INTERNET STIFTELSEN

9 december 2024

Finansdepartement

Fi2024/01470

Internetstiftelsens remissvar på betänkande Digital myndighetspost

Stiftelsen för Internetinfrastruktur (”Internetstiftelsen”) har beretts tillfälle att yttra sig över betänkande Digital myndighetspost (SOU 2024:47).

Om Internetstiftelsen

Internetstiftelsen är en oberoende, affärsdriven och allmännyttig organisation. Vi verkar för ett internet som bidrar positivt till människan och samhället.

Vi är en stiftelse och vår urkund slår fast att vi ska säkerställa en stark och säker infrastruktur för internet som tillgodoser dagens och framtidens behov i Sverige samt främja forskning, utbildning och undervisning med inriktning på internet. Vi ansvarar för internets svenska toppdomän .se och sköter även drift och administration av toppdomänen .nu. Intäkterna från affärsverksamheten finansierar en rad satsningar i syfte att möjliggöra att människor kan nyttja internet på bästa sätt och att ge kunskap om internetanvändningen i Sverige samt digitaliseringens påverkan på samhället.

Vi tillhandahåller evenemang och utbildningsinsatser som gör det enklare att förstå och använda internets tjänster och som bidrar till ökad kompetens och fler möten som främjar internetinnovation. Vi stöttar även olika fristående uppdrags- och forskningsprojekt som på olika sätt gynnar internets utveckling och ger förutsättningar för internetentreprenörer och utvecklare att ta steget från idéstadie till färdig produkt eller tjänst. Med våra identitetsfederationer förenklar vi inloggning och höjer säkerheten i identitets- och kontohantering för både användare och leverantörer av olika tjänster inom skola, hälso- och sjukvård.

Vi verkar för ett internet som bidrar positivt till människa och samhälle. Vår vision är att alla i Sverige vill, vågar och kan använda internet.

1. Inledning

Internetstiftelsen välkomnar möjligheten att lämna synpunkter på betänkandet Digital myndighetspost. Som en oberoende och allmännyttig organisation med uppdrag att främja en positiv utveckling av internet i Sverige, ser vi digital

myndighetskommunikation som en viktig del av den digitala omställningen i samhället. Vi delar utredningens ambition att stärka tillgången till och användningen av säkradigitala lösningar för myndighetskommunikation, samtidigt som rättssäkerhet, tillgänglighet och användarvänlighet säkerställs för alla medborgare.

I detta remissvar vill vi lyfta fram ett antal aspekter som vi bedömer är avgörande för att betänkandets förslag ska kunna bidra till en långsiktigt hållbar digitalisering. Vi fokuserar särskilt på frågor rörande inkludering och möjligheten att nå samtliga användargrupper – inklusive de som idag står utanför det digitala ekosystemet. Samtidigt anser vi att det är viktigt att förslagen utformas med flexibilitet för den stora majoritet i Sverige som redan är ansluten till andra digitala brevlådor.

I över 20 år har Internetstiftelsen genomfört årliga undersökningar (Svenskarna och internet) för att analysera utvecklingen av internetanvändningen i Sverige samt hur digitaliseringen påverkar både individer och samhället i stort.

2. Kommentarer på betänkandet

2.1 Inledning

Vi delar utredningens ambition att stärka tillgången till och användningen av säkra digitala lösningar för myndighetskommunikation, samtidigt som rättssäkerhet, tillgänglighet och användarvänlighet säkerställs för alla medborgare.

2.2 Inget krav på enskilda att vara anslutna till en digital brevlåda (avsnitt 9.6)

Internetstiftelsen delar utredningens bedömning att det inte ska ställas krav på enskilda att vara anslutna till en digital brevlåda, då detta riskerar att exkludera grupper som saknar möjlighet, kompetens eller förutsättningar att använda digitala lösningar.

Ett krav på obligatorisk användning av digital brevlåda riskerar att exkludera personer som saknar tillgång till e-legitimation, dessutom det kräver användning av en digital brevlåda, färdigheter som inte alla besitter, vilket kan bero på bristande digital kompetens, språkbarriärer eller fysiska hinder. För dessa grupper är det avgörande att analoga alternativ finns kvar och erbjuder ett tillräckligt stöd.

Vi ser också en säkerhetsrisk i de fall där personer, av brist på stöd, tvingas lämna över inloggningsuppgifter till anhöriga eller andra för att få hjälp med att hantera sin digitala brevlåda. Detta är inte en hållbar lösning och kan undergräva säkerheten i systemet.

För att skapa en långsiktigt hållbar digitalisering måste inkludering stå i fokus. Lösningarna behöver utformas med hänsyn till att alla inte har samma möjligheter att ansluta sig och använda digitala tjänster. Ett flexibelt system med välfungerande analoga alternativ är därför avgörande för att säkerställa att ingen lämnas utanför.

Särskilt avseende anslutningsgraden till digitala brevlådor Avslutning

Enligt Internetstiftelsens rapport Svenskarna och internet 2024 använder 7 av 10 svenskar en digital brevlåda år 2024, vilket är en betydande andel av befolkningen. Samtidigt innebär det att 3 av 10 svenskar fortfarande inte har anammat denna tjänst. Det är framför allt de yngsta och äldsta i befolkningen som ännu inte använder digitala brevlådor.

Bland de myndiga 00-talisterna har nästan var tredje ännu inte tagit steget att använda en digital brevlåda. I pensionsgruppen, som utgörs av individer 65 år och äldre, har drygt hälften inte en digital brevlåda. Skillnaderna inom denna grupp är dock stora; det är framför allt de äldre pensionärerna, 76 år och äldre, som inte använder digitala brevlådor. Detta hänger samman med en lägre grad av internetanvändning jämfört med övriga delar av befolkningen.

Bland de som använder en digital brevlåda är Kivra den klart dominerande tjänsten med 2 av 3 svenskar som användare år 2024. Den statliga tjänsten Min myndighetspost används däremot av endast 1 av 10 svenskar. Detta visar att majoriteten av användarna redan har valt en digital brevlåda som inte är en del av den myndighetsgemensamma infrastrukturen.

Med denna bakgrund blir det tydligt att en möjlighet för användarna att välja automatisk vidarebefordran av myndighetspost till sin befintliga digitala brevlåda skulle kunna minska behovet av att hantera flera olika tjänster. Detta skulle underlätta för användarna, bidra till en mer praktisk och effektiv digital infrastruktur och samtidigt öka acceptansen för den myndighetsgemensamma infrastrukturen.

Genom att tillåta denna flexibilitet kan vi skapa incitament för fler att ansluta sig, samtidigt som vi främjar en lösning som både stärker användarvänligheten och tillgängligheten för alla.

Internetstiftelsen delar utredningens bedömning att den del av befolkningen som saknar digitala brevlådor i ökande grad kommer att bestå av personer som har svårt med digitala tjänster i stort, såsom äldre, personer med funktionshinder, socialt utsatta och individer eller de som inte har svenska som modersmål. För att nå dessa grupper och öka anslutningen ser vi det som avgörande att myndighetskommunikationen kompletteras med riktad information och utbildning som visar nyttan av digitala brevlådor. Det är också viktigt att erbjuda stöd via exempelvis medborgarkontor, samhällsvägledare och informationskampanjer på flera språk och i olika kanaler.

Vi ser också att incitamenten för att ansluta sig till en digital brevlåda kan komma från andra behov än myndighetskommunikation, exempelvis möjligheten att hantera post, kvitton och fakturor från företag, som flera tjänster, däribland Kivra, erbjuder. Genom att lyfta fram hur digitala brevlådor kan förenkla vardagen på flera sätt kan ytterligare motivation skapas, särskilt för grupper som idag upplever trösklar i att använda digitala lösningar.

Sammanfattande avslutning

Internetstiftelsen delar utredningens bedömning att det inte ska ställas krav på enskilda att vara anslutna till en digital brevlåda, då detta riskerar att exkludera grupper som saknar möjlighet, kompetens eller förutsättningar att använda digitala lösningar.

Det är därtill viktigt att förslagen utformas med flexibilitet för den stora majoritet i Sverige som redan är ansluten till andra digitala brevlådor.

Ärendet har beretts av Senior Vice President Communications & Public Benefit Jannike Tillå. I den slutliga handläggningen har även bolagsjuristen Clara Ludvigsson deltagit.

För Internetstiftelsen



Carl Piva