



TRAFIKVERKET

# Digitala möten i myndigheter 2023

- i det nya normala?

Trafikverket  
Postadress: 781 89 Borlänge  
E-post: trafikverket@trafikverket.se  
Telefon: 0771-921 921

Dokumenttitel: Digitala möten i myndigheter 2023 – i det nya normala?  
Författare: REMM-gruppen för Trafikverket  
Dokumentdatum: April 2023  
Kontaktperson: Christer Strömberg, Trafikverket  
Huvudförfattare: Peter Arnfalk och Peter Björk

Publikationsnummer: 2023:082  
ISBN: 978-91-8045-170-3

# Innehåll

<b>Inledning .....</b>	<b>5</b>
<b>Digitala mötes- och samverkanslösningar .....</b>	<b>6</b>
<b>Omfattning .....</b>	<b>6</b>
<b>Funktioner .....</b>	<b>7</b>
<b>Programvaror .....</b>	<b>9</b>
<b>Möjligheter och utmaningar.....</b>	<b>11</b>
<b>Möteteknik .....</b>	<b>13</b>
<b>Studio för inspelning och sändning .....</b>	<b>14</b>
<b>Hybridmöten.....</b>	<b>15</b>
<b>Kontorsanvändning.....</b>	<b>16</b>
<b>Legala krav och säkerhet.....</b>	<b>17</b>
<b>Möjlighet att använda molnbaserade IT-tjänster .....</b>	<b>17</b>
<b>Konkret påverkan .....</b>	<b>18</b>
<b>Informationsklassning .....</b>	<b>19</b>
<b>Olika möteslösningar beroende på konfidentialitet.....</b>	<b>20</b>
<b>Yttre störning eller intrång.....</b>	<b>21</b>



# Inledning

Vilka tekniska lösningar använder svenska myndigheter för att mötas och samverka digitalt och hur väl fungerar det att samarbeta med andra myndigheter och organisationer?

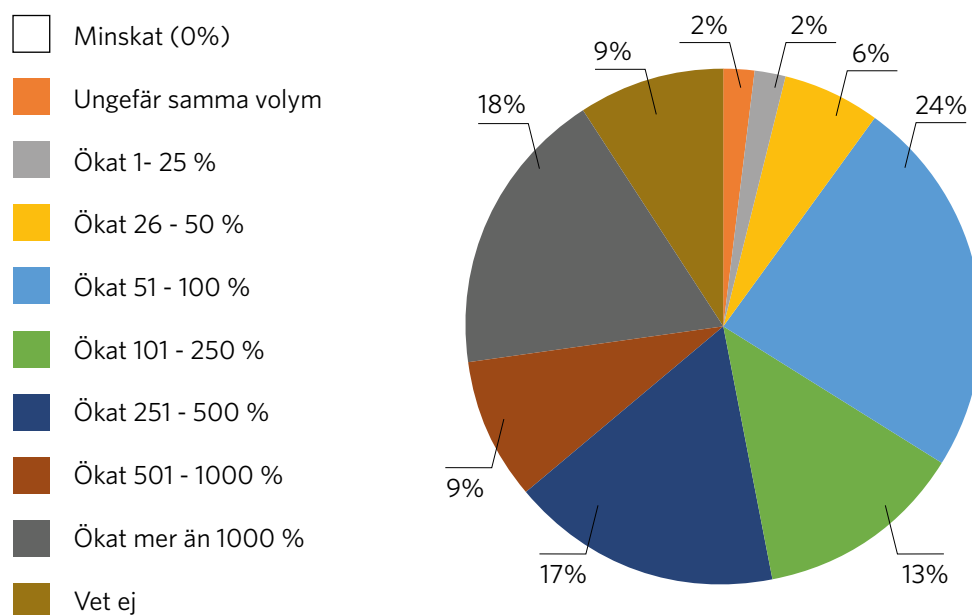
I tio år har REMM regelbundet genomfört undersökningar där dessa och andra relaterade frågor ställts i enkätundersökningen ”Digitala möten i myndigheter”. De två föregående undersökningarna från 2020 och 2022 präglades kraftigt av Covid-19 pandemin, medan denna undersökning blir den första som kan anses vara genomförd efter pandemin, i vad som populärt kallas det nya normala. Nu börjar vi se vilka av pandemins dramatiska förändringar både gällande teknik och beteende som är här för att stanna, och vilka konsekvenser detta får på bland annat våra sätt att arbeta och på våra kontor. I årets version av undersökningen har därför några nya frågor introducerats: om hybridmöten och om kontorsanvändning. Trots det är denna undersökning mindre omfattande än föregående års pandemianpassade versioner.

Webbenkäten skickades ut i februari 2023 via e-post till registratorer i 190 svenska myndigheter. 146 myndigheter svarade på enkäten, vilket innebär en svarsfrekvens på 77 procent. Förutom REMM och Trafikverket var även Lunds universitet avsändare till enkäten. Enkätverktyget Sunet Survey användes för webbenkäten.

# Digitala mötes- och samverkanslösningar

## Omfattning

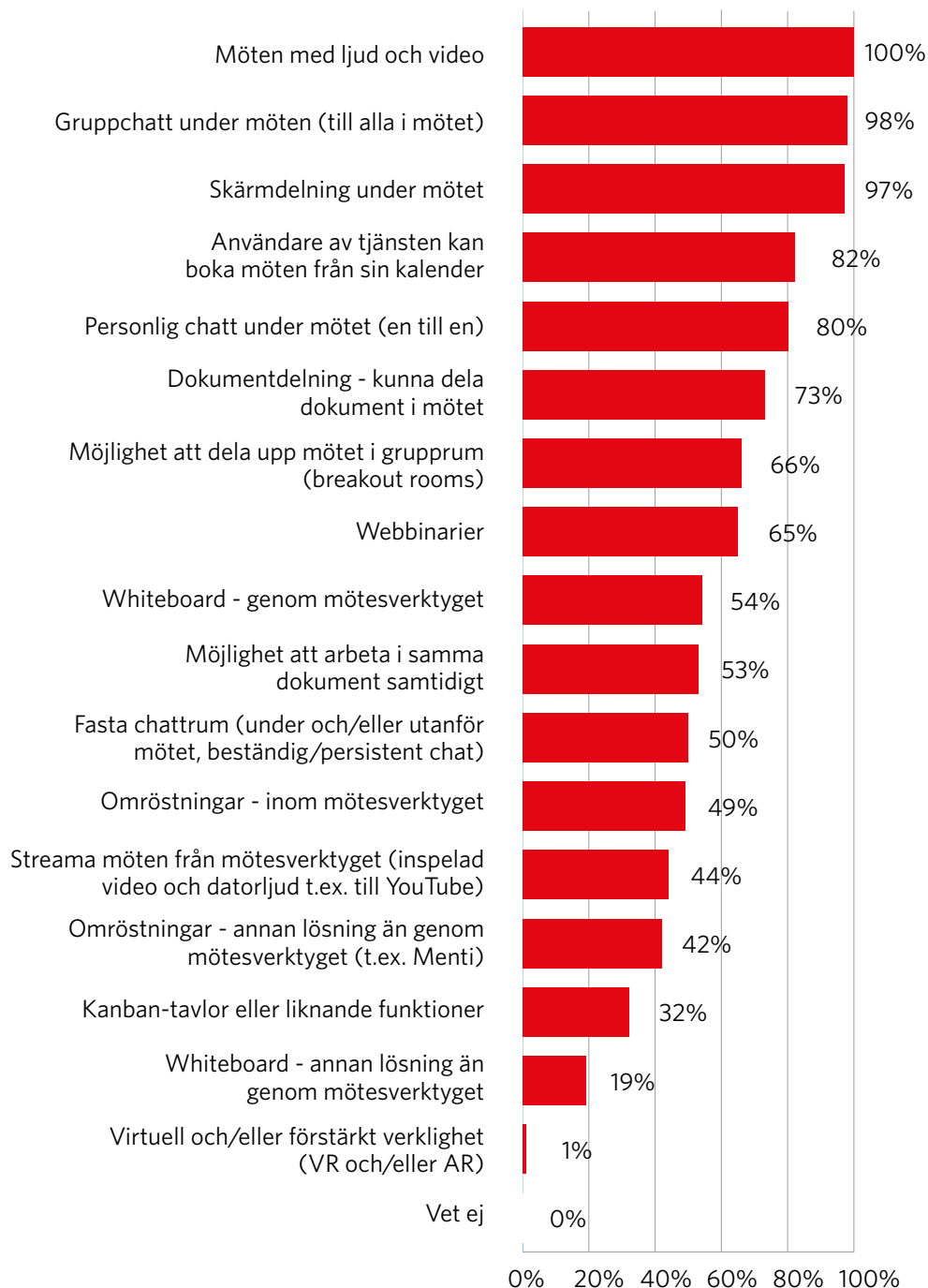
Hur omfattande var er användning av digitala möten (i antal möten) under år 2022 jämfört med 2019?



Under pandemiåren rapporterade så gott som alla myndigheter in en kraftig ökning av antal digitala möten. Den största ökningen återfanns bland de som hade en relativt låg volym före pandemin, däribland universitet och högskolor samt mindre myndigheter. När vi nu gör en jämförelse före och efter pandemin, kan vi konstatera att användningen inte bara var hög under själva pandemin, utan att den även lett till en kvarstående, enorm ökning av den digitala mötesanvändningen. I snitt ökade mötesvolymen mellan 2019 och 2022 med 363 %, vilket innebär att svenska myndigheter i dagsläget har i snitt nästan fem gånger så många digitala möten, jämfört med före pandemin. Det är också anmärkningsvärt att inte en enda myndighet har minskat mötesvolymen under motsvarande period.

## Funktioner

### Vilka digitala mötes- och samverkansfunktioner tillhandahåller ni era användare?



Trenden att myndigheter erbjuder sina anställda allt fler funktioner i och runt sina digitala möten fortsätter, vilket gäller för så gott som alla funktionaliteter som vi frågade om. Liksom tidigare har så gott som alla möjligheten att mötas med ljud och video, dela skärm samt ha tillgång till en gruppchatt under mötet (97–100 %).

De funktioner som ökat sedan förra året är (andelen 2022 inom parentes):

- Personlig chatt under mötet: 80 % (73 %)
- Samtidig redigering: 53 % (49 %)
- Omröstningar, fasta chattrum, möjlighet att streama: 42–50 % (ökat något)
- Omröstningar med hjälp av en extern lösning: 42 % (39 %)
- Kanban eller liknande: 32 % (26 %)
- Extern whiteboard: 19 % (10 %)

Andelen som kan arrangera webinarier, har tillgång till breakout rooms och inbyggd whiteboard i mötesverktyget är 54–66 %, vilket är ungefär detsamma som vid det förra mättillfället. Den enda funktion som verkar ha minskat sedan förra året är möjligheten att kunna boka digitala möten från sin kalender, 82 % mot tidigare 89 %. Därför kan vi konstatera att användningen av digitala möten generellt sett verkar öka i myndigheterna. Möteslösningarna utökar och förstärker sina funktioner och myndigheterna skaffar även flera, kompletterande mötes- och samverkansverktyg.

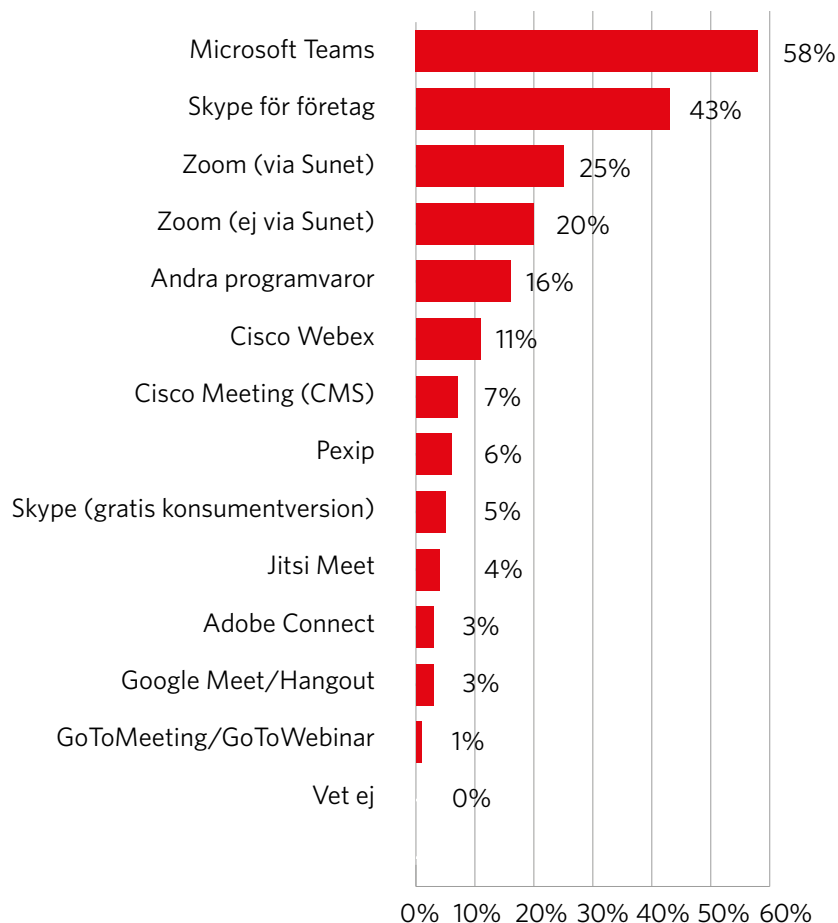
Förra året frågade vi för första gången myndigheterna om deras intresse och användning av digital 3D-teknik som virtuell verklighet (VR), förstärkt verklighet (AR) och Metaverse. Relativt många myndigheter uppgav då ett intresse av framför allt VR (38 %). När vi nu frågar hur många som faktiskt använder sig av tekniken så visar det sig att tillämpningen fortfarande väldigt begränsad – endast en myndighet (ett lärosäte) sa sig tillämpa denna teknik.





## Programvaror

**Vilken eller vilka egna lösningar/programvaror för digitala möten erbjuder ni era användare?**

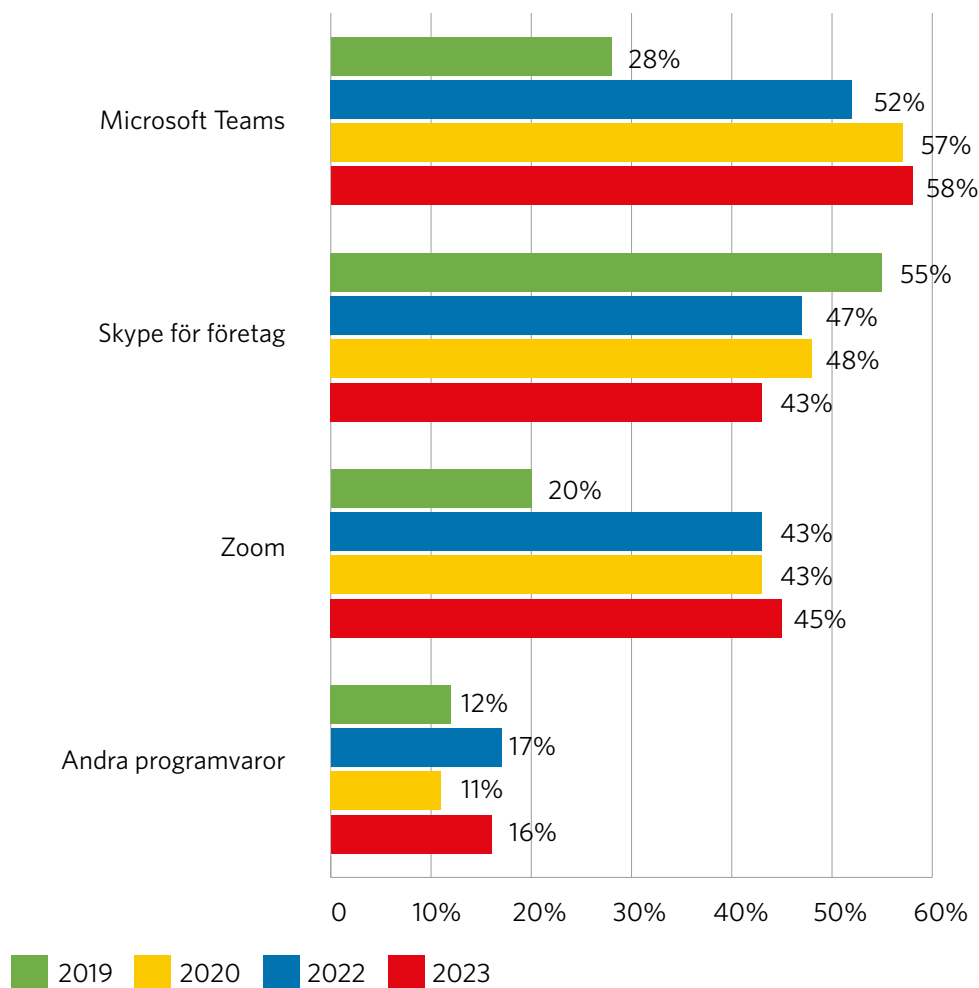


Precis som i de tre senaste mätningarna dominerar tre programvaror för digitala möten i svenska myndigheter: Microsoft Teams, Skype för företag och Zoom. Totalt använder sig över 90 % av myndigheterna av minst en Microsoftlösning.

För att mäta användningen av Zoom har en uppdelning gjorts av de som använder Zoom via det svenska universitetsnätverket Sunet och de som inte har denna lösning. Sammanlagt så fortsätter Zoom-användningen öka, framför allt via Sunet och har blivit det näst vanligaste mötesverktyget i myndigheter efter Teams med en total andel på 45 %.

Sedan förra mätningen har Cisco Webex, Jitsi Meet och konsument-Skype ökat, medan Pexip har minskat något.

Bland de andra programvarorna som används för digital samverkan, utöver de förvalda alternativen i enkäten, används Tutus Skiffer, Rocketchat, Mattermost och Nextcloud. Några myndigheter använder Cryptify, Lifesize, Quickchannel och Element, samt någon enstaka myndighet som även nämner Blackboard, Edudip, Conceptboard och Miro.



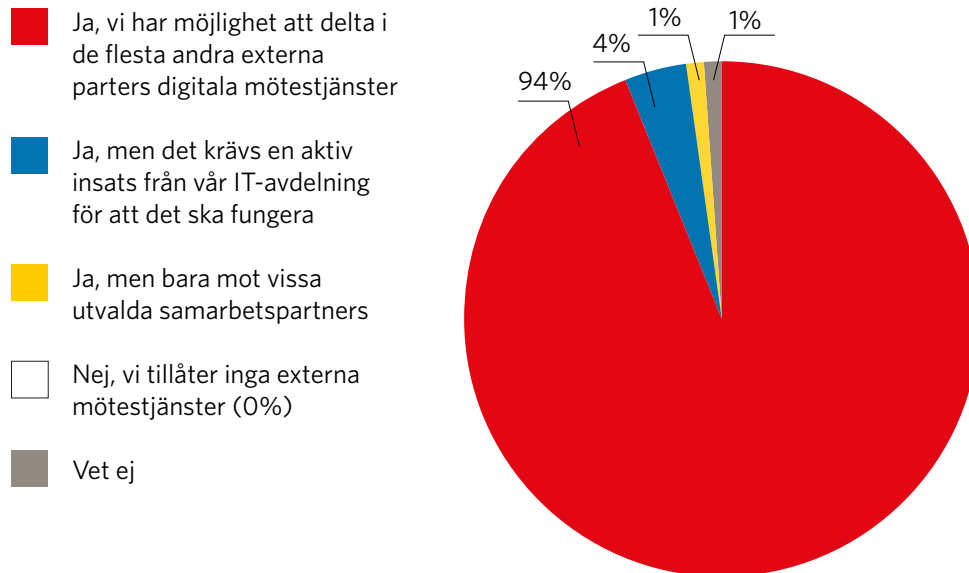
Bilden ovan visar trenden för användningen av de största kategorierna mötesverktyg de senaste fyra mätningarna: 2019–2023. Microsoft Teams har etablerat sig som det vanligaste digitala mötesverktyget och förstaplatsen verkar inte ha kunnat rubbas av vare sig molndebatten, Schrems II-domen eller eSams arbete med att identifiera alternativa möteslösningar.

Redan vid REMMs första enkätundersökning 2013 hade Microsoft etablerats som en av de främsta leverantörerna av digitala mötestjänster till svenska myndigheter. Då använde 30 % av myndigheterna Microsoft Lync, som är föregångaren till Skype för företag. Andelen myndigheter som i dag använder Skype för företag minskar, men den utannonserade utfasningen har senare lagts och Skype används fortfarande. Dessutom har vissa myndigheter som slutade använda Skype återupptagit användningen på grund av att mötesverktyget bedömdes vara lämpligare ur ett juridiskt perspektiv.

Även intresset för och användningen av andra programvaror ökar. Under 2020 såg vi ett lyft för användningen av nya verktyg då man letade efter lösningar som snabbt kunde klara mötesbehovet under pandemin. Man har testat dessa, och nu verkar allt fler myndigheter ha införskaffat andra, ofta kompletterande mötesverktyg.

## Möjligheter och utmaningar

### Har ni möjlighet att delta i externa parters digitala mötestjänster?



Alla svarande myndigheter (förutom en som inte kan/får ange) har i år möjlighet att delta i externa parters digitala mötestjänster. Det kan till exempel vara digitala möten som en annan myndighet arrangerar och bjuder in till. Detta innebär en milstolpe då det är första gången detta hänt sedan REMMs mätningar startade 2013 – en mätning som initierades just för att belysa svårigheten som myndigheter då hade med att mötas digitalt med varandra. För tio år sedan innebar bland annat brandväggar stora problem för organisationer att kommunicera via videokonferens, liksom kravet på federering för att få kommunicera fullt ut via Lync. Dessutom hindrades digitala möten och samverkan av inkompatibla möteslösningar och det är faktum att många myndigheter helt enkelt inte hade någon teknik för att kunna mötas digitalt.

Nu kan 94 % av myndigheterna delta i de flesta andra externa parters digitala möten utan att några speciella åtgärder behöver vidtas, en ökning från 88 % år 2022 och 82 % år 2020. I 4 % av myndigheterna krävs det en aktiv insats från IT-avdelningen för att det ska fungera, och någon enstaka myndighet (1 %) kan bara mötas digitalt med vissa utvalda samarbetspartners, vilket kan jämföras med 6 % som år 2020 hade denna begränsning.

Trots det kvarstår fortfarande en del problem och utmaningar när myndigheterna ska mötas digitalt med externa parter. Som för tio år sedan orsakar det varierande utbudet av programvaror och versioner problem såväl tekniskt som handhavarmässigt, för ovana användare. Det vanligaste problemet uppstår när man blir inbjuden av en extern part och en digital möteslösning

som den egna myndigheten inte själv har. I de flesta fall får man inte installera mötesklienten på datorn (till exempel Zoom) utan är hänvisad till att använda en webbklient. Detta kan innebära två problem: antingen tillåts man inte installera webbklienten, eller så är webbklientens funktionalitet begränsad, som till exempel att inte kunna dela skärm.

Ett annat problem flera myndigheter vittnar om är att man begränsas av att vara hänvisad till Skype för företag, då denna lösning upplevs som föråldrad och sämre fungerande än modernare möteslösningar. Trots den intensivkurs som pandemin innebar, har vissa deltagare fortfarande svårigheter att koppla upp sig till mötet och vet inte hur de ska hantera funktionerna i mötesverktyget. Dessutom finns ingen eller bristande möjlighet till support för de möteslösningar myndigheten själv inte har.



## Möteteknik

### Vilka satsningar på digital möteteknik planerar ni göra under 2023?

Myndigheternas arbete fortsätter med att anpassa sina lokaler för att de ska ha bättre förutsättningar för hybridmöten. Detta innebär framför allt installation av mer och bättre teknisk utrustning för digitala möten i mötesrum, konferenssalar och kontorsmiljöer. I lärosätena anpassas även lektionssalar och andra utbildningslokaler för distans- och hybridundervisning. De åtgärder som nämns är främst förbättrad ljudupptagning och ljudåtergivning, samt fler och bättre kameror.

En tydlig trend är att inrätta och utrusta egna studior för mer professionella digitala sändningar och för inspelning av filmer och poddar. Många av de som redan har studior bygger om och utrustar dem med ny teknik.

Vad gäller mötesverktyg kommer många myndigheter även i år att utreda och testa alternativa digitala möteslösningar som är förenliga med GDPR. Dessa är främst myndigheter som planerar att sluta använda Skype för företag, men även flera som använder Teams planerar en övergång till alternativa lösningar. Samtidigt planerar andra myndigheter att börja använda Teams under året.

Under året har flera myndigheter ambitionen att börja använda nya digitala mötes- och samverkanslösningar som alternativ eller komplement till de mer etablerade lösningar man redan har. Flera myndigheter har fördjupat sig i lösningar såsom Jitsi, Nextcloud och Rocketchat. Vissa hänvisar till Försäkringskassans plattform SAFOS (samarbetsplattform för offentlig sektor) och dess paketering av samverkanslösningar.

Bland de funktioner som myndigheterna vill utveckla i år är streaming, webinarier, persistent/beständig chatt och digital whiteboard.

Slutligen kan nämnas att flera myndigheter inte avser göra några tekniska satsningar under 2023 eftersom de gjorde omfattande investeringar och utvecklade tekniken under pandemiåren. Nu vill de ta en paus för att kunna bli bättre på att använda den teknik man redan införskaffat. Man vill också satsa på kompetensutveckling genom information, support och utbildning.

## Studio för inspelning och sändning

Har ni en egen studio för inspelningar och direktsändningar?



Drygt hälften (51 %) av alla myndigheter har en eller flera egna studior för inspelningar och direktsändningar. Ytterligare 12 % hyr eller lånar en studio vid behov, framför allt mindre myndigheter. Fler ser behovet och 12 % av myndigheterna är intresserade av/kommer att skaffa en egen en studio.

De myndigheter som avser att inrätta eller utveckla en studio rekommenderas ta del av REMMs skrift ”Studiolösningar för digitala möten och hybridmöten” som finns tillgänglig under Publikationer på remm.se.<sup>1</sup>

---

1 Studiölösningar för digitala möten och hybridmöten:  
[https://www.remm.se/wp-content/uploads/2023/01/Studiolosningar\\_for\\_digitala\\_moten\\_och\\_hybridmoten\\_TRV\\_publ\\_2022-155.pdf](https://www.remm.se/wp-content/uploads/2023/01/Studiolosningar_for_digitala_moten_och_hybridmoten_TRV_publ_2022-155.pdf)



# Hybridmöten

## Hur omfattande var er användning av hybridmöten under 2022 jämfört med 2019?



Som förväntat har användningen av hybridmöten ökat i de flesta myndigheter (84 %) jämfört med innan pandemin, och i över två tredjedelar (76 %) av myndigheterna har användningen ökat kraftigt. Endast 2 % av myndigheterna har inga hybridmöten alls.

För att hantera det snabbt ökade behovet av hybridmöten har myndigheterna vidtagit ett antal åtgärder för att skapa goda förutsättningar för dessa. Den vanligaste åtgärden var att installera ny eller bättre digital mötesteknik i mötes- och konferensrum, med bättre mikrofoner och högtalare, samt fler och större bildskärmar. Vissa har satsat på att anpassa möbleringen av rummen och även försett större utrymmen (till exempel matsalar) med digital mötesutrustning.

För att underlätta hybridmöten nämns även att man införskaffat bra mötesutrustning för de som distansarbetar och utrustning för de som har digitala möten i kontorslandskap.

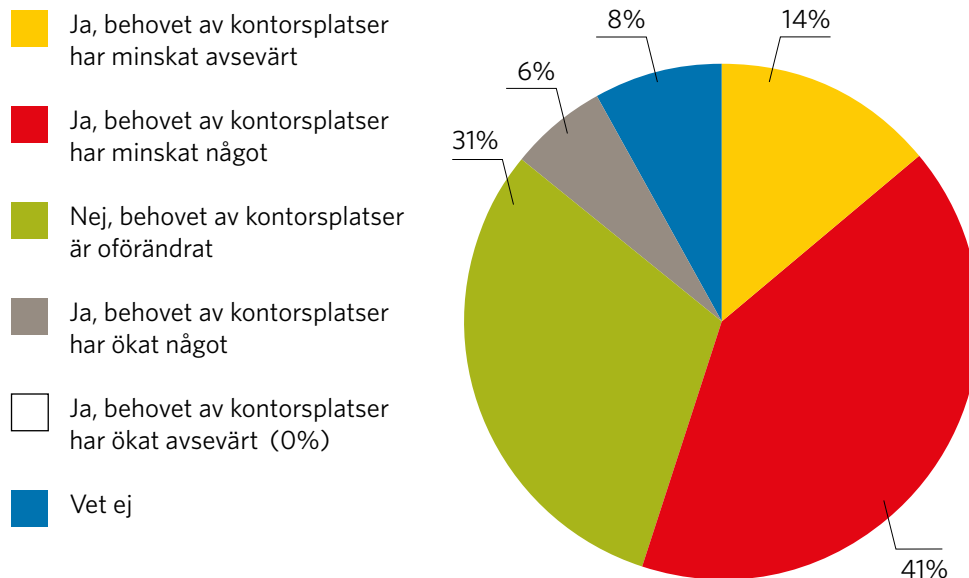
Många myndigheter har satsat på kompetensutveckling i form av information, lathundar, utbildning i hur (och när) man håller bra hybridmöten, vilket är glädjande. Vissa lärosäten har anställt IKT-pedagoger. Förkortningen IKT står för Information-Kommunikation-Teknologi. IKT-pedagog har som uppgift att inspirera, handleda och utveckla användningen av digitala möjligheter i undervisningen.

På remm.se finns en mängd informations- och stödmaterial för hybridmöten.<sup>2</sup>

2 För REMMs material om hybridmöten, se bl.a.:  
- [www.remm.se/rad-och-stod/hybridmoten/](http://www.remm.se/rad-och-stod/hybridmoten/)  
- [www.remm.se/wp-content/uploads/2022/02/Framgangsfaktorer\\_Hybrid\\_FEB22\\_A4\\_sv.pdf](http://www.remm.se/wp-content/uploads/2022/02/Framgangsfaktorer_Hybrid_FEB22_A4_sv.pdf)  
- [www.remm.se/2021/10/22/hybridmoten-i-praktiken/](http://www.remm.se/2021/10/22/hybridmoten-i-praktiken/)  
- [www.remm.se/hybridmoten/](http://www.remm.se/hybridmoten/)

# Kontorsanvändning

Har ert behov av kontorsyta/-platser förändrats efter pandemin, jämfört med före pandemin? Vad beror den eventuella förändringen på?



Det snabbt ökande andelen anställda som distansarbetar har lett till en förändrad kontorsbeläggning. För en majoritet (55 %) av myndigheterna har behovet av kontorsyta minskat och för 14 % av myndigheterna är minskningen avsevärd. Den tidigare generellt restriktiva inställningen till distansarbete har ändrats till att många myndigheter i dag tillåter sina anställda att arbeta upp till 49 % av arbetstiden på distans, en möjlighet som många också utnyttjar. På grund av detta är färre anställda på kontoret samtidigt, vilket leder till ett minskat behov av kontorsyta.

De flesta myndigheter (61 %) följer upp nyttjandegraden av sina kontor. Fler myndigheter har börjat leta efter alternativa användningsområden för kontorsytor som börjat stå tomma, som exempelvis att inhysa andra myndigheters anställda. Redan nu låter 7 % av myndigheterna anställda från andra myndigheter arbeta på sina kontor, och ytterligare 8 % överväger att låta göra det. Dessutom har 8 % av myndigheterna anställda som arbetar från jobbhubbar/co-working hubs (vilka inte är myndighetskontor) och ytterligare 3 % överväger att låta sina anställda arbeta på detta sätt.

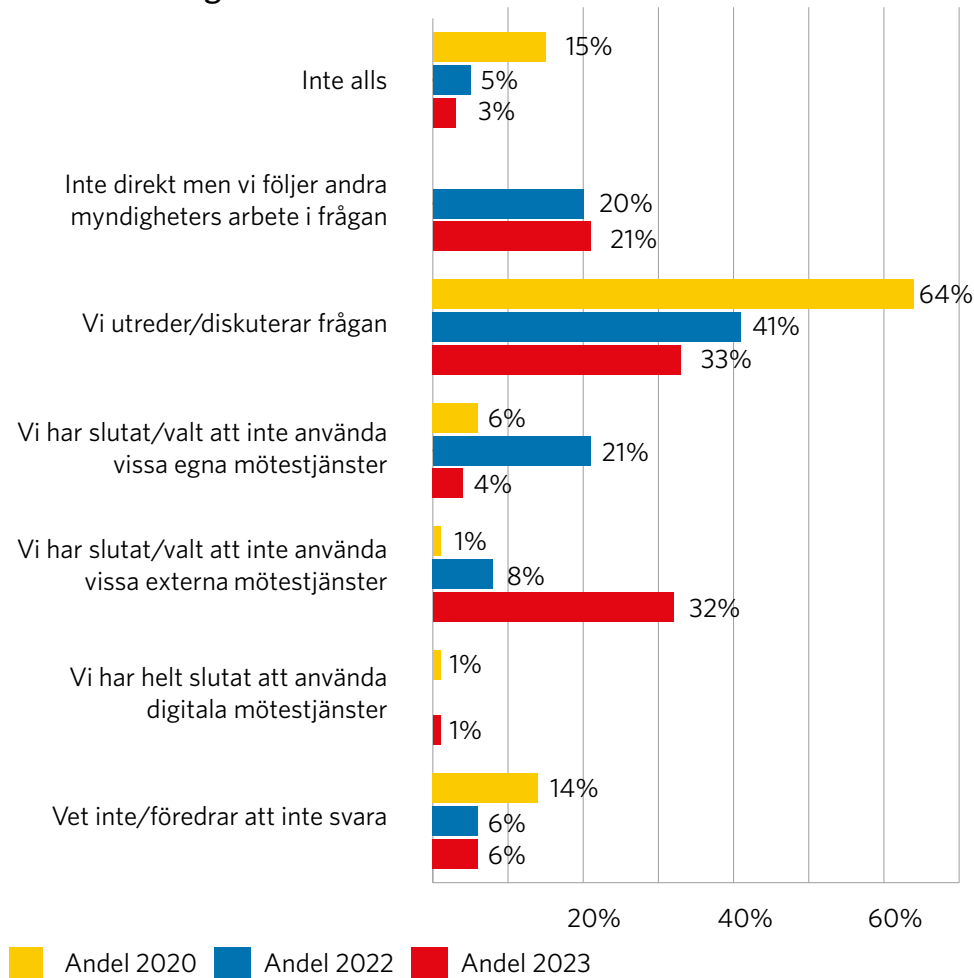
För vissa myndigheter (6 %) har kontorsbehovet däremot ökat, något som främst kan förklaras med att myndigheterna har expanderat sin verksamhet, bland annat myndigheter kopplade till Sveriges försvar som snabbt expanderar i samband med kriget i Ukraina och Sveriges Nato-anpassning.



# Legala krav och säkerhet

## Möjlighet att använda molnbaserade IT-tjänster

Hur påverkar de legala kraven er i fråga om de digitala möteslösningar som ni har i dag?



Drygt hälften (54 %) av myndigheterna utreder, diskuterar eller följer andras arbete i frågan om legala krav på digitala mötestjänster, vilket är en något lägre andel än för ett år sedan (61 %). En dryg tredjedel (36 %) har slutat använda antingen vissa egna eller vissa externa mötestjänster, och en av myndigheterna har valt att helt sluta använda digitala mötestjänster.

Detta år ser vi en kraftig ökning, från 8 % år 2022 till 32 % år 2023, i andelen myndigheter som slutat/valt att inte använda vissa externa mötestjänster. Denna ökning kan med stor sannolikhet förklaras med debatten om icke-europeiska molnbaserade mötestjänster och inte minst eSams initiativ dSam och deras arbete med att identifiera och testa alternativa möteslösningar. En ytterligare förklaring kan vara att man tolkat frågan som om vi frågade om användning av externa parters mötestjänster och att man blivit mer restriktiv även med detta.

Endast 3 % känner sig inte påverkade av kraven, vilket kan bero på att man redan använder sig av vad man bedömer vara legala lösningar.

## Konkret påverkan

### Hur har "molnfrågan" påverkat införskaffandet och/eller användningen av digitala mötes- och samverkanstjänster rent konkret?

Myndigheternas svar varierar, allt ifrån att man själva inte använder molnbaserade tjänster men tillåts delta i andras mötestjänster, till att man exempelvis använder Microsoft Teams men påverkas av andra myndigheters ställningstagande. Vissa har stoppat planerat införande medan andra fortsätter att använda de molnbaserade tjänster som införskaffats. Interna regelverk har upprättats för att hjälpa verksamheten att använda de valda lösningarna på rätt sätt.

Flera myndigheter uttrycker liksom föregående år en frustration över den begränsning i möjliga lösningar som man får använda. Man får svårare att leverera den typ av funktioner som verksamheten behöver och efterfrågar. Användarna har svårt att förstå och godta argumenten som presenteras varför de inte får använda vissa molntjänster som upplevs enklare och bättre. I de fall man har anpassat en molnlösning så att den bättre uppfyller säkerhetskraven, har det lett till lägre effektivitet och sämre användarupplevelse.

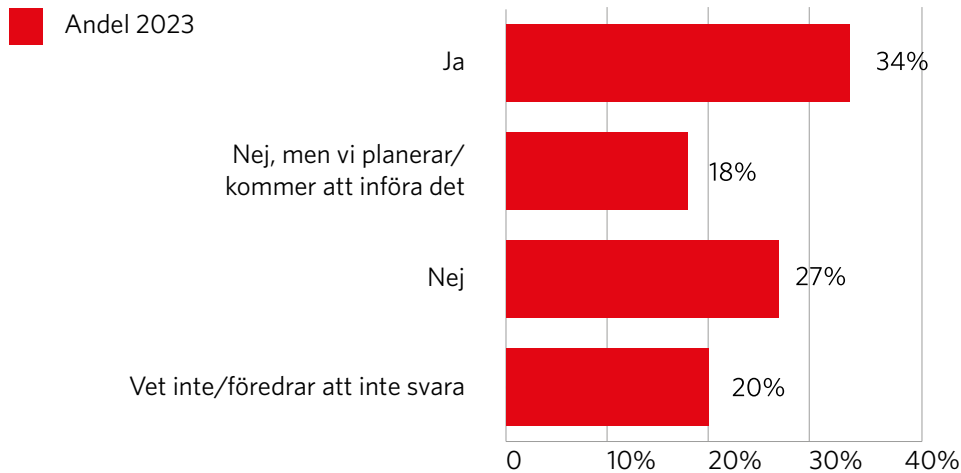
Arbetet med att välja en lämplig lösning som uppfyller de juridiska kraven upplevs som komplicerat och innebär merarbete i form av olika utredningar, förstudier, omvärldsbevakningar och samverkan med andra myndigheter i frågan. Myndigheter flaggar också för att det kravunderlag som används vid upphandling och matchning av möteslösningar måste bli tydligare.

Kostnaderna för lokalt installerade tjänster har ökat, särskilt om man jämför med standardtjänster från exempelvis Microsoft och Zoom.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att molnfrågan påverkar myndigheterna avsevärt oavsett vilken lösning som de själva använder. Frågan är komplicerad och kräver mycket tid och resurser. Även om olika myndigheters krav och förutsättningar skiljer sig åt är de grundläggande legala kraven desamma. Det talar för en bättre och ökad samverkan mellan myndigheter i frågan för att undvika dubbelarbete.

## Informationsklassning

### Tillämpar ni informationsklassning för det som avhandlas i digitala möten (primärt för inspelade möten)?



En dryg tredjedel (34 %) tillämpar informationsklassning<sup>3</sup> för det som avhandlas i digitala, primärt inspelade möten. Knappt hälften (45 %) svarar att man inte gör det eller att man planerar eller kommer att införa det och 20 % vet inte eller föredrar att inte svara på frågan.

Frågan ställes även i förra årets undersökning, men utformades då något annorlunda vilket begränsar jämförbarheten.<sup>4</sup>

Den ändrade enkätfrågan kan delvis förklara den drastiska sänkningen i andelen myndigheter som tillämpar informationsklassning för det som avhandlas i digitala möten – från 80 % år 2022 till 34 % i årets mätning. En möjlig förklaring kan vara att de flesta myndigheter tillämpar någon form av informationsklassning med främst rutiner för hantering av textdokument, men att man ännu inte har någon informationsklassning för just inspelade digitala möten.

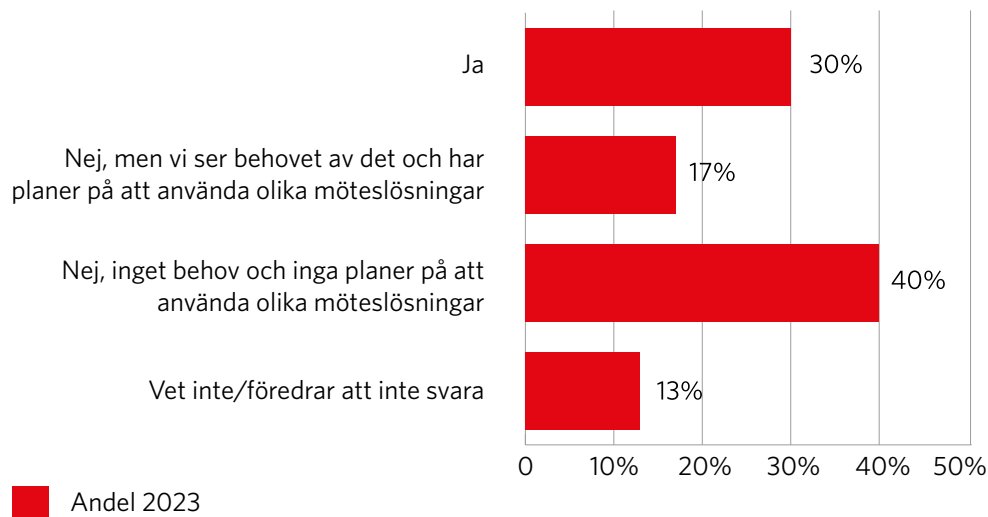
För nästan hälften av myndigheterna verkar det uppenbarligen finnas ett behov av information och utbildning i hur man ska hantera information i ett digitalt möte samt inspelat material.

<sup>3</sup> Informationsklassning innebär att man värderar och klassar organisationens information utifrån vilka konsekvenser otillräckligt skydd för informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet skulle kunna få.

<sup>4</sup> Utformningen av frågan 2023 hade tillägget: "primärt för inspelade möten". Frågan fick även ytterligare två svarsalternativ: "Nej, men vi planerar/kommer att införa det" och "Vet inte/föredrar att inte svara".

## Olika möteslösningar beroende på konfidentialitet

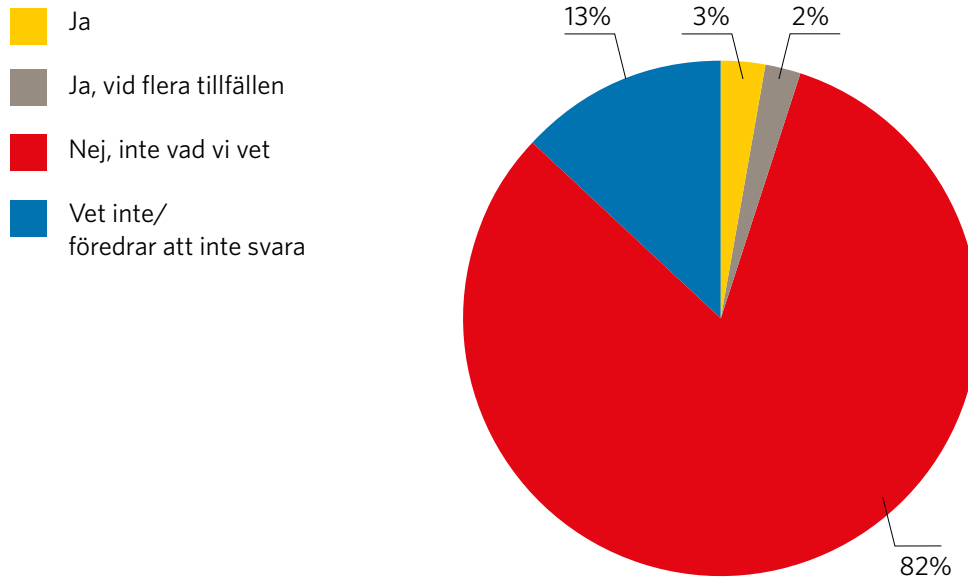
Använder ni olika digitala möteslösningar/-tekniker beroende på vilken konfidentialitet mötena har, till exempel en lösning för säkerhetsskyddade möten och en annan för andra möten?



Nästan en tredjedel av myndigheterna (30 %) använder olika möteslösningar beroende på vilken konfidentialitet mötena har. Ytterligare 17 % ser behovet av olika möteslösningar och planerar att använda det. Andelen myndigheter som använder olika möteslösningar minskade i år från 38 % år 2022. En del av förklaringen är att en större andel av myndigheterna än tidigare (13 %) svarar att de inte vet eller att de föredrar att inte svara. En annan förklaring kan vara att man slutat använda digitala möteslösningar som anses mindre säkra och nu håller sig till bara en lösning. Dessutom är det möjligt att myndigheterna nu i högre grad undviker digitala kanaler för möten som innehåller mycket känslig information. Tekniska lösningar finns för att hantera skyddsvärd information, men dessa kan initialt både vara utmanande och kostsamma att få på plats.

## Yttre störning eller intrång

Har ni utsatts för någon form av yttre störning eller intrång i era digitala möteslösningar?



De flesta myndigheter (82 %) rapporterar att man inte har utsatts för någon yttre störning eller intrång i sina digitala möteslösningar, men 5 % har utsatts för detta vid någon eller några tillfällen. 13 % svarar att man inte vet eller så föredrar man att inte svara – påverkan och störningar är något som man helst inte diskuterar i externa och allmänna forum.

Störningar och intrång förekommer men det rapporteras sällan utåt och det är ovanligt att det får någon större påverkan för den egna myndigheten och/eller dess slutliga ”kunder”. Bland de fåtal märkbara störningar som man rapporterar att man utsatts för är främst oanmälda och oönskade intrång under öppna föreläsningar på universitet och högskolor, främst i början av pandemin då man inte hade etablerat några säkerhetsrutiner för de digitala mötena.



