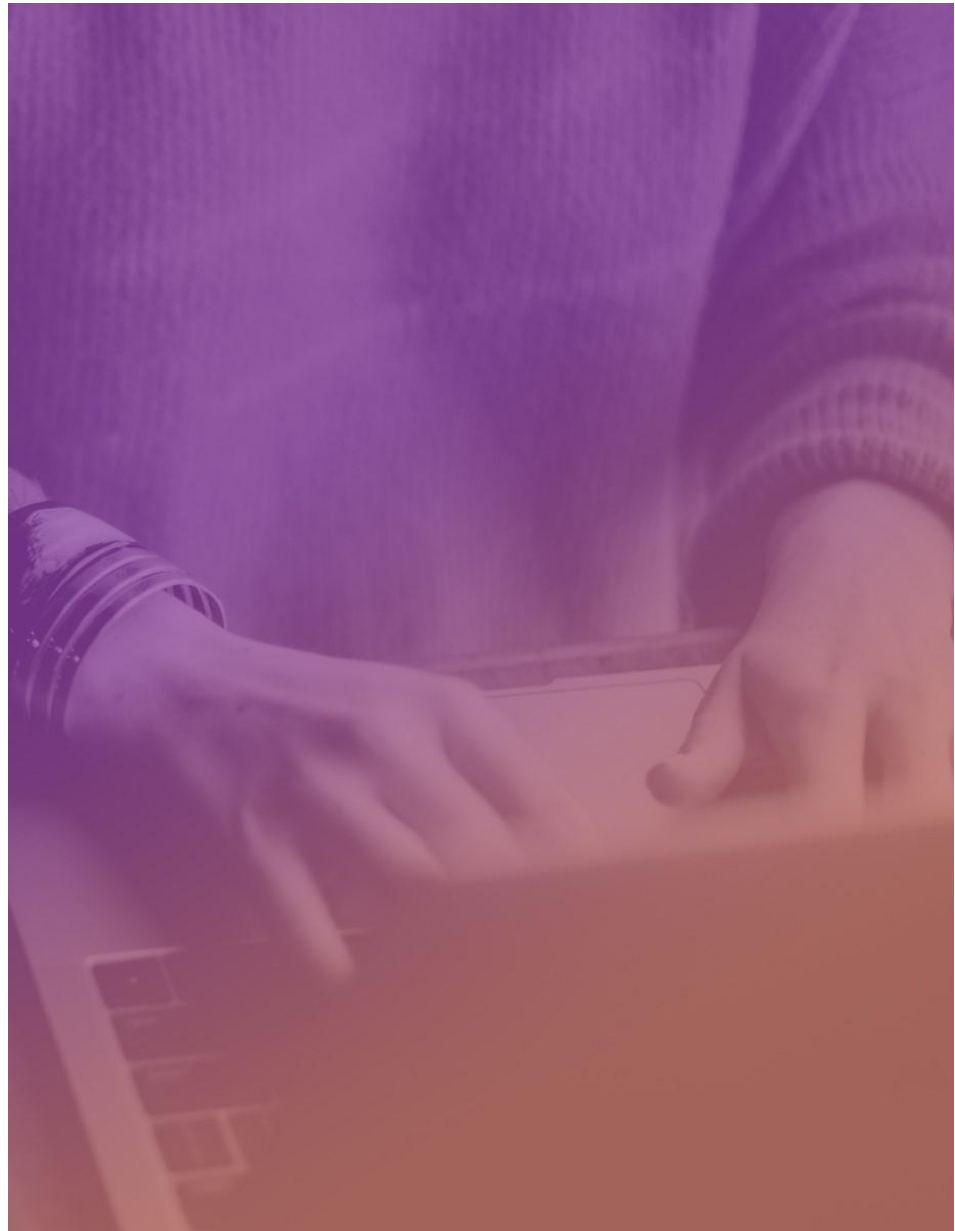


Redovisning av uppdrag

Ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster



Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) har under 2025 påbörjat att bygga upp ett mer samlat och långsiktigt arbete för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, i enlighet med uppdrag i PTS regleringsbrev. Vi har arbetat utifrån fem arbetsområden och samordnat det med regeringens digitaliseringsstrategi och andra relevanta uppdrag inom PTS, såsom uppföljningsuppdraget inom funktionshinderspolitiken.¹ En central del har varit att ta fram en fördjupad lägesbild som är baserad på PTS slutredovisning av regeringsuppdraget om ökade insatser för digital inkludering och användning av digitala tjänster från 2024.² Det har vi gjort i dialog med berörda myndigheter, organisationer och andra aktörer.

Den bifogade lägesbilden ger en samlad beskrivning av utvecklingen under året och utgör ett centralt underlag till denna redovisning. Den visar att förutsättningarna för arbetet har stärkts, men också att mycket återstår att göra, att digital exkludering kvarstår och att vi behöver utveckla samverkan med andra myndigheter ytterligare. Vi bedömer även att det fortsatta arbetet kan stärkas av den planerade sammanslagningen med Myndigheten för digital förvaltning (Digg). De åtgärdsförslag som PTS lämnade i slutredovisningen 2024 följer vi upp och kommenteras i den bifogade lägesbilden, som därför bör läsas tillsammans med denna redovisning.

¹ Post- och telestyrelsen, *Ansvarsfull digital omställning: PTS bidrag inför ny handlingsplan för den nationella funktionshinderspolitiken* (2025), PTS-ER-2025:14.

² Post- och telestyrelsen, *Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, Slutredovisning av regeringsuppdrag (Fi2024/00172)*, (2024) PTS-ER-2024:32.

Innehåll

1.	Bakgrund, uppdrag och arbetssätt.....	4
1.1	Bakgrund	4
1.2	Uppdrag	4
1.3	Arbetssätt och avgränsningar.....	4
1.4	Inriktning för PTS arbete med digital inkludering	5
2.	Genomförande.....	7
2.1	Framtagande av en lägesbild	7
2.2	Dialog och samverkan.....	7
3.	Uppföljning av området digital inkludering	9
3.1	Uppföljning av tidigare redovisade förslag.....	9
3.2	Utvecklingen av området digital inkludering.....	10
4.	Hur arbetet kan utvecklas under 2026 och framåt	11
4.1	Utveckling av analys.....	11
4.2	Extern samverkan och tydligare ansvar.....	11
Bilaga 1 – Lägesbild för digital inkludering - en uppföljning av arbetet med digital inkludering (se separat rapport).....		

1. Bakgrund, uppdrag och arbetssätt

1.1 Bakgrund

Post- och telestyrelsen (PTS) arbetade under 2024 med uppdraget att föreslå insatser för att öka andelen individer som är digitalt inkluderade, det vill säga individer som använder digitala tjänster (Fi2024/00172). I redovisningen av det uppdraget (nedan kallad 2024 års redovisning) föreslog vi att regeringen bör ge PTS ett nytt uppdrag att samordna och, i dialog med berörda aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.³ I vårt regleringsbrev för 2025 fick vi i uppdrag att verka för en ökad digital inkludering och en ökad användning av digitala tjänster.⁴

1.2 Uppdrag

I regleringsbrevet är vårt uppdrag enligt följande:

Myndigheten ska verka för en ökad digital inkludering och en ökad användning av digitala tjänster. Myndigheten ska i dialog med berörda offentliga och andra aktörer, främja, stödja och följa arbetet med att uppnå en sådan utveckling. Myndigheten ska senast den 20 december 2025 till Regeringskansliet (Finansdepartementet) redovisa hur arbetet bedrivits samt resultatet av arbetet. Vid behov ska även förslag till åtgärder för en ökad digital inkludering och en ökad användning av digitala tjänster lämnas.

1.3 Arbetssätt och avgränsningar

Vi har arbetat med uppdraget i nära samordning med andra pågående aktiviteter och, när det varit möjligt, kopplat det till befintliga uppdrag och verksamhetsområden. I denna redovisning avgränsar vi oss till de delar av vår verksamhet som har en tydlig koppling till uppdraget om ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster. Andra insatser som mer indirekt bidrar till digital inkludering berörs endast översiktligt.

För den externa samverkan har vi hittills inte etablerat några nya fasta strukturer kopplade enbart till detta uppdrag. Arbetet har i stället utgått från de behov vi har identifierat när vi tagit fram lägesbilden och i den löpande uppföljningen av området,

³ Post- och telestyrelsen, *Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster, Slutredovisning av regeringsuppdrag (Fi2024/00172)*, PTS-ER-2024:32, 2024.

⁴ Finansdepartementet, *Regleringsbrev för budgetåret 2025 avseende Post- och telestyrelsen*.

bland annat genom riktade dialoger och genom att utnyttja befintliga nätverk och forum.

1.4 Inriktning för PTS arbete med digital inkludering

Under 2025 har vi fortsatt bedriva arbetet med detta uppdrag inom samma arbetsområden (tidigare kallade strategiska områden) som vi utgick ifrån i 2024 års redovisning. Dessa arbetsområden använder vi nu som struktur för både genomförande och uppföljning av uppdraget om ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster i regleringsbrevet (se figur 1).



Figur 1: Fem arbetsområden (tidigare benämnda strategiska områden)

I praktiken hänger arbetsområdena nära samman: graden av digital inkludering avgörs av samspelet mellan tillgång till infrastruktur och digital utrustning, hur tillgängliga och användbara de digitala miljöerna är, att alla har tillgång till och kan använda centrala nationella funktioner samt att alla individer har de kunskaper, färdigheter och tillit till digitala tjänster, som de behöver. Förutsättningar inom samtliga arbetsområden måste vara på plats för att digital inkludering ska kunna uppnås.

Arbetet med att åstadkomma en ansvarsfull digital omställning och inkludering utgår också från två kompletterande perspektiv, digitala miljöer och individers förutsättningar som illustreras i figur 2. Det första perspektivet innebär att digitala miljöer måste vara tillgängliga och användbara det vill säga digitala tjänster, produkter och system ska kunna användas av så många som möjligt och fungera i praktiken för människor med olika förutsättningar. Det andra perspektivet innebär att individers förutsättningar måste stärkas, exempelvis digital förmåga, tillgång till utrustning och anslutning, stöd, trygghet och tillit. Dessa perspektiv samspelar i en helhet där digital inkludering uppstår först när både digitala miljöer fungerar väl och människor har möjlighet att använda dem.



Figur 2: PTS modell för ansvarsfull digital omställning

Även bifogad lägesbild är strukturerad enligt dessa arbetsområden med en analys som utgår från de två perspektiven.

2. Genomförande

Under 2025 har uppdraget i regleringsbrevet gett PTS en tydligare ram att utgå från i arbetet med digital inkludering. Genom att samla insatserna inom denna struktur har PTS kunnat rikta arbetet mer samlat mot uppdragets mål och samtidigt skapa bättre förutsättningar för en sammanhållen dialog och samverkan med andra aktörer på området (se vidare avsnitt 2.2).

2.1 Framtagande av en lägesbild

Under 2025 har PTS tagit fram en lägesbild i enlighet med den inriktning som angavs i 2024 års redovisning. Lägesbilden visar utvecklingen inom digital inkludering och användning av digitala tjänster. Den bygger på de indikatorer som presenterades 2024 och innehåller analyser av utvecklingen inom de åtgärdsområden som då identifierades och svarar upp mot uppdraget att följa området över tid. Arbetet genomfördes i dialog och samverkan med berörda aktörer. Lägesbilden utgör ett centralt underlag för inriktningen av det fortsatta arbetet. I denna redovisar vi även de kontakter och dialoger som förts med andra myndigheter, organisationer och aktörer inom området digital inkludering.

2.2 Dialog och samverkan

Arbetet med dialog och samverkan har utgått från de behov som vi har identifierat i framtagandet av lägesbilden och i den löpande uppföljningen av området. Utöver de dialoger som vi för inom ramen för redan etablerade uppdrag, har det genomförts riktade samtal med relevanta aktörer. Dialogerna har bland annat syftat till att fånga upp förändringar inom områden där andra aktörer verkar, för att kunna ge en korrekt och aktuell beskrivning av läget. Kontakterna har utgått från de förslag och de åtgärdsområden i 2024 års redovisning, vilka vi har stämt av och diskuterat vad gäller fortsatt relevans och eventuella behov av justeringar.

Under året har vi även anslutit oss till Nätverket MIK Sverige, som drivs av Mediemyndigheten inom ramen för deras uppdrag att stärka medie- och informationskunnigheten. Genom medverkan i nätverket får vi en ytterligare plattform för erfarenhetsutbyte och samordning med ett brett spektrum av aktörer i frågor som ligger nära arbetet med digital inkludering.

Vidare har vi under året planerat och förberett genomförandet av det användarråd och aktörsforum som föreslogs i *2024 års redovisning*. Ett första möte med användarrådet är planerat den 15 december 2025.

Sammantaget har vi under året fortsatt utveckla ett mer samlat arbetssätt tillsammans med ett brett spektrum av aktörer. Det skapar bättre förutsättningar för en sammanhållen och långsiktig dialog om digital inkludering. Samtidigt är de mer områdesspecifika dialogerna och samverkansformerna fortsatt centrala för att fånga upp behov, utmaningar och lösningar inom respektive sakområde.

3. Uppföljning av området digital inkludering

Uppföljningen av utvecklingen inom området digital inkludering redovisar vi huvudsakligen i den lägesbild som bifogas denna återrapportering, samt genom kortare beskrivningar i avsnitten här nedan.

3.1 Uppföljning av tidigare redovisade förslag

I lägesbilden redovisar vi en kommenterad uppföljning av de sex åtgärdsförslag som vi lämnade i *2024 års redovisning*. De sex åtgärdsförslagen var följande:

- Regeringen uppdrar åt PTS att samordna och, i dialog med berörda aktörer, främja, stödja och följa arbetet för en ökad digital inkludering och ökad användning av digitala tjänster.
- Regeringen bör tillsätta en utredning om hur olika fysiska platser för stöd kan skapas och användas för en ökad digital kompetens, användning och inkludering.
- PTS bör få ett utökat ansvar att informera allmänheten om trygg och säker användning av internet.
- Regeringen uppdrar åt Upphandlingsmyndigheten att utveckla stöd för tillgänglighet och användbarhet i offentliga upphandlingar.
- Regeringen uppdrar åt Bolagsverket att utreda förutsättningarna för och lämna förslag på insatser som möjliggör digitala företrädarskap för privatpersoner.
- Regeringen uppdrar åt Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) att ge finansiellt stöd till civilsamhällesorganisationer för att främja digital kompetens.

Mot bakgrund av årets lägesbild bedömer vi att förslagen fortsatt är relevanta, men att inriktningen behöver justeras i några av dem. De närmare bedömningarna redovisas i sin helhet i lägesbilden. I årets redovisning lämnar vi inga nya förslag utan de tidigare förslagen utgör fortsatt grund för vårt arbete med digital inkludering.

3.2 Utvecklingen av området digital inkludering

I den bifogade lägesbilden visar vi att förutsättningarna för arbetet med digital inkludering har stärkts något det senaste året. Den nationella digitaliseringsstrategin omfattar delar av området. PTS har ett särskilt uppdrag i regleringsbrevet, och vi bedömer att den planerade sammanslagningen mellan PTS och Digg kan ge bättre förutsättningar för samlad styrning och ett mer koordinerat genomförande av insatser.

Samtidigt kvarstår en omfattande digital exkludering. Omkring 280 000 personer anger att de använder internet sällan eller inte alls.⁵ I befolkningen som helhet uppger ungefär 19 procent att de inte känner sig digitalt delaktiga, och bland personer med funktionsnedsättning gäller detta omkring 40 procent. Därtill saknar knappt 30 procent av befolkningen grundläggande digitala färdigheter.⁶ Detta utvecklas i bifogad lägesbild.

Lägesbilden pekar på flera hinder som kräver åtgärder. Många digitala tjänster har fortfarande betydande utmaningar kopplade till tillgänglighet och användbarhet, utbudet av digitala välfärdstjänster motsvarar inte alltid behoven, oron för digitala bedrägerier är stor och möjligheterna till praktiskt stöd nära individen är otillräckliga. Ny teknik, såsom AI, innebär både nya möjligheter och ökade trösklar.

Sammantaget, som framgår av bifogad lägesbild, bedömer vi att utvecklingen när det gäller området digital inkludering inte är tillräcklig och att bristerna fortsatt är betydande, även om vissa områden utvecklas positivt. Ett fortsatt målmedvetet och förstärkt genomförande krävs, med särskilt fokus på att öka tillgänglighet och användbarhet i digitala miljöer samt bygga upp en starkt stödstruktur (till exempel genom folkbibliotek eller servicekontor), för dem som befinner sig i eller riskerar att hamna i digital exkludering.

⁵ Statistiska centralbyrån (SCB), *Befolkningens internetanvändning 2025 (BITA)* (referensår 2025)

⁶ Ibid.

4. Hur arbetet kan utvecklas under 2026 och framåt

I vårt arbete ser vi ett tydligt behov av att samhället tar ett större gemensamt ansvar för digital inkludering. För att vi ska kunna förverkliga denna ambition behöver vi långsiktighet, samordning och ett stärkt nationellt engagemang.

Under 2025 har vi lagt en stabil grund för ett långsiktigt och strategiskt arbete med digital inkludering. PTS kapacitet att ta sig an komplexa uppgifter inom området bedöms stärkas genom en stark intern samordning och koordinering, vilket också möjliggör en strategisk och effektiv extern dialog och samverkan.

Från 2026 kan vi vidareutveckla insatser både inom den egna verksamheten och tillsammans med andra aktörer på ett mer kunskapsbaserat och målinriktat sätt, samtidigt som vi minskar dubbelarbete och otydlighet genom bättre samordning. Under 2026 behöver arbetets utvecklas vidare inom ett antal områden för att möta samhällets behov och använda resurserna mer effektivt.

4.1 Utveckling av analys

Under kommande år kommer vi att utveckla arbetet med indikatorer, bland annat genom att se över vilka indikatorer som är lämpliga och möjliga att använda för att beskriva digital inkludering. Detta görs koordinerat med indikatorsarbetet i uppdraget att följa regeringens digitaliseringsstrategi. Om behov finns kan vi också utveckla lägesbilden genom nya indikatorer och tematiska analyser. Ett sådant exempel skulle kunna vara att genomföra en kostnads-nyttoanalys av ökad digital inkludering med avseende på olika insatser. Det kan även vara av intresse att analysera vad det kostar att vara digitalt inkluderad med avseende på till exempel bredband, mobiltelefoni, strömningstjänster, tv-paket, nyhetstjänster, träningsappar, AI-tjänster och även inköp av mobiltelefoner, plattor och datorer.

4.2 Extern samverkan och tydligare ansvar

En central förutsättning för att öka träffsäkerheten i PTS arbete är ett kontinuerligt samarbete med relevanta aktörer. Under 2025 har vi stärkt flera viktiga relationer, men från 2026 behöver vi skapa en tätare och mer formaliserad dialog för att möjliggöra gemensamma prioriteringar, långsiktighet och ökad effekt av de samlade insatserna. Särskilt viktiga aktörer för fördjupad samverkan är bland andra:

- Mediemyndigheten (till exempel genom nätverket MILK Sverige)
- Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor
- Kungliga biblioteket
- Statens servicecenter
- Myndigheten för delaktighet
- Myndigheten för digital förvaltning
- Socialstyrelsen.

I vårt arbete ser vi ett värde i att stärka samverkan över olika sektorer för att främja samarbeten som bidrar till en mer samlad och effektiv nationell utveckling inom digital inkludering. Därutöver kan samverkan med andra aktörer, utöver ovanstående, som antingen har särskild förmåga att nå specifika målgrupper eller besitter särskild kompetens också vara relevant i det fortsatta arbetet.

För att säkra långsiktighet och möjliggöra gemensamma initiativ ser vi ett behov av att berörda myndigheter får tydligare uppdrag och ansvarsområden. Detta är en central del i att stärka den nationella samsynen och skapa förutsättningar för större genomslag.

Samverkansplattformen Digitalidag kommer framåt att spela en ännu viktigare roll. Plattformen har en unik bredd genom sitt omfattande aktörsnätverk, som samlar olika organisationers kompetenser. Under 2026 och framåt kan Digitalidag användas mer strategiskt för att:

- aktivera fler samhällssektorer och skapa långsiktigt engagemang
- nå ut till målgrupper som annars är svåra att nå
- inhämta information om behov, perspektiv och utmaningar direkt från lokala aktörer
- främja gemensamma initiativ och koordinera insatser
- stärka samarbete mellan myndigheter, civilsamhälle och näringsliv.

Plattformen erbjuder även goda möjligheter för PTS att kontinuerligt samla in kunskap och erfarenheter som sedan kan omsättas i mer träffsäkra analyser och insatser.

Bilaga 1 – Lägesbild för digital inkludering - en uppföljning av arbetet med digital inkludering (se separat rapport)