

Digitala möten i myndigheter 2025

– i en tid med distansarbete och hybridmöten

Publikation 2025:056



Trafikverket
Postadress: 781 89 Borlänge

E-post: trafikverket@trafikverket.se
Telefon: 0771-921 921, Texttelefon: 010-123 50 00

Konfidentialitetsnivå: 1 Ej känslig
Dokumenttitel: Digitala möten i myndigheter 2025
Författare: Peter Arnfalk
Bilder: Framsida: Mostphotos. Anges annars vid respektive bild.
Dokumentdatum: 2025-03-22
Version 1.2
Kontaktperson: Christer Strömberg, PL Trafikverket

Publikationsnummer: 2025:056
ISBN 978-91-8045-430-8

Innehållsförteckning

Inledning	4
Digitala mötes- och samverkanslösningar.....	5
<i>Möjlighet att mötas digitalt.....</i>	<i>5</i>
<i>Funktioner</i>	<i>6</i>
<i>Programvaror.....</i>	<i>8</i>
<i>Möteteknik</i>	<i>10</i>
<i>Studio för inspelning och sändning</i>	<i>12</i>
Distansarbete	13
<i>Omfattning.....</i>	<i>13</i>
<i>Upplägg & rutiner</i>	<i>14</i>
Hybridmöten	17
<i>Omfattning.....</i>	<i>17</i>
<i>Åtgärder för att möta allt fler hybridmöten</i>	<i>18</i>
<i>Erbjuda information och utbildningsmaterial.....</i>	<i>20</i>
<i>Utbilda medarbetare.....</i>	<i>21</i>
<i>Uppföljning.....</i>	<i>22</i>
Legala krav och säkerhet.....	23
<i>Möjlighet att använda molnbaserade IT-tjänster.....</i>	<i>23</i>
<i>Konkret påverkan</i>	<i>25</i>
<i>Informationsklassning.....</i>	<i>25</i>
<i>Olika möteslösningar beroende på konfidentialitet</i>	<i>28</i>

Inledning

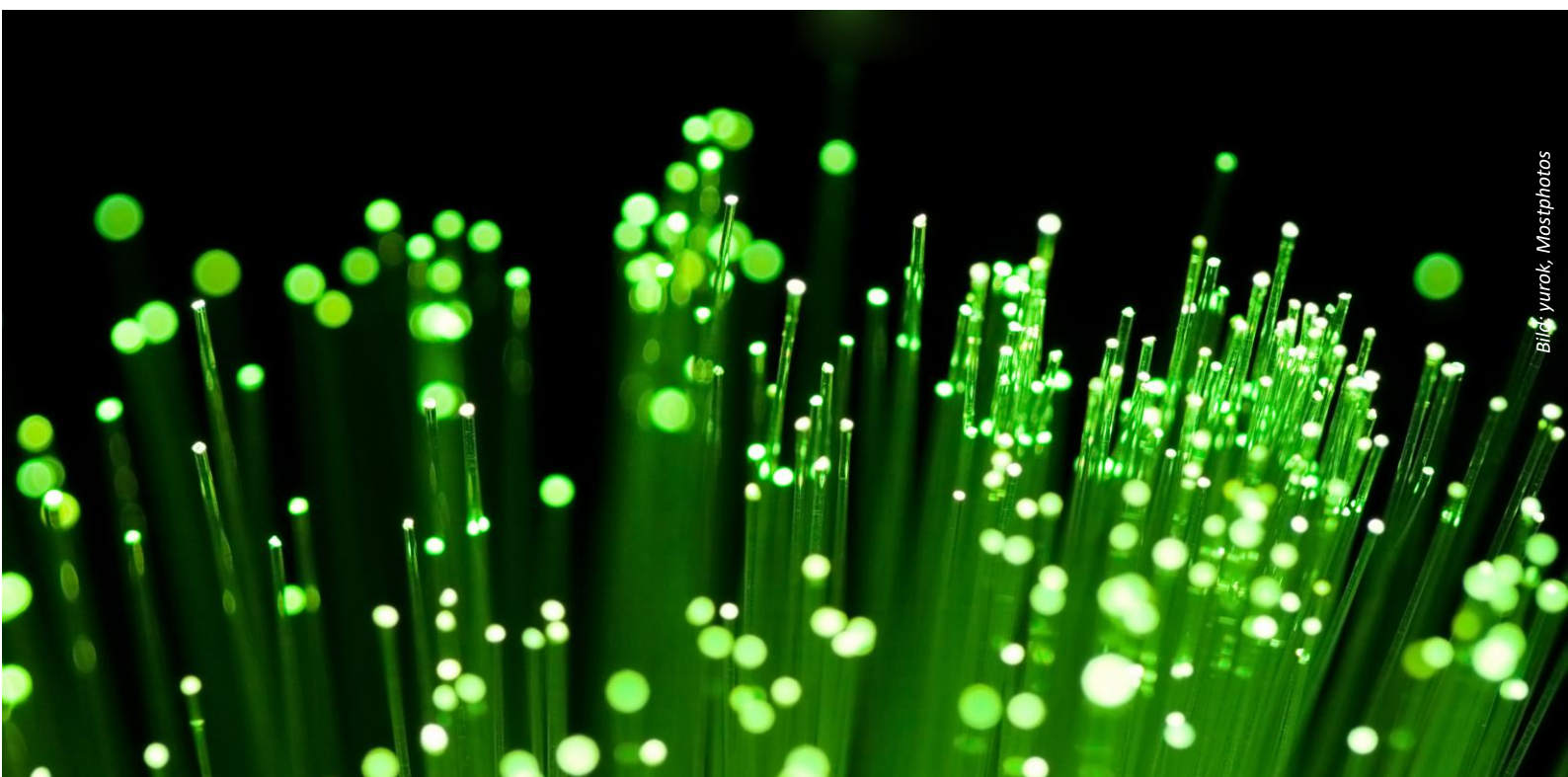
I tolv år har REMM regelbundet undersökt vilka tekniska lösningar svenska myndigheter använder för att mötas och samverka digitalt, och hur väl detta fungerar mellan myndigheter och organisationer.

Webbenkäten skickades ut i januari 2025 via epost till registratorer i 220 svenska myndigheter. 149 myndigheter svarade på enkäten, vilket är det största antal respondenter denna enkät någonsin har haft och som innebär en svarsfrekvens på 68 procent. Förutom REMM och Trafikverket var även Lunds universitet avsändare till enkäten. Enkätverktyget Sunet Survey användes för webbenkäten.

Tidigare år har vi alltid frågat om omfattningen av de digitala mötenas användning, något som vi kunnat konstatera numera är onödigt, då samtliga myndigheter använder sig av detta i någon form. Vi fokuserar därför nu främst på hur man använder tekniken och inte längre så mycket på i vilken omfattning.

Liksom de två senaste enkäterna har vi ett särskilt fokus på hybridmöten och hur myndigheterna arbetar för att skapa goda förutsättningar för dessa. Då vi noterat att hybridmöten till stor del beror på det ökande distansarbetet efter pandemin, har vi i denna undersökning ett fokus på omfattningen och karaktären av myndigheternas distansarbete. På så sätt hoppas vi kunna skapa en bättre förståelse för drivkrafterna och förutsättningarna för hybridarbete och hybridmöten.

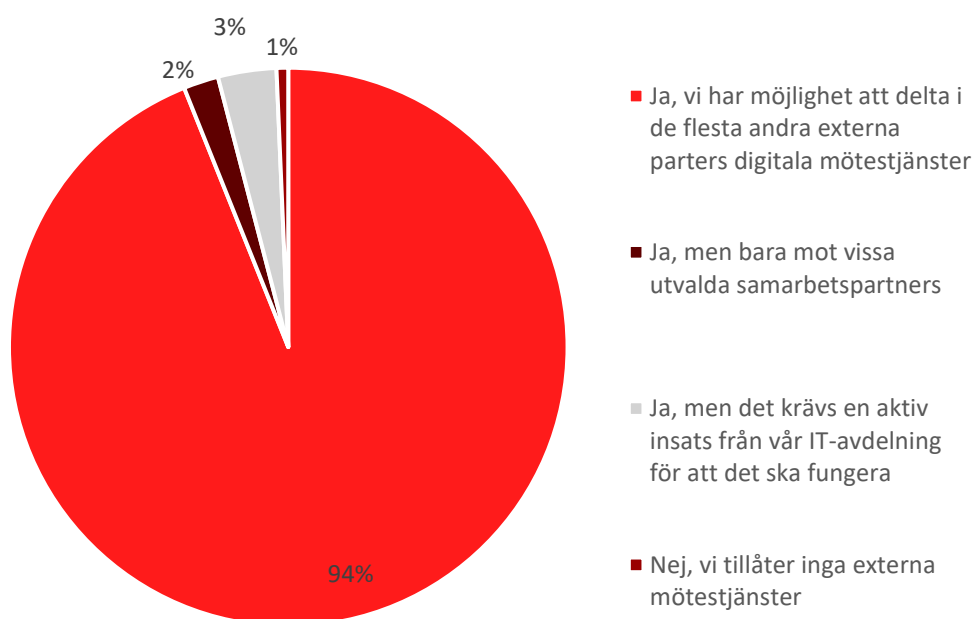
Det bör noteras att dessa procentsiffror bara anger andelen av de myndigheter som svarat på denna enkät. Vi tar inte hänsyn till storleken på myndigheten och därför inte till antalet användare på respektive myndighet. På så sätt kan användningen av en viss programvara i en större myndighet vara större än väldigt många mindre myndigheters användning. Vidare ska jämförelser mellan år göras med försiktighet, då det kan vara olika myndigheter som svarat på enkäten de olika åren.



Digitala mötes- och samverkanslösningar

Möjlighet att mötas digitalt

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



Som angavs i inledningen så har samtliga myndigheter som svarade på enkäten i år någon form av digital möteslösning. Förutom en myndighet har alla som svarade på enkäten i år möjlighet att delta i externa parters digitala mötestjänster. Detta innebär oftast att kunna delta i digitala möten som en annan myndighet arrangerar och bjuder in till. Denna möjlighet är en grundläggande och viktig förutsättning för digital samverkan mellan myndigheter och med andra organisationer. Även om myndigheterna har olika möteslösningar så har de ändå möjlighet att delta i mötet genom att använda en webbläsare.

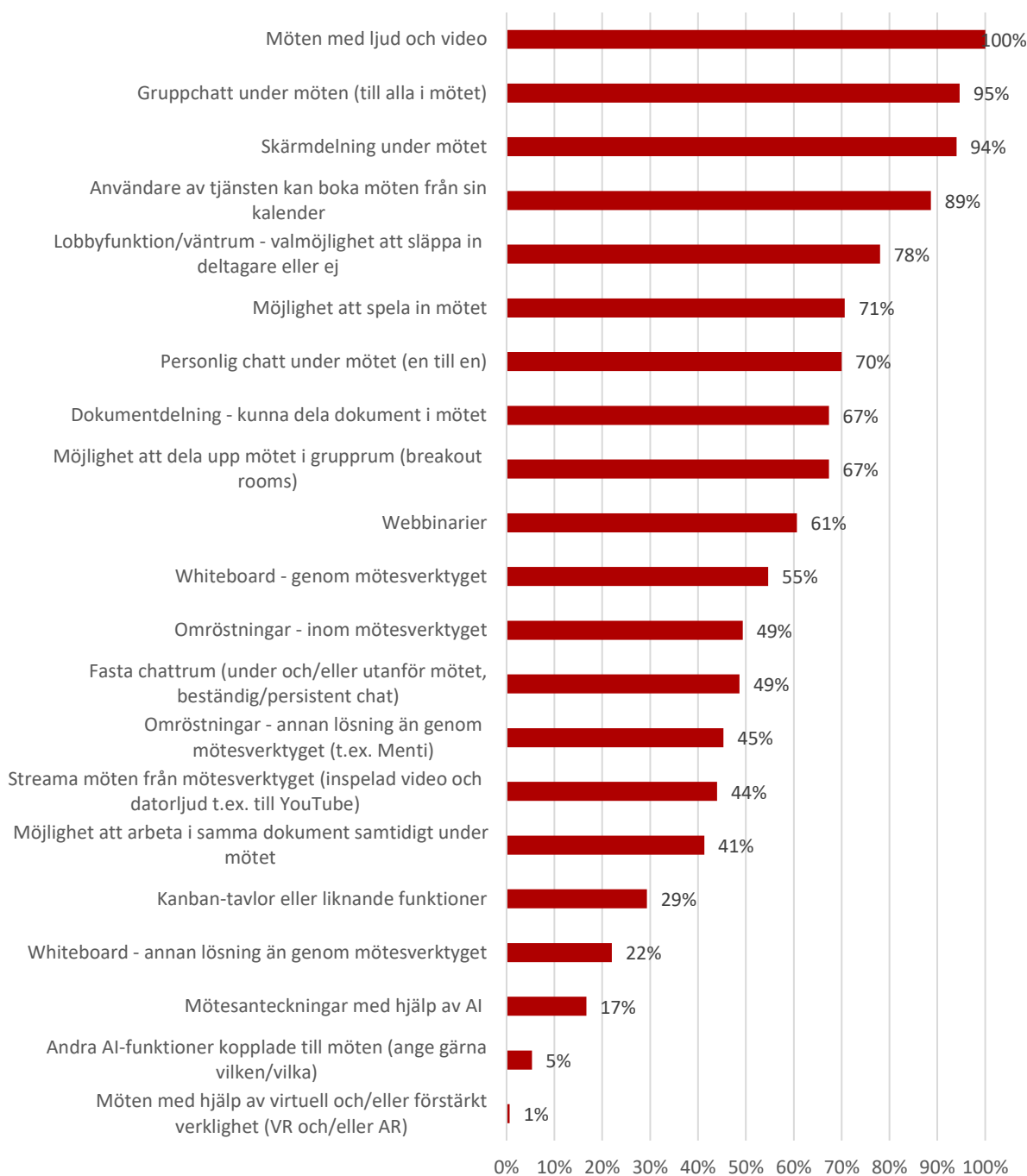
Precis som vid mätningen för två år sedan kan 94 % av myndigheterna delta i de flesta andra externa parters digitala möten, utan att några speciella åtgärder behöver vidtas. För 3 % av myndigheterna krävs det en aktiv insats från IT-avdelningen för att det ska fungera, och 2 % av myndigheterna kan bara mötas digitalt med vissa utvalda samarbetspartners.

Funktioner

Den trend som vi sett under alla de år vi gjort dessa mätningar, att myndigheter erbjuder sina anställda allt fler funktioner i de digitala mötesverktygen, fortsätter till viss del. Men vi ser även att andra funktioner går tillbaka jämfört med förra mätningen 2023, inte sällan av säkerhetsskäl.

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

Andel myndigheter som erbjuder denna funktionalitet



Alla svarande myndigheter har för första gången möjlighet att mötas med både ljud och video, vilket kan ses som ännu en milstolpe i digitaliseringen av myndigheternas samverkansmöjligheter. De funktioner som har blivit något vanligare jämfört med för två år sedan (andel i procent 2023 inom parentes) är:

- mötesbokning via kalendern: 89 % (82 %),
- omröstning utanför mötesverktyget: 45 % (42 %) och
- whiteboard utanför mötesverktyget: 22 % (19 %).

De funktioner som har blivit mindre vanliga sedan förra mätningen är:

- gruppchatt till alla i mötet: 95 % (98 %),
- skärmdelning: 94 % (97 %),
- personlig chatt, en till en: 70 % (80 %),
- dokumentdelning: 67 % (73 %),
- webinarier: 61 % (65 %),
- arbeta i samma dokument samtidigt: 41 % (53 %),
- kanban-tavlor eller liknande: 29 % (32 %).

Således har ett betydande antal funktioner minskat i förekomst i myndigheterna sedan förra mätningen. Orsaken till detta kan vara att olika funktioner har strypts av säkerhetsskäl i bland annat Teams. En annan orsak kan vara att man gått ifrån Teams till en lösning med mer begränsad funktionalitet. En ytterligare förklaring kan vara att funktioner som introducerades under och strax efter pandemin inte har använts i den omfattning man förväntat sig och att man därför valt att upphöra med tjänsten.

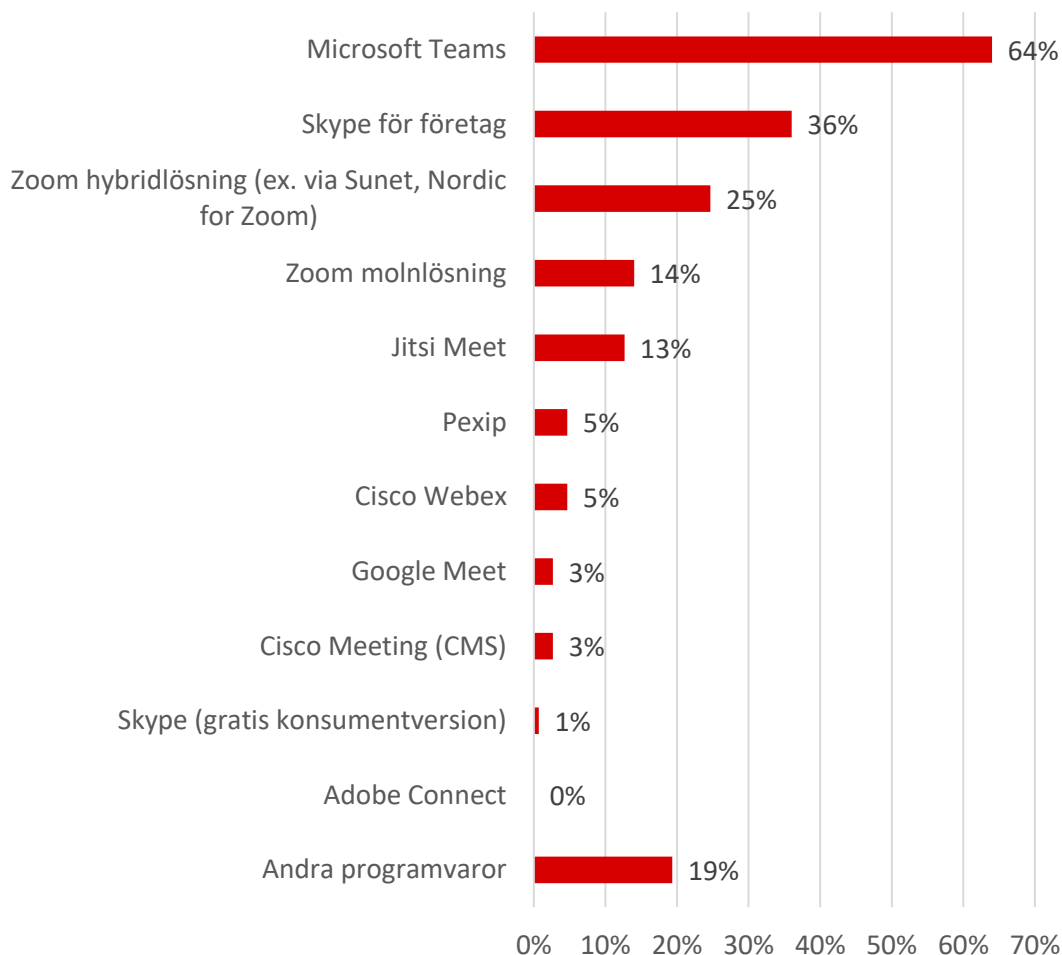
I årets mätning introducerade vi frågor om ett antal nya funktioner. Ett par av dessa berör användningen av AI för digitala möten. Svaren visar att 17 % av myndigheterna använder AI till hjälp för mötesanteckningar och att ytterligare 5 % använder andra funktioner kopplade till möten, såsom transkribering av mötet och AI-textning av mötesfilmer.

Vi ställde i år även frågan om man erbjuder en ”digital lobby” eller ett sorts väntrum för mötesdeltagare, vilket ger arrangören en möjlighet att välja vem som ska släppas in i mötet. Mer än tre fjärdedelar av myndigheterna, närmare bestämt 78 % erbjuder denna säkerhetsfunktion.

Användning av virtuell verklighet (VR) och förstärkt verklighet (AR) är fortfarande väldigt begränsad, endast 1 % av myndigheterna sade sig tillämpa denna teknik.

Programvaror

- Vilken eller vilka egna programvaror för digitala möten erbjuder ni era användare?



Precis som i de fyra senaste mätningarna så dominerar tre programvaror för digitala möten i svenska myndigheter: Microsoft Teams, Skype för företag och Zoom. Totalt använder över 85 % av myndigheterna minst en Microsoftlösning, vilket är en nedgång jämfört med mätningen 2023 (90 %).

För att mäta användningen av Zoom har en uppdelning gjorts av de som använder Zoom som hybridlösning (via det svenska universitetsnätverket Sunet eller Nordic for Zoom) och de som använder Zooms molnlösning. Sammanlagt är Zoom det näst vanligaste mötesverktyget i myndigheter efter Teams, med en total andel på 39 %. Denna andel har minskat något sedan förra mätningen, på grund av att färre myndigheter nu svarat att de använder sig av Zooms molnlösning: 14 % i år jämfört med 20 % år 2023.

Sedan förra mätningen har framför allt Jitsi Meet ökat och används nu av 13 % av myndigheterna, en ökning från 4 % i förra mätningen. Dessutom uppger

ytterligare ett antal myndigheter att de redan använder eller planerar att införa Försäkringskassans digitala samarbetsplattform SAFOS¹, vars videokonferenslösning bygger på Jitsi Meet.

Sedan förra mätningen har användningen av Ciscos olika möteslösningar minskat, för såväl Cisco Webex, som nu används av 5 % av myndigheterna (jämfört med 11 % vid förra mätningen), och Cisco Meeting Server (CMS), som används av 3 % (7 %). Andra möteslösningar som har minskat sedan förra mätningen är Pexip, 5 % (6 %), Skype² (gratis konsumentversionen) 1 % (5 %) och Adobe Connect 0 % (3 %).

Bland de andra programvarorna som används för digital samverkan, utöver de förvalda alternativen i enkäten, anger 9 % att de använder eller håller på att införa SAFOS (här finns dock en viss överlappning med de som angett Jitsi Meet). Tutus Skiffer används av 6 %, framför allt när en högre säkerhetsklassning krävs, och 3 % använder Quickchannel för webinarier och stormöten.³ I någon eller några myndigheter används även de digitala samarbetsverktygen Rocketchat, Mattermost, Nextcloud, Big Blue Button, Riverside, Element, Collaboard och Confluence.

1. SAFOS står för *Samverkansplattform för offentlig sektor*, med olika verktyg för internt och externt myndighetssamarbete. IT-tjänsten består av en samarbetstjänst och en mötestjänst. Båda är webbaserade och plattformsoberoende, där all drift och förvaltning sker i Försäkringskassans eget datacenter av säkerhetsklassad personal. Lösningen är anpassad för myndigheter som arbetar med data som inte får lagras i utländska molntjänster, på grund av rådande rättsläge eller informationsklass. Källa: <https://www.sgit.se/erbjudanden/enstaka-it-tjanster/safos> .

2. Den gratis konsumentversionen av Skype kommer att läggas ner under maj månad 2025.

3. Kryptering av information och mötestjänster erbjuds av alla leverantörer. Det som särskiljer Tutus Skiffer från vissa andra är att hela lösningen är mer isolerad än andra och har en högre och mer komplext sammansatt nivå av säkerhetsmekanismer.

Mötesteknik

- **Vilka satsningar på digital mötesteknik planerar ni göra under 2025?**

De flesta myndigheter anger att de inte planerar några större investeringar i digital mötesteknik under 2025. En vanlig anledning till att myndigheter avstår från större satsningar är budgetbegränsningar. Många organisationer har redan investerat i digital mötesteknik under de senaste åren, särskilt under pandemin, och ser inget omedelbart behov av ytterligare uppgraderingar. En annan förklaring kan vara att många fortfarande avvaktar resultatet av de utredningar som pågår runt legala krav och säkerhet, något som pågår i mer än en tredjedel av myndigheterna (se avsnittet Legal krav och säkerhet). Dessutom kan det nuvarande världsläget påverka hur lämpligt man anser det är i att nyttja olika icke-europeiska molntjänster.

Men vissa tydliga trender framträder, särskilt inom mötesrumsteknik, hybridlösningar och uppgraderingar av digitala plattformar. Många organisationer fokuserar på att förbättra den befintliga tekniken snarare än att göra helt nya investeringar, vilket delvis kan förklaras av budgetbegränsningar och redan gjorda satsningar. De områden som framför allt lyfts fram är:

- **Mötesrumsteknik:** förbättring av ljud, bild och utrustning i konferensrum.
- **Hybridmöten:** anpassningar för att skapa bättre samverkan mellan digitala och fysiska deltagare.
- **Digitala mötesverktyg:** fokus på att optimera användningen av Teams, Skype för företag och andra plattformar.
- **Säkerhet:** ökad medvetenhet kring kryptering, inloggningsmetoder och molnlösningar.

Ett område där vi ser en fortsatt satsning är uppgraderingar av utrustning i myndigheternas olika mötes- och konferensrum. Planerade åtgärder inkluderar bland annat en uppgradering av ljud och bild i konferensrum med bättre mikrofoner, kameror och högtalare samt integrering av digitala whiteboards, för att förbättra interaktiviteten i främst hybridmöten.

Flera myndigheter satsar på inspelningsstudios för utbildning, föreläsningar och webinarier. Några kommer även att installera eller uppgradera dedikerade Teamsrum, med touchpaneler och förbättrad videokonferensutrustning. Många organisationer planerar att utöka Teams med fler funktioner, såsom lösningar för fildelning, för att förbättra dokumenthantering och samarbete, kalendersynk för smidigare mötesplanering och interaktiva whiteboards, för att möjliggöra mer dynamiska och engagerande möten.

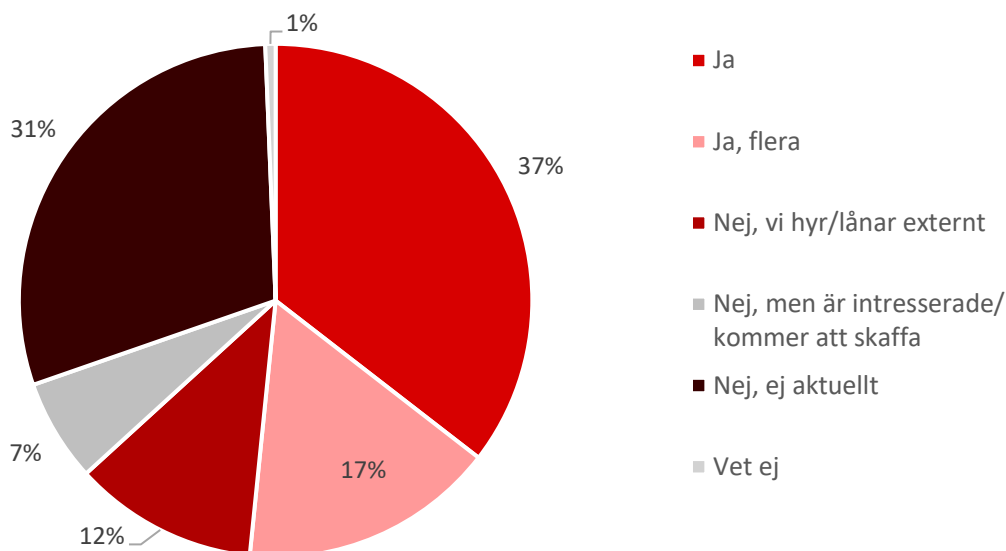
Skype för företag används fortfarande av många myndigheter, varav vissa kommer att uppgradera tjänsten till modernare versioner, och arbetet fortsätter med att leta efter alternativa lösningar.

Olika satsningar på ökad säkerhet planeras också, såsom kryptering av mötesdata för att skydda känslig information. På samma sätt finns planer på att använda flerfaktors-autentisering, via appar såsom BankID eller smarta kort, som inloggningsmetod för att säkerställa att endast behöriga användare deltar i möten. Vissa myndigheter vill undvika molnbaserade tjänster av säkerhetsskäl, medan andra ser dem som en effektiv lösning.



Studio för inspelning och sändning

- Har ni en egen studio för inspelningar och direktsändningar?



Precis som vid förra mätningen har drygt hälften, 51 % av alla myndigheter, en eller flera egna studior för inspelningar och direktsändningar. Ytterligare 12 %, framför allt mindre myndigheter, hyr eller lånar en studio vid behov. Dessutom är 6 % "intresserade av/kommer att skaffa" en egen studio. Intresset för att skaffa egen studio har halverats sedan förra mätningen (12 %). För övriga myndigheter, 30 %, är frågan om en studio inte aktuell.

Studiorna används både för direktsändningar och för inspelningar, bland annat utbildningar, intervjuer, presskonferenser, ljud-poddar och arbetsplatsträffar. Några myndigheter har en mobil studioanläggning, som kan monteras upp och användas i olika lokaler och på olika geografiska platser.

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.⁴

4. Studiolösningar för digitala möten och hybridmöten:

<https://trafikverket.diva-portal.org/smash/get/diva2:1696645/FULLTEXT01.pdf>

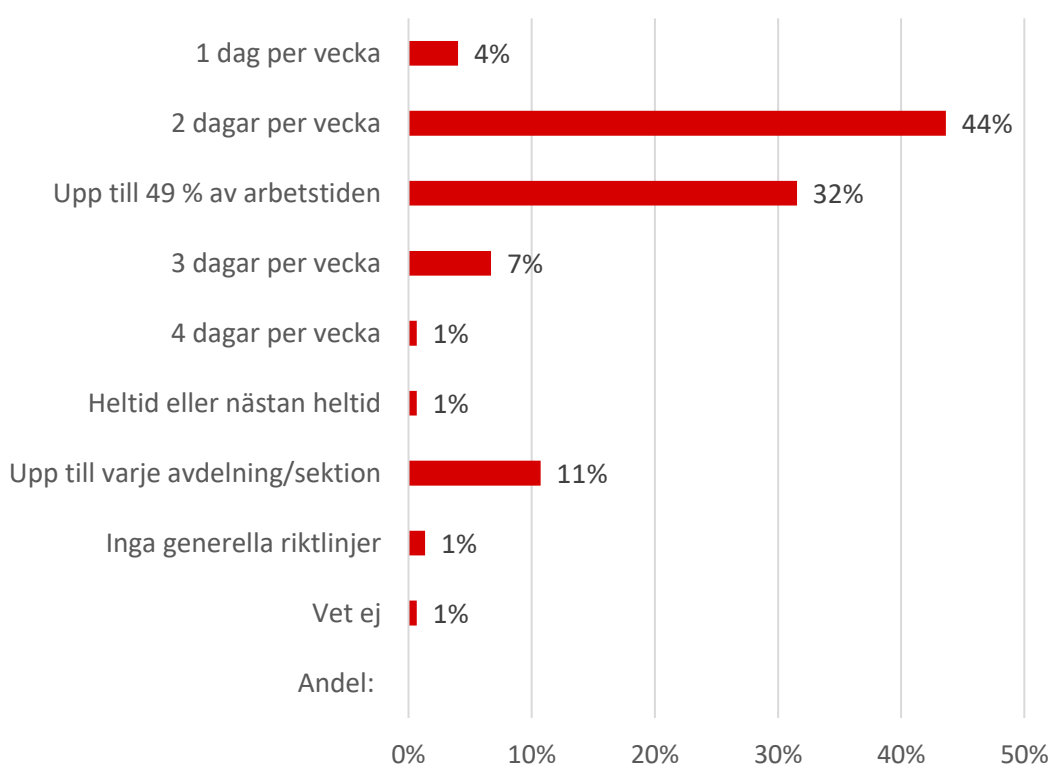
Distansarbete

Omfattning

Tillåts medarbetare på er myndighet att arbeta på distans?

Samtliga av de 149 myndigheter som svarade på enkäten angav att de tillåter sina medarbetare att arbeta på distans i någon omfattning. Detta är en anmärkningsvärd förändring jämfört med situationen före pandemin, då de flesta myndigheter hade en väldigt restriktiv inställning till detta arbetssätt.

- **I vilken omfattning tillåts arbete på distans på er myndighet?**



Den vanligaste omfattningen av distansarbete som tillåts är två dagar per vecka, vilket gäller i 44 % av myndigheterna, följt av 49 % av arbetstiden (ca 2 1/2 dag per vecka), något som tillämpas av 32 % av myndigheterna.⁵ Betydligt färre, 7 %, tillåter upp till och med tre dagars distansarbete per vecka, 4 % tillåter bara en dag per vecka, och alternativen max fyra eller fem dagars distansarbete tillåts båda av 1 % av myndigheterna. I 11 % av myndigheterna ges inga allmänna rekommendationer om distansarbetets omfattning, utan detta är i stället upp till varje enskild avdelning eller sektion att reglera.

5. Denna begränsning i distansarbetets omfattning kan kopplas till riktlinjer och rekommendationer som tidigare utvecklats av bl.a. Arbetsgivarverket och Skatteverket.

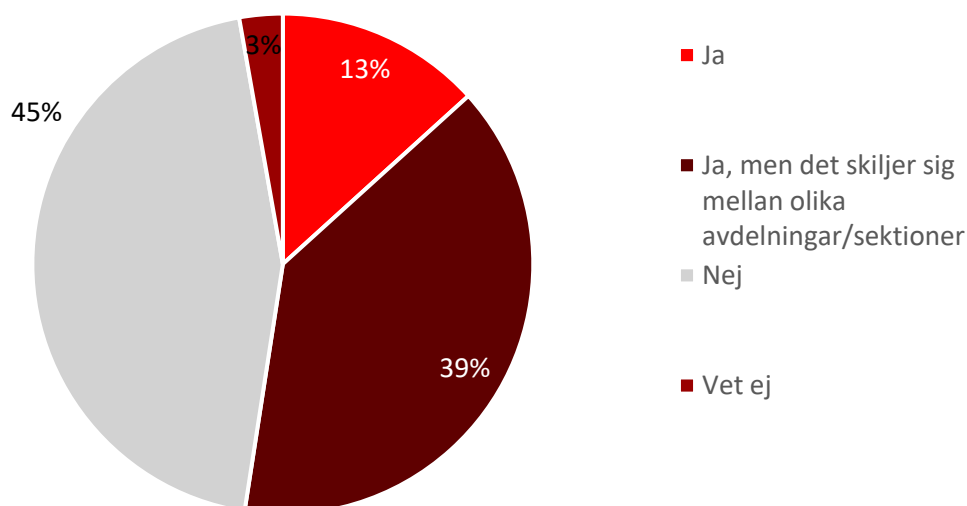
Sammantaget innebär detta att myndigheterna i snitt tillåter att 43 % av arbetstiden sker på distans, eller lite drygt två dagar per arbetsvecka. Detta skapar en utmaning för mötesplaneringen och lämnar den som kallar till möten med i huvudsak tre olika alternativ:

- hålla mötet helt digitalt,
- arrangera ett hybridmöte och bjuda in både till ett fysiskt och ett digitalt möte, eller
- planera arbetet och koordinera så att alla som ska delta i möten på kontoret befinner sig där samtidigt.

För att möjliggöra det tredje, helt fysiska mötesalternativet, krävs att de anställda befinner sig på ett och samma kontor samtidigt. Vi ställde därför ett antal frågor i undersökningen om vilket upplägg och vilka rutiner myndigheterna har för närvaron på kontoret.

Upplägg & rutiner

- **Har ni några riktlinjer eller rekommendationer om vilka dagar de anställda ska befinna sig på kontoret?**

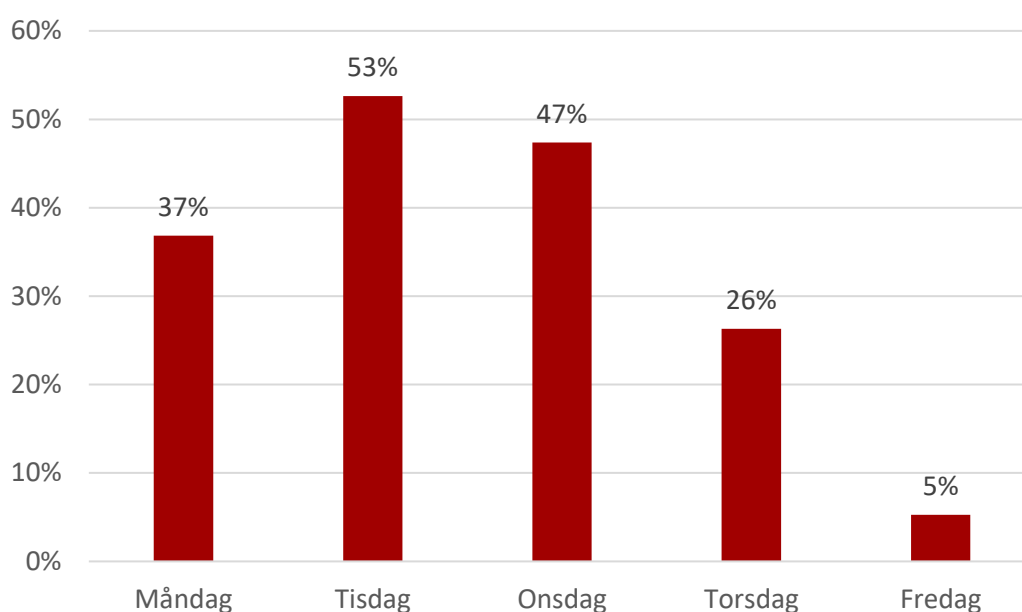


En majoritet av myndigheterna, 52 %, har riktlinjer och rekommendationer för vilka dagar de anställda ska befinna sig på kontoret. I de flesta fall, 39 %, skiljer sig dessa rekommendationer mellan olika avdelningar och sektioner på myndigheten. Om rekommendationerna skiljer sig mellan de olika avdelningarna, kan det innebära problem om man kallar till fysiska möten och inte enbart bjuder in

anställda från den egna delen av organisationen. Å andra sidan kan en sådan fördelning minska beläggningsgraden på kontoret, vilket ofta är en fördel på dagens ytmässigt nedbantade, aktivitetsbaserade kontor.

Det är angeläget för myndigheterna att hitta en fungerande rutin för distansarbetet, för att kunna möta de utmaningar som det kan innebära för samarbetet och det sociala samspelet på arbetsplatsen. Riksrevisionens undersökning av distansarbete i statliga myndigheter visar att arbetsformen uppskattas av medarbetarna. Samtidigt har de sociala relationerna och kunskapsutbytet mellan kollegor, introduktionen av nyanställda och känslan av gemenskap inom myndigheten påverkats negativt på många myndigheter.⁶

- **Vilka dagar vill man att de anställda ska befinna sig på kontoret?**



Till de myndigheter som angav att de har generella riktlinjer för vilka dagar de anställda ska befinna sig på kontoret ställde vi frågan: vilka dagar vill ni att de anställda ska vara på plats på kontoret? Myndigheterna angav en eller flera dagar i veckan. De vanligaste veckodagarna man vill att de anställda är på kontoret är tisdag, 53 %, och onsdag, 47 %, följt av måndag, 37 %, torsdag, 26 %, och fredag, 5 % av myndigheterna.⁷

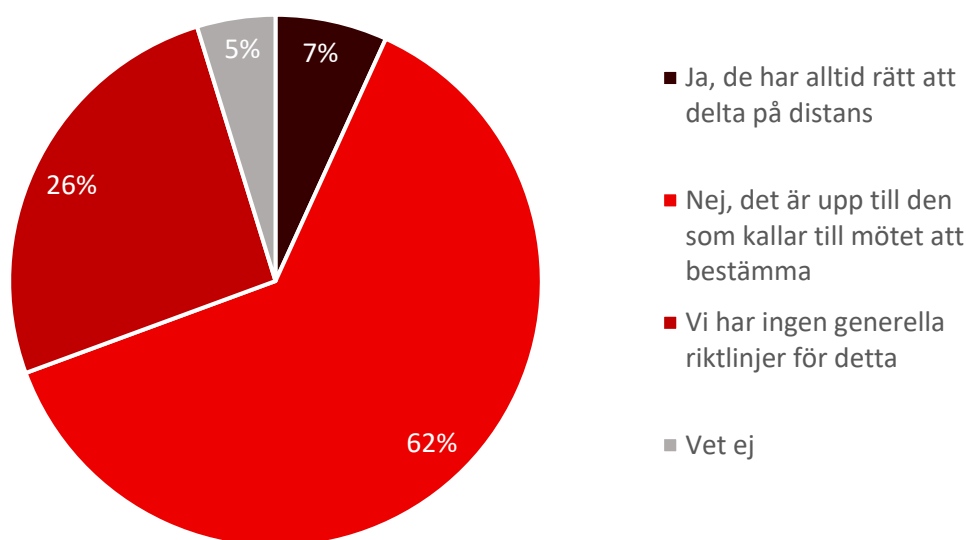
6. Se Riksrevisionens rapport RiR 2024:20: Distansarbete vid statliga myndigheter (2024). <https://www.riksrevisionen.se/granskningar/granskningsrapporter/2024/distansarbete-vid-statliga-myndigheter.html>

7. Man bör observera att myndigheterna i stapeldiagrammet ovan bara utgör bara en liten delmängd (13 %) av de myndigheter som svarade på enkäten, så t.ex. de 53 % av myndigheterna som vill att de anställda är på kontoret på tisdagar, utgör mindre än 7 % av myndigheterna totalt.

Får man delta i mötet på distans?

Vad gäller för en anställd som vill och tänker jobba hemifrån, men som kallas till ett fysiskt möte på kontoret? Kan den som distansarbetar kräva att få delta i mötet digitalt? I så fall måste den som arrangerar mötet på kontoret anordna ett hybridmöte, vilket innebär ett visst merarbete. Vi ställde därför frågan om de anställda kan kräva att få delta på distans i ett möte som de kallas till på myndigheten.

- **Kan era anställda kräva att få delta på distans i ett möte som de kallas till på myndigheten?**



För 7 % av myndigheterna har de anställda alltid rätt att delta på distans i möten de kallas till. I de allra flesta fallen, 62 %, är det upp till den som kallar till mötet att bestämma om deltagande på distans eller inte. En dryg fjärdedel, 26 % av myndigheterna, har inga generella riktlinjer för detta.

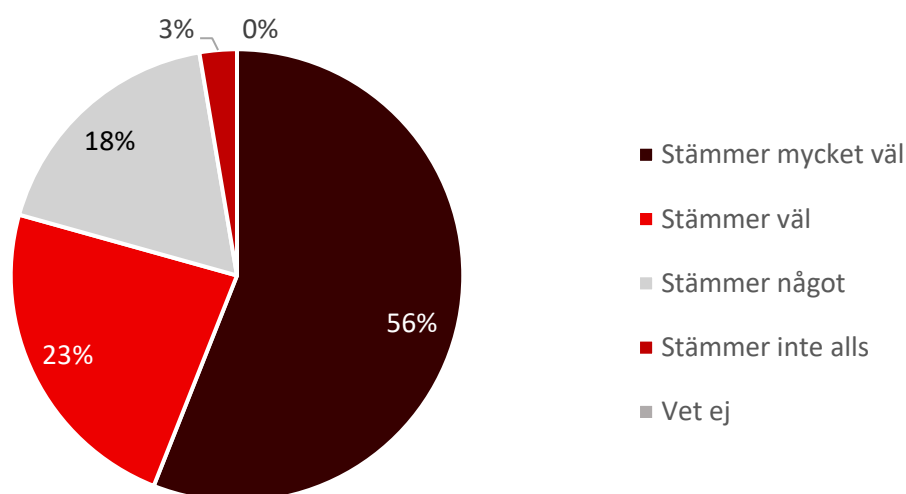
Detta innebär att för mer än var fjärde distansarbetare på en myndighet i Sverige är det oklart vad som gäller i fråga om deras rättighet att kunna delta på distans i möten det blir kallade till, eller motsvarande skyldighet att befinna sig på plats på kontoret. Dessutom är det oftast, 62 %, upp till den som kallar till mötet att bestämma vad som gäller. Om man deltar i möten kopplade till olika projekt eller samarbeten, kan det därför skilja sig från ett möte till ett annat om man förväntas vara på plats fysiskt eller om man kan delta digitalt. Detta skapar sannolikt en viss osäkerhet hos distansarbetarna och försvårar deras möjlighet att planera sitt arbetsupplägg. Dessutom kan denna osäkerhet göra det vara svårare för dem som kallar till ett möte att kräva att alla mötesdeltagare ska befinna sig fysiskt "på plats" på kontoret.

Hybridmöten

Omfattning

De följande frågorna berör myndigheternas användning av hybridmöten, det vill säga möten med deltagare som sitter tillsammans rent fysiskt (till exempel i ett mötesrum) och med deltagare som deltar digitalt på distans. Myndigheterna ombads svara på hur väl följande påståenden om hybridmöten stämmer på deras respektive myndighet eller lärosäte.

- **Vi har ofta hybridmöten**



På frågan om man har hybridmöten på myndigheten ofta svarade nästan fyra av fem ja, 79 %, (56 % svarade stämmer mycket väl och 23 % svarade stämmer väl). Dessutom svarade 18 % att påståendet att de har hybridmöten ofta stämde något. Vi kan därför konstatera att hybridmöten förekommer på en förkrossande majoritet av svenska myndigheter, 97 %.

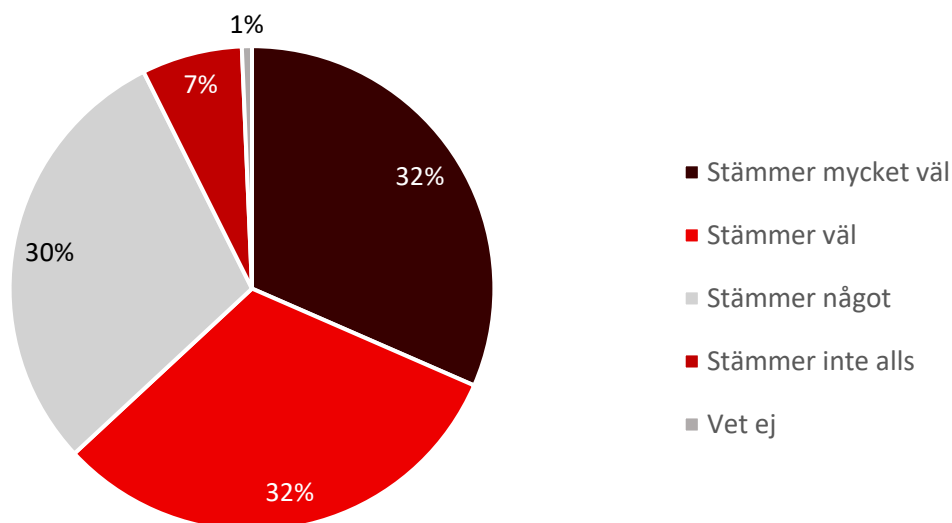
I förra undersökningen konstaterade vi att omfattningen av hybridmöten hade ökat kraftigt i de allra flesta myndigheter under och efter pandemin, framför allt kopplat till den mer tillåtande inställningen till distansarbete. Detta ställer krav på både de fysiska mötesrummen och på mötesledarna, för att möteskvaliteten ska upplevas som god för mötesdeltagarna.⁸ I denna undersökning ställde vi därför också ett antal frågor om dels anpassning av möteslokalerna, dels om information, utbildning och träning av mötesledare, samt om myndigheterna följer upp hur man upplever möteskvaliteten i sina hybridmöten.

8. På remm.se finns en mängd informations- och stödmaterial för hybridmöten:

- www.remm.se/rad-och-stod/hybridmoten/
- www.remm.se/wp-content/uploads/2022/02/Framgangsfaktorer_Hybrid_FEB22_A4_sv.pdf
- www.remm.se/2021/10/22/hybridmoten-i-praktiken/
- www.remm.se/hybridmoten/

Åtgärder för att möta allt fler hybridmöten

- Vi har anpassat våra möteslokaler till hybridmöten



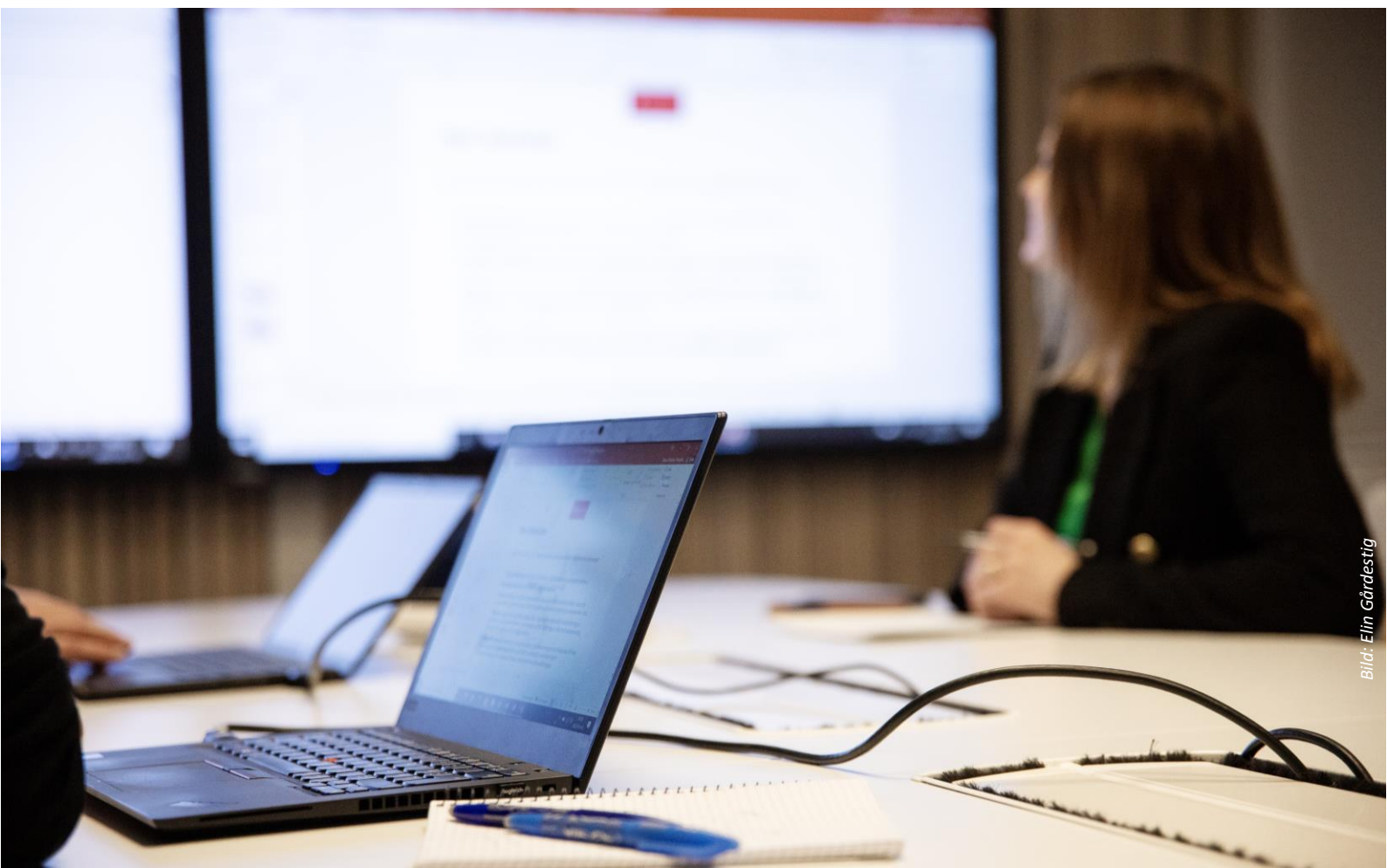
Nästan två tredjedelar av myndigheterna, 64 %, håller med om påståendet att de anpassat sina möteslokaler till hybridmöten (stämmer mycket väl, 32 %, stämmer väl, 32 %). Ytterligare nästan en tredjedel av myndigheterna, 30 %, svarade att påståendet stämde något. Således har de flesta myndigheter vid det här laget gjort någon form av anpassning av sina möteslokaler till hybridmöten.

I enkätens kommentarer ser vi att en av de viktigaste tekniska förbättringarna som organisationerna har satsat på är bättre ljud- och bildutrustning, för att säkerställa att hybridmöten fungerar smidigt. Detta omfattar flera specifika investeringar:

- **Högkvalitativa kameror:** många organisationer har installerat vidvinkelkameror eller automatiska spårningskameror, som följer den som talar. Detta gör att de digitala deltagarna får en bättre översikt av mötesrummet och ser vem som pratar, i stället för att bara ha en fast bild från en enda vinkel.
- **Bra mikrofoner:** det finns en medveten satsning på bordsmikrofoner, takmikrofoner och riktade mikrofoner som fångar upp ljudet tydligt, oavsett var i rummet en person sitter. Målet är att alla deltagare, både fysiska och digitala, ska kunna höra varandra utan störningar. Några nämner också att de har trådlösa mikrofoner, för att få mer flexibilitet.
- **Avancerade högtalarsystem:** för att säkerställa att de digitala deltagarna hörs tydligt i mötesrummet har flera organisationer installerat bättre ljudsystem, med högtalare som fördelar ljudet jämnt i rummet, i stället för att det bara kommer från en skärm eller datorhögtalare.

För att göra hybridmöten mer inkluderande har många myndigheter även satsat på bättre visuella lösningar, som skärmar och projektorer. Några av insatserna på detta område är:

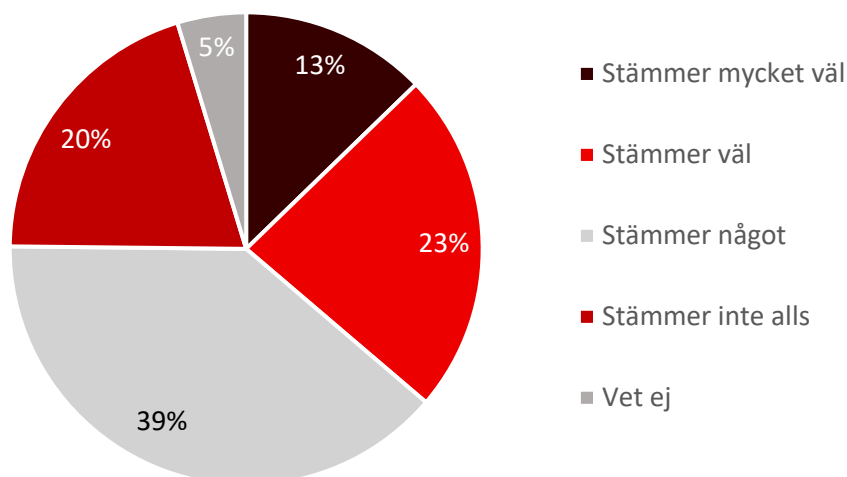
- **Större skärmar i mötesrum:** många har ersatt mindre bildskärmar eller bärbara datorer med stora väggmonterade skärmar, så att de digitala deltagarna blir mer synliga för alla i rummet. Detta gör det lättare att interagera med dem, i stället för att de visas på en liten ruta i ett hörn av skärmen.
- **Dubbla skärmar:** vissa myndigheter har satt upp två skärmar i sina mötesrum – en för att visa de digitala deltagarna och en för att dela presentationer eller andra dokument. På så sätt behöver man inte välja mellan att se sina kollegor eller att ta del av viktig information.
- **Projektorer för större mötesrum:** för större konferensrum har vissa myndigheter valt att installera projektorer i stället för skärmar. Detta möjliggör att även personer längst bak i rummet tydligt kan se det som visas. En del har också investerat i interaktiva projektorer som gör det möjligt att styra presentationer direkt på väggen.
- **Smartboards och interaktiva skärmar:** några myndigheter nämner att de har börjat använda digitala whiteboards eller interaktiva touchskärmar, som gör att både fysiska och digitala deltagare kan skriva och rita i realtid, för att göra samarbetet mer dynamiskt.



Erbjuda information och utbildningsmaterial

Att leda hybridmöten är erkänt svårt och kräver kunskaper och erfarenhet för att lyckas inkludera både de mötesdeltagare som är på plats i rummet och de som deltar digitalt. Vi frågade därför myndigheterna om de erbjuder sina anställda information och utbildningsmaterial om hybridmöten.

- **Vi erbjuder information och utbildningsmaterial om hybridmöten**



En dryg tredjedel, 36 % av myndigheterna, höll med påståendet att de erbjuder information och utbildningsmaterial om hybridmöten till sina anställda – 13 % svarade att det stämde mycket väl, medan 23 % ansåg att det stämde väl. Ytterligare 39 % ansåg att påståendet stämde något.

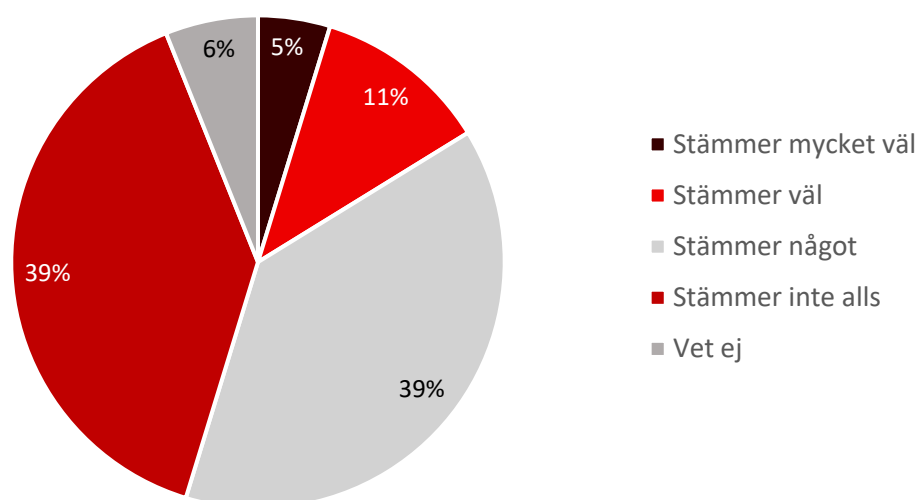
För att ge kontinuerligt stöd till medarbetarna har vissa myndigheter skapat skriftligt stödmaterial, i form av användarmanualer och riktlinjer för inkluderande möten.

En organisation har bland annat tagit fram en detaljerad manual som beskriver hur man använder hybridmötesutrustningen. Detta fungerar som en referenspunkt för anställda som behöver hjälp vid behov. Vissa andra myndigheter har också formulerat specifika riktlinjer för hur hybridmöten bör genomföras, för att säkerställa att alla deltagare får en lika bra upplevelse, oavsett om de deltar på plats eller digitalt.

Utöver dokumentation erbjuder vissa myndigheter direkt stöd och teknisk hjälp. En myndighet uppmanar sina anställda att boka teknisk support om de behöver hjälp, vilket minskar risken för att hybridmöten avbryts av tekniska problem. En annan myndighet nämner att deras arbete med att förbättra hybridmöten är kontinuerligt och att de regelbundet uppdaterar sina utbildningsinsatser och riktlinjer.

Utbilda medarbetare

- Vi har aktivt utbildat medarbetare i hur man leder hybridmöten



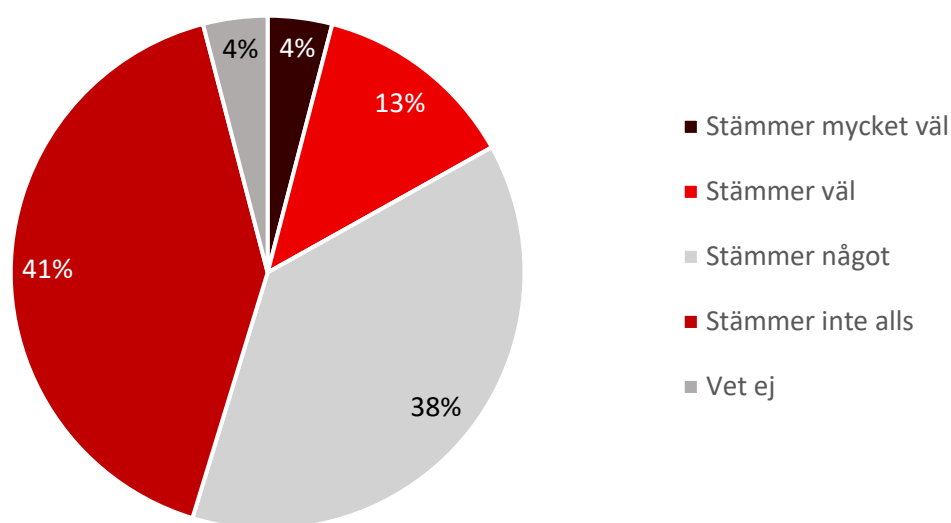
Att tillhandahålla information och utbildningsmaterial är ett bra första steg, men det är inte alltid materialet läses och tillämpas, om det inte finns tid avsatt för detta. Vi frågade därför också om myndigheterna aktivt har utbildat sina medarbetare i hur man leder hybridmöten. En mindre andel, 16 %, höll med om påståendet att de aktivt utbildat sina medarbetare, varav 5 % ansåg att det stämde mycket väl och 11 % att det stämde väl. Utöver detta ansåg 39 % att påståendet, att man utbildat sina medarbetare i hur man leder hybridmöten, stämde något.

Några myndigheter beskriver hur de har satsat på att utbilda sina medarbetare i hybridmötesteknik genom specifika kurser och workshops. En myndighet beskriver att de har arrangerat separata kurser för att utbilda sina anställda i hur de ska använda mötesverktygen på bästa sätt. Detta syftar till att skapa en högre teknisk kompetens och säkerställa att alla kan delta på lika villkor.

Uppföljning

Enkätundersökningen visar tydligt att myndigheterna har vidtagit omfattande åtgärder för att förbättra förutsättningarna för hybridmöten, såväl tekniskt/praktiskt som informations- och utbildningsmässigt. Men frågan är vilken effekt dessa insatser har gett? Hybridmöten anses fortfarande ha en klart sämre möteskvalitet än både digitala och fysiska möten. Därför ställde vi frågan till myndigheterna om man följer upp hur bra medarbetarna tycker att hybridmötena fungerar på deras respektive myndighet eller lärosäte.

- **Vi följer upp hur bra man tycker att hybridmöten fungerar**



Jämfört med hur många myndigheter som gjort insatser för att förbättra förhållandena för sina hybridmöten, är det klart färre – mindre än var femte myndighet – som följer upp hur väl man tycker att hybridmöten fungerar på myndigheten eller lärosätet. Sammanlagt 17 % av myndigheterna höll med om påståendet att man följer upp hur bra man tycker att hybridmötena fungerar, 4 % ansåg att påståendet stämde mycket väl och 13 % att det stämde väl. Utöver det anser 38 % att påståendet om uppföljning stämmer något.

Tittar man i kommentarerna runt insatserna för bättre hybridmöten ser man att vissa myndigheter arbetar kontinuerligt med att förbättra sina hybridmöten, genom riktlinjer och anpassningar. Däremot saknas i materialet tydliga exempel på konkreta uppföljningsmetoder, såsom enkäter eller användarfeedback.

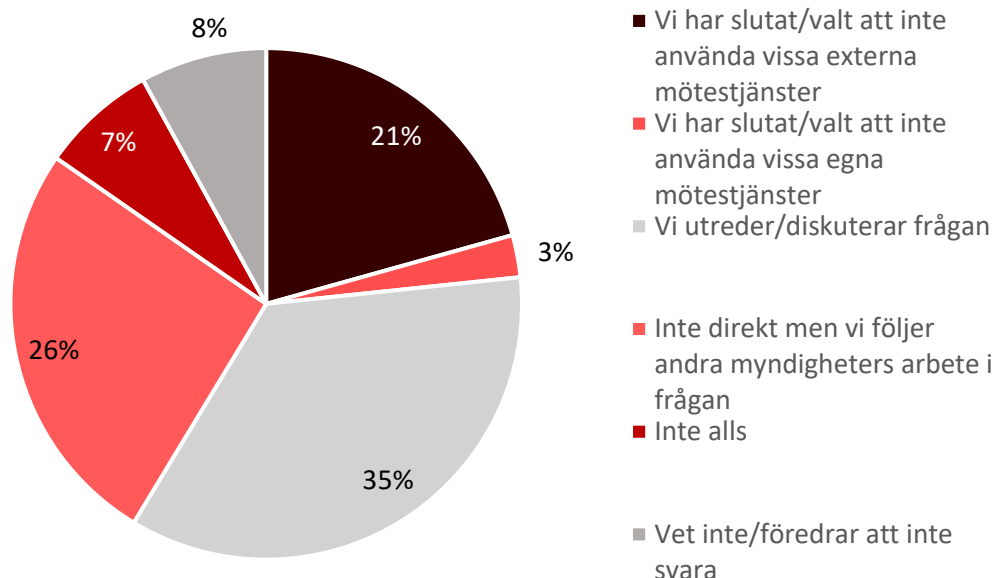
Legala krav och säkerhet

Möjlighet att använda molnbaserade IT-tjänster

Sedan 2020 (detta är fjärde gången) har vi följt upp hur legala krav och säkerhetsfrågor påverkar valet och användningen av olika digitala mötes- och samverkansverktyg. Frågan aktualiserades framför allt då användningen av molnbaserade icke-europeiska mötesverktyg ifrågasattes utifrån GDPR och därmed frågan om hur man hanterar persondata.

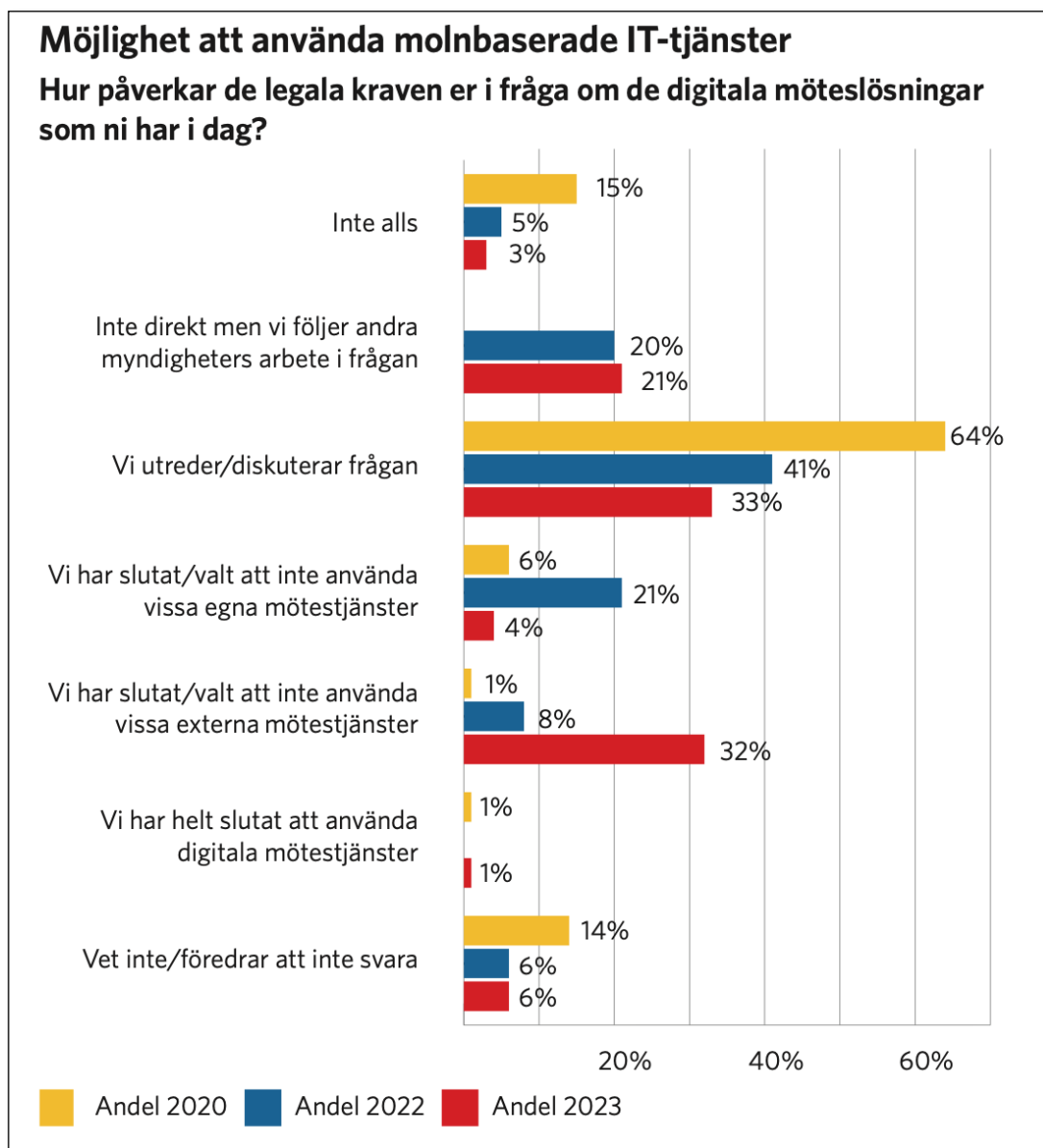
Faktorer som rör hanteringen av informationen som behandlas i möten, vilket bland annat styrs av OSL (Offentlighet och Sekretesslagen) samt rådigheten och åtkomsten till tjänsterna, är viktiga delar att utreda. En samlad bedömning behöver göras för att avgöra om det är lämpligt för myndigheten att använda tjänsterna till det de är avsedda för. Det är ganska vanligt att det över tid blir en syftesglidning i användningen av tjänster, vilket kan innebära att man av misstag tappar kontrollen över informationen och hur systemet kommer att nyttjas.

- **Påverkar de legala kraven runt myndigheters användning av molnbaserade IT-tjänster er i fråga om de digitala möteslösningar som ni har idag?**



Frågan påverkar och engagerar fortfarande många av våra svenska myndigheter. Nästan en fjärdedel, totalt 24 %, har antingen slutat eller valt att inte använda vissa mötestjänster (21 % externa och 3 % interna mötestjänster). Dessutom engagerar sig sammanlagt 61 % av myndigheterna antingen genom att de utreder/diskuterar frågan, 35 %, eller att de följer andra myndigheters arbetet i frågan, 26 %.

Som referens från de tidigare undersökningarna återges här nedan en graf som visar motsvarande svar från enkäterna 2020, 2022 och 2023.



Konkret påverkan

- **På vilket sätt har de juridiska aspekterna runt icke-europeiska molnbaserade IT-tjänster rent konkret påverkat införskaffande och/eller användning av digitala mötes- och samverkanstjänster?**

De juridiska aspekterna, särskilt kopplade till dataskydd och molntjänster utanför EU, har fått en allt större inverkan på beslutsfattandet om digitala mötesverktyg. Särskilt viktiga har EU:s dataskyddsförordning (GDPR) och rättsliga avgöranden så som Schrems II-domen varit, vilket har lett till konkreta förändringar i hur organisationer införskaffar och använder digitala tjänster.

En av de tydligaste effekterna är att det i princip varit olagligt för myndigheter att använda sig av icke-europeiska molntjänster, framför allt amerikanska lösningar som Microsoft Teams och Zoom. Detta beror huvudsakligen på osäkerheten kring hur dessa tjänster hanterar personuppgifter och risken för att data överförs till tredje land, där europeiska dataskyddsregler inte fullt ut kan säkerställas. I praktiken har det ofta lett till en situation där ledningen och de anställda vill och har tryckt på för att Teams ska införas, men trots detta har man valt att inte göra det, på grund av de juridiska restriktionerna. Detta har påverkat både interna arbetsflöden och externa samarbeten.

För att möta dessa utmaningar har flera organisationer valt att implementera alternativa lösningar, ofta med en tydlig preferens för europeiska eller lokalt ”hostade” tjänster. Framför allt är Jitsi, Pexip Infinity eller en fortsatt användning av Skype för företag några av de alternativa lösningarna som nämns som ett alternativ till molnlösningarna. Jitsi ingår också som tidigare nämnts i ”videodelen” av Försäkringskassans digitala plattformslösning SAFOS. I vissa fall innebär detta dock en begränsning av funktionalitet eller en omställning i arbetssätt, eftersom de internationellt mest etablerade plattformarna ofta erbjuder mer integrerade ekosystem och bredare kompatibilitet.

Begränsningarna har även haft en praktisk inverkan på organisationernas samarbetsförmåga. Många upplever att restriktioner gör det svårare att arbeta effektivt, särskilt i verksamheter där internationellt samarbete är en viktig del av arbetet. Som en myndighet uttrycker det: "svårigheter att samverka effektivt uppstår då vi inte kan använda internationellt etablerade plattformar."

Trots dessa anpassningar finns det en utbredd osäkerhet kring de juridiska kraven, vilket har lett till att många organisationer tvingats genomföra omfattande analyser och utredningar innan beslut kunnat fattas. Många myndigheter vittnar om att denna process är tidskrävande och skapar en känsla av stagnation i digitaliseringen. En myndighet beskriver detta som att "det behöver utredas ur samtliga aspekter och

det tar lång tid att fatta beslut." Den juridiska granskningen har i många fall blivit en nödvändig, men också tungrodd del av införskaffandet av digitala tjänster.

En effekt, som långdragna och komplexa utredningar har resulterat i, är att många myndigheter valt att behålla Skype for Business Server som mötes- och kommunikationstjänst. För att kunna erhålla en av Microsoft supportad version planerar man att uppgradera befintlig version till SE (Subscription Edition), vilken har en tänkt lansering under Q3 2025.

För att samordna och accelerera detta analys- och utredningsarbete har ett antal myndigheter samarbetat inom samverkansorganet eSam och det specifika projektet dSam, i vilket man arbetat med att bland annat identifiera och testa vissa alternativa mötes- och samarbetslösningar.⁹

Det handlar dock inte enbart om efterlevnad av juridiska regelverk, utan också om konkreta risker kopplade till dataskydd och informationssäkerhet. Det finns en utbredd oro kring vilka typer av uppgifter som kan hanteras i olika molnbaserade tjänster och risken att konfidentiell information kan exponeras. Detta har lett till striktare riktlinjer för informationshantering och ibland även till en minskad användning av digitala mötesverktyg i sammanhang där känsliga data behandlas.

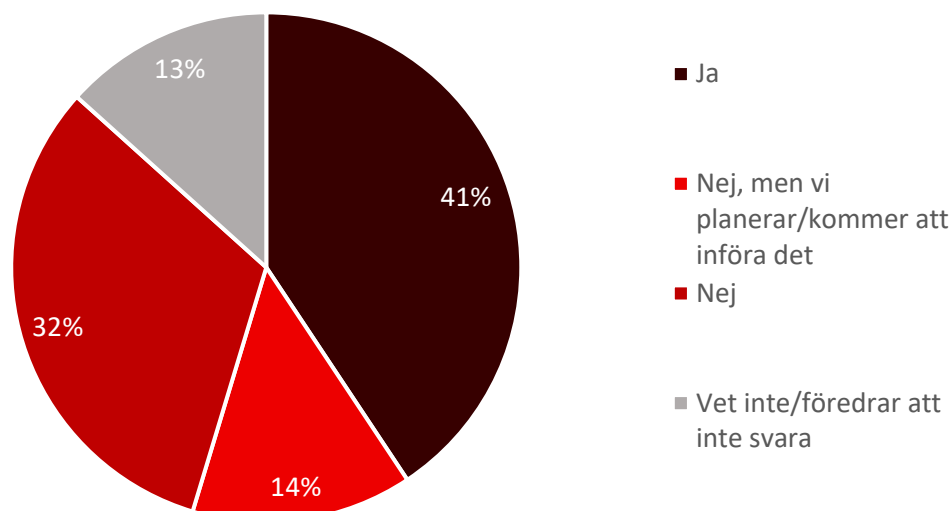
De juridiska aspekterna har således haft och har fortfarande en betydande och påtaglig påverkan på myndigheternas val av digitala mötes- och samarbetstjänster. Många har tvingats överge populära plattformar för mindre avancerade alternativ, genomfört omfattande juridiska utredningar, anpassa informationshanteringen och anpassat sina arbetssätt, vilket kan upplevas som begränsande.

Det bör dock nämnas att sedan förra enkätundersökningen som gjordes våren 2023 har nya legala premisser kommit och gått för användning av amerikanska molnbaserade mötesverktyg som Microsoft Teams och Zoom. Det nuvarande världsläget kan göra situationen än svårare att fatta beslut om att gå mot mer molnbaserade tjänster, utifrån aspekten om egen rådighet och lämplighet. Å andra sidan finns det riskscenarier där globala molntjänster kan vara räddningen i ett katastrofläge, där nya kontinuitetsplaner behöver arbetas fram.

⁹ <https://www.esamverka.se/vad-vi-gor/molnfragan.html>

Informationsklassning

- Tillämpar ni någon form av informationsklassning för det som avhandlas i digitala möten?

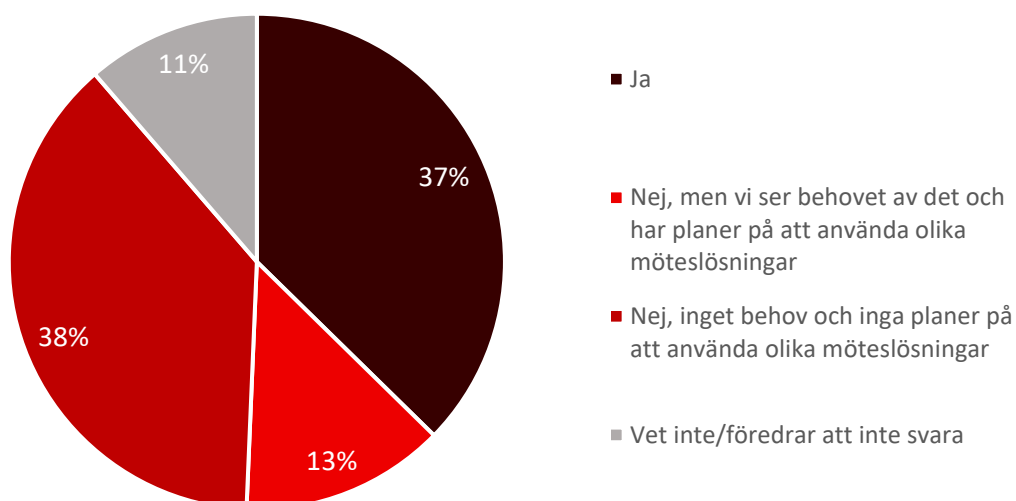


På frågan om man tillämpar någon form av informationsklassning¹⁰ för det som avhandlas i digitala möten svarade 41 % ja, vilket är en klar ökning från de 34 % som tillämpade informationsklassning i förra mätningen 2023. Ytterligare 14 % svarade att man inte tillämpar det nu, men att man planerar att införa det.

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

Olika möteslösningar beroende på konfidentialitet

- Använder ni olika digitala möteslösningar beroende på vilken konfidentialitetsnivå ni bedömt att informationen har?



Andelen myndigheter som använder olika digitala möteslösningar, beroende på vilken konfidentialitetsnivå man bedömer att informationen som ska behandlas har, var i årets mätning 37 %, en klar ökning från motsvarande 30 % vid förra mätningen 2023. Andelen ligger dock i linje med de 38 % som använde olika digitala möteslösningar i mätningen 2022.

Trafikverket, 781 89 Borlänge. Besöksadress: Röda vägen 1

Telefon: 0771-921 921, Texttelefon: 010-123 50 00

trafikverket.se