



Trafikverket  
405 33 Göteborg  
Besöksadress: Kruthusgatan 17  
Telefon: 0771-921921  
[www.trafikverket.se](http://www.trafikverket.se)

Per Schillander  
Planering  
[per.schillander@trafikverket.se](mailto:per.schillander@trafikverket.se)  
Direkt: 010-1235985  
Mobil: 070-6585228

Projekt REMM – Resfria möten i myndigheter

## Indikatorer för resfria möten

### Inledning

Många organisationer inför successivt teknik och rutiner för att dra nytta av möjligheterna med resfria möten (även kallat digitala eller virtuella möten). Trafikverket hjälper sedan år 2011 myndigheter att implementera resfria möten inom verksamheten på ett systematiskt sätt inom ramen för projektet REMM – resfria möten i myndigheter. Den metodik som används, tips och erfarenheter från projektet återfinns på projektets hemsida [www.remm.se](http://www.remm.se).

Användningen av resfria möten ökar snabbt och därmed ökar även behovet av att följa upp och rapportera hur mycket de används och vilka effekter detta får. Uppföljning är även något som ingår i REMMs metodik. Uppföljningen kan delas upp i tre kategorier:

- A) **Förutsättningar** för resfria möten att användas i organisationen
- B) **Användande** av resfria möten i organisationen
- C) **Effekter** av användningen av resfria möten

I detta PM presenteras REMMs rekommendationer hur man bör följa upp förutsättningarna för, användningen och effekterna av resfria möten, genom att föreslå lämpliga indikatorer, mätmetoder och rapporteringsrutiner.

### Syfte

Syftet med detta PM är att i konkreta ordalag ange hur resfria möten bör följas upp. Tanken är också att utforma dessa råd så att de är relevanta för olika typer av organisationer, men de är framförallt tillämplbara i de myndigheter som arbetar enligt REMM-metoden.

### Upplägg

Våra indikatorer för resfria möten är få och enkla. De handlar om att mäta utvecklingen av goda förutsättningar för resfria möten (A), att mäta det faktiska användandet (B), och att följa upp effekterna av användningen (C). Utöver det återfinns bilagor med angränsande information.

### Koppling till effekter

Organisationer som markant ökar sin användning av resfria möten märker ofta hur detta minskar deras behov av tjänsteresor, men det är inga enkla samband. Varje resfritt möte ersätter inte en resa. Det går dessvärre inte att göra en schablon för

andelen resfria möten som ersätter resor: det beror på organisation, situation och sammanhang. Det är därför mest relevant att redovisa resandet för sig och volymen resfria möten för sig.

På liknande sätt är det svårt att skapa schabloner för t.ex. hur mycket pengar resfria möten sparar, hur stor climateffekten blir och hur de påverkar medarbetarna stress. Detta PM ger dock en vägledning till hur en organisation kan göra en uppskattning av vissa utvalda effekter. Detta kan ge organisationen värdefull information om hur väl mötessatsningen är utformad och fungerar. De uppskattade effekterna är lämpade mer för internt bruk än extern redovisning.

## A. Förutsättningar

### Egenuppföljning enligt tiostegsmetoden

Nedan följer en mall för hur de tio stegen i REMMs rekommenderade metodik kan följas upp. Syftet är att följa upp hur *förutsättningarna* för resfria möten förbättras över tid. Om möjligt bör man följa upp organisationen som en helhet, även om interna skillnader kan finnas. Avsikten är att kunna se vilken ruta som bäst motsvarar var organisationen är för respektive steg. Uppföljningen görs under en utvecklingsfas 1-2 ggr per år, och kombineras då med fördel med dels:

- vad som gjorts sedan förra rapporteringen, och
- vad man planerar göra framöver.

Mallen nedan visar ett exempel på hur framstegen i de olika stegen kan illustreras med färgmarkering.

Steg \ Skala	Ej påbörjat	Nyss påbörjat	Pågående	Långt framskridet	Klart
1. Analysera utgångsläget.		Ok finns för första analys	Analys pågår	Analys sammanställs	Analys rapporterad
2. Förankra satsningen och avsätt resurser.		Förankringen planerad	Dialog pågår	Förankringen konkretiserad	Förankringen dokumenterad
3. Etablera en arbetsgrupp.		Arbetsgrupp planerad	Dialog pågår	Arbetsgrupp utsedd	Arbetsgrupp har träffats
4. Identifiera kommunikationsbehov och intresse för resfria möten.		Kartläggning planerad	Kartläggning pågår	Kartläggning sammanställs	Kartläggning rapporterad
5. Analysera tekniska förutsättningar.		Analysen planerad	Analysen pågår	Analysen sammanställs	Analysen rapporterad
6. Välj ut och införskaffa lämplig utrustning/tjänst.		Kravspec. formulerad	Upphandling pågår	Leverans avtalad	Utrustn/tjänst på plats och testad.
7. Etablera styrmedel och rutiner för resfria möten.		Arbete med rutiner o styrm. påbörjat	Förslag på rutiner o styrm. framme	Rutiner o styrm. lämnade till ledningen	Rutiner o styrmedel publicerade
8. Utse ansvariga.		Ansvarsomr. preciserade	Förslag finns	Beslut i ledningen	Ansvariga publicerade
9. Informera och sälj in.		Information planerad och konkretiserad	Information pågår	Information genomförd	Insatser och utfall redovisat. *
10. Följ upp och synliggör.		Uppföljning planerad och preciserad	Uppföljning pågår	Uppföljning sammanställs	Uppföljning och utfall redovisat *

\*Dessa punkter blir i praktiken aldrig ”klara” – information och uppföljning bör ingå i det löpande utvecklings-, styrnings- och ledningsarbetet.

## B. Användande

### Uppföljning enligt förordning

Myndigheter ska enligt förordningen (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter rapportera in sin användning av resfria möten till Naturvårdsverket. Syftet med rapporteringen av denna indikator är att följa upp hur mycket resfria möten används i myndigheten, hur användningen utvecklas från år till år och för att kunna ställa användningen i relation till resor i tjänsten.

Med resfria möten menas möten på distans i realtid, med teknikens hjälp, såsom telefon-, video- och webbmöten. Telefonmöten räknas hit då de har minst tre deltagare.

Indikatorn som används för mätningen är *antal resfria möten (per årsarbetskraft och år)*. Detta måttetal har valts då det enkelt kan relateras till antal tjänsteresor (per årsarbetskraft och år). Med dessa två måttetal kan sedan *andelen resfria möten* beräknas med hjälp av ekvationen:

$$andel_{RM} = \frac{n_{RM}}{(n_{RM} + n_{TR})}$$

där:

$andel_{RM}$  = andelen resfria möten

$n_{RM}$  = antal resfria möten/(årsarbetskraft och år)

$n_{TR}$  = antal tjänsteresor/(årsarbetskraft och år)

Denna kvot ger en indikation på hur digitaliserad samverkan inom och mellan organisationer är och hur den utvecklas.

Inrapporteringen av antal resfria möten återfinns i Naturvårdsverkets frivilliga inrapporteringssektion (till skillnad från inrapporteringen av antal tjänsteresor, vilken är obligatoriskt). För de myndigheter som följer REMMs metodik är dock uppföljning och rapportering av antal resfria möten en obligatorisk del av REMM-arbetet. Vid inrapporteringen anges hur uppgifterna är framtagna: eget uppföljningssystem, leverantörsuppgifter eller uppskattning.

På de två följande sidorna redovisas här två kompletterande sätt att mäta antal resfria möten: ett ut tekniska system och ett med hjälp av enkäter.

## Indikator B – Antal resfria möten

Uppföljning med hjälp av tekniska system.

**Indikator:** antal resfria möten per år och årsarbetare [ $n/(\text{år} * \text{årsarbetare})$ ]  
**Beräkning:** antal flerpartsmöten, webbmöten och videomöten (parametrar enligt nedan) adderas och delas med antalet årsarbetare.  
**Indata:** se nedan.

**Parameter:** antal flerpartsmöten med telefon per år (tre eller fler deltagare sammankopplade i ett gemensamt samtal).  
**Beräkning:** antal flerpartsmöten fås ur tekniska system, egna eller från leverantör.  
**Indata:** Dessa förslag är baserade på siffror som går att ta fram ur tekniska system, och som man bör skapa förutsättningar och rutiner för att ta fram löpande. Att ta med möten via konferenstelefon, vilket också kan räknas som ett resfritt möte, är inte att rekommendera då det inte enkelt kan registreras. Data som fås ur olika tekniska system bör preciseras, så att likartade uppföljningar kan göras för kommande år.

**Parameter:** antal webbmöten per år (t.ex. Lync/Skype för företag, Adobe Connect, Webex)  
**Beräkning:** antal webbmöten fås ur tekniska system, egna eller från leverantör. I Skype för företag rekommenderas att "conference" redovisas men inte "peer-to-peer", motsvande redovisningen av telefonin ovan.  
**Indata:** som ovan.

**Parameter:** antal videomöten per år (framförallt olika lösningar via standarderna H.320, H.323 och SIP för videokonferens). Vid bryggade möten räknas antal möten, inte antal uppkopplingar. Möten upp till ca 5 min kan räknas bort då de oftast är testuppkopplingar.  
**Beräkning:** antal videomöten fås ur tekniska system, egna eller från leverantör.  
**Indata:** som ovan.

### VALET AV INDIKATOR OCH UTMANINGEN ATT MÄTA

Behovet av en indikator som är någorlunda lätt att registrera/redovisa och är trovärdig motiverar valet av indikator. Det finns resfria möten som faller utanför vad denna indikator omfattar och kan mäta. Mätningen kan vara förknippad med vissa svårigheter, p.g.a. avsaknad av mätfunktioner och svårbesvarade definitionsfrågor på grund av teknikutvecklingen, vilket kan göra det svårt att mäta och rapportera. Vi vill uppmana er att göra det bästa utifrån förutsättningarna: ungefärliga siffror och skattningar är bättre än ingen rapportering alls!

Ett annat mått på frekvensen av resfria möten fås ur nästa uppföljningsmetod.

## Indikator B – Antal resfria möten

Uppföljning med hjälp av en mötes- och resvane-enkät (MRVU).

**Indikator:** antal resfria möten per år och årsarbetare [ $n/(\text{år} * \text{årsarbetare})$ ]

**Beräkning:** respondentens antal resfria möten under en tvåveckorsperiod summeras och antalet multipliceras med 24 för att uppskatta respondentens antal resfria möten per år. Det genomsnittliga antalet resfria möten per år beräknas genom att addera alla inrapporterade resfria möten och dela denna summa med antalet respondenter.

**Indata:** data till denna parameter fås ur en kvalitativ och kvantitativ medarbetarenkät. Enkäter utformas av organisationen och genomförs som webbenkät. Respondenterna tillfrågas om antal resfria möten för ett par typveckor under hösten, förslagsvis veckorna 41 och 42. Enkäten måste i så fall distribueras vecka 43. Om detta görs vart annat (men helst varje) år finns goda möjligheter att utläsa frekvenser och trender. Antalet frågor kan byggas ut, men bör hållas rimligt för att få en god svarsfrekvens. Möjligheterna att kombinera denna enkät med en bredare resvaneundersökning bör övervägas.

### SKÄL FÖR VALET AV INDIKATOR

Om man vill komma fram till hur mycket resfria möten används i organisationen och hur stor andel av personalen som använder mötesformerna, bör enkäter användas. Här kan man även undersöka hur stor den upplevda effekten av att de resfria mötena ersatt resor under en viss tidsperiod. I dessa enkäter behöver (bör) man inte särskilja mellan de olika resfria mötesformerna. Detta sätt att mäta fångar den bredare bilden av hur frekvent resfria möten används inom organisationen. På så sätt kompletterar den en mätning genom tekniska system. Genom att göra mätningar av den totala volymen resande under samma typvecka går det att korrelera måtten med varandra och följa utvecklingen över tid.

Det är värdefullt att hitta indikatorer/mått som fungerar väl i olika organisationer, oavsett teknik och över tid. Återkommande ("obligatoriska") enkäter, som redan är etablerade i organisationen, kan utformas så att de uppfyller dessa krav. Med en enkät finns möjlighet att få ett mått på den totala mängden resfria möten, oavsett teknik. I tolkningen av enkätsvaren bör det ingå en bedömning av om resultatet är representativt för hela organisationen. Likaså bör man beakta risken för systematiska bortfall. En enkät speglar även hur stor del av personalen som använder resfria mötesformer och acceptansen för dessa. Enkäter kring resvanor kan tjäna som förebilder.

Exempel på frågor till en MRVU-enkät återfinns i bilaga 1.

## Indikator C – Effekter av resfria möten

För uppföljning och uppskattning av vilka effekter en organisations användning av resfria möten leder till hänvisar vi till rapporten ”Handledning för mätning och utvärdering av resfria möten” utgiven av Lunds universitet 2014. Handledningen ger förslag på en rad indikatorer och metoder för utvärdering, uppföljning och redovisning av resfria möten, deras användning och effekter på samhälle, organisation och individ i organisationer. De föreslagna indikatorerna bygger på data insamlad genom litteraturstudier, ett stort antal djupintervjuer samt ett antal undersökningar i svenska myndigheter.

Organisationer som vill följa upp användningen av resfria möten och deras effekter, kan med hjälp av 17 indikatorer mäta, förutom själva användningen, även resfria mötenas effekter på:

- tjänsteresor,
- energianvändning,
- utsläpp av klimatgaser,
- organisatorisk effektivitet,
- personalomsättning,
- negativ stress,
- social interaktion,
- jämställdhet och jämlikhet, samt
- disciplin och uppmärksamhet.

Alla indikatorerna återfinns i bilaga 2. I handledningen föreslås även hur resultaten kan analyseras.

Handledningen kan nås på Lunds universitets bibliotek:  
<https://lup.lub.lu.se/search/ws/files/5972932/4530516.pdf>

## Bilaga 1

### ENKÄTFRÅGOR OM RESFRIA MÖTEN

Följande frågor är utformade att fånga upp de viktigaste aspekterna av resfria möten i en organisation. De bör kompletteras med grundfrågor samt frågor om övrigt tjänsteresande, gärna som en komplett resvaneundersökning.

**1. Känner du till att din arbetsgivare har teknik för resfria möten (video-, webb-, telefon konferens)?**

- Ja
- Nej

**2. Vad tycker du informationen om teknik/system för resfria möten från din arbetsgivare?**

- Mycket bra
- Bra
- Dåligt
- Mycket dåligt
- Har inte fått någon information

**3. Är resfria möten användbart för dig i din yrkesroll?**

- Ja, mycket användbart
- Ja, lite användbart
- Nej, inte användbart
- Vet inte

**4. Hur tycker du att tekniken för resfria möten fungerar?**

- Mycket bra
- Bra
- Dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte, har inte testat tekniken

**5. Hur väl tycker du att du kan hantera teknik/system för resfria möten?**

- Mycket bra
- Bra
- Dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte, har inte testat tekniken



**6. Hur många möten/tjänsteärenden/tjänsteresor hade du under de senaste TVÅ HELA VECKORNA?**

	Antal möten
Möten på egen arbetsplats utan video-, telefon- eller webbuppkoppling	_____
Möte/tjänsteärende som inneburit kort resa (max 5 km)	_____
Möte/tjänsteärende som inneburit medellång resa (mer än 5 km upp till 10 mil)	_____
Möte/tjänsteärende som inneburit lång resa (mer än 10 mil)	_____
Resfritt möte: Telefonmöten med minst 3 deltagare	_____
Resfritt möte: Webbmöte (t ex Skype för företag, Webex)	_____
Resfritt möte: Videomöte/videokonferens	_____

**7. Hur många av de resfria mötena du angav i föregående fråga har medfört att du ersatt en tjänsteresa (vilken du annars skulle ha gjort om inte det resfria mötesalternativet valdes)?**

\_\_\_\_\_ stycken

**8. Hur stor del av dina längre tjänsteresor (5 km eller längre, enkel väg från arbetsplatsen) skulle kunna bytas mot resfria möten?**

Ange ett alternativ.

- Jag gör inga längre tjänsteresor
- Jag har redan ersatt alla, eller nästintill alla, möten som är möjliga att ersätta med resfria möten
- Inga
- 10 %
- 25 %
- 50 %
- 75 %
- 100 %

//

**Bilaga 2**

#	INDIKATORER		UPPFÖLJNING OCH ANALYS AV EFFEKTER
<b>SAMHÄLLE</b>			
1	<b>Tjänsteresor</b>	Antal tjänsteresor per år	Indikatorerna inom dessa områden kan fungera som signaler att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ge återkoppling till en organisation och dess medarbetare att satsningen på och användningen av RM gett positiva effekter</li> <li>• Ge ledningen ett måttetal att sätta en satsning på RM i relation till andra ekonomiska besparingar, energibesparingsåtgärder samt miljö- och klimatåtgärder.</li> <li>• Genom inrapportering av jämförbara data för resande och resfria möten kan myndigheter uppmuntras eller uppmanas att reducera tjänsteresandet med hjälp av RM. Motsvarande kan myndigheter som ersätter tjänsteresor RM uppmärksammas och premieras.</li> </ul>
2		Antal insparade tjänsteresor per år	
3		Insparat tjänsteresande i pkm per år	
4		Insparat kostnad för tjänsteresor i kr per år	
5	<b>Energi</b>	Energibesparing i kWh per år av insparat tjänsteresande	
6	<b>Miljö/klimat</b>	Utsläpp av koldioxid i kg från tjänsteresor per år uppdelat i resor med flyg, tåg, bil och buss	
7		Minskat utsläpp av klimatgaser från insparat tjänsteresande i kg CO <sub>2</sub> per år	
<b>ORGANISATION</b>			
8	<b>Effektivitet</b>	Andel anställda som upplever att deras arbetsproduktivitet ökat genom användande av RM	Förändringar på indikatorerna inom dessa områden kan fungera som signaler att: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utredda ytterligare implementation av nya eller bättre <i>verktyg</i>;</li> <li>• Öppna för fler eller nya typer av <i>användare</i> av RM;</li> <li>• Förbättra eller utöka <i>utbildningen</i> och öka användarnas kunskap om RM;</li> <li>• Göra ändringar i <i>rese- och mötespolicy</i>n som gör det möjligt för anställda att hitta rätt nivå på flexibilitet i sitt arbete.</li> </ul>
9		Andel anställda som upplever att kvaliteten på deras arbete ökat genom användande av RM	
10	<b>Personal</b>	Andel anställda som tror att organisationens attraktivitet som arbetsgivare kan öka med den arbetsflexibilitet som RM erbjuder	
11		Andel anställda som tror att den arbetsflexibilitet som RM erbjuder kan bidra till minskad personalomsättning	

INDIVID			
1 2	<b>Negativ stress</b>	Andel anställda som känner sig osäkra på RM-utrustningen	<p>Förändringar på indikatorerna inom dessa områden kan fungera som signaler att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förbättra <i>tekniska</i> presentationer av RM-verktyg, förbereda och placera tydliga instruktioner för anslutning felsökning samt försäkra tillgången till tekniskt stöd;</li> <li>• Välja en väl förberedd och skicklig <i>mötesledare</i>, som kontrollerar att mötet kommer att fungera tekniskt samt ser till att alla mötesdeltagare förses med möjligheten att uttrycka sig;</li> <li>• Uppmuntra utveckling av en strikt <i>mötesstruktur</i> som utarbetats i förväg och delas mellan mötesdeltagare samt följs under mötet av mötesledaren;</li> <li>• Försäkra en <i>ostörd miljö</i> för RM-deltagarna och hålla RM under två timmar (ha fler möten om så behövs);</li> <li>• Ersätta de undvikna fysiska möten med andra sociala engagemang för medarbetare, förbättra en social agenda i RM samt ersätta telefonmöten med video- eller webb-möten.</li> </ul>
1 3	<b>Social interaktion</b>	Andel anställda som upplever att vissa mötesformer är roligare och mer stimulerande än andra	
1 4	<b>Jämställdhet och jämlikhet</b>	Andel anställda som upplever att RM inskränker den egna förmågan att komma till tals	
1 5	<b>Disciplin och uppmärksamhet</b>	Faktorer som bidrar till möjligheten att bibehålla uppmärksamheten vid RM, och andelen anställda som anser dessa faktorer vara relevanta för arbetsrutinerna	