



Medborgarmöte

Bilaga till slutredovisning Förslag till långsiktig utveckling
och förvaltning av Ena

Datum 2025-01-31

Diarienummer Fi2024/01455

Diggs ärendenummer 2024-4511

Innehållsförteckning

1	Ett samhälle i förändring	3
2	Identitet som grund.....	4
2.1	Nationell e-legitimation	4
2.2	Digital identitetsplånbok	5
2.3	Exempel på möjliga framtida identitetsbaserade tjänster	6
2.3.1	Vision exempel 1: Trygghet (bekämpa bedrägerier)	6
2.3.2	Vision exempel 2: Kompetenskonto.....	7
2.3.1	Vision exempel 3: Digitala assistenter och agenter	7
2.3.2	Vision exempel 4: Community appar	8
3	Nordiska portaler och plattformar samt Diia - Ukraina	10
3.1	Norge – Norge.no och Altinn	10
3.2	Danmarks medborgarportal (borger.dk)	11
3.3	Finlands medborgarportal och tidigare AI-satsningar	11
3.4	Ukraina - Diia appen	12
4	Prototyp av det digitala medborgarmötet	13
4.1	Utformning av Appen	15

1 Ett samhälle i förändring

I rapporten *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar (2024)*¹, slår Digg fast i kapitlet om människan i centrum, att offentliga tjänster och system bör vara tillgängliga för alla som har rätt att få tillgång till dem. Även om det offentliga väljer att kontraktera ut utförandet av vissa tjänster till privata leverantörer måste man ändå från det offentliga kunna garantera vissa miniminivåer av service gentemot invånarna. Dessa måste också kunna lita på att tjänsterna är rättvisa och inte utesluter eller missgynnar vissa grupper av invånare. Social hållbarhet i detta avseende inkluderar till hög grad digital inkludering och tillgänglighet.

Människans situation i det digitala samhället kan beskrivas utifrån tanken om det sociala kontraktet, där välfärdsstaten har åtagit sig att fullgöra och utföra en mängd grundläggande tjänster till gagn för landets invånare, så som sjukvård, transport och utbildning men också att säkerställa demokratiska kärnvärden som yttrandefrihet, transparens och att främja tillit.² Samtidigt konstateras det i rapporten att det i Sverige inte finns någon skyldighet för den offentliga förvaltningen att interagera digitalt med medborgarna, ingen medborgerlig rättighet till tillgång till internet, ingen medborgerlig rättighet till en digital identitet och inget explicit stöd för rättigheten till självbestämmande i en digital kontext.

Dagens offentliga digitala tjänster är i hög grad fokuserade på specifika myndighetsuppgifter snarare än på att erbjuda helhetslösningar för livshändelser som att få barn, dödsfall eller arbetslöshet. Denna brist på samordning gör det svårt att leverera integrerade tjänster som överbryggar flera myndigheters ansvarsområden. Utöver detta möter Sverige även utmaningar med att anpassa sina system till de växande kraven på interoperabilitet, både inom EU och i ett internationellt sammanhang. För att skapa en användarvänlig, sammanhängande och effektiv offentlig service krävs därför en tydlig strategi som sätter medborgarnas behov i fokus och främjar samarbete över myndighetsgränser.

Trots flera väl genomarbetade förslag kring behovet av gemensamma tjänster och informationsutbud baserade på livshändelser har idén om livshändelsebaserade tjänster förlorat momentum sedan mitten av 2000-talet, enligt en rapport från Nationella rådet för innovation och kvalitet i offentlig verksamhet³. Det konstateras att samverkan kring webbportaler är svåra och att det uppstår problem med samordning och styrning från en fragmenterad myndighetsstyrning. Livshändelser som begrepp faller stundtals ur modet som en konsekvens av upplevda hinder och otydlig styrning

¹ Digg, *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar*, (2024), <https://www.digg.se/download/18.129a4fef1939e2e1c1f25871/1730390064781/Ett%20samha%CC%88lle%20i%20fo%CC%88ra%CC%88ndring%20underlag%20till%20regeringens%20strategiska%20prioriteringar%20Digg%202024-1332.pdf>, läst 2025-01-15.

² Digitaliseringskommissionen, *SOU 2016:89 För digitalisering i tiden*, Regeringen, (2016), https://www.regeringen.se/contentassets/f7d07b214e2c459eb5757cea206e6701/sou-2016_89_webb.pdf, läst 2025-01-15.

³ Innovationsrådet, *SOU 2013:14 Att tänka nytt för att göra nytta – om perspektivskiften i offentlig verksamhet*, Regeringen, (2013), <https://www.regeringen.se/contentassets/428a34fd360f44eca670aa8f4ed861d1/att-tankannytt-for-att-gora-nytta--om-perspektivskiften-i-offentlig-verksamhet-sou-201340/>, läst 2025-01-15.

vilket gör att arbetet inte har den kontinuitet över tid som behövs för att arbeta med utveckling och kontinuerliga förbättringar.

I rapporten *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar (2024)* bedömer Digg att det idag inte finns något sammanhållet arbete i Sverige med att placera människan i centrum. De spridda och enskilda projekt som finns kommer inte att möta de behov och förväntningar som identifieras i flera aktuella och omfattande uppföljningar från internationella så väl som nationella aktörer. Sverige har därmed fortfarande stora utmaningar i att hjälpa alla samhällsgrupper att hitta rätt, förstå hur tjänster hänger ihop utifrån livshändelser och främja människors förmåga att hantera sina rättigheter och skyldigheter. Digg förslår därför bland annat en återkommande medborgarundersökning⁴, något som Digg planerar att genomföra under 2025.

2 Identitet som grund

Våra nordiska grannländer och Ukraina erbjuder värdefulla exempel på hur medborgarportaler kan användas för att förbättra medborgarnära tjänster. Gemensamt för dessa är ett fokus på livshändelser och en förståelse för att dessa påverkas av individers unika livssituationer. Livshändelser som att söka förskoleplats, flytta eller hitta arbete varierar stort beroende på omständigheter som familjesituation, ålder eller bakgrund. Till exempel ser en flytt annorlunda ut för en ensamstående än för en flerbarnsfamilj och att söka jobb skiljer sig åt beroende på om du är ung eller äldre, född i landet eller nyligen inflyttad.

Eftersom Sverige inte har en central medborgarportal har vi heller inte ett utgångsläge eller antagande att bygga utifrån. Digg har noterat att andra länder arbetar aktivt med att erbjuda sammanhållen, proaktiv offentlig service vilket gör att Sverige faller i internationella jämförelser. Dessutom finns det mer att önska när det gäller tillgängligheten till offentliga tjänster

Vi vet dock att vissa centrala möjliggörare är under utveckling som kan ändra sättet vi i framtiden hanterar vår kommunikation med det offentliga och hanteringen av olika ärenden utifrån livshändelser och olika livssituationer. Dessa är starkt kopplade till begreppet ”digital identitet”.

2.1 Nationell e-legitimation

Till skillnad från många andra länder har Sverige ingen statlig e-legitimation. BankID, som är en privat e-legitimation och används av en majoritet av befolkningen, uppfyller inte kraven för högsta tillitsnivå (LoA 4). Den är inte heller tillgänglig för alla, eftersom den kräver att användaren har ett bankkonto. Dessutom finns Freja eID som är tillgänglig för fler användargrupper, men det finns en viss begränsning i samband med betalningar vilket gör att ett visst utanförskap ändå kvarstår. Regeringen beslutade ändå att en statlig e-legitimation behövs. I budgetpropositionen för 2025 föreslogs att ansvaret för att ta fram en statligt e-legitimation ska placeras hos Polismyndigheten, som ska hantera både identifiering och utfärdande.

⁴ Digg, *Ett samhälle i förändring – underlag till regeringens strategiska prioriteringar* s. 113.

I utredningen *En säker och tillgänglig statlig e-legitimation*⁵ betonas vikten av att utforma e-legitimationen med anpassningsmöjligheter för att inkludera användare med olika behov, såsom funktionsnedsättningar, samt tillgodose krav från förmyndare och gode män. Detta livssituationsperspektiv kan utvecklas över tid för att också möta individuella önskemål om personlig anpassning, vilket stärker kopplingen till en individs identitet. Den statliga e-legitimationens kan användas för ID-växling till en annan e-legitimation anpassad för en specifik användargrups behov. När kostnaden för grundidentifiering på detta sätt lyfts bort från e-legitimationsutfärdaren blir tröskeln lägre för nya aktörer och då blir det rimligare att utveckla e-legitimationer med användargränssnitt anpassade till personer med särskilda behov.

2.2 Digital identitetsplånbok

I maj 2024 trädde den reviderade eIDAS-förordningen i kraft. Där regleras bland annat skapandet av europeiska e-identitetsplånböcker (European Digital Identity Wallets) och attributintyg som passar med plånböcker. Det innebär att Sverige blir skyldiga att tillhandahålla en digital identitetsplånbok till alla medborgare senast 24 december 2026. Europeiska identitetsplånböcker gör det möjligt för användaren att lagra identitetsuppgifter, behörighetsuppgifter och andra attribut som är kopplade till användarens identitet, så att dessa kan tillhandahållas åt förlitande parter på begäran och användas bland annat för autentisering samt för att skapa kvalificerade elektroniska underskrifter och stämplor. I budgetpropositionen för 2025 står det att en e-legitimation på högsta tillitsnivå kommer att ligga till grund för en europeisk digital identitetsplånbok, som gör det möjligt för svenska medborgare att ta med sig och visa upp bland annat körkort, utbildningsmeriter och läkarintyg i hela EU.

Den digitala identitetsplånboken kan ses som ett första steg att klä på en digital identitet med attribut som inte bara visar vem man är som person, utan som även visar vad man är genom olika yrkes- och utbildningscertifikat. Detta kan sedan utvecklas vidare till att inkludera information om till exempel hur man mår (kan reflektera såväl livsstilsval som ärftliga sjukdomar och mer hälsorelaterade attribut) och vad man gör (intressen, färdigheter och erfarenheter). Det är oklart i nuläget huruvida detta är önskvärt från ett medborgarperspektiv och vad en mer omfattande digital identitet skulle kunna ha för fördelar, möjligheter, nackdelar och risker för individen i mötet med det offentliga.

Plånboken kommer att göra det möjligt att hantera såväl uppgifter som hämtas från offentliga register, från privata företag och från personen själv. Vad detta kommer resultera i för användning får framtiden utvisa. Det finns en överlappning mellan SDG-förordningens bevis och plånbokens attesterade attribut. Vi kan välja att se det som ett problem där offentlig sektor tvingas investera i flera olika lösningar för att täcka ett snarligt behov eller som en möjlighet där vi genom smart användning av förvaltningsgemensamma tjänster kan ge användaren valfrihet.

⁵ Utredningen om säker och tillgänglig digital identitet, *SOU 2023:61 En säker och tillgänglig statlig e-legitimation*, Regeringen, (2023), <https://www.regeringen.se/contentassets/a5930bae77714ecc9e9a7b51e9f240ae/en-saker-och-tillganglig-statlig-e-legitimation-sou-202361.pdf>, läst 2025-01-15.

2.3 Exempel på möjliga framtida identitetsbaserade tjänster

En medborgarportal som utgår från individens identitet, snarare än näringslivstjänster eller digital post, kan inspireras av andra länders arbete med portaler och applikationer. Genom att fokusera på människocentrerad design och livssituationer, snarare än enskilda livshändelser, kan prioriteringarna för vilka tjänster som utvecklas förändras. Även om situationen i omvärlden är orolig och säkerhetsfrågor prioriteras i till exempel Ukraina så är Sverige inte nu utsatt för krig eller kontinuerliga naturkatastrofer. Detta borde speglas i prioriteringar för vad som skapar medborgarnytta i en medborgarapp. Tekniska specifikationer som säkerställer säkerhet, robusthet och legalitet kan inte bortses ifrån och det finns ett behov av att proaktivt skapa lösningar för hantering av olika kriser. Det finns dock ett utrymme för att utgå ifrån andra behov, nära medborgarna och erbjuda unika lösningar och tjänster för en svensk medborgarapp. Behoven och möjliga framtidsscenarier till att tillmötesgå behoven är något som vi behöver utforska mer. Nedan ges några exempel på vad det skulle kunna vara:

2.3.1 Vision exempel 1: Trygghet (bekämpa bedrägerier)

En medborgarapp bör vara kopplad till e-identitetsplånboken. Plånbokens grundfunktionalitet är att användaren kontrollerar vilka personuppgifter som laddas ner till plånboken och vilka de delas med. Mailliknande funktioner som gör att den utomstående kan skicka något till användaren (push) är främmande för plånboken. En kombination av en medborgarapp med funktioner för säker digital post och plånbokens funktioner för att dela information kan göra värdet högre än varje typ av app för sig. Det är naturligtvis möjligt att använda plånboken och den nationella eID:n som är under utveckling för att logga in i medborgarappen, men detta exempel utgår ifrån en möjlighet att rikta inkommande kommunikation till plånboken som här agerar gatekeeper för individen. Flera personer i Sverige får samtal från olika försäljartjänster. Några av dessa är försök till brottslig verksamhet även om en majoritet är legala säljare med olika erbjudanden från solpaneler till tidningsprenumerationer och låneplaceringar med mera. Många skulle gärna helt slippa dess samtal helt och oron för att luras ökar i takt med att rapporteringen om olika bedrägerier som bedrivs på detta sätt ökar. Vissa medborgare är dessutom särskilt utsatta för denna form av påtryckningar eller erbjudandekampanjer.

Idé: Alla inkommande samtal som inte är godkända på förhand, omdirigeras till en personlig digital assistent som ber personer som försöker kontakta dig att identifiera sig med en godkänd e-legitimation (inom EU). Om personer gör det kan hen sedan lämna ett meddelande till individen där information om vad samtalet gäller lämnas. Individen får sedan en notis i medborgarappen om att detta skett där en kort sammanfattning ges om vad ärendet handlar om och där man får alternativ för hur man vill gå framåt till exempel blockera numret, ta kontakt eller ignorera. En logg skapas som kan delas om det visar sig vara ett bedrägeriförsök. Plånboken skulle i det här sammanhanget kunna bidra med att personens plånbok tillhandahåller personliga attribut som kan användas för att avvisa samtal från försäljare av produkter jag inte uttryckt något intresse för och genom kontroll av motpartens identitet. Plånboken skulle även kunna användas för att signera ett erbjudande försäljaren lämnat och på så sätt göra de köpbekräftelser som försäljarna idag spelar in irrelevanta.

2.3.2 Vision exempel 2: Kompetenskonto

I AI-kommissionens Färdplan för Sverige⁶ finns flertalet förslag som har med kompetens och behovet av en bred allmän kompetenspåfyllnad i Sverige gällande AI. Även här kan en medborgarapp erbjuda en lösning som kan vara en integrerad del av appen eller en fristående del men där viss information kan överföras mellan lösningarna.

I kommissionens färdplan läggs förslaget om "AI för alla reformen" (sid. 64) där staten föreslås erbjuda alla invånare kostnadsfri tillgång till ett urval av AI-tjänster. I övrigt är det arbetsgivarnas ansvar att de anställda har de hjälpmedel som behövs. Man vill även se ett uppdrag att utreda en särskild ersättningsmodell för utbildning för omställning och vidareutbildning för yrkesverksamma samt ett uppdrag att samordna och koordinera den nationella satsningen på livslångt lärande.

Även den nyligen publicerade OECD rapporten "Strengthening the Governance of the Swedish Skills System"⁷ konstaterar att det är komplext att etablera en omfattande och sammanhängande infrastruktur för kompetensdata. Det finns exempelvis många olika datamängder som spänner över utbildning genom olika livsstadier (tidiga år, grundskola, gymnasium, högre utbildning och vuxenutbildning) och arbetsmarknad, samt pågående insatser för att digitalisera ostrukturerade data, länka datamängder och utveckla system som kan fånga lärande, övergångar och utfall på arbetsmarknaden. Ingenstans i rapporten lyfter man individen som en möjlig eller viktig aktör i ekosystemet.

Idé: Ett kompetenskonto i stil med Singapores SkillsFuture-plattform⁸ – detta hade varit ett sätt att skapa en konkurrensutsatt marknad för kurser och verktyg som alla kan köpa via en plattform likt hur friskvårdsportaler funkar. Staten, privata arbetsgivare och privatpersoner kan kreditera konton för att rikta satsningar men detta skapar även möjlighet att följa upp mer precis vilka kurser/verktyg som nyttjas och det blir enklare att skapa ett system där dessa kurser går att översätta till meriter (digital CV). Medborgarappen kan innehålla funktioner som gör att information från ditt kompetenskonto kan användas i en personlig studie- och yrkesvägledningstjänst som använder dina meriter och erfarenheter för att matcha dig mot arbetsmarknadsdata som sammanställs av andra myndigheter som till exempel Arbetsförmedlingen. Samlandet av data gällande erfarenheter och färdigheter på ett ställe som följer individen genom livet kan även underlätta för det flertal intressenter, privata och statliga, som behöver tillgång till denna data för att utforma individanpassade tjänster och erbjudanden.

2.3.1 Vision exempel 3: Digitala assistenter och agenter

Den möjlighet generativ AI erbjuder är att vi inom en snar framtid kan förvänta oss att kunna integrera med portaler på ett mer naturligt sätt, först genom chattfunktioner som kommer kunna

⁶ AI-kommissionen, *AI-kommissionens Färdplan för Sverige*, Regeringen, (2024), <https://regeringen.se/contentassets/11431c781ff746b3b7a49312fa4de624/ai-kommissionens-fardplan-for-sverige.pdf>, läst 2025-01-15.

⁷ OECD, *Strengthening the Governance of the Swedish Skills System*, (2024), <https://www.oecd.org/en/about/programmes/dg-reform/strengthening-the-governance-of-the-swedish-skills-system.html>, last 2025-01-15.

⁸ Singapore government, *SkillsFuture Singapore*, (2025), <https://www.skillsfuture.gov.sg/>, läst 2025-01-15.

innehålla mer och mer komplex information om vad det är du vill göra. Utifrån din "prompt" kan man förvänta sig att portalens innehåll anpassas till att endast via det som är av relevans för dig och att man får vidare instruktioner om hur man navigerar vidare i sammanlänkande ärendehanteringstjänster. Vid ett senare tillfälle borde skrivna instruktioner och förfrågningar kunna bytas mot interaktion med portalen via tal. Frågan blir då om man alls kommer att behöva besöka en portal för att initiera ett samtal eller om digitala agenter, inbyggda i mobiler eller annan "wearable tech" kommer kunna utföra dina ärenden åt dig.

Vi ser flera exempel på teknologi som ska bäras på kroppen och som kan agera assistent eller till och med agent. I detta exempel är skillnaden mellan assistent och agent att en digital assistent kan erbjuda svar på frågor, en agent kan agera på önskemål du har genom att interagera med digitala plattformar och tjänster som ett ombud för dig. En assistent kan till exempel svara på information om när tåget anländer, en agent kan boka en biljett på tåget åt dig.

Dessa agenter behöver dock inte vara inbäddade i fysisk hårdvara. Funktionaliteten kan byggas in i en digital plattform såsom till exempel språkmodellernas olika gränssnitt som Chat GPT, Claude eller Gemini. Förväntningar finns att vi i framtiden kommer bli mindre och mindre beroende av traditionella appar där användaren behöver öppna sin mobil, hitta och klicka på en app, navigera innehållet i appen och göra olika val genom knapptryckningar, välja betalsätt och sedan navigera ytterligare val i eventuellt andra digitala miljöer om dina val kräver besök till externa webbplatser. Exempel på detta är till exempel att betala en faktura som levereras till din digitala postbrevlåda eller att boka en biljett för en resa eller biobesök osv.

I framtiden förväntar sig många att man istället aktiverar sin digitala agent med ett verbalt kommando så som man till exempel aktiverar sin smarta högtalare. När agenten är aktiverad säger man helt enkelt till den vad det är man vill göra och den meddelar när den har lyckats utföra uppdraget.

Dessa tjänster kan byggas in i en medborgarapp. Just nu skulle en chatbott som hjälper dig navigera en digital miljö ses som ett första steg framåt.

2.3.2 Vision exempel 4: Community appar

I Oslo har kommunen introducerat appen "Min Bydel"⁹, en hyperlokal engagemangsplattform som riktar sig till invånarna i stadens 15 stadsdelar. Detta är ett sätt att skapa en primär informationskälla för Osloborna och erbjuder en direkt kanal för kommunikation, samhällsengagemang och skraddarsydd information om deras grannskap. Problemet man försöker lösa är hur man effektivt kan kommunicera med sina invånare när det finns begränsade möjligheter till riktad segmentering. Med centralt hanterade webbplatser har det visat sig vara besvärligt att göra specifika uppdateringar och leverera relevant innehåll till varje stadsdel.

Appen fungerar som en hyperlokal kommunikationskanal som gör det möjligt för invånarna att få tillgång till information som är skraddarsydd för deras specifika behov och intressen. Det ger en

⁹ Oslo kommun, *Min Bydel*, Google Play, (2024),

<https://play.google.com/store/apps/details?id=no.kommune.oslo.bydelfrogner&hl=sv&pli=1>, läst 2025-01-15.

direkt länk mellan invånarna och lokala offentliga tjänster, såsom skolor, vårdinrättningar med mera. Användarna kan välja kategorier och ämnen av intresse och användarna kan anpassa sin upplevelse och endast få den information som de tycker är relevant.

För att ytterligare förbättra appen har kommunen integrerat den med en plattform som samlar lokala resurser, från vårdgivare till idrottsklubbar och samhällsorganisationer. Integrationen möjliggör omfattande kommunikation i realtid mellan kommunens tjänster och invånarna.

I Sverige finns appar som Mitt Västerås¹⁰ som också erbjuder denna typ av lokal förankring av information och kommunikation. När man startar appen första gången får man möjlighet att göra några inställningar för att få ett mer anpassat informationsflöde. Man kan när som helst lägga till eller ta bort områden, verksamheter och arrangörer av intresse.

Community och lokal förankring är ett område där en medborgarapp kan erbjuda segregerat innehåll för invånare. Lokala föreningar, organisationer och kommunen själv, kan utveckla dessa kommunikationskanaler mot det gemensamma gränssnittet som en medborgarapp erbjuder.

¹⁰ Västerås stad, *Mitt Västerås*, Google Play, (2024),
<https://play.google.com/store/apps/details?id=se.vasteras.app&hl=sv>, läst 2025-01-15.

3 Nordiska portaler och plattformar samt Diia - Ukraina

Som nämndes tidigare har Sveriges arbete med att skapa gemensamma tjänster för olika livs- och företagshändelser varit stapplande och fragmenterat. Det behöver dock inte betyda att "en väg in" till livshändelsebaserade ärenden inte är önskvärt, sanningen är att vi vet ganska lite om hur Sveriges medborgare egentligen vill ha det. Det kan vara så att en medborgarapp eller mer traditionell medborgarportal inte lämpar sig för svenska förutsättningar eller behov, men uppfattningen om detta kan skifta över tid.

Samtidigt har övriga nordiska länder gått framåt och inte bara utvecklat medborgarportaler med dedikerade områden för livshändelser utan man har även börjat ta hänsyn till livssituationen kring den enskilde medborgaren eller invånaren och på olika sätt försökt skapa mer individanpassade offentliga digitala tjänster.

Fokus på livshändelser leder till mer medborgarcentrerad design av offentliga digitala tjänster. Ett ökat fokus på livssituationer skulle kunna innebära ett utökat behovsperspektiv som bättre skulle passa in under termen människocentrerad design. Skillnaden är en fråga om komplexitet och kraven som ställs på aktören eller aktörerna som ansvarar för tjänsten och som innefattar behov av samverkan och samskapande.

3.1 Norge – Norge.no och Altinn

I Sverige lyfts oftast verksamt.se¹¹ fram som det bästa exemplet på en portal där myndigheter samverkar för att skapa en bra användarupplevelse i en blandning av viktig information och integrerade tjänster för målgruppen. I Norge skapades 2003 en liknande portal som kallas Altinn¹². Sedan dess har plattformen utökats med fler tjänster mot företag och de som vill starta företag men även med tjänster som riktar sig mot alla medborgare och för offentlig förvaltning.

Alla norrmän har en privat inkorg i Altinn via sitt personnummer med meddelanden och blanketter från stat och kommuner. Altinn är också en plattform som offentliga verksamheter kan använda för att skapa digitala tjänster. I juni 2026 kommer norska Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) att lansera en moderniserad version av plattformen. Den nya plattformen sägs komma bestå av flera fristående produkter som gör att tjänsteägare kan välja precis vad de behöver från plattformen. Den nya plattformen ska underlätta återanvändning och samskapande med hjälp av enkel och öppen kod där tjänsteägarna själva kan bygga nya formulär och tjänster och sedan dela dem med andra. Det anses vara av särskild vikt för mindre verksamheter som inte har stora egna utvecklingsavdelningar och som slipper lägga resurser på att utveckla nästan identiska tjänster.

¹¹ Skatteverket, Tillväxtverket, Bolagsverket, *Till företag från myndigheter – verksamt.se*, (2025), <https://verksamt.se/>, läst 2025-01-15.

¹² Digitaliseringsdirektoratet, *Altinn – Start*, (2025), <https://info.altinn.no/>, läst 2025-01-15.

3.2 Danmarks medborgarportal (borger.dk)

Danmark lanserade 2006 medborgarportalen borger.dk¹³ för att ge en samlad överblick över myndighetsinformation och onlinetjänster. Portalen, som innehåller över 800 informationssidor och cirka 2 000 tjänster från både nationella och lokala myndigheter, utökades 2018 med tjänsten Min översikt. Den låter medborgare se sin personliga information hos myndigheterna, exempelvis skatter, pensioner och hälsa. Portalen är en central del av Danmarks digitaliseringsstrategi för en effektiv offentlig förvaltning.

Sedan 2014 är digital post obligatoriskt för danska medborgare, tillgängligt via borger.dk eller en app. Endast de med särskilda skäl kan ansöka om undantag, men 93 procent av befolkningen är anslutna. Digital post möjliggör tvåvägskommunikation och används av medborgare, företag och myndigheter. NemKonto är ett system där utbetalningar från myndigheter sker direkt till bankkonton kopplade till personnummer eller organisationsnummer, vilket förenklar hanteringen.

MeMo-formatet är ett avancerat kommunikationsverktyg som möjliggör interaktiva och strukturerade meddelanden mellan myndigheter, medborgare och företag. Det inkluderar funktioner som spårbarhet via metadata, guidade serviceflöden och snabb dirigering av meddelanden till rätt mottagare. För företag innebär detta snabbare svar och effektivare interaktioner, medan myndigheter sparar resurser genom en gemensam infrastruktur för digital kommunikation. Systemet är också förberett för framtida krav, som eIDAS och europeiska digitala identitetsplånböcker. För medborgarna medför detta enklare tillgång till myndigheter, bättre service och ökad transparens genom kommunikationsloggar.

3.3 Finlands medborgarportal och tidigare AI-satsningar

Även Finland har en medborgarportal likt Norge och Danmark, Suomi.fi¹⁴. Även här återkommer flera liknande lösningar och funktionaliteter. För Finlands del har portalens livshändelserelaterade tjänster även varit föremål för inkludering i landets AI-satsningar. Aurora AI, Finlands nationella AI-program med mål att skapa en människoorienterad verksamhetsmodell, hade ett delmål om att sammankoppla olika tjänster på medborgarportalen med varandra och erbjuda både medborgare och företag en mer sammanlänkad tjänst som kombinerade olika livshändelser. AI- och botteknik ansågs kunna förbättra mötet mellan offentliga tjänster och användarna av tjänsterna på ett resurseffektivt sätt. Aurora-programmets mest kända användarfall är sammanlänkningen mellan tre olika myndigheters chatbotts för att göra det enklare för nyinflyttade invånare att starta företag.

¹³ Digitaliseringsstyrelsen, *borger.dk - din indgang til det offentlige*, (2025), <https://www.borger.dk/>, läst 2025-01-15.

¹⁴ Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, *Startsida – suomi.fi*, (2025), <https://www.suomi.fi/hemsidan>, läst 2025-01-15.

3.4 Ukraina - Diia appen

Ukrainas medborgarmöte i form av Diia¹⁵ har blivit en modell för digital förvaltning globalt, och dess framgång har lett till att flera andra länder överväger liknande lösningar för att effektivisera medborgartjänster. Diia är en digital plattform lanserad av Ukrainas regering 2020. Den erbjuder tillgång till över 130 statliga tjänster via en mobilapp och en webbportal. Genom Diia kan användare hantera digitala dokument som ID-kort, pass och körkort direkt från sina smartphones, vilket eliminerar behovet av fysiska kopior.

För Ukraina har Rysslands invasion utgjort ett starkt incitament för att säkerställa att kontakt mellan stat, myndigheter och invånare fungerar även under ett fullskaligt krig. Plattformen har underlättat för ukrainare att interagera med staten på ett smidigt och effektivt sätt och behålla en förmåga för invånare att starta företag, betala skatter eller få tillgång till viktiga dokument, utan att behöva besöka fysiska kontor.¹⁶

I Ukrainas fall är utvecklingen av tjänster inom Diia centraliserad under ministeriet för digital transformation, med fokus på att möta medborgarnas behov och främja digital innovation. Även om plattformen är öppen källkod, är det ministeriet som övervakar och godkänner integrationen av nya tjänster för att säkerställa kvalitet och säkerhet. Möjligheten att ingå äktenskap digitalt via Diia-appen har funnits sedan september 2024 där ukrainska medborgare genomföra hela vigselprocessen via appen, inklusive att skicka förslag, acceptera dem och delta i en videovigsel. Denna funktion har varit särskilt värdefull för par som separerats på grund av konflikten och utvecklades främst för dessa och för militär personal. Under den första månaden genomfördes över 1,1 miljoner förslag och 435 par gifte sig via appen vilket visar att ett behov möttes.¹⁷

För att främja transparens och internationellt samarbete har Diia-plattformen gjorts med öppen källkod. Detta innebär att källkoden är tillgänglig för allmänheten, vilket möjliggör för andra länder och utvecklare att studera, anpassa och på uppdrag även potentiellt bidra till plattformens utveckling.

¹⁵ Ministry of Digital Transformation of Ukraine, *Digital State*, (2025), <https://expo.diia.gov.ua/>, läst 2025-01-15.

¹⁶ Atlantic Council, *Ukraine's Diia platform sets the global gold standard for e-government - Atlantic Council*, (2023), <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/ukrainealert/ukraines-diia-platform-sets-the-global-gold-standard-for-e-government/>, läst 2025-01-15.

¹⁷ TIME, *Diia: the 200 Best Inventions of 2024* | TIME, (2024), <https://time.com/7094556/diia/>, läst 2025-01-15.

4 Prototyp av det digitala medborgarmötet

Den prototyp till en app som arbetats fram och presenteras i och med detta uppdrag ska enbart ses som en hypotes och ett sätt att visualisera hur ett medborgarmöte skulle kunna se ut. I utvecklingen av ett framtida medborgarmöte behöver arbete genomföras för att ta reda på konkreta behov hos invånare och företagare för att utveckla rätt sak på rätt sätt.

Prototypen har tagits fram utifrån de grundläggande funktionerna som enskilda kan behöva i mötet med det offentliga och som samtidigt ger Sveriges offentliga sektor en säker kommunikationskanal med sina invånare. Som utgångspunkt har vi tagit hänsyn till de möjligheter som finns i Ena idag samt beaktat det vi idag vet om den framtida digitala plånboken samt insikter och arbeten som har genomförts för att ge en möjlig visualisering av vad som skulle kunna vara genomförbart inom de närmaste åren. Detta innebär att de mer visionära idéerna som vi tidigare presenterade i denna bilaga inte visualiseras i denna beskrivning av prototypen.

Den prototyp som beskrivs i detta avsnitt ska kunna göra vardagen enklare för invånare och företagare genom att erbjuda:

1. ett samlat digitalt möte med det offentliga,
2. vägledning och guidning utifrån livssituation,
3. kontroll och insyn och möjlighet att dela mina personuppgifter och data,
4. ta emot säker, samlad och alltid tillgänglig digitala försändelser från offentliga aktörer,
5. digitalt administrera fullmakter för privatpersoner och företag,
6. elektronisk identifiering och underskrift på ett säkert sätt, samt
7. enhetlig och sammanhållen ärendehantering.

User stories (prototypen)

Här följer en kort beskrivning av funktioner och behov som återfinns i prototypen, formulerade ur användarens perspektiv. Syftet med user stories är att hålla fokus på värdet för användaren, snarare än tekniska detaljer och de fungerar som ett verktyg för att bryta ner komplexa projekt i hanterbara delar.

1. **Inloggning:** Som användare ska jag kunna logga in med säker inloggning för att informationen i appen ska vara personlig och innehållet ska anpassas efter mig. Inloggning ska ske via en säker identitets- och verifieringstjänst.
2. **Hitta information:** Som användare ska jag erbjudas en personlig och hjälpsam sökfunktion för att jag enkelt ska få hjälp att hitta den information jag söker och för att jag ska få svar på mina frågor. Sökfunktionen ska vara en AI-baserad tjänst med så kallad semantisk sökfunktion tränad på data från utvalda källor.
3. **Plånboken:** Som användare ska jag kunna hämta mina viktigaste dokument från offentliga aktörer för att jag ska få ökad kontroll över mina uppgifter. Plånboken ska vara en säker hantering av personlig (och företagsmässig) information. Dokument som hämtas från

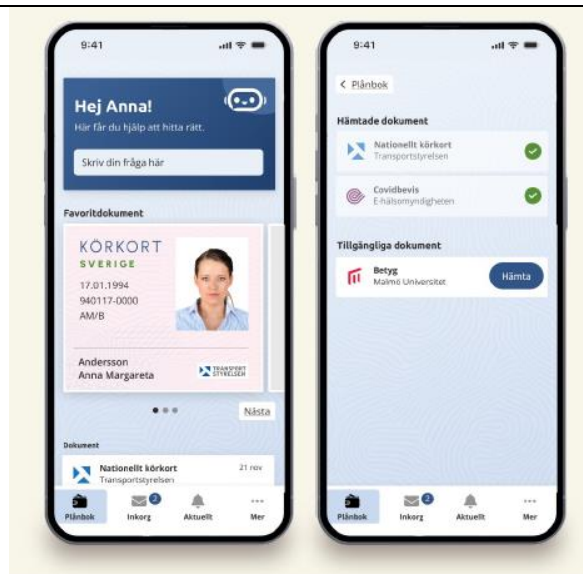
offentliga aktörer kan exempelvis vara digitalt körkort och vaccinationsbevis. Det ska vara enkelt att se vilka dokument som finns tillgängliga för nedladdning.

4. **Mina egna dokument:** Som användare ska jag kunna ladda upp egna dokument för att jag ska kunna ha mina viktiga dokument samlade på ett ställe och för att jag kan behöva komplettera med ett dokument i ett ärende. Ett eget dokument kan exempelvis vara en hyresavi, arbetsgivarintyg eller intyg om vårdnadskap. Dessa laddas upp till appen av användaren.
5. **Min post:** Som användare ska jag kunna se och läsa min myndighetspost, där finns all post från myndigheter samlat på ett ställe.
6. **Mina ärenden:** Som användare ska jag kunna se status på mina ärenden med det offentliga för att jag enkelt och tydligt ska kunna följa dessa från ansökan till beslut, men även för att jag ska veta när jag behöver agera i ett ärende.
7. **Aktuell information:** Som användare ska jag kunna få samhällsviktig information skickad till mig för att jag ska vara uppdaterad om vad offentliga aktörer vill informera mig om. Aktuell information består av generell information som uppdateringar i appen eller samhällsnyheter som är relevanta för mig som användare.
8. **Kalenderhändelse:** Som användare ska jag bli påmind om viktiga händelser som är viktiga för mig som invånare och för att jag ska kunna koppla påminnelser till min kalender. Kalenderhändelser är en aktuell händelse som är kopplat till ett visst datum. Möjlighet finns för mig att spara ner en påminnelse till mobilens kalender.
9. **Krisinformation:** Som användare ska jag få till mig viktig samhällsinformation för att jag vid en händelse som rör mitt närområde snabbt få veta vilka åtgärder jag behöver ta till. Krisinformation kan till exempel röra sig om lokala händelser som översvämning, vattenbrist eller brand i mitt närområde.
10. **Varning/VMA:** Som användare ska jag omedelbart bli varnad med notis och information i appen för att jag vid händelse som hotar liv, hälsa, egendom eller miljö ska bli varnad och informerad.

4.1 Utformning av Appen

<p>En app för alla</p> <p>Appen är utformad för att ge varje användare en skräddarsydd upplevelse utifrån vem du är och det du behöver. Den är anpassad för att hantera olika typer av användare, både privatpersoner och företag. En användare kan ha flera profiler; privat profil, företagsprofil eller rollen som ombud för annan person eller företag. Vid inloggning väljer användaren enkelt vilken profil den vill använda och i inloggt läge går det smidigt att växla mellan olika profiler. För den som väljer att använda appen utan att logga in erbjuds ett mer begränsat gränssnitt. Användaren har dock alltid tillgång till relevant och viktig information så som krisinformation.</p>	 <p><i>Figur 1: Visualisering av första sidan av appen</i></p>
<p>Onboarding</p> <p>När en användare loggar in i appen för första gången erbjuds en kort och tydlig onboarding. Denna instruktion ger en snabb överblick av vad varje flik i menyn innehåller och hur appen fungerar.</p> <p>Användaren kan när som helst välja att avsluta onboardingen och gå direkt till appen. Det finns också möjlighet att gå tillbaka för att se tidigare steg i instruktionen.</p>	 <p><i>Figur 2: Visualisering av sidor för onboarding med instruktioner och information om varje flik</i></p>
<p>Plånbok</p> <p>Fliken plånbok är den första användaren möts av efter inloggning. Som introduktion visas här en sökfunktion med AI (beskrivs mer ingående under hitta rätt och enkelt). I plånboken kan användaren enkelt hämta och lagra viktiga dokument från myndigheter. I den första versionen av appen kommer exempelvis Nationellt körkort att vara</p>	

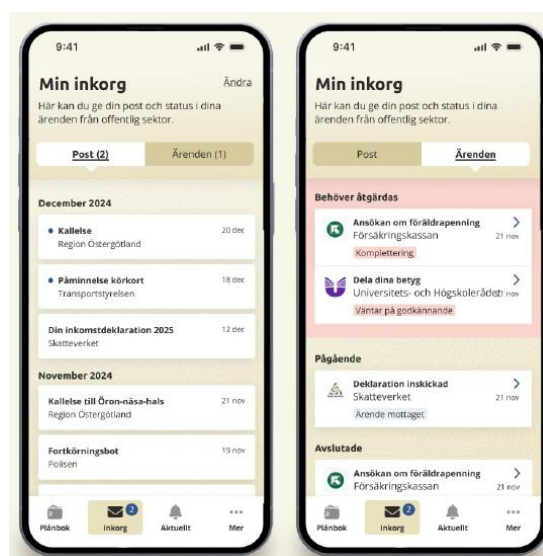
tillgängliga. När nya dokument finns för nedladdning visas de som valbara i appen. Samtliga dokument kan även nås i off-line-läge. Användaren har också möjlighet att ladda upp egna dokument och organisera dem i mappar för att underlätta hanteringen av personliga filer.



Figur 3: Visualisering av fliken plånbok i appen

Inkorg

Inkorgen är indelad i två sektioner: Post respektive Ärenden. Under fliken Post kan användaren läsa sin digitala myndighetspost. Posten sorteras så att de senaste meddelandena visas överst, och oläst post markeras. Användaren kan öppna meddelanden och ta bort sådant som inte längre är aktuellt. Fliken Ärenden innehåller en översikt över pågående ärenden hos olika myndigheter. Här kan användaren följa status för sina ärenden och se om något behöver kompletteras eller godkännas. Ärenden som kräver åtgärd visas högst upp i en markerad yta. Vid öppning av ett ärendepresenteras tydlig information om vad som behöver göras, tillsammans med en länk till den plats där åtgärden kan utföras.



Figur 4: Visualisering av fliken min inkorg i appen

Aktuellt

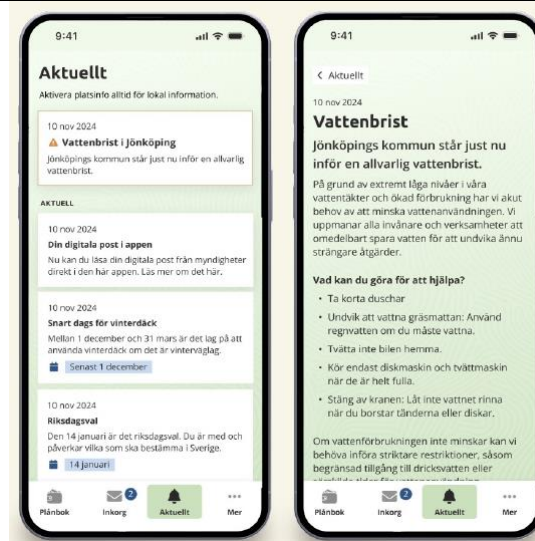
Aktuellt visar information som kan vara generell eller anpassad efter användarens närområde. Syftet är att hålla användaren uppdaterad och informerad.

Krisinformation innehåller bland annat händelser i användarens närområde som kan kräva åtgärder, till exempel vädervarningar eller olyckor som påverkar allmänheten.

Nyheter består av generell information, som uppdateringar i appen eller samhällsnyheter som är relevanta för allmänheten.

Kalenderhändelser påminner om viktiga allmänna datum, som valdagar eller däckbyte. Användaren kan spara påminnelser direkt till mobilens kalender.

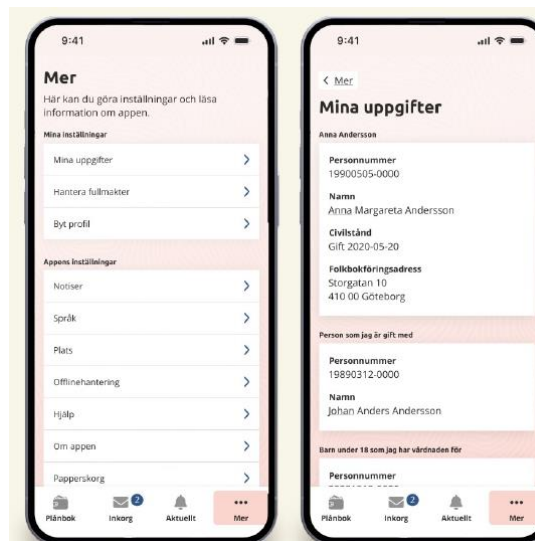
VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten) är krisinformation med hög prioritet. VMA syns i hela appen och det skickas även en notis till användarens mobil.



Figur 5: Visualisering av fliken aktuellt i appen

Fliken Mer

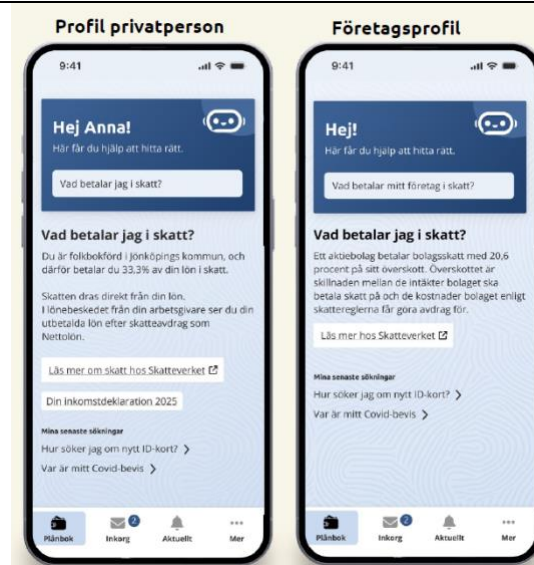
Under fliken Mer samlas alla inställningar och verktyg för att anpassa appen efter användarens önskemål och behov. Här kan användaren hantera sin personliga information, inklusive fullmakter och eventuella olika profiler. Har användaren flera profiler går det enkelt att växla mellan dem här. Här går att ställa in appens funktioner, till exempel vilka notiser som ska vara aktiva, vilket språk som ska användas och om platsinformation ska vara påslagen. Väljer användaren att ha offline hantering påslagen kan användaren se och hantera innehåll som är tillgängligt utan internetanslutning. I sektionen Hjälp hittar användaren vägledning om hur appens olika funktioner fungerar, samt vanliga frågor och kontaktuppgifter för ytterligare support. Under Om appen finns information om appens version, syfte, utvecklingsteam och användarvillkor.



Figur 6: Visualisering av Mer och Mina uppgifter i appen

Hitta rätt och enkelt

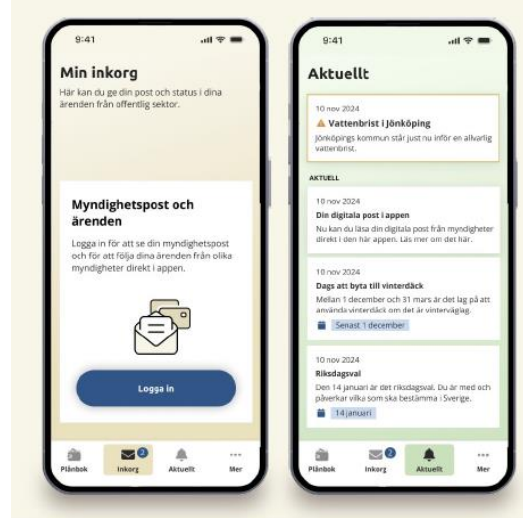
När användaren är inloggad erbjuder appen en personlig och vägledande upplevelse genom en sökfunktion med AI. Genom att använda den information som är tillgänglig i appen, som användarens folkbokföringsadress, ärenden och meddelanden anpassas svaren för att möta individens specifika behov. AI-assistenten kan till exempel ge detaljerade svar om skattesatser baserat på användarens kommun eller vägleda till relevanta dokument, pågående ärenden eller viktiga meddelanden i appen. Tack vare semantisk sökning behöver användaren inte känna till exakta termer eller begrepp, vilket gör det lättare att få rätt hjälp. Dessutom kombineras svaren med faktaunderlag från pålitliga källor samt länkar för vidare läsning. På så sätt fungerar AI-assistenten som både en informationskälla och en hjälpsam hand för att navigera rätt i appens olika delar.



Figur 7: Visualisering av AI-assistent för privatpersoner och företag i appen

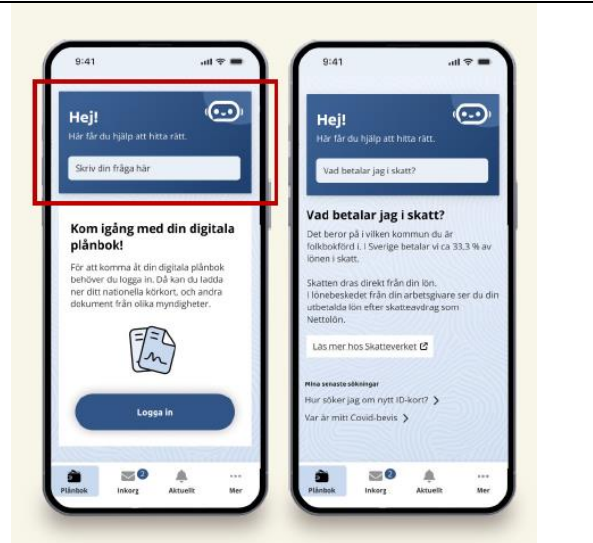
Ej inloggat läge

När en användare öppnar appen utan att logga in, är åtkomsten till funktionerna begränsad. Användaren får tillgång till viss information men många funktioner kräver inloggning för att fungera fullt ut. Plånbok och Inkorg informerar användaren om att en inloggning krävs för att använda plånboken, visa digital post och hantera ärenden. Utan inloggning är dessa sektioner inte tillgängliga. Aktuellt är däremot öppet även för icke inloggade användare. Innehållet är detsamma som för inloggade, men personlig information baserad på användarens bostadsort visas inte. Om platsinformationen är aktiverad kan dock information anpassas efter användarens aktuella geografiska position. Mer är också tillgängligt utan inloggning men innehåller endast allmänna inställningar för appen. Det är därmed inte



möjligt att göra några personliga inställningar i denna sektion.

Om användaren inte är inloggad ger AI-assistenten mer generella svar som är baserade på allmänt tillgänglig information. Detta innebär att svaren inte kan anpassas efter användarens specifika situation men ändå är utformade för att vara så hjälpsamma och tydliga som möjligt. Till exempel skulle en fråga om skattesatser besvaras med generell information, tillsammans med länkar till relevanta myndighetssidor. Utöver detta kan AI-assistenten hjälpa användaren att hitta rätt i appens funktioner som exempelvis hur man når sökverktyget, var man kan få tillgång till kontaktuppgifter eller hur man navigerar till hjälpavsnittet. Genom att ge tydliga instruktioner och pekare inom appen säkerställs att även den som inte är inloggad får stöd.



Figur 7 och 8: Visualisering av vad som möter de som väljer att inte logga in i appen