

Zoom to the rescue

En kvalitativ studie om hur studenter upplever kommunikation under en
Zoom-föreläsning



LUNDS UNIVERSITET

Institutionen för kommunikation och medier

Medie- och kommunikationsvetenskap

MKVA22:4 Vårterminen 2020

Författare: Mathilda Gunnarsson och Julia Karlsson

Handledare: Katarzyna Herd

Examinator: Christine Sandal

Abstract

Sidantal: 26

Titel: Zoom to the rescue. En kvalitativ studie om hur studenter upplever kommunikation under en Zoom-föreläsning.

Författare: Mathilda Gunnarsson och Julia Karlsson

Nyckelord: *communication, digital communication tools, digitalization, Zoom, communication efficiency, covid-19, interaction, noise, ritual, virtual*

Denna studie ämnar undersöka studenters upplevelser av kommunikation under en Zoom-föreläsning. Under den globala pandemin under vintern 2020 valde många universitet att förflytta utbildningen till distans för att förhindra spridningen av viruset covid-19. Detta ökade användningen kraftigt av digitala kommunikationsverktyg, där Zoom kom att bli ett av de primära verktygen. Genom att undersöka kommunikation vid användning av digitala kommunikationsverktyg hoppas vi kunna bidra till forskningen inom digital och virtuell kommunikation samt medie- och kommunikationsvetenskapsfältet i sin helhet.

En kvalitativ metod har valts för att samla ihop material till denna studie. Genom semistrukturerade intervjuer har fem studenter från två olika universitet i Sverige berättat om sina upplevelser av Zoom under en föreläsning. Ett antal teorier har applicerats för att kunna förstå och analysera materialet som samlats in. Bland dem finns Extension of man, presenterad av Marshall McLuhan och Erving Goffmans dramaturgiska modell. Även har transmissions- och ritualperspektivet applicerats på studien, t.ex. genom användning av Shannon och Weavers kommunikationsmodell. Studiens resultat visar att det finns flera olika upplevelser kopplat till interaktion, kommunikationseffektivitet och brus. Kommunikation influeras av olika omständigheter i omgivningen, såväl som vana och bekvämlighet av att använda digitala verktyg. Något som ökar interaktionen och effektiviteten under föreläsningar är att inkludera färre deltagare i föreläsningar och genom att använda break-out rooms samt kompletterande funktioner på Zoom.

Innehållsförteckning

1. Introduktion	1
1.1. Inledning	1
1.2. Bakgrund	2
1.3 Syfte och avgränsning	2
1.4 Tidigare forskning	3
2. Metod och material	4
2.1 Utgångspunkt och kvalitativ metod	4
2.2 Urval och material	4
2.3 Tillvägagångssätt och etiska överväganden	5
2.4 Metodreflektion	6
3. Teori	7
3.1 Centrala begrepp	7
3.2 Extension of Man av Marshall McLuhan	7
3.3 Goffmans dramaturgiska modell	8
3.4 Kommunikation utifrån transmissions- och ritualperspektivet	9
4. Analys av intervjusvar	10
4.1 Störningsmoment	10
4.2 Användning av video och audio i mindre och större klass	13
4.3 Alternativa funktioner för ökad interaktion och kommunikation	18
4.4 Gemenskap och ritualer	21
5. Diskussion	23
5.1 Slutsats	25
6. Källförteckning	26
6.1 Elektroniska källor	26
6.2 Tryckta källor	28
7. Bilagor	28
7.1 Intervjuinformation	28
7.2 Intervjuguide	29

1. Introduktion

I uppsatsens inledning beskrivs studiens problemformulering. Även en introduktion ges till verktyget Zoom. Därefter presenteras studiens syfte och avgränsningar.

1.1. Inledning

I takt med ökad teknologisk utveckling och globalisering blir det allt vanligare med arbete och studier på distans (Duarte, Snyder, 2001). Genom virtuella kommunikationsverktyg har det blivit möjligt för människor att kommunicera och samarbeta virtuellt - utan begränsningar av tid och rum. På våren 2020 under pandemin covid-19 har användning av dessa virtuella verktyg kommit till att öka och ersätta fysiska möten (Hallin, 2020). I Sverige, valde regeringen att tillåta distansundervisning för gymnasium och universitet som hade möjlighet (Kramsjö, 2020). På ett flertal universitet i Sverige valdes Zoom som ett primärt kommunikationsverktyg för att ersätta traditionell undervisning i fysiska klassrum. Varför Zoom kom till att bli ett av de primära valen av kommunikationsverktyg världen över samt dess säkerhet, är något som har diskuterats i samband med företagets enorma tillväxt under året (Paul, 2020).

Enligt Ivanovski och Gruevski (2014:167-174) är anpassning och korrekt användning av virtuella kommunikationsverktyg av intresse för forskning och vidareutveckling. De beskriver även att målet med användningen av dessa verktyg är att kommunikationen ska vara välfungerande. Verktygen ska på lång sikt underlätta för kommunikationen och bidra till effektivitet (ibid). Om och hur användningen av virtuella kommunikationsverktyg influerar kommunikation är av intresse att studera. Hur kommunikationen sker och upplevs i praktiken finns ännu inte lika mycket forskning om (ibid). För att få inblick i hur kommunikationen upplevs av studenter vid användning av virtuella kommunikationsverktyg, är det därför intressant att studera detta problemområde. Särskilt då digitaliseringen och den ökade användningen av virtuella kommunikationsverktyg är en fortgående process som kan komma till att dominera flera delar av samhället än endast utbildning (Digitaliseringsrådet, 2020).

1.2. Bakgrund

Zoom är ett kommunikationsverktyg som skapats med syfte att kunna kommunicera digitalt. Verktöget kan användas som mötesplats för digitala föreläsningar och arbetsrelaterade träffar, men även som ersättning för fysiska möten i det personliga livet. Zoom innehåller ett antal funktioner som kan användas för att underlätta den digitala kommunikationen. Exempel på dessa är video och audio, vilka används för att deltagarna ska kunna se och höra varandra. Zoom innehåller även funktioner som t.ex. handuppräckning och applåder, med syfte att kunna ge respons till den som talar. Det finns även ett chattrum för att diskutera och skriva meddelanden, antingen till samtliga deltagare eller till specifika personer. Zoom möjliggör även skärmdelning, så deltagarna kan ta del av dokument och presentationer. Denna funktion kan med fördel användas i samband med föreläsningar och seminarium, där det är nödvändigt att visa visuella bilder och texter som kan förstärka det som sägs. En annan funktion kallas för "break-out rooms" där den som är administratör i samtalet manuellt kan flytta samtalsdeltagare till separata virtuella "rum", till exempel för att diskutera enskilt. Det är även möjligt att spela in samtalet på Zoom. Således finns flera möjligheter med digitala kommunikationsverktyg att öppna upp för en ny form av dynamisk, virtuell flervägskommunikation med ett kollaborativt lärande (Nationalencyklopedin, 2020b).

1.3 Syfte och avgränsning

Studiens syfte är att studera upplevelser av kommunikation vid användning av ett digitalt kommunikationsverktyg. Syftet har operationaliserats till följande forskningsfråga: *Hur upplevs kommunikation under en Zoom-föreläsning?* Avgränsningar för studien är studenters upplevelser av kommunikation vid användning av Zoom under en föreläsning på universitetsnivå. För att kunna studera olika aspekter av upplevelser avgränsas studien till tre huvudteman: interaktion, störningsmoment och effektivitet. Nämda teman har valts då de förekommer inom tidigare forskning samt är återkommande teman inom kommunikation. Inom dessa teman bryts forskningsfrågan ned och förtydligas i ett antal delfrågor som används i intervjuguiden (se bilaga, 8.2). Förutom den huvudsakliga forskningsfrågan har även en teoretiskt lagd fråga formulerats, vilken lyder: *Hur influerar digitala kommunikationsverktyg kommunikationen och det digitala lärandet?*

1.4 Tidigare forskning

Forskning som finns tillgänglig inom virtuell kommunikation är en studie av Akkirman och Harris (2015) som syftar till att jämföra nivåer av kommunikationstillfredsställelse mellan virtuella team¹ och traditionellt anställda på samma företag. Inte endast är artikeln applicerbar genom dess jämförelser. Artikeln tar även upp vilka *faktorer* som eventuellt bidrar till skillnader i kommunikationstillfredsställelse. Studiens resultat visade att virtuella kontorsarbetare var mer tillfredsställda med kommunikationen än traditionella kontorsarbetare. Vad som är av intresse är att företaget i studien hade tagit åtgärder som rekommenderats av nyare forskare och konsulter, för att stödja en virtuell arbetsplats och tillhandahålla extra sociala stödsystem för att minska förfrämmande. Författarna menar att andra organisationer kan komma att vilja ta liknande åtgärder, för att gynna deras organisation och medarbetare långsiktigt utifrån ett kommunikationsperspektiv (2015:397ff). Detta kan komma att kunna appliceras på universitet och studenter, vilket tas upp senare under diskussion (se 5.0).

Ännu en studie som genomförts inom området för virtuell kommunikation relaterat till digitalt lärande, gjordes av Hsu & Beasley (2019). Därmed kan artikeln relateras även till denna studie. Syftet med studien var att taiwanesiska studenter, med engelska som främmande språk, skulle få uppleva interkulturell kommunikation och interagera med studenter från USA, med engelska som modersmål. Studenterna involverades i ett interkulturellt projekt för att diskutera kulturella ämnen och i ett försök öka målspråksinteraktioner samt interagera studenterna användes två datormedierade kommunikationsverktyg, e-post och Skype. Data samlades in från studenternas reflektioner genom frågeformulär och intervjuer genomfördes. Resultatet visade på att det fanns många starka positiva uppfattningar och attityder till inläring av interkulturella upplevelser genom datormedierade kommunikationsverktyg. Verktygen upplevs underlätta och effektivisera diskussioner samt lärandet, likaså främja interkulturell kompetens. Således uppmuntras det att implementera dessa inlärningsmetoder i undervisning då de digitala kommunikationsverktygen anses lämpliga, innovativa och fördelaktiga.

¹ virtuella team - team där medlemmarna är utspridda geografiskt och arbetar på distans

2. Metod och material

I detta kapitel redovisas de metoder och ansatser som använts för att utföra denna studie. Studiens genomförande och material beskrivs samt vilket urval som gjorts.

2.1 Utgångspunkt och kvalitativ metod

Studien använder en kvalitativ forskningsstrategi där fokus ligger på individers uppfattningar och tolkningar av sin sociala verklighet (Kvale & Brinkmann, 2009:39). Metoden är passande för att studera, förstå och beskriva enskilda individers upplevelser ur deras eget perspektiv, vilket är av betydelse för att besvara forskningsfrågan. Genom kvalitativ metod kan även användandet av medieteknologi, vardagliga handlingar samt emotionella dimensioner förstås och tolkas. Semistrukturerade intervjuer utförs, som utgår från förberedda frågor vilka inleder till diskussion. Frågorna var i enlighet med problemformuleringen och studiens teman (se bilaga 8.2). Under intervjun ges möjlighet till att förklara och ge exempel vilket ökar förståelsen för upplevelser kring användningen av Zoom. Studiens tillvägagångssätt och upplägg syftar till att öka validiteten och reliabiliteten. Detta eftersträvas inom den kvalitativa forskningen för att fylla syftet att både legitimera och kvalitetssäkra den vetenskapliga forskningens metoder. Ett abduktivt angreppssätt används i studien då teorier dels tagits upp i tidigt stadie och inspirerat till val av tema. Dels har intervjusvaren bidragit till val av teorier, då dessa bekräftats lämpliga, vilka bidragit till analysprocessen (Bryman, 2018).

2.2 Urval och material

För att hitta de medverkande intervjupersonerna har ett bekvämlighetsurval använts, då intervjuobjekten varit personer som har funnits nära till hands och varit positivt inställda till deltagande (Larsson, 2010:63ff). Något som bidrog till användning av bekvämlighetsurval var även att det fanns en variation bland studenterna i utbildning, kön samt ålder. En nackdel med ett begränsat urval är att inga generella slutsatser kan dras av resultatet då vissa delar av populationen missas genom att mångfalden minskar. Dock kan det befintliga urvalet visa på vissa generella mönster bland intervjusvaren (Larsson, 2010:76). Fem studenter deltog i studien, varav samtliga var universitetsstudenter. Fyra av fem studerade på Lunds Universitet och en tillhörde Malmö Universitet.

Fyra av fem deltagare studerade på kandidatnivå, alternativt sitt tredje år, och en deltagare studerade på masternivå. Studenterna tillhörde följande fakulteter: fakulteten för lärande och samhälle, Lunds Tekniska Högskola, naturvetenskapliga fakulteten samt samhällsvetenskapliga fakulteten.

2.3 Tillvägagångssätt och etiska överväganden

Forskningsprocessen utgick från Larssons faser av intervjustudier: tematisering, planering, urval, intervjuer, utskrift och bearbetning, redovisning och analys samt rapportering (2010:58ff). Intervjudeltagarna har hittats genom ett inlägg på Facebook som efterlyste studenter som intervjuobjekt, där de fem första valdes ut. En kort introduktion gavs i inlägget kring studiens forskare, syfte och genomförande samt en motivering till varför det kan vara av intresse att delta. Likaså presenteras de kriterier som krävs för att kunna delta i intervjun, t.ex. att vara student och att ens lärosäte använde sig av Zoom. Detta inlägg postades på forskarnas egna Facebook-profiler. Intervjuerna har skett på distans med Zoom vilket motiverats genom att studenterna själva använder sig av verktyget under sina föreläsningar och därmed har en tidigare vana. Zoom möjliggör även att se och höra intervjudeltagarna samt den bakgrund de befinner sig i. Denna möjlighet till observation kan påverka och bidra till en annan upplevelse av intervjun för dess båda parter, utan att det är en del av metoden.

Under intervjutillfället har alla närvarande parter använt sig av både video- och audiofunktionen, förutom med en intervjuperson som inte hade en fungerande kamera på sin dator. För att samla och bevara data har anteckningar tagits av en person, samtidigt som en annan intervjuat. Med tillåtelse från intervjupersonerna har intervjuerna spelats in. Intervjuerna transkriberades i efterhand. En intervjuundersökning kräver etiska överväganden. Kvale (2009) menar att det finns tre riktlinjer att förhålla sig till under intervjuerna: informerat samtycke, konfidentialitet och konsekvenser. Samtliga intervjupersoner informerades om syftet med intervjun och vad intervjusvaren skulle användas till. Den personliga information som finns med i uppsatsen är godkänd av intervjupersonerna. Slumpmässiga namn har även tilldelats intervjupersonerna för att skydda deras identiteter i studien (ibid).

2.4 Metodreflektion

Metodval och tillvägagångssätt motiveras, vilket skapar en transparens och tydliggör studiens syfte, perspektiv och begränsningar för läsaren (Larsson, 2010:70). Operationalisering har genomförts genom att studien använt sig av relevanta teorier och begrepp, vilka kunnat appliceras på upplevelser av kommunikation. För en mer adekvat studie skulle studiens delar utökas eller förändras genom fler eller alternativa frågeställningar, teorier, metoder och material. Ett större material genom fler intervjupersoner skulle bidra till större mångfald av svar, alternativt visa på att intervjuvaren bekräftar varandra och därmed tillåta mer generella slutsatser. För att jämföra upplevelser av kommunikation hade det varit av intresse att studera yngre studenter jämfört med universitetsstudenter. Likaså att studera lärares upplevelser, för att få perspektiv från båda parter av kommunikationsprocessen. Ursprungligen fanns idén om att utföra studien i ett företagsklimat eller inom ett internationellt virtuellt team, vilket också skulle kunna bidra till ett annorlunda resultat och kräva en annan metod. Alternativa eller kompletterande metoder skulle kunna bidra till att besvara frågeställningen på annat sätt, exempelvis genom metodtriangulering där olika metoder kombineras i samma undersökning, för att kunna jämföra resultaten och se metodens påverkan (Larsson, 2010:73). En kvantitativ enkätundersökning till studenter i tidigt stadie skulle kunna bidra med information kring vilka faktorer relaterat till Zoom och kommunikation som skulle kunna vara av intresse att studera. Detta skulle i sin tur kunna påverka val av teori och teman. Istället för ett abduktivt angreppssätt skulle därför ett induktivt angreppssätt kunna användas (ibid).

Vad som är en stor påverkande faktor är den tid som studien sker inom, präglad av covid-19. Denna tid har bidragit till en kraftig ökad användning av digitala kommunikationsverktyg och kan ses som en övergång från det fysiska till det virtuella (Wen, 2020). Trots att detta inte är en jämförande studie är studien präglad av en slags förändring. Fysiska föreläsningar kan således bli en slags referenspunkt och komma till att påverka studien. Det är således viktigt att poängtera att denna studie genomförs i en övergångsfas, där alla intervjupersoner är mitt i en process av att övergå till distansstudier. Något som därför vore av intresse att studera, senare i tiden, är jämförelsen mellan fysiska föreläsningar och virtuella.

3. Teori

Följande beskrivs de centrala begrepp som förekommer. Likaså de teorier som valts att användas och appliceras på materialet som presenteras i analysen.

3.1 Centrala begrepp

Denna studie ämnar att undersöka *upplevelser* av kommunikation. Enligt Svensk Ordbok (2009) kan upplevelse definieras som “något man upplevt”. I denna studie är intervjupersonernas hela upplevelse av kommunikation genom Zoom av intresse, inte endast vid ett specifikt tillfälle. I analysen används begrepp som *interaktion* och *kommunikation* vilka behandlas som synonymer i texten. Nationalencyklopedin (2020a) definierar interaktion som: “samverkan, samspel; process där grupper eller individer genom sitt handlande ömsesidigt påverkar varandra”.

Kommunikation definieras som “överföring av information mellan människor” (ibid). Ett annat centralt begrepp som är av betydelse i analysen är *kommunikationseffektivitet*. Detta begrepp används för att beskriva “hur väl mottagarens uppfattning överensstämmer med sändarens” (Bodensteiner, 1970). När ordet “effektivitet” nämns syftar detta på kommunikationseffektivitet. Slutligen används begreppen “digital” och “virtuell” vilka ställs som synonymer mot varandra i följande studie. Cambridge Dictionary (2020a) definierar *digital* följande: “digital ett system som kan användas av en dator och annan elektronisk utrustning, där information skickas och mottas” (svensk översättning). Vidare definieras *virtuell*: något som kan ersätta ett fysiskt möte genom användandet av datorer eller internet (svensk översättning) (Cambridge Dictionary 2020b).

3.2 Extension of Man av Marshall McLuhan

Extension of man är en teori som innefattar ideér om hur teknologiska hjälpmedel är en förlängning av människan och dess fysiska begränsningar (McLuhan, 1964:90f). Teknologiska hjälpmedel ses kunna öka kommunikationsmöjligheter i styrka och snabbhet. Däremot menar McLuhan också att nya sätt att transportera information på också innebär en ny sorts teknologisk förlängning av medvetandet (1964:57).

Det kända uttalandet “the medium is the message” av McLuhan innebär att karaktärsdragen hos ett medium säger mer om samhället än innehållet som mediet överför, och är därmed det som är av intresse att studera (1964:13). Föreläsningar som vanligtvis skulle ske fysiskt kan genom Zoom bli möjliga virtuellt. Utifrån extension of man kan Zoom och användningen av verktyget ses som en förlängning av människan och dess fysiska begränsningar. Studier om användningen av Zoom och upplevelser kring hur det influerar kommunikationen kan således säga något om samtiden och hur människor kommunicerar och interagerar med varandra ur ett vardagligt samhällsperspektiv. Till exempel kan olika funktioner påverka hur ett samtal går till, hur förberedelserna ser ut innan och hur det kan ändra naturen på samtalet.

3.3 Goffmans dramaturgiska modell

Goffmans dramaturgiska modell innehåller en mängd olika metaforiska begrepp som liknar mänsklig interaktion med teater (2009:26f). Ett av begreppen som Goffman tar upp i *Jaget och maskerna* är “framträdande”. Ett framträdande förklarar Goffman som mänsklig aktivitet och interaktion som sker framför en specifik publik eller i ett specifikt sammanhang. Goffman menar även att alla mer eller mindre medvetet spelar en roll, oavsett tid och plats, som förväntas ska tas på allvar av sin publik (ibid).

Han menar även att en “fasad” ingår i ett framträdande och innefattar den expressiva utrustning som används under framträdandet, medvetet eller inte (ibid). Goffman använder sig av begreppet “region” för att begränsa var ett framträdande tar plats. Bakre och främre regionen beskriver om en individ är på eller av “scen”, vilket är platsen där ett framträdande utspelar sig (2009:97). Dessa två begrepp refererar till de sidor av sig själv som kan beskrivas som offentliga eller privata. Beroende på vilken kontext en person befinner sig i kan vissa delar av en person och tillvaron nedtonas eller framhävas. Detta innebär att vissa samtalsämnen inte pratas om i vissa miljöer, eller att vissa saker, t.ex. personliga ägodelar, kan vara för intima eller personliga för att visas upp. Främre regionen reproducerar och återhåller vissa normer som tillhör den roll personen spelar i ett framträdande (2009:106f). Nämnade begrepp av Goffman kan berika analysen genom att visa på hur framträdanden av individer får anpassas och ändras genom en ny miljö på Zoom.

3.4 Kommunikation utifrån transmissions- och ritualperspektivet

Inom ämnesområdet kommunikation finns två huvudsakliga perspektiv som studeras. I samlingsverket "Communication as Culture" beskriver James Carey de två perspektiven: transmissionsperspektivet och ritualperspektivet (2009:12ff). Ritualperspektivet betraktar kommunikation som meningsskapande med en sammanförande funktion. Kommunikation kan ses ge upphov till samt upprätthålla kultur och gemenskap (Carey 2009:15). Transmissionsperspektivet definierar istället kommunikation som överföring av information. Perspektivet skiljer på sändare och mottagare samt undersöker kommunikationen mellan dessa parter, hur budskapet förmedlas. Med transmissionsperspektivets syn på kommunikation är snabbhet och effektivitet nyckelord.

Processkolan är en teori inom transmissionsperspektivet. Enligt processkolan sker överföringen av information genom en kanal, där *brus* kan påverka mottagarens möjlighet att ta emot meddelandet (Shannon, 1948:380). Brus är en samlingsbeteckning för allt som kan störa kommunikationens effektivitet. Exempel på brus är mänsklig påverkan, tekniska problem och mängd på informationsflöde, vilket kan leda till feltolkningar eller störning i kommunikationsprocessen. Information kan således förändras och mottas på ett annat sätt än vad som var sändarens avsikt. Genom att använda sig av processkolan kan det studeras om det förekommer brus i form av störningsmoment under Zoom-föreläsningar och isåfall hur dessa influerar kommunikationen samt dess effektivitet. Störningsmomenten kan dels vara kopplade till Zoom i sig, men också till vad som sker i miljön där Zoom används.

4. Analys av intervjusvar

I detta avsnitt redovisas de resultat studien givit upphov till samt applicering av teori. Resultatet återges med hjälp av citat från intervjuerna samt beskrivande texter.

4.1 Störningsmoment

Följande stycke berör de intervjusvar som tar upp befintliga och potentiella störningsmoment. Likaså vilka aktiviteter som eventuellt görs vid sidan av Zoom-användandet.

Sammanfattningsvis upplever fyra av fem intervjupersoner att det uppstår störningsmoment ur tekniska problem. Dessa exempel är brus som kan kopplas till kanalen som används, dvs. Zoom. Återkommande faktorer som nämns är dålig anslutning, dåliga mikrofoner och problem med administratörsrollen.

“(…) Folk har inte alltid fantastiska mikrofoner alltså, därför har jag hört hela byggarbetet hos en av mina lärare. Ibland stänger folk inte av sina mikrofoner. Det förstör inte hela upplevelsen, men jobbigt av och till”. (Erik 2020-04-30).

Dessa ljud kan enligt processkolan uppfattas som brus vilka tar studenters uppmärksamhet från föreläsningen. Störningsmomenten kan bidra till ineffektivitet då klassen måste vänta på att ett tekniskt problem löses, vilket tar tid från lektionens innehåll. Exempelvis kan en dålig anslutning leda till svårigheter att ta del av det som sägs eller diskuteras. En dålig mikrofon kan försvåra, eller helt stoppa interaktionsmöjligheter. Inte endast står Zoom för störningsmomenten i kommunikationsprocessen. Vid användningen av verktyget finns fler faktorer som påverkar uppmärksamheten. Miljön som intervjupersonerna befinner sig i under en föreläsning kan också innehålla brus, vilket kan influera kommunikationen negativt. Intervjupersoner nämner att fokus flyttas från föreläsningen till bruset, om detta tar allt för stor uppmärksamhet. Flera intervjupersoner nämner att de kan göra orelaterade saker under en föreläsning, exempelvis som att titta på notiser på mobilen eller, vid användning av trådlösa hörlurar, t.ex. gå iväg från datorn men fortfarande lyssna till föreläsningen. Detta kan utifrån Goffman liknas vid att personerna upplever sig befinna sig i deras bakre region och därmed vara bekväma med att göra andra saker i sin hemmiljö (2009:102). Vetskapen om att man inte är i den vanliga skolmiljön där man är mer synlig för andra kan bidra till att man är mer avslappnad och tillåter sig själv att göra andra saker samtidigt.

“Ja, jag känner att jag kan göra andra saker under en föreläsning. För det mesta försöker jag göra saker från mitt skrivbord, och min skrivplats. Ibland har det hänt att jag gjort helt andra saker (...) Det finns dock en nivå av multitasking² som jag inte kan nå i samband med föreläsningar”. (Amanda, 2020-05-01).

Erik beskriver ett liknande sammanhang:

“Vanligtvis kan det hända att jag tittar på mobilen vid långsamma tillfällen och moment jag känner att jag har koll på. Det är inte någon större skillnad nu. Nu kan det mer vara att fylla på vattenflaskan eller sånt. Och det är inte något jättedistraherande. Jag har trådlösa hörlurar så jag lyckas ändå hålla fokus även om jag inte tittar på själva powerpointen, så det tycker jag inte är någon större distraktion”. (Erik, 2020-05-01).

Ovan citat visar på att Erik och Amanda upplever att de är medvetna om att de gör andra saker under en föreläsning. Samtliga personer svarar att de trots detta kan ta till sig innehållet av föreläsningen, alternativt redan ligger i fas med sina studier. Vad som dock inte framgår är hur sanningsenliga dessa svar är, då uppmärksamheten till föreläsninginnehållet delas med mobilen, vattenflaskan eller liknande. Att göra många saker samtidigt kan fungera till en viss gräns enligt intervjuvärdens. Det kan således gå från något som är smidigt till något som kan bidra till stress och således upplevas som ett brus. Enligt McLuhans teori säger dessa tankar och handlingar av intervjupersonerna mycket om den digitaliserade generationen de tillhör då de använder sig av teknik med en viss självständighet (1964:7). Intervjupersonerna beskriver sig använda både dator och telefon samtidigt samt göra andra mindre aktiviteter. De upplever sig klara av detta och även vara bra på det. Trots att studenterna upplever att de fortfarande har uppmärksamhet på föreläsningen, är frågan om hur effektivt det är att flytta och dela på sin uppmärksamhet. Några intervjupersoner medger att dessa aktiviteter som förflyttar fokus även sker under vanliga föreläsningar, vilket tyder på att det inte behöver vara Zoom i sig som tillåter möjligheten att förflytta uppmärksamhet.

² multitasking innebär att göra flera saker samtidigt (Cambridge, 2020c)

Dock kan distansundervisning öka detta beteende, eftersom det är lägre chans att någon ser eller hör om personen gör något annat under en föreläsning. Det verkar som att dessa aktiviteter främst sker när video och audio är av, vilket innebär att de tar plats i den bakre regionen. Den bakre regionen verkar tillåta fler aktiviteter samt bidra till ett mer avslappnat beteende - vilket inte verkar vara möjligt i den främre regionen. Gränsen mellan den främre och bakre regionen uppfattas således annorlunda vid digital kommunikation och bidrar till olika typer av beteenden.

Relaterat till processkolan kan det även uppfattas som att personerna inte upplever någon störning i att de själva gör något annat samtidigt. Enligt intervjupersonerna verkar additionella aktiviteter inte störa huvudaktiviteten och därmed inte räknas som brus. Trots detta, kommer ett ärligt svar från Amanda, som nämner *“Det finns dock en nivå av multitasking som jag inte kan nå i samband med föreläsningar”* (2020-05-01). Att vara ärlig med hur uppmärksamheten kan delas till en viss gräns visar likaväl på en medvetenhet som finns inom den digitaliserade generationen - medvetenhet kring ens teknologiska möjligheter och begränsningar. Trots att Zoom kan ses som en förlängning av människan kan det förstås som att människor vid mindre energikrävande aktiviteter klarar av att göra flera saker samtidigt som en föreläsning pågår. Dock inte större, mer energi- och uppmärksamhetskrävande aktiviteter än de som nämnts. Här går det att fråga sig var förlängningen av ens fysiska förmågor börjar och slutar. En större vana av verktyget kan helt klart vara en bidragande faktor till att personerna blir allt mer vana av distraktioner och att kunna göra andra saker samtidigt. Ens fysiska förmågor i samband med användning av medieteknologi kan komma till att öka parallellt med den tekniska utvecklingen.

Majoriteten av intervjusvaren beskriver sig kunna hålla fokus de två timmarna ungefär lika bra som de hade kunnat under fysiska föreläsningar. Flera intervjupersoner nämner även en sorts trötthet i samband med Zoom-föreläsningar. Lena nämner att hon kan känna sig trött efter en föreläsning på Zoom, på ett sätt som inte upplevts tidigare. *“Jag har märkt att man blir väldigt trött av att koncentrera sig under Zoom-möten. Skönt att det är lite kortare”* (2020-05-01). Det finns alltså en gräns på hur mycket studenter orkar hålla koncentrationen uppe under en Zoom-föreläsning. Något som lyfts som fördelaktigt är då om föreläsningarna är lite kortare än 2 timmar.

Både studenter och lärare kan vara olika bra på användning av Zoom. Shannon och Weaver menar att ju bättre en sändare blir på att kontrollera bruset, ju bättre blir sändaren också på att kommunicera (1948:380ff). Att kontrollera bruset i denna kontext kan innebära för föreläsare att justera och anpassa sin användning av Zoom; t.ex. genom att hålla korta föreläsningar med moment som stimulerar och inkluderar åhörarna. En intervjuperson definierar en bra föreläsning följande:

“Den kommer igång som den ska, de [lärarna] tar upp bra material och lätt att följa med och att de delar sina skärmar så man ser powerpointen (...) Det börjar kännas professionellt. Hade varit mindre intresserad av föreläsningarna överlag om de inte var så duktiga som de är. Känns som en väldigt avgörande grej om föreläsaren är bra på tekniken på Zoom.” (Lena, 2020-05-01).

Citatet ovan visar på en positiv syn på hur vissa lärare har kunnat ta sig an distansföreläsningar och att detta är något avgörande för hur bra en föreläsning kan gå till. Studenterna upplever att föreläsningarna följer en “standard” vilket sänker kraven på föreläsningen. Trots det, upplevs det som positivt - då intervjupersonerna inte kräver mycket mer av lärarna, särskilt inte i sådan tidig början av en övergång mot distansutbildning. Det går även att utläsa här att det är av betydelse hur väl lärare och föreläsare kan hantera två olika förlängningar av den fysiska människan: i första hand ett tekniskt hjälpmedel såsom en dator eller telefon, samt själva verktyget i sig, dvs. Zoom.

4.2 Användning av video och audio i mindre och större klass

Följande stycke berör användningen av video och audio samt hur detta influerar kommunikationen. Beroende på storlek av klass under föreläsning uppstår olika upplevelser.

Något som kan identifieras i följande intervju svar är problem som kan förekomma vid användning av Zoom i sitt eget hem, vid användning av video och audio. Att andra har möjlighet att ta del av personens och bakgrundens utseende och ljud kan vara påfrestande. Intervjupersonen medger att flera i klassen upplever denna påfrestning som uppstår vilket bidrar till en tystnad.

*“Det är många som tycker det är pinsamt att prata och det krävs en annan teknik. Det tar tid för folk att lära sig (...) Alla ser en. Alla ser om man är med eller inte, man hade velat ha en paus. Det är det jag kan säga som varit dåligt (...) Man tänker på hur man själv ser ut. Vad har de på sina väggar? Det blir en inblick i deras privata liv. Det kan bli lite weird. (...) Man vet ju att de är personer som alla andra.
“(Kerstin, 2020-04-30).*

Tystnaden och pinsamheten kan grundas i en ovana som finns kring användning av Zoom under en föreläsning men också att det är särskilt ovant att höras och synas virtuellt. Utifrån Goffmans synsätt om framträdanden (2009:28) går det att se på Zoom som en plattform som används för framträdanden. De övriga deltagarna blir publiken, dvs. de som ska iaktta ens framträdande. Citatet kan förstås som att deltagarna visar sig i sin bakre region under en Zoom-föreläsning och samtidigt får tillgång till andras bakre region. Video synliggör deltagarna och deras utseende, med fokus på ansiktet. Likaså synliggörs deltagarnas bakgrundsmiljö. Hur bakre och främre region upplevs kan också vara individuellt. Generellt kan främre region sägas vara det som visas av ens själv, exempelvis en vanlig dag i skolan på en föreläsning. I främre region syns inte det som en person skäms för eller tycker är pinsamt, vilket göms i den bakre regionen. På Zoom finns det dock fler konkreta kännetecken för bakre och främre region. Då majoriteten av studenterna deltar i Zoom-mötena hemifrån synliggörs deras rum, inredning, personliga föremål och liknande.

För vissa kan det kännas väldigt personligt att visa sin bakre region för andra. *“Det blir en inblick i deras privata liv (...) Den som bryr sig om det, de tänker vart de sätter sig någonstans.”* (Kerstin, 2020-04-30). Enligt Kerstin kan obehaget att visa sitt privata jag göra att vissa deltagare medvetet väljer en neutral och opersonlig plats att delta i Zoom-mötet på. Att kombinera detta perspektiv med McLuhan innebär att Zoom skapar nya scener, där nya framträdanden måste skapas och testas vilket i sin tur förändrar vilka delar av ens jag som visas upp i bakre samt främre regionen. Dessa nya framträdanden präglas till stor del av den nya miljö som personer visas upp och verkar i. Hemmet, som tidigare varit en privat miljö, till en offentlig miljö. Som Goffman påpekar kan det förstås som att deltagarnas bakre region nu blir deras främre region under en Zoom-föreläsning, vilket kan upplevas som intimt och personligt (2009:102). Citatet visar på att detta bidrar till ett minskat deltagande i form av tystnad och obehag, vilket i sin tur kan göra att interaktionen mellan lärare och elev, samt mellan studenter, minskar.

Samtidigt upplever samtliga deltagare att det finns fördelar med att använda kamera och mikrofon, men främst vid mindre sammankomster i grupp, t.ex. vid seminarier och handledning. Vid ett färre antal deltagare finns möjlighet till att använda video och mikrofon utan att detta blir en störning eller obehag. Istället upplever intervjupersonerna att kommunikationen och interaktionen förbättras - ju färre som deltar desto fler som vågar delta i diskussionen:

“I mindre grupper där funkar det bättre. Vi hade workshops igår och då var vi 15 stycken och då blev det ett helt annat klimat. För mig ligger fokus på att våga prata och våga diskutera med andra. Svårt att hitta det sättet, den tekniken när man är många. 15 är en bra mängd “. (Kerstin, 2020-04-30).

Baserat på Shannon's och Weaver's teori om brus går det att se att samtalstekniken hos sändare och mottagare på Zoom kan påverka hur väl en diskussion flyter på. Att inte veta när det är tillfälle att prata eller att bli avbruten kan ses som brus eftersom det stör kommunikationens effektivitet och syfte. Ju fler som inte vågar delta i kommunikationen, desto mindre interaktion blir det mellan deltagarna. Ovan citat visar på att kommunikationen förbättras i mindre klass. Kerstin menar här att 15 deltagare är en bra mängd på ett Zoom-möte för att kunna våga diskutera och ta plats. Här är det intressant att problematisera denna stora skillnad i antal deltagare och hur det kan påverka individens vilja att våga ta plats och ställa frågor. Detta innebär att antalet deltagare är av stor betydelse för kommunikationens förutsättningar och dess effektivitet. För att koppla detta till Goffmans teori (2009:207f) kan detta citat visa på att det kan upplevas mer bekvämt att dela med sig av sin bakre region för en mindre grupp människor, dessutom på en ny plattform där det ännu inte konstruerats några tydliga sociala koder eller normer för interaktionen.

På ett Zoom-möte sitter många deltagare hemma och därför kan det kännas som att släppa in främlingar in i ens intima sfär och bakre region i en situation där kameran är på. Eftersom deltagare dessutom kan se sig själva i kameran på samma sätt som i en spegel kan det upplevas som ännu mer påfrestande. För många kan det vara jobbigt att ställa frågor inför andra människor, men det som skiljer en fysisk föreläsning och en på Zoom åt är kontexten. På en fysisk föreläsning är det möjligt att se alla deltagare i fysisk form och kunna läsa av deras reaktioner på det som sägs genom kroppsspråk, minspel och kommentarer.

Detta är en stor del av det sociala samspelet, vilket innebär att en stor del av interaktionen försvinner genom Zoom. På Zoom kan det kännas utlämnande att ställa en fråga i en kontext där inte alla har kameran på. Citatet nedan liknar ovanstående genom att personen upplever sig mer engagerad i samtalet om video och audio är på samt om mötet är i mindre grupp:

“Under föreläsningar brukar jag inte använda så mycket funktioner, mest för att jag inte brukar ställa frågor under föreläsningar... Videon har jag på om vi har möte med handledare, eller mindre möte, annars på föreläsningar så har jag inte på det (...) Om jag har på videon så sitter jag och är mer engagerad och lyssnar och tittar, om jag inte har det kan det hända att jag tappar fokus ibland och gör något annat” (Oskar, 2020-04-30).

Oskar beskriver att han anpassar sitt beteende om kameran är på, genom att visa sig mer deltagande. Det kan liknas vid att visa sig i sin främre region för de andra, där det är av betydelse att se engagerad och alert ut, likaväl professionell. Till skillnad från det som tidigare nämnts vid bakre regionen, där det tillåts finnas utrymme för en mer avslappnad attityd. I intervjuerna nämns ett flertal gånger att break-out-rooms är användbara, och skapar en mer avslappnad diskussion och därmed ökad interaktion. Som förslag på förbättring vid användning av verktyget föreslår en intervjuperson:

“Tvinga folk att sitta i smågrupper och diskutera, använda break-out-rooms - det har vi gjort någon enstaka gång men det kan göras mer. Det går lite lättare, snabbare via Zoom, ytterligare en möjlighet att göra det.” (Amanda, 2020-05-01).

Intervjupersonen Amanda förespråkar breakout rooms på Zoom och tycker att det är något som kan användas mer frekvent. I mindre grupper ges det även möjlighet till att spontant ge respons och inflika i diskussionen utan att skapa missförstånd som berör vem som kan hoppa in och ta ordet. Vid föreläsningar i större klass, har majoriteten eller samtliga varken mikrofon eller kamera på. Antingen har föreläsarna instruerat till detta eller så tillåter inte klassens storlek video eller mikrofon då det kan öka risken för brus. Detta är samtliga intervjupersoner medvetna om och har ingen direkt invändning. Denna medvetenhet kan relateras till de kunskaper och vanor som personerna besitter, vilket knyter an till McLuhans teori (1964:9).

Intervjupersonerna tillhör en digitaliserad generation som har god vana av teknik, internet och andra kommunikationsverktyg. Således kan de ha en förståelse för de tekniska förutsättningar som finns vid användning av ett digitalt kommunikationsverktyg som Zoom i en större klass.

*“Föreläsarna brukar uppmuntra till frågor. Nu är det skriva i chatten, när de själva vill och tycker att det passar. Det blir väldigt annorlunda vad de förväntar sig. Väldigt monologiskt, låter oss prata när de känner för det. Är inte logiskt att 40 personer sitter och pratar samtidigt när de [föreläsarna] har något att förmedla.”
(Lena, 2020-05-01).*

Citatet ovan visar på att intervjupersonen upplever att kommunikationen blir begränsad till envägskommunikation i större klass. Det beskrivs som att föreläsaren talar och resten av klassen är tyst - trots den interaktion som uppmuntras från lärarnas sida. Här går det att tolka intervjupersonens svar som en jämförelse mellan en fysisk föreläsning och en virtuell på Zoom, där det i verkligheten finns möjlighet att ställa frågor i större utsträckning. På Zoom sker däremot interaktionen på lärarnas villkor, enligt denna intervjuperson, vilket innebär att det är föreläsaren som styr förlängningen av alla deltagare på Zoom. Föreläsarna kan styra *hur* studenter ska delta och vilka förväntningar och regler som finns. De konkreta reglerna styrs även av föreläsaren, vilket innebär att deltagarnas bakre region kan bli exponerad, exempelvis om det är krav på att kameran ska vara på. Liknande upplevelser förekommer:

“Vanligtvis händer det väldigt ofta att folk inte är jätteaktiva eller engagerade (...) Jag kan tänka mig att det finns en stor risk med föreläsningar att det blir ännu mer passivt, man måste först bli bekväm att tala ut i tomma intet och bli bekväm med att sitta och prata och ställa frågor på föreläsningar. Skulle inte säga att jag har upplevt det bättre eller sämre under våra Zoom-föreläsningar utan det har varit ungefär likadant. Sen kan det vara så att folk är mer bekväma utan en massa folk omkring en. Jag är mer bekväm med att sitta här hemma och ställa och svara på frågor här än i en föreläsningssal.” (Oskar, 2020-04-30).

Trots att det finns en medvetenhet kring varför audio och video inte är på hos studenterna upplevs en ökad risk för passivitet. Eftersom det finns en respekt för föreläsare, kan det vara så att det förhindrar studenters vilja att interagera i högre grad. Intervjupersonerna nämner flertalet gånger att kommunikationen ibland upplevs som envägskommunikation under Zoom.

Om en fysisk föreläsning upplevs mer som tvåvägskommunikation kan det eventuellt bero på att det ges större möjlighet till att räcka upp handen, avbryta och ställa frågor i ett fysiskt klassrum. Och trots att det går att räcka upp handen och skriva i chatten är det inte tillräckligt normaliserat eller bekvämt att göra det. Precis som Oskar skriver är det dessutom en stor skillnad på att prata i ett klassrum, och att prata ut i tomma intet på ett digitalt möte. Det kan också upplevas av studenterna att man inte känner sig hörd på samma sätt av läraren.

Om man tidigare varit en aktiv deltagare under en fysisk föreläsning genom att ställa frågor och delta i diskussionen, finns risk att detta inte fungerar i lika hög utsträckning på en föreläsning på Zoom. Om man varit en relativt blyg deltagare under en fysisk föreläsning kan därför det bli ännu svårare att delta i interaktionen och kommunikationen.

4.3 Alternativa funktioner för ökad interaktion och kommunikation

Följande stycke berör alternativa funktioner som finns tillgängliga på Zoom samt hur dessa bidrar till förbättrad kommunikation.

“Jag är en tyst deltagare. På föreläsningar är man mutead³ och jag har ingen kamera så jag är inte delaktig på något vis. Ibland vill de att man ska ha en reflektion efter att man har lyssnat på det. När presentationen är över så kan alla säga sina kommentarer. Då blir det mer interaktionsmoment, det gör vi via chatten” (Erik, 2020-04-30).

Majoriteten av intervjudeltagarna medger att de är relativt tysta deltagare på Zoom-föreläsningar, men även under fysiska föreläsningar, vilket märks av i citatet ovan. För att öka interaktionen och förbättra kommunikationen används då kompletterande funktioner. Funktioner som chatt och reaktioner t.ex. applåder och handuppräckning beskrivs som bra för att ställa frågor och diskutera alternativt ge respons: *“Många använder handuppräckning precis som att räcka upp handen i klassen”* medger Kerstin (2020-04-30). Flera av intervjupersonerna nämner att privata chattar används istället för Zoom-chatten för att ta kontakt med kursare. Den interaktion och kommunikation som försämras till följd av stora föreläsningsskolor och avaktiverad video och audio, kan istället förbättras i privata chattar och komplettera det som sägs på föreläsningen. Enligt ett flertal av intervjupersonerna upplevs det som att föreläsningarna via Zoom går snabbare än de i ett fysiskt klassrum, vilket innebär att det kan vara nödvändigt att få feedback och respons från klasskamrater.

³ mutead - att mikrofonen är avstängd

En privat sfär kan skapas av och mellan studenter när de kommunicerar utanför föreläsarens kontroll, och det blir även en bakre region som delas av flera deltagare. Denna privata eller bakre region används för att ställa frågor som kanske inte berör föreläsningen, eller om det är något under föreläsningen som kan redas upp snabbt. Oskar är den enda av intervjupersonerna som upplever större möjlighet att kommunicera med klasskamrater emellan under föreläsningar:

“Det går att skriva privat till någon i Zoom, jag kan också skriva till dem på Messenger och påpeka något angående föreläsningen och ofta kan de säga något om det direkt. Är lite mer begränsad i verkligheten, då jag inte kan prata med någon rätt ut i rummet” (Oskar, 2020-04-30).

Utöver den privata chatten som används för interaktion med klasskamrater upplever flera intervjupersoner att interaktionen försämrats och knappt existerar, trots att läraren ibland kan uppmuntra till interaktion:

“Vi uppmuntras till att säga ut högt och avbryta så mycket som möjligt, läraren brukar nästan alla gånger ha på kameran själv, så då får man ändå någon form av kontakt.” (Lena, 2020-05-01).

Då fysiska föreläsningar ses som det ordinära hos intervjupersonerna fungerar dessa som en typ av referenspunkt när upplevelsen av Zoom diskuteras. Ingen intervjuperson är övertygad om att det är mer effektivt med Zoom istället för vanliga föreläsningar utan de är snarare likgiltiga. Många av intervjuvärderna grundas i att det inte är någon större skillnad på föreläsningen än en powerpoint som presenteras i de flesta fall på Zoom, vilket det även görs under en föreläsning i ett fysiskt klassrum. Intervjupersonerna upplever därmed att innehållet tas emot likt tidigare, men att andra faktorer påverkar under en föreläsning på Zoom. Exempel på faktorer är vissa störningsmoment och andra alternativa sätt att ta till sig föreläsningmaterialet. Däremot kan det innebära att interaktionen mellan lärare och studenter minskar, då studenterna får ta del av materialet utan att kunna ge respons. Enligt Erik finns det sätt som kan minska att studenterna blir passiva om föreläsaren hittar alternativa sätt att hålla i en föreläsning:

“En bra sak är att vi har en föreläsare som brukar koppla upp sin iPad till Zoom-mötet och då föra anteckningar där. I och med att vi har Zoom så blir det väl oftare att andelen powerpoint-föreläsningar blir fler, vilket personligen för mig är negativt. Det var bra när han jobbade runt det, så vi ändå hade någon form av whiteboard-föreläsning. (Erik, 2020-05-01).

Erik beskriver att han tycker det är bra när föreläsarna kan göra något utöver en standardföreläsning. Exempelvis att jobba runt tekniska hinder eller göra föreläsningen mer kreativ. Att det är positivt med föreläsningssanteckningar och förinspelade föreläsningar, lyfter både Lena och Kerstin som något positivt, då det möjliggör att kunna få tillgång till materialet i efterhand. Däremot menar Kerstin att möjligheten att ställa frågor försvinner, och att studenterna går miste om den direkta och spontana kommunikationen med föreläsare:

“Jag tar till mig informationen bättre när det är förinspelat. Men man tappar att våga ställa frågor. Jag tycker det är mer effektivt om det är förinspelat och man kan ställa frågor på mailen.” (2020-04-30).

Det beskrivs alltså en saknad av tvåvägskommunikation när det är förinspelade föreläsningar, men trots detta tycker Kerstin att dessa är mer effektiva för inläringen, eftersom det är möjligt att spola fram och tillbaka i innehållet. Utifrån McLuhan så går det att jämföra dessa två olika typer av föreläsningar: de som sker direkt via Zoom och de som är förinspelade. Den som är live kan ses som en förlängning av människans möjligheter att kommunicera och driva undervisning utan rumsliga begränsningar. Den som är förinspelad är däremot mer som en film, eftersom det inte är möjligt för mottagare och sändare att kommunicera omedelbart. Det går alltså att se på dem som två olika förlängningar av människan och effektiva på olika sätt.

Amanda upplever att utbildningen som numera är på distans har haft en negativ påverkan på effektiviteten och refererar till faktorer som humör, struktur och motivation:

“Det har inte riktigt varit problem med tekniken utan mer när jag har haft en riktigt dålig dag. Jag brukar göra ett aktivt val, för att komma in i ett mindset⁴ och vara aktiv i skolan, komma in i mina rutiner (...) “Vanligtvis är jag väldigt aktiv. Skriver mycket och renskriver. Numera är det lite minimal effort jämfört med innan. Hur kan jag maximera min tid i skolan?” (Amanda, 2020-05-01).

⁴ mindset = “a person’s way of thinking (Cambridge Dictionary, 2020d)

Amanda refererar även till svårigheterna med att helt plötsligt gå över till distansundervisning utan tidigare erfarenhet. Likaså att studera under självisolering, under covid-19, vilket inneburit minimal fysisk kontakt med både studenter och lärare. Hon menar att detta har påverkat hennes studier och studieresultat negativt. Amanda påpekade också att universitetet inte visat stöd för eleverna, som påverkats av den globala pandemin, i den utsträckning som hade behövts. Ett intressant resonemang som har uppkommit i intervjustudien handlar om universitetens handlingar gällande val av kommunikationsverktyg och upplägg av distansstudier. Enligt Amanda har det inte presenterats en förklaring eller motivering till varför Zoom har valts som kommunikationsverktyg hos många fakulteter och institutioner inom universitetet. Det kan utläsas ur hennes reflektioner att det hade varit bra med någon slags motivering kring val av distansstudier, val av kommunikationsverktyg och pedagogik under denna period. Likaså en hjälpande hand med vilka stöd som finns att hämta i form av externa resurser som studieverkstad och studievägledning.

Det finns således en stor önskan om att övergången till distansstudier inte ska ligga på enskilda individer att kunna anpassas utefter förutsättningarna, utan att hela klasser och universitetsstudenter ska gemensamt få vägledning och introduktion. Amanda beskriver att kvaliteten på föreläsningarna inte har försämrats, utan snarare studietekniken. Det finns personliga anledningar till försämrad studieteknik och hälsa, men det som kan utläsas i intervjustvaren är en slags förändring som inte varit så förutspådd. Den snabba övergången till distansstudier, har behövt förändra befintlig studieteknik till att anpassas till distansstudier. Det krävs alltså en annan studieteknik för distansstudier och en annan slags disciplin och motivation än tidigare. Amanda beskriver *“Jag saknar engagemang, hur håller vi uppe motivationen för våra studier?”* (2020-05-01). Citatet visar på att det finns en vilja att få tillbaka det engagemang som en gång funnits kring studierna vid fysiska föreläsningar, och att motivationen ska förekomma även för distansstudier. Det är av stor betydelse att studenter upplever att de får vägledning och håller uppe sin motivation uppe även vid distansstudier. Om inte, kan detta komma till att påverka studieresultat och karriär negativt. Utifrån ett större perspektiv är en sådan utveckling för samhället oerhört negativt, kostsamt och ineffektivt.

4.4 Gemenskap och ritualer

Följande berörs interaktion inom klassen och mot föreläsare relaterat till tillhörighet:

Något som har kunnat utläsas ur intervjuvaren relaterat till interaktion är känslan av gemenskap och tillhörande, vilket går att koppla till ett ritualperspektiv då kommunikationen ses som något mer än överföring av information (Carey, 2009:15). Kommunikation skapar mening, gemensamma värderingar och referensramar vilket skapar samt upprätthåller kulturell gemenskap. Intervjuvaren kan relateras till ritualerna kring kommunikation genom Zoom som kan skapa gemenskap och rutin. Enligt studiens intervjuvar och den ökade användningen av Zoom kan verktyget anses bli till en vardagsritual. Att kommunicera genom Zoom gör att verktyget ritualiseras och används utan förhinder och tankar. Här går det även att se en parallell utveckling både i de ökade digitala möjligheter som finns, men även bekvämligheten till digital utveckling. Ritualers sociala funktion är att bekräfta och förstärka kollektivets enighet om dess grundläggande värden. Eftersom användning av Zoom vid föreläsningar är ett relativt nytt fenomen är det svårt att se ytterligare möjligheter för verktyget att anpassas till vardagen och bli en mer naturlig förlängning av människan. Användningen av verktyget och det mekaniska, upprepade användandet bidrar till skapandet av en ritual (McLuhan, 1964:56). Det är intressant att diskutera Zoom i relation till gemenskap och hur det skapas på distans genom Zoom för studenter:

“Inför första Zoom-mötet vill man vara på säkra sidan att man hade förstått instruktionerna, så jag loggade in tjugo min innan mötet skulle börja och då var hela klassen igång i princip och hade kameror på och var muteade. Några var bakfulla, några som var i köket och gjorde mat, några låg i sängen, och några satt och pratade så det kändes som en fest (...) Första mötet kändes som ett riktigt fysiskt möte när man umgås utöver med dem man känner”(Lena, 2020-05-01).

I detta citat berättar Lena om ett Zoom-möte som kan liknas vid ett fysiskt möte. Här menar hon att verktyget användes för att efterlikna en verklig interaktion och att det kändes som ett fysiskt möte. Detta kan bero på att det inte fanns några definitiva instruktioner eller regler, varken från lärare eller universitet, om hur en föreläsning på Zoom skulle gå till. Därav kan det kännas mer som ett videosamtal med kompisar.

I kontrast till Goffman, verkar det här som att Lenas klasskompisar deltar i Zoom-mötet utan att reflektera över att inkludera sin bakre region. Däremot är uppvisandet av ens privata liv inte alltid något som tar plats i ens medvetande. Interaktionen med lärare och klasskamrater är dock begränsad, då föreläsningarna på distans gör det ännu svårare att få någon typ av interaktion med lärarna. Dock finns en relation till läraren, oavsett om man träffat de fysiskt eller inte:

“Man har ju liksom inte träffat de på riktigt, interagerat med dem på något sätt egentligen. Har aldrig pratat med dem på föreläsningarna. De bara pratar ut i tomma intet, vi är bara svarta rutor egentligen. Jag är ändå imponerad. Jag skulle säga hej om jag gick förbi dem i korridoren, men de skulle ju inte veta vem jag var för de har ju aldrig sett mig.” (Lena, 2020-05-01).

Här går det att reflektera över föreläsarnas sida av interaktionen. Kommunikationen för lärare blir väldigt annorlunda i jämförelse med ett klassrum, eftersom alla eleverna bara är svarta rutor på datorn istället för synliga ansikten på en skärm, eller jämfört med traditionella föreläsningar, fysiska kroppar i ett klassrum. De är därmed bara förlängda tillräckligt långt för att kunna höra föreläsaren, och inte för att kunna ersätta ett fysiskt möte med hjälp av kamera eller liknande. Något som dock framkommer i citatet är upplevelsen av att tillhöra en klass och ha någon slags relation till studenter och lärare. Är relationer som finns digitalt och virtuellt lika giltiga som fysiska? Enligt intervjupersonen, som inte träffat några av sina lärare innan fysiskt, skulle det finnas intresse av att dela gemenskapen även fysiskt, om tillfälle finns. Citatet visar på att relationer som förekommer digitalt och virtuellt är betydelsefulla och bidrar till interaktion, tillhörighet samt ritualer - oavsett om man också träffas fysiskt eller inte. Det är således möjligt digitalt att känna känslan av gemenskap och stärka denna genom kommunikation.

5. Diskussion

I diskussionsdelen lyfts analysen och resultatet till en generell nivå.

I studien av Akkirman och Harris (2015:397-409) hade företaget kommit till att ta åtgärder som rekommenderats för att stödja en virtuell arbetsplats, för att gynna deras organisation och medarbetare. Detta kan i vår studie liknas vid universitet som kan komma att behöva ta fram åtgärder för att gynna deras organisation, medarbetare och studenter vid användning av digitala kommunikationsverktyg. Hur väl universiteten gjort detta hittills kan ifrågasättas, vilket relaterar till denna studies problemformulering (se inledning 1.1). Att kommunikationen i större klasser upplevs som envägskommunikation och passiv i större klasser kan enligt intervjuvaren liknas vid dålig eller likgiltig kommunikationstillfredsställelse. Det kan därav vara av stort intresse för universitet att få tillgång till denna studies resultat för att få en inblick i hur studenter upplever kommunikation vid användning av Zoom under en föreläsning. För att knyta an till Ivanovski och Gruevski (se inledning 1.1) är det av betydelse att Zoom bidrar till god kommunikation och effektivitet. För att se om detta uppnås eller ej är det av stor betydelse att studera hur digital kommunikation influerar kommunikationen och det digitala lärandet. Studien har med hjälp av teorierna Extension of Man, Goffman samt transmissions- och ritualperspektivet kunnat identifiera faktorer som influerar kommunikationen.

Kommunikationseffektivitet är av stor betydelse då det i denna studie rör sig om information som ska överföras från lärare till studenter i form av ett föreläsningssinnehåll. I denna kommunikationsprocess finns enligt intervjuvaren vissa störningsmoment som påverkar överföringen av information vilket kan bidra till ineffektiv kommunikation. Att föreläsningssinnehållet inte tas emot i lika hög hastighet eller med samma flyt som vid fysiska föreläsningar kan på sikt vara väldigt negativt för kommunikationen och det digitala lärandet. Det är därför viktigt att minimera störningsmoment som finns eller kan uppkomma innan, under och efter en föreläsning. Samtidigt utsätts inte den digitala kommunikationen för de identiska störningsmoment som vid fysiska klassrum, vilket är positivt och kan öka effektiviteten.

I takt med att digital kommunikation ökar kommer även kommunikationseffektiviteten öka naturligt. Redan i intervjuvaren märks det av att det finns en ovana och obekvämheter som personerna själva avvänjer sig av genom att de utsätts allt oftare för Zoom. Likaså att studenter och lärare hittar lösningar t.ex. i form av val av funktioner, kompletterande teknik och vart de sitter någonstans när föreläsningen sker.

Interaktionen är likaså något som tagits upp som något viktigt enligt intervjupersonerna, då interaktion bidragit till känslan av gemenskap och tillhörighet inom klassen och med lärare. Vid digital kommunikation är det av betydelse att interaktion sker och delas mellan kommunikationens parter, i lika hög utsträckning som vid fysiska möten om inte ännu mer då avsaknaden av fysisk närvaro kan bidra till ännu större behov av interaktion och gemenskap. Kommunikationen innehåller ritualer och framträdanden, vilka tar plats även inom den digitala kommunikationen, som öppnar till nya sätt att kommunicera och interagera i. Zoom och att *zooma* kommer, som tidigare nämnt, upplevas som en del av vardagen likt en ritual utan ifrågasättande. Förhoppningsvis kan verktyget användas för att bidra till lika mycket gemenskap som fysiska möten, om inte ännu mer. Ökade möjligheter och förflyttade gränser påverkar även gränsen vad som är främre och bakre regionen vilket anpassar beteendet vid användning av Zoom. Beteendet ändras både av vad som sker på Zoom men också av vad som sker i miljön runtomkring. Att kunna se och höra varandra samt kunna dela sin region med andra bidrar till gemenskap och ritualer. Människors användning av sinnen är således avgörande för att uppleva mer interaktion, vilket liknas vid ett fysiskt möte.

Parallellt med digitaliseringen och den ökade användningen av virtuella kommunikationsverktyg kommer även den tekniska vana och bekvämligheten med Zoom att öka. Zoom kommer i allt högre utsträckning bli en självklar förlängning av människan. Denna utveckling kommer att bidra till nya hinder och möjligheter som grundas på en ännu större vana av verktyget. Kommunikationsprocessen är således i hög grad präglad av en successivt ökad förståelse för hur tekniken och kommunikationsverktyget fungerar, men också för dess betydelse.

5.1 Slutsats

I takt med digitaliseringen och den ökade användningen av kommunikationsverktyg sker allt mer studier och arbete på distans. Det är därför av hög betydelse att studenter kan uppleva en god kommunikation under en Zoom-föreläsning. Det är bekräftat att det är möjligt med digital undervisning och att den fungerar - men hur den upplevs har diskuterats i denna studie. Likaså hur digitala kommunikationsverktyg influerar kommunikationen och det digitala lärandet.

Sammanfattningsvis finns det olika upplevelser av kommunikation vid användning av Zoom. Vad som kan konstateras är att beroende på den teknologiska vanan och bekvämligheten hos kommunikationens parter kan Zoom upplevas som en möjlighet eller ett hinder, som influerar kommunikationens förutsättningar. De hinder som kan utläsas i denna studie är den envägs kommunikation och passivitet som kan uppstå till följd av att interaktionen minskas genom avstängda funktioner som t.ex. video och audio. Således kan en Zoom-föreläsning upplevas inte vara lika mänsklig och personlig som en fysisk föreläsning. De möjligheter som finns kring Zoom är att verktyget faktiskt möjliggör virtuella föreläsningar, vilket delvis är dess syfte. Det finns möjlighet till att med hjälp av vissa funktioner förbättra kommunikationen. Exempel på dessa är break-out rooms som visar på den utveckling som sker idag - en övergång från en fysisk till en virtuell lärmiljö. I mindre klass och break-out rooms upplevs tvåvägs kommunikation, effektivitet och större interaktion - vilket kan leda till mer kollaborativa arbetssätt och flervägs kommunikation i framtiden. Om detta uppnås kan det mycket väl leda till att framtidens undervisning är icke-fysisk. Hur kommunikationen och kommunikationsverktyg kommer att utvecklas i framtiden är av stort intresse från vår sida.

6. Källförteckning

6.1 Elektroniska källor

Akkirman, A. D. and Harris, D. L. (2005). *Organizational communication satisfaction in the virtual workplace*. Journal of Management Development.

<https://www-emerald-com.ludwig.lub.lu.se/insight/content/doi/10.1108/02621710510598427/full/pdf> [2020-03-31].

Cambridge Dictionary. (2020a) *Digital*.

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/digital> [2020-05-29].

Cambridge Dictionary. (2020b) *Virtual*.

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/virtual> [2020-05-29].

Cambridge Dictionary. (2020c). *Multitasking*.

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/multitasking> [2020-06-15]

Cambridge Dictionary. (2020d). *Mindset*.

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/mindset> [2020-05-31].

Digitaliseringsrådet. (2020). *Begrepp*.

<https://digitaliseringsradet.se/sveriges-digitalisering/begrepp/> [2020-05-13].

- Hallin, A. (2020). *Hemligheten bakom framgångsrikt arbete i virtuella team*.
<https://www.pmi-se.org/Kompetens-Projektledning/Artiklar/Hemligheten-bakom-framgangsrikt-arbete-i-virtuella-team> [2020-05-06].
- Hsu, S.-Y. S., & Beasley, R. E. (2019). *The effects of international email and Skype interactions on computer-mediated communication perceptions and attitudes and intercultural competence in Taiwanese students*. Australasian Journal of Educational Technology. <https://doi.org/10.14742/ajet.4209> [2020-06-15].
- Ivanovski, I. and Gruevski, D. (2014). *Usage of Virtual Communication Tools in Business Communication and Negotiation - A Factor of Increased Efficiency*. TEM Journal.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=96357680&site=eds-live&scope=site> [2020-05-06].
- Kramsjö, B. (2020). *Ökade möjligheter för distansundervisning*. Svenska Dagbladet.
<https://www.svd.se/nytt-beslut-okar-mojligheter-for-distansundervisning> [2020-05-13].
- Lunds universitet (2020). *Digitala Möten*.
<https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/mote-och-konferens/digitala-moten-0>
[2020-05-06].
- Nationalencyklopedin a. *Interaktion*.
<https://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/interaktion>
[2020-05-15].
- Nationalencyklopedin b. *Går vi från digitala till virtuella klassrum?*
<https://www.ne.se/info/aktuellt/skola/går-vi-från-digitala-till-virtuella-klassrum/>
[2020-05-30].
- Paul, K. (2020). *'Zoom is malware': why experts worry about the video conferencing platform*. The Guardian.
<https://www.theguardian.com/technology/2020/apr/02/zoom-technology-security-coronavirus-video-conferencing> [2020-05-15].

Shannon, C. E. (1948). *A Mathematical Theory of Communication*. The Bell System Technical Journal, vol 3.
https://pure.mpg.de/rest/items/item_2383162/component/file_2456978/content [2020-05-25].

Svensk Ordbok. (2009). *Upplevelse*
<https://svenska.se/tre/?sok=upplevelse&pz=1> [2020-05-13].

Wen, T. (2020) *How coronavirus changed the way communicate*. BBC.
<https://www.bbc.com/worklife/article/20200408-coronavirus-how-lockdown-helps-those-who-fear-the-phone> [2020-05-22].

6.2 Tryckta källor

Bodensteiner, W. (1970). *Information channel utilization under varying research and development project conditions: an aspect of inter-organizational communication channel usage*. OAIster, EBSCOhost.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Kina: Liber AB.

Carey, J. (2009). *Communication as culture, revised edition*. London: Routledge.

Duarte & Snyder. (2001). *Mastering Virtual Teams*. San Francisco: Jossey-Bass.

Ekström, M. & Larsson, L. (Red.) (2010). *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Goffman, E. (2009). *Jaget och maskerna*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.

Kvale, S., Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

McLuhan, M. (1964). *Understanding Media*. London: The MIT Press.

7. Bilagor

7.1 Intervjuinformation

Förtext - informerat samtycke

- Presentera oss
 - Vi som håller i intervjun är Mathilda och Julia och vi studerar Media och Kommunikation på Lunds Universitet.
- Presentera projekt och syfte
 - Syftet med studien är att studera upplevelsen av kommunikation vi användning av Zoom.
- Struktur på intervju
 - En person intervjuar, en person antecknar
- Etik
 - Uppgifter hanteras konfidentiellt
 - Materialet delas med kursare, lärare
 - Är det ok att spela in? Är det ok att filma? Du kan avbryta studien när du vill och du ska inte lida skada genom studien.
- Annat
 - Om frågor kan behöva ställas i efterhand från vår sida, är det ok för dig att bli kontaktad?

Vi kommer nu att inleda intervjun. Har du några fler frågor?

7.2 Intervjuguide

Bakgrund

1. Berätta lite kort om dig själv.
 - Utbildning
 - Datorvana
2. Hur skulle du beskriva dina föreläsningar på Zoom?
 - Hur ofta sker de? (angett i antal dagar i veckan)
 - Hur långa är de? (angett i timmar och minuter)

Tema 1: Interaktion

3. Vilka funktioner använder du under en föreläsning på Zoom?
 - Kan du motivera val av funktioner?
4. Hur upplever du interaktionen med läraren?
 - Hur upplever du interaktionen med klassen?

Tema 2: Störningsmoment

5. Berätta om en dålig föreläsning på Zoom som du upplevt?
 - Upplever du några hinder under en föreläsning på Zoom?
 - Om ja, vilka? Hur påverkar det dig?
 - Om nej, vad tror du det beror på?
6. Berätta om en bra föreläsning på Zoom som du upplevt?
 - Upplever du några möjligheter under en föreläsning på Zoom?
 - Om ja, vilka? Hur påverkar de dig?
 - Om nej, vad tror du det beror på?

Tema 3: Effektivitet

7. Upplever du att föreläsningen är mer eller mindre effektiv på Zoom?
 - Varför? Hur?
 - Hur upplever du att du tar till dig informationen?
 - Gör du andra saker på föreläsningen som inte är relaterat till föreläsningen?