

Stöd för att skapa engagerande digitala möten

Råd för bättre mötesinnehåll





1. Inledning

1.1 Bakgrund

I eSams sakområdesgrupp för kommunikation lyftes behovet avråd för att få ett bättre och mer engagerant mötesinnehåll. Vad kan man göra för att upprätthålla arbetsglädjen, engagemanget och interaktionen under ändlösa mötesdagar? Hur kan möten varieras och workshoppar genomföras? Vilka aktiviteter under mötet kan vara lämpliga?

”... vägledning för hur man skapar ett bra mötesinnehåll för ökat engagemang, fokus och arbetslust. Teknik, säkerhet, kapacitet och val av verktyg är en annan del som beror på mötets art. Fokus ska ligga på ett relevant och engagerande innehåll.”

Ref. 000001

1.2 Syfte

Råden syftar till att stötta och tipsa om tillvägagångssätt som ska underlätta vid planering och genomförande av digitala möten. Många deltar i digitala möten som en del av arbetsdagen och det är lätt att tappa fokus om möten blir enahanda. Tanken är att ge tips om hur arrangören kan lägga upp mötet så att deltagarna behåller fokus, ökar interaktionen och bidrar till ett gott resultat.

1.3 Avgränsningar

Råden omfattar huvudsakligen digitala möten men innehållet kan också tillämpas för fysiska möten. Vid digitala möten kan någon form av dokumentation bli aktuell, så som inspelningar, omröstningar, resultat av grupparbeten, chattfält etcetera. Råden omfattar inte vilka rutiner som bör vidtas för hantering av sådan dokumentation eftersom rutinerna varierar mellan organisationer.



2. Metod

För att kunna genomföra ett digitalt möte där deltagarna är engagerade och har möjlighet att interagera med varandra, hålla fokus uppe och känna delaktighet behöver mötet planeras noga i förväg. Metoden för det kan vara enkel:

- 1) **Planera.** För att bättre förstå behovet av mötet och vilken mötesform som passar för ändamålet bör du först genomföra en analys och formulera ett mål för mötet. När syfte, mål och målgrupp i grova drag finns framme har du bra förutsättningar att välja ett mötesformat som passar för ändamålet.
- 2) **Förbereda.** Förbered och planera innehållet. När innehållet arbetas fram är det även viktigt att du funderar över vilken form som passar varje punkt bäst och hur du kan skapa en varierad helhet.
- 3) **Genomföra.** Steget att genomföra rymmer många aktiviteter och många rent praktiska arbetsuppgifter som ser olika ut från möte till möte.
- 4) **Följ upp och sammanställ** erfarenheterna så att nästa möte kan bli ännu bättre. Ett möte ska ofta bidra till att öka kunskapen, påverka attityder eller åstadkomma en beteendeförändring. Följ upp om mötet uppnådde målen.

2.1 Planera

Att analysera behovet av ett möte hjälper dig att fatta beslut om vilken form och vilket mötesupplägg som är lämpligt. Tänk igenom bakgrund, syfte, nuläge, utmaningar och avgränsningar. Digitala och fysiska möten skiljer sig åt på många sätt eftersom förutsättningarna är olika. Därmed inte sagt att deltagarna upplever mötet på olika sätt. Förberedelser för att ta fram ett tydligt syfte och mål, är lika viktigt i båda fallen.

Utifrån analysen kan du nu identifiera målgrupper och ta fram mål för vad du vill att deltagarna ska veta, känna och göra. Vem är mötet till för? Vad vill vi uppnå med mötet? Det kan röra sig om allt från att skapa kännedom till att förändra ett beteende.

Planera budskapen utifrån de mål som är satta med mötet.

2.2 Förbereda

När det är dags att detaljplanera innehållet kan du utgå från följande punkter:

- Vilka ämnen ska tas upp?
- Vilka vinklar på ämnena är viktiga?
- Hur ska ämnena presenteras för att det ska bli intressant för deltagarna?



- Hur lång tid behövs för de olika punkterna?
- Hur långt får mötet vara?
- Behövs det någon paus?

Innan du skickar ut inbjudan kan du överväga vilka grundinställningar för ljud och anslutningsmöjligheter du vill ha i ditt möte. Du kan till exempel välja att låta alla deltagares mikrofoner vara avstängda vid hela eller delar av mötet. Vissa mötesverktyg tillhandahåller möjlighet att låta deltagarna vänta i lobbyn för att släppas in i mötet, fundera över om det är ett alternativ. Det kan vara bra om du behöver notera vilka personer som deltar i mötet.

2.2.1 Format

När innehållet arbetas fram kan du fundera över vilka format som passar varje punkt och hur en helhet skapas som är varierad. Här kommer förslag på format att välja mellan:

- Föreläsning, med eller utan bildpresentation
- Intervju
- Panelsamtal
- Frågor-och-svar där deltagarna kan ställa frågor

Det större mötet kan dela in sig i mindre grupper där deltagarna diskuterar valda frågeställningar.

2.2.2 Viktigt i det digitala mötet

Utse nödvändiga roller i mötet. Här rekommenderas en moderator, en som håller koll på eventuell chatt samt en som ser till att tider hålls. Förbered talarna väl, det kan upplevas speciellt att prata in i en kamera och inte få omedelbar respons från de som lyssnar. Öva gärna i förväg. De allra flesta har lättare att utstråla entusiasm, energi och inlevelse framför en fysisk publik än framför en datorskärm.

Förbered presentationsmaterial och tänk på att hålla nere antalet bilder. Sikta på en enkel, tydlig och ren presentation. För mycket text, för mycket statistik, för många bilder, för många olika typsnitt och pixliga foton kan göra att ert budskap inte når fram.

Skapa vid behov en gemensam presentation för samtliga talare. Om det är flera personer som ska tala, är det bra att sätta ihop ett bildspel med allas presentationer. Under mötet kan den som ska tala, ta över presentationen tillfälligt och då byta bilder själv. Det här



innebär en större säkerhet än om talarna har egna presentationer, ifall någon skulle drabbas av tekniska problem.

Tänk på att att ni måste informera deltagarna i förväg om ni tänkt spela in mötet. Sändningsmiljö -var ska mötet sändas ifrån? Vare sig det är från ett konferensrum eller en hemmamiljö så spelar det roll hur ni designar studiomiljön. Tänk på ljussättning och färgskala i bakgrunden. Tänk också på omgivningen som syns i kameran så att det inte ger ett rörigt intryck.

2.2.3 Utformning av mötesprogram

Generellt för alla möten är att agendan ska anpassas till mötets syfte, deltagare och förutsättningar. Fundera utifrån vilka mål du har för aktiviteten genom att planera för vad deltagarna ska veta, känna och göra efter mötet. Skicka ut inbjudan i god tid till deltagarna så alla hinner förbereda sig på bästa sätt.

Utmaningarna med ett digitalt möte är att skapa gemenskap, delaktighet och närvaro. Vid utformning av programmet är det viktigt att tänka på hur det kan göras på bästa sätt.

- Ha en genomarbetad tidplan med exakta tider som du håller.
- Lägg in många små pauser och en lång lunchpaus om det är ett heldagsmöte.
- Lägg in minst en kort paus per timme.

Flera mindre presentationer av olika deltagare ger variation. Eftersom deltagarna inte får samma anknytning till talare när man sitter framför en dator är det en bra idé att korta ner talartiden under ett digitalt möte.

2.3 Genomföra

2.3.1 Moderators roll

Moderatorn har en viktig roll i det digitala mötet. Som moderator har du huvudansvaret för att alla deltagare ska känna sig delaktiga och se till att alla som vill kan komma till tals. Utse i förväg någon som hjälper dig att hålla koll på tiden samt hålla koll på om någon deltagare ber om uppmärksamhet via chatten eller på annat sätt.

Här är punkter som är viktiga att tänka på:



- Testa att allt fungerar i god tid innan mötet startar. Ge dig själv tid och möjlighet att fokusera på mötet som kommer. Har du föreberett en gemensam presentation, laddar du upp den i mötet så att allt är riggat och klart.
- Kontrollera att alla anmälda deltagare är uppkopplade. Ska mötet hållas för en större grupp eller har deltagare från flera olika organisationer, kan det vara bra att erbjuda sig att vara på plats 15 minuter innan mötet startar för att alla ska kunna kontrollera sin uppkoppling, ljud och bild. Detta är särskilt viktigt om deltagarna väntar i en virtuell lobby och behöver släppas in i mötet.
- Presentera dig själv och presentera de andra deltagarna antingen genom att fördela ordet till var och en för egen presentation eller genom att visa en deltagarlista via en powerpoint.
- Sätt ramar och riktlinjer för mötet. Det kan gälla att tydligt berätta hur agendan ser ut, hur lång tid olika moment förväntas ta och hur deltagarna förväntas bidra till mötet.
- Berätta för deltagarna hur de ber om uppmärksamhet när det så behövs.
- Moderatoren är ordförande och fördelar ordet, ser till att mötet har en trevlig ton och åtgärdar om något ligger utanför mötets ram eller myndighetens värderingar.
- Följ programmet.
- Disponera tiden väl och avsluta mötet i tid.
- Avsluta med en summering.

Ref. 000001

2.4 Följa upp

Att följa upp och utvärdera är viktigt, inte minst för att göra mötet ännu bättre nästa gång. Uppföljningen behöver inte vara så omfattande, ofta räcker det med att ta reda på detta:

- Nåddes målen som sattes upp med mötet?
- Vad fungerade bra?
- Vad fungerade mindre bra?
- Vad ska du tänka på till nästa gång?

Rör det sig om ett större möte kan du ge deltagarna en enkel enkätundersökning. Vid ett mindre möte kan du med fördel göra utvärderingen till en egen punkt i slutet av mötet, till exempel genom att mötesledaren ställer en öppen fråga till mötesdeltagarna, som kan svara fritt eller ”laget runt”. Du kan också be deltagarna lägga in en passande ikon i chatten utifrån frågan "vad tyckte du om dagens möte"?



Andra sätt kan vara att mötesledaren öppnar en whiteboard om det finns i verktyget och låter deltagarna fritt skriva några kommentarer om mötet eller be deltagarna skriva sina kommentarer i snabbmeddelandefältet.

Ett annat alternativ kan vara att du förbereder en omröstning med fasta svarsalternativ. Det kan t ex vara en "betygsskala" mellan 1 och 5, eller en ordskala med alternativen dåligt/varken bra eller dåligt/bra.

2.4.1 Publicera inspelning och dokumentation

Om ni vill att fler ska kunna ta del av mötet än de som hade möjlighet att vara med, kan ni spela in det och sedan publicera det i lämplig kanal. Det är då viktigt att ni i förväg informerat deltagarna om både inspelning och publicering. Tänk dock på att alla inspelningar som offentlig sektor sprider digitalt ska vara textade och syntolkade. Det gäller allt som publiceras från och med den 23 september 2020 (SFS 2018:1937). Du behöver också ta ställning till hur länge inspelningen ska finnas tillgänglig. Rutiner för gallring och arkivering framgår av varje organisations informationsklassning.

3. Olika typer av digitala möten

Beroende på vilket sorts möte det är, hur många deltagare som är med och vad som ska avhandlas, finns det flera saker att ta hänsyn till. Mindre avstämningsmöten kräver mindre av tekniken medan stora informationsmöten behöver mer omfattande förberedelser för att det ska flyta på bra. I det här avsnittet får du tips på hur du kan tänka när du ska arrangera möte beroende på vilken typ det är.

3.1 Mindre

Ett digitalt mindre möte med presentationer och diskussioner. Är det en ny gruppkonstellation är det bra att hålla nere antal deltagare. Ju mer mötesvana en mötesledare och grupp har, desto fler kan man vara och har större möjlighet att använda smarta verktyg.

3.2 Större

3.2.1 Informationsmöte

Ett möte med begränsad dialog. Det här är en bra mötesform när man har många deltagare. Här är det endast envägsinformation med begränsade möjligheter för



deltagarna att föra dialog. Den här mötesformen kan genomföras med så många deltagare som tekniken medger.

3.2.2 Konferens

Ett möte med många deltagare som ofta innehåller både information och någon form av interaktion mellan deltagarna. Det är väl förberett och innehåller ofta både teoripass och utrymmen för att diskutera frågor. Passen kan ha olika teman genom föredrag som ofta hålls av flera olika talare. Ofta är syftet med konferensen en kunskapshöjande aktivitet men det kan lika väl vara startskottet för exempelvis ett nytt verksamhetsår.

I den här formen av möte är det viktigt att använda någon form av möjlighet till interaktion. Det finns flera digitala verktyg som kan ge återkoppling i realtid. Det här är ett enkelt sätt att få respons av åhörarna och skapa dynamik i mötet.

Ett tips är att försöka variera talarnas sätt att presentera så att det inte blir likartade framträdanden under hela konferensen och att det finns utrymme för pauser mellan talarna. Blanda gärna presentationer med inslag av film under dagen.

Planera in tid för en summering i slutet av konferensen för att binda samman budskapen.

3.3 Workshop

En mix av presentationer och arbete i helgrupp eller smågrupper i digital form för att komma överens eller nå ett resultat. Kännetecknas av problemlösning, praktisk övning och kräver att deltagarna är engagerade och aktiva.

För att workshoppen ska bli lyckad är det viktigt att du planerar den väl, du kan med fördel kommunicera dina förväntningar på resultatet till deltagarna i förväg. Det ska vara mindre tid för föreläsning och genomgång och mer tid för handgripligt arbete. I det här formatet bör det inte vara fler än 20 deltagare, är det en ny gruppkonstellation bör antalet deltagare vara ännu färre.

Det finns en mängd sätt att genomföra workshop på och val av metod beror på vilken typ av information som ska hanteras och hur din organisation klassat den informationstypen. Enklast är att dela upp deltagarna i smågrupper för kortare resonemang och återsamlingar för redovisning. Om informationstypen medger, så finns bland annat digitala plattformar för visuellt samarbete som kan underlätta. Hur dokumentationen ska hanteras efteråt skiljer sig mellan organisationer, ta reda på din organisations rutiner för det.



3.4 Beslutsmöten

Ska du genomföra ett beslutsmöte är det viktigt med en tydlig agenda och att underlag har skickats ut i god tid innan för att beslutsmötet ska kunna genomföras effektivt. Sannolikt behöver deltagarna förankra beslutspunkterna i sin verksamhet först. Samtliga berörda deltagare, ska medverka vid ett beslutsmöte. Om det inte är möjligt, måste man sannolikt ha ännu ett möte där allt behöver presenteras en gång till.

3.5 Webbseminarium

Syftet med ett webbseminarium eller webinarium, är att sprida kunskap eller nyheter till många deltagare vid ett tillfälle. Det kan sändas live men sedan även ses i efterhand. Ett webbseminarium kräver mycket förberedelse med manus för bild, film, ljud och kamerahantering. Om mötesdeltagarna ska få möjlighet att ställa frågor, behöver du ge instruktioner för hur det ska gå till.

En summering i form av en filmad intervju med presentatörerna som på någon minut får sammanfatta sin presentation, kan vara bra att ha som komplement för den som inte har tid att se hela sändningen.

Ref. 000001

4. Teknik för att hålla digitala möten

Säkerheten vid digitala möten är en del av din organisations totala säkerhetsarbete och riktlinjer och rutiner för informationssäkerhet. Hör med din it-avdelning vad som gäller för din myndighet. Olika organisationer och verksamheter hanterar olika typer av information med skilda krav på skydd, därför kan de här råden inte beskriva hur säkerheten ska ordnas för olika typer av möten. Det behöver göras inom den enskilda organisationen med hänsyn till vilken typ av information mötet ska omfatta och hur den informationsklassas.

4.1 Lämplighet

Olika typer av tekniska lösningar passar för olika mötesformer, din it-avdelning kan hjälpa dig med vad som passar bäst. Tänk igenom lämpliga funktioner. Ska alla ha ljudet på? Ska alla ha video på? Ska alla komma direkt in i mötet? Ska mötet spelas in?



4.2 Tillgänglighet

Tillgängliga möten skapar du genom att du ser till att ha kunskap om vilka grundläggande förutsättningar som krävs för att alla ska kunna delta. Det kan handla om hjälpmedel eller annan stödjande teknik, eller särskilda åtgärder som teckenspråkstolkning eller skrivtolkning i realtid under mötet och textning eller syntolkning efter mötet. Meddela i förväg vart deltagarna ska vända sig om de har behov av direkttextning, teckenspråkstolkning eller annat stöd. Tänk på ljussättning under mötet, särskilt viktigt för personer med hörselnedsättning, då man kan ha stor nytta av att se ansikten och läpprörelser.

5. Verktyg för att skapa delaktighet

5.1 Skapa variation med korta inslag

Ett tips är att du delar in mötet i små och korta delar för att skapa variation i mötet. Anledningen till att hålla nere längden på de olika mötespunkterna är att deltagarna inte orkar lyssna passivt hur länge som helst. Det kan även vara svårt för dig som mötesledare att hålla uppe koncentrationen. Till stor del beror det på lägre grad av interaktion, utebliven respons och att inte uppleva det som händer i rummet på samma sätt som i ett fysiskt mötesrum.

5.2 Tänk på hur du presenterar

Det är alltid bra att använda sig av PowerPoint för att förstärka och förtydliga det du pratar om. Då hänger mötesdeltagarna med lite lättare. Tricket är att inte ha för mycket text på en bild, då finns risk att deltagarna slutar att lyssna och läser på bilderna istället. Det är aldrig problem med att använda många sidor i en presentation. Problemet uppstår när du har för mycket information på samma sida. Att ha många sidor bidrar även till variation och liv och rörelse i din presentation, vilket gör att deltagarna är mer på alerten än när de passivt tvingas titta på en och samma bild där inget händer.

Använd gärna kameran när du pratar för att skapa lite mer närhet till mötesdeltagarna. Känner du att du är beroende av ditt manus och behöver titta mer på det än i kameran, överväg att stänga av kameran när du föreläser och sätt på den under ett moment med dialog.



5.3 Aktivera deltagarna med en frågestund

Bestäm dig för hur du vill hantera frågor under mötet och informera deltagarna om det innan du börjar. Bestäm om du svarar på dem när de dyker upp eller om du samlar ihop dem till den planerade frågestunden. Håll koll på chatten hela tiden och be gärna en kollega hjälpa dig med det.

Möjliggör för deltagarna att ställa frågor och kommentera. Detta kan göras på flera sätt:

- Enbart frågor via chattfunktionen. Rekommenderas vid större möten.
- Låt alla deltagare använda mikrofonen fritt. Rekommenderas endast vid mindre möten.
- Frågor via chatt och begränsad tillgång till mikrofon. Rekommenderas vid modererade större möten eller mindre möten i en grupp som sällan träffas.
- Räckta upp handen och be om ordet. Kan göras genom att man skriver sitt namn i chatt eller använder en funktion för att räckta upp handen om sådan finns i mötesverktyget.

Vill du ta dina frågestunder till en högre nivå, kan du använda dig av till exempel digitala verktyg för återkoppling på resultatet i realtid. Detta är också en mer lustfylld metod som bryter av lite under mötet eftersom deltagarna engageras på ett nytt sätt. Lägg lite extra tid på formuleringen av frågorna så att resultatet kan användas som du tänkt.

5.4 Lägg in ett grupparbete

För att grupparbete ska fungera är det viktigt att dela in deltagarna i små grupper med max fem personer. Uppmana grupperna att också använda sin kamera. Ge grupperna tydliga instruktioner som gärna går att ladda ner så att de kan ta dem med sig in i "grupprummen". Ge även ordentligt med tid. För att kunna arbeta bra tillsammans krävs nästan alltid någon form av socialisering inledningsvis, så att gruppmedlemmarna får chans att lära känna varandra.

I mindre grupper kan du med fördel lägga in olika former av "lappövningar" som kan genomföras på flera olika sätt. Ni kan till exempel använda chattfältet, att deltagarna skriver i ett program på sin egen dator och delar skärm vid redovisningen eller om er mötesplattform har funktionalitet för lappar, whiteboards och liknande.



5.5 Skriv instruktioner

Var noga med att skriva eventuella instruktioner redan i inbjudan, via mejl i förväg eller under mötet då det kan vara svårare att förstå muntliga instruktioner i digitala möten än i fysiska. Det kan också upplevas svårare att fråga om något som man inte förstår.

5.6 Ljudet

Att ljudet fungerar bra är det mest kritiska under ett digitalt möte. Om så bara en deltagare har dåligt ljud, kommer det att påverka alla. Använder du hörlurar blir ljudet bättre och ni undviker eventuellt eko. Påminn gärna deltagarna om det när mötet börjar.

5.7 Video

När du använder webbkameran så ska du tänka på att inte ha ett fönster bakom dig eftersom det gör ditt ansikte mörkt. Ha rent och snyggt bakom dig och placera dig i bilden så att det ser bra ut. Om mötestjänsten erbjuder möjlighet att välja en virtuell bakgrund, välj en som är lämplig för sammanhanget. Använder du den inbyggda kameran i datorn, kan du placera datorn på en trave böcker eller liknande, så slipper du “grodperspektiv”.

5.8 Stå upp när du presenterar

När du håller ett vanligt fysiskt möte är det nog mest naturligt att du står upp när du presenterar något för en grupp. När du jobbar vid datorn är det kanske vanligare att du sitter ner. Välj det som känns bäst, men troligtvis känner du dig mer engagerad om du står upp när du presenterar – även online.

5.9 Acceptera ensamheten och tystnaden

Bli inte förvånad om du känner dig ensam om du håller i digitala möten. Ett tips är att försöka visualisera dina deltagare när du har ett möte där video är olämpligt, till exempel om mötet har många deltagare. Ett knep för att bli mer personlig om du tycker att det är svårt att prata ut i tomma intet, kan vara att sätta upp ett foto eller en figur nära kameran och prata till den. Försök aktivera dina deltagare så mycket det går, exempelvis via en frågestund. Var beredd på att det tar lite längre tid att kommunicera med varandra i ett



digitalt möte. Om det är väldigt tyst och du inte får någon respons, be deltagarna bekräfta att de inte har några frågor. Då får du kvitto på vad tystnaden beror på.

5.10 Tips

- Ha strömladden i datorn och använd nätverkskabel om det är möjligt.
- Använd ett professionellt headset som skärmar av bakgrundsljud. Ställ in mikrofonen så att den är mellan underläpp och hakspets för att ta bort så mycket andningsljud som möjligt under sändning.
- Ladda upp presentationen en stund innan mötet börjar så att du har tid att åtgärda eventuellt teknikstrul innan mötet startar.
- Erbjud alla att koppla upp sig 15 minuter innan mötet om det är möjligt, för att testa ljud och bild.

6. Referenser

Här finns många råd när du planerar ett digitalt möte: <https://www.remm.se/>

eSam är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan myndigheter och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) för att underlätta och påskynda digitaliseringen inom det offentliga. eSam bildades 2015 som en frivillig fortsättning på E-delegationen. En viktig uppgift för eSam är att ta fram stöddokument och vägledningar som ger förutsättningar för att öka den digitala samverkan inom offentlig förvaltning.

Alla stöddokument finns på esamverka.se

I eSam ingår Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Boverket, Centrala Studiestödsnämnden, Domstolsverket, eHälsa-myndigheten, Försäkringskassan, Inspektionen för vård och omsorg, Jordbruksverket, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Migrationsverket, Naturvårdsverket, Patent- och Registreringsverket, Pensionsmyndigheten, Polisen, Riksarkivet, Sida, Skatteverket, Skolverket, Sveriges Kommuner och Regioner, Statens servicecenter, Statens tjänstepensionsverk, Statistiska centralbyrån, Tillväxtverket, Trafikverket, Transportstyrelsen, Tullverket och Universitets- och högskolerådet (nov 2020)

