

Befolkningens it-användning 2024

E-förvaltning

Befolkningens it-användning 2024

E-förvaltning

Producent SCB, Statistiska centralbyrån
Avdelningen för social statistik
och analys
Solna strandväg 86
171 54 Solna
010-479 50 00

Förfrågningar Alicja Markiewicz
010-479 46 36
Alicja.Markiewicz@scb.se

Helena Månsson
010-479 41 28
Helena.Mansson@scb.se

Det är tillåtet att kopiera och på annat sätt mångfaldiga innehållet.
Om du citerar, var god uppge källan på följande sätt:
Källa: SCB, Befolkningens it-användning 2024 - E-förvaltning

You may copy and otherwise reproduce the contents in this publication.
However, remember to state the source as follows:
Source: Statistics Sweden, ICT usage in households and by individuals 2024 -
E-government

ISSN: 1654-1707
URN:NBN:SE:SCB-2025LEBR2504_pdf

Denna publikation finns enbart i elektronisk form på www.scb.se
This publication is only available in electronic form on www.scb.se

Inledning

Undersökningen om Befolkningens it-användning (BITA) är en årlig undersökning som genomförs på uppdrag av Sveriges riksdag. Den omfattar ett urval av Sveriges befolkning som är 16 år eller äldre och täcker flera områden inom it-användning, såsom internetanvändning, e-förvaltning¹, e-handel, digitala färdigheter, sakernas internet² och grön it.

Denna rapport presenterar utvalda resultat om hur individer i åldern 16 år eller äldre använder webbplatser från statliga myndigheter, kommuner, regioner eller offentlig sektor. Syftet med rapporten är att ge en kortfattad redovisning av dessa resultat.

Befolkningens it-användning (BITA) tillhör Sveriges officiella statistik och har publicerats årligen sedan 2003. Årets undersökning genomfördes under våren 2024 och finansierades delvis av EU:s statistikorgan Eurostat.

¹ E-förvaltning (digital förvaltning), eller elektronisk förvaltning, innebär att använda informationsteknologi och digitala verktyg för att förbättra och effektivisera offentliga tjänster och förvaltning. Det syftar till att göra det enklare för befolkningen att integrera med myndigheter via digitala kanaler, såsom webbplatser och appar.

² Sakernas internet (eng. Internet of Things/IoT) gör det möjligt att ansluta en enhet eller ett system till internet (och/eller till varandra) för att få dessa enheter eller system att prata, lyssna och/eller utföra uppgifter. Det kan vara uppkopplade saker som exempelvis lampor, bilar, tvättmaskiner, klockor och mycket mer.

E-förvaltning i Sverige

Den digitala transformationen har förändrat många aspekter av det dagliga livet för Sveriges befolkning, inklusive interaktioner mellan invånarna och offentlig sektor. Digitala offentliga tjänster, eller e-förvaltning, gör dessa interaktioner mer tillgängliga, transparenta och effektiva.

Europeiska kommissionens Digital Decade³-program har som mål att alla offentliga tjänster ska vara tillgängliga via internet år 2030. Alla ska ha möjlighet att använda elektronisk legitimation för att kunna verifiera sin identitet online och ha säker tillgång till tjänster över internet.

I undersökningen om befolkningens it-användning ställs frågor till individer i åldrarna 16 år eller äldre om användning av webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner och andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna. Det kan till exempel vara kontakt med Försäkringskassan, Skatteverket, skolor (skolwebb) och universitet, offentligt finansierad sjukvård (1177), Polisen, Pensionsmyndigheten, CSN med flera via deras webbsidor eller appar. Kontakt via manuellt skriven e-post räknas inte som användning av e-förvaltning.

En person räknas som e-förvaltningsanvändare om man har utfört minst en av tio följande aktiviteter:

1. Har fått tillgång till information som lagras om personen på någon webbplats eller app (till exempel information om pension eller hälsa).
2. Har fått tillgång till information från offentliga databaser eller register (till exempel information om böcker i offentliga bibliotek, fastighetsregistret, företagsdatabasen).
3. Hämtat information från någon sådan webbplats eller app (till exempel information om tjänster, förmåner, rättigheter, lagar, öppettider).
4. Har laddat ner eller hämtat blanketter från någon sådan webbplats eller app (till exempel laddat ner eller skrivit ut ett formulär från Skatteverket eller kommunen).
5. Har gjort en bokning via någon sådan webbplats eller app (till exempel reserverat en bok på ett bibliotek, bokat tid för besök på en myndighet eller kommun).
6. Har fått någon myndighetspost via eget konto på till exempel Kivra, Min Myndighetspost, eller Billo.
7. Har e-deklarerat dvs. lämnat in sin skattedeklaration via en sådan webbplats eller app.
8. Har ansökt om dokument eller intyg via någon sådan webbplats eller app (till exempel examensbevis, födelseintyg, äktenskaps- eller skilsmässobevis, dödsbevis, personbevis, utdrag ur belastningsregistret).
9. Har ansökt om förmåner eller rättigheter via någon sådan webbplats eller app (till exempel pension, arbetslöshet, barnbidrag, skolplacering, universitet).
10. Har gjort andra förfrågningar, anspråk eller klagomål via någon sådan webbplats eller app (till exempel anmält stöld till Polisen, lämnat in klagomål, ansökt om rättshjälp).

³ [Digital Decade - Policy programme | Shaping Europe's digital future](#)

Som interaktion med offentlig sektor räknas när man har utfört minst en av de första tre aktiviteterna som listas ovan på webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner eller andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna.

I diagram 1 redovisas **andelen av Sveriges befolkning** i åldern 16 år eller äldre som har använt webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner eller andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna. Diagrammet visar att andelen e-förvaltningsanvändare bland de som är 16 år eller äldre är oförändrad sedan 2022. Nio av tio personer i åldern 16 år eller äldre hade använt statliga myndigheters, kommuners, regioners eller andra offentlig sektors webbplatser under senaste året. Tre av fyra personer i åldern 16 år eller äldre har haft interaktion med någon verksamhet inom offentlig sektor. Med andra ord, de har fått tillgång till information som lagras om dem själva eller har fått tillgång till information från offentliga databaser eller register, eller hämtat information från någon sådan webbplats eller app.

Diagram 1 Andel personer i åldern 16 år eller äldre som är antingen e-förvaltningsanvändare eller som har haft interaktion med statliga myndigheter, kommuner, regioner och andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna, efter kön och år, 2022–2024, procent.



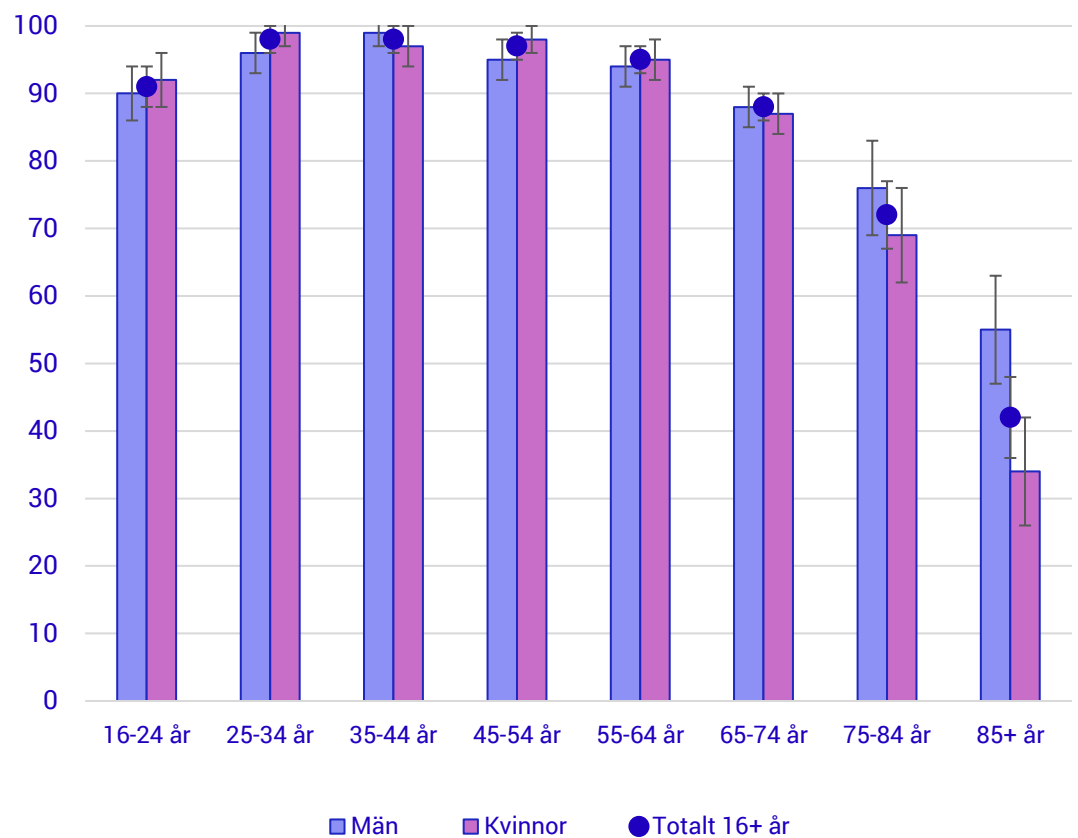
*Fram till 2023 avser totaler personer i åldern 16–85 år, fr.o.m. 2024 undersöks personer i åldern 16 år eller äldre

Källa: SCB databas: [E-förvaltningsanvändare efter kön och redovisningsgrupp. År 2022 - 2024. PxWeb](#)

Som framgår av diagram 2 är det mindre vanligt att personer som är 75 år eller äldre använder webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner eller andra verksamheter inom offentlig sektor jämfört med yngre personer. Sju av tio bland 75–84-åringarna har använt sådana webbsidor eller appar. Från och med 2024 har den övre åldersgränsen tagits bort i undersökningen, och i den äldsta åldersgruppen 85 år eller äldre har två av fem använt sådana webbsidor eller appar 2024.

Diagram 2

Andel personer i åldern 16 år eller äldre som är e-förvaltningsanvändare - personer som har använt webbplatser som tillhör verksamheter i offentlig sektor under de senaste tolv månaderna, efter kön, 2024, procent.

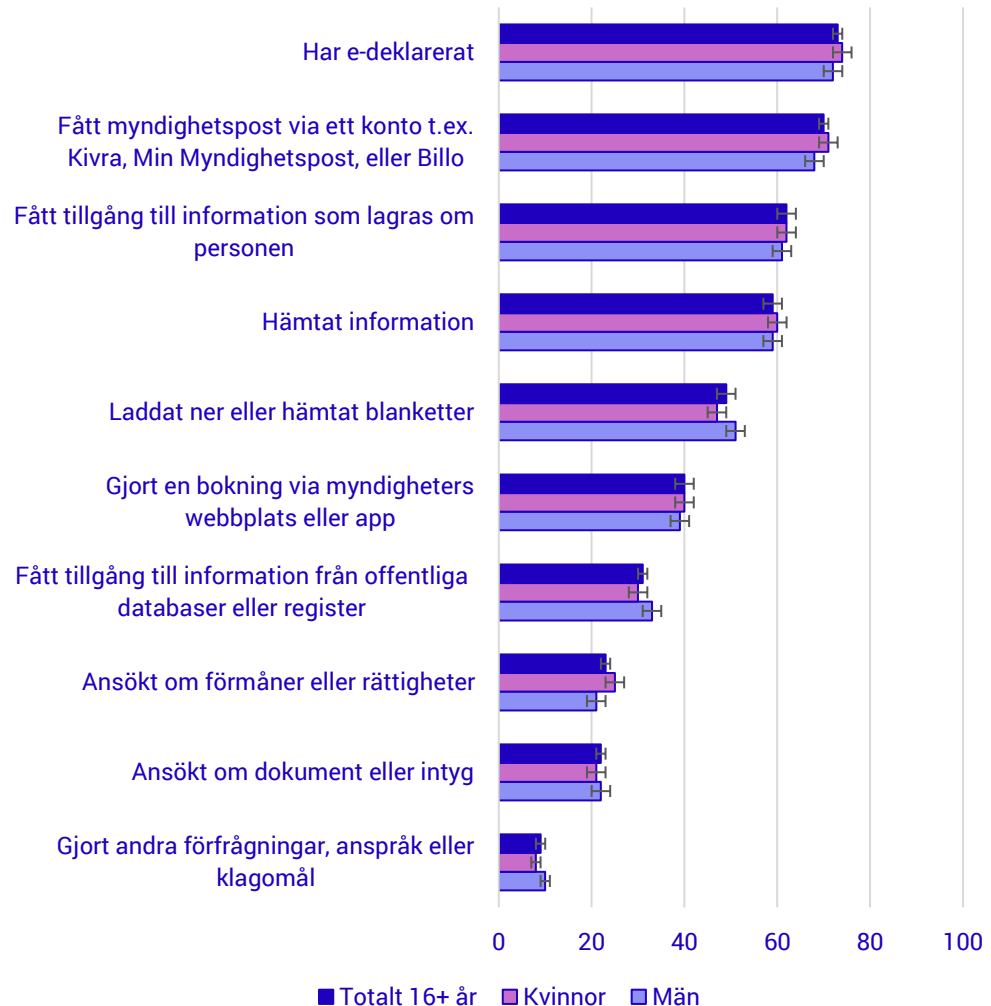


Källa: SCB databas: [E-förvaltningsanvändare efter kön och redovisningsgrupp. År 2022 - 2024. PxWeb](#)

För att beräkna andelen personer som använder e-förvaltning, undersöks tio olika aktiviteter som individerna har utfört på webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner eller andra aktörer inom offentlig sektor. Det räcker att man har utfört en av dessa aktiviteter för att man ska räknas som e-förvaltningsanvändare. Dessa aktiviteter presenteras i diagram 3 nedan.

Diagram 3

Andel personer i åldern 16 år eller äldre som har använt webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner och andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna, efter kön och aktivitet, 2024, procent.



Källa: SCB databas: [Användning av myndigheters webbsidor eller appar efter användningsområde, kön och redovisningsgrupp. År 2021 - 2024. PxWeb](#)

Bland de tio aktiviteterna inom e-förvaltning är den vanligaste att lämna in sin skattedeklaration via Skatteverkets webbsida eller app, sju av tio personer har e-deklarerat. Lika många personer har använt sin myndighetspost och fått något brev till sin brevlåda via konto till exempel i Kivra, Myndighetspost eller Billo. Vidare har tre av fem personer fått tillgång till sin information på någon sådan webbplats eller app till exempel information om pension eller hälsa. Lika många har hämtat information från någon sådan webbplats eller app till exempel information om tjänster, förmåner, rättigheter, lagar eller öppettider. Hälften av personerna i åldern 16 år eller äldre har laddat ner eller hämtat blanketter från någon sådan webbplats eller app, till exempel laddat ner eller skrivit ut ett formulär från Skatteverket eller kommunen. Två av fem har gjort en bokning via en webbplats eller app som tillhör en verksamhet inom offentlig sektor, till exempel reserverat en bok på ett bibliotek, bokat tid för besök på en myndighet eller kommun. Tre av tio har fått tillgång till information från offentliga databaser eller register, till exempel information om böcker i offentliga bibliotek,

fastighetsregistret eller företagsdatabasen. Mindre vanligt är det att ansöka om förmåner eller rättigheter eller att ansöka om dokument eller intyg via en sådan webbplats eller app, en av fem har gjort det.

Tabell 1

Andel personer i åldern 16 år eller äldre som har utfört olika aktiviteter på webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner och andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna, efter ålder, procent, 2024

Aktivitet utfört på statliga myndigheters, kommuners, regioners eller andra offentlig sektors webbplatser eller appar	Totalt 16+ år	16–24 år	25–34 år	35–44 år	45–54 år	55–64 år	65–74 år	75–84 år	85+ år
Har e-deklarerat	73	52	85	86	83	79	70	54	30
Fått myndighetspost via ett konto till exempel Kivra, Min Myndighetspost, Digimail eller E-Boks	70	52	85	84	83	76	61	40	18
Fått tillgång till information som lagras om personen	62	49	72	73	66	68	57	46	19
Hämtat information	59	62	70	67	63	62	53	39	19
Laddat ner eller hämtat blanketter	49	40	57	57	57	52	41	35	19
Gjort en bokning via myndigheters webbplats eller app	40	47	54	51	43	33	28	20	8
Fått tillgång till information från offentliga databaser eller register	31	35	41	41	35	25	23	17	8
Ansökt om förmåner eller rättigheter	23	25	37	40	23	14	12	..	..
Ansökt om dokument eller intyg	22	30	33	28	24	17	9	6	..
Gjort andra förfrågningar, anspråk eller klagomål	9	10	12	11	11	9	6	..	..

Fotnot: Två prickar (..) betyder att uppgiften är för osäker för att redovisas.

Källa: SCB databas: [Användning av myndigheters webbsidor eller appar efter användningsområde, kön och redovisningsgrupp. År 2021 - 2024. PxWeb](#)

Det är vanligare att personer i åldersgruppen 25–54 år utför olika aktiviteter på webbplatser eller apper som tillhör verksamheter inom offentlig sektor än personer i andra åldersgrupper. Fyra av fem personer i åldern 25–54 år har fått myndighetspost via eget konto. I åldersgruppen 16–24 år använder varannan person myndighetspost. Tre av fyra 55–64-åringar, tre av fem 65–74 åringar, två av fem 75–84-åringar och var femte person i åldern 85 år eller äldre gör det.

Att få tillgång till sin information på sådana webbplatser eller appar eller att hämta information från olika sådana webbplatser är vanligast bland personer i ålder 25–44 år, där sju av tio gör det. Varannan person i åldern 25–64 år laddar ner eller hämtar blanketter från sådana webbplatser Det kan jämföras med att två av fem personer i åldrarna 16–24 år eller 65–74 år och var tredje person i

åldern 75–84 år laddar ner eller hämtar blanketter från webbplatser eller appar som tillhör offentlig sektor. Var femte person i den äldsta åldersgruppen 85 år eller äldre gör det.

Bland personer i åldrarna 25–44 år har hälften gjort en bokning via någon myndighets webbplats eller app, och två av fem personer i denna åldersgrupp har fått tillgång till information från offentliga databaser eller register.

E-förvaltning i Europa

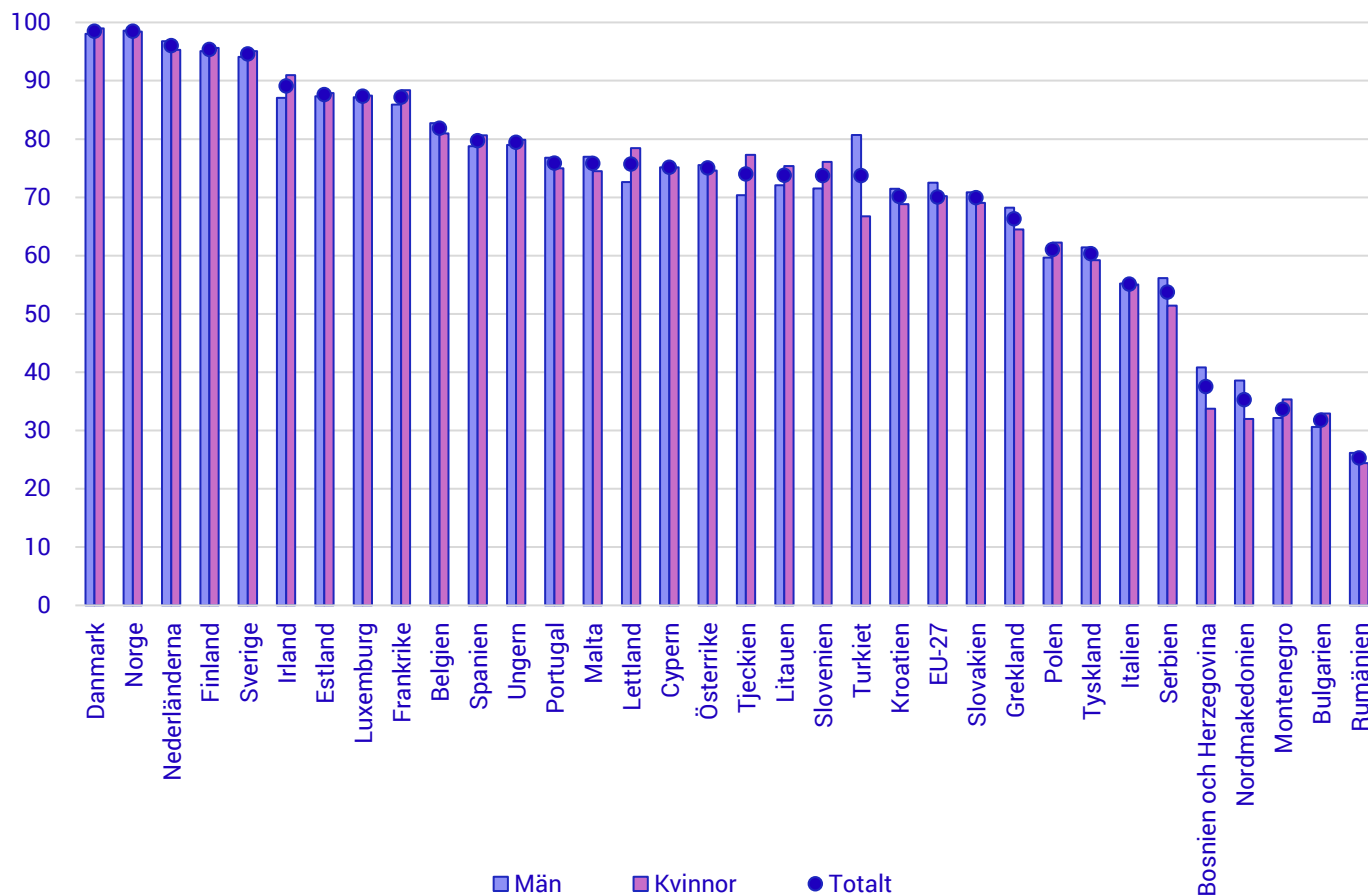
Befolkningens it-användning undersöks årligen i alla 27 EU-länder samt i vissa andra europeiska länder. Ett omfattande samarbete med EU:s statistikorgan Eurostat bedrivs för att harmonisera undersökningarna mellan medlemsländerna och skapa jämförbar statistik. Här presenteras några jämförande resultat om e-förvaltning 2024 i EU-länderna. Ytterligare resultat från andra länders undersökningar om befolkningens it-användning finns i Eurostats databas. Statistiken som publiceras på Eurostats hemsida omfattar åldersgruppen 16–74 år.

Högst andel e-förvaltningsanvändare i Danmark och Norge

Av diagram 4 framgår det att de nordiska länderna och Nederländerna ligger i topp vad gäller användning av webbplatser och appar som tillhör verksamheter inom offentlig sektor. Andelen personer i åldern 16–74 år som har använt sådana webbplatser eller appar under de senaste tolv månaderna varierar år 2024 mellan 25 och 98 procent. I Danmark och Norge är andelen personer som är e-förvaltningsanvändare 98 procent, vilket är högst bland de europeiska länderna. I Nederländerna är andelen e-förvaltningsanvändare 96 procent och därefter följer Finland med 95 procent. Sverige har också en hög andel personer i ålder 16–74 år som använder webbplatser eller appar som tillhör verksamheter inom offentlig sektor, 95 procent. Genomsnittet bland de 27 EU-länderna är 70 procent. Lägst andel e-förvaltningsanvändare har Rumänien och Bulgarien med 25 respektive 32 procent.

Diagram 4

Andel personer i åldern 16 – 74 år som har använt webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner och andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna, efter kön och land, procent, 2024



Källa: Eurostat databas : [\[isoc_ciegi_ac\]](#) E-government activities of individuals via websites

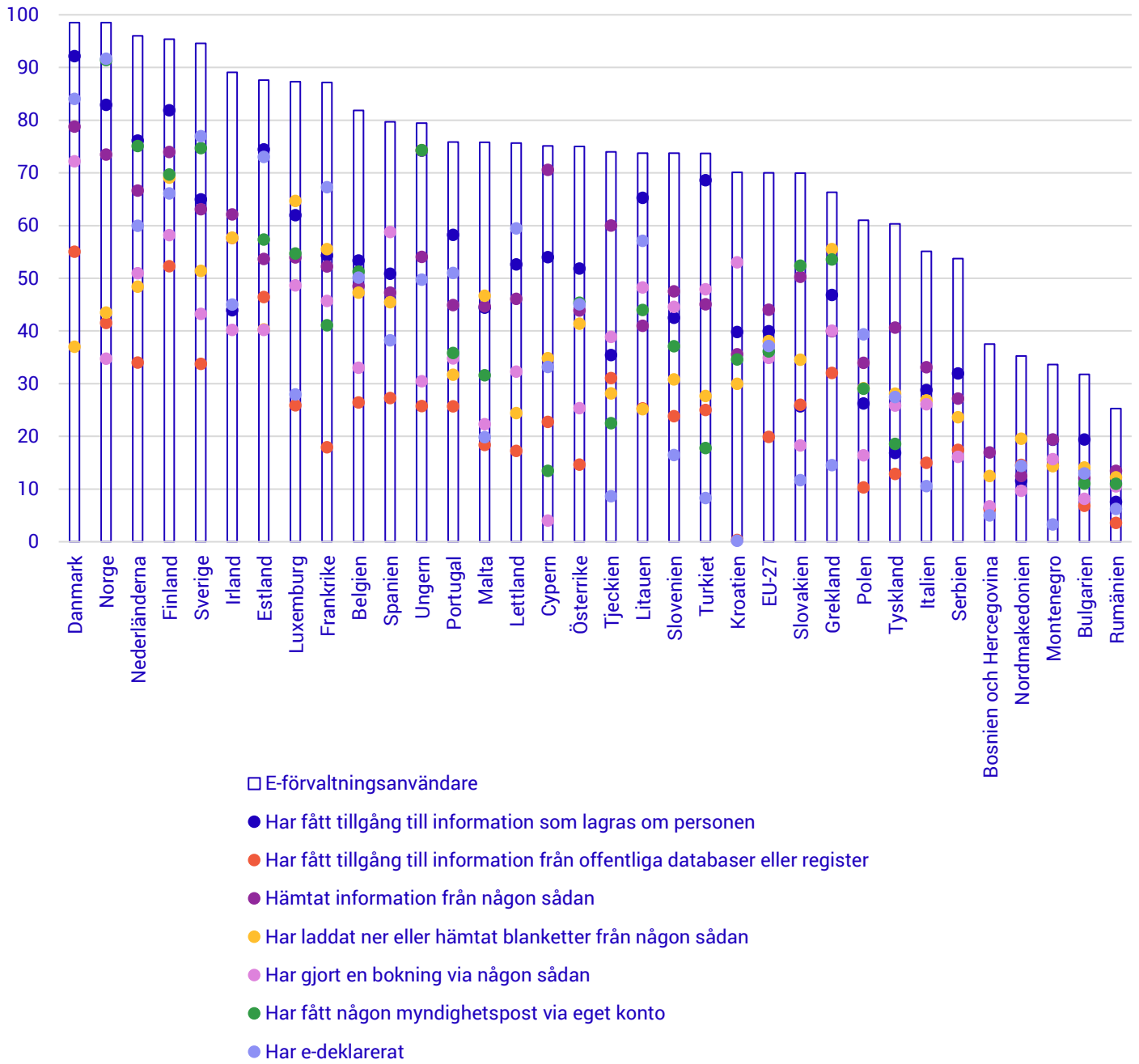
Som framgår av diagrammet är det inga större skillnader mellan könen bland personer mellan 16–74 år när det gäller användning av e-förvaltning. De relativt sett största skillnaderna mellan kvinnors och mäns användning av sådana webbplatser eller appar redovisas för Turkiet, Serbien, Bosnien och Hercegovina samt Nordmakedonien, där andelen e-förvaltningsanvändare är högre bland män än kvinnor. I länder som Irland, Lettland, Tjeckien, Litauen och Slovenien är andelen e-förvaltningsanvändare högre bland kvinnor än män.

I diagram 5 presenteras några av de vanligaste aktiviteterna som personer i åldern 16–74 år i olika länder i Europa hade utfört på webbplatser som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner och andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna. Variationen är stor mellan länderna när det gäller vad man har använt sådana webbplatser eller appar till, men i flera europeiska länder är det vanligaste att ta reda på sin information som lagras på någon sådan webbplats eller app. Det kan vara till exempel information om hälsa eller pension. I Bosnien och Hercegovina, Rumänien och

Nordmakedonien är det inte är lika vanligt att få denna typ av information från sådana webbplatser. Genomsnittet för EU:s 27 länder är 40 procent.

Diagram 5

Andel personer i åldern 16 – 74 år som har använt webbplatser eller appar som tillhör statliga myndigheter, kommuner, regioner och andra verksamheter inom offentlig sektor under de senaste tolv månaderna under de senaste tolv månaderna, efter utvalda aktiviteter och land, procent, 2024



Källa: Eurostat databas: [\[isoc_ciegi_ac\]](#) E-government activities of individuals via websites

Bakgrundsfakta

Undersökningen om Befolkningens it-användning (BITA) är en årlig urvalsundersökning som genomförs på uppdrag av Sveriges riksdag och ingår i Sveriges officiella statistik. I undersökningen ställs cirka 160 frågor som rör tillgången till och användningen av informationsteknik (it). All statistik som presenteras i denna rapport, och mycket mer, går att hämta från Statistikdatabasen på SCB:s webbplats⁴.

Från och med 2024 samlas uppgifter in från individer 16 år eller äldre. Tidigare var åldersspannet 16–85 år. I EU-samarbetet och i den statistik som publiceras på Eurostats hemsida används åldersspannet 16–74 år.

⁴ [Statistikdatabasen - Välj tabell](#)

SCB beskriver Sverige

Statistikmyndigheten SCB förser samhället med statistik för beslutsfattande, debatt och forskning. Vi gör det på uppdrag av regeringen, myndigheter, forskare och näringsliv. Vår statistik bidrar till en faktabaserad samhällsdebatt och väl underbyggda beslut.