



I fokus: Socialförsäkringen

När välfärden blir digital

2026:1



Försäkringskassan

Om inkludering, utanförskap och människors förutsättningar

När något oväntat händer i livet – sjukdom, arbetslöshet eller separation – är det i dag nästan alltid via en digital tjänst som kontakten med välfärden börjar. Digitala tjänster är i dag det huvudsakliga sättet för människor att komma i kontakt med välfärdsmyndigheter i Sverige och övriga Norden.

Forskning från Sverige och andra nordiska länder under det senaste decenniet visar att digitala möten mellan individer och välfärdsmyndigheter har förändrats, särskilt inom socialförsäkrings- och arbetsmarknadsområdet. För många innebär digitaliseringen ökad tillgänglighet, smidigare ärenden och en mer enhetlig hantering som i många fall bidrar till att det blir rätt från början.

Samtidigt visar forskningen också att digitala välfärdstjänster också skapar nya former av utanförskap. Alla har inte samma förutsättningar att använda digitala tjänster, och även personer som vanligtvis klarar digital teknik kan få större eller oväntade svårigheter när livssituationen förändras och något viktigt står på spel, som till exempel hälsa och ekonomi.

Digitalt först – en princip med målkonflikter

Principen "digitalt först" innebär att digitala kanaler ska vara det primära sättet för invånare att ta del av offentlig service. Det är en princip som vägleder offentliga tjänster i hela EU. Digitaliseringen motiveras ofta av effektivitet, tillgänglighet och likabehandling. Studier pekar dock på att dessa mål inte alltid är lätta att förena.

Digitala möten mellan individ och myndighet skapas tillsammans. Det innebär att både myndighetens system och individens agerande påverkar hur tjänsten fungerar i praktiken. Relationen är dock inte jämlik. Myndigheten sätter ramarna, medan individen förväntas anpassa sig, ofta med begränsade möjligheter att påverka processen.

Standardiserade digitala processer fungerar väl för majoriteten, men riskerar att missgynna personer med mer komplexa livssituationer. Problemen beror sällan på individens ovilja eller ointresse, utan på hur systemen är utformade och vilka antaganden som görs om användarna.

Om rapporten

"I fokus: Socialförsäkringen" är Försäkringskassans rapportserie där vi presenterar forskning eller forskningssammanställningar som vi har finansierat. Forskarna själva ansvarar för analys, slutsatser och förslag.

Den här rapporten baseras på en kunskapsöversikt över hur offentliga aktörer arbetar för att öka användningen av digitala tjänster i offentlig välfärd - där "digitalt först" har blivit en vägledande princip för medborgarnas kontakt med det offentliga (dnr FK 2024/024192).

Kunskapsöversikten har tagits fram av Elin Wihlborg, Ahmed Kaharevic och Ida Lindgren. Samtliga är verksamma vid Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling (IEI) vid Linköpings universitet.

Arbetet har genomförts på uppdrag av Försäkringskassan inom ramen för ett analysprojekt om den pågående digitaliseringen av tjänster och möten inom offentlig förvaltning. Projektet leds av analytiker Elin Thunman.

Textbearbetningen av kunskapsöversikten till ett IFokus-format har genomförts av forsknings- och analysstrateg Matilde Millares, med stöd av ett AI-verktyg.

Förutsättningar för att använda digital välfärd

Studier av digitala välfärdstjänster visar att flera förutsättningar behöver vara uppfyllda för att en person ska kunna använda digitala välfärdstjänster självständigt. Det handlar bland annat om:

- Digitala färdigheter och resurser, såsom tillgång till internet och digital utrustning.
- Samhällskompetens, det vill säga förståelse för hur välfärds-systemet är organiserat, vilka regler som gäller och vilken organisation som gör vad.
- Språkkunskaper, inklusive förmåga att tolka byråkratiskt språk.
- Livssituation, där sjukdom, arbetslöshet eller familjeförändringar ofta sammanfaller med ökat behov av stöd.
- Tillit och självförtroende, både till den egna förmågan och till myndigheter och digitala system.

En central slutsats är att digitalt utanförskap ofta är situationsbundet. Många människor hamnar tillfälligt utanför när kraven ökar i en pressad livssituation.

När livet händer – den digitala processen

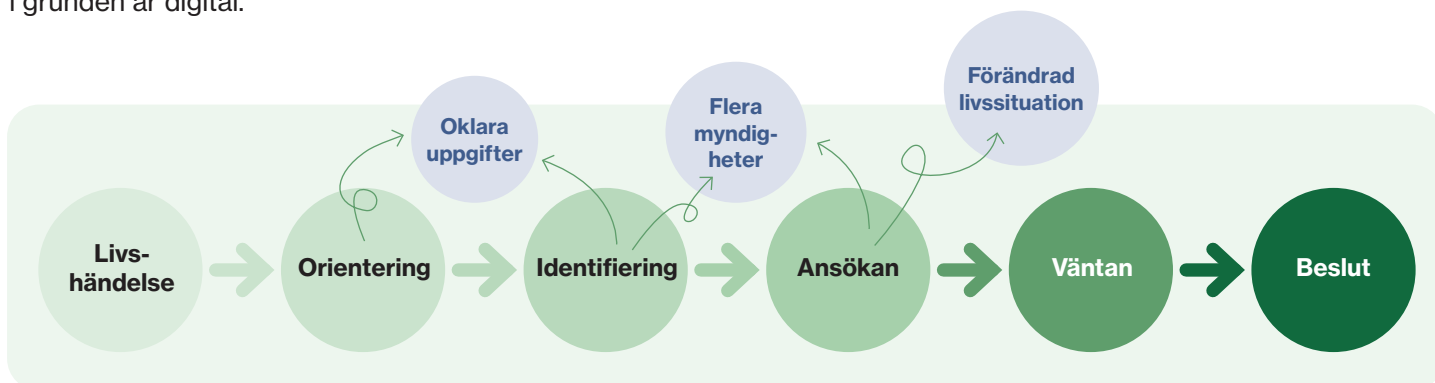
Behovet av välfärdstjänster uppstår ofta i samband med en livshändelse, till exempel sjukdom, arbetslöshet eller förändrade familjeförhållanden. Ett första steg är att individen behöver ta reda på vilken ersättning eller vilket stöd som är relevant, exempelvis om en ansökan ska göras hos Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen eller kommunen.

Det inledande orienteringsarbetet är ofta mer krävande än vad som förutsätts i digitala lösningar, särskilt när flera myndigheter är inblandade eller när individen själv behöver tolka regelverk och villkor.

Själva ansökningsprocessen innebär därefter att individen ska kunna identifiera sig digitalt, fylla i formulär, samla och ladda upp rätt dokument samt följa ärendet över tid. Efter att ansökan skickats in följer ofta en period av väntan med begränsad insyn i handläggningen. Osäkerhet kring vad som händer i processen kan skapa stress och leda till upprepade kontakter via telefon eller fysiska besök, trots att tjänsten i grunden är digital.



” Digitalt utanförskap är ofta situationsbundet – även den som normalt klarar digitala tjänster kan få svårigheter när livet förändras.



Det digitala mötet består av flera steg. Forskningen visar att svårigheter kan uppstå i olika delar av processen – inte bara vid själva ansökan.

Digital identifiering och automatisering

Digitalisering handlar om att kontakten med myndigheter sker via digitala kanaler. En grundläggande förutsättning i dessa kontakter är digital identifiering, exempelvis genom e-legitimation. Automatisering är ett steg vidare och innebär att delar av handläggningen på myndigheten genomförs maskinellt enligt förutbestämda regler. I takt med digitaliseringen har automatisering blivit vanligare i handläggningen av standardiserade ärenden. Automatiserade processer används främst för att fatta beslut när alla villkor är uppfyllda, medan ärenden som avviker eller är mer komplexa sorteras ut för manuell handläggning.

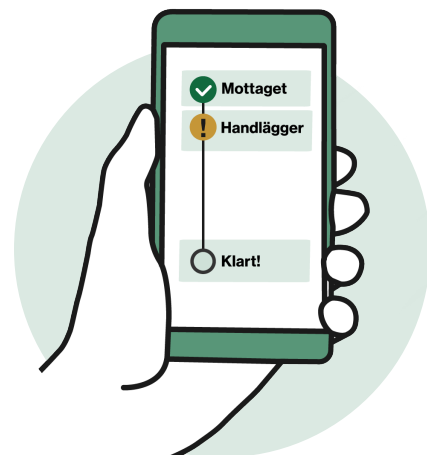
Det framgår av forskningen att personer i mer komplexa livssituationer därför oftare hamnar utanför de automatiserade flödena. Det kan till exempel handla om ärenden där uppgifter är oklara eller ofullständiga, där individens situation förändras under handläggningen, där flera myndigheter är inblandade eller där regelverket behöver tolkas. Det kan innebära längre väntetider och svårigheter att förstå hur ärendet hanteras.

Relationer, stöd och tillit

Studier av digitala välfärdsmöten visar att många kontakter mellan individer och myndigheter inte enbart handlar om information, utan också om trygghet, bekräftelse och förståelse. Digitala tjänster förändrar relationen mellan individ och myndighet genom ökade krav på självständighet och minskad dialog.

Det handlar sällan om vissa bestämda grupper av personer som "faller utanför", utan snarare om situationer där individens förutsättningar eller ärendets komplexitet inte fullt ut passar de standardiserade digitala processerna. Personer i sammansatta eller föränderliga livssituationer kan därför oftare behöva komplettera den digitala kontakten med stöd från andra.

Bibliotek, kommunala kontaktcenter och Statens servicecenter är centrala aktörer som erbjuder praktisk hjälp och personlig vägledning i kontakten med de digitala systemen. Civilsamhällets organisationer och anhöriga spelar också en avgörande roll för att hjälpa dem som har svårt att använda digitala välfärdstjänster. De hjälper till så att det fungerar i praktiken, trots att det inte är deras formella uppdrag att stötta dem i digitalt utanförskap.



” Digitala tjänster ökar kraven på självständighet och minskar utrymmet för dialog.

När utanförskap riskerar att bli långvarigt

Digitalt utanförskap är ofta tillfälligt, men upprepade negativa erfarenheter kan få långsiktiga konsekvenser. Osäkerhet och missförstånd kan minska tilliten till myndigheter och leda till att individer undviker kontakt även när de har rätt till stöd.

På sikt finns en risk att digitalisering, om den inte följs upp och justeras, bidrar till att förstärka social ojämlikhet. Samtidigt visar forskningen att rätt utformade digitala tjänster kan öka tillgängligheten och minska skillnader.

Digital välfärd har potential – om förutsättningar tas på allvar

Digitala välfärdstjänster har stor potential att förenkla kontakten mellan individ och myndighet. Kunskapsöversikten visar dock att denna potential bara realiseras om digitaliseringen görs med hänsyn till människors olika förutsättningar.

Digitalt först får inte betyda digitalt ensamt. För att digitala välfärdstjänster ska fungera för alla krävs att tekniken kombineras med alternativa kontaktvägar, stödjande funktioner och en förståelse för människors vardag och livssituationer.

Kunskapsöversikten visar att digitaliseringens konsekvenser behöver följas över tid. I takt med att automatisering och digitala självbetjäningstjänster utvecklas krävs fortsatt kunskap om hur de påverkar tillgänglighet, rättssäkerhet och tillit – särskilt för personer i mer utsatta livssituationer.



” Digitalt först
får inte betyda
digitalt ensam.

Viktigaste resultat/slutsatser av kunskapsöversikten

- Digitalisering av välfärden skapar både inkludering och exkludering.
- Digitalt utanförskap är ofta situationsbundet men kan bli långvarigt.
- Tillgång till e-legitimation är en avgörande förutsättning för att kunna använda digitala välfärdstjänster.
- Automatisering ökar effektivitet men kan minska flexibilitet och begriplighet.
- Stöd utanför de digitala systemen är avgörande för att digitala välfärdstjänster ska fungera i praktiken.

Författare

Ansvariga forskare

Elin Wihlborg,
professor i statsvetenskap,
Linköpings Universitet
elin.wihlborg@liu.se

Ida Lindgren,
professor i informatik,
Linköpings Universitet
ida.lindgren@liu.se

Ahmed Kaharevic,
fil dr. i statsvetenskap,
Linköpings Universitet
ahmed.kaharevic@liu.se

Försäkringskassans

kontaktpersoner

Elin Thunman, analytiker
elin.thunman@fk.se

Matilde Millares,
forsknings- och analysstrateg
matilde.millares@fk.se

Presstjänst

010-116 98 88

Källor och mer att läsa

[Digitala möten för alla? En kunskapsöversikt av digitaliserade välfärdstjänster i Sverige och Norden.](#)

Kaharevic, Lindgren, Wihlborg (2025).

[Access Without Inclusion.](#)

Kaharevic (2025).

[Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services.](#)

Lindgren m.fl. (2019).

[The accidental caseworker – How digital self-service influences citizens' administrative burden.](#)

Madsen, Lindgren, m.fl. (2022).