



LUND UNIVERSITY

Handledning för mätning och utvärdering av resfria möten

Abrahamsson Lindeblad, Peter; Voytenko, Yuliya; Arnfalk, Peter; Mont, Oksana

2014

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Abrahamsson Lindeblad, P., Voytenko, Y., Arnfalk, P., & Mont, O. (2014). *Handledning för mätning och utvärdering av resfria möten*. International Institute for Industrial Environmental Economics, Lund University.

Total number of authors:

4

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

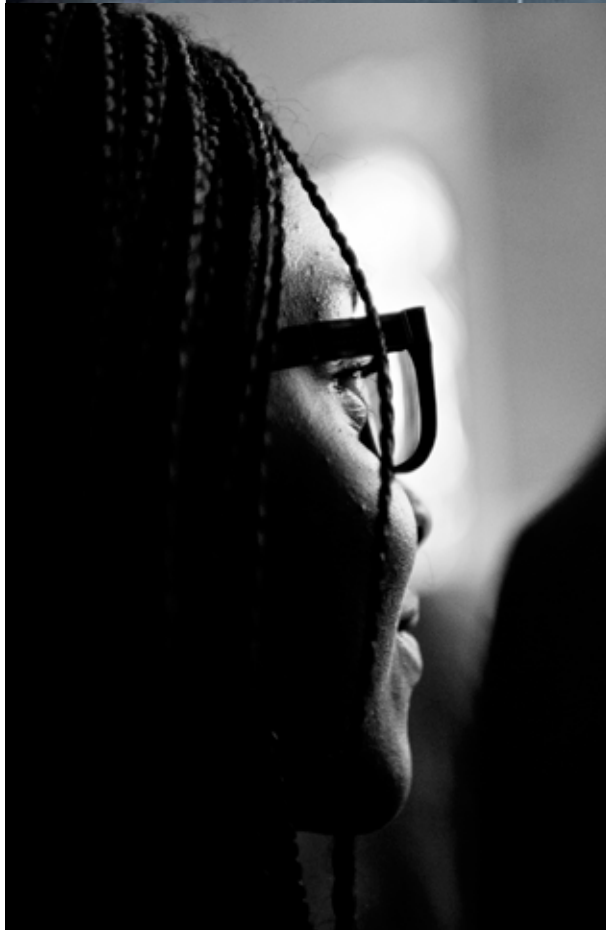
If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00



Handledning för mätning och utvärdering av resfria möten



Titel:
Handledning för mätning och utvärdering av resfria möten

Författare:
Peter Lindeblad
Yuliya Voytenko
Peter Arnfalk
Oksana Mont

Utgiven av:
Internationella Miljöinstitutet (IIIEE), Lunds universitet, juni 2014

Layout:
Stormen kommunikation

Handledningen baseras på ett forskningsprojekt "Mäta resfria möten" på IIIEE vid Lunds Universitet¹, med forskningsmedel från Energimyndigheten och Trafikverket.



¹ www.iiiee.lu.se/research/projects/implications-and-reporting-virtual-meetings

Det resfria mötet – vårt sätt att arbeta och träffas utan att vara på samma plats fysiskt – blir allt vanligare. Men vad blir effekterna och hur mäter vi dessa?

Med hjälp av verktyg som telefonkonferenser, videokonferenser och datorstödda mötesverktyg sköter vi en allt större del av vår dagliga verksamhet.

Organisationer inför och använder resfria mötesverktyg med en förhoppning att de ska medföra en mängd positiva effekter: besparingar i tid, resande och kostnader, minskad stress bland medarbetarna, ökad produktivitet, och i förlängningen även en minskad belastning på miljön.

För att kunna följa upp om de önskade effekterna faktiskt uppnås har denna handledning tagits fram. Handledningen ger förslag på hur användningen av resfria möten och effekterna därav mäts, hur man kan tolka resultatet och förslag på vad man kan göra för att förbättra resultatet.

Ständigt ökande möjligheter att mötas och arbeta tillsammans utan att träffas har effekter som kan delas upp i tre nivåer: individen, organisationen och samhället.

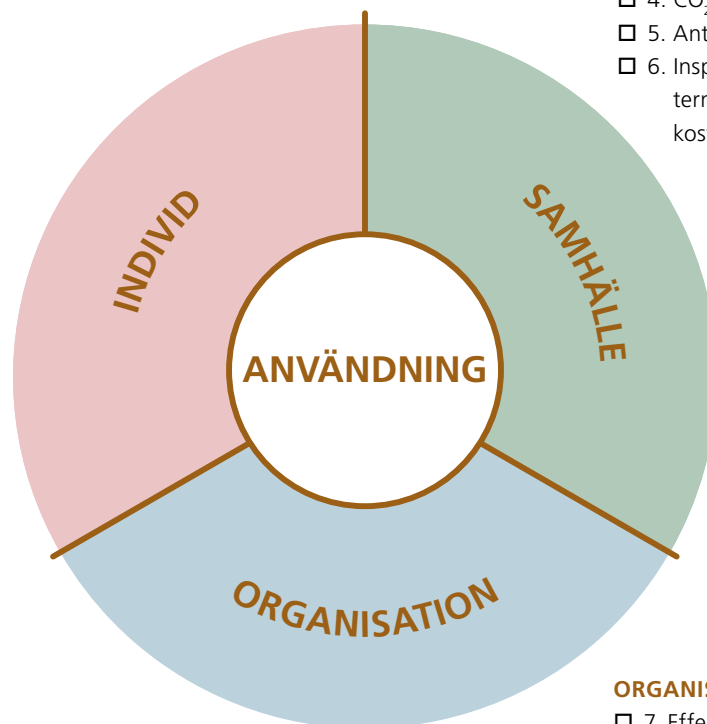
14 indikatorer

ANVÄNDNING

- 1. Användning av resfria möten
- 2. Andel resfria möten

SAMHÄLLE

- 3. Antal tjänsteresor per år
- 4. CO₂ från tjänsteresor
- 5. Antal insparade tjänsteresor
- 6. Insparat tjänsteresande i termer av rest sträcka, kostnad, energi och koldioxid



INDIVID

- 11. Negativ stress
- 12. Social interaktion
- 13. Jämställdhet och jämlikhet
- 14. Disciplin och uppmärksamhet

ORGANISATION

- 7. Effektivitet – arbetsproduktivitet
- 8. Effektivitet – arbets kvalitet
- 9. Organisationens attraktivitet
- 10. Personalomsättning



Antal resfria möten

DETTA MÄTS

- Antal resfria möten under ett år delat på antal anställda (årsarbetskraft).

$$\text{Indikator 1} = \frac{\text{Antal resfria möten}}{\text{Årsarbetskraften}}$$

- För att få fram antal resfria möten mäts:
 - antal videomöten
 - antal webbmöten
 - antal telefonmöten (med telefonmöten menas flerparsmöten med tre eller fler deltagare och då denna typ av möten fortfarande är den vanligaste formen av resfria möten bör dessa inkluderas).

GÖR SÅ HÄR

- Data hämtas i möjligaste mån från tekniska system och/eller leverantörer av tjänsterna för rutinmässig uppföljning och rapportering.
- Vid upphandling av nya system bör krav ställas på att det ska vara enkelt att ta fram användarstatistik.
- Uppföljning i myndigheter anpassas för inrapporteringen i miljöledningsrapporter till Naturvårdsverket.
- För intern uppföljning och en mer noggrann analys, gör om möjligt en enkät om de senaste två hela veckornas antal av:
 - telefonmöten med tre eller fler personer
 - videokonferenser
 - webbmöten.

Kommentar: Att hämta tillförlitliga data ut tekniska system och/eller leverantörer av tjänsterna kan i dagsläget innebära en utmaning, eftersom rutiner i många fall saknas för detta. Innan sådana rutiner etablerats får i så fall enkätundersökningar eller skattningar användas i stället. Detta bör dock tydligt lyftas fram vid såväl intern som extern rapportering.

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Informationen om användning av resfria möten är av intresse inte bara ur miljö- och klimatsynpunkt, utan är även kopplade till kommunikation och samverkan internt och externt, organisatorisk och individuell effektivitet och flexibilitet. Detta är effekter som kan mätas separat med hjälp av andra indikatorer, men användningen av resfria möten är grundförutsättning för alla dessa effekter.

Indikator 1 mäter *antalet* resfria möten, vilket bör sättas i relation till *andelen* resfria möten, vilket mäts i indikator 2. Statliga myndigheter ska kvantitativt redovisa användningen av resfria möten i miljöledningsrapporteringen till Naturvårdsverket. Genom att komplettera denna rapportering med antal tjänsteresor så kan andelen resfria möten beräknas (se indikator 2), vilket då ger en indikation om hur långt myndigheten kommit i arbetet med att öka andelen resfria möten i enlighet med regeringens agenda för IT för miljön 2010–2015.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- För att framgångsrikt lyckas öka användningen av resfria möten i en organisation krävs ett medvetet och systematiskt arbete, vilket bland annat beskrivs i Trafikverkets skrift "Resfria möten – en handledning".
- För att få bättre och mer tillförlitlig användardata bör krav på uppföljning ställas då tjänster och produkter handlas upp.

2



Andel resfria möten

DETTA MÄTS

- **Antal resfria möten under ett år delat med summan av antal resfria möten och antalet tjänsteresor under ett år.**

GÖR SÅ HÄR

- Beräkningen av andelen resfria möten använder sig av resultat från mätningarna av indikator 1 (antal resfria möten) och av indikator 3 (antal tjänsteresor).
- Eftersom både indikator 1 och indikator 3 redovisas per årsarbetskraft tar årsarbetskraften ut varandra i ekvationen för andel resfria möten och data för totalt antal resfria möten och totalt antal tjänsteresor kan användas.

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Då insamlings- och rapporteringssätten samt rutinerna kan skilja sig mellan olika organisationer, kan det initialt vara svårt att göra en direkt jämförelse av mätetalet mellan olika organisationer. Detta problem minskar allt eftersom mätning och rapportering i högre grad standardiseras.

Indikator 2 ger ett mått på hur långt organisationen har kommit i utvecklingen mot en mer resfri möteskultur.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- För att framgångsrikt lyckas öka andelen resfria möten i en organisation krävs ett medvetet och systematiskt arbete, vilket bland annat beskrivs i Trafikverkets skrift "Resfria möten – en handledning".
- För att få bättre och mer tillförlitlig användardata bör krav på uppföljning ställas då tjänster och produkter handlas upp.
- Andelen resfria möten är även kopplat till indikator 3 (antalet tjänsteresor) – andelen höjs då resandet minskar. Det krävs ofta en kraftfull satsning och aktivt arbete för att lyckas dämpa eller minska antalet tjänsteresor, utöver satsningen på resfria mötesalternativ. Risken är annars att de resfria mötena bara utgör ett komplement och inte ersätter resor. Man går då miste om vinsterna med en mer resfri möteskultur.
- Genom inrapportering av jämförbara data för resande och resfria möten kan myndigheter och andra organisationer uppmuntras eller uppmanas att reducera tjänsteresandets andel med hjälp av en ökad andel resfria möten. Motsvarande kan myndigheter som ersätter tjänsteresor med resfria möten uppmärksammas och premieras.

$$\text{Indikator 2} = \frac{\text{Antal resfria möten per år}}{(\text{Antal resfria möten per år} + \text{Antal tjänsteresor per år})}$$

3



Antal tjänsteresor

DETTA MÄTS

- Antal tjänsteresor per år och anställd (årsarbetskraft).

$$\text{Indikator 3} = \frac{\text{Antal tjänsteresor}}{\text{Årsarbetskraften}}$$

För att få fram totala antalet tjänsteresor mäts antalet tjänsteresor med:

- flyg
- tåg
- bil
- buss
- övrigt (gång/cykel).

GÖR SÅ HÄR

- Organisationers befintliga rutiner för att samla in och redovisa tjänsteresor bör i möjligaste mån användas. Detta kan innebära att hämta information från exempelvis:
 - resebyråer eller andra leverantörsuppgifter
 - egna reseboknings- eller ekonomisystem.

Kommentar: Myndigheter kan med fördel använda sig av de rutiner man använder för att följa upp och redovisa sitt

tjänsteresande i de miljöledningsrapporter som man årligen skickar till Naturvårdsverket. Om information om antalet tjänsteresor inte går att få fram, men väl data om CO₂ från olika transportsätt, så kan en skattning av antalet resor göras genom att "räkna baklänges" med hjälp av att uppskatta den genomsnittliga reslängden och med hjälp av schablonberäkningar. För beräkning av koldioxidutsläpp från resor kan Naturvårdsverkets schablonmall användas.¹

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Att årligen mäta antalet tjänsteresor per årsarbetskraft är ett väldigt konkret och direkt sätt för organisationen att följa upp om de resfria mötesalternativen inneburit färre tjänsteresor. Eftersom trenden under lång tid har varit att tjänsteresandet ökat, kan påverkan istället yttra sig som en dämpning av ökningstakten.

En ökad användning av resfria möten resulterar inte per automatik i minskat tjänsteresande. Dels påverkas antalet tjänsteresor av så många andra faktorer än resfria möten, såsom omfattning av internationellt samarbete, lokalisering av verksamheten och ekonomiska konjunktursvängningar. Betydande effekter från resfria möten på tjänsteresandet låter dessutom ofta vänta på sig ett antal år.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Genom inrapportering av jämförbara data för resande, belyses problematiken och myndigheter och andra organisationer uppmuntras eller uppmanas härigenom att reducera tjänsteresandet och dess samhällsmässiga kostnader.
- På motsvarande sätt kan organisationer som faktiskt ersätter tjänsteresor uppmärksammas och premieras.

¹ www.naturvardsverket.se/upload/stod-i-miljoarbetet/vagledning/miljoledning/schablonmall-utslapp-av-koldioxid.xlsx

4



CO₂ från tjänsteresor

DETTA MÄTS

- **Utsläpp av koldioxid i kilo från tjänsteresor under ett år delat på antal anställda (årsarbetskraft).**

$$\text{Indikator 4} = \frac{\text{Utsläpp av koldioxid (kg)}}{\text{Årsarbetskraften}}$$

För att få fram totala utsläpp av koldioxid från tjänsteresor mäts utsläpp från:

- flyg
- tåg
- bil
- buss.

GÖR SÅ HÄR

- Resultat från indikator 3 (antal tjänsteresor) används som indata till beräkningar för koldioxidutsläpp från de olika transportslagen.
- Underlag för hur beräkningar görs kan exempelvis hämtas från NTM Calc¹.

Kommentar: Myndigheter kan med fördel använda sig av de rutiner man använder för att följa upp och redovisa sitt

tjänsteresande i de miljöledningsrapporter som man årligen skickar till Naturvårdsverket. I miljöledningsrapporterna redovisas CO₂-utsläpp från myndighetens resor med flyg (uppdelat i resor under och över 50 mil), tåg, bil och buss. Som underlag för beräkning av CO₂ från resor kan Naturvårdsverkets schablonmall användas² eller t.ex. från NTM Calc¹.

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Att mäta och årligen följa upp CO₂-utsläpp från tjänsteresor är ett sätt för en organisation att undersöka om de resfria mötesalternativen har ersatt tjänsteresor så att koldioxidutsläppen minskar. Tjänsteresandet bidrar, förutom till utsläpp av koldioxid med global uppvärmning till följd, till många andra negativa miljö- och klimateffekter. Koldioxid får dock agera indikator och representera alla de andra.

En ökad användning av resfria möten resulterar inte per automatik i minskat tjänsteresande eller minskade koldioxidutsläpp från resandet. Dels påverkas antalet tjänsteresor av så många andra faktorer än resfria möten, dels expanderar våra marknader och kontaktytor geografiskt, vilket ger ökade behov av långväga resande till möten och annan samverkan. För tjänsteresor med tåg har åkandet ökat betydligt i Sverige på flygets bekostnad, vilket leder till minskade koldioxidutsläpp, oberoende av resfria möten. Betydande effekter från resfria möten på tjänsteresandet låter dessutom ofta vänta på sig ett antal år.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Öka andelen resfria möten (se indikator 2).
- Välj i högre grad att åka tåg i stället för flyg eller bil.
- Om tjänsteresor kan göras på ett effektivt sätt med gång eller cykel är dessa alternativ så klart också bra sätt att minska koldioxidutsläppen.

¹ www.ntmcalc.se

² www.naturvardsverket.se/upload/stod-i-miljoarbetet/vagledning/miljoledning/schablonmall-utslapp-av-koldioxid.xlsx



Antal insparade tjänsteresor

DETTA MÄTS

- Antal insparade tjänsteresor per år som en följd av användningen av resfria möten. Beräknas även som besparing per anställd (årsarbetskraft).

$$\text{Indikator 5} = \frac{\text{Antal insparade tjänsteresor}}{\text{Årsarbetskraften}}$$

GÖR SÅ HÄR

- Mängden insparade tjänsteresor kan skattas med hjälp av en enkätstudie, en resvaneundersökning utökad med frågor om resfria möten. Fråga respondenterna:
 - hur många resfria möten de totalt sett haft under den föregående två-veckorsperioden (resfri aktivitet)
 - hur många av dessa möten som ersatt resor vilka de annars skulle ha gjorts om inte det resfria alternativet var tillgängligt (ersättningsgrad).
- Det genomsnittliga antalet insparade resor per person och år uppskattas utifrån enkäten, samt totalt antal insparade resor i organisationen per år.

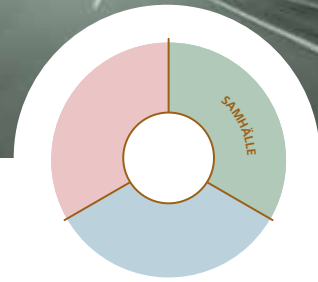
SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Med denna indikator kan en organisation göra en grov skattning av hur satsningen på resfria möten "betalat sig" i form av ersatta resor. Beräkningen bygger på personers subjektiva skattning av om han eller hon skulle ha rest eller ej om inte det resfria alternativet fanns tillgängligt. Därför lämpar sig resultatet främst som underlag för organisationsinterna diskussioner och beslut, och inte för exempelvis inrapportering till Naturvårdsverket eller för annan extern kommunikation. Beräkningen kan däremot ha ett värde för organisationer som internt vill kunna kvantifiera och kommunicera nyttan med en satsning på resfria möten.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Eftersom antalet insparade resor är direkt beroende av i vilken omfattning resfria möten används i organisationen, kan resultatet förbättras genom att öka användningen av resfria möten.
- Såsom beskrivet för indikator 1 krävs då ett medvetet och systematiskt arbete vilket bland annat beskrivs i Trafikverkets skrift "Resfria möten – en handledning".

6 A-D



Insparat tjänsteresande i termer av rest sträcka (6A), kostnad (6B), energi (6C) och koldioxid (6D)

DETTA MÄTS

- Insparat rest sträcka för tjänsteresor mätt i personkilometer (pkm) per år (6A).
- Insparat kostnad för tjänsteresor mätt i kronor (kr) per år (6B).
- Insparat energi för tjänsteresor mätt i kilowattimmar (kWh) per år (6C).
- Minskade koldioxidutsläpp från insparat tjänsteresande mätt i kilo koldioxid (kg CO₂) per år (6D).
- De fyra indikatorerna beräknas även per anställd (årsarbetskraft).

$$\begin{aligned} \text{Indikator 6A} &= \frac{\text{Insparade personkilometer}}{\text{Årsarbetskraften}} \\ \text{Indikator 6D} &= \frac{\text{Minskade koldioxidutsläpp}}{\text{Årsarbetskraften}} \\ \text{Indikator 6B} &= \frac{\text{Insparat kostnad}}{\text{Årsarbetskraften}} \\ \text{Indikator 6C} &= \frac{\text{Insparat energiförbrukning}}{\text{Årsarbetskraften}} \end{aligned}$$

GÖR SÅ HÄR

- Multiplicera antal insparade resor (indikator 5) med den genomsnittliga sträckan för tjänsteresor i organisationen. Den genomsnittliga sträckan i kilometer bör kunna tas fram genom organisationens rapporteringssystem för resedata. Alternativt kan data insamlas om tjänsteresornas längd i en utökad Resvaneundersökning. Önskas en bättre upplösning kan separata beräkningar göras för de olika transportformer som används (exempelvis bil, flyg, tåg, buss).
- Multiplicera antal insparade resor (indikator 5) med den genomsnittliga kostnaden för tjänsteresor i organisationen. Genomsnittlig kostnad för tjänsteresor bör kunna tas fram genom att kombinera organisationens ekonomisystem med rapporteringssystem för resedata.
- Multiplicera insparad resesträcka med den genomsnittliga energiförbrukningen per personkilometer för en tjänsteresa i organisationen.
- Multiplicera insparad resesträcka med genomsnittligt utsläpp av koldioxid per personkilometer för en tjänsteresa i organisationen.
- För att beräkna genomsnittlig energiförbrukning och

genomsnittliga koldioxidutsläpp kan myndigheter använda resandets modala fördelning som redovisas i miljöledningsrapporteringen, samt schablonmässiga omräkningsfaktorer (från exempelvis NTM Calc) mellan resans längd och energiförbrukning respektive utsläpp av koldioxid för olika typer av resor (flyg, bil, buss och tåg). Önskas en bättre upplösning kan separata beräkningar göras för de olika transportformer som används.

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

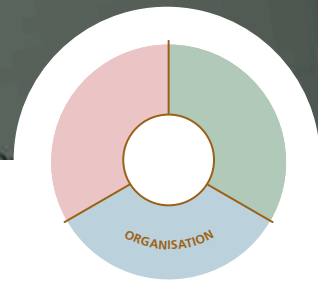
Med dessa indikatorer kan en organisation göra en grov skattning av vad satsningen på resfria möten resulterat i, uttryckt i termer av insparad resesträcka, resekostnader, energi för resandet och minskade utsläpp av koldioxid. Beräkningen bygger, som för indikator 5, på personers subjektiva skattning av om han eller hon skulle ha rest eller ej, om inte det resfria alternativet fanns. Därför lämpar sig resultatet främst som underlag för organisationsinterna diskussioner och beslut, och inte för exempelvis inrapportering till Naturvårdsverket eller för annan extern kommunikation. Beräkningen kan däremot ha ett värde för organisationer som internt vill kunna kvantifiera och kommunicera nyttan med en satsning på RM.

Ett alternativ är att göra motsvarande beräkningar baserat på det totala antal resfria möten genomförda, och anta att varje resfritt möte ersätter en resa, något som tidigare gjorts i en rad olika sammanhang. Forskningsdata från olika svenska myndigheter visar att mellan var femte och var tredje resfritt möte bedöms ersätta tjänsteresor. Att anta att alla resfria möten ersätter tjänsteresor innebär därför en kraftig överskattning av effekten.

Beräkningarna är i detta fall gjorda per anställd (årsarbetskraft), men eftersom urvalet av de som svarar på en utökad resvaneundersökning (som är underlag för resultat i indikator 5) inte alltid kan antas vara representativa för hela organisationen finns här en osäkerhetsfaktor.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Eftersom antalet insparade resor är direkt beroende av i vilken omfattning resfria möten används i organisationen, kan resultatet förbättras genom att öka användningen av resfria möten.
- Såsom beskrivet för indikator 1 krävs då ett medvetet och systematiskt arbete vilket bland annat beskrivs i Trafikverkets skrift "Resfria möten – en handledning".



Effektivitet – arbetsproduktivitet

DETTA MÄTS

- Andel anställda som upplever att deras arbetsproduktivitet ökat genom användande av resfria möten.**

Kommentar: En viktig aspekt på användandet av det resfria mötet är dess inverkan på organisationens förmåga att upprätthålla sin produktivetsnivå. Produktivitet i detta sammanhang handlar om att tillföra så mycket värde som möjligt i relation till den mängd resurser som förbrukas.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga organisationens medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på ett påstående som kan användas i sådan enkät är:
 - "Jag upplever att min arbetsproduktivitet har ökat sedan jag började använda resfria möten."

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Ett resultat där 50 procent av medarbetarna håller med om att arbetsproduktiviteten har ökat sedan resfria möten började användas indikerar att användandet av resfria möten har

en neutral effekt på medarbetarnas arbetsproduktivitet. En lägre instämmandegrad kan ses som en indikator på brister i implementering, rutiner, utbildning med mera kring resfria möten.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Gör en behovsanalys och utvärdera de verktyg som används för resfria möten.
- Undersök om det finns andra eller ytterligare verktyg som kan införas för att tillgodose de behov som finns.
- Förstärk medarbetarnas kompetens kring användandet av de verktyg som införts. Se över utbildningsmaterial och kontrollera att informationen kring de utbildningar som finns tillgängliga nås av de medarbetare som berörs.
- Förtydliga och kommunicera regler och policier kring användandet av resfria mötesverktyg, möten och resande i arbetet.

Arbetsproduktivitet



Effektivitet – arbets kvalitet

DETTA MÄTS

- **Andel anställda som upplever att kvaliteten på deras arbete ökat genom användande av resfria möten.**

Kommentar: Användandet av resfria möten bidrar till ändrat beteende kring resande och mötande inom organisationen. Det är därför viktigt att organisationen säkerställer att de resfria mötena inte leder till kvalitetsförsämringar. Samtidigt ger mätningen en möjlighet att se på vilket sätt och i vilken utsträckning dessa mötesformer kan bidra med positiva effekter på arbets kvaliteten. Viktigt att påpeka i sammanhanget är att denna indikator visar medarbetarnas subjektiva åsikter om kvalitet på sitt eget och sina kollegers arbete.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på en påstående som kan användas i sådan enkät är:
 - "Jag upplever att resfria möten hjälper mig att göra ett bättre jobb (högre kvalitet)."

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Ett resultat där 50 procent av medarbetarna håller med om att arbets kvaliteten har ökat sedan resfria möten började användas indikerar att användandet av resfria möten har en neutral effekt på medarbetarnas upplevelse av den egna arbets kvaliteten. En lägre instämmandegrad kan ses som en indikator på brister i implementering, rutiner, utbildning med mera kring resfria möten.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Utvärdera de verktyg som används och hitta alternativ eller avveckla de verktyg som bedöms påverka arbets kvaliteten negativt.
- Uppmuntra och stärka användningen av resfria mötesverktyg och arbetssätt som leder till en förbättrad arbets kvalitet.
- Förstärk medarbetarnas kompetens kring användandet av de verktyg som införts. Se över utbildningsmaterial och kontrollera att informationen kring utbildningar som finns tillgängliga nås av de medarbetare som berörs.
- Förtydliga och kommunicera regler och policier kring användandet av resfria mötesverktyg, möten och resande i arbetet.

Arbets kvalitet



Organisationens attraktivitet

DETTA MÄTS

- Andel anställda som tror att organisationens attraktivitet som arbetsgivare kan öka med den arbetsflexibilitet som resfria möten erbjuder.**

Kommentar: Organisationens strategi för införande och användande av resfria mötesverktyg kommer att inverka på omgivningens och arbetsmarknadens bild av organisationen som arbetsgivare. Detta kommer på sikt också att påverka organisationens förmåga att rekrytera människor med speciell kompetens och i olika skeden i livet. Om organisationen väljer att dra nytta av den flexibilitet i arbetet som resfria möten kan erbjuda så finns det till exempel större möjligheter att fånga upp personer i geografiskt större områden, eller personer vars familjesituation kräver färre resdagar.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga organisationens medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på påståenden som kan användas i sådan enkät är:
 - "Genom att öka arbetets flexibilitet kan resfria möten göra vår organisation mer attraktiv som arbetsplats".
 - "Möjligheten till resfria möten var en av anledningarna att jag sökte arbete här".

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

En instämmandegrad på i genomsnitt runt 50 procent i en enkät indikerar att användandet av resfria möten har en neutral effekt på medarbetarnas uppfattning om påverkan på organisationens attraktionskraft. Det kan också tolkas som att medarbetarna inte ser användandet av resfria möten som relevant i sammanhanget. En lägre instämmandegrad och negativa kommentarer och reaktioner i intervjuer kan ses som en indikation på att organisationen varit mindre bra på att tillämpa de mer flexibla arbetssätt som resfria möten kan erbjuda. Högre instämmandegrad och positiva reaktioner i intervjuer kan tolkas som att organisationen har en möjlighet att ytterligare förstärka sitt rykte som arbetsgivare.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Undersök medarbetarnas behov och önskemål av att använda resfria mötesverktyg för att hitta en balans mellan arbete, resande i arbete samt fritid.
- Anpassa, förtydliga och kommunicera regler och policies kring användandet av resfria mötesverktyg, möten och resande i arbetet.
- Kommunicera tydligt kring dessa regler och policies i rekryteringsprocessen.

Attraktivitet

10



Personalomsättning

DETTA MÄTS

- **Andel anställda som tror att den arbetsflexibilitet som resfria möten erbjuder kan bidra till minskad personalomsättning.**

Kommentar: Den flexibilitet i arbetet som användandet av resfria möten kan erbjuda är en av de många faktorer som påverkar medarbetarens uppfattning om sin arbetssituation och därmed på sikt även organisationens personalomsättning. Att mäta medarbetarnas syn på sambandet mellan resfria möten och nöjdhet i arbetet kan användas som en del i arbetet med att uppnå de mål som organisationen har kring nivån på personalomsättning.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga organisationens medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på ett påstående som kan användas i sådan enkät är:
 - "Genom att öka arbetsflexibiliteten för anställda, tror jag att resfria möten kan bidra till att minska personalomsättning i myndigheten."

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

En instämmandegrad på i genomsnitt runt 50 procent i en enkät indikerar att användandet av resfria möten har en neutral effekt på medarbetarnas uppfattning om påverkan på organisationens personalomsättning. Det kan också tolkas som att medarbetarna inte ser användandet av resfria möten som relevant i sammanhanget. En lägre instämmandegrad och negativa kommentarer och reaktioner i intervjuer kan ses som en indikator på brister i användarvägledningen kring resfria möten.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Undersök medarbetarnas behov och önskemål av att använda resfria mötesverktyg för att hitta förslag som kan användas för att göra ändringar som påverkar medarbetarnas nöjdhet i arbetet.
- Anpassa, förtydliga och kommunicera regler och policier kring användandet av resfria mötesverktyg, möten och resande i arbetet.

Personalomsättning



Negativ stress

DETTA MÄTS

- **Andel anställda som upplever negativ stress vid användande av resfria mötesverktyg.**

Kommentar: Framgång för resfria möten i en organisation har en nära koppling till hur lätt det är att använda tekniken. Om man inte är säker på att tekniken kommer att fungera eller inte vet hur man hanterar tekniska fel, kan man bli stressad och bli negativt inställd till resfria mötesverktyg. Detta kan bland annat leda till lågt nyttjande av RM och sämre samverkan då verktygen används. Dessutom kan det leda till minskad arbetstillfredsställelse.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga organisationens medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på ett påstående som kan användas i sådan enkät är:
 - "Jag känner mig osäker på hur man hanterar utrustningen för resfria möten, och/eller upplever en risk att mötet inte ska fungera tekniskt friktionsfritt (svara gärna för varje mötestyp!)". Mötestyper här inkluderar telefon-, video- samt webbkonferenser.

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

En instämmandegrad på i genomsnitt runt 50 procent i en enkät indikerar att användandet av resfria möten har en neutral effekt på medarbetarnas osäkerhet kring hantering av resfria mötenas utrustning. En högre instämmandegrad kan ses som en indikation på brister i själva möteslösningen eller i de rutiner, support, utbildningar och information till stöd för resfria möten.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Förstärk medarbetarnas kompetens kring användandet av de verktyg som införts.
- Se över utbildningsmaterial och kontrollera att informationen kring de utbildningar som finns tillgängliga nås av de medarbetare som berörs.
- Förbättra/förenkla tekniken för de resfria mötena.
- Ge tydliga instruktioner för anslutning, felsökning samt se till att det finns teknisk support.
- Välj en väl förberedd och skicklig mötesledare, som kontrollerar att mötet kommer att fungera tekniskt.

Stress



Social interaktion

DETTA MÄTS

- **Andel anställda som upplever att vissa mötesformer är roligare och mer stimulerande än andra.**

Kommentar: Resfria möten uppfattas ofta som mer intensiva och stela jämfört med fysiska möten samt olämpliga för småprat. Dessutom finns det begränsade möjligheter att kombinera resfria möten med andra sociala evenemang. För att användandet av de resfria mötenas verktyg inte ska inverka negativt på medarbetarnas nöjdhet i arbetet är det viktigt att medarbetarna även trivs när de träffas resfritt och att både tekniska verktyg och genomförandet av resfria möten skapar så trevlig atmosfär för ett virtuellt samarbete som möjligt.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga organisationens medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på ett påstående som kan användas i sådan enkät är:
 - "Vid en jämförelse mellan olika former av möten upplever jag att (alternativen telefonkonferenser / videokonferenser / webbkonferenser/fysiska möten) känns mer roliga och stimulerande än andra mötesformer (har du inte erfarenhet av en viss mötesform så välj "ej aktuellt/vet ej")."

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

Genom att jämföra hur uppskattade de olika alternativen är, kan man dels satsa på de former som gillas mest, dels satsa på att göra de man väljer att använda mer attraktiva att använda.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Förbättra/förenkla tekniken för de resfria mötena.
- Se till att det finns en ostörd miljö för resfria möten.
- Begränsa resfria mötens längd till max två timmar och gärna kortare (ha flera möten om det behövs).
- Förbättra en social agenda i resfria möten, exempelvis genom att ge tid för småprat innan och efter mötet.
- Ersätt telefonmöten med video- eller webbmöten.
- Ersätt uteblivna fysiska möten med andra sociala engagemang för medarbetarna.

Sociala aspekter



Jämställdhet och jämlikhet

DETTA MÄTS

- **Andel anställda som upplever att resfria möten inskränker den egna förmågan att komma till tals.**

Kommentar: Användandet av resfria möten kan ha inverkan för mötesdeltagarnas delaktighet under ett möte. Det finns en risk att inte alla mötesdeltagare får möjlighet att komma till tals, eftersom det kan vara svårt att läsa av deras önskemål att uttala sig på grund av begränsningar i kroppsspråket.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga organisationens medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på ett påstående som kan användas i sådan enkät är:
 - "Jag upplever att resfria möten hämmar min möjlighet att komma till tals".

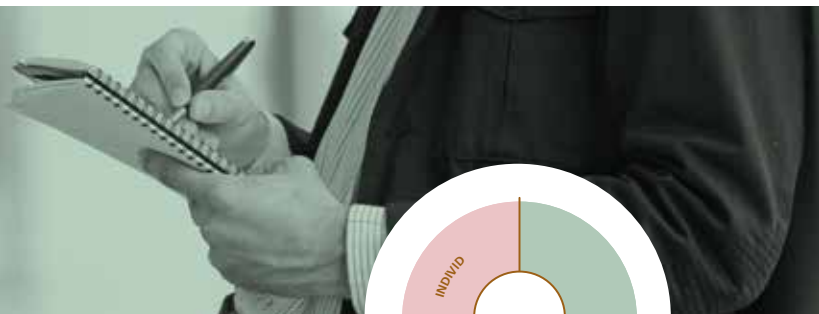
SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

En instämmandegrad på i genomsnitt runt 50 procent i en enkät indikerar att användandet av resfria möten har en neutral effekt på medarbetarnas förmåga att komma till tals under ett resfritt möte. Det kan också tolkas som att medarbetarna inte ser användandet av resfria möten som relevant i sammanhanget. En högre instämmandegrad och negativa kommentarer och reaktioner i intervjuer kan ses som en indikation på dålig mötesledning och/eller dåliga mötesrutiner, bristande träning och utbildning och på att fel typ av kommunikationssätt valts.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Utbilda mötesledare i god mötesteknik, bland annat i hur man aktivt uppmuntrar alla att komma till tals.
- Uppmuntra att använda en bra mötesstruktur som utarbetats i förväg, delas mellan mötesdeltagare och följs under mötet.

Lika för alla



Disciplin och uppmärksamhet

DETTA MÄTS

- Faktorer som bidrar till möjligheten att bibehålla uppmärksamheten vid resfria möten**
- Andelen anställda som anser att dessa faktorer är relevanta för arbetsrutinerna.**

Kommentar: Jämfört med fysiska möten kan resfria möten av vissa uppfattas som mer intensiva och kräva mer koncentration, fokus och uppmärksamhet. Samtidigt är detta i hög grad kontextberoende, exempelvis om det resfria mötet sker med eller utan bild, hur långt och hur viktigt mötet är eller om mötet är välstrukturerat.

GÖR SÅ HÄR

- Fråga organisationens medarbetare, exempelvis i samband med årliga medarbetarundersökningar, som en fråga i medarbetar- eller utvecklingssamtal eller i samband med specifika enkäter. Exempel på påståenden som kan användas i sådan enkät är:
 - "Hur upplever du att följande faktorer bidrar till att du blir engagerad och uppmärksam vid ett resfritt möte? Välj alla påståenden som stämmer in på dig:
 - Att mötet är välstrukturerat
 - Att den som leder det resfria mötet är erfaren och bra på detta
 - Att mötet hålls kort (under två timmar)
 - Att jag kan skriva kommentarer
 - Att jag kan delta verbalt
 - Att deltagarna finns med på bild
 - Att bildkvaliteten är riktigt bra
 - Att ljudkvaliteten är riktigt bra
 - Att jag sitter ostört i en bra miljö;
 - Att jag kan få teknisk stöd från början / i tidigt skede.

SÅ TOLKAR DU RESULTATEN

En instämmandegrad kring en eller flera faktorer på i genomsnitt runt 50 procent i en enkät indikerar att den faktoren eller faktorerna har en neutral effekt på medarbetarnas uppmärksamhet under ett resfritt möte. Detta kan också tolkas som att medarbetarna inte ser användandet av resfria möten som relevant i sammanhanget. En lägre instämmandegrad och negativa kommentarer och reaktioner i intervjuer kan ses som en indikation på dålig mötesledning och/eller dåliga mötesrutiner, bristande träning och utbildning och på att fel typ att kommunikationssätt valts.

FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER FÖR ATT FÖRBÄTTRA RESULTAT

- Uppmuntra att använda en bra mötesstruktur som utarbetats i förväg, delas mellan mötesdeltagare och följs under mötet.
- Se till att det finns en ostörd miljö för resfria möten.
- Begränsa resfria mötens längd till max två timmar och gärna kortare (ha flera möten om det behövs).
- Förbättra/förenkla tekniken för de resfria mötena.
- Ge tydliga instruktioner för anslutning, felsökning samt se till att det finns teknisk support.

Disciplin och uppmärksamhet



För dig som vill läsa mer

1. Arnfalk, Peter. 2002. "Virtual Mobility and Pollution Prevention – The Emerging Role of ICT Based Communication in Organisations and Its Impact on Travel". Lund: Lund University.
2. Arnfalk, Peter. 2012. "Möjliga effekter av resfria möten – förslag på indikatorer". Internationella miljöinstitutet vid Lunds universitet. <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=3051109&fileId=3051124>.
3. Arnfalk, Peter. 2013. "Resfria möten mellan myndigheter och övriga samhället – problembeskrivning och åtgärdsförslag". Skrivelse till Näringsdepartementet. REMMs tekniknätverk.
4. Arnfalk, Peter; Grönvall, Pontus; Pilerot, Ulf; Schillander, Per. 2010. Resfria möten – en handledning [Virtual meetings – a guidebook]. Trafikverket (Swedish Transport Administration).
5. Arnfalk, Peter; Kogg, Beatrice. 2003. "Service Transformation – Managing a Shift from Business Travel to Virtual Meetings." *Journal of Cleaner Production* 11: 859–872.
6. Arnfalk, Peter. 2014. "Ekonomiska effekter av resfria möten". Arbetsrapport. IIIIE vid Lunds Universitet. <http://www.lu.se/lup/publication/4377830>.
7. Lindeblad, Peter Abrahamsson. 2012. Organizational effects of virtual meetings: How can we gain from fewer handshakes? Master thesis: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=3125868&fileId=3125878>.
8. Voytenko, Yuliya. 2012. Effects from Virtual Meetings on Individual Level. Arbetsrapport.
9. Voytenko, Yuliya; Arnfalk, Peter; Mont, Oksana; Klintman, Mikael. 2013. Effects of Virtual Meetings on Employees in Swedish Public Authorities (inlämnat till IEEE Transactions on Professional Communication, under revidering).
10. Voytenko, Yuliya; Lindeblad, Peter Abrahamsson. 2013. Effects of Virtual Meetings on Individuals and Organisations in Swedish Public Authorities. Enkät resultat från Energimyndigheten, Trafikverket och Naturvårdsverket. Arbetsrapport. <https://lup.lub.lu.se/search/publication/4300659>.
11. Voytenko, Yuliya; Arnfalk, Peter; Lindeblad, Peter Abrahamsson; Klintman, Mikael; Mont, Oksana. 2013. "Resfria Möten: vad blir effekterna och hur redovisar man dem?" IIIIE vid Lunds universitet. <http://lup.lub.lu.se/record/4180593/file/4180597.pdf>.
12. Voytenko, Yuliya; Lindeblad, Peter Abrahamsson; Arnfalk, Peter. 2014. Reality-check av indikatorer för resfria möten. Arbetsrapport. IIIIE vid Lunds universitet.



WWW.IIIEE.LU.SE

LUND UNIVERSITY
Box 117
221 00 Lund
Tel +46 46-222 00 00
www.lu.se