



# E-legitimering inom den offentliga förvaltningen

Enkätundersökning 2019

Dnr 2019-389

# Sammanfattning

DIGG:s uppgift är att samordna och stödja den förvaltningsgemensamma digitaliseringen. I detta ingår att ge regeringen underlag för digitaliseringspolitiken, samt att följa och analysera utvecklingen inom området. I denna rapport redogörs för användning och anskaffning av tjänster för e-legitimering inom den offentliga förvaltningen, vilket är ett område där DIGG har flera särskilt utpekade ansvarsområden. Resultat bygger huvudsakligen på en enkätundersökning riktad till kommuner, regioner och statliga myndigheter som genomfördes under våren 2019.

Rapporten indikerar att användningen av e-legitimeringstjänster har ökat inom den offentliga förvaltningen. Tillgänglig statistik över antalet transaktioner som genomförs med e-legitimation uppvisar en tydlig ökning under de senaste åren, både inom offentlig sektor generellt och inom enskilda organisationer.

Tjänster där enskilda kan logga in med e-legitimation är vanligare inom kommuner och regioner än vad det är på statliga myndigheter. Åtta av tio kommuner och regioner uppger att de har tjänster där det är möjligt att logga in med e-legitimation. För statliga myndigheter är motsvarande andel drygt en fjärdedel. I stora myndigheter som har en omfattande medborgarkontakt är andelen dock lika hög som i kommuner och regioner.

Enkätundersökningen visar att BankID är den absolut vanligaste e-legitimationen för tjänster som riktas till enskilda. Hela 94 procent av de organisationer som har tjänster som är riktade till privatpersoner, företag och föreningar medger inloggning med BankID.

DIGG har till uppgift att tillhandahålla och administrera så kallade valfrihetssystem inom tjänster för elektronisk identifiering. Genom dessa agerar DIGG ombud mellan offentliga organisationer och leverantörer av e-legitimationer. Idag är dock få offentliga organisationer anslutna till valfrihetssystemen. En viktig förklaring till detta är att kunskapen om valfrihetssystemen är bristfällig.

Den europeiska eIDAS-förordningen innebär att det är obligatoriskt för offentliga e-tjänster att tillåta inloggning även med utländska e-legitimationer. Knappt fyra av tio offentliga organisationer uppger att de idag erbjuder denna möjlighet. Här finns ett stort behov av information och stöd till de offentliga aktörerna.

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>1</b>
1.1	Bakgrund.....	1
1.2	Genomförande.....	2
1.3	Rapportens disposition .....	3
<b>2</b>	<b>E-legitimering inom den offentliga förvaltningens tjänster .....</b>	<b>4</b>
2.1	Fyra användningsområden för e-legitimation.....	4
2.2	Om utvecklingen över tid .....	5
2.3	E-legitimering i tjänster riktade till enskilda .....	6
2.4	E-legitimering inom och mellan offentliga organisationer ....	10
2.5	Användningen av e-legitimationer i offentliga tjänster .....	13
<b>3</b>	<b>Upphandling av tjänster för e-legitimering .....</b>	<b>17</b>
3.1	E-legitimeringstjänster anskaffas ofta tillsammans med andra funktioner .....	17
3.2	Vanligt med flera olika upphandlingsformer .....	18
3.3	Få är anslutna till valfrihetssystemen .....	19
<b>4</b>	<b>Möjligheten att använda utländska e-legitimationer.....</b>	<b>21</b>
4.1	Fyra av tio uppger att de erbjuder möjlighet att logga in med utländsk e-legitimation .....	21
4.2	Ett tjugotal organisationer anger att utländsk e-legitimation kan användas i praktiken .....	23
<b>5</b>	<b>Behov och utmaningar inom e-legitimationsområdet .....</b>	<b>24</b>
5.1	Behov av mer information.....	24
5.2	Upplevda utmaningar inom den offentliga förvaltningen .....	25
<b>6</b>	<b>Avslutande reflektioner.....</b>	<b>27</b>
6.1	Ökad användning av e-legitimering inom den offentliga förvaltningen.....	27
6.2	Valfrihetssystemen används i begränsad utsträckning .....	27
6.3	Begränsade möjligheter att använda utländska e-legitimationer .....	28
6.4	Att främja användningen av tjänster för elektronisk identifiering och underskrift.....	29

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

DIGG har till uppgift att samordna och stödja den förvaltningsgemensamma digitaliseringen i syfte att göra den offentliga förvaltningen mer effektiv och ändamålsenlig.<sup>1</sup> En del i detta arbete är att ansvara för den offentliga förvaltningens tillgång till infrastruktur och tjänster för elektronisk identifiering och underskrift, samt att främja användningen av dessa tjänster. Dessutom ska DIGG tillhandahålla och administrera valfrihetssystem för elektronisk identifiering enligt lagen (2013:311) om valfrihetssystem i fråga om tjänster för elektronisk identifiering, samt ansvara för de svenska förbindelsepunkterna för gränsöverskridande elektronisk identifiering i enlighet med den så kallade eIDAS-förordningen.<sup>2</sup>

DIGG ska bistå regeringen med underlag för utveckling av digitaliseringen av den offentliga förvaltningen, samt följa och analysera utvecklingen inom sitt verksamhetsområde.<sup>3</sup> I denna rapport redogörs för användning och anskaffning av tjänster för elektronisk identifiering och underskrift inom kommuner, regioner och statliga myndigheter.

Rapporten bygger huvudsakligen på en enkätundersökning om användning och anskaffning av e-legitimeringstjänster inom kommuner, regioner och statliga myndigheter som genomfördes våren 2019. Enkätundersökningen liknar de undersökningar som tidigare genomförts av E-legitimationsnämnden.<sup>4</sup> DIGG arbetar för närvarande med att bygga upp en ny struktur för att följa den offentliga förvaltningens digitalisering. Detta arbete rör även uppföljningen av hur e-legitimation används inom kommuner, regioner och statliga myndigheter.

---

<sup>1</sup> Se 1 § i Förordning (2018:1486) med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning.

<sup>2</sup> I enlighet med 3 § i Förordning (2018:1486) med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning.

<sup>3</sup> Förordning (2018:1486) med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning, 2 §.

<sup>4</sup> <https://elegnamnden.se/elegitimering/levereraelegitimering/statistikochprognoser.4.4498694515fe27cdbc17c.html>  
(Hämtad 2019-09-24)

## 1.2 Genomförande

Till övervägande del baseras rapporten på material som inhämtas genom en enkätundersökning riktad till olika organisationer inom den offentliga förvaltningen. Inom vissa områden har dock enkätmaterial kompletterats med uppgifter inhämtade från andra källor.

### 1.2.1 Om enkätundersökningen

Enkätundersökningen genomfördes av DIGG i samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Regeringskansliet. Enkäten skickades ut till 641 kommuner, regioner och statliga myndigheter. Insamlingen pågick mellan den 14 maj och 18 juni 2019. Under denna period skickades tre påminnelser ut.

Av de organisationer som fick enkäten svarade 435 på den inledande frågan om de erbjöd e-tjänster till enskilda med möjlighet att logga in med e-legitimation, vilket ger en svarsfrekvens på 68 procent. Utifrån de fritextsvar som lämnats framgår dock att ett antal organisationer inte hanterar frågor relaterade till e-legitimation på egen hand. Detta gäller exempelvis domstolar, där Domstolsverket ansvarar för frågor kopplade till e-legitimation. Mot denna bakgrund har svaren från 41 organisationer exkluderats ur analysen.

Svarsfrekvensen för enkätundersökningen är hög, vilket är positivt. För att säkerställa att svaren är representativa för hela populationen har dock en grundläggande bortfallsanalys genomförts. En jämförelse av svarsfrekvensen mellan olika typer av organisationer visar att andelen som besvarat enkäten är något högre för storstäder och storstadsnära kommuner jämfört med för andra kommuner. Dessutom har statliga myndigheter som är aktiva inom det så kallade eSamverkansprogrammet (eSam) svarat i högre utsträckning än andra myndigheter. Dessa skevheter i bortfallet kan även antas ha en viss påverkan på resultatet. Exempelvis är andelen som uppger att de erbjuder tjänster med e-legitimation för enskilda högre bland storstäder och storstadsnära kommuner än vad den är bland andra kommuner. Därmed kan den redovisade andelen för dem som erbjuder e-legitimation till enskilda antas vara något högre än vad den skulle ha varit om samtliga kommuner besvarat enkäten. Detsamma gäller statliga myndigheter, där svarsfrekvensen är högre för grupper av organisationer som ofta erbjuder tjänster med e-legitimation än för dem som mer sällan gör det.

I enkäten ställdes frågor om transaktionsvolymen för e-legitimering och e-underskrifter, samt om kostnader för att tillhandahålla dessa tjänster. Då det

partiella bortfallet för frågorna om kostnader kopplade till e-legitimeringstjänster var stort har DIGG valt att inte redovisa dessa uppgifter. När det gäller transaktionsvolymerna redovisas uppgifter från enkäten endast för ett antal utvalda organisationer.

Den enkätundersökning som genomfördes under våren 2019 liknar på många sätt de undersökningar som tidigare genomförts av E-legitimationsnämnden. Samtidigt finns skillnader i enkäternas utformning som försvårar möjligheten att göra jämförelser över tid. Därför jämförs resultaten med tidigare års undersökningar endast i begränsad utsträckning.

### **1.2.2 Material från andra källor**

Endast hälften av de svarande i enkätundersökningen har lämnat uppgifter över antalet transaktioner som genomförts med e-legitimation i de tjänster som erbjuds av organisationen. För att öka resultatens tillförlitlighet har de uppgifter som inhämtats via enkätundersökningen därför kompletterats med material från andra källor när det gäller transaktionsvolymerna. Uppgifter över transaktionsvolymerna för BankID har hämtats från företaget Finansiell ID-tekniks webbplats. Dessa uppgifter är inte heltäckande, men eftersom en majoritet av de organisationer som erbjuder tjänster med e-legitimation till enskilda använder sig av BankID ger denna statistik ändå en förhållandevis tillförlitlig uppskattning av utvecklingen. För några offentliga organisationer har uppgifter över transaktionsvolymerna för e-legitimering och e-underskrifter även inhämtats via e-post.

## **1.3 Rapportens disposition**

Rapporten är uppdelad i fyra områden, vilka avspeglar de uppgifter kopplade till e-legitimering som DIGG är ålagd i myndighetens instruktion. Kapitel 2 redogör för användningen av e-legitimation inom offentlig förvaltning. Kapitlet fokuserar särskilt på tjänster riktade mot enskilda, men redogör även för användningen av e-legitimering i tjänster mellan och inom offentliga organisationer. I kapitel 3 beskrivs upphandlingen av tjänster för e-legitimation inom kommuner, regioner och myndigheter. Här finns även ett särskilt avsnitt om valfrihetsystemen för e-legitimation. Kapitel 4 fokuserar på den offentliga förvaltningens anslutning till den svenska eIDAS-noden Sweden Connect. Resultatet från enkätundersökningen visar att det finns en rad utmaningar när det gäller e-legitimering inom den offentliga förvaltningen; utmaningar som måste beaktas i DIGG:s främjandearbete inom området. Dessa presenteras i kapitel 5. Rapporten avslutas med DIGG:s samlade reflektioner utifrån resultatet av enkätundersökningen.

## 2 E-legitimering inom den offentliga förvaltningens tjänster

### 2.1 Fyra användningsområden för e-legitimation

E-legitimation kan användas för olika typer av e-tjänster. I enkätundersökningen ombads kommuner, regioner och myndigheter att svara på frågor om fyra olika användningsområden för e-legitimation:

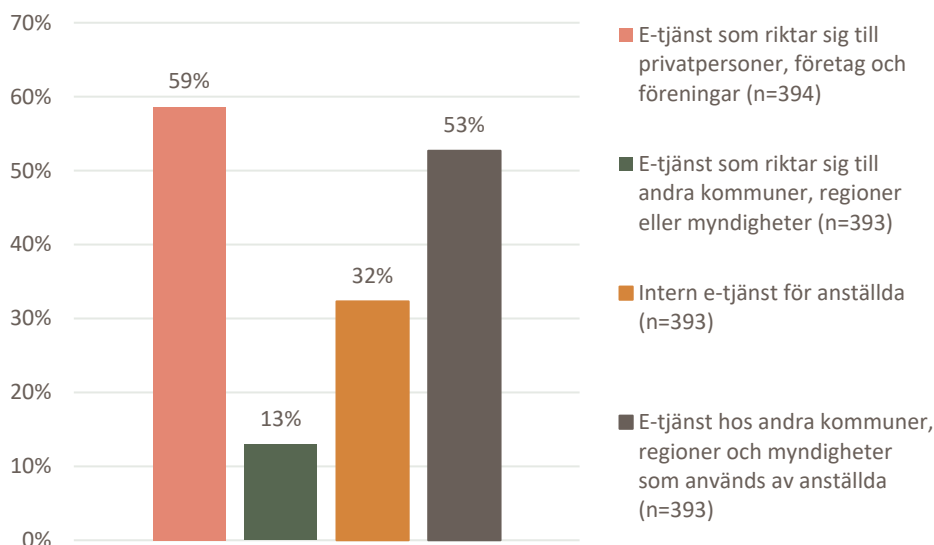
- tjänster riktade till privatpersoner, företag och föreningar,
- tjänster riktade till andra kommuner, regioner eller myndigheter,
- interna tjänster för anställda,
- möjligheten för anställda att använda e-legitimation i sin tjänsteutövning för tjänster hos andra kommuner, regioner eller myndigheter.

Det vanligast förekommande användningsområdet för e-legitimation inom offentlig förvaltning är tjänster riktade till enskilda. Av samtliga organisationer uppger 59 procent att de idag erbjuder en e-tjänst riktad till privatpersoner, företag eller föreningar där användaren kan logga in med e-legitimation.

Motsvarande andel för tjänster som är riktade till andra offentliga organisationer är 13 procent. Ungefär en tredjedel av organisationerna har interna tjänster för anställda där e-legitimation används och drygt hälften uppger att deras anställda kan använda e-legitimation för att logga in i andras tjänster.

Relativt få kommuner, regioner och statliga myndigheter erbjuder tjänster till andra offentliga organisationer samtidigt som drygt hälften uppger att deras anställda använder tjänster hos andra. Det är totalt 51 offentliga organisationer som uppgett att de tillhandahåller tjänster för andra kommuner, regioner och statliga myndigheter. Antalet som uppger att de anställda använder tjänster hos andra är drygt 200. De förfaller därmed vara så att relativt många organisationer använder tjänster som erbjuds av ett mindre antal offentliga aktörer.

**Figur 2.1** Andelen organisationer som i nuläget erbjuder möjligheten att logga in med e-legitimation, fördelat efter typ av tjänst



## 2.2 Om utvecklingen över tid

Eftersom 2019 års enkätundersökning på flera punkter skiljer från den undersökning som genomfördes av E-legitimationsnämnden under 2017 finns betydande svårigheter att göra jämförelser över tid. Trots dessa svårigheter indikerar resultaten att användningen av e-legitimation är mer spridd bland kommuner, regioner och myndigheter idag jämfört med för två år sedan.

Andelen av de svarande som uppger att de har en tjänst där e-legitimation används är marginellt högre i 2019 års enkätundersökning än vad den var 2017, 59 jämfört med 58 procent. Resultatet bedöms dock vara mer tillförlitligt i 2019 års undersökning än vad det var i 2017 års mätning. Dels är svarsfrekvensen för 2019 års undersökning betydligt högre än vad den var 2017, dels besvarades enkäten 2017 i stort sett enbart av organisationer som erbjöd e-legitimation i sina tjänster eller som planerade att införa denna möjlighet.

I 2019 års enkät uppger 231 av de svarande organisationerna att de erbjuder tjänster till enskilda där e-legitimation kan användas, och 43 organisationer anger att de planerade att införa denna möjlighet inom tolv månader. I enkätundersökningen från 2017 var motsvarande antal 85 respektive 58. Sammantaget har betydligt fler organisationer svarat på enkäten 2019 jämfört med 2017, och fler har också uppgett att de har tjänster där e-legitimation används



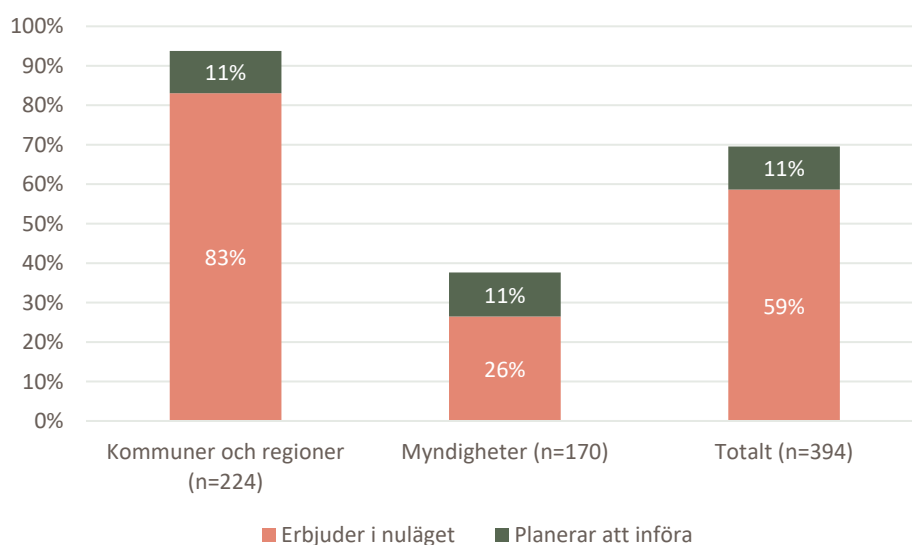
## 2.3 E-legitimering i tjänster riktade till enskilda

### 2.3.1 Tjänster riktade till enskilda vanligast i storstadskommuner

Sex av tio offentliga organisationer erbjuder möjligheten att logga in med e-legitimation i tjänster som riktas till privatpersoner, företag och föreningar.

Drygt en av tio planerar att införa denna möjlighet det närmaste året.

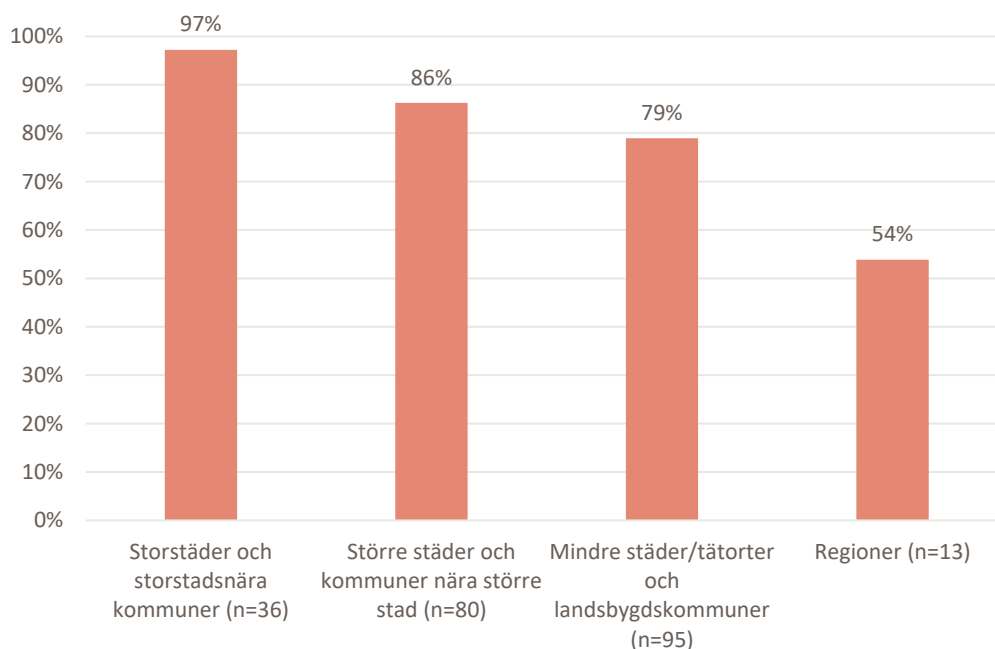
**Figur 2.2** Andelen organisationer som erbjuder eller planerar att införa tjänster riktade till enskilda där det är möjligt att logga in med e-legitimation, fördelat efter typ av organisation



Tjänster där privatpersoner, företag och föreningar kan logga in med e-legitimation är vanligare bland kommuner och regioner än bland statliga myndigheter. Av kommuner och regioner är det 83 procent som i dagsläget erbjuder sådana tjänster. Ytterligare 11 procent i denna grupp uppger att de planerar att införa e-tjänster inom det närmare året. Av myndigheterna uppger drygt en fjärdedel att de har sådana tjänster i dagsläget och en av tio anger att de planerar att införa e-tjänster inom tolv månader. En viktig förklaring till skillnaden mellan dessa grupper är att alla kommuner och regioner har medborgarkontakter, vilket inte är fallet med alla myndigheter.

Att erbjuda e-legitimation i tjänster riktade till enskilda är särskilt vanligt i storstadsområdena, där hela 97 procent av kommunerna uppger att de idag har sådana tjänster. Bland regionerna förefaller det dock vara mindre vanligt att organisationen erbjuder tjänster till enskilda där det är möjligt att logga in med e-legitimation. Av de 13 regioner som svarat på frågan uppger sju att de i dagsläget erbjuder sådana tjänster, det vill säga drygt hälften. Samtidigt är alla regioner anslutna till 1177.se som är en av de största aktörerna avseende antal transaktioner med e-legitimation (se avsnitt 2.5).

**Figur 2.3** Andelen organisationer som i nuläget erbjuder möjligheten att logga in med e-legitimation i tjänster riktade till enskilda, fördelat efter kommuntyp och för regioner

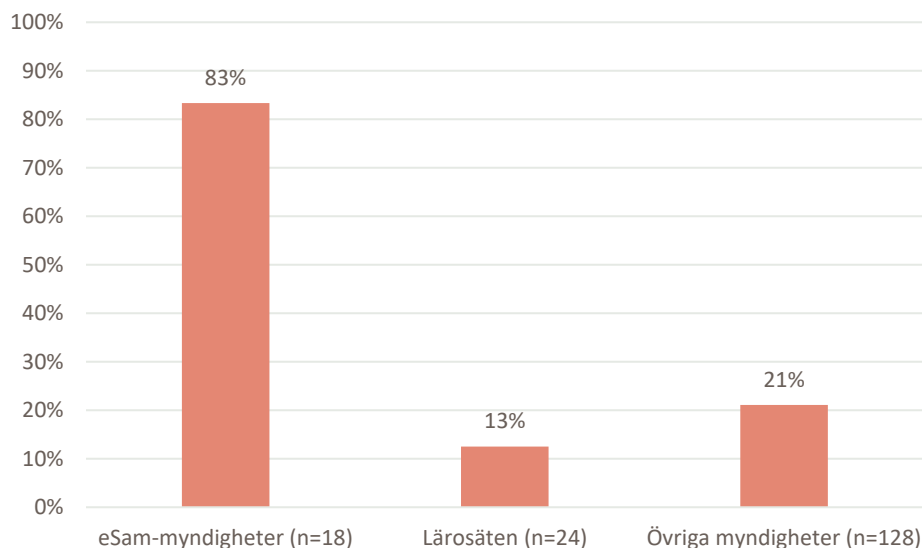


Även bland myndigheterna finns skillnader mellan olika typer av organisationer. Tjänster med e-legitimation som riktas till enskilda är vanligast bland myndigheter som deltar i eSamverkansprogrammet (eSam)<sup>5</sup>. Bland dessa finns många stora myndigheter som har omfattande medborgarkontakter. Av de 18 eSam-myndigheter som besvarat enkäten uppger 83 procent att de i dagsläget erbjuder tjänster till enskilda där det finns möjlighet att logga in med e-legitimation. Ytterligare 6 procent i denna grupp anger att de planerar att införa sådana tjänster inom tolv månader. Bland lärosäten är det endast 13 procent som uppger att de i dagsläget

<sup>5</sup> Läs mer om eSam på <http://www.esamverka.se/>. Hämtad (2019-10-31).

har tjänster riktade till enskilda där e-legitimation används. Inom övriga myndigheter är motsvarande andel 21 procent.

**Figur 2.4** Andelen organisationer som i nuläget erbjuder möjligheten att logga in med e-legitimation i tjänster riktade till enskilda, fördelat efter typ av myndighet



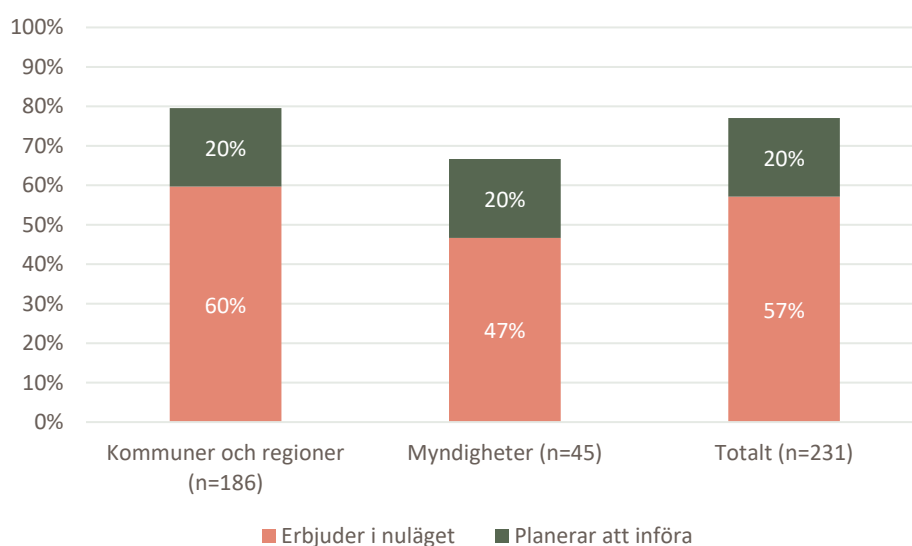
Eftersom eSam inkluderar många stora myndigheter med omfattande direktkontakt med medborgare är det naturligt att en hög andel av dessa uppger att de erbjuder möjligheten att logga in med e-legitimation. Den förhållandevis låga andelen bland lärosätena förklaras troligen av att de flesta lärosäten är anslutna till den så kallade SWAMID-federationen<sup>6</sup>. Det innebär att användare kan logga in eller skapa konton på andra lärosäten utan att använda e-legitimation.

<sup>6</sup> Se <https://www.sunet.se/swamid/> (Hämtad 2019-10-14) och <https://eduid.se/> (Hämtad 2019-10-14) för mer information om de lösningar för inloggning som erbjuds inom lärosäten.

### 2.3.2 Sex av tio offentliga organisationer erbjuder elektronisk underskrift

Många av de organisationer som har tjänster som riktar sig till enskilda där e-legitimation används har även tjänster som kräver att användaren skriver under med elektronisk underskrift. Knappt sex av tio har sådana tjänster idag och en femtedel planerar att införa sådana inom ett år.

**Figur 2.5 Andelen organisationer som erbjuder eller planerar att införa tjänster till enskilda som kräver att användaren skriver under med en elektronisk underskrift, fördelat efter typ av organisation**

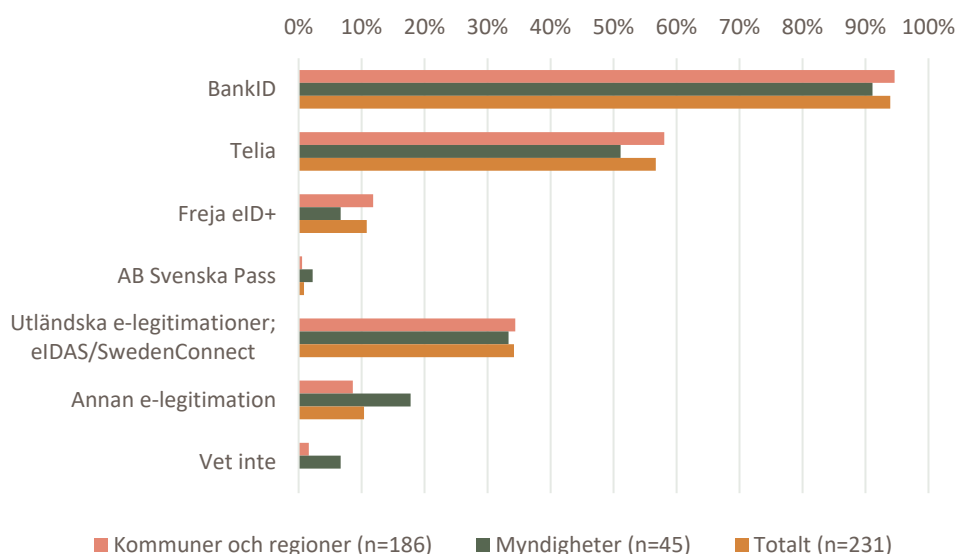


I kommuner och regioner uppger 60 procent att de har tjänster med elektronisk underskrift redan idag och 20 procent att de planerar att införa sådana tjänster det närmaste året. För myndigheterna är motsvarande andelar 47 respektive 20 procent.

### 2.3.3 BankID den vanligaste e-legitimationen

Det finns en rad olika e-legitimationer som används för de tjänster som erbjuds inom den offentliga förvaltningen. Svaren från enkätundersökningen visar att förhållandevis många kommuner, regioner och myndigheter tar emot fler än en e-legitimation. För de tjänster som riktas till enskilda är BankID den absolut vanligaste e-legitimationen. Drygt nio av tio offentliga organisationer erbjuder BankID för de tjänster som riktas till privatpersoner, företag och föreningar.

**Figur 2.6 Andelen organisationer som använder respektive e-legitimation i tjänster riktade till enskilda, fördelat efter typ av organisation**



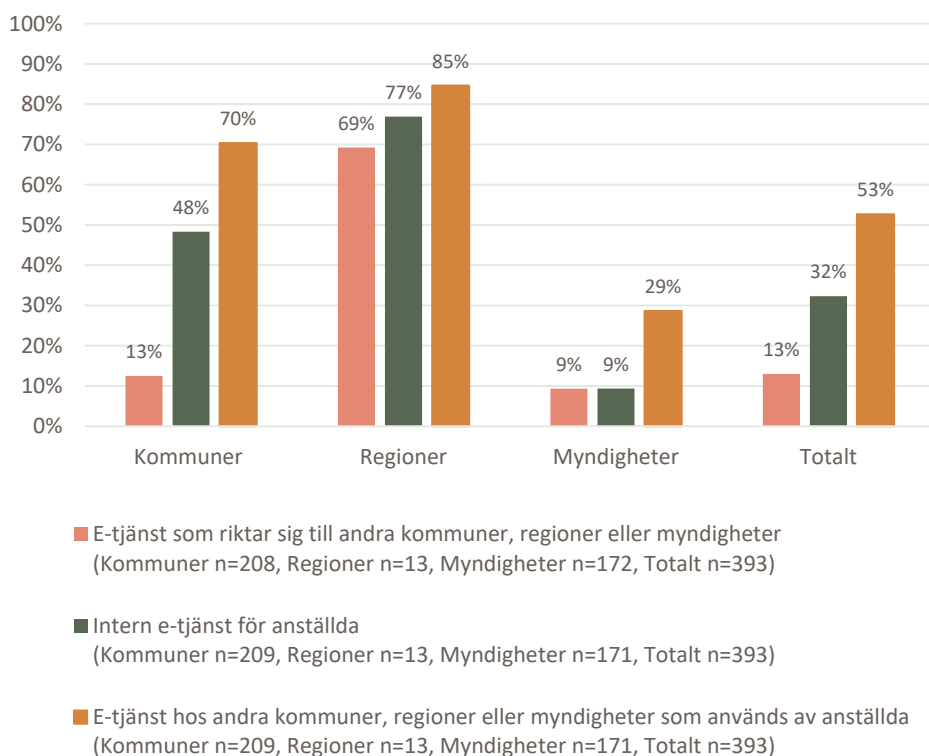
I gruppen kommuner och regioner anger 95 procent av de svarande att de tar emot BankID i de tjänster som riktas till enskilda. Motsvarande andel för statliga myndigheter är 91 procent. Näst vanligast är Telias e-legitimation; 58 procent av Sveriges kommuner och regioner och 51 procent av myndigheterna uppger att de i dagsläget tar emot denna i de tjänster som erbjuds privatpersoner, företag och föreningar. Drygt en tredjedel av de organisationer som svarat på enkätundersökningen anger även att de kan ta emot utländska e-legitimationer genom eIDAS/Sweden Connect (se även kapitel 4).

## 2.4 E-legitimering inom och mellan offentliga organisationer

### 2.4.1 Tydliga skillnader mellan kommuner, regioner och myndigheter

Drygt hälften av de organisationer som besvarat enkäten uppger att deras anställda använder e-legitimation för att logga in i tjänster hos andra kommuner, regioner eller myndigheter. Endast 13 procent anger dock att de själva erbjuder tjänster som riktas till andra offentliga organisationer. Unger en tredjedel av organisationerna uppger att de har interna tjänster riktade till anställda där e-legitimation används. När det gäller användningen av e-legitimation i dessa tjänster finns dock tydliga skillnader mellan kommuner, regioner och myndigheter.

**Figur 2.7** Andelen organisationer som i nuläget erbjuder möjligheten att logga in med e-legitimation, fördelat efter typ av tjänst och organisationstyp



Utifrån de svar som lämnats i enkäten tycks både tjänster riktade till andra kommuner, regioner och myndigheter, samt interna tjänster för anställda vara vanligast inom regionerna. Detsamma gäller anställdas användning av e-legitimation i tjänster hos andra offentliga organisationer. Resultatet visar även att denna typ av tjänster är relativt ovanliga inom statliga myndigheter.

Av de organisationer som erbjuder tjänster riktade till andra kommuner, regioner och myndigheter uppger knappt hälften att de även har tjänster som kräver e-underskrift. Motsvarande andel för interna tjänster riktade till anställda är knappt 40 procent. Av dem som anger att anställda använder e-legitimation för att logga in i tjänster som erbjuds av andra uppger 42 procent att de anställda även använder sig av e-underskrift i dessa tjänster.

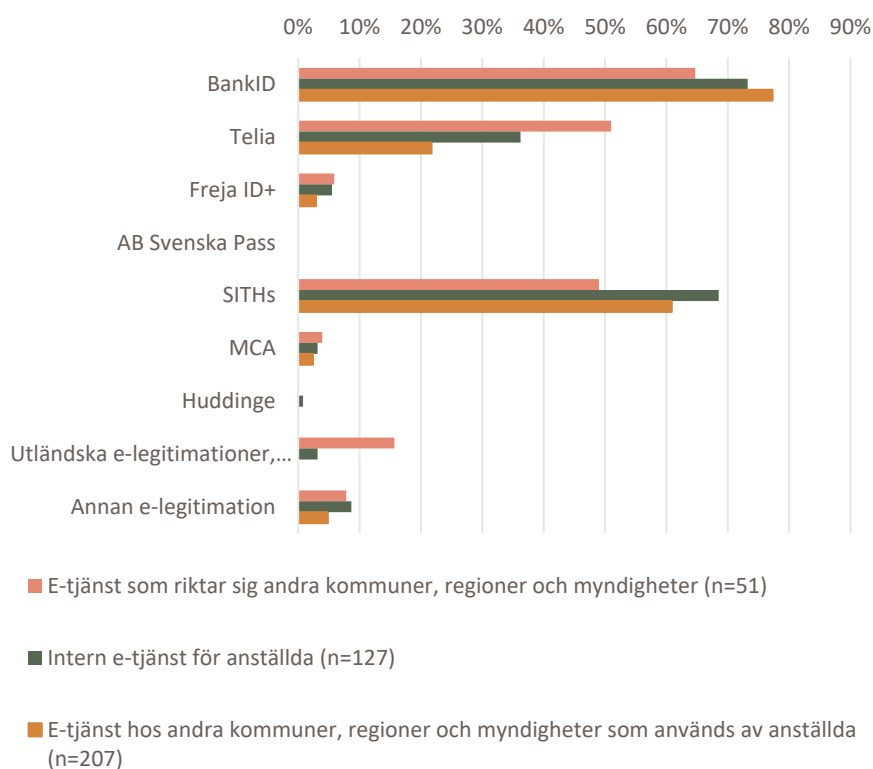
## 2.4.2 Ett fåtal e-legitimationer dominerar marknaden

Precis som inom tjänster riktade till enskilda domineras e-legitimeringen för tjänster riktade till andra kommuner, regioner och myndigheter av ett fåtal e-legitimationer. Detsamma gäller interna tjänster riktade till anställda och anställdas användning av tjänster hos andra offentliga organisationer.

BankID är även i detta fall den vanligaste e-legitimationen. Av de 51 kommuner, regioner och myndigheter som har tjänster som vänder sig till andra myndigheter uppger 65 procent att de tar emot BankID. Ungefär hälften av samma grupp anger att de kan ta emot Telias e-legitimation. Detsamma gäller identifieringstjänsten SITHs.

Även för interna tjänster riktade till anställda är BankID den vanligaste e-legitimationen. Av de 127 organisationer som svarat att de har tjänster riktade till anställda uppger 73 procent att anställda kan använda BankID i interna tjänster. En nästan lika hög andel (69 procent) anger att anställda kan använda sig av SITHs. Telias e-legitimation används i drygt en tredjedel av de tjänster som tillhandahålls för anställda.

**Figur 2.8 Andelen organisationer som använder respektive e-legitimation, fördelat efter typ av tjänst**



BankID och SITHs är de vanligaste legitimationerna även när det gäller anställdas användning av tjänster i andra kommuner, regioner och myndigheter. Av de 207 organisationer som uppger att anställda kan använda e-legitimation externt anger 77 procent att BankID används och 61 procent att de anställda använder SITHs.

## **2.5 Användningen av e-legitimationer i offentliga tjänster**

I enkätundersökningen ombads de rapporterade organisationerna att uppskatta användningen av e-legitimationer i form det totala antalet transaktioner för inloggning och underskrift i sina tjänster. Eftersom endast drygt hälften av de svarande angav en transaktionsvolym har DIGG valt att inte redovisa den totala mängden transaktioner. Istället redovisas uppgifter för några av de organisationer som har en stor transaktionsvolym. Dessa är: Skatteverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden (CSN), Pensionsmyndigheten, Bolagsverket, 1177.se samt Stockholms stad. För dessa organisationer görs även jämförelser med den enkätundersökning som E-legitimationsnämnden genomförde 2017. Som ett komplement till dessa siffror redovisas även statistik över transaktionsvolymen för BankID inom offentlig sektor under perioder 2016-2018.

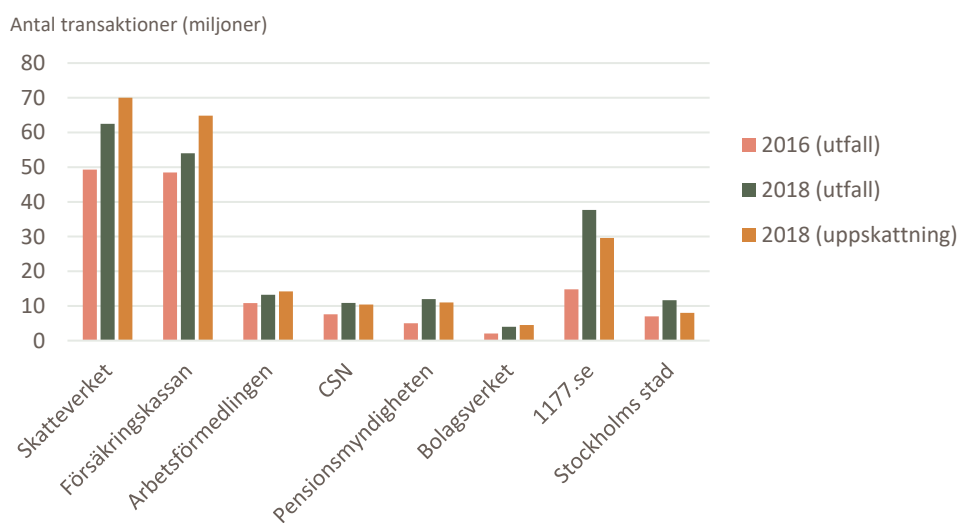
### **2.5.1 Ökad användning av e-legitimeringstjänster**

En jämförelse med 2017 års enkätundersökning visar att transaktionsvolymen har ökat för samtliga av de organisationer som följts närmare. I antal transaktioner räknat var ökningen störst för Skatteverket och 1177.se. Andelsmässigt var ökningen störst för Pensionsmyndigheten och 1177.se, vilka båda mer än fördubblade sin transaktionsvolym mellan 2016 och 2018.

För Skatteverket ökade antalet transaktioner med e-legitimation från drygt 49 miljoner 2016 till knappt 63 miljoner 2018. För 1177.se ökade antalet transaktioner från knappt 15 miljoner till 38 miljoner under samma tidsperiod. Inrättandet av DIGG har påverkat den totala transaktionsvolymen för Skatteverket. Detta eftersom tjänsten Mina meddelande fördes över från Skatteverket till DIGG under hösten 2018.



**Figur 2.9** Antal transaktioner med e-legitimation för utvalda organisationer, fördelat efter utfall och på förhand uppskattat värde



Not: Uppgifter avseende utfallet för 2016 och uppskattningen för 2018 är hämtad från den enkätundersökning som genomfördes av E-legitimationsnämnden under 2017. Uppgifter avseende utfallet för 2018 är hämtad från 2019 års enkätundersökning. Vissa kompletterande uppgifter har inhämtats via e-post.

I den enkätundersökning som genomfördes av E-legitimationsnämnden under 2017 ombads även de deltagande organisationerna att uppskatta transaktionsvolymen för 2018. I efterhand går det att konstatera att flera av organisationerna bedömt att transaktionsvolymerna skulle öka mer än vad de har gjort. Detta gäller exempelvis Skatteverket och Försäkringskassan, vilka både har mycket stora transaktionsvolymen för e-legitimation. För andra organisationer, exempelvis Pensionsmyndigheten, 1177.se och Stockholms stad, har antalet transaktioner ökat mer än vad som uppskattades för två år sedan.

Även om många organisationer som besvarade enkäten inte har lämnat uppgifter om transaktionsvolymen tyder resultatet från enkätundersökningen på att användningen av e-legitimation inom offentlig förvaltning domineras av relativt få organisationer. De tio organisationer som rapporterat det högsta transaktionsvolymerna står för 90 procent av det totala antalet transaktioner som rapporterats in.

## 2.5.2 Ökning av antalet transaktioner med BankID inom kommuner, regioner och myndigheter

BankID är en utav flera e-legitimationer som används inom kommuner, regioner och statliga myndigheter. Det är också den vanligast förekommande legitimeringslösningen i de tjänster som erbjuds. Därför har vi valt att i detta avsnitt redovisa uppgifter över transaktioner<sup>7</sup> med BankID. Dessa uppgifter är hämtade från statistik som har presenterats av företaget Finansiell ID-teknik.<sup>8</sup>

Mellan 2016 och 2018 ökade det totala antalet transaktioner med BankID från 1,8 miljarder till 3,3 miljarder, vilket innebär att transaktionsvolymen nästintill fördubblades. En stor majoritet, drygt 90 procent, av dessa transaktioner genomförs inom den privata sektorn och endast en liten del går att hänföra till offentlig sektor. Andelen transaktioner med BankID som kan hänföras till offentlig sektor har dessutom minskat över tid. Under 2016 avsåg knappt 9 procent av transaktionerna tjänster inom offentlig sektor. Denna andel hade minskat till 7 procent 2018. En fördelning på kommuner och regioner, respektive statliga myndigheter, visar dock att andelen har ökat något för kommuner och regioner (från 1,4 till 2,0 procent) samtidigt som den minskat för myndigheter (från 7,4 till 5,2 procent).

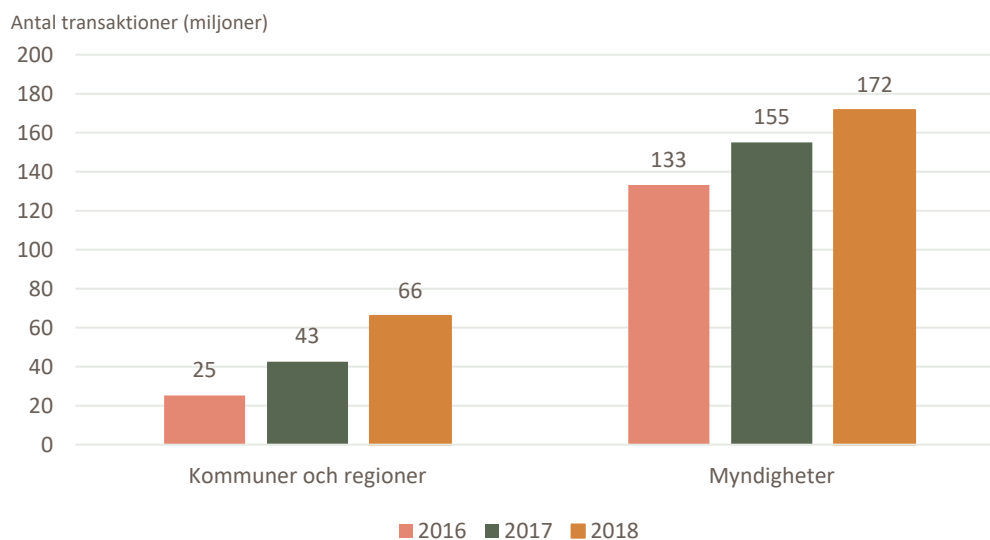
Att andelen av det totala antalet transaktioner med BankID som genomförs inom offentlig sektor har minskat beror framförallt på att volymökningen varit mycket kraftig inom den privata sektorn. Sett till antalet transaktioner ser vi en ökning även inom den offentliga sektorn. För kommuner och regioner mer än fördubblades antalet transaktioner med BankID, från 25 miljoner 2016 till 66 miljoner 2018. Inom statliga myndigheter ökade transaktionsvolymen från 133 till 172 miljoner under samma tidsperiod.

---

<sup>7</sup> I Finansiell ID-tekniks statistik används termen "användningstillfällen", vilket här likställs med antalet transaktioner.

<sup>8</sup> <https://www.bankid.com/om-oss/statistik> (Hämtad 2019-09-12).

**Figur 2.10**    **Antal transaktioner med BankID inom offentlig sektor 2016-2018, fördelat efter typ av organisation**



Not: Uppgifterna har hämtats från <https://www.bankid.com/om-oss/statistik> (Hämtad 2019-09-12) Beräkningar har gjorts av DIGG. Siffrorna är avrundade.

Den ökning av antalet transaktioner inom kommuner, regioner och myndigheter som statistiken över BankID visar överensstämmer med den utveckling som framkommer i svaren från genomförda enkätundersökningar. Eftersom det finns fler e-legitimationer än BankID, och då det i enkätundersökningarna saknas svar från många organisationer, är dock inte uppgifterna fullständiga. Utifrån materialet går det emellertid att konstatera att användningen av e-legitimation inom kommuner, regioner och myndigheter har ökat betydligt under de senaste åren.

## 3 Upphandling av tjänster för e-legitimering

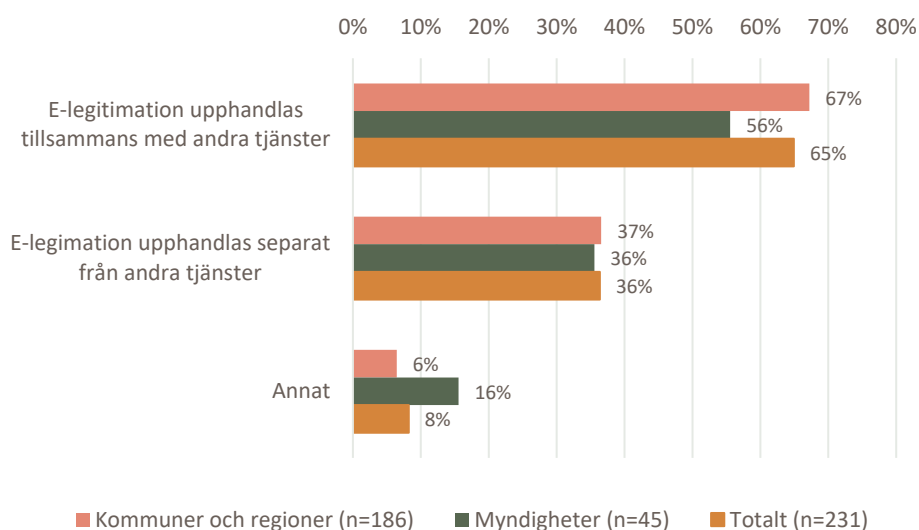
### 3.1 E-legitimeringstjänster anskaffas ofta tillsammans med andra funktioner

I enkätundersökningen ställdes frågor om hur de offentliga organisationerna tillhandahåller e-legitimation och hur tjänster för e-legitimering har upphandlats. För att tillhandahålla e-legitimering behövs en kombination av tre huvudsakliga tjänster/funktioner:

- Anvisningstjänst – den webbsida där användaren väljer e-legitimation och anvisas till rätt e-legitimationsutfärdare,
- Integrationstjänst – den tjänst som tekniskt sammankopplar e-legitimeringen med e-tjänsten och översätter den till rätt format (kan även benämnas som IdP eller kopplingstjänst),
- E-legitimeringstjänst – den tjänst som e-legitimationsutfärdare tillhandahåller och som gör att e-legitimationen kan verifieras och användas för att styrka användarens identitet mot e-tjänsten.

I enkäten ställdes frågan om hur e-legitimeringstjänsten upphandlats i relation till anvisnings- och integrationstjänster. Det vanligaste sättet att tillhandahålla en lösning för e-legitimation är att upphandla en gemensam tjänst för såväl anvisnings-, integrations- och e-legitimeringstjänst. Av de organisationer som svarade på enkäten, och som erbjöd en tjänst med e-legitimering riktad till enskilda uppges 65 procent att så är fallet. Motsvarande andelar för kommuner och regioner är 67 procent och för myndigheterna 56 procent. Andelen som anger att e-legitimeringstjänsten har upphandlats separat från övriga funktioner är ungefär en tredjedel, vilket gäller såväl för myndigheter som för kommuner och regioner.

**Figur 3.1** Andelen organisationer som upphandlar e-legitimation tillsammans eller separat från andra tjänster, fördelat efter typ av organisation



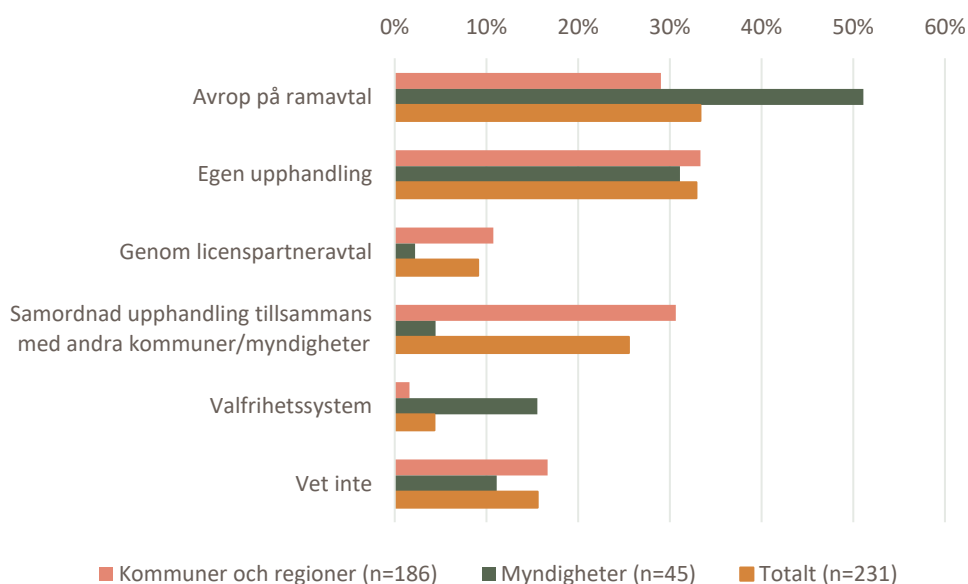
Ett antal organisationer uppger att e-legitimation både upphandlas separat och tillsammans med andra tjänster. Ett typiskt exempel är kommuner som både har en tjänsteplattform av något slag där e-legitimering ingår och andra tjänster där e-legitimeringstjänsten upphandlats separat.

### 3.2 Vanligt med flera olika upphandlingsformer

Upphandlingen av de funktioner som behövs för att tillhandahålla e-legitimation för inloggning i de tjänster som erbjuds görs på olika sätt. Hur detta sker ser annorlunda ut i de statliga myndigheterna jämfört med i kommuner och regioner. Inom myndigheterna är det vanligast att tjänster för e-legitimering har upphandlats på ramavtal; detta anger hälften av de myndigheter som besvarat enkäten. Drygt 30 procent av myndigheterna uppger att de har upphandlat tjänster på egen hand och 16 procent anger att de har använt sig av de valfrihetssystem som DIGG ansvarar för (se även avsnitt 3.3).

Bland kommuner och regioner är det i stort sett lika vanligt att man använder sig av avrop på ramavtal, egen upphandling och samordnad upphandling tillsammans med andra. För samtliga dessa alternativ är svarsandelen ungefär 30 procent. En förhållandevis hög andel (17 procent) i gruppen kommuner och regioner anger att de inte vet hur funktioner för e-legitimering har upphandlats.

**Figur 3.2** Andelen organisationer som använder respektive upphandlingsform, fördelat efter typ av organisation



Det är inte ovanligt att en organisation använder flera olika upphandlingsformer för att anskaffa de tjänster som behövs för e-legitimering. Bland kommuner är det till exempel relativt vanligt förekommande att man anger att man både har egen upphandling av tjänster och samordnad upphandling tillsammans med andra.

### 3.3 Få är anslutna till valfrietssystemen

DIGG har till uppgift att tillhandahålla och administrera så kallade valfrietssystem i fråga om tjänster för elektronisk identifiering.<sup>9</sup> Valfrietssystem innebär i korthet att användaren väljer vilken av de anslutna e-legitimationerna som ska användas och att leverantörer av legitimationen får betalt då användare loggar in eller skriver under digitalt. Både offentliga organisationer och leverantörer kan ansluta sig till DIGG:s valfrietssystem. Genom valfrietssystemen agerar DIGG ombud mellan offentliga organisationer och leverantörer.

Idag finns två nationella valfrietssystem: Valfrietssystem 2018 E-legitimering, vilket ger tillgång till BankID och Telia, samt Valfrietssystem 2017 E-legitimering, vilket i dagsläget ger tillgång till Freja eID+. I dagsläget har 24 statliga myndigheter och kommuner anslutit sig till minst ett av de båda valfrietssystemen och 19 av dessa har besvarat enkätundersökningen. Sammantaget

<sup>9</sup> Förordning (2018:1486) men instruktion för Myndigheten för digital förvaltning.

innebär det endast är knappt fem procent av de offentliga organisationerna som är anslutna till något av valfrihetssystemen.

Enligt enkätsvaren är det endast två av de sex organisationer som är anslutna till Valfrihetssystem 2017 E-legitimering som faktiskt erbjuder enskilda möjligheten att logga in med Freja eID+. Av dem som är anslutna till Valfrihetssystem 2018 E-legitimering är det fem av 17 som anger att de inte erbjuder möjlighet att logga in med Telias e-legitimation.

Det värt att notera att endast tio organisationer uppger att de har anskaffat e-legitimation genom valfrihetssystemen. Det innebär att flera organisationer som faktiskt är anslutna till något av de båda valfrihetssystemen inte har angett detta som svar på frågan om hur e-legitimation upphandlas. Dessutom finns exempel på organisationer som anger att de har använt sig av valfrihetssystemen utan att så är fallet. Att det ser ut på detta sätt indikerar att kunskapen om valfrihetssystemen och hur de fungerar är mycket begränsad. Knappt en tredjedel av de organisationer som svarat på frågan om de erbjuder e-legitimation till enskilda anger även att de har behov att få mer information om DIGG:s valfrihetssystem (se kapitel 5).

## 4 Möjligheten att använda utländska e-legitimationer

### 4.1 Fyra av tio uppger att de erbjuder möjlighet att logga in med utländsk e-legitimation

DIGG har till uppgift att ansvara för de svenska förbindelsepunkterna för gränsöverskridande elektronisk identifiering i enlighet med den så kallade eIDAS-förordningen.<sup>10</sup> Den europeiska eIDAS-förordningen innebär att det är obligatoriskt för offentliga e-tjänster att tillåta inloggning även med utländska e-legitimationer. Syftet är att göra det enklare för EU-medborgare att arbeta och bo i andra EU-länder, men kravet gäller även tjänster som inte har några målgrupper i utlandet.

Kravet på erkännande av utländska e-legitimationer i eIDAS-förordningen trädde i kraft 29 september 2018. E-legitimationsnämnden, och därefter DIGG, har sedan 2016 arbetat med att informera om de krav som ställs i eIDAS-förordningen och med att ge stöd till den offentliga förvaltningen för att underlätta anslutningen till systemet.

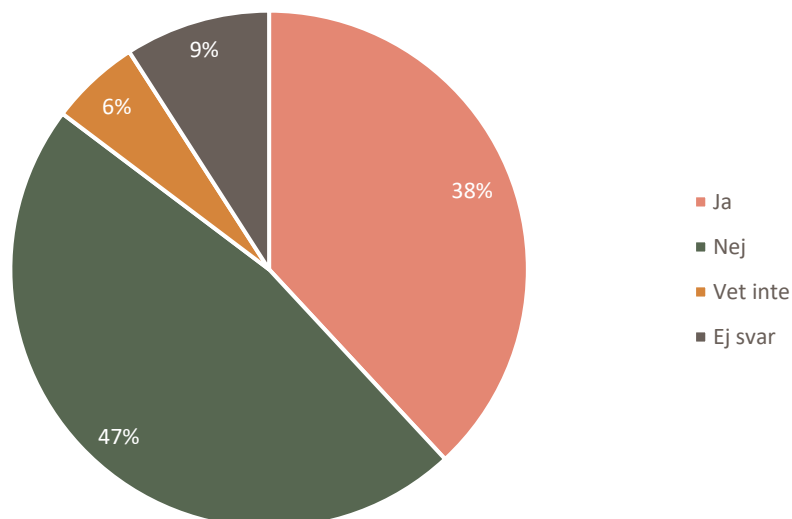
Från och med augusti 2019 är e-legitimationer från Estland, Italien, Kroatien, Spanien och Tyskland anslutna till den svenska eIDAS-noden, vilket innebär att de tekniskt sett kan användas i svenska offentliga e-tjänster. I enkätundersökningen ställdes frågan om det går att välja utländska e-legitimationer som alternativ för inloggning i de tjänster som erbjuds inom organisationen. Av de kommuner, regioner och myndigheter som erbjuder tjänster till enskilda där e-legitimering kan användas uppger 38 procent att utländska e-legitimationer kan väljas som inloggningalternativ.

---

<sup>10</sup> Förordning (2018:1486) med instruktion för Myndigheten för digital förvaltning, 3 §.



**Figur 4.1** Andelen organisationer som erbjuder möjligheten att välja utländska e-legitimationer (valet ForeignID) som e-legitimeringsalternativ i tjänster riktade till enskilda



Det är relativt få kommuner, regioner och myndigheter som erbjuder möjligheten att logga in med utländsk e-legitimation i sin tjänster. Totalt svarar 88 organisationer (67 kommuner och regioner, samt 21 myndigheter) att de erbjuder möjligheten att välja utländsk e-legitimation vid inloggning i tjänster som riktar sig till enskilda. En möjlig förklaring till att relativt få organisationer erbjuder denna möjlighet är att det saknas kunskap om hur man ska leva upp till kraven i eIDAS. Nästan en tredjedel av de offentliga organisationer som besvarat enkäten uppger också att de har behov av mer information om anslutningen till den svenska eIDAS-noden (se kapitel 5).

I oktober 2019 var 111 offentliga organisationer anslutna till Sweden Connect, där den svenska eIDAS-noden ingår. En jämförelse mellan 2017 och 2019 års enkätundersökningar visar att implementeringen av eIDAS-förordningen inom den offentliga förvaltningen har skett ungefär i den takt organisationerna själva bedömde att det skulle ta. I E-legitimationsnämndens enkät från 2017 bedömde 41 procent av de berörda organisationerna att de skulle hinna med att upprätta en uppkoppling mot den svenska eIDAS-noden senast tredje kvartalet 2018.<sup>11</sup> Denna andel är endast något högre än andelen som våren 2019 uppgav att de kunde

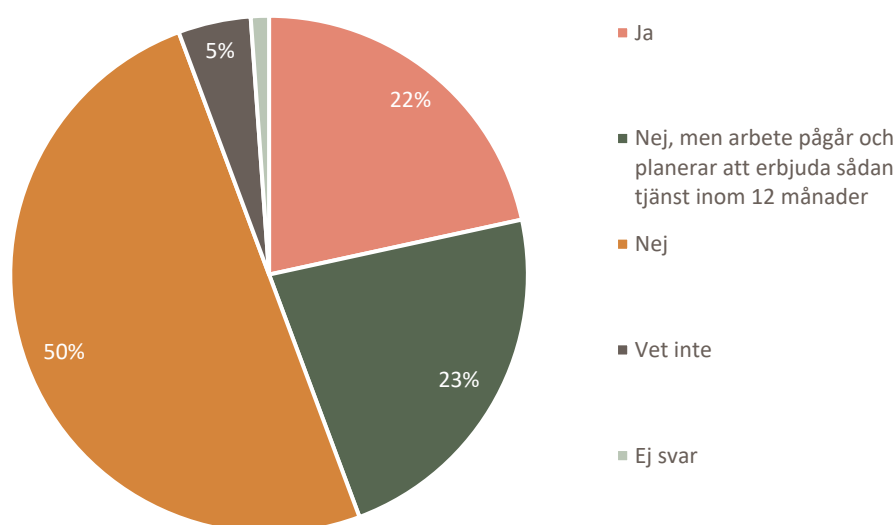
<sup>11</sup> <https://elegnamnden.se/download/18.4498694515fe27cdbc1557/1517417623320/Resultat-fran-e-legitimationsenkaten-2017.pdf> (Hämtad 2019-09-24).

erbjuda möjligheten att välja utländsk e-legitimation som alternativ vid inloggning i sina e-tjänster.

## 4.2 Ett tjugotal organisationer anger att utländsk e-legitimation kan användas i praktiken

Att kunna välja utländska e-legitimationer som inloggningssalternativ behöver inte innebära att det går att använda dessa i offentliga e-tjänster. I enkätundersökningen ställdes därför en separat fråga om det är möjligt att använda tjänsterna med utländsk e-legitimation. Av de 88 offentliga organisationer som erbjuder utländska e-legitimationer som inloggningssalternativ uppger 22 procent att det även är möjligt att logga in och utföra ett ärende. En lika stor andel anger att detta inte går idag men att man planerar att införa detta inom de närmaste tolv månaderna.

**Figur 4.2** Andelen organisationer som i nuläget erbjuder en e-tjänst där man kan logga in och utföra ett ärende med utländsk e-legitimation i tjänster till enskilda



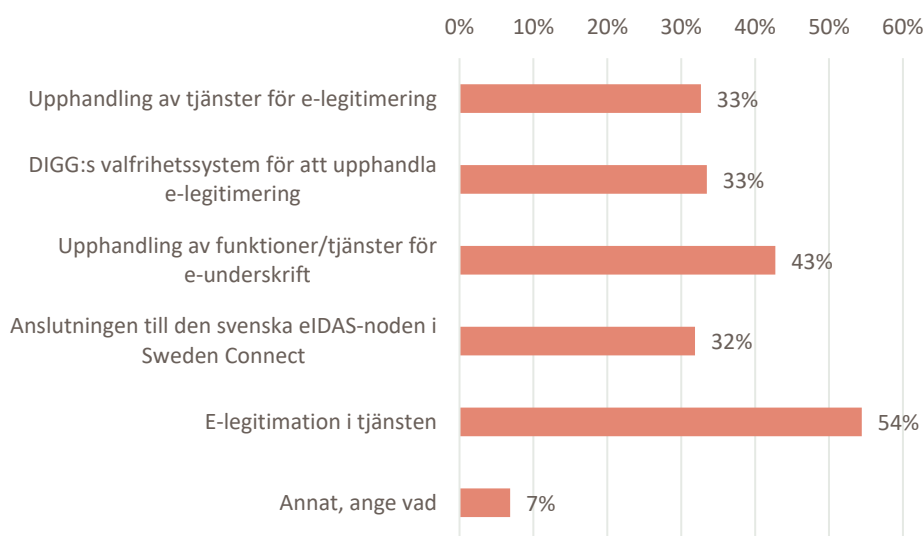
Endast ett tjugotal organisationer uppger att det är möjligt att logga in med utländsk e-legitimation för att utföra ärenden i e-tjänster. Exempel på tjänster som man säger sig erbjuda är olika typer av ansökningstjänster och beställning av intyg. I vilken utsträckning dessa uppgifter är korrekta har inte kunnat verifieras då DIGG inte har haft tillgång till en utländsk e-legitimation för att testa tjänsterna.

# 5 Behov och utmaningar inom e-legitimationsområdet

## 5.1 Behov av mer information

Enkätundersökningen visar att det finns ett tydligt behov bland kommuner, regioner och myndigheter av att få mer information kring e-legitimering. Av de organisationer som redan idag erbjuder tjänster där e-legitimation används är den viktigaste frågan e-legitimation i tjänsten. Över hälften, 54 procent, uppger att de har behov av att få mer information inom detta område. Det näst vanligaste området där de svarande ser ett stort informationsbehov är tjänster för e-underskrifter. Drygt 40 procent anger detta som ett viktigt informationsområde. Även rörande DIGG:s valfrihetssystem och anslutning till den svenska eIDAS-noden finns ett behov av att få mer information. Ungefär en tredjedel av de svarande organisationerna pekar ut dessa områden.

**Figur 5.1 Andelen organisationer som har ett behov av mer information kring e-legitimering, fördelat efter område**



Informationsbehovet ser ungefär likadant ut bland kommuner och regioner som det gör bland myndigheter. Den enda tydliga skillnaden är att andelen som uppger att de har behov av mer information om e-legitimation i tjänsten är högre i kommuner och regioner (57 procent) än vad den är på myndigheter (43 procent).

## **5.2 Upplevda utmaningar inom den offentliga förvaltningen**

På flera ställen i enkäten har de svarande organisationerna haft möjlighet att fritt beskriva olika typer av utmaningar inom e-legitimationsområdet. Många av dessa kommentarer ("frisvar") rör samma eller liknande områden. Nedan redovisas kort några av de områden där kommuner, regioner och myndigheter ser utmaningar kopplade till tillhandahållande och användning av e-legitimation.

### **5.2.1 Särskilda problem kopplat till e-underskrifter**

E-underskrifter är inte bara ett av de områden där många organisationer uppger att de har behov av mer information, det är även ett område som återkommande tas upp i frisvaren. De upplevda problemen kopplade till e-underskrifter är flera. Både juridiska oklarheter och tekniska svårigheter återkommer i organisationernas beskrivningar av de utmaningar som finns. Ett specifikt område som förekommer är arkivering och bevarande av dokument som skrivits under elektroniskt. Här uttrycks osäkerhet både angående vad som gäller juridiskt och vilka tekniska möjligheter som finns.

### **5.2.2 Legitimering och underskrifter för andra än privatpersoner**

Ett återkommande tema i de frisvar som lämnats till enkätundersökningen är det upplevda behovet av särskilda e-legitimationer för användning i tjänsten. Svårigheter kring att låta offentliganställda använda privat upprättade legitimationer i sin tjänsteutövning är en del av den problembild som presenteras. Ett behov av att på ett tillförlitligt sätt kunna koppla ihop person och organisation är en annan. I detta sammanhang nämns både offentliga organisationer och företag.

### **5.2.3 Resurser och kompetens**

Brist på resurser är ett återkommande tema i frisvaren. Inte sällan handlar det om att kostnaderna för att tillhandahålla e-legitimering eller e-underskrift är höga. Även resursbrist i form av otillräcklig kompetens nämns. I flera frisvar påpekas även att förutsättningarna att nå resultat inom e-legitimationsområdet är betydligt sämre i mindre kommuner och myndigheter än i vad de är i större organisationer.

#### 5.2.4 En tydligare nationell styrning efterfrågas

Flera av frisvaren ger på ett eller annat sätt uttryck för upplevelsen av att det saknas enhetlighet inom e-legitimationsområdet. Att det idag används många olika lösningar, samt att det saknas styrning och standarder är en utmaning som återkommande nämns. Denna situation beskrivs som svåröverskådlig och kostnadsdrivande.

Ett annat tema är BankID:s dominerande ställning på marknaden för e-legitimationer. Problemen som kopplas till detta är flera. Att BankID är ett kommersiellt alternativ beskrivs som problematiskt i sig. Ett mer konkret exempel är att BankID inte tillåter så kallad identitetsväxling, vilket lyfts fram som ett problem av flera organisationer.

En återkommande kommentar i frisvaren är att Sverige behöver ett nationellt statligt eID. Detta kopplas både till en upplevd avsaknad av styrning och standarder, och till BankID:s dominerande ställning på marknaden.

## 6 Avslutande reflektioner

### 6.1 Ökad användning av e-legitimering inom den offentliga förvaltningen

Enligt DIGG:s bedömning har användningen av e-legitimering inom den offentliga förvaltningens tjänster ökat under de senaste åren. Resultaten från enkätundersökningen som ligger till grund för denna rapport är generellt svåra att jämföra med tidigare undersökningar. Andelen som uppger att de erbjuder möjligheten att logga in med e-legitimation i sina tjänster är i stort sett densamma som i E-legitimationsnämndens undersökning från 2017. Det faktum att fler organisationer svarat att de erbjuder e-legitimation tyder dock på att användningen har ökat.

Ytterligare tecken på att användningen av e-legitimation ökar är att antalet transaktioner har stigit under de senaste åren. Enkätundersökningen visar att antalet transaktioner med e-legitimation har ökat inom den grupp av stora aktörer som följts över tid. De kompletterande siffror som inhämtats över utvecklingen av antalet transaktioner som genomförts med BankID inom offentlig sektor visar på samma trend.

### 6.2 Valfrihetssystemen används i begränsad utsträckning

DIGG kan konstatera att de valfrihetssystem för anskaffning av e-legitimation som myndigheten tillhandahåller används i relativt begränsad omfattning. Få kommuner, regioner och myndigheter känner till och är anslutna till något av de två system som tillhandahålls idag, och få av de organisationer som svarat på enkäten anger att de använder valfrihetssystemen för att tillhandahålla e-legitimeringstjänster. Av dem som är anslutna till valfrihetssystemen är det dessutom flera organisationer som inte erbjuder de e-legitimationer som ingår i systemen.

En möjlig orsak till att anslutningen till valfrihetssystemen inte är högre kan vara att det saknas kunskap om att systemen finns och om hur de fungerar. Ungefär en tredjedel av de organisationer som besvarat enkäten anger att de har behov av att få mer information om DIGG:s valfrihetssystem.

Den så kallade reboot-utredningen<sup>12</sup> föreslog i sitt betänkande att det ska vara obligatoriskt för alla statliga myndigheter, kommuner och regioner att ansluta sig till de valfrihetsystem som finns. I dagsläget finns dock inte något konkret förslag på hur en sådan reglering skulle kunna se ut och ärendet bereds för närvarande i regeringskansliet.

### **6.3 Begränsade möjligheter att använda utländska e-legitimationer**

Den europeiska eIDAS-förordningen ställer krav på att offentliga e-tjänster ska erbjuda en möjlighet att logga in med utländsk e-legitimation. Enkätundersökningen visar att knappt 40 procent av de offentliga organisationer som erbjuder tjänster för enskilda även ger möjlighet att välja utländsk e-legitimation som alternativ vid inloggning.

En möjlig orsak till att inte fler offentliga organisationer lever upp till kraven i eIDAS-förordningen är att det saknas kunskap om hur man lever upp till dessa. En tredjedel av de organisationer som besvarat enkäten uppger även att de har behov av mer information anslutningen till den svenska eIDAS-noden. Precis som DIGG tidigare konstaterat, finns det alltså fortsatt stort behov av stöd i dessa frågor.

Ett tjugotal organisationer uppger att det är möjligt att logga in med utländsk e-legitimation i de e-tjänster som erbjuds och utföra ett ärende. Om det faktiskt är möjligt att använda dessa tjänster i praktiken har DIGG inte haft möjlighet testa. Ett generellt hinder för användningen av utländska e-legitimationer är dock att många e-tjänster kräver ett svenskt personnummer. I dagsläget kan svenska identitetsbeteckningar inte kopplas till utländska e-legitimationer, vilket gör det problematiskt att använda utländska e-legitimationer i offentliga tjänster.

När det gäller kopplingen mellan svenska personnummer och utländska e-legitimationer finns ett förslag om att upprätta ett särskilt kopplingsregister<sup>13</sup> för detta ändamål. Samtidigt finns också ett förslag om att alla med svenskt personnummer ska kunna få en ny statlig e-legitimation<sup>14</sup>, vilket skulle innebära en lösning på samma problem. Båda dessa frågor bereds för närvarande inom regeringskansliet.

---

<sup>12</sup> reboot – omstart för den digitala förvaltningen. SOU 2017:114.

<sup>13</sup> Fördjupad utredning rörande koppling mellan utländska eID-handlingar och svenska identitetsbeteckningar. Skatteverket 2019 (Bilaga till Dnr 2 02 27351-19/113).

<sup>14</sup> Ett säkert statligt ID-kort – med e-legitimation. SOU 2019:14.

## 6.4 Att främja användningen av tjänster för elektronisk identifiering och underskrift

DIGG har i uppdrag att främja användningen av tjänster för elektronisk identifiering och underskrift. En del i detta främjandeuppdrag är att tillhandahålla information inom området. Enkätundersökningen visar också att det finns ett tydligt behov av informationsinsatser rörande anskaffning och tillhandahållande av tjänster där e-legitimering används. DIGG:s valfrihetssystem för upphandling av e-legitimation och anslutningen till den svenska eIDAS-noden är två områden där det efterfrågas mer information. Både dessa områden ligger inom DIGG:s ansvarsområde och här har myndigheten därmed en viktig roll att spela. Behovet av information hos kommuner, regioner och myndigheter är dock inte avgränsat till DIGG:s konkreta ansvarsområden. Utifrån enkätundersökningen framträder två områden som särskilt viktiga: tjänster för e-underskrift och e-legitimation i tjänsten.

Drygt 40 procent av de organisationer som besvarat enkäten uppger att de är i behov av mer information om upphandling av tjänster för e-underskrift. Utmaningar kopplat till elektroniska underskrifter är även ett återkommande tema i de fritextsvar som lämnats till undersökningen. Informationsbehovet är stort även när det gäller e-legitimation i tjänsten; över hälften av de organisationer som idag har e-tjänster pekar i enkäten ut detta som ett område där de är i behov av att få mer information.

Ytterligare en utmaning som förs fram i de kommentarer som lämnats till enkätundersökningen är avsaknaden av en nationell enhetlighet inom området. En vanligt förekommande kommentar är också att Sverige bör införa en nationell eID. En sådan lösning har också föreslagits inom ramen för den så kallade ID-kortsutredningen<sup>15</sup>. DIGG välkomnar utredningens förslag om att införa ett statligt ID-kort med en statlig e-legitimation. Ett genomförande av förslaget skulle göra att fler kan få en e-legitimation, vilket är positivt.

För att kunna främja användningen av tjänster för elektronisk identifiering och underskrift är det viktigt att det finns tillräcklig kunskap om utvecklingen inom området. DIGG har till uppgift att följa och analysera utvecklingen inom sitt verksamhetsområde, vilket även innefattar e-legitimering och e-underskrifter. DIGG, och E-legitimationsnämnden innan dess, har i huvudsak följt utvecklingen

---

<sup>15</sup> Ett säkert statligt ID-kort – med e-legitimation. SOU 2019:14



inom e-legitimationsområdet genom enkätundersökningar. För att minska uppgiftslämnarbördan och säkerställa kvaliteten på data bör dock andra insamlingsmetoder övervägas. DIGG arbetar för närvarande med att bygga upp en struktur för att följa den offentliga förvaltningens digitalisering generellt. Detta arbete kan även komma att påverka uppföljningen av hur e-legitimation används inom kommuner, regioner och statliga myndigheter.