

Att mäta och rapportera användning av resfria möten på organisationsnivå – jakten på den rätta indikatorn

Peter Arnfalk, IIIEE, Lunds Universitet
Oktober, 2013

1 Inledning

Frågan om hur man mäter användningen av resfria möten (telefon- webb- och videomöten) har aktualiserats i Sverige genom att ett antal myndigheter 2010 fick i uppdrag av regeringen att *öka andelen resfria möten (RM)* i verksamheten (Näringsdepartementet, 2010). Uppdraget var en del i regeringens satsning på Grön IT år 2010: "IT för en grönare förvaltning – agenda för IT för miljön 2010-2015". Ett antal ansträngningar har sedan dess gjorts och görs för att ta fram lämpliga indikatorer och ett lämpligt system för att kunna mäta och rapportera RM-användningen, av vilka de mest tongivande redovisas i här. I rapporten görs ett försök att belysa hur indikatorerna tagits fram och utvecklats, och analysera hur väl detta fallit ut. Rapporten avslutas med en rad rekommendationer.

2 Trafikverkets förslag

2.1 Trafikverkets definition av resfria möten

Den första frågan som måste besvaras för att kunna mäta RM är vad vi faktiskt menar med RM. I Trafikverkets handledning (Arnfalk, Pilerot, & Schillander, 2010) ges definitionen: "Med resfria möten menas möten på distans i realtid med teknikens hjälp, såsom telefon-, video- och webbmöten."

Samma myndighet har även tagit fram ett PM där man föreslår indikatorer för mätning av RM, samt där man i närmare detalj beskriver de olika formerna av RM och ger förslag på man i praktiken kan mäta dessa (Schillander, 2011). I detta PM definierar man just telefonmöten som flerpartsmöten med telefon där *tre eller fler deltagare* är sammankopplade i ett gemensamt samtal (ett virtuellt rum). Telefonsamtal där ett antal personer sitter samlade runt en konferenstelefon exkluderas ur definitionen då de är svåra eller omöjliga att registrera. Däremot så inkluderas alla videokonferenser och webbmöten, oberoende av antalet deltagare.

2.2 Trafikverkets förslag på indikatorer

I Trafikverkets PM föreslås två indikatorer för RM. Den första: *antal resfria möten per årsarbetare* [$n/\text{årsarbetare}$], beräknas genom att antal flerpartstelefonmöten,

webbmöten och videomöten adderas och delas med antalet årsarbetare¹. För antalet flerpartsmöten med telefon per år gäller enligt ovan att tre eller fler deltagare är sammankopplade, men att möten med flera personer runt en konferenstelefon exkluderas ur definitionen då de inte automatiskt kan registreras som flerpartssamtal. Informationen hämtas ur tekniska system.

Den andra indikatorn: *antal resfria möten per person och vecka [n/årsarbetare]*, beräknas genom angivet antal RM summeras, halveras och delas med antalet respondenter. Data kan fås ur en medarbetarenkät i vilken respondenterna tillfrågas om antal RM de haft under ett par veckor under hösten, förslagsvis veckorna 41 och 42.

I PM:et föreslås även ett antal olika sätt att mäta användningen av RM i praktiken, där data hämtas ur tekniska system.

Förslagen återfinns i följande textruta:

Telefoni:

1. Antal flerpartsmöten (tre eller fler deltagare sammankopplade i ett gemensamt samtal).
2. Antal deltagare i flerpartsmöten (en aggregerad siffra på antalet uppkopplingar (personer) till flerpartsmöten)
3. Antal deltagarminuter (en aggregerad siffra på antalet deltagare i flerpartsmöten * antal minuter de deltagit)

Att ta med möten via konferenstelefon, vilket också kan räknas som ett resfritt möte, är inte att rekommendera då det inte enkelt kan registreras.

Webbmöten:

1. Antal webbmöten (t.ex. Adobe Connect, MS Live Meeting, Webex)
2. Antal deltagare i webbmöten (en aggregerad siffra på antalet deltagare i mötena)

Videokonferens:

1. Antal videokonferenser (framförallt olika lösningar via H.320 standarden för bildkommunikation)
2. Antal uppkopplingar i videokonferenser (en aggregerad siffra på antal parter som kopplats in, antingen via ett vanligt möte med två parter eller i ett flerpartsmöte via en bryggfunktion)

På detta sätt kommer man få med ett stort antal resfria möten vilka t.ex. bara är testmöten, men detta kommer att vara liknande i alla organisationer som ombeds rapportera in.

3 Naturvårdsverkets förslag

3.1 Naturvårdsverkets uppdrag

I samband med att regeringen presenterade sin agenda för IT för miljön 2010-2015, gav man också Naturvårdsverket, i samråd med Kammarkollegiet, Statens energimyndighet och Trafikverket, i uppdrag att ta fram indikatorer för IT och miljö (Regeringsuppdrag

¹ Antal årsarbetare beräknas genom att summera det totala antalet arbetade timmar av alla arbetstagare på en arbetsplats och dela summan med 1980 timmar. Till exempel två personer som arbetar halvtid och tillsammans får ihop 1980 timmar så utgör det en årsarbetare.

N2009/3482/ITP). Syftet med att ta fram indikatorer var att mäta hur väl myndigheternas efterlevde agendans rekommendationer inom områdena anskaffning av IT, IT- drift och IT användning samt RM. Indikatorerna skulle kunna införas i redovisning av miljöledningsarbete, enligt förordningen (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter. Förslaget togs fram med hjälp av en workshop och genom ett remissförfarande, där 11 myndigheter svarade.

3.2 Naturvårdsverkets rekommenderade indikatorer

I maj 2011 presenterade Naturvårdsverket resultatet av arbetet (Naturvårdsverket, 2011). Den rekommenderade indikatorn för RM är: *antalet resfria möten*. Man skriver att en sådan uppgift "med fördel kan relateras till antalet anställda, men även till resandet i ett senare analyskede." Man understryker att för att indikatorn ska vara möjlig att använda så krävs en tydlig definition av RM, som dessutom bara omfattar den typ av möten som det är möjligt att få fram data om. Rapporten hänvisar till Trafikverkets definition av RM lyder "tre eller fler deltagare, varav minst en på distans", vilket man menar är en rimlig utgångspunkt för att slippa gränsdragningsproblem.

Indikatorn bör detaljeras med vilken typ av distansmöten som avses, det vill säga att antalet RM delas upp på telefon, webb och video.

Antal resfria möten

Typ av möte	Antal	Antal/årsarbetskraft
Telefon		
Webb		
Video		
Totalt		

Liksom för övriga indikatorer i miljöledningsuppföljningen föreslår man att indikatorerna för IT kompletteras med några frågor som beskriver resultatet och eventuella problem med uppföljningen:

- a) Beskriv vad som har påverkat resultatet i positiv eller negativ riktning, t.ex. organisationsförändringar, trender, nya uppdrag.
- b) Beskriv eventuella problem och luckor i materialet samt hur och när myndigheten planerar att åtgärda dessa.

Dessutom rekommenderar man att myndigheterna beskriver hur uppgifterna är framtagna: eget uppföljningssystem, leverantörsuppgifter eller uppskattning (man får då förklara på vilket sätt). Till skillnad från de andra kategorierna av indikatorer, anser man att indikatorn för RM är relevant och bör redovisas för såväl små som större myndigheter.

3.2.1 Naturvårdsverket testar och reviderar indikatorerna

Naturvårdsverket fick därefter i uppdrag av regeringen att testa dessa indikatorer, denna gång i samråd med 13 myndigheter (J. Johansson, 2012).

Resultatet redovisades för Näringsdepartementet i oktober 2012. Man kom då fram till samma indikator och nästan samma, förklarande formulering: "Antal resfria möten totalt och per årsarbetskraft (resfria möten definieras här som tre eller flera deltagare, varav minst en på distans, via t.ex. webb eller video)". Skillnaden var här att man lämnat ute ordet telefon i förklaring var RM innefattar. Man förklarar detta genom att det är svårt att mäta antalet möten per telefon. Vissa myndigheter hade inte möjlighet att följa upp flerpartssamtal genom fakturor utan skulle vara hänvisade till att göra särskild manuell uppföljning av eller skattningar.

4 Grön IT index och indikatorer

Främst inom Näringslivet men även bland andra organisationer har ett s.k. Grön IT-index börjat användas för att mäta hur hållbarhetsanpassade IT-inköpen och driften är. Indexen fokuserar på ITs miljöbelastning kopplat till inköp och drift, och mindre på teknikens positiva miljöpotential (inklusive möten och resor). En stor aktör inom området, TCO Development, publicerar årligen en undersökning av Grön IT i Sverige. Man konstaterar att IT alltmer ses som ett sätt att reducera negativ miljöpåverkan och ett verktyg i hållbarhetsarbetet, exempelvis genom energibesparingar via styrning av uppvärmning, effektivisering av transport-rutter samt genom att ersätta fysiska transporter (S. Johansson, 2013). Detta banar sannolikt väg för att indikatorer för RM introduceras även kan introduceras här.

En annan aktör som intresserar sig för frågan om mätning och rapportering Grön IT är det svenska standardiseringsorganet SIS, som håller på att ta fram ett standardiserat ledningssystem för "Hållbar IT".² Målgruppen för standarden är alla organisationer, företag, myndigheter och ideella organisationer med intresse att nyttja IT för att minska sin miljöpåverkan. Man har bjudit in till diskussioner om hur man skulle kunna inkludera RM.

5 Myndigheternas rapportering

5.1 Rapportering till Naturvårdsverket

Enligt miljöledningsförordningen ska som tidigare nämnt svenska myndigheter (ca 190 st.) årligen rapportera in sin miljöpåverkan till Naturvårdsverket Sedan 2010 ska denna rapportering även innefatta användningen av RM. I en genomgång av de 19 REMM-myndigheternas rapporter för 2012, framkom följande:

- samtliga myndigheter (100 %) gav kvalitativ information om tillgång till och/eller användning av olika former av RM i myndigheten

² Den svenska kommittén SIS/TK 550, Hållbar IT.

- 7 myndigheter (37 %) gav någon form av kvantitativ information, t.ex. antal videokonferensanläggningar, personer som har tillgång till dator klienter
- 2 myndigheter (11 %) rapporterade antal RM, och ytterligare en myndighet rapporterade en procentuell ökning av mötesanvändningen (tot. 16 %)
- 9 myndigheter (47 %) rapporterade specifikt om telefoni som del av de RMa, dock inte kvantifierat.

Man kan konstatera att måluppfyllelsen att få in kvalitativa data om RM är mycket hög, men att få myndigheter levererar kvantitativa data och bara en tiondel antal presenterar data enligt indikatorn: antal RM. Däremot så rapporterar ca hälften av myndigheterna specifikt om telefonmöten.

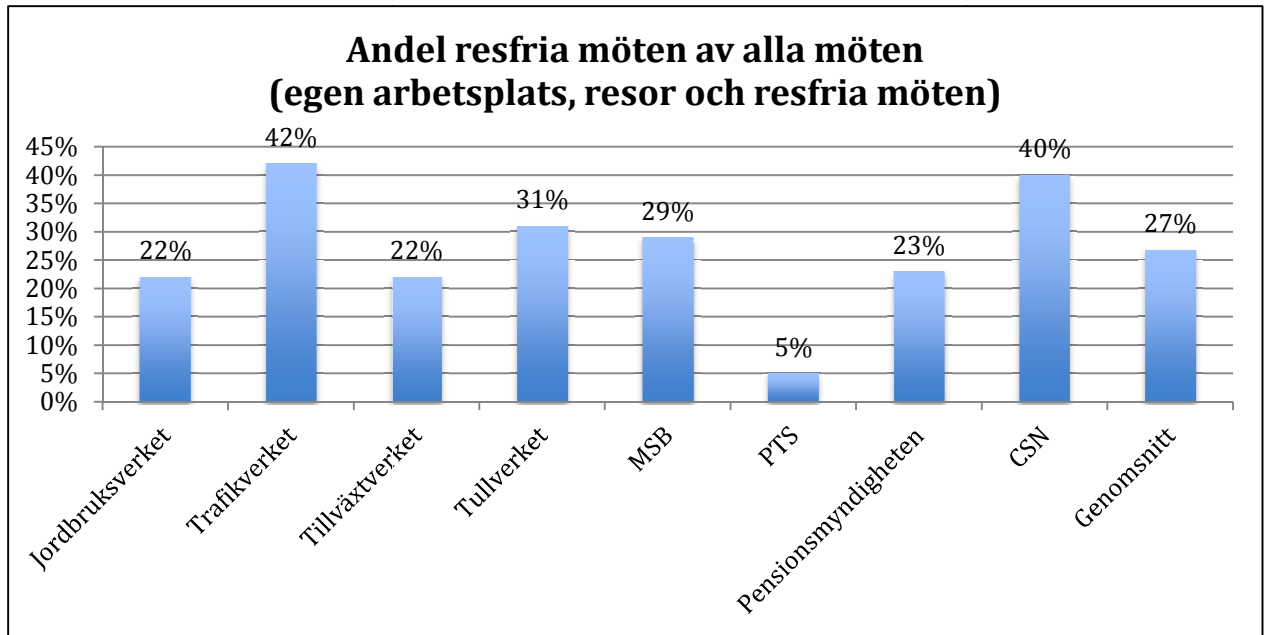
5.2 Enkätundersökning i REMM-myndigheterna

Trafikverket har uppmanat REMM-myndigheterna att följa upp införandet och användningen av RM, samtidigt som man följer upp de anställdas resvanor. För att underlätta denna uppföljning har man utvecklat en enkät för en slags utökad resvaneundersökning till vilken en sektion lades till med ett antal frågor om RM som forskarteamet bidrog till att formulera. Av sammanlagt 15 myndigheter som genomförde enkätundersökningen under hösten 2011 eller våren 2012, levererade 8 myndigheter rådata så att forskargruppen kunde analysera och jämföra informationen. Av de 8 frågor som handlar om RM i enkäten så behandlar specifikt *en* fråga användningen av RM i enkäten, och kan användas för att plocka fram antalet möten:

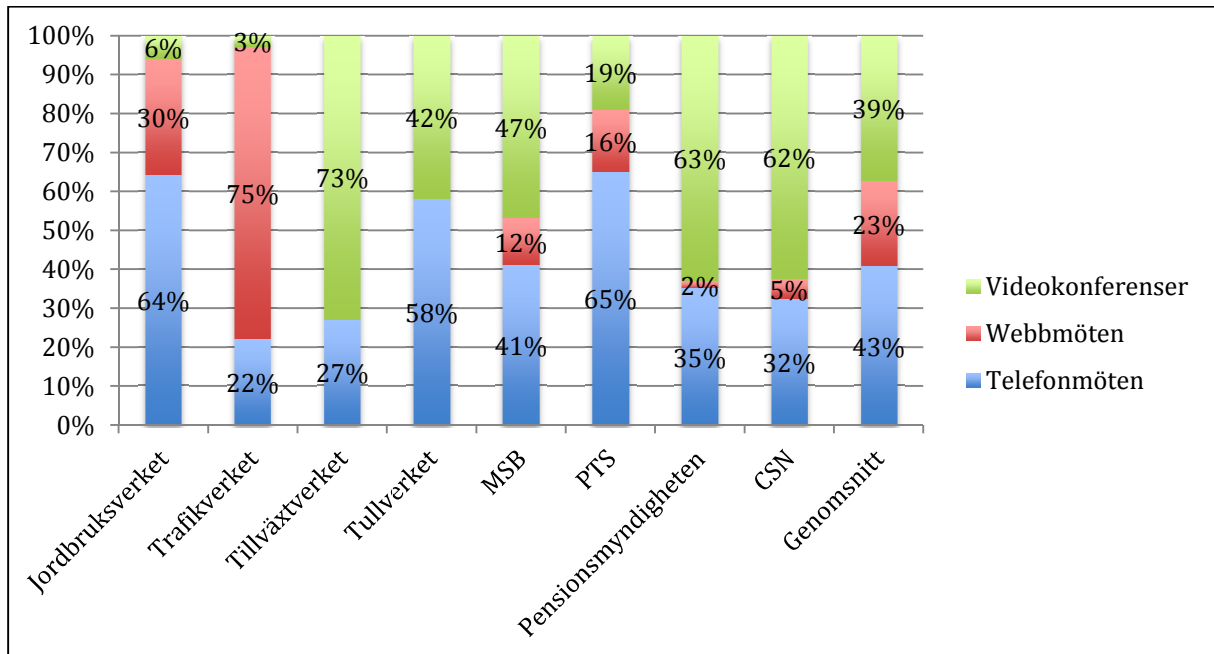
Hur många möten/tjänsteärenden/tjänsteresor hade du under de senaste TVÅ HELA VECKORNA?	Antal möten
Möten på egen arbetsplats utan video-, telefon- eller webbuppkoppling	_____
Möte/tjänsteärende som inneburit kort resa (max 5 km)	_____
Möte/tjänsteärende som inneburit medellång resa (mer än 5 km upp 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 live-meeting)	_____
Resfritt möte: Videomöte/videokonferens	_____

Denna fråga är direkt kopplad till Trafikverkets PM och den rekommenderade indikatorn: *antal resfria möten per person och vecka [n/årsarbetare]*.

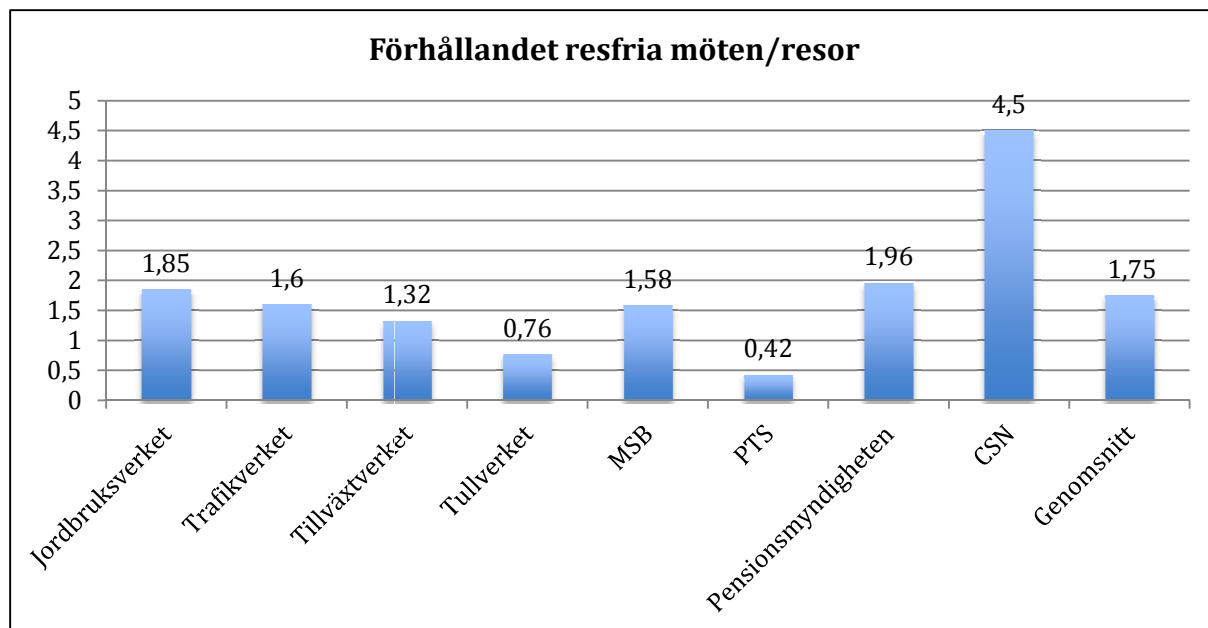
Resultatet för de 8 myndigheter som levererat data illustreras i Figur 1 och 2.



Figur 1. Resultat från den utökade enkätundersökningen i 8 REMM-myndigheter. Diagrammet visar andelen resfria möten av alla typ av möten som en respondent haft (möten i tjänsten på egna arbetsplatsen, möten som krävt en resa och alla resfria möten) under de senaste två veckorna.



Figur 2. . Resultat från den utökade enkätundersökningen i 8 REMM-myndigheter. Diagrammet visar andelen video-, webb- och telefonmöten av respondentens alla resfria möten under de senaste två veckorna.



Figur 3. Resultat från den utökade enkätundersökningen i 8 REMM-myndigheter. Diagrammet visar förhållandet mellan antal resfria möten och faktiska resor som respondenten gjort under de senaste två veckorna.

6 Diskussion

Det har under ett antal år pågått en process med att ta fram och testa indikatorer för RM, och det finns ett förslag på hur mötesformerna ska mötas och rapporteras. Men frågan om verkar ändå inte vara löst. De 18 myndigheter som ingår i projektet "Resfria Möten i Myndigheter" (REMM) uttryckte under en workshop på Rosenbad i december 2011 behovet av ett enhetligt, enkelt och tillämpbart system för uppföljning och rapportering av RM. Detta behov uttrycktes återigen vid ett möte mellan olika REMM-myndigheter vid ett möte i Hässelby i oktober 2013.

6.1 Skillnader i definitioner

Utvecklingen av en eller flera indikatorer för RM har under några års tid genomgått en Långsam, knappt märkbar förvandling, vilket dock får konsekvenser för myndigheternas möjlighet att mäta och rapportera RM. Processen sammanfattas i Tabell 1.

Tabell 1. Trafikverkets och Naturvårdsverkets olika förslag på indikatorer för resfria möten.

Aktör	Arbete/dokument	Indikator	Kommentar
Trafikverket	PM Indikatorer för resfria möten, 2011	I: <i>antal resfria möten per årsarbetare</i> , och II: <i>antal resfria möten per typvecka</i> . Resfria möten definieras här som möten via telefon, webb eller video, där möten per telefon är flerpartsmöten med tre eller fler deltagare	Dessa indikatorer togs fram av Trafikverket på begäran av och i samråd med REMM-myndigheterna. Indikator II inkluderas i de utökade RVU-enkäterna inom REMM.

Naturvårdsverket	Förslag på indikatorer, 2011	<i>Antal resfria möten totalt och per årsarbetskraft.</i> Resfria möten definieras här som tre eller fler deltagare, vara minst en på distans, via t.ex. telefon, webb eller video	Naturvårdsverket refererar till Trafikverkets PM och säger sig använda samma definition, men misstolkar texten och definierar alla RM som tre eller fler deltagare.
Naturvårdsverket	Pilotstudien, 2012	<i>Antal resfria möten totalt och per årsarbetskraft.</i> Resfria möten definieras här som tre eller fler deltagare, vara minst en på distans, via t.ex., webb eller video	I denna version av förslaget tar man bort telefoni helt då vissa remissinstanser säger att det är svårt att mäta

Som kan ses i tabellen så görs två mindre förändringar av i princip en och samma indikator. Den första äger rum när Naturvårdsverket hänvisar till Trafikverkets definition av RM och dess indikator-PM, men misstolkar definitionen av RM och avgränsar den till de telefon-, webb och videomöten som har *tre deltagare eller fler*.

Detta innebär i praktiken t.ex. att man inte kan räkna in videokonferenser från punkt till punkt (tvåpartskonferenser) utan att försäkra sig om att det sitter minst två personer på ena stället. Bara de konferenser där tre eller fler noder är uppkopplade via en bryggfunktion skulle automatiskt kunna räknas in.

I Naturvårdsverkets pilotstudie görs en annan mindre justering. Man kommer fram till att telefoni ska uteslutas ur definitionen på RM, eftersom det enligt vissa myndigheter är svårt att mäta telefon- flerparsamtal. Vad som dock talar emot detta är att telefoni, flerparsmöten via telefoni (traditionell och IP) fortfarande i snitt är den vanligaste formen av RM, vilket kan ses i Figur 2. Då man med dessutom med hjälp av s.k. unified communication i allt högre grad kan koppla ihop olika mötesformer: webb, video och telefoni (voice), kommer telefonin fortfarande ha en viktig roll att spela. Många vill helt enkelt inte vara med på bild.

Detta skapar förvirring och osäkerhet bland myndigheterna hur man ska mäta och rapportera, något som återspeglas i den kläna skörden av inrapporterade kvantitativa data till Naturvårdsverket; bara omkring en tiondel av REMM-myndigheterna hade rapporterat in någon form av mätetal på antalet telefon- webb eller videomöten. Då dessa myndigheter ingår i ett projekt där de har i uppdrag av regeringen att öka andelen RM, kan det antas att de är relativt sett angelägna om att mäta och följa upp desamma.

6.2 Definition av resfria möten

I stycket ovan berördes frågan om definitionen av RM, och vilka konsekvenser det får då den skiljer sig åt. Telefonkonferenser, webbmöten och videokonferenser är fortfarande relevanta och någorlunda särskiljbara begrepp och kommer fortfarande att vara det i

några år framöver. Men den tekniska utvecklingen suddar ut gränserna mellan dessa och bäddar in dem alla som olika sätt att samverka och mötas i någon form av unified communication. När telefonsamtalen görs via ett headset i Lync, videokonferensen körs med hjälp av en klientmjukvara i datorn eller direkt i webbläsaren med hjälp av Web RTC, vad är det då? Egentligen är det inte så viktigt om det är den ena eller andra formen av RM; det är frågan om det är ett fysiskt eller virtuellt mötesalternativ som spelar någon roll i sammanhanget. Man kan då gå tillbaka till det som karakteriserar ett resfritt möte: på distans, med tekniken hjälp, i realtid. Dessutom så kan vi göra så mycket mer i dag än vad vi förknippar med det traditionella mötet, varför det kan vara mer berättigat att prata om *samverkan* i stället för möten; vi delar skrivbord, skickar filer, arbetar i samma dokument, chattar, skriver och ritar, pratar, spelar musik, visar videor, mm. En annan sak vi mycket väl kan göra under det resfria mötet är att – resa. Eller att samverka när man är bortrest. Därför är det relevant att sätta indikatorn antal RM i relation till resandet.

6.3 Informationsinsamling

Hur man samlar in informationen om RM är en annan viktig fråga. Trafikverkets två olika indikatorer samlas in på olika sätt: I – ur tekniska system, och II – från enkäter. Naturvårdsverkets rekommendationer är att hämta data ut tekniska system.

För att minimera arbetet bör insamlingsarbetet minimeras. En översyn av existerande system för att se om och hur man kan få ut information ur dessa. När sedan nya utrustningar och tekniska system för RM köps in, bör man ställa krav på man på ett enkelt sätt ska kunna tappa dem på användningsstatistik, motsvarande de krav man i ökande krav ställer på resebyråer och andra rese- och transportföretag.

I vilka fall kan det vara rättfärdigat att använda sig av tidsödande enkäter för att samla in information runt RM? De REMM-myndigheter som har genomfört denna enkätundersökning har gjort detta i ett utvecklingskede, då man vill utveckla och öka sin användning av dessa mötesformer, ge rätt stöd till rätt grupper av användare, bygga upp en bra support-organisation, informera och utbilda personal mm. I detta skede har många myndigheter vittnat om att de har god nytta av den information de får av enkäten. När organisationen sedan kommer i ett förvaltningskede, är detta troligen av mindre vikt.

6.4 Antal och andel

Indikatorn som diskuterats mäter *antalet* RM. Uppdraget som REMM-myndigheterna har är att öka *andelen* RM. Då uppstår frågan – andel av vad? Andel av alla typer av möten, som visas i Figur 1, eller som en kvot mellan RM och möten till vilka man rest i tjänsten som i Figur 3? Om man tittar på argumenten för att öka användandet och andelen RM, såsom föreskrivit i regeringens agenda för en grönare förvaltning, så är det främst att minska miljöpåverkan genom minskat resande i tjänsten, även kopplat till ekonomiska och tidsmässiga vinster, samt socialt positiva effekter. Detta talar för att fokusera på resor och inte på andelen av alla möten, utan att beräkna kvoten mellan RM och tjänsteresor. Då myndigheterna redan nu ombeds rapportera in sitt tjänsteresande till Naturvårdsverket, innebär en sådan kvotberäkning inget större merarbete.

Rekommendationer

- Använd automatiskt genererad användarstatistik i så hög grad som möjligt.
- Ställ krav vid inköp av utrustning och tjänster att de ska kunna leverera användarstatistik
- Inkludera telefoni i definitionen av RM, mät om möjligt antal flerpartssamtal
- Lägg mindre vikt vid fördelningen mellan olika virtuella mötesformer, titta på totalt antal RM i stället: på distans, med tekniken hjälp, i realtid.
- Tänk oftare i termer av samverkan i stället för möten
- Beräkna kvoten mellan antal RM och antal tjänsteresor och använd detta som ett internt nyckeltal
- Använd gärna enkäter då organisationens resfria organisation och rutiner byggs upp och utvecklas
- Naturvårdsverket bör sätta mer press på myndigheterna att rapportera in kvantitativa data om användningen

Referenser

Arnfolk, P., Pilerot, U., & Schillander, P. (2010). *Resfria Möten - en handledning*. Trafikverket.

Johansson, J. (2012). *Naturvårdsverket får i uppdrag att testa indikatorer för en miljövänligare förvaltning* (Pressmeddelande). Näringsdepartementet.

Johansson, S. (2013). Fler har policy för grön it. *Telekom Idag, 2013*. Retrieved from <http://telekomidag.se/fler-har-policy-for-gron-it/>

Naturvårdsverket. (2011). *Redovisning av regeringsuppdrag N2009/3482/ITP om att ta fram indikatorer inom området IT för miljön. Uppdraget har genomförts i samråd med Kammarkollegiet, Statens Energimyndighet och Trafikverket* (Rapport No. Dnr 104-4067-10 Ks) (p. 18). Naturvårdsverket.

Näringsdepartementet. IT för en grönare förvaltning - agenda för IT för miljön 2010-2015. , N2010.25 (2010). Retrieved from <http://www.sweden.gov.se/sb/d/12566/a/149586>

Schillander, P. (2011). *Indikatorer för resfria möten* (PM No. TDOK 2010:26) (p. 8). Göteborg: Trafikverket.