



Digitala möten i myndigheter 2022

– i gränslandet mellan pandemi och det nya normala

I SAMARBETE MED

Trafikverket

Postadress: 781 89 Borlänge

E-post: trafikverket@trafikverket.se

Telefon: 0771-921 921

Dokumenttitel: Digitala möten i myndigheter 2022 – i gränlandet mellan pandemi och det nya normala

Författare: REMM-gruppen, Trafikverket i samarbete med DIGG

Dokumentdatum: April 2022

Kontaktperson: Ulf Pilerot, Trafikverket

Huvudförfattare: Peter Arnfalk och Peter Björk

Publikationsnummer: 2022:055

ISBN: 978-91-8045-039-3

Innehåll

Inledning	5
Del 1. Digitala möten i svenska myndigheter – former och omfattning	6
Vilka former av digitala möten används?.....	6
Hur har volymen av antal digitala möten utvecklats under år 2021 jämfört med i slutet av 2020?	7
Del 2. Möteslösningar, verktyg och utrustning	8
Vilken eller vilka egna lösningar/programvaror för digitala möten erbjuder myndigheterna sina användare?.....	8
Hur mycket används de olika möteslösningarna?	11
Vilken erfarenhet har myndigheterna av eSams föreslagna möteslösningar?	12
Vilka ytterligare digitala möteslösningar använder myndigheterna?	13
Har de anställda möjlighet att delta i externa parter digitala mötestjänster?	14
Kan och får anställda använda webbklienter och/eller installera andra klientprogram (appar, desktop-klienter) för möten i externa parter digitala mötestjänster?.....	15
Vilka satsningar på digital mötesteknik planeras i myndigheterna under 2022?	16
Hur vanligt är det att man använder headset, ljudpuckar, webbkamera och förbättrad ljussättning?.....	17
Vad är myndigheternas intresse för och erfarenhet av att mötas och samverka med hjälp av virtuell verklighet, förstärkt verklighet eller metaversum?	19
Del 3. Användningsområden	20
Vilka digitala mötes- och samverkansfunktioner tillhandahåller myndigheterna?	20
För vad använder man digitala möten?.....	22
Hur kommer digitala möten att användas i myndigheternas framtida arbete?	24
Vilka anpassningar har man gjort för distansarbete under pandemin?	26
Del 4. Support, information och utbildning	28
Erbjuder myndigheter sina anställda någon form av teknisk support för digitala möten?.....	28
Erbjuder myndigheterna sina anställda någon form av information om digitala möten?.....	29
Erbjuder myndigheterna sina anställda någon form av utbildning/träning för digitala möten?	30
Del 5. Legala krav och säkerhet	31
Hur påverkar de legala kraven myndigheternas val av digitala möteslösningar?	31
Ger myndigheterna direktiv till de anställda om vilka mötestjänster som de får använda?.....	33
Kartlägger myndigheterna vilka lagkrav som ställs på dem?	34
Används olika digitala möteslösningar beroende på konfidentialitet?	35



Inledning

Syftet med denna undersökning är att ta reda på vilken teknik som används för digitala möten i svenska myndigheter och vilka förutsättningar man har att samverka digitalt med andra myndigheter och organisationer.

REMM har sedan 2013 regelbundet undersökt hur myndigheter möts digitalt och detta är sjätte gången som enkätundersökningen ”Digitala möten i myndigheter” genomförs. Förra gången undersökningen gjordes var i november 2020, mitt under Covid19-pandemin, vilket starkt präglade resultaten. Vi såg då framför allt en dramatisk uppgång av antalet digitala möten men även att mötena fick en bredare tillämpning, bland annat för distansarbete. Trenden mot mer molnbaserade möteslösningar blev tydlig, samtidigt som debatten pågick runt GDPR och hanteringen av persondata i molnbaserade, icke-europeiska digitala möteslösningar.

När årets undersökning genomfördes under februari 2022 hade pandemin rasat i två år och pågick fortfarande. Men, restriktionerna var då på väg att fasas ut och en försiktig förhoppning fanns om att vi var på väg in i en post-pandemitid – det ”nya normala”. Det är i ljuset av denna situation vi har utformat enkäten och analyserat resultaten. Även vid denna enkätundersökning är den så kallade ”molnfrågan” mycket aktuell, så ett speciellt fokus har även denna gång lagts på att undersöka frågan.

Webbenkäten skickades i februari 2022 ut via e-post till registratorer i 194 svenska myndigheter. 152 myndigheter svarade på enkäten, vilket innebär en svarsfrekvens på 78 procent. Förutom REMM och Trafikverket var även DIGG och Lunds universitet avsändare till enkäten. eSam har bidragit med förslag på frågor. Enkätverktyget Sunet Survey användes för webbenkäten.

”

Molnfrågan är ännu mycket aktuell, så ett speciellt fokus har även nu lagts på att undersöka denna fråga.

Resultat

Del 1: Digitala möten i svenska myndigheter – former och omfattning

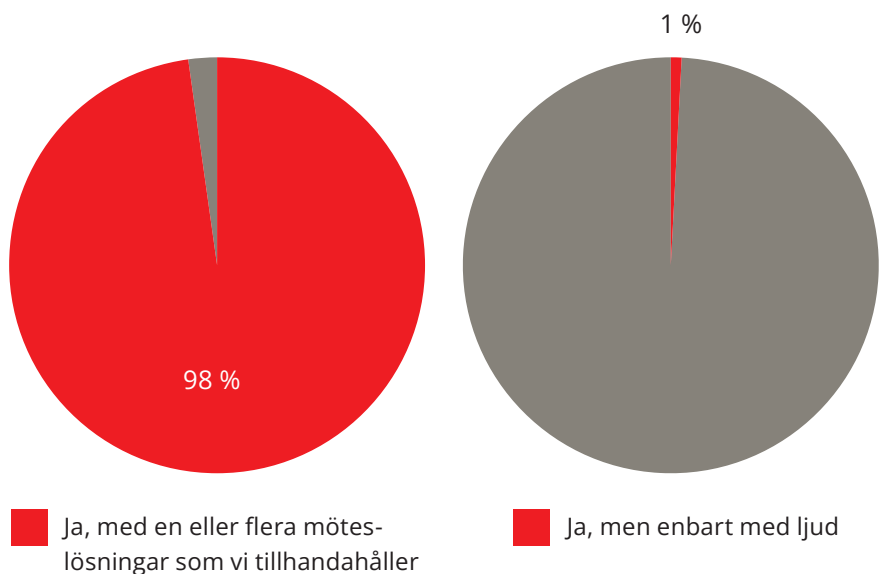
Vilka former av digitala möten används?

Alla myndigheter som svarade på enkäten i år använder digitala möten i någon eller några former, något som vi fann redan i förra undersökningen 2020. Den tekniska utvecklingen gör det inte längre riktigt relevantt att, som vid tidigare undersökningar, dela upp användningen i telefon-, webb- och videokonferens. Därför har vi i år i stället undersökt hur många myndigheter som använder digitala möten genom att:

- erbjuda sina anställda en eller flera egna digitala möteslösningar
- delta i möten, men enbart med ljud.

Samtliga myndigheter som svarade på enkäten använder digitala möten i dag. Så gott som alla (98 %) tillhandahåller någon form av egen digital mötestjänst. Dessutom deltar de flesta myndigheter även i digitala möten som externa parter bjuder in till. Ett fåtal, färre än 1 %, deltar enbart med ljud i möten, till exempel genom att delta i en vanlig telefonkonferens eller ringa in till ett Teams-möte.

Använder er myndighet digitala möten?

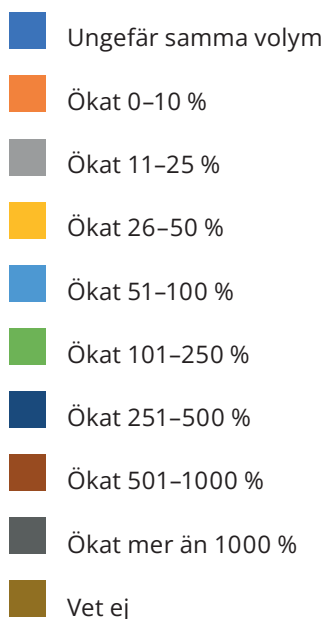


Hur har volymen av antal digitala möten utvecklats under år 2021 jämfört med i slutet av 2020?

Även under det andra pandemiåret 2021 ökade användningen av digitala möten i många myndigheter, och i genomsnitt mer än fördubblades mötesvolymen (102 %) sedan förra enkätundersökningen i november 2020. Då en volymökning på över 500 % rapporterades i förra undersökningen kan användningen av digitala möten i myndigheter vara upp till tio gånger större jämfört med före pandemin.

Drygt hälften av myndigheterna redovisade att de hade ungefär samma volym, eller en relativt begränsad ökning med upp till 25 % fler, digitala möten sedan förra mätningen. De två senaste undersökningarna har båda gjorts under Covid19-pandemin och en stor del av myndigheternas förändrade mötesmönster hade redan etablerats i den förra mätningen.

Användningen av digitala möten har ökat med:



Del 2: Möteslösningar, verktyg och utrustning

Vilken eller vilka egna lösningar/programvaror för digitala möten erbjuder myndigheterna sina användare?

Precis som i förra mätningen är det tre programvaror för digitala möten som dominerar i svenska myndigheter: Microsoft Teams, Skype för företag och Zoom. Andelen myndigheter som använde Microsoft Teams ökade drastiskt mellan mätningarna 2019 och 2020: från 28 % till 52 %, och i denna undersökning har andelen ökat ytterligare till 57 %. Detta gör MS Teams till det överlägset mest använda digitala mötesverktyget. Microsoft innehar även andraplatsen genom Skype för företag, vilket nästan hälften av myndigheterna använder: 48 %.¹ Totalt sett använder över 90 % av myndigheterna minst ett mötesverktyg från Microsoft.

Zoom är det tredje vanligaste mötesverktyget, med en andel på sammanlagt 43 % av myndigheterna, vilket är samma andel som i förra mätningen. I årets undersökning delade vi upp svarsalternativen i de som använder den som tjänst som förmedlas via universitetets-nätverket Sunet (22 %), och de som har en annan Zoom-lösning (21 %).

Utanför prispallen finner vi en annan stor amerikansk leverantör – Cisco, som erbjuder molntjänsten Cisco Webex (8 %) samt on premise-tjänsten Cisco Meeting – CMS (7 %). En liknande andel av myndigheterna använder Starleaf eller Pexip (båda 7 %). En mindre andel använder Jitsi Meet, Adobe Connect eller den kostnadsfria konsumentversionen av Skype (alla 3 %). De tidigare relativt populära Google Meet och GoToMeeting används nu bara av en procent av myndigheterna eller färre.

Totalt sett erbjuder nästan två tredjedelar (65 %) av myndigheterna en eller flera av de molnbaserade tjänsterna MS Teams, Zoom (ej via Sunet) och Cisco Webex. Om även Sunets Zoom räknas in bland molntjänsterna ökar andelen till 70 %.

På följande två sidor visas först en graf som visar andel myndigheter som använder ett visst mötesverktyg 2022 (sid. 9) och på nästa sida en jämförelse med motsvarande andel i mätningarna 2019 och 2020 (sid. 10).

”

Det är av största vikt att denna fråga löses skyndsamt så att myndigheternas verksamhet inte påverkas negativt.

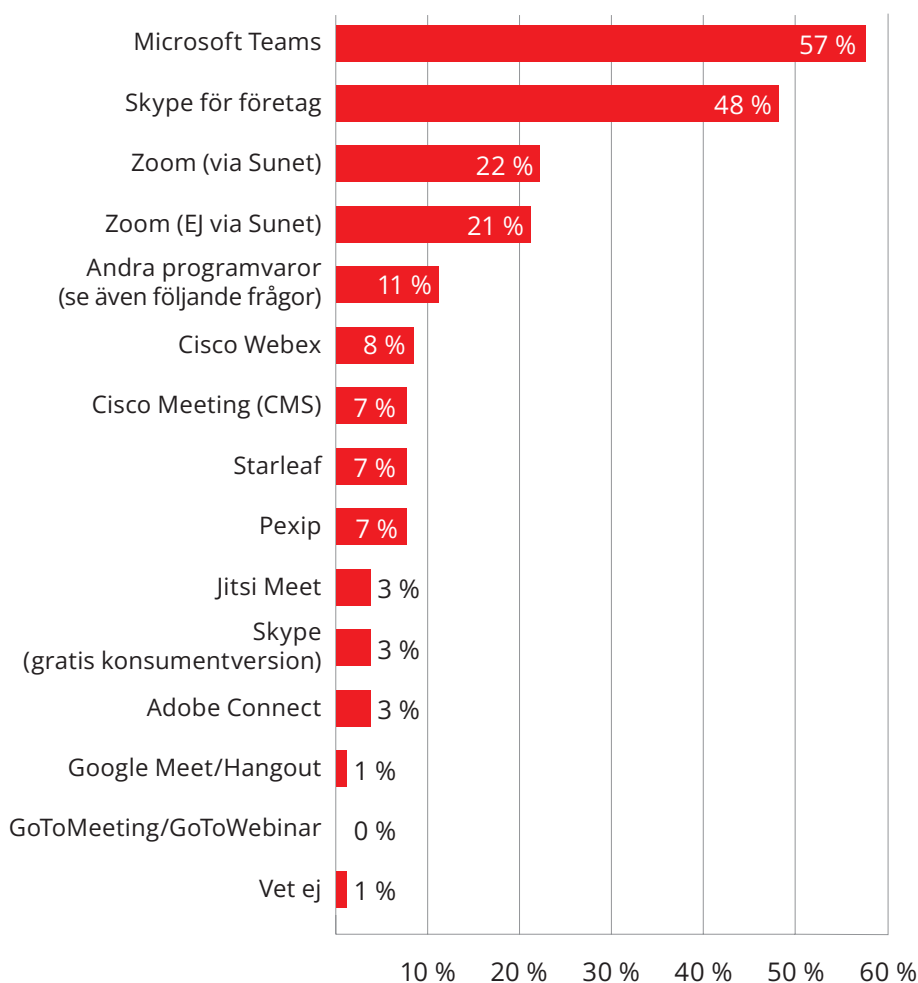
¹ Tidigare var detta resultat uppdelat på de som hade Skype för företag via Office 365 och de som hade on premise-lösningar, men då Skype för företag inte längre erbjuds via Office 365 har nu alla on premise.

Det innebär att om de legala krav som undersöks i del 5 av denna rapport omöjliggör användning av dessa mötesverktyg, kommer det att leda till allvarliga konsekvenser för myndigheternas arbete och samarbete, såväl internt som externt, nationellt och internationellt.

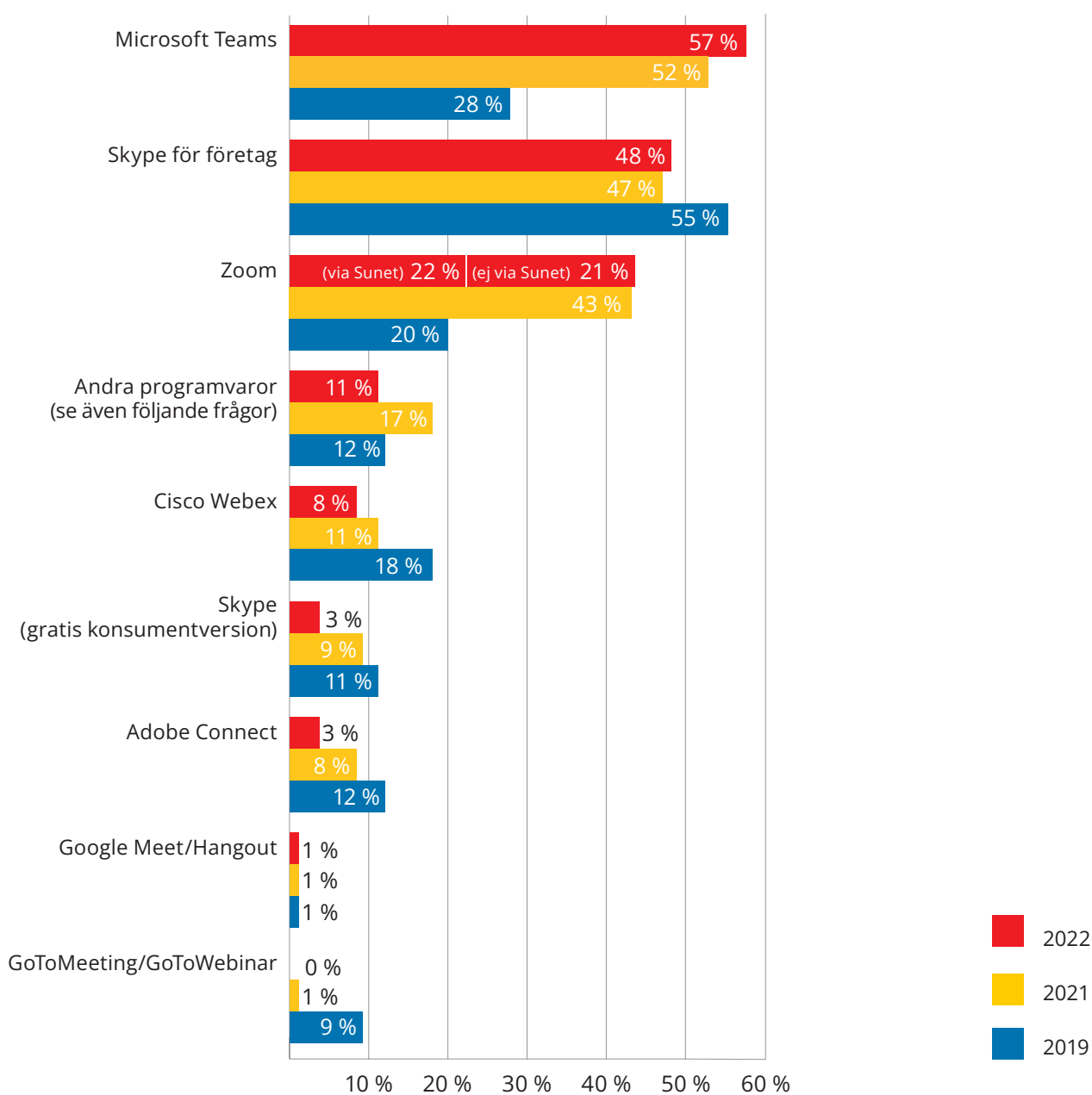
Det är därför av största vikt att denna fråga löses skyndsamt och på ett sätt som gör att myndigheternas verksamhet inte påverkas negativt.

Liksom vid tidigare mätningar ser vi en mångfald av olika digitala mötesverktyg vilket innebär en utmaning på grund av kompatibilitetsproblem, även mellan de olika Microsoftlösningarna, något som riskerar hämma samverkan mellan olika myndigheter. Den ökade möjligheten att delta i andra organisationers möteslösningar med hjälp av webbklienter är i många fall en lösning på detta problem, förutsatt att denna lösning erbjuds och att man tillåts använda den.

”
Mångfalden av olika digitala mötesverktyg innebär en utmaning.”



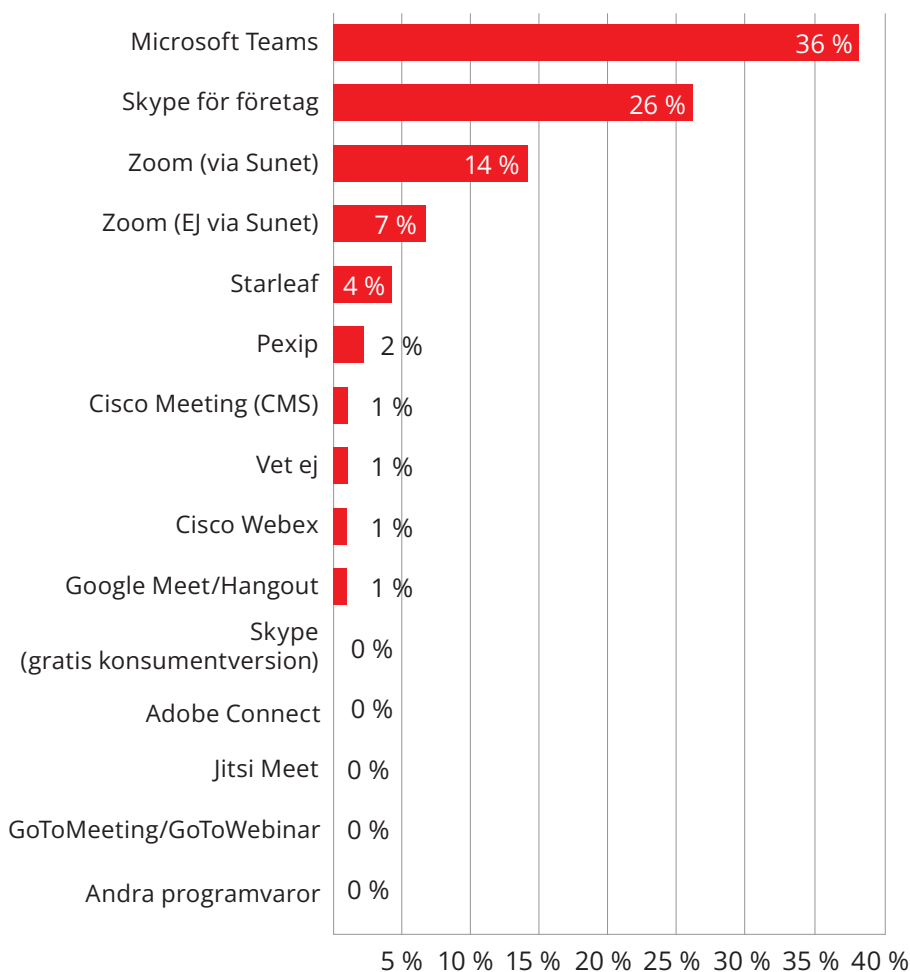
**Andel myndigheter som använder ett visst digital mötesverktyg
- en jämförelse mellan mätningarna 2019, 2020 och 2022. Mötesverktyg
som tillkom i den senaste mätningen är därför inte med här.**



Hur mycket används de olika möteslösningarna?

I den förra frågan undersökte vi andelen myndigheter som erbjuder en viss mötestjänst, men inte *hur mycket* tjänsten faktiskt används. Då vi ställde frågan om i hur stor omfattning olika möteslösningar används, återspeglas svaret från föregående fråga. De tre programvarorna Microsoft Teams, Skype för företag och Zoom är också de tre som i fallande ordning används mest (36, 26 och 21 % respektive). Resultatet ger en indikation på hur stor del av myndigheternas alla digitala möten som levereras av en viss tjänst. På så sätt står dessa tre tjänster uppskattningsvis för 83 % av myndigheternas alla digitala möten.

Utöver denna dominans så används Starleaf relativt flitigt (4 %) följt av Pexip (2 %). Övriga mötestjänster står var och en för 1 % eller mindre av alla möten.





Vilken erfarenhet har myndigheterna av eSams föreslagna möteslösningar?

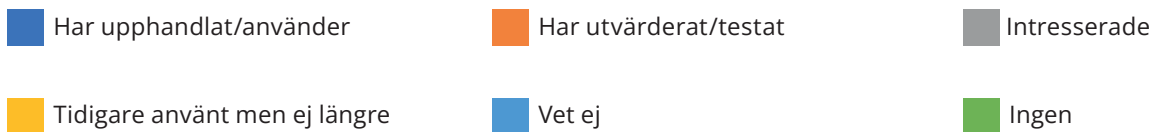
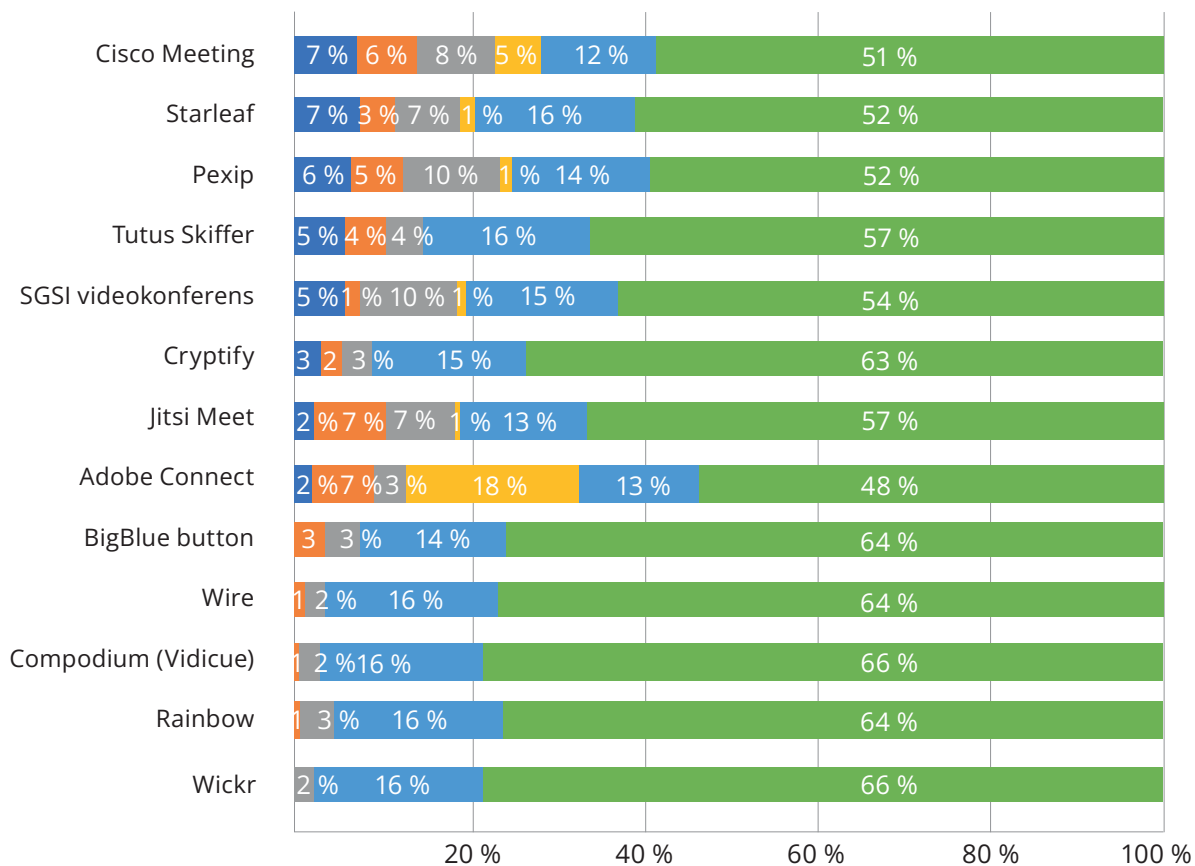
Myndighetssamarbetet eSam föreslog i en rapport hösten 2021 ett antal digitala lösningar som bedömts vara lämpliga och lagliga alternativ till utomeuropeiska molntjänster. För digitala möten (I rapporten kallat ”videokonferens”) har ett antal olika lösningar identifierats. I denna undersökning ställde vi därför frågan vilken erfarenhet myndigheterna har av de dessa lösningar.

Som vi tidigare konstaterade dominerar de digitala möteslösningarna Microsoft Teams, Skype för företag och Zoom. Utöver dessa har myndigheterna skaffat framför allt tre andra digitala möteslösningar: Cisco Meeting, Starleaf och Pexip, något som återspeglas även i svaren på denna fråga: Cisco Meetings och Starleaf har upphandlats/används av 7 % av myndigheterna och Pexip av 6 %. Utöver dessa tre har Tutus skiffer och SGSI Videokonferens upphandlats av 5 %, Cryptify av 3 %, samt Jitsi Meet och Adobe Connect av 2 % av myndigheterna.

Förutom de myndigheter som redan har skaffat dessa möteslösningar är även andra myndigheter intresserade, och en del har dessutom testat en eller flera lösningar som återfinns på eSams lista över så kallade videokonferenslösningar.

Störst intresse finns för Pexip, som 15 % av myndigheterna är intresserade av och/eller har testat, följt av Cisco Meeting och Jitsi Meet – båda med 14 %, SGSI Videokonferens med 11 %, samt Starleaf och Adobe Connect, som 10 % av myndigheterna är intresserade av och/eller har testat.

Vi kan dock konstatera att de flesta myndigheter inte har någon av de digitala möteslösningar som eSam föreslagit: 70 % har inte någon av dem, 20 % har skaffat en av dem och ytterligare 7 % har två eller fler av dessa möteslösningar (och övriga vet ej).



Vilka ytterligare digitala möteslösningar använder myndigheterna?

I årets undersökning frågade vi om ett stort antal olika mötesverktyg och myndigheternas användning täcktes därigenom in väl. Utöver dessa nämner ett fåtal myndigheter att man använder bland annat Telias telefon- eller videokonferenslösningar. Andra lösningar som enskilda myndigheter använder är också bland annat Interactio, Blackboard Collaboration, Trello, QuickChannel, Mattermost, Sefos, Vonage/Ericsson och appen Signal.

”

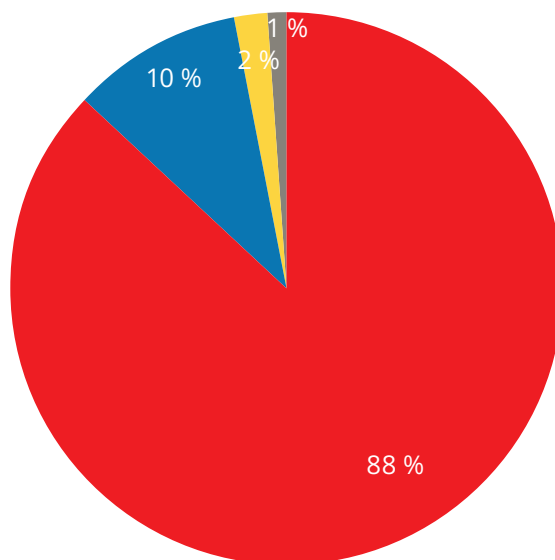
Så gott som samtliga myndigheter har möjlighet att delta i externa parter digitala mötestjänster.

Har de anställda möjlighet att delta i externa parter digitala mötestjänster?

Så gott som samtliga (99 %) myndigheter har möjlighet att delta i externa parter digitala mötestjänster, till exempel att delta i ett digitalt möte som en annan myndighet arrangerar och bjuder in till. För många myndigheter (88 %) är det möjligt att delta i de flesta andra externa parter digitala mötestjänster utan att några speciella åtgärder behöver vidtas, en ökning från 82 % i förra mätningen. I en av tio myndigheter krävs det en aktiv insats från IT-avdelningen för att det ska fungera. En liten andel (2 %) kan bara mötas digitalt mot vissa utvalda samarbetspartners, vilket kan jämföras med 6 % år 2020.

Trenden med ökad tillgänglighet är positivt då det ökar möjligheten att mötas digitalt myndigheter emellan och med andra organisationer, och att detta för de flesta myndigheter är förhållandevis okomplicerat. Det är ett stort steg framåt jämfört med situationen 2013, då möten och samverkan hindrades bland annat av proprietära, inkompatibla möteslösningar, brandväggar och det är faktum att många myndigheter helt enkelt inte hade någon teknik för att kunna mötas digitalt.

- Ja, vi har möjlighet att delta i de flesta andra externa parter digitala mötestjänster
- Ja, men det krävs en aktiv insats från vår IT-avdelning för att det ska fungera
- Ja, men bara mot vissa utvalda samarbetspartners
- Vet ej

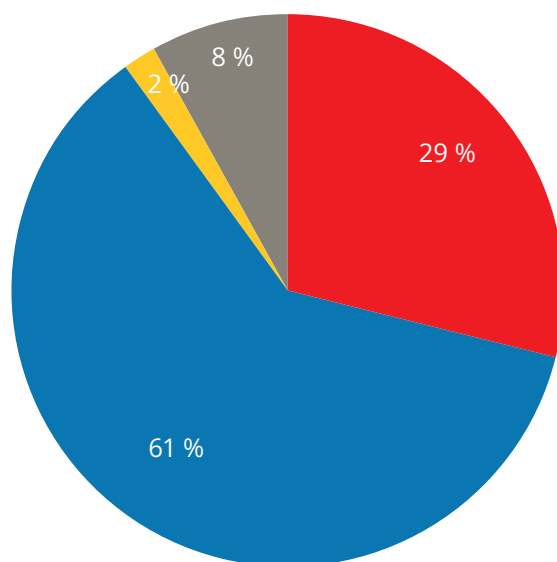


Kan och får anställda använda webbklienter och/eller installera andra klientprogram (appar, desktop-klienter) för möten i externa parters digitala mötestjänster?

För att lösa dilemmat med att myndigheterna använder olika digitala mötestjänster kan man använda webbklienter och/eller installera klientprogram (appar, desktop-klienter) för att på så sätt kunna delta i externa parters digitala mötestjänster. De flesta möteslösningar erbjuder i dag en webbklient som möjliggör detta. Det förutsätter dock att myndigheterna tillåter sina anställda att använda dessa webbklienter och/eller installera andra klientprogram, något som inte alltid är fallet.

Nästan en tredjedel (29 %) av myndigheterna tillåter sina anställda att delta både via en webbklient och genom installation av klientprogram från andras mötestjänster på sina datorer. Vanligast (61 %) är trots allt att man tillåter deltagande via en webbklient, men inte installation av klientprogram från andras mötestjänster.

- Vi tillåter både deltagande via webbklient och installation av klientprogram från andras mötestjänster
- Vi tillåter deltagande via webbklient men inte installation av klientprogram från andras mötestjänster
- Vi tillåter inga externa mötestjänster
- Vet ej



Vilka satsningar på digital mötesteknik planeras i myndigheterna under 2022?

Många myndigheter håller på att anpassa sina lokaler: konferensrum, kontorsmiljöer och andra utrymmen för att skapa bättre förutsättningar för hybridmöten. Åtgärder som nämns är översyn av AV-utrustning för att förbättra användarupplevelsen, att man skaffar mer och bättre teknik för digitala möten och att detta installeras i fler lokaler än de som är utrustade i dagsläget.

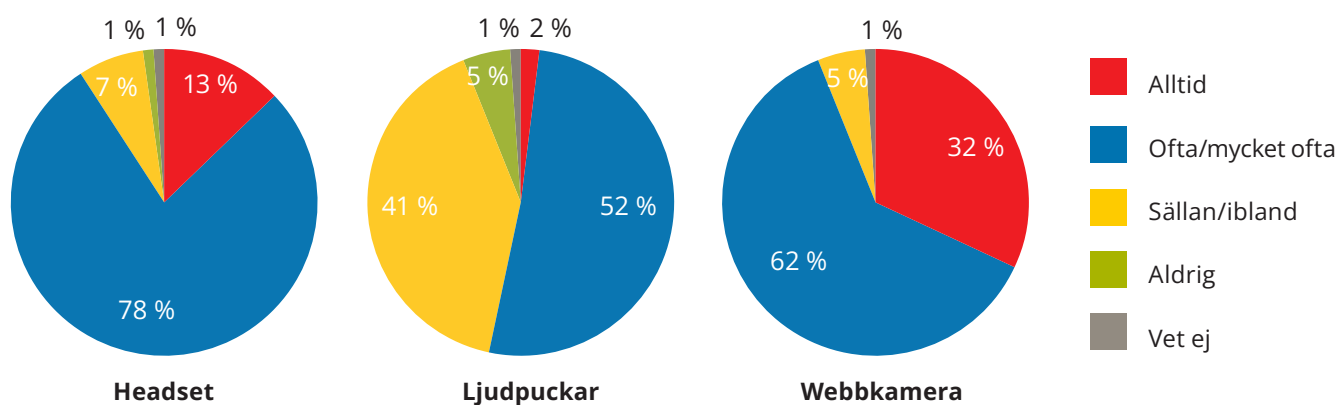
En annan sak som många myndigheter engagerar sig i under 2022 är att utreda och testa alternativa digitala möteslösningar vilka är förenliga med GPPR. Engagemanget i frågan varierar: en grupp företrädesvis större myndigheter deltar i arbetet med att testa och utvärdera olika möteslösningar, medan de flesta följer utvecklingen och inväntar resultatet av eSams utredning i frågan. Många olika mötes- och samverkansverktyg testas nu, vilket skulle kunna leda till en situation framöver där myndigheterna väljer en mängd olika möteslösningar. Det finns en risk att samarbetet mellan myndigheter och med andra organisationer kan försvåras om lösningarna inte är kompatibla, inte tillåts i andra myndigheter, kan passera brandväggar, eller om det upplevs som svårt att delta i verktyg som man inte är van vid och inte kan hantera.

Andra planerade åtgärder är att skaffa lösningar för webinarier och streaming, bygga och utrusta studior för inspelningar och livesändningar, och att bygga ut kapaciteten (både nätverk och utrustning) för att kunna möta den ökade volymen digitala möten. Även arbete för att öka säkerheten i möten pågår i flera myndigheter.

Flera universitet och högskolor nämner att de nu fortsätter att anpassa sina salar och andra lokaler för distans- och hybridundervisning.

Utöver de tekniska och praktiska åtgärderna så planerar ett flertal myndigheter att utveckla informationsmaterial, utbildningar och prova-på tillfällen för sin personal. Detta för att öka kunskap om och färdighet i att använda olika digitala mötesverktyg och om hur man arbetar mer effektivt digitalt. Ett särskilt fokus ligger i år på hybridmöten, och när det är mer eller mindre lämpligt att välja en viss form av möte (till exempel helt digitalt, hybrid eller rent fysiskt möte).

Hur vanligt är det att man använder headset, ljudpuckar, webbkamera och förbättrad ljussättning?



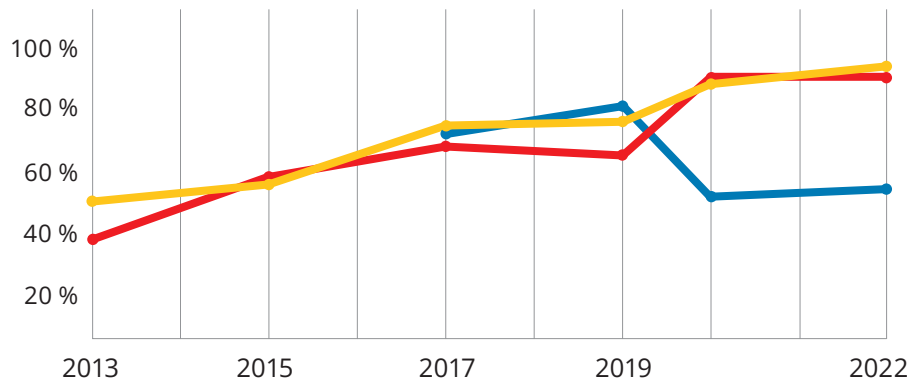
En bra ljud- och bildupplevelse är viktigt för ett lyckat digitalt möte. Därför har vi i ett flertal undersökningar tidigare följt upp användningen av headset, webbkamera och ljudpuckar.

Den bästa ljudupptagningen i digitala möten får man oftast genom användning av ett headset. Därför är det glädjande att användningen fortsätter öka: andelen som alltid använder headset ökar något, från 9 % vid förra undersökningen till nu 13 %. De som alltid, mycket ofta eller ofta använder headset är som tidigare 91 %.

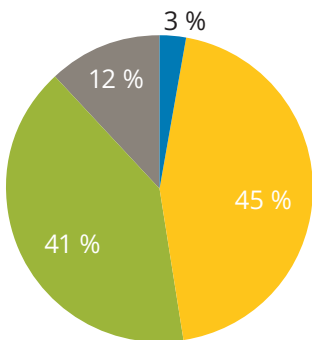
I drygt hälften av myndigheterna använder man även ljudpuckar² alltid, mycket ofta eller ofta (54 %), en liten uppgång jämfört med förra undersökningen (50 %).

Även användningen av webbkamera fortsätter att öka. Nu används webbkamera alltid, mycket ofta eller ofta i 94 % av myndigheterna, vilket kan jämföras med 87 % i november 2020. De myndigheter som alltid använder webbkameran uppgår nu nästan till en tredjedel: 32 %.

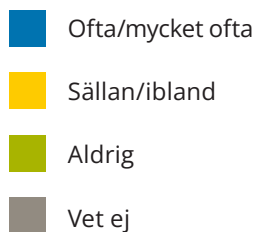
² Konferensenheter med mikrofon och högtalare, så kallade "ljudpuckar"



Använder alltid, mycket ofta eller ofta



Förbättrad ljussättning



I denna undersökning introducerade vi en fråga om förbättrad ljussättning i digitala möten. Vid den ökade användningen av webbkamera och video i möten upplevs det som ett problem när det är svårt att se deltagarna på grund av dåligt eller felriktat ljus. Endast 3 % av myndigheterna svarade att man ofta eller mycket ofta använder sig av förbättrad ljussättning, nästan hälften (45 %) gjorde det är sällan eller ibland. Övriga myndigheter (53 %) hade inte arbetat med denna fråga eller visste inte hur det låg till.

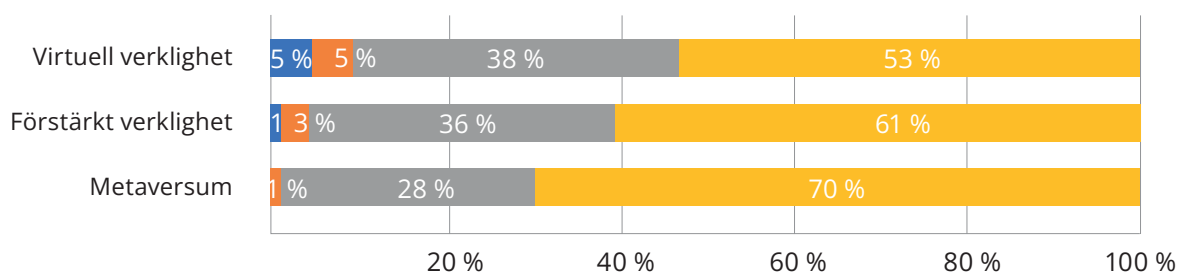


Vad är myndigheternas intresse för och erfarenhet av att mötas och samverka med hjälp av virtuell verklighet, förstärkt verklighet eller metaversum?

I denna undersökning introducerade vi en fråga om myndigheternas intresse och erfarenhet av att mötas och samverka med hjälp av virtuell verklighet (Virtual Reality), förstärkt verklighet (Augmented Reality) eller genom metaversum (Metaverse). Anledningen till att vi frågade om dessa digitala företeelser är att de förutspås kunna påverka, förstärka och delvis ersätta våra nuvarande former av digitala möten framöver.

Virtuell verklighet är den av de tre företeelserna som man faktiskt har börjat använda i någon omfattning: 5 % har börjat använda det och ytterligare 5 % av myndigheterna undersöker eller testat konceptet. Endast 1 % använde förstärkt verklighet, men 3 % av myndigheterna undersöker och testat det. Ingen av de tillfrågade myndigheterna svarade att man använt metaversum.

Intresset för företeelserna är desto större: virtuell verklighet är intressant för 38 % av myndigheterna, 36 % finner förstärkt verklighet intressant och 28 % intresserar sig för konceptet metaversum. Det ska bli intressant att följa utvecklingen av hur dessa i mötessammanhang relativt obeprövade koncept kommer att förändra sätten som myndigheter och andra möts och samverkar framöver.



■ Använder/tillämpar ■ Undersöker/testar ■ Intressant, men ej testat ■ Ej aktuellt/vet ej

Del 3: Användningsområden

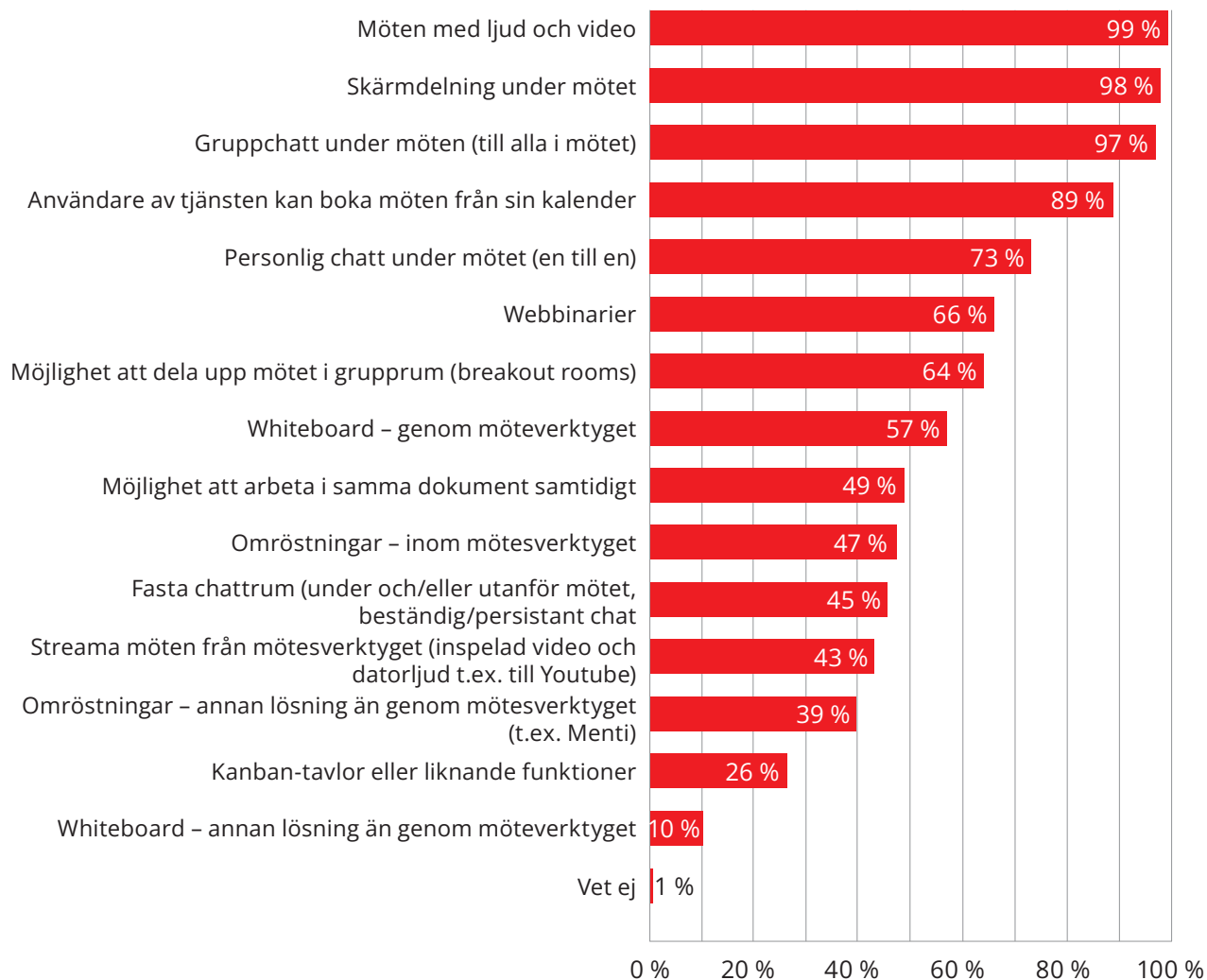
Vilka digitala mötes- och samverkansfunktioner tillhandahåller myndigheterna?

De digitala mötes- och samverkansfunktioner som myndigheter tillhandahåller, antingen genom sina mötesverktyg eller med hjälp av andra lösningar, är framför allt att kunna mötas med ljud och video (99 %), använda skärmdelning (98 %) och ha en gruppchatt under mötet (97 %). Det är också mycket vanligt att användare av tjänsten kan boka möten direkt från sin kalender (89 %).

Det mötesverktyg som används erbjuder ofta (73 %) även en möjlighet att ha en personlig chatt under mötet (en till en). Omkring två tredjedelar (66 %) av myndigheterna erbjuder sina anställda möjlighet att ordna webinarier och nästan lika många (64 %) har möjlighet att dela upp mötesdeltagarna i olika grupper (breakout sessions). Drygt hälften av myndigheterna (57 %) erbjuder sina anställda möjlighet att inom mötesverktyget arbeta med en gemensam digital whiteboard, och ytterligare en av tio myndigheter använder sig av en annan whiteboard-lösning än den som erbjuds i själva mötesverktyget.

Andra funktioner som vanligen erbjuds är möjligheten att kunna arbeta samtidigt i samma dokument, vilket nästan hälften (49 %) av myndigheterna nu kan, chatta i ett fast chattrum under och/eller utanför mötet i så kallade beständig eller persistent chat (45 %), att kunna streama möten från mötesverktyget (43 %), samt att kunna skapa omröstningar, antingen inom mötesverktygen (47 %) eller med hjälp av en annan lösning utanför mötesverktyget, till exempel Menti (39 %). Drygt en fjärdedel (26 %) av myndigheterna erbjuder möjligheten att arbeta med Kanban-tavlor³ eller liknande funktioner.

³ Kanban-tavlor är en form av visuell projekthantering som gör det möjligt för team att bättre förstå sin arbetsbelastning och sitt arbetsflöde. Tavlan består av kolumner som representerar olika steg i arbetsprocessen, till exempel Att göra, Pågående och Klart. Enskilda uppgifter, som visas som kort på tavlan, flyttas från kolumn till kolumn tills de är slutförda.



För vad använder man digitala möten?

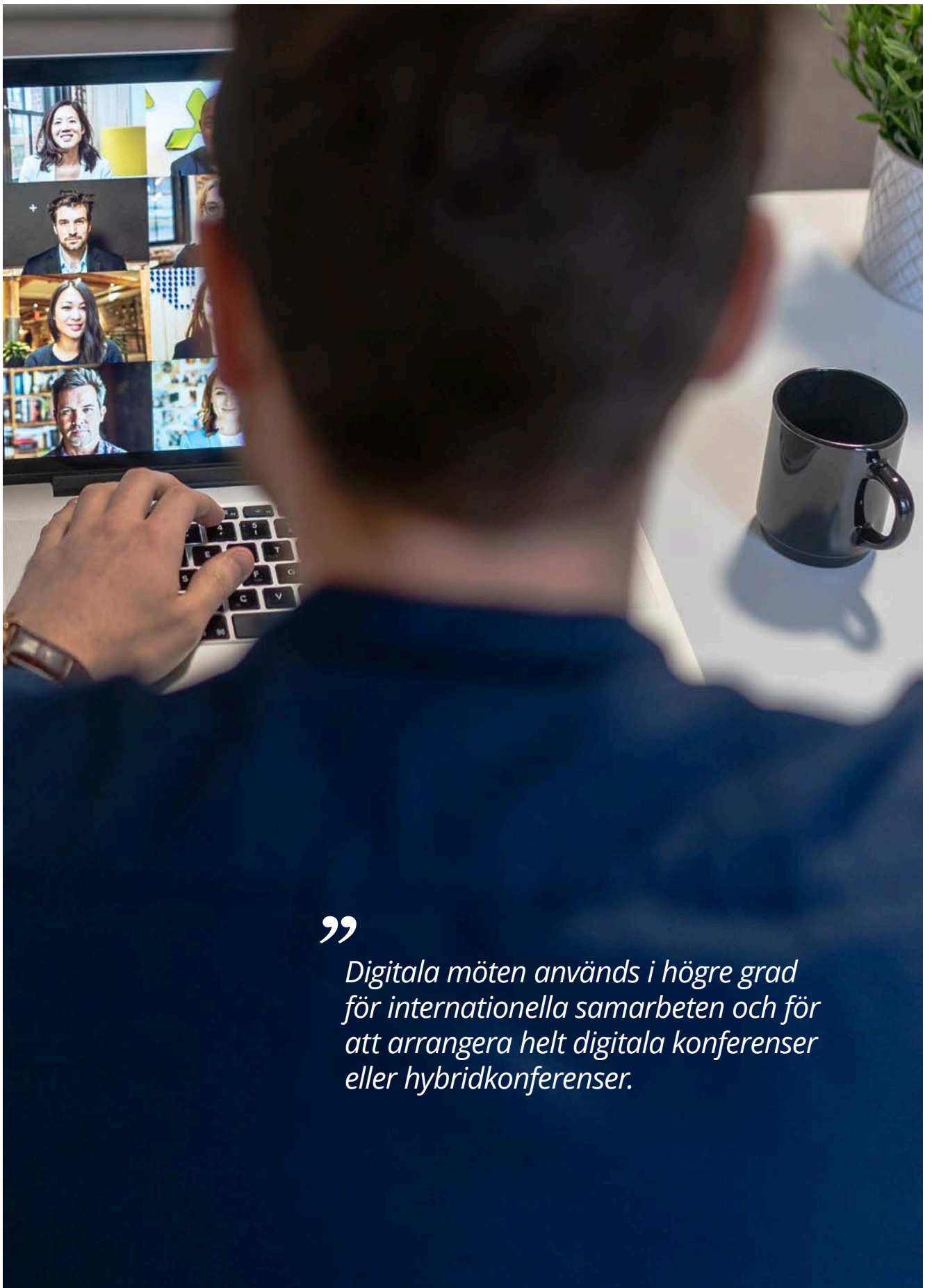
Digitala möten används nu, precis som tidigare år, främst för möten internt inom myndigheten eller lärosätet och vid möten med externa parter (båda 99 %). En tydlig effekt av pandemin är att så gott som alla myndigheter nu använder digitala möten vid distansarbete (98 %) och vid hybridmöten (95 %).⁴ Digitala möten i konferensrum är vanligt förekommande (89 %), för utbildning och träning på distans (82 %) och även för webinarier (76 %).

Jämfört med förra mätningen används digitala möten i liknande och i något mindre omfattning för följande; streamade sändningar: 57 % jämfört med 60 % i november 2020, inspelningar: 58 % jämfört med 61 %, samt webinarier: 76 % jämfört med 81 %.

En annan tydlig effekt av pandemin är att flera tidigare marginella tillämpningsområden har ökat kraftigt i denna undersökning. Digitala möten används nu i högre grad för internationella samarbeten (72 %), och många myndigheter har börjat arrangera helt digitala konferenser (70 %) eller hybridkonferenser (51 %).

⁴ Dessa två tillämpningar fanns inte med som svarsalternativ i tidigare undersökningar, den senaste november 2020, en indikation på hur snabbt digitala möten har börjat användas för distansarbete och hybridmöten.





”

Digitala möten används i högre grad för internationella samarbeten och för att arrangera helt digitala konferenser eller hybridkonferenser.

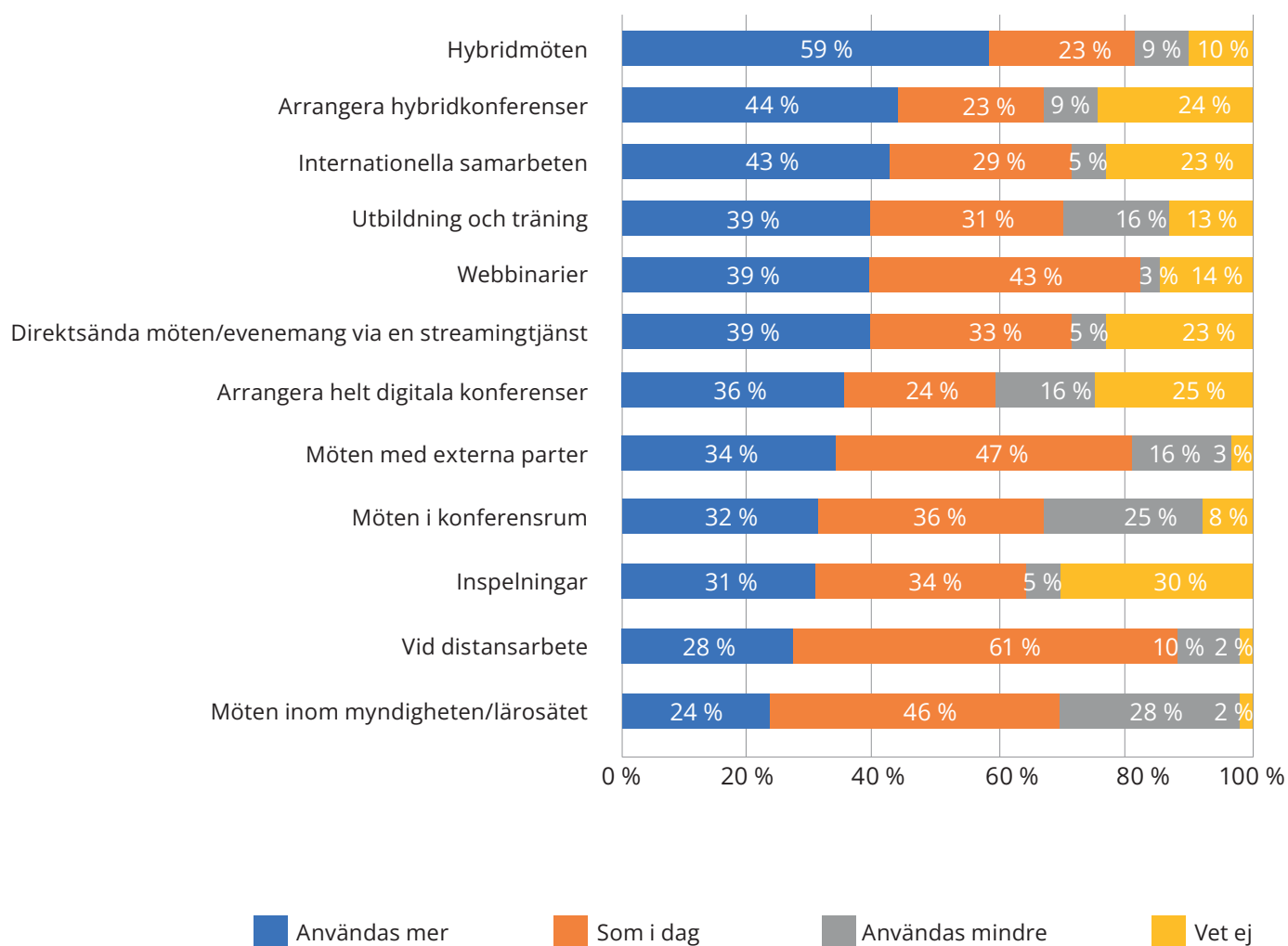
Hur kommer digitala möten att användas i myndigheternas framtida arbete?

I denna undersökning bad vi myndigheterna skatta i vilken omfattning som digitala möten kommer att användas för olika syften i myndighetens framtida arbete, i det ”nya normala”. Man tror på en avsevärd ökning inom alla de tillämpningsområden vi frågade om. De tillämpningar som flest myndigheter tror kommer att öka är att arrangera hybridmöten (59 %) och hybridkonferenser (44 %). Många bedömer även att användningen av digitala möten för internationella samarbeten kommer att fortsätta öka (43 %).

Andra användningsområden som många tror kommer att öka framöver är för att ordna webinarier (39 %) och att direktsända möten och evenemang med hjälp av en streamingtjänst (också 39 %).

Den under pandemin explosionsartade ökningen av distansutbildning och träning på distans tror många kommer att fortsätta och öka ytterligare (39 %). Man tror även på en fortsatt ökning av digitala möten inom myndigheten eller lärosätet (24 %) och med externa parter (34 %), för användning i konferensrum (32 %), vid inspelningar (31 %) och för att arrangera helt digitala konferenser (36 %).

En annan företeelse som ökade snabbt under pandemin var distansarbete, och myndigheterna tror att användningen av digitala möten vid arbete på distans antingen kommer vara som i dag (61 %) eller öka ytterligare (28 %). Detta innebär att nästan nio av tio (89 %) tror att den nuvarande, höga användningen vid distansarbete kommer att bestå eller öka i det nya normala.



Vilka anpassningar har man gjort för distansarbete under pandemin?

Det ökade distansarbetet som rapporterades i förra undersökningen har fortsatt under pandemin och myndigheterna har anpassat sin verksamhet därefter. Denna anpassning gör myndigheterna antingen bara under pandemin/temporärt (temp) eller även fortsättningsvis/permanent (perm). Åtgärder som har vidtagits inkluderar:

Anpassning av kontoren

- På arbetsplatsen har mötesrummen anpassats för hybridmöten (54 % perm + 1 % temp).
- Kontoren har anpassats för en ökad andel distansarbete (21 % perm + 2 % temp).

Utrustning och möbler till hemmen

- Anställda har fått ta hem teknisk utrustning från kontoret (52 % perm + 42 % temp).
- Anställda har fått ta hem kontorsmöbler (8 % perm + 63 % temp).
- Anställda har fått skaffa extra kontorsmöbler till hemmet, eller fått pengar för att själva köpa möbler (15 % perm + 18 % temp).

Förstärkt teknisk kapacitet och en utökad support

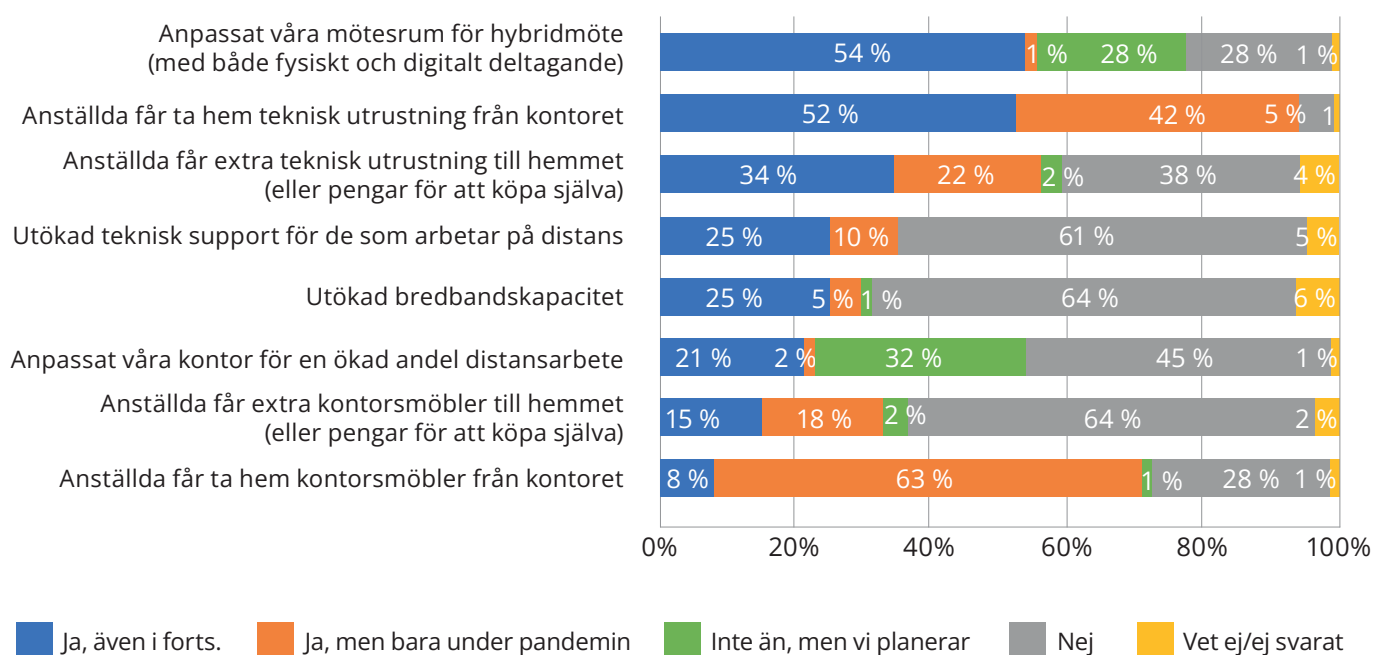
- Bredbandskapaciteten har ökats (25 % perm + 5 % temp).
- Man erbjuder teknisk support för de som arbetar på distans (25 % perm + 10 % temp).



Flera anpassningar till mer distansarbete ser följaktligen ut att finnas kvar i många myndigheter även efter pandemin, framför allt hybridanpassade konferensrum och möjlighet för anställda att ta med teknisk utrustning från kontoret till sina hem, något som mer än hälften av myndigheterna tänker fortsätta med. Då dessutom över en tredjedel av myndigheterna ger sina anställda extra teknisk utrustning för arbete i hemmet, utöver den som man tillhandahåller på kontoren, skapar man förutsättningar för arbetsformen rent tekniskt. Klart färre – 12 % av myndigheterna – kommer fortsättningsvis att låna ut eller ge sina anställda möbler för distansarbete, vilket kan innebära problem ergonomiskt och arbetsmiljömässigt. En annan källa till oro kan vara att enbart en fjärdedel av myndigheterna fortsätter med utökad tekniska support för de som arbetar på distans, vilket kan innebära att många kommer att arbeta hemma med begränsad eller ingen support.

Utöver de svarsalternativ som gavs nämner många myndigheter att man redan har eller planerar att skaffa ett skriftligt avtal som anställda kan teckna med arbetsgivaren om att arbeta två till tre dagar per vecka på distans (40–49 % av arbetstiden nämns oftast). I vissa fall kan anställda få arbeta heltid på distans, om de bor långt från ett myndighetskontor.

Andra åtgärder som man vidtagit är schemaläggning när personalen ska vara på kontoren för en någorlunda jämn närvaro/beläggning, utveckling av mer säkra lösningar för uppkoppling, gemensamma digitala samarbetsytor och verktyg, samt utbildning och guider för medarbetare för mer effektivt och hållbart distansarbete.



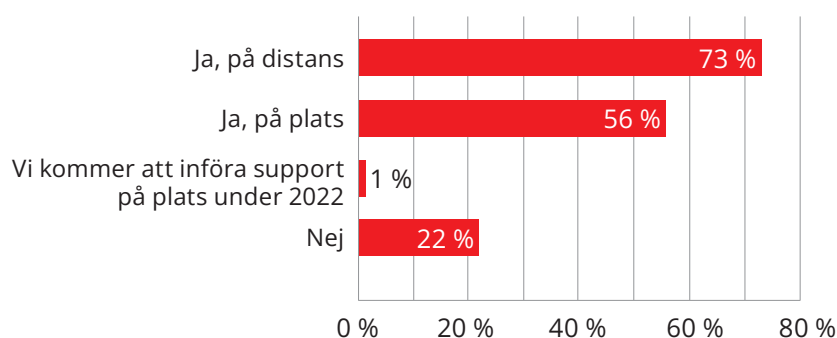
Del 4: Support, information och utbildning

Erbjuder myndigheter sina anställda någon form av teknisk support för digitala möten?

Vi ställde frågan om myndigheterna erbjuder sina anställda någon form av teknisk support för digitala möten, det vill säga aktiv support i realtid, utöver eventuella lathundar, instruktionsvideor och liknande.

Tre fjärdedelar (75 %) av alla myndigheter har någon form av support för digitala möten, de flesta på distans (73 %) men över hälften av alla myndigheter (56 %) erbjuder teknisk support på plats. En dryg femtedel (22 %) av alla myndigheter erbjuder inte någon form av teknisk support alls. Endast 1 % av myndigheterna planerar införa support på plats under 2022.

Att erbjuda sina anställda denna typ av support är viktigt för att de ska lyckas genomföra sina möten på ett bra sätt och känna sig trygga i sin digitala mötesanvändning. Det är därför oroande att mer än en femtedel av myndigheterna inte erbjuder någon form av teknisk support, vare sig på plats eller på distans.



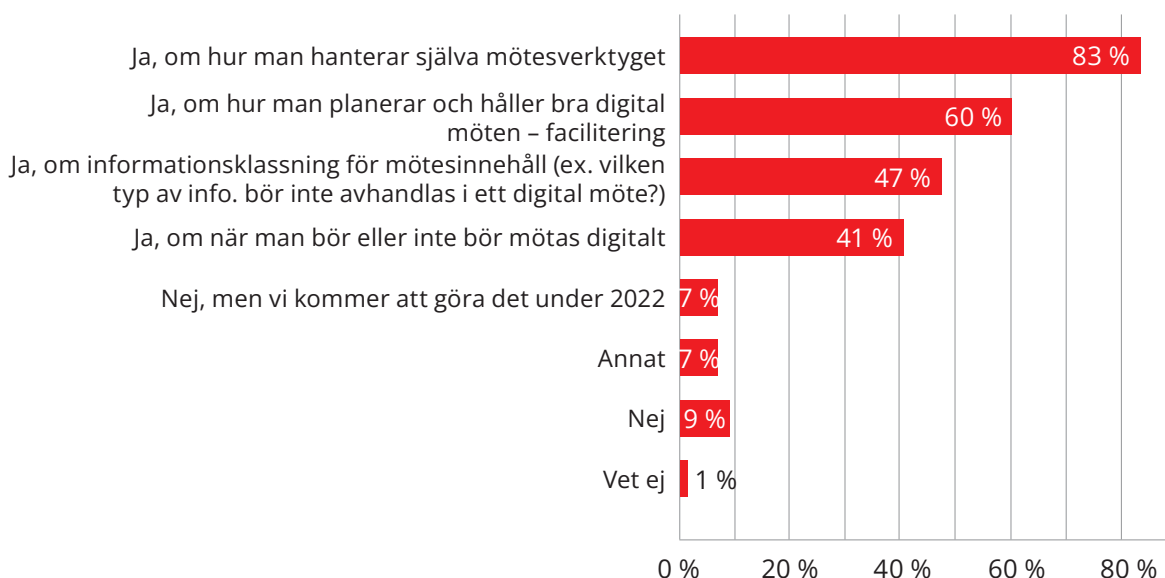
Erbjuder myndigheterna sina anställda någon form av information om digitala möten?

Över fyra femtedelar av alla myndigheter (83 %) erbjuder sina anställda information om hur man hanterar olika digitala mötesverktyg, och 60 % erbjuder information om hur man planerar och håller bra digitala möten – facilitering.

Nästan hälften av myndigheterna (47 %) informerar om informationsklassning för mötesinnehåll (till exempel vilken typ av information som bör avhandlas i ett digitalt möte).

Något överraskande så säger 41 % av myndigheterna att man informerar om när man bör eller inte bör mötas digitalt, vilket är något som inte nämnts tidigare och som flera myndigheter har efterfrågat riktlinjer för. Endast 9 % av myndigheterna säger att de inte erbjuder någon information alls om digitala möten, men 7 % säger att man kommer att börja göra det under 2022.

Det är positivt att så stor andel av myndigheterna tillhandahåller informationsmaterial om digitala möten till sina anställda. För att undvika dubbelarbete kan det finnas skäl att dela detta material myndigheter emellan, inte minst till nytta för de myndigheter som ännu inte erbjuder något informationsmaterial till sina anställda. Undersökningen ger dock inte något svar på i hur hög grad som de anställda känner till eller som de har tagit del av denna information.



Erbjuder myndigheterna sina anställda någon form av utbildning/träning för digitala möten?

Mer än hälften av alla myndigheter (55 %) erbjuder sina anställda någon form av frivillig utbildning och/eller träning i hur man använder digitala möten. Drygt en femtedel (21 %) erbjuder även utvalda grupper av personalen en sådan frivillig utbildning, och ytterligare 6 % planerar att erbjuda det under 2022.

Endast i några få myndigheter är utbildningen obligatorisk för alla sina anställda (1 %) eller för utvalda grupper (1 %).

Nästan en tredjedel (29 %) av myndigheterna har ingen form av utbildning och träning i att använda digitala möten för sina anställda.

En fråga som lämnats obesvarad är hur många som faktiskt tagit del av den frivilliga utbildningen. I tidigare undersökningar, och av erfarenhet, vet vi att det informations- och utbildningsmaterial som många myndigheter erbjuder, till exempel på sitt Intranät, tyvärr inte alltid används av de anställda.



Del 5: Legala krav och säkerhet

Frågan om myndigheters möjlighet att kunna använda molnbaserade IT-tjänster, inklusive användningen av digitala mötestjänster, har diskuterats i olika sammanhang sedan GDPR-lagstiftningen började gälla. Frågan aktualiserades ytterligare genom Schrems II-domen och MSB:s föreskrifter om informationssäkerhet och säkerhetsåtgärder i informationssystem för statliga myndigheter (MSBFS 2020:6 till 8).

Myndighetssamarbetet eSams rapport Digital samarbetsplattform för offentlig sektor, som publicerades i november 2021, kan ses som en reaktion på framför allt de ökade legala kraven på hantering av persondata.

Hur påverkar de legala kraven myndigheternas val av digitala möteslösningar?

Frågan om legala krav på användning av digitala mötestjänster har diskuterats flitigt och ytterligare aktualiserats sedan förra mätningen, vilket också visar sig i årets mätning: andelen myndigheter som inte känner till hur frågan påverkar dem har minskat (från 14 % till 6 %).

I denna undersökning framgår det att en majoritet av myndigheterna använder amerikanska molnbaserade mötestjänster som MS Teams, Zoom och Cisco Webex. Vissa myndigheter har avaktiverat funktioner man anser vara juridiskt problematiska, men oftast kvarstår dock problemet med hantering av personuppgifter. De flesta myndigheter säger att man antingen utreder och diskuterar frågan (41 %) eller följer andra myndigheters arbete (20 %).⁵ Många nämner att man följer andras myndigheters arbete, arbetet inom eSam och REMMs mötesserie Myndigheters möten i molnet.⁶

Ett antal myndigheter har dock backat från sina tidigare beslut om att nyttja amerikanska molnbaserade tjänster, troligen på grund av den intensifierade debatten, eSams rapporter⁷ och myndigheternas större medvetenhet om de legala hindren runt personuppgiftshantering. Jämfört med förra mätningen så har nu en större andel myndigheter slutat/valt att inte använda vissa egna mötestjänster (från 1 % 2020 till 8 % 2022), eller slutat/valt att inte använda vissa externa mötestjänster (från 6 % 2020 till 21 % 2022).

Några har även infört kompletterande möteslösningar som uppfyller lagkraven enligt GDPR. Andra myndigheter fortsätter med befintliga mötes- och samverkanslösningar placerade i godkända datacenter och utan risk för spridning av personuppgifter.

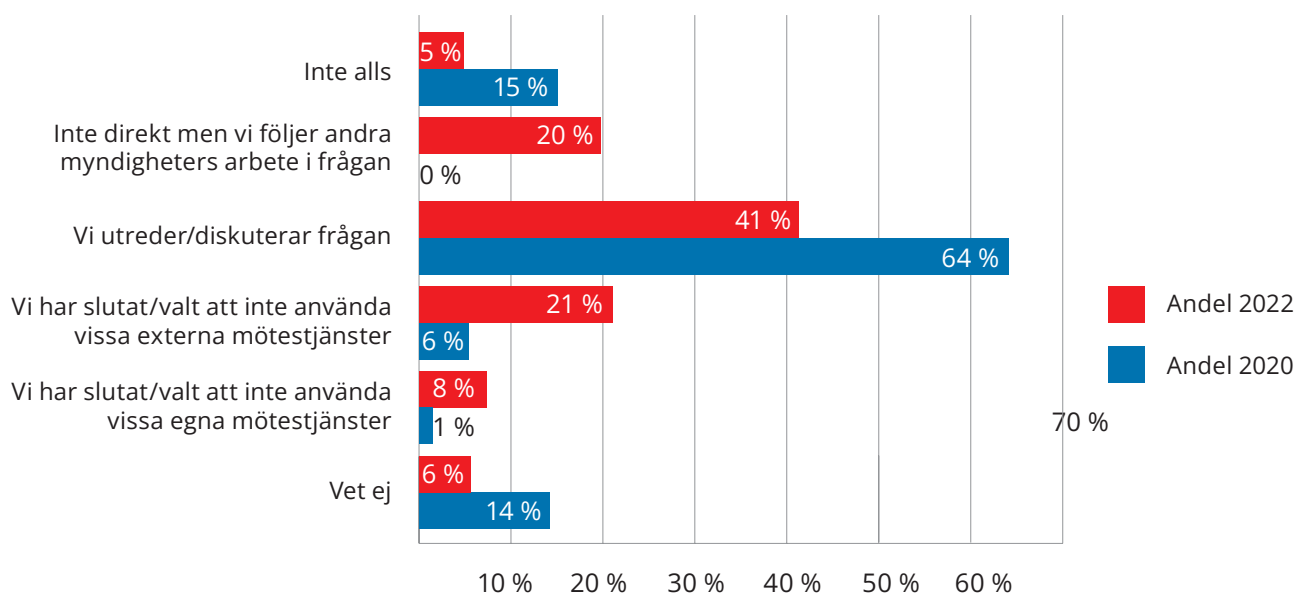


⁵ Svartalernativet "Inte direkt men vi följer andra myndigheters arbete i frågan" fanns inte med i undersökningen 2020. Sannolikt valdes då svartalernativet "Vi diskuterar/ utreder frågan" i stor utsträckning i stället av respondenterna.

⁶ Ett flertal nyheter om detta finns på REMMs hemsida: remm.se/nyheter/

⁷ Se eSams hemsida: esamverka.se/vad-vi-gor/molnfragan.html

Hur påverkar legala krav molnlösningar?



Vi ställde även frågan om vad de legala kraven har inneburit för myndigheternas användning av och/eller införskaffande av digitala mötes- och samverkanstjänster rent konkret. Många myndigheter berättade att det finns en önskan och starka påtryckningar från både de anställda och från ledningen att införa och få använda de molnbaserade mötestjänsterna. Inte minst under pandemin så ha framför allt Microsoft Teams och Zoom införts för att kunna klara av verksamheten.

På grund av GDPR och Schrems II-domen gör många myndigheter egna utredningar för att klargöra hur man tolkar och ställer sig till den juridiska aspekten av de mötestjänster som man använder eller önskar använda. Några har därefter valt att pausa eller stoppa införandet av molnbaserade tjänster, som Microsoft Teams och Zoom. Andra har valt att avvakta och se vad andra kommer fram till och hur tjänsterna utvecklas.

Det har varit en utmaning att hitta driftpersonal med rätt kompetens för både sedan tidigare godkända möteslösningar och nya som pekas ut som juridiskt godtagbara. Förutom driftpersonal ökar behovet av kompetens kring juridik, informationshantering, säkerhet, utbildning, inköp och avtal. Beroende på myndighetens storlek kan det vara svårt att hantera och erbjuda mer än en teknisk lösning till sina användare.

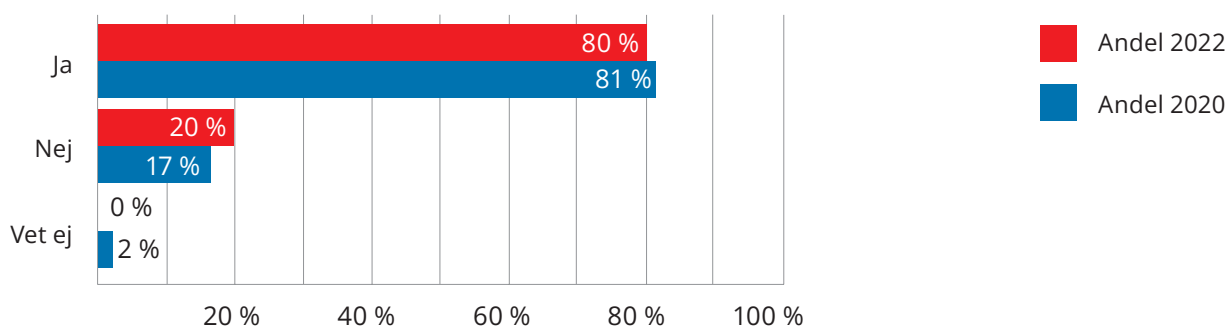
Vissa myndigheter låter andra externa parter anordna digitala möten eller event. Antingen för att man själv inte kan/får upphandla önskad tjänst eller så kan det vara enklare att låta någon annan agera organisatör.

Några myndigheter har genomfört en konsekvensbedömning av molnbaserade mötestjänster och använder denna som grund för att fortsätta nyttja tjänsten.

Ger myndigheterna direktiv till de anställda om vilka mötestjänster som de får använda?

Fyra av fem myndigheter (80 %) ger direktiv till sina anställda om vilka molntjänster som får användas, vilket är nästan samma nivå som vid förra mätningen (81 %). Direktiven kan röra sig om vilka av de egna mötestjänsterna som ska användas för möten med olika säkerhetsskydd, men även vilka externa mötestjänster som de anställda får delta i.

Såsom tidigare skiljer sig direktiven och/eller rekommendationerna mellan internt och externt initierade möten: myndigheten kan av legala skäl välja att inte använda en molnbaserad tjänst för internt bruk (till exempel Zoom eller MS Teams) men samtidigt tillåta sina anställda att delta i andra myndigheters Teams- och Zoom-möten.

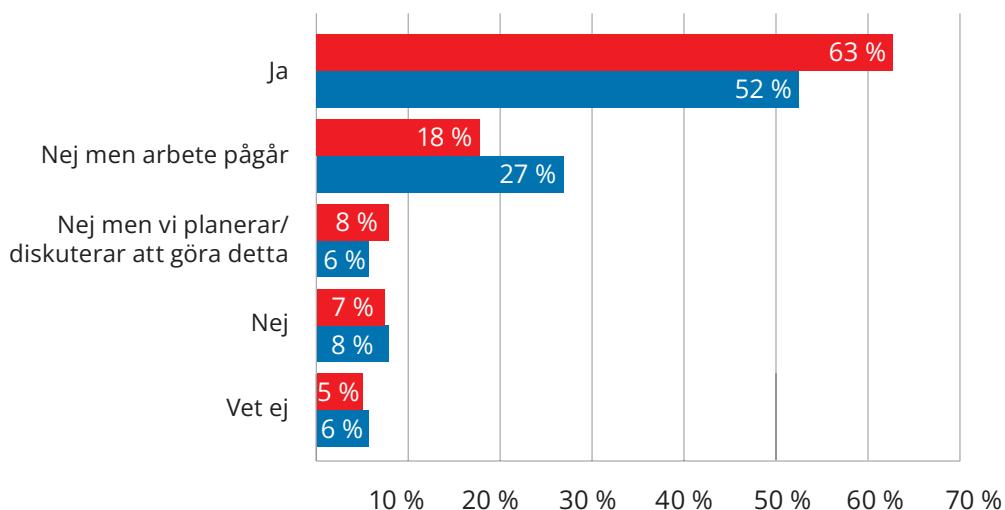


Kartlägger myndigheterna vilka lagkrav som ställs på dem?

Många fler myndigheter än vid förra undersökningen har gjort en egen kartläggning av vilka lagkrav som ställs på dem kopplat till användning av digitala mötes- och samarbetstjänster: nästan två tredjedelar (63 %) jämfört med drygt hälften (52 %) förra gången. Andelen som håller på att genomföra en kartläggning har minskat, vilket tyder på att flera myndigheter nu har färdigställt sina kartläggningar.

Medvetenheten i frågan är väl utbredd: 89 % av myndigheterna har gjort, håller på eller planerar göra en utredning av vilka legala krav som ställs på myndigheten, en ökning från 85 % i förra undersökningen.

■ Andel 2022
■ Andel 2020



Används olika digitala möteslösningar beroende på konfidentialitet?

Jämfört med vid förra mätningen så har en större andel myndigheter börjat använda sig av olika möteslösningar beroende på mötets konfidentialitet: 38 % jämfört med 30 % i november 2020.

Hur hanterar man möten där känslig information behandlas, som exempelvis möten om en upphandling som lyder under absolut sekretess? Flera myndigheter har valt att använda särskilda digitala mötes- och samverkanslösningar utöver de ordinarie mötesverktygen. Några av dessa återfinns i eSams PM över rekommenderade så kallade videokonferenslösningar, men man använder även mer väletablerade lösningar såsom H.323/SIP-baserad videokonferens, Skype för företag, telefon, e-post och fysiska möten.

