



LUNDS
UNIVERSITET

Institutionen för informatik

Virtuella möten i praktiken

En fallstudie om genomförandet inom en organisation

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i informatik

Författare: Emelie Hensfelt

Handledare: Osama Mansour

Rättande lärare: Umberto Fiaccadori och Benjamin Weaver

Virtuella möten i praktiken: en fallstudie om genomförandet inom en organisation

ENGELSK TITEL: Virtual meetings in practice: a case study within an organization

FÖRFATTARE: Emelie Hensfelt

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Christina Keller, Professor

FRAMLAGD: augusti, 2020

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 70

NYCKELORD: Virtual meetings, online meetings, distansarbete, kommunikationsverktyg

SAMMANFATTNING:

Utifrån samhällseffekterna av coronaviruset har allt fler verksamheter börjat använda sig av distansmöten. Närmare bestämt har många möten inom organisationer överförts till en digital dimension så att anställda kan kommunicera virtuellt (med *virtuella möten*). Förutom detta kan virtuella möten medföra fördelar såsom kostnads- och tidseffektivitet och mindre resor, där det sista förstås leder till minskad miljöpåverkan. Oavsett hur organisationer kommunicerar så är god kommunikation grundläggande för dess tillväxt och skapande av ett attraktivt varumärke som lockar kunderna. I denna uppsats undersöks genomförandet av just virtuella möten i en organisation och bidrar således till förståelse för hur processen går till. Genom intervjuer med respondenter från organisationen framgår att det finns betydande variationer i hur de virtuella mötena genomförs, 1) att planeringen präglas av tempot på arbetsplatsen, 2) avsaknad av riktlinjer och 3) uppfattningar om virtuella möten. Det är möjligt att de nya distansmötena kommer fortsätta även efter coronapandemin, vilket motiverar fortsatta studier i ämnet. I denna studie föreslås framförallt att frågeställningen studeras i olika organisationer, branscher och respondentgrupper.

-I-

Förord

Detta uppsatsarbete avslutar min kandidatexamen i Informatik vid Lunds universitet. Arbetet motsvarar 15 högskolepoäng och har utförts vid Institutionen för informatik på Ekonomihögskolan.

Eftersom arbetet inte skulle vara möjligt utan de respondenter som ställt upp, vill jag rikta ett särskilt tack åt alla er som deltagit i studien. Av anonymitetsskäl utelämnas era namn. Jag vill även tacka min handledare Osama Mansour för att han tagit sig tiden att hjälpa till. Slutligen vill jag lyfta fram min examinator, Björn Svensson, då Björn på ett mycket effektivt och konkret vis gav mig de verktyg som behövdes för att fortskrida i arbetsprocessen.

Avslutningsvis vill jag tacka alla de personer som utgjort ett personligt stöd för mig - familjemedlemmar, vänner och min partner. Ni har inspirerat mig med er kontinuerliga uppmuntran, råd, tips och tålamod när jag valt tangentbordet framför ert umgänge.

Lund, juli 2020

Emelie Hensfelt

-II-

Innehåll

1 Inledning.....	1
1.2 Problemområde.....	2
1.3 Syfte.....	3
1.4 Avgränsningar.....	3
2 Litteraturgenomgång.....	4
2.1 Möten och konferenser - vad är skillnaden?.....	4
2.2 Tele-kooperation.....	4
2.3 Webex Meetings - funktionaliteter.....	5
2.4 Att planera virtuella möten på konceptuell nivå.....	6
2.5 Planeringen inför det virtuella mötet.....	7
2.5.1 Sammanfattning av förberedelser.....	9
2.6 Genomförande av det virtuella möte.....	9
2.6.1 Sammanfattning av genomförandet.....	11
2.7 Avslutningen på det virtuella mötet.....	11
2.7.1 Sammanfattning av avslutningen.....	12
2.8 Utformning av teoretiskt ramverk.....	12
3 Metodik.....	15
3.1 Ämnesval.....	15
3.2 Valet av kvalitativ ansats.....	16
3.3 Litteraturöversikt.....	17
3.4.1 Mailintervjuer.....	18
3.4.2 Tillvägagångssätt.....	18
3.4.3 Semistrukturerade telefonintervjuer.....	19
3.4.4 Val av intervjufrågor.....	19
3.4.5 Urval av respondenter.....	21
3.5 Studiens kvalitet.....	22
3.5.1 Val av kriterier.....	22
3.5.2 Trovärdighetsbegreppet.....	23
3.6 Etik.....	24
4 Resultat.....	26
4.1 Webex Meetings - generellt om användning och erfarenhet.....	26
4.1.1 Nyttjande av modaliteter.....	27
4.2 Planering.....	29
4.2.1 Förberedelser och inbjudningar.....	29
4.2.4 Faktorer för schemaläggning och pauser.....	32
4.3 Genomförandet.....	34
4.3.1 Teknikhantering och användning av chatten.....	34
4.4 Avslutningen.....	35

4.4.1 Utvärderingar av det virtuella mötet	35
5 Diskussion.....	37
5.1 Identifierade arbetssätt - planeringen.....	37
5.1.1 Arbetsprocessen vid virtuella möten - R1 och R4.....	37
5.1.2 Schemaläggning utifrån erfarenhet.....	38
5.1.3 Mötespauser.....	38
5.2 Identifierade arbetssätt - genomförande.....	38
5.2.1 Videoanvändning associeras till tekniska utmaningar.....	39
5.2.2 Litteraturens delade meningar om kameraanvändande.....	39
5.2.3 Olika hantering av lyssnarnas mikrofon.....	39
5.3 Identifierade arbetssätt - avslutningen.....	40
5.3.1 Inga formella utvärderingar.....	40
5.4 Organisatoriska aspekter.....	40
5.4.1 Högt arbetstempo.....	41
5.4.2 Brist på riktlinjer.....	41
5.4.3 Uppfattningar om virtuella möten.....	41
5.5 Virtuella möten - den sociala dimensionen.....	41
6 Slutsats.....	43
6.1 Framtida studier.....	43
Appendix 1 - Mejlförfrågan om deltagande.....	45
Appendix 2 - Utskicket av intervjufrågor.....	46
Appendix 3 - Mejlsvar från R1.....	48
Appendix 4 - Mejlsvar från R2.....	51
Appendix 5 - Mejlsvar från R3.....	53
Appendix 6 - Mejlsvar från R4.....	55
Appendix 7 - Telefonintervju med R5.....	57
Appendix 8 - Mejlsvar från R6.....	60
Appendix 9 - Telefonintervju med R7.....	63-68
Referenser.....	69-70

Figurer

Figur 2.1: Modaliteter (baserad på Alexander et al., 2012).....	5
Figur 3.1: Ämnesval med utgångspunkt i Bryman (2012).....	16
Figur 3.2: Etiska principer (baserad i Bryman, 2012).....	24

Tabeller

Tabell 2.1: Teoretiskt ramverk.....	13
Tabell 3.1: Intervjuguide.....	20
Tabell 3.2: Respondenter.....	22
Tabell 4.1: Sammanställning av använda modaliteter.....	29
Tabell 4.2: Sammanställning av framförhållning.....	31
Tabell 4.3: Sammanställning av förberedelser.....	32

-V-

Begreppslista

Microsoft Outlook: E-posthanterare (Microsoft, u.å.)

Virtuell: En aktivitet som kan göras eller iakttas från en dator och således sker utan fysisk transport till aktiviteten (Cambridge Dictionary, u.å.).

virtuellt rum: (av. *virtual space*) Ett gemensamt digitalt utrymme som möjliggjorts med hjälp av teknik. I virtuella rum sker kommunikation sinsemellan användare (Reddy, P. 2020).

Webex: Digital plattform för sammankomster online. Kan användas för olika typer av ändamål, till exempel för att bedriva distansundervisning inom skolor eller för att utföra distansmöten inom organisationer (Cisco Webex, u.å.a).

Webex Meetings: En specifik modul inom plattformen Webex som är inriktad på att möjliggöra organisationers onlinemöten.

*** = Utelämning av information för att bibehålla respondenternas och organisationens anonymitet.**

1 Inledning

Kommunikation är en förutsättning för organisationers utveckling då det är via kommunikationen som arbetsgivare kan skapa organisatoriska grundstenar såsom samordning, lärande och engagemang på en arbetsplats (Heide, Johansson & Simonsson, 2012). Hur arbetsplatsens kommunikation fungerar internt påverkar vidare de anställdas lojalitet gentemot arbetsgivaren och i längden hur varumärket uppfattas utåt av kunder. Med andra ord är god kommunikation en väsentlighet för organisationer som vill uppnå och bibehålla en stark konkurrensposition på dagens marknad (Heide, Johansson & Simonsson, 2012).

Kommunikation kan ske både fysiskt och på distans, där författarna Brennan, Shaw och Oeppen (2020) har fokuserat på just distansmöten inom organisationer. Organisationen Association for Computer Machinery (ACM) diskuterar samma ämne i en nyligen utgiven rapport. I rapporten från ACM betonas att distansmöten, hädanefter kallat *virtuella möten*, för att uppnå sin fulla potential kräver minst lika mycket förberedelse som fysiska möten, då det är felaktigt att tro att virtuella möten är mindre komplexa (ACM, 2020). I linje med detta understryker Brennan, Shaw och Oeppen (2020) att virtuella möten inte är helt okomplicerade och har därför sammanställt olika mänskliga faktorer som anses viktiga att beakta vid mötesformen. Två av dessa faktorer handlar om potentiella *distractioner* och *behovet av pauser* i virtuella möten. Vidare konstateras i båda publikationerna att många organisationer sannolikt kommer fortsätta med de nya distansmötena även efter coronapandemin.

Eliasson, Grönberg och Larsson (2011) har utfört en studie som observerar användandet av virtuella möten inom fem olika organisationer, och fastslår att begreppet "virtuella möten" är en samlingsterm för videokonferenser, telefonmöten och webbmöten. Utmärkande för virtuella möten är således att deltagarna inte befinner sig på samma fysiska plats, vilket sparar kostnader för resor, administration av resor, logi och lokaler och minskar negativ miljöpåverkan (Eliasson, Grönberg & Larsson, 2011). Utifrån studien har ett antal framgångsfaktorer identifierats som relevanta för alla typer av virtuella möten, däribland att mötesledaren bör inleda mötet med en presentationsrunda och summera mötet i slutet. Vidare bör deltagarna vara noggranna med att meddela när de lämnar mötet, då det annars kan vara svårt att uppfatta vem som verkligen är närvarande (Eliasson, Grönberg & Larsson, 2011).

I organisationen som utgör fokus för detta arbete har den digitala mötesplattformen *Zoom* nyligen ersatts med *Webex Meetings* för att genomföra virtuella möten. I praktiken innebär detta att de anställda kan genomföra ett obegränsat antal virtuella möten med upp till 50 deltagare, och i mer begränsad omfattning virtuella möten med fler deltagare.

Idag finns det en mångfald av kommunikationsverktyg som liknar de ovan nämnda och författarna Dingwall, Le, Monnin, Sz wajcer och Vokey (2014) har jämfört Webex, Skype, Google Hangouts, Vsee och Messages med varandra. I studien konstateras att Webex överlag är en kraftfull plattform för virtuella möten och samarbeten, då den erbjuder högkvalitativa videomöten och mer specifika funktioner som kan införskaffas via licensen. I jämförelsen ansågs därför Webex stå i framkant på denna plattformsmarknad. Övriga aspekter som bidrog till slutsatsen var att plattformen är kompatibel med flest typer av enheter-och operativsystem, har ett förfinat whiteboard och erbjuder breda skärmdelningsmöjligheter.

1.2 Problemområde

Olika motiv för att använda virtuella möten har nämnts, däribland kostnads-och tidseffektivitet och minskad miljöpåverkan men också tvingande omständigheter såsom coronaviruset. I linje med de olika behoven som aktörer vill fylla med virtuella möten idag så finns det ett brett utbud av relevanta plattformar. Som tidigare redovisat innebär dock virtuella möten både möjligheter och utmaningar, och Lehmann (2003) lyfter fram det senare med hjälp av två indelningar: *synlighet* och *brist på feedback*.

Med synlighet menas svårigheten som kan finnas i att veta vem som är vem i det virtuella samtalet, om vägledaren för mötet har dykt upp eller om föreläsaren för ett stundande samtalsämne har anslutit sig (Lehmann, 2003). Lyssnarna i sin tur kan uppfattas som att de är närvarande när de i själva verket har lämnat datorn eller på annat vis blivit distraherade (Lehmann, 2003). En central utmaning från mötesledarens perspektiv är bristen på feedback med vilket menas att den normala, sociala interaktionen kan vara svår att reproducera i virtuella miljöer. Till exempel kan det vara ansträngande att förmedla humor och få social respons på denna (Lehmann, 2003).

Lehmann (2003) diskuterar utmaningarna med virtuella möten ur ett allmänt perspektiv. Voytenko et al. (2013) har studerat effekterna av virtuella möten (i publikationen benämnt *resfria möten*) på en organisatorisk nivå, mer specifikt inom myndigheter. Studien visar att virtuella möten ses som en utmaning inom vissa organisationer, speciellt beträffande ledarskap. I distanskommunikation upplevs det nämligen svårare att följa upp medarbetare och arbeta med styrning, medarbetarutveckling, bemöta konflikter, personliga problem och sekretessfrågor (Voytenko et al., 2013). Vidare visar det sig att 53 % av de tillfrågade delvis känner sig osäkra på hur tekniken för distansmöten ska användas. När anställda inte vet hur eller när det är lämpligt med virtuella möten så leder detta i längden till förlorad effektivitet för organisationen (Voytenko et al., 2013). Slutligen anger författarna att för att kunna dra nytta av fördelarna med virtuella möten, är det viktigt att organisationen utvecklar en strategi för mötenas utförande och utbildar de anställda i detta.

Slutligen, god kommunikation i virtuella möten är en av nutidens (och framtidens) kanske viktigaste mål för organisationer, då kommunikation är väsentligt för dess anseende och medarbetarlojalitet (Heide, Johansson & Simonsson, 2012). Utifrån den stora betydelsen av

organisationers kommunikation och ett etablerat användande av virtuella möten, ämnar denna uppsats undersöka området utifrån frågeställningen:

- **Hur planerar och genomför anställda på en (1) organisation virtuella möten med plattformen Webex Meetings?**

1.3 Syfte

Syftet är att undersöka hur anställda i en organisation använder sig av Webex Meetings för att genomföra virtuella möten. Studien kan således bidra till en ökad förståelse för hur virtuella möten utförs i praktiken och hur utförandet förhåller sig till relevant litteratur. I denna studie får de anställda, det vill säga respondenterna, själva beskriva sitt arbetssätt inför virtuella möten, vilket kan hjälpa organisationen att förstå de önskemål, tillgångar eller utmaningar som upplevs i arbetsprocessen. Slutligen kan uppsatsen leda till insikter kring hur plattformar för virtuella möten bör presenteras för anställda i organisationer.

1.4 Avgränsningar

Arbetet avgränsas till att undersöka hur ett urval av anställda inom en (1) utvald organisation använder sig av plattformen Webex Meetings. Organisationen har valts utifrån sitt frekventa användande av virtuella möten och de anställdas tillgänglighet under tidsperioden för detta arbete. Arbetet avser inte att jämföra nyttjandet av Webex Meetings eller andra plattformar mellan olika organisationer. Uppsatsen syftar heller inte till att kartlägga argument för- eller mot virtuella möten som företeelse.

2 Litteraturgenomgång

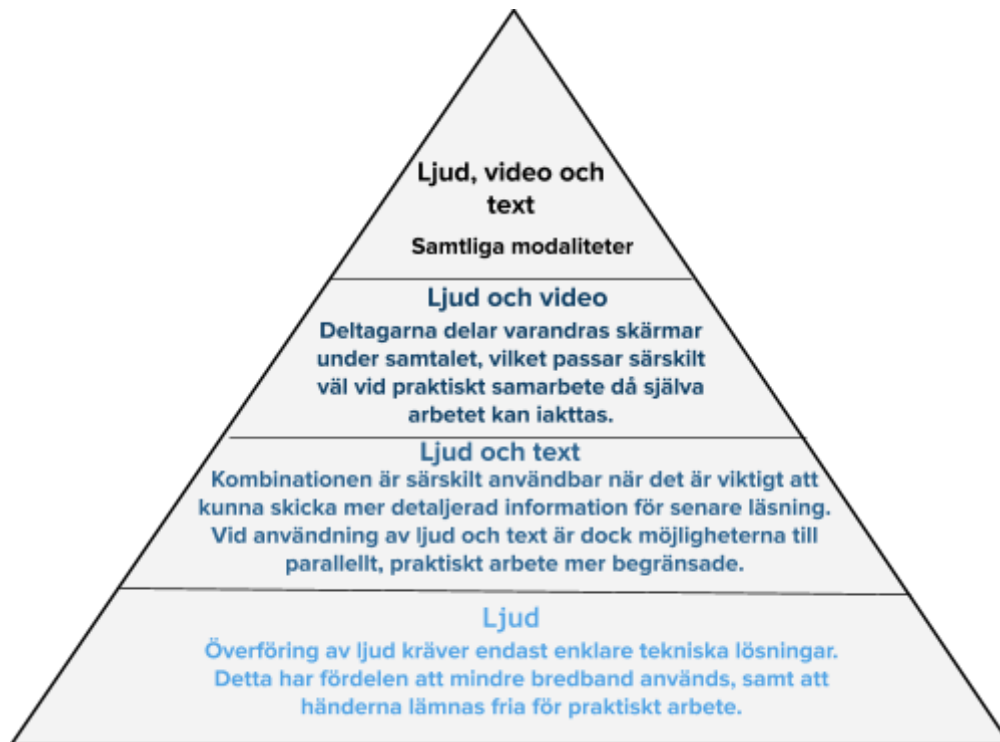
I detta avsnitt presenteras litteraturen som kommer ligga till grund för analysen av empirin. Med bakgrund i litteraturen redovisas sedan det teoretiska ramverket som utformats för att genomföra dataanalysen.

2.1 Möten och konferenser - vad är skillnaden?

Möten och konferenser är som företeelser mycket lika varandra då de båda innefattar en grupp individer som samlas för att diskutera ett specifikt ämne (Franklin's Gardens, u.å.). Utifrån denna breda definition kan konferenser iaktas både inom organisationer och akademien. Det finns vidare inga konkreta regler som definierar skillnaden mellan ett möte och en konferens, men generellt är en konferens större sett till antalet deltagare (Franklin's Gardens, u.å.). Nash (2020) understryker att skiljelinjen mellan ett "möte" och en "konferens" inte är helt självklar, men att många digitala verktyg har kapacitet att hantera upp till tio personer i samma samtal, därefter krävs mer avancerade tekniska lösningar (Nash, 2020). I detta arbete definieras därför konferenser som möten med just tio eller fler personer, samtidigt kommer endast begreppet "möte" användas för att åsyfta både konferenser och möten.

2.2 Tele-kooperation

På området distansarbete skriver Alexander, Kleiber, Thun och Pfendler (2012) att dagens arbeten ofta förutsätter ett samarbete mellan individer som befinner sig på geografiskt avlägsna platser från varandra. Kommunikationsmedel som används för sådan så kallad *tele-kooperation* kan vara allt ifrån mejl, textbaserade chattar till mer avancerad teknik för videokonferenser (Alexander et al., 2012). Effekterna av det specifika kommunikationsvalet visar sig så fort mötet har påbörjats, menar författarna. Vidare anges att det generellt sett finns fyra olika kombinationer av modaliteter att välja mellan vid tele-kooperation, där "modalitet" hänvisar till sättet som ett meddelande har skickats på (Cambridge Dictionary, u.å.a). Nedan redovisas de fyra olika kombinationerna enligt Alexander et al. (2012) i figuren 2.1.



Figur 2.1: Modaliteter (baserad på Alexander et al., 2012)

2.3 Webex Meetings - funktionaliteter

I detta arbete är det plattformen Webex Meetings som är relevant då det är denna plattform som används av respondenterna. Målet med själva plattformen är att hjälpa människor utföra sitt arbete online och samtidigt stödja organisationer som bedriver sin verksamhet på distans (Cisco Webex, u.å.b). För att åstadkomma detta är modulen designad med en inriktning på virtuella möten och konferenser.

Webex Meetings innehåller mer specifikt tre funktioner där den första är **schemaläggning** (Cisco Webex, u.å.b). Schemaläggningen görs via en uppsättning bokningsverktyg som kallas för Webex Productivity Tools. Bokningsverktygen kan användas för att starta och delta i möten direkt från e-posthanteraren Microsoft Outlook (Cisco Webex, u.å.b).

Nästa funktion, **initierande av och deltagande i möten**, hanterar främst hur användare praktiskt deltar i ett möte. För att delta i ett virtuellt möte klickar användare på texten *join* i en mejlinbjudan, texten innehåller en länk till plattformen (Cisco Webex, u.å.b). Användaren måste även ange ett medskickat lösenord för att godkännas som deltagare i mötet (Cisco Webex, u.å.b).

Slutligen utvecklas funktionaliteten i plattformen genom **delning, anteckningar och whiteboarding** som tillsammans utgör en tredje viktig funktion. Genom funktionen delning så finns det möjlighet att dela flera typer av filer under mötet, såsom dokument och multimedia, alternativt kan en skärmdelning göras (Cisco Webex, u.å.b). Motiveringen för delningsmöjligheterna är att det ofta är lättare att visa upp koncept än att beskriva dem (Cisco Webex, u.å.b).

2.4 Att planera virtuella möten på konceptuell nivå

Association for Computer Machinery skriver i en rapport om det ökade behovet av virtuella möten som har uppstått i samband med pandemiutbrottet av covid-19 (Association for Computer Machinery, ACM, 2020). ACM är en organisation inom datavetenskap som sammanför forskare och aktörer från olika områden, men rapporten och dess råd om virtuella möten riktar sig åt alla som kan dra nytta av informationen. Parallellt med det ökade antalet virtuella möten har flertalet frågeställningar dykt upp från mötenas planeringsansvariga (ACM, 2020). Som svar på frågeställningarna produceras det dagligen en stor mängd idéer, insikter och erfarenheter gällande hur mötesformen bör genomföras (ACM, 2020). I linje med detta presenterar ACM (2020) olika riktlinjer på området, inledningsvis om hur virtuella möten bör betraktas ur ett konceptuellt perspektiv.

Ur ett konceptuellt perspektiv bör virtuella möten betraktas som just möten, det vill säga evenemang för social interaktion i realtid skapade av och för människor (ACM, 2020). Utifrån detta vill organisationen understryka att virtuella möten kräver minst lika mycket planering som den fysiska motsvarigheten. Klargörandet är viktigt då det är en missuppfattning att virtuella möten är något som “bara sker” så länge det finns en teknisk plattform och en tidpunkt då deltagarna förväntas infinna sig (ACM, 2020). Då mötesformen kräver (minst) lika mycket planering som den fysiska så bör planeringen utgå ifrån de vanliga förberedelserna (ACM, 2020). Utmaningen ligger istället i att anpassa förberedelserna på ett sätt som lämpar sig för en virtuell kontext, vilket i rapporten sammanfattas med *re-thinking* och *re-targeting*.

I rapporten exemplifieras re-thinking och re-targeting med att stora virtuella möten (det framgår ej vad som avses med *stora* möten) bör ha en organisationskommitté som liknar den som behövs inför ett fysisk möte. Inför ett virtuellt möte bör dock några nya roller inkorporeras, mer specifikt ett team som sköter de “lokala arrangemangen” och besitter specialiserad teknisk kunskap inom audiovisuell sändning, streaming och således kan välja ut en lämplig plattform (ACM, 2020). Slutligen poängteras att virtuella möten är mindre förlåtande än fysiska möten när något oplanerat inträffar, såsom när en mikrofon eller ljudfunktion inte fungerar. Noggranna tester och övningar är därför särskilt viktiga inför en virtuell sammankomst.

2.5 Planeringen inför det virtuella mötet

Ett virtuellt möte kan delas in i olika kronologiska faser. Dessa indelas i uppsatsen som: planering, genomförande och avslutning. I följande delar presenteras litteraturen om nämnda faser enligt denna kronologiska ordning.

Rubinger et al. (2020) fastslår att spridningen av viruset covid-19 har ökat organisationers användande av distansmöten, samt att det därför är relevant att utforska bästa praxis för det virtuella mötet. Författarna har utforskat frågan med utgångspunkt i fyra olika mötesfaser; *för-planering, planering, genomförande och avslutning.*

För-planering utgör troligen den viktigaste fasen enligt Rubinger et al. (2020) då det är under denna fas som "grundstommen" för mötet skapas. Under fasen fattas de mest centrala besluten genom att mötets organisatörer utses och att målgruppen identifieras (Rubinger et al., 2020). Grunden läggs även genom att det klargörs exakt vilken typ av möte det rör sig om, där alternativen som nämns är ett *konventionellt möte, helt virtuellt möte, hybrid-möte* eller ett *asynkront möte*. Konventionella möten är möten som sker på en fysisk plats men kan också inkludera ett antal livesända presentationer (Rubinger et al., 2020). Ett helt virtuellt möte sker utan några fysiska träffar alls, medan hybrid-möten sker genom en kombination av konventionella och virtuella möten. Asynkrona möten, där *asynkron* kan översättas till "icke samtidigt" (NE, u.å.a) är baserade på publikationer som färdigställts vid olika tidpunkter, där också deltagarna kommunicerar med varandra asynkront, det vill säga inte i realtid. Asynkrona möten skiljer sig således från andra varianter där den sociala interaktionen sker samtidigt som mötet (Rubinger et al., 2020).

Efter *för-planeringen* följer fasen *planering* som troligen är den mest tidskrävande av faserna, då det är i denna del som det fattas beslut om både stora och små aspekter kopplade till det virtuella mötet (Rubinger et al., 2020). Exempel på områden som måste klargöras är registreringsprocesser, schemaläggning, ingående sessioner, tekniska rekommendationer samt hur sammankomsten kommer finansieras och marknadsföras (Rubinger et al., 2020). Författarna tillägger angående schemaläggning att mötet i den mån det är möjligt bör förläggas på tider som passar de tidszoner som deltagarna befinner sig i, då detta är viktigt för deltagandet och engagemanget. I rapporten från ACM (2020) menas på samma spår att hänsyn till tidszoner är viktigt, men samtidigt att blandade tidszoner nog alltid kommer utgöra en utmaning för virtuella möten. Således föreslås ett antal åtgärder som i alla fall kan underlätta situationen med blandade tidszoner, däribland att dela in mötet i kortare sessioner, spela in presentationer på förhand och erbjuda flera tillfällen av samma session. Vidare belyser Rubinger et al. (2020) den tekniska aspekten av hur mötet bokas in, det vill säga att detta bör göras via ett bokningssystem som är webbaserat, modifierbart och frekvent uppdaterat.

Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) har sammanställt en rapport utifrån sina egna upplevelser av virtuella möten. Syftet med rapporten är att presentera riktlinjer för hur

virtuella möten bäst utförs. Riktlinjerna formuleras med hjälp av olika frågeord som författarna menar bör användas i planeringen, där det första frågeordet är *varför*. Författarna menar att *varför* bör besvaras med god förståelse för det virtuella mötets för- och nackdelar, där en insikt som nämns är att virtuella möten kräver detaljerad planering och även ett visst mått av disciplin från deltagarna. I och med denna relativt snäva struktur lämnas endast ett litet utrymme åt den spontana, sociala interaktion som ofta utmärker fysiska träffar (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020). Med andra ord är det generellt svårare att knyta kontakt med människor i det virtuella jämfört med i den fysiska världen. Dessutom är det inte möjligt att lära känna kulturer och nya platser enbart via nätet (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020). Således bör det reflekteras kring varför ett virtuellt möte är lämpligt framför en annan mötestyp. Nästa frågeord som lyfts är *vad* där framförallt mötets målgrupp bör klargöras, om mötet ska vara interaktivt och i så fall i vilken grad, fullt virtuellt, semi-virtuellt och om vem som helst får kommentera eller om ordet ska vara reserverat för inbjudna talare (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020).

Brennan, Shaw och Oeppen (2020) ansluter sig till konstaterandet att coronapandemin har lett till en signifikant ökad användning av distansmöten. Utifrån bakgrunden har författarna identifierat ett antal faktorer som de anser viktiga vid utförandet av ett virtuellt möte. Inledningsvis betonas dock att den primära förutsättningen för ett lyckat möte är att alla deltagande har förberett sig ordentligt, till exempel genom att läsa igenom relevanta dokument eller den aktuella dagordningen (Brennan, Shaw & Oeppen, 2020).

Författarna belyser därefter att raster kanske inte är relevanta för möten under 90 minuter, men för sammankomster som varar en halv dag eller längre är det av stor vikt att planera in pauser. Det tilläggs att det generellt är svårare för människor att behålla koncentrationen under virtuella möten än i fysiska möten, särskilt om det inte finns möjlighet att tolka icke-verbala signaler. Bristande koncentration kan bland annat leda till att viktiga samtalspunkter glöms bort, missförstås eller helt enkelt behandlas fel (Brennan, Shaw & Oeppen 2020 se Brennan, De Martino & Ponnusamy 2020). Utifrån detta rekommenderar författarna ett minimum på 10 minuters paus var 90:e minut, med en längre paus på åtminstone 20 minuter efter 3 timmar. Slutligen nämns att långa, virtuella möten med gedigna pauser kan vara mycket mer rofyllda än intensiva, fysiska möten utan rast (Brennan, Shaw & Oeppen, 2020).

ACM (2020) belyser *navigation* som en viktig del att beakta inför fysiska såsom virtuella möten. Navigation i fysiska möten relaterar till information om på vilken geografisk plats mötet kommer utspela sig, såsom i vilket rumsnummer och tillhörande våningsplan (ACM, 2020). I virtuella kontexter gäller liknande koncept men med skillnaden att navigation består av ”digitala transporter”, generellt internetlänkar. Internetlänkar förflyttar nämligen användarna till det virtuella “rummet” för mötet, varför det är centralt att länkarna presenteras på ett tydligt sätt i lättförstådda gränssnitt (ACM, 2020).

2.5.1 Sammanfattning av förberedelser

- Utse en organisatör och en målgrupp (Rubinger et al., 2020)

- Bestäm mötesform: konventionell, virtuell, hybrid eller asynkron (Rubinger et al., 2020)
- Identifiera *varför* eller varför inte ett virtuellt möte är lämpligt (Diethart, Mulá & Zimmerman 2020)
- Identifiera *vad* (mötets målgrupp, virtuellt, semi-virtuellt, interaktivitet, etc.) (Diethart, Mulá & Zimmermann 2020)
- Pauser är inte relevanta för möten under 90 minuter, planera in regelbundna pauser på 5-10 minuter var 90:e minut och en längre paus på åtminstone 20 min efter 3 h (Brennan, Shaw & Oeppen 2020)
- Schemalagningen ska vara webbaserad, frekvent uppdaterad, modifierbar och visa hänsyn för tidszoner (Rubinger et al., 2020)
- Tekniska rekommendationer bör presenteras tidigt i planerings- och registreringsfasen (Rubinger et al., 2020)
- Digital navigation måste vara tydlig (ACM, 2020)

2.6 Genomförande av det virtuella mötet

När ett virtuellt möte börjar är det viktigt att upprepa dagordningen, belysa tidsbegränsningar och att endast en person bör tala åt gången (Brennan, Shaw & Oeppen 2020 se Saint-André, Neira Zalentein & Robin 2011). Likt fysiska möten finns annars risken att en eller flera personer tar över i samtalen, vilket givetvis kan sänka effektiviteten hos mötet och vara frustrerande för övriga deltagare (Brennan, Shaw, Oeppen, 2020). Författarna tillägger att det förstås är viktigt att samtliga får dela med sig av sina uppfattningar i ett möte, men när tiden är begränsad såsom i ett *virtuellt* möte, är det av stor vikt att ordet aktivt fördelas så jämnt som möjligt. Vidare rekommenderar Brennan, Shaw och Oeppen (2020) att deltagarna stänger av sin kamera då de lyssnar eftersom detta förbättrar ljudkvaliteten. Slutligen betonas på området teknikhantering att kameran kan fungera som en virtuell "handuppräckning", då när kameran sätts på så signalerar detta att individen vill kommentera något.

Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) menar likt Brennan, Shaw och Oeppen (2020) att mikrofoner och kameror bör användas strategiskt under mötet, i alla fall till en början. Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) nämner dock ett undantag. Givet att antalet deltagare inte är för stort, att deltagarna är vana användare av plattformen samt kanske redan känner varandra, så kan mikrofonerna få vara på redan från början. Om mikrofonerna däremot är avstängda så bör chatten användas för att initiera kontakt. I fall det ställs teknikrelaterade frågor i chatten så bör mötesledaren agera omgående med att försöka lösa dessa (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020). Vidare när mötet väl är igång så bör mötesledaren gå igenom grundläggande funktioner hos plattformen och hur en handuppräckning ska signaleras

(Diethart, Mulá och Zimmerman, 2020). Slutligen bör det tydliggöras vad som är ett önskat användande av mikrofonen respektive kameran, anger författarna.

Brennan, Shaw och Oeppen (2020) skriver om olika distraktionsmoment som kan störa det virtuella mötet, och delar in distraktioner i två kategorier: interna respektive externa. *Externa distraktioner* genereras från vår omgivning och kan exempelvis vara mötesdeltagare som går över tiden eller fastnar vid oväsentligheter (Brennan, Shaw & Oeppen, 2020). *Interna distraktioner* däremot är relaterade till våra egna handlingar eller tankar (Brennan, Shaw & Oeppen, 2020).

Brennan, Shaw och Oeppen (2020) nämner specifikt smartphones som en riskfylld distraktion med sitt breda innehåll av spel, chattar och social media. Om en smartphone används parallellt med mötet så kommer detta otvivelaktigt att försämra individens deltagande (Brennan, Shaw & Oeppen 2020 se Caird, Simmons & Wiley 2018). Andra relevanta distraktioner som kan förekomma är brådskande e-mail eller familjemedlemmar som söker uppmärksamhet i hemmet (Brennan, Shaw & Oeppen 2020). Utifrån detta rekommenderar författarna att ett headset används samt att mikrofonen ställs på tyst läge och endast är på när individen själv har ordet. Vidare poängteras att användandet av en dator ytterligare förhöjer risken att deltagarna vänder uppmärksamheten mot något annat under mötet, såsom andra arbetsuppgifter eller internetsidor (Brennan, Shaw & Oeppen 2020). Somliga har rekommenderat att en spegel sätts upp nära datorn så att individen lättare kan göras medveten om sina distraktioner (Brennan, Shaw & Oeppen 2020 se Thompson 2020). Brennan, Shaw och Oeppen (2020) föreslår att deltagare medtar en fysisk papperskopia av mötets dagordning för att ha något att falla tillbaka på om tankspriddheten gör sig påmind.

Diethart, Mulá & Zimmerman (2020) understryker att distraherande ljud från bakgrunden bör undvikas genom att endast en person talar åt gången och att övriga mikrofoner ställs på ljudlöst. Författarna betonar även att det är viktigt att alltid använda det angivna signalementet för en handuppräckning. Vidare bör mötesledaren för samtalet alltid syns i bild när denne intar en aktiv roll; i allmänhet, förtydligar Diethart, Mulá och Zimmerman (2020), så bör minst en kamera vara igång när någon talar. Anledningen till detta är att alla "statiska tillstånd" såsom ljud utan video, bör undvikas med undantag för det virtuella mötets början och avslut.

I rapporten av ACM (2020) diskuteras hur deltagarnärvaro kan kommuniceras i virtuella möten. Inledningsvis konstateras att närvaro i fysiska möten relaterar till människors fysiska närvaro. I virtuella möten däremot så kommuniceras närvaro via det som uppfattas via teknikens modaliteter såsom video, ljud och text (ACM, 2020). Virtuella möten kan utifrån detta lätt uppfattas som ett enda virtuellt rum där kommunikation sker med hjälp av olika modaliteter. ACM (2020) betonar dock att fri användning av alla modaliteter skulle vara mycket tekniskt krävande och inte är nödvändigt för ett lyckat möte. Istället bör modaliteterna väljas utifrån vad den specifika delen av mötet kräver och vad deltagarnas aktuella arbetsuppgift är (ACM, 2020).

Vidare anger ACM (2020) att en tydligt kommunicerad närvaro kan stärka engagemanget för virtuella möten. I rapporten förklaras detta med virtuella möten ofta framkallar en naturlig "gräns" mellan talare och lyssnare, där talaren upptar en mindre men central virtuell sfär som framhävs av olika medier (modaliteter). Utifrån denna observation identifieras behovet av en tydlig närvaro från åhörarnas sida, då mötet kommer vara mer engagerande om talarna

upplever att de talar till en *publik* och om lyssnarna själva identifierar sig som just en publik (ACM, 2020). I nuläget är möjligheten att skicka textmeddelanden i en chatt den mest effektiva strategin för att främja en sådan publikupplevelse (ACM, 2020). Oavsett vilka former av modaliteter som präglar det centrala virtuella rummet så kommer nämligen chatten vara "limmet" som sammanbinder lyssnarna, enligt ACM (2020). Under mötet bör deltagarna således ha möjlighet att skriva till varandra, diskutera frågor och formulera feedback till talaren. Chatten bör övervakas av någon med specifikt ansvar för att förmedla denna i realtid (ACM, 2020).

2.6.1 Sammanfattning av genomförandet

- Upprepa dagordningen, tidsbegränsningar och att endast en person bör tala åt gången (Brennan, Shaw & Oeppen 2020 se Saint-André, Neira Zalentein & Robin 2011).
- Låt endast en person tala åt gången medan resterande har sin mikrofon avstängd (Diethart, Mulá & Zimmerman 2020)
- Deltagande bör stänga av sin kamera då de lyssnar (Brennan, Shaw & Oeppen 2020)
- Teknikrelaterade frågor i chatten bör hanteras omgående (Diethart, Mulá & Zimmerman 2020).
- När mötet börjar är det viktigt att moderatormen går igenom grundläggande funktioner hos plattformen (Diethart, Mulá & Zimmerman 2020).
- Headset bör användas, mikrofonen ställs på tyst läge och är endast på när individen själv talar (Brennan, Shaw & Oeppen 2020)
- Någon, förslagsvis mötesledaren, bör alltid synas i bild vid samtalen (Diethart, Mulá & Zimmerman 2020)
- Deltagarnas upplevelse av en virtuell närvaro kan stärkas med en chatt (ACM, 2020)

2.7 Avslutningen på det virtuella mötet

Rubinger et al. (2020) skriver att *Respons & Engagemang* är den slutgiltiga fasen av det virtuella mötet, där målet primärt är att säkerställa att nästa möte förbättras utifrån det föregående. Författarna föreslår utvärderingar som metod för att identifiera förbättringsmöjligheter, med tillägget att utvärderingar som skickas till deltagare inte bör vara för omfattande. Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) ansluter sig till förslaget att utvärderingar kan användas för att analysera mötets utfall, och nämner även att dessa kan skickas som en mailenkät till deltagarna. Brennan, Shaw & Oeppen (2020) anger likt föregående författare att det bör reflekteras kring mötets utfall till förmån för planeringen av nästa virtuella möte.

Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) poängterar även att det kan vara viktigt att spara arbetsmaterialet som framställts under mötet. Vidare finns det flera sätt att göra detta på, till exempel genom att fota skärmbilder på materialet eller kopiera text från en anteckningsruta eller chatt och överföra texten till en extern fil. Eventuellt kan även deltagarna uppmanas att dela sina anteckningar på plattformen (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020).

Nelson et al. (2010) betonar att feedback från deltagarna alltid bör efterfrågas efter ett virtuellt möte, då detta är en förutsättning för att kunna identifiera brister med det avslutade mötet. Utöver detta bör samtliga frågor som ställdes under mötet och deras respektive svar publiceras lättillgängligt online för deltagarna (Nelson et al., 2010). Förutom att informationen då finns dokumenterad så bidrar nämligen detta till fortsatt kommunikation mellan parterna (Nelson et al., 2010).

2.7.1 Sammanfattning av avslutningen

- Feedback från deltagarna bör alltid efterfrågas efter det virtuella mötet (Nelson et al., 2020)
- Reflektera kring mötet till förmån för planeringen av nya virtuella möten (Brennan, Shaw & Oeppen, 2020)
- Utvärderingar som sänds till deltagare ska vara koncisa och inte för betungande (Rubinger et al., 2020)
- Utvärderingarna kan göras via en enkät som skickas direkt efter mötet eller senare i mejl (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020)
- Resultatet av en session kan exempelvis sparas genom skärmbilder, överföringar till externa filer eller delning av anteckningar (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020)
- Frågor som ställdes under mötet bör publiceras med svar online (Nelson et al., 2010)

2.8 Utformning av undersökningsmodell

För att analysera den insamlade datan utformades följande undersökningsmodell med hjälp av litteraturoversikten. Ramverket utgör även grund för framtagandet av intervjufrågor som används för att samla in empiri. Rubinger et al. (2020) delar som bekant in det virtuella mötet i fyra olika faser, där dessa faser ingår i modellen med undantaget att faserna för-planering och planering har sammanförts till en enda fas (se *Planering, Tabell 2.1 Undersökningsmodell*). Kolumnen *aspekter* (se *Aspekter, Tabell 2.1, Undersökningsmodell*)

innehåller en tolkning av de slutsatser som lyfts fram i litteraturen. Längst till höger (se *Litteratur, Tabell 2.1, Undersökningsmodell*) anges från vilken litteratur aspekten är hämtad.

Tabell 2.1: Undersökningsmodell

Fas	Aspekter	Litteratur
1. Planering	Identifiera: Mötets organisatör/organisationskommité, målgrupp, typ av möte.	Rubinger et al. (2020), ACM (2020)
	Vad och varför: Definiera varför ett virtuellt möte ska hållas, om det ska vara virtuellt eller semi-virtuellt samt interaktivt.	Diethart, Mulá & Zimmerman, (2020), ACM (2020)
	Schemaläggning: Webbaserad, modifierbar och visa hänsyn för tidszoner.	Rubinger et al. (2020), ACM (2020)
	Regelbundna pauser: Inte aktuellt för möten under 90 min, 5-10 minuter paus var 90:e minut, minst 20 min efter 3 h möte.	Brennan, Shaw & Oeppen (2020)
	Navigation: tydlig information om den digitala platsen för mötet (internetlänkar, gränssnitt).	ACM (2020)
2. Genomförande	Beskriv: Dagordningen, tidsbegränsningar, endast en person får tala åt gången.	Brennan, Shaw & Oeppen (2020) se Saint-André, Neira Zalentein & Robin (2011), Diethart, Mulá & Zimmerman (2020)
	Grundläggande funktioner hos plattformen	Diethart, Mulá & Zimmerman (2020)
	Teknikhantering: Headset, mikrofon som ställs på tyst läge när någon annan har ordet	Brennan, Shaw & Oeppen (2020), Diethart, Mulá & Zimmerman (2020)
	Teknikrelaterade frågor i chatten bör hanteras direkt och någon bör alltid synas i bild	Diethart, Mulá & Zimmerman (2020)
	Medtag: Fysisk papperskopia av mötets	Brennan, Shaw & Oeppen

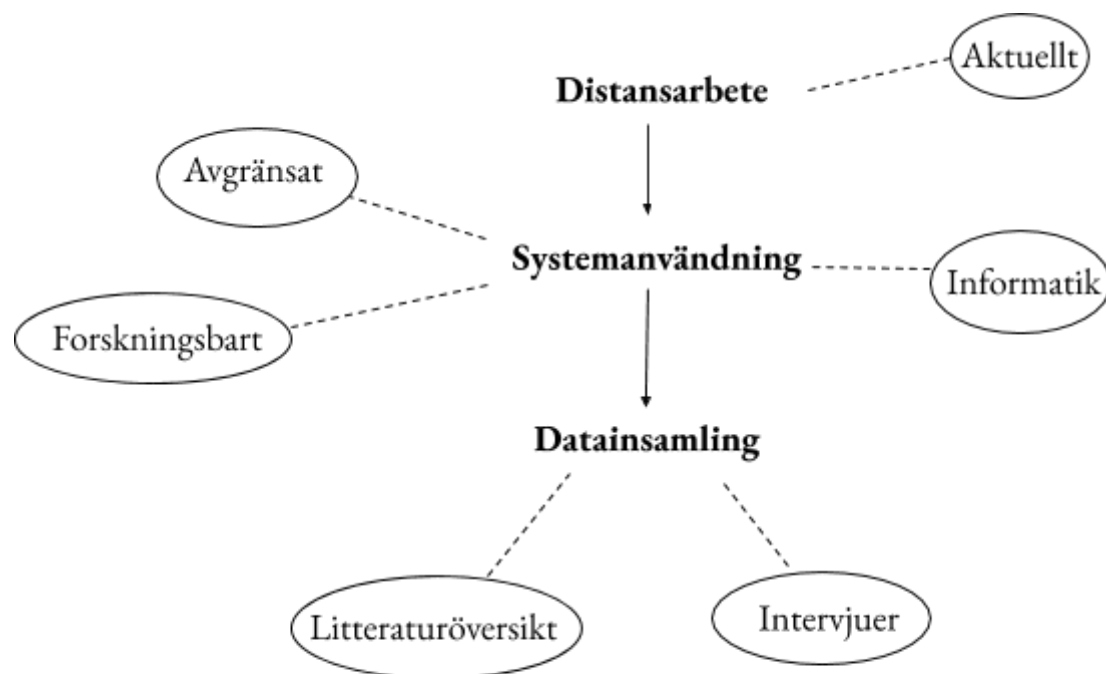
	dagordning	(2020)
3. Respons och Engagemang	Utvärdera: Feedback från deltagarna bör alltid efterfrågas efter det virtuella mötet	Nelson et al., 2020
	Reflektera kring mötet till förmån för planeringen av nästa virtuella möte	Brennan, Shaw & Oeppen, (2020)
	Utvärderingar som sänds till deltagare bör vara koncisa och inte för betungande	Rubinger et al. (2020)
	Utvärderingarna kan göras genom en enkät via mejl	Diethart, Mulá & Zimmerman, (2020)
	Spara arbetsresultatet av en session	Diethart, Mulá & Zimmerman, (2020)
	Frågor och svar bör publiceras online efter konferensen	Nelson et al. (2010)

3 Metodik

I detta avsnitt presenteras och motiveras de val som gjorts inom ramen för uppsatsens metod. Upplägget följer en kronologisk struktur med avseende på uppsatsens arbetsfaser.

3.1 Ämnesval

Det finns ett antal kriterier att ta hänsyn till vid framtagandet av en forskningsfråga, såsom att ämnet bör vara specifikt, forskningsbart, stå på en stadig grund i litteraturen och varken för brett eller för smalt (Bryman, 2012). Något som också bör reflekteras kring är på vilket sätt forskningsfrågan är viktig och relevant samt om forskaren har goda möjligheter att samla in empirin (Bryman, 2012). Utifrån nämnda kriterier började författaren till detta arbete reflektera kring vad som är aktuellt idag. Effekterna av covid-19 inom organisationer sågs som en potentiell samtida utgångspunkt med avseende på ökat distansarbete. I nästa steg utformades en enkel tankekarta för att jämföra den föreslagna inriktningen med de kriterier som nämnts, se figur 3.1. Utifrån tankekartan blev författaren intresserad av hur organisationer utför virtuella möten med hjälp av digitala plattformar. Empirin kunde insamlas genom en organisation som författaren initierade kontakt med.



Figur 3.1: Inledande utformning av studien med utgångspunkt i Bryman (2012)

3.2 Valet av kvalitativ ansats

En empirisk studie behandlar data som forskaren själv har samlat in och analyserat, där datan kan vara av antingen kvalitativ eller kvantitativ karaktär (Bryman, 2012). Kvalitativ data belyser generellt avgränsade aspekter av verkligheten och fokuserar på detaljerade uppgifter från ett omsorgsfullt urval av källor (Rienecker & Jörgensen, 2018). Kvantitativ empiri däremot beskriver verkligheten med hjälp av numeriska, generaliserande mått såsom mängd eller storlek (Rienecker & Jörgensen, 2018).

Kvalitativ forskning utmärker sig inte alltid genom en avsaknad av numerisk data (Bryman 2012, se Bryman & Burgess, 1999) då det finns ett flertal utmärkande faktorer. Till exempel är kunskapssynen att världen kan förstås genom nära analys av och förståelse för människor också typisk för kvalitativa studier (Bryman, 2012). Således bör varken denna kunskapssyn eller andra attribut betraktas som avgörande för om en studie är kvalitativ eller kvantitativ. Snarare bör attributen tolkas som bidragande faktorer som tillsammans skapar en kvalitativ eller kvantitativ inriktning (Bryman, 2012).

Valet av en kvalitativ eller kvantitativ ansats bör baseras på problemformuleringen då det råder ett naturligt förhållande mellan denna och datainsamlingen (Rienecker & Jørgensen, 2018). I problemformuleringen klargörs nämligen vilket ämne som ska undersökas och därigenom vilken data som är användbar (Rienecker & Jørgensen, 2018). Utifrån problemformuleringen i detta arbete låg fokus på att undersöka hur en organisation använder sig av en digital plattform för virtuella möten. Metoden utformades med målet att samla in detaljerade beskrivningar från respondenterna gällande plattformen, då detta ansågs mest givande för uppsatsens problemformulering. Sådana beskrivningar från en begränsad del av verkligheten tyder på en kvalitativ inriktning. Slutligen valdes ett kvalitativt fokus för att möjliggöra ett djup i svaren, där respondenterna gavs utrymme att svara fritt på frågorna utifrån sitt eget perspektiv.

3.3 Litteraturöversikt

Syftet med en litteraturöversikt är att klarlägga vad som redan är känt på området, vilka koncept och teorier som är relevanta samt vilka forskningsmetoder som använts tidigare (Bryman 2012). Utöver detta var det bakomliggande syftet med litteraturöversikten att skapa en grund för analysen av den insamlade datan, ett så kallat teoretiskt ramverk (se 2.8, Teoretiskt ramverk).

För att inleda litteraturöversikten gjordes övergripande sökningar med hjälp av nyckelord såsom *virtual meetings*, *virtual meetings best practices* och *virtual conferences* på databasen LubSearch. Nyckelord kan även identifieras i takt med att författaren läser igenom litteraturen (Bryman, 2012) vilket var fallet i denna uppsats. Exempel på sökord som identifierades på detta sätt var *e-meeting* och *e-conference*. Under sökprocessen framgick även att nyckelordet *virtual* var av central vikt och att orden *meeting* och *conference* kunde användas synonymt med varandra. Utöver sökningarna med nyckelord gjordes även kedjesökningar, vilket innebär att författaren använder litteratur som redan ingår i relevanta artiklar (Rienecker & Jørgensen, 2018). För att främja en god vetenskaplig nivå på artiklarna användes filtreringen *peer-reviewed*. I annat fall, det vill säga om källan saknade märkningen *peer-reviewed*, intog författaren ett kritiskt perspektiv för att avgöra om källan var tillförlitlig.

För att åstadkomma en effektiv och välarbetad litteraturöversikt användes två urskiljbara strategier. Inledningsvis gjordes en *översikts- och skumläsning* med vilket menas att läsaren skapar sig ett generellt intryck av texter och dess innehåll (Rienecker & Jørgensen, 2018). Översikts- och skumläsningen resulterade i ett antal artiklar som antingen lades undan för senare läsning, valdes ut till uppsatsens litteraturöversikt eller gav inspiration till så kallad *selektiv läsning*. Selektiv läsning innebär att läsaren letar efter mer specifik information i litteraturen och detta gjordes framförallt när författaren letade efter artiklar om en specifik fas i virtuella möten. Utförliga anteckningar, också kallat *bearbetade anteckningar*, kan också vara till stor hjälp för läsare som vill orientera sig i litteraturen (Rienecker & Jørgensen, 2018). I detta arbete var anteckningar ett viktigt stöd för struktureringen av artiklar.

3.4 Intervjuer

3.4.1 Mailintervjuer

Många av respondenterna kunde på grund av semestertider inte med säkerhet avsätta tid för en muntlig intervju, vilket bidrog till att författaren valde att erbjuda mailintervjuer som ett alternativ. Mailintervjuerna innebar att empiri ändå kunde samlas in till studien.

Eftersom mailintervjuer skiljer sig från muntliga intervjuer var det befogat att undersöka skillnaderna mellan intervjuformerna närmare. Det finns både för- och nackdelar med mailintervjuer, där en fördel som identifierades av författaren var *standardisering* av hur intervjufrågorna presenteras. Standardisering innebär att intervjuer utförs i samma kontext oavsett respondent, på ett sätt som minskar risken för påverkan av yttre faktorer (Bryman, 2012). *Intra-intervjuare variabilitet* är ett relevant begrepp på området som avser oavsiktlig variation i intervjuarens beteenden, till exempel i hur frågor ställs till respondenter (Bryman, 2012). I denna studie främjas standardisering genom att frågorna alltid skickas i samma format, ordningsföljd och formuleringar (med undantag för enstaka följdfrågor).

Förutom att mailintervjuer gynnas av en minskad kontextuell variation, så har det visat sig att förtroendet mellan intervjuare och respondent förstärks vid upprepade mailkonversationer (Bryman, 2012 se Mann & Stewart 2000). I denna studie svarade respondenterna med ett eller flera vändande mail där samtalstonen präglades av ett ömsesidigt engagemang. Således upplevde författaren till arbetet att den kontinuerliga mailkontakten gynnade relationen mellan parterna och bidrog till mer utförliga svar i empirin. Förutom detta är det ofta enklare att samla in kompletterande svar i maildialoger jämfört med efter fysiska intervjuer (Bryman, 2012).

3.4.2 Tillvägagångssätt

En nackdel med mailintervjuer är att det föreligger en ökad risk att respondenten avbryter kontakten för tidigt, innan eftersökta data har samlats in (Bryman, 2012). Inför en mailintervju bör det således reflekteras kring hur denna risk ska förebyggas. Först och främst bör det beslutas om intervjufrågorna ska skickas en i taget eller samtliga på en gång, där risken med det senare är att respondenten endast svarar på utvalda frågor, såsom de frågor som respondenten upplever sig ha mest insikt i (Bryman, 2012). I denna studie skickades alla frågor ut samtidigt i ett samlat dokument efter att ha tagit hänsyn till litteraturen om mailintervjuer.

I litteraturen konstateras det att respondenter är mer benägna att fullgöra en mailintervju om de tackat ja till deltagande på förhand, särskilt om de också fått tillgång till detaljerad information om själva undersökningen (Bryman 2012 se Curasi 2001, O'Connor & Madge 2001). Ett annat skäl till att samtycke bör inhämtas på förhand är att oväntade frågeformulär i mailen lätt kan uppfattas som skräppost (Bryman, 2012). Således skickades ett första mail till respondenterna med utförlig information om avsändarens identitet, studiens syfte och tillvägagångssätt (se Appendix 1, Mejlfrågan om deltagande) Om respondenten tackade ja

till att delta skickades intervjuguiden. Respondenterna kunde som senast lämna in sina svar inom två veckor. Syftet med detta var att ge respondenterna god möjlighet att utveckla sina svar.

3.4.3 Semistrukturerade telefonintervjuer

Två av respondenterna deltog i en *semistrukturerad intervju* per telefon. Intervjuerna utfördes på distans då denna intervjuform var mest lämplig utifrån rådande läge med covid-19. *Semistruktur* betyder att intervjuaren utgår från en ledande intervjuguide samtidigt som respondenten själv har stor möjlighet att påverka riktningen på samtalet (Bryman, 2012). Intervjuaren kan nämligen ändra formuleringen på frågor eller ställa helt nya beroende på vad respondenten berättar (Bryman, 2012). I litteraturen understryks att telefonintervjuer har några nackdelar, däribland att intervjuare är mindre benägna att ge verbal bekräftelse i form av "hummanden" och annat som hör talspråket till (Bryman, 2012 se Irvine et al., 2010). Sådan verbal bekräftelse är viktig för att visa för respondenten att denne är förstådd och lyssnad på. Författaren till detta arbete var därför noggrann med att tillämpa ett aktivt lyssnande i telefonsamtalen. Telefonintervjuerna utfördes med högtalarfunktionen aktiverad så att intervjun kunde spelas in på en dator och sedan transkriberas.

3.4.4 Val av intervjufrågor

Intervjufrågorna (se Tabell 3.1, Intervjuguide) har tagits fram med hjälp av det teoretiska ramverket som grund. Intervjufrågor kan formuleras med antingen en "öppen" eller "sluten" prägel, där skillnaden mellan de två primärt är respondentens inflytande på svarens utformning. Öppna frågor medför en större möjlighet att formulera egna och personliga svar, medan slutna frågor ofta presenteras med givna svarsalternativ (Bryman, 2012). I denna studie valdes huvudsakligen frågor av öppen karaktär, då denna typ av frågor ger en större chans att ta del av nya och mer nyanserade perspektiv (Bryman, 2012). Öppna frågor är också i linje med den kvalitativa metod som valts för arbetet.

Tabell 3.1: Intervjuguide

Område	Frågor
Del 1: Kontextuell bakgrund	
<i>Inledande frågor i syfte att skapa en bild av respondentens arbetsroll och erfarenheter av Webex Meetings.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vad är din roll på företaget? • Hur skulle du med egna ord beskriva kommunikationsverktyget Webex Meetings? • Hur många deltagare finns oftast med under de digitala möten som du hållit via Webex Meetings (uppskattningsvis)? • Hur många möten har du hållit i på Webex Meetings (uppskattningsvis)? • Vilken kombination använder du oftast på Webex Meetings: <ul style="list-style-type: none"> - Endast ljud. - Ljud och text (chatt) - Ljud och video - Video, ljud och text.
Del 2: Planeringsfasen	
<i>Frågor kring aspekter som lyfts i litteraturen gällande planeringsfasen (allmänna förberedelser, framförhållning, schemaläggning, pauser)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hur lång tid i förväg brukar du förbereda dig inför mötet som du ska hålla i, och vad gör du för att förbereda dig? (test av teknik, dokument/underlag att till mötet, boka mötesrum, skicka inbjudan) • Var brukar du skicka inbjudan till mötet (mejl, webex, dylikt) och hur lång tid i förväg brukar denna skickas? • Vilken tid på dygnet brukar du förlägga dina möten, och vilka aspekter brukar du ta med i åtanke? (tidszoner, arbetstider på andra kontor) • Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?
Del 3: Genomförandet	
<i>Frågor kring själva utförandet av det</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vilken teknik använder du vid

<i>virtuella mötet (teknisk utrustning, modaliteter, chattanvändning, normer)</i>	mötet? (headset, mikrofon, kamera) <ul style="list-style-type: none"> • Vad brukar mötesdeltagarna kunna se på sin skärm? (delade filer, dokument) • Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av deltagarna för att interagera och ställa frågor? • Brukar deltagarna stänga av sin mikrofon när de lyssnar?
Del 3: Avslutningen	
<i>Frågor kring hur respondenten avslutar virtuella möten på Webex Meetings</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Följs mötet upp eller utvärderas på något vis? Om ja, hur sker kommunikationen? (exempelvis mejl, enkät) • Finns det något du skulle vilja tillägga om hur ni har möten via Webex Meetings?

3.4.5 Urval av respondenter

Samtliga respondenter är anställda inom samma organisation, en global aktör inom fordonsindustrin. Organisationen har således verksamheter över hela världen vilket innebär att det också finns kunder och medarbetare på stora geografiska avstånd. Detta sågs som en intressant aspekt i kontexten för arbetet. Organisationen kommer inte beskrivas i mer detalj än nödvändigt för att värna om respondenternas och organisationens anonymitet.

För att bredda studiens perspektiv valdes respondenter med olika åldrar, kön, erfarenheter och arbetsroller. Tre kriterier användes därtill som en guide vid urvalet. Kriterierna var i fallande ordning:

- Antal virtuella möten som respondenten själv har arrangerat
- Antal virtuella möten som respondenten har deltagit i
- Respondentens tillgänglighet

Tabell 3.2: Respondenter

ID	Kön och åldersgrupp	Antal utförda Webex-möten	Antal deltagare	Avdelning	Intervju	Datum och tid
R1	Kvinna, 50-60 år	70-80	5-370	Management	Mejl	Inkom 10 juni, kl. 14.20 och 23 juni, kl. 08:00
R2	Kvinna, 40-50 år	2	12-15	Management	Mejl	Inkom 11 juni kl. 11:22
R3	Kvinna, 20-30 år	30	100-200	Marknadsföring	Mejl	Inkom: 11 juni, kl. 08:46 och 11 juni, kl. 9:06
R4	Kvinna, 20-30 år	4-10	15-200	Försäljning	Mejl	Inkom 12 juni, kl. 13:59 och 22 juni, kl. 12:56
R5	Man, 20-30 år	(Kommande) 1	600	Ekonomi	Telefon	15 juni Varaktighet: 15:23 min
R6	Man, 20-30 år	20	80-150	Produkt	Mejl	Inkom 15 juni, kl. 14.11
R7	Kvinna, 50-60 år	1	100-200	Provkörning	Telefon	15 juni Varaktighet: 35:04 min

3.5 Studiens kvalitet

3.5.1 Val av kriterier

Studier bör bedömas med avseende på deras vetenskapliga kvalitet. Några vanliga kriterier för att utföra en kvalitetsbedömning är *validitet* och *reliabilitet*, där reliabilitet handlar om till vilken grad det är möjligt att upprepa studien och få samma resultat (Bryman, 2012).

Validitet däremot handlar om integriteten, själva styrkan, hos de slutsatser som dragits av en undersökning och kan till exempel specificeras till "mätbar validitet" (Bryman, 2012).

Mätbar validitet fokuserar på om de mått som används i en studie verkligen mäter det som skulle undersökas, till exempel, kan IQ-test verkligen avslöja variationer i intelligens? (Bryman, 2012). Begreppet väcker nästan direkta associationer till mätning, vilket är en vanlig undersökningsmetod inom kvantitativ forskning men desto mindre inom kvalitativ (Bryman, 2012). Utifrån denna och många fler iakttagelser har det diskuterats om begreppen validitet och reliabilitet är mest lämpade för att utvärdera just kvantitativa studier (Bryman, 2012).

Inom kvalitativ forskning har därmed olika alternativ till kriterier tagits fram, däribland det så kallade *trovärdighetsbegreppet* (Kristensson, 2014 se Lincoln & Guba 1984) som kan delas in i fyra delar: tillförlitlighet, överförbarhet, giltighet och verifierbarhet (Kristensson 2014 se Andersson 2007; Graneheim & Lundham 2004; Lincoln & Guba 1984). I detta arbete tillämpas trovärdighetsbegreppet istället för reliabilitet och validitet då detta tolkats som en mer lämplig utvärderingsmetod för kvalitativa studier. Utvärderingen kommer ske stegvis utifrån nämnda fyra begrepp.

3.5.2 Trovärdighetsbegreppet

Tillförlitlighet handlar om i vilken utsträckning de tolkningar som gjorts är grundade i faktiska data och inte i snedvridningar eller tolkningar från forskaren. Tillförlitligheten ökar ju mer transparent forskaren är med sin analysprocess då det blir tydligt hur författaren har kommit fram till sina slutsatser (Kristensson 2014). I denna uppsats eftersträvas transparens genom utförliga beskrivningar av författarens arbetssätt. En annan aspekt som ökar tillförlitligheten är mångfalden bland respondenterna, då detta medför att fler och mer nyanserade perspektiv inkluderas i analysen (Kristensson, 2014).

Överförbarhet avser huruvida arbetets resultat är överförbart på kontexter som ligger utanför studien (Kristensson, 2014 se Lincoln & Guba, 1984). Kvalitativa studier syftar som bekant inte till att generalisera slutsatser i stor skala men däremot kan en rimlighetsbedömning göras. En rimlighetsbedömning förutsätter utförlig information om den specifika kontexten som har undersökts (Kristensson, 2014), i detta fall om organisationen och respondenterna. Kontexten som ligger till grund för studien har beskrivits i den mån det är möjligt utan att avslöja organisationens eller respondenternas identitet.

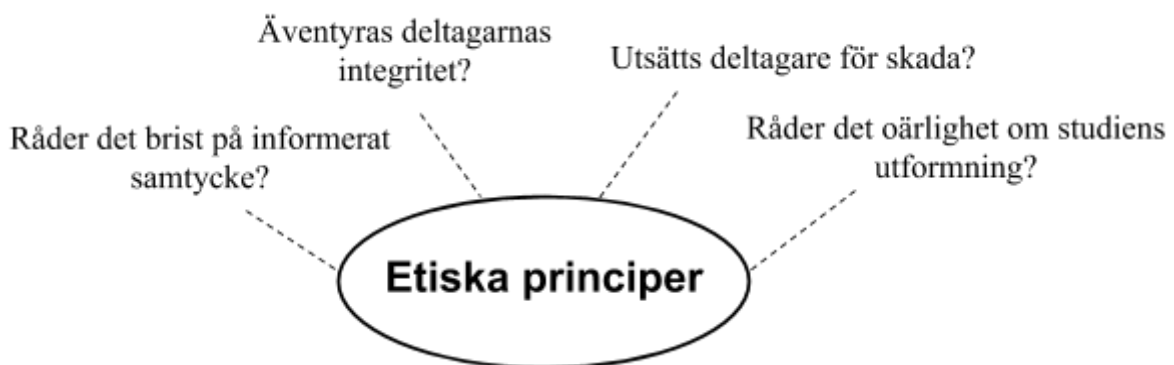
Verifierbarhet handlar om till vilken grad studiens slutsatser bekräftas av den empiri som samlats in (Kristensson, 2014 se Lincoln & Guba, 1984). Således är det viktigt att redovisa datainsamlingen för läsaren, då verifierbarheten ökar ju större möjlighet läsaren har att själv undersöka datan (Kristensson, 2014). Utifrån detta har författaren till arbetet valt att i stor omfattning inkludera respondenternas svar i resultatet med citering. Slutligen presenteras den fullständiga empirin (se Appendix 3-9).

Giltighet relaterar till validitet och kan främjas med en intervjuguide (Kristensson, 2014 se Graneheim & Lundman, 2004) då intervjuguiden hjälper forskare som vill upprepa studien

(Kristensson, 2014). I denna studie definieras en intervjuguide (se Tabell 3.1, Intervjuguide) utifrån litteraturen i syfte att stärka giltigheten.

3.6 Etik

Etik i forskningssammanhang handlar om vilka etiska värderingar som genomsyrar studien. Specifikt bör det reflekteras kring behandlingen av de människor som deltar i studien och lämpligheten i de ingående aktiviteterna (Bryman, 2012). Vidare kan etiska principer inom forskning delas in med hjälp av fyra olika aspekter, se figur 3.2.



Figur 3.2: Etiska principer (baserad på Bryman 2012 se Diener & Crandall 1978)

Informerat samtycke belyser att deltagare bör få så mycket information som möjligt om innebörden av att delta, då detta är en förutsättning för giltigt samtycke (Bryman, 2012). Förutom att respondenterna först kontaktades med ett mail som innehöll utförlig information om studien och dess upphovsperson, så innehöll även intervjuutskicket (se Appendix 1, Mejlförfrågan om deltagande; Appendix 2, Utskicket av intervjufrågor) en påminnelse om graden av anonymitet som deltagare erhåller. Vid övriga frågor fanns det möjlighet att kontakta författaren direkt.

Deltagarnas integritet är länkat till informerat samtycke på så vis att endast med fullständig information bör deltagarna anses kapabla att bedöma sin integritet (Bryman, 2012). Otydlig kommunikation kring syftet med studien kan således bidra till att respondenten lämnar ett felaktigt grundat samtycke eller information som annars inte skulle givits (Bryman, 2012). Författaren hanterade denna aspekt genom att utförligt och transparent beskriva studiens mål samt procedurer (se Appendix 1, Mejlförfrågan om deltagande; Appendix 2, Utskicket av intervjufrågor).

Skada gentemot deltagare i en studie bör aldrig anses acceptabelt och kan vara både av fysiologisk och psykologisk karaktär (Bryman, 2012). I denna studie observerades konfidentialitet som en viktig aspekt då identifikation av respondenterna möjligen hade kunnat leda till negativa konsekvenser för dessa i sin arbetsroll. Konfidentialitet åsyftar att

respondenterna inte får vara identifierade eller identifierbara i det slutgiltiga verket (Bryman, 2012) och värnas om genom att utelämna namnet på organisationen, geografisk placering, respondenternas namn, arbetstitel och exakta ålder.

Oärlighet uppstår när forskare utger sin studie för att undersöka något annat än vad den egentligen gör (Bryman, 2012). I detta arbete identifierades inget värde i att undanhålla sådan information, istället lades stor vikt vid att förmedla respondenternas anonymitet för att främja öppna och detaljerade svar i intervjuerna.

3.7 Metoddiskussion

I kvalitativa studier används ibland *etnografiska metoder* eller *deltagande observation* för att samla in empiri (Bryman, 2012). Båda nämnda typerna belyser det faktum att forskaren sätter sig in i respondenternas verklighet genom exempelvis observation. Målet med observationen är i synnerhet att iaktta respondenternas beteenden och sociala interaktion med varandra (Bryman, 2012). I denna studie insamlas empirin genom respondenternas egna beskrivningar av sina beteenden och interaktioner, vilket medför att det saknas ett etnografisk perspektiv. En av fördelarna med etnografiska metoder är att *reaktivitet inte är ett problem*, det vill säga studiens deltagare kommer inte vara medvetna om att observatören är närvarande i rollen som forskare. Medvetenhet om att det utförs en studie kan försämra respondenternas benägenhet att agera naturligt (Bryman, 2012). Författaren till arbetet vill därför tillägga detta som en viktig, potentiell felkälla i studien, då det är möjligt att inkomna svar inte till fullo stämmer med den observerbara verkligheten. För att stärka studiens validitet torde därför en etnografisk undersökning ingå.

4 Resultat

I denna del presenteras delar av den insamlade datan. Inledningsvis ges en bild av respondenternas förhållningssätt till plattformen, sedan presenteras data utifrån kronologisk mötesfas.

4.1 Webex Meetings - generellt om användning och erfarenhet

Delar av empirin berör allmänna aspekter såsom respondenternas inställning till och erfarenhet av Webex Meetings. Sådan inramande data bidrar till att skapa en kontext ur vilken resultatet kan förstås. Kontexten underbyggs med hjälp av tre urskiljbara aspekter:

- Storleken på de virtuella möten som hålls inom organisationen (sett till antalet deltagare)
- Antal virtuella möten som respondenten har genomfört
- Respondenternas uppfattningar om plattformen

Första respondenten, R1, skriver att Webex Meetings är ett bra alternativ till Skype, särskilt under rådande läge med utbrottet av covid-19. Respondenten har arrangerat mellan 70-80 virtuella möten där antalet deltagare varierar från 5 till 370 deltagare, dock arrangerar R1 oftast möten inom det större spektrat.

R2 har hållit i två möten på Webex Meetings med 12-15 deltagare. R3 har planerat och utfört cirka 30 möten med 100-200 deltagare. R4 bokar likt R1 större sammankomster och har planerat 4-10 virtuella möten totalt. R4 anger att antalet deltagare varierar stort, allt ifrån 15 till 200 förekommer. Respondenten tillägger att plattformen är lämplig för stora möten och är relativt lättanvänd, både som mötesledare och deltagare. Samtidigt vill R4 betona utmaningarna som finns:

“Man kan göra webbexmöten hur bra och häftiga som helst, men inget slår ett fysiskt möte. Sen har man mkt kvar att lära för att få till det lilla extra. Nu blev vi tvingade in i den digitala världen och då gör man det som funkar på ett bra och snyggt sätt, men hade behövt ännu mer guidning i hur du skapar bästa mötet digitalt” - R4 (Appendix 6, rad 28)

Således syftar R4 på att virtuella möten har stor potential men att mer guidning hade varit fördelaktigt.

R5 planerar under perioden för denna studie ett virtuellt möte med ett högt antal deltagare - uppskattningsvis 600. Respondenten uppger likt R4 att Webex Meetings är lämplig för just stora möten:

“Det är ett verktyg som tillåter många användare finnas i samma mötesgrupp och se samma grejer, alltså delad skärm och den typen av grejer. Som Skype fast med mer potential till större möten” - R5 (Appendix 7, rad 4)

R5 inflikar att 600 deltagare är en uppskattning som är svår att validera, då det förekommer att flera personer delar på samma användarkonto i mötet.

R6 genomför möten där antalet deltagare har varierat från 80 till 150. Respondenten understryker likt tidigare plattformens lämplighet vid stora sammankomster, särskilt när deltagarna befinner sig på avlägsna geografiska platser. Samtidigt vill R6 betona att det finns sociala brister med mötesformen, till exempel upplevs det svårt att få respons på humoristiska kommentarer. R6 ser dock en fördel i att virtuella möten orsakar honom mindre självmedvetenhet:

“...kan generellt tycka att Webex är ett bra verktyg för kommunikation. Speciellt för oss som har deltagare som är belägna från Skåne till Norrland. Den verkliga dynamiken som man får på en Live-konferens går inte riktigt att efterhärma online, man får t.ex. ingen respons om man drar ett skämt eller säger något som man lyckas formulera på ett fint sätt... men samtidigt är det lättare för mig (som gillar att sitta med ett manus och känner mig inte riktigt bekväm framför folk) att köra en presentation online där jag inte behöver tänka på t.ex. kroppsspråk, min dåliga hållning eller liknande” - R6 (Appendix 7, rad 30)

R7 menar menar likt R4 att den aktuella plattformen är användarvänlig, samt tillägger att virtuella möten har kostnads-och tidsmässiga fördelar:

Ja, det är ju smidigt och kostnads-och tidseffektivt, lätt att ha kommunikation. Och det uppskattas av både oss som har information att ge, och av dem som ska ta emot den. Just att de inte behöver bege sig någonstans utan de kan sitta tillsammans.- R7 (Appendix 9, rad 116)

4.1.1 Nyttjande av modaliteter

I litteraturen diskuteras användandet av modaliteter i virtuella möten. Utifrån detta är det relevant att ta reda på vilka modaliteter respondenterna använder sig av, där alternativen som bekant är:

- Endast ljud¹
- Ljud och text,
- Ljud och video

¹ Ljud använder respondenterna via en konferenstelefon som kopplas till samtalet på plattformen

- Video, ljud och text.

R1 anger att valet av modaliteter beror på mötets syfte och antal deltagare, men allra vanligast är att ljud används i kombination med en PowerPoint (skärmdelning). Vid större möten såsom när direktörer ska presentera status, används ofta ljud, skärmdelning och video.

R2 har utfört möten med 12-15 personer och nyttjade endast ljud och video vid dessa tillfällen. Frågor ställdes muntligen om sådana fanns. R3, R4, R5 och R6 använder sig i regel av en PowerPoint (skärmdelning), ljud och chatt. R4 uppger gällande chatten att det finns personer med specifikt ansvar för att övervaka denna.

R5 ska använda sig av skärmdelning för att demonstrera hur en uppgift ska utföras i specifikt system. R6 brukar ställa deltagarnas mikrofon på ljudlöst eller välja bort denna helt och hållet. Vid frågor ställer deltagarna dessa via chatten:

“När det kommer till webexmöten så använder jag den enbart för skärmdelning så att deltagarna kan följa min presentation (bildspel) medan jag klickar fram de olika sidorna. Det är alltså inte video som visar mig eller liknande, utan jag använder Webex för att dela min skärm där jag har förberett en PowerPoint presentation. Å ljud går via separat telefonlinje. (...) Chattfunktion finns, och där tillåter vi att deltagarna ställer frågor som vi sedan antingen svarar på direkt i chatten eller muntligt via telefonkonferensen” - R6 (Appendix 6, rad 10)

Även R5 anger att deltagarnas mikrofon kommer ställas på ljudlöst i mötet. R7 ger sin bild av hur mötesledaren oftast använder sig av modaliteter, vilken är i linje med vad som redan framkommit:

“Det vi använder är ju, det körs ju ofta en presentation, en powerpoint. Och ljud på den som sköter presentationen och chatt. För åhörarna ska inte höras. Och har de inte muteat så mutear den som håller mötet” - R7 (Appendix 9, rad 32)

R7 förklarar att själva ljudet i mötena alltid hanteras via en ansluten telefon:

“Där är ett telefonnummer som alla deltagarna ringer in till. Man har en länk i sin invitation i sin outlook och så klickar man på länken så man ser. Men sen så själva ljudet är alltid via en telefon.” - R7 (Appendix 9, rad 32)

Enligt R7 är det ovanligt att mötesledaren syns i bild, gissningsvis då många inte gillar att observeras på detta sätt:

“...jag tror generellt så är folk inte så roade av att synas när de håller presentationen. Och sen så ibland, dem som så ringer in, glömmar ibland att stänga av kameran så ibland ser man då (skratt) några deltagare där och det är lite pinsamt, och jag kan personligen tycka att det distraherar att se personen för då har man personen där i hörnan och så är presentationen bredvid och då bara tittar man på honom och så glömmar man lite grann vad de pratar om, jag kan tycka det är lite störande.” - R7 (Appendix 9, rad 38)

R7 anger utöver detta att det är svårt att använda sig av kameran i stora möten, då detta medför en teknisk belastning.

Tabell 4.1: Sammanställning av använda modaliteter

Respondent	Modalitet
R1	Oftast ljud och powerpoint, vid större möten ljud, bild och video
R2	Ljud och video
R3	Skärmdelning, ljud, chatt
R4	Skärmdelning, ljud, chatt
R5	Skärmdelning, ljud, chatt
R6	Skärmdelning, ljud, chatt
R7	Oftast ljud och powerpoint

4.2 Planering

4.2.1 Förberedelser och inbjudningar

Inför ett virtuellt möte bör det utföras någon form av förberedelser. I följande stycke presenteras respondenternas planeringsfas.

R1 skriver att hon påbörjar sina förberedelser cirka en månad innan mötet, genom att det bokas ett konferensrum och skickas inbjudan till deltagarna. Kallelse skickas även till ett möte med chefen och de anställda som förväntas leverera material till presentationen. Inför stora möten, såsom ledningsgruppsmöten eller styrelsemöten, bokas mötena in med ett års framförhållning:

“...Inbjudningarna går alltid ut via Outlook och skickas även på årsbasis, så i slutet av varje månad, skickar jag ut nya inbjudningar för samma månad, fast ett år framåt” - R1 (Appendix 3, rad 14)

I det nämnda mötet definieras en agenda och innehåll. Anställda som ska presentera framställer därefter enskilt sin del av presentationen. En vecka innan det virtuella mötet

bjuder R1 in till ytterligare ett möte där samma grupp går igenom presentationen, agendan och gör eventuella korrigeringar. Under vissa omständigheter ingår även IT-personal under förberedelserna och i utförandet:

*“Äger möten rum på vårt kontor i *, och vi testar ny teknik, har jag alltid någon från IT avdelningen med i förberedelserna, samt under själva genomförandet.” - R1 (Appendix 3, rad 12)*

R1 betonar också att det finns möten som bokas in med kort framförhållning:

*“Många möten bjuds också in med kort framförhållning, för att hantera akuta uppkomna topics, som kollegor i * alternativt våra * och återförsäljare lyft” - R1 (Appendix 3, rad 14)*

R2 anger att hon skickar en outlook-inbjudan till deltagarna en månad i förväg och förbereder sig ungefär 30 minuter innan. Även R3 skickar en outlook-inbjudan en månad i förväg, men påbörjar sina förberedelser en vecka i förväg och lägger ungefär tre timmar totalt på arbetet.

R4 skickar inbjudan och bokar mötesrummet ett antal veckor i förväg. Den tekniska utrustningen brukar kontrolleras nära inpå:

“Inbjudan går iväg ett par veckor innan mötet, sen en påminnelse ett par dagar innan mötet med kod och telefonnr att ringa in på. Tekniken testas vi någon dag innan så att den fungerar och sen är vi på plats ca 1 timme innan start och gör ytterligare en check för att allt ska fungera. Mötesrummet bokas också ett par veckor i förväg” - R4 (Appendix 6, rad 12)

R4 anger i likhet med R1 att det anordnas “förmöten” för stora virtuella möten. Varje anställd bär sedan på eget ansvar för att sammanställa sin del till presentationen, belyser R4, även om arbetet sker under löpande kontakt:

*“De webbex som jag hållt i har bestått i olika delar, och därmed också olika personer som presenterar. De som presenterar ansvarar för sin egen del och ser till att materialet kommer in till det slutdatum som vi satt för att sedan en person sammanställer hela presentationen. Gällande Innehållet / agendan har vi förmöten, vi kallar det *förmöten, med de personer som representerar de områden som vi vill ska tala under webbexen. Första mötet brukar ligga ca 2 månader innan och sen har vi löpande kontakt och ett sista avstämningsmöte någon dag innan” - R4 (Appendix 6, rad 12)*

R5 anger att det stundande virtuella mötet har planerats med sen framförhållning, här i ett svar om hur lång tid i förväg deltagare kommer motta inbjudan:

“En eller två, för vi hade planerat lite dåligt, vi ordnade ihop detta ganska snabbt så de fick inte så mycket tid på sig” - R5 (Appendix 7, rad 37)

Respondenten kommer huvudsakligen förbereda sig genom att testa tekniken:

“Jag kör en test av den demonstration jag ska göra, och ser så att allt fungerar. Går igenom stegen jag ska göra...där kommer jag visa det de ska lära sig att göra. Jag ska (paus) där är nya steg de behöver göra för att leverera vår produkt. De stegen kommer jag gå igenom där. Det handlar om att bekräfta att vissa dokument stämmer och säga att “ja jag har tittat på det och de stämmer. Den typen av grejer.” - R5 (Appendix 7, rad 6)

R5 skrev inte ihop något manus eller dylikt att följa:

“Nej inte egentligen, det tar mig fem minuter att förbereda så det är ingenting jag stressar över” - R5 (Appendix 7, rad 67)

Respondenten nämner även att mötet riktade sig åt externa partners inom Sverige. R6 menar att förberedelserna skiljer sig åt beroende på möte, men ofta börjar förberedelserna två veckor innan. Ofta är det då ett dokument och manus som ska sammanställas, ibland slutförs detta på samma dag som mötet:

“Tid för förberedelse kan variera beroende på vilken typ av Webxpresentation vi har. Men oftast handlar det om att ha ett färdigt dokument samt någon form av manus. Detta påbörjas ca 2 veckor innan webxmötet, och ibland färdigställs det under samma dag som webxmötet ska äga rum. Mötesrum bokas, och inbjudan skickas ca en vecka innan mötet ska hållas.” - R6 (Appendix 8, rad 12)

Respondenten brukar skicka ut inbjudningar och boka mötesrum ungefär en vecka innan mötet.

R7 beskriver förberedelserna inför virtuella möten med 100-200 deltagare. Inbjudningarna skickas direkt efter föregående möte, vilket ofta innebär minst en månads framförhållning. Anställda som ska presentera brukar vara avdelningsansvariga:

“...Det är beroende på vilket “topic” det är. Och så är det nån som är ansvarig för det “topic:et”, avdelning, en som är sales, marketing, finans, produkt. Det är väl mest dem kanske... fem max kanske är rimligt” - R7 (Appendix 9, rad 86)

Vad gäller framtagandet av presentationen menar respondenten att tidspress är en vanlig faktor:

“...Generellt så skulle jag vilja säga att de flesta är inte så snabba för att, det är liksom högt tempo och det är “brandkårsutryckningar” hela tiden, så det man kan skjuta upp till imorgon, det skjuter man upp till imorgon” - R7 (Appendix 9, rad 84)

Tabell 4.2: Sammanställning av framförhållning - inbjudan

Respondent	Inbjudan till deltagare
R1	En månad eller ett år i förväg

R2	En månad i förväg
R3	En månad i förväg
R4	Ett par veckor i förväg
R5	En eller två dagar i förväg
R6	En vecka i förväg
R7	Minst en månad i förväg

Tabell 4.3 Sammanställning av förberedelser

Respondent	Förberedelser
R1	Mötesrum och ett förmöte en månad i förväg, slutligmöte en vecka i förväg.
R2	Sammanställning av agenda 30 min i förväg
R3	Sammanställning av agenda en vecka i förväg, totalt läggs cirka 3 h på detta.
R4	Möten med presentatörer löpande 2 månader i förväg
R5	Tekniken kontrollerades 30 min innan, inget specifikt manus eller dokument
R6	Förberedelser två veckor innan med sammanställning av dokument. Mötesrum och inbjudan cirka en vecka i förväg
R7	Mötesrum och inbjudningar och förfrågan till personer som förväntas presentera, minst en månad i förväg

4.2.4 Faktorer för schemaläggning och pauser

I litteraturen diskuteras behovet av raster i virtuella möten. I detta avsnitt redovisas respondenternas förhållningssätt till schemaläggningen inklusive raster.

R1 anger att två pauser brukar förläggas på för-och eftermiddagen på heldagsmöten:

“Stor variation på detta, många möten är heldag, och då tar vi pauser på fm och efm (ca 10 min, samt lunch 45 min)” - (Appendix 3, rad 20)

R2 skriver att mötena läggs på eftermiddagen enligt CET, centraleuropeisk tid. R2 utgår primärt från chefens tillgänglighet vid schemaläggning, då det är åt chefens vägnar respondenten bokar in möten. Vidare anges att de två mötena varade i 1,5 respektive 2,5 timmar, inga pauser gjordes. R3 utför normalt sina möten vid tidpunkten 14:00-15:00. R3 utvecklar med att tidpunkten valts utifrån vad som fungerar bäst på det egna kontoret, mötet hölls tidigare på morgonen men det funkade inte. Respondenten anger att pauser inte behövs då mötena endast varar en timme. R4 anger att möten ofta bokas på förmiddagen och ibland efter lunch. Inför mötena brukar tiden, likt angivet av R3, väljas utifrån vad som passar kontoret bäst. R4 skriver även att pauser görs som en “bensträckare” en gång i timmen. R5 planerar att starta sitt virtuella möte klockan 9.30 och tidpunkten har valts utifrån en kollegas rekommendation:

“Min kollega som haft många Webex möten tidigare, tipsade om att det var ett bra tillfälle att ha det. Varför vet jag inte riktigt om jag ska vara ärlig” - R5 (Appendix 7, rad 33)

Respondenten betonar vikten av kollegornas rådgivning i sin arbetsprocess:

“Asså, det är första gången jag gör detta (paus) eh så jag litar på mina andra kollegor som gjort det innan mig. Jag ska starta mötet en halvtimme innan de andra dyker upp bara för att se så tekniken fungerar. Kanske ber någon av mina kollegor gå med in i mötet bara för att komma igång, så att jag är redo sen när den stora massan kommer. Sen ska jag se till så jag mutear alla säljare så att inte alla överröstar mig, så att de hör när jag pratar. De kan chatta om de vill.” - R5 (Appendix 7, rad 19)

R6 håller i regel sina möten klockan 8.30-9.30 då de flesta av deltagarna då befinner sig på arbetsplatsen, men samtidigt inte hunnit bli för upptagna med egna arbetsuppgifter:

“Jag brukar hålla webex kl 8:30 – 9:30 eftersom de flesta deltagarna är på arbetsplatsen vid den tiden, men de har inte hunnit bli allt för upptagna med andra arbetsuppgifter (om det är säljare som är deltagare så det är inte så himla många kunder i bilhallarna så pass tidigt)” - R6 (Appendix 8, rad 20)

R6 anger att mötets längd, en timme, medför att pauser inte behövs. Vad gäller schemaläggning säger R7 att det råder en generell kännedom kring vilka tider som är mest lämpliga:

“Vi vet av erfarenhet vilka tider som är mest lämpliga, både i månaden och på dagen och i veckan, vilka tider som fungerar bäst för dem som ska lyssna. Och vi har liksom koll på vilka stora möten för övrigt som är planerade (...) Sen kan det ju hända att det visar sig att nä, en tredjedel av alla som är inbjudna nu har ett stort annat event som vi inte kände till. Och då flyttar dem mötet” - R7 (Appendix 9, rad 2)

På frågan om hänsyn till tidszoner förtydligar R7 att det aktuella kontoret endast utför möten inom sin egen tidszon:

“inom det svenska företaget sker det inte möten utanför vår tidszon. Men i den internationella koncernen kan det ske” - R7 (Appendix 9, rad 78)

4.3 Genomförandet

4.3.1 Teknikhantering och användning av chatten

I denna del framförs hur respondenterna använder sig av sin tekniska utrustning samt mötesdeltagarnas användning av chatten. R1 använder vid mötet sin egen laptop och ljud via konferenstelefonen. Respondenten tillägger att deltagarna har goda möjligheter att påverka sin virtuella upplevelse:

“Deltagarna kan då se den som talar framför aktiverad laptop, samt delad presentation. Mötesdeltagarna kan själv skapa filer via oerhört många valmöjligheter och styra om de vill se talaren i halvbild eller mindre, strl på presentationen som visas, ev chatt rutor etc” - R1 (Appendix 3, rad 18)

Respondenten betonar även att chatt finns men att den används sparsamt:

“Chatten används väldigt sparsamt av våra mötesdeltagare. Vet oftast exakt vilka som kommer ställa en fråga, max två per möten. Vi introducerar alltid möjligheten att använda chatten under pågående möte(...)” - R1 (Appendix 3, rad 24)

R1 anger att deltagarna ofta glömmer att stänga av sin mikrofon och därför sänds påminnelser om detta frekvent:

“Ganska dålig disciplin kring detta, men vi är grymt bra på att gå in och påminna både verbalt samt via chatten. Blir lätt rundgång annars” - R1 (Appendix 3, rad 25)

R2 använder likt R1 sig av sin egen dator med headset och ljudet via en konferenstelefon. R3 och R4 använder samma teknik som föregående respondenter och anger att det brukar ställas frågor i chatten. R4 skriver även att det brukar finnas personer som bevakar chatten. R3 menar att deltagarna brukar stänga av sin mikrofon då de lyssnar. Samma respondent tillägger att man ibland “slängs man ut” ur mötet och måste koppla upp sig igen. R4 påminner deltagarna om att stänga av sin mikrofon både i en PowerPoint och muntligen:

“Vi har en slide i presentationen som står att de ska sätta telefonen på mute. Sen säger vi även till att de måste ha telefonen på mute” - R4 (Appendix 6, rad 24)

R5 kommer likt tidigare angivit att starta mötet cirka 30 min i förväg för att kontrollera tekniken. R6 brukar antingen ställa deltagarnas mikrofon på ljudlöst eller ta bort deras möjlighet till mikrofon helt och hållet:

“Vi brukar be deltagarna logga in på Webex, men klicka på ”mute” eller välja bort ljudet helt och hållet. De får istället ringa in till vår telefonkonferens så att de kan följa vad vi säger under presentationen(...) - R6 (Appendix 8, rad 26)

R6 menar att det generellt inte är tillräckligt att verbalt uppmana mötesdeltagarna att stänga av sin mikrofon:

*(...)Men om jag fick en krona för varje gång en deltagare inte stängt av sina mikrofon så hade jag varit en rik man :) Som tur är så har man “CISCO Webex” en funktion som heter “Mute All” och trycker vi på “*8” i telefonkonferensen så innebär det också “mute all” på telefonlinjen” - R6 (Appendix 8, rad 26)*

Respondenten tillägger att en PowerPoint-presentation ibland ersätts med en PDF för att minska tekniska fördröjningar. Detsamma gäller för animeringar och videoklipp:

“Mötesdeltagarna ser det som finns på mitt skrivbord, vilket oftast brukar vara en PowerPoint presentation eller i många fall även ett bildspel som har sparats som PDF (detta eftersom PDF upplevs som smidigare än PowerPoint och eftersom fördröjningen i webex har fått mig att skippa animeringar och videoklipp helt och hållet)” - R6 (Appendix 8, rad 18)

R6 skriver även att chattmöjligheten används av deltagarna och att det kan vara i syfte att uppmärksamma talarna på tekniska utmaningar, eller frågor som berör själva presentationen. Enligt R7 används chatten sparsamt och det varierar hur deltagarnas frågor hanteras. Likt R4 betonar respondenten att det ibland finns någon som övervakar chatten, även om personen inte är utsedd specifikt för denna uppgift:

“...det är ganska sparsamt. Och då kan det ofta vara så att, är det en kort snabb fråga som någon som sitter i konferensrummet kan svara på, alltså inte den som sitter och håller i presentationen, för den blir ju distraherad ju, men där kan va någon annan som haft sin presentation som passar på och “ja såhär är det med den frågan” eller så skriver dem “ja vi får kolla på det så återkommer vi efter mötet.” - R7 (Appendix 9, rad 46)

4.4 Avslutningen

4.4.1 Utvärderingar av det virtuella mötet

Efter ett virtuellt möte finns möjligheten att utvärdera mötets utgång, till exempel via en mailenkät som skickas till deltagarna. Det kan även vara relevant att spara material som framställts under mötet. I följande del presenteras respondenternas rutiner på området.

R1 anger att det förs loggar kring statusen för olika arbetsuppgifter. Likvärdigt förs en logg över de beslut som fattats i relation till arbetsuppgifterna. Respondenten uppger att varje möte inleds med en muntlig genomgång av loggarna:

*Samtliga möten följs upp då en *-logg samt *logg förs. Status från denna presenteras i inledning av kommande möte, för att sedan komma vidare i processen. Vissa topics genererar även nya separata möten i annat forum, annan mötestid samt kanske kompletterande deltagare. Vi gör inga utvärderingar av själva mötet. - R1 (Appendix 3, rad 28)*

R2, R4 och R5 brukar inte göra utvärderingar eller föra loggar. R3 skriver att deltagarna kommer med feedback i mail om något upplevs mindre bra. R6 anger att feedback mycket väl kan inkomma och att detta då sker på deltagarnas initiativ:

“Vi brukar få ris och ros efter möten, men det brukar vara spontana kommentarer från deltagarna. D.v.s. inget vi direkt ber om att få feedback på. Detta sker vanligtvis via e-post.” - R6 (Appendix 8, rad 28)

R7 menar att det troligen finns informella interaktioner där utvärdering görs, men att organisationen inte använder sig av formella utvärderingar:

*“Inte som vi gör standardmässigt men jag kan tänka mig att det görs kanske då och då genom att dem som är ute på fältet och träffar * mycket frågar dem, att, “vad tycker ni om Webex, funkar det bra och sådär?” och det har de ju varit uppe på möten också, fysiska möten, dem som är med på mötet, deras synpunkter på Webex. Och jag vet att det överlag är väldigt positivt ” - R7 (Appendix 9, rad 100)*

5 Diskussion

I denna del analyseras empirin utifrån litteraturen och det teoretiska ramverket. Likt tidigare delar av arbetet följer avsnittet en kronologisk disposition utifrån de tre mötesfaserna: planering, genomförande och avslutning.

5.1 Identifierade arbetssätt - planeringen

Med hjälp av det teoretiska ramverket har respondenternas rutiner vid virtuella möten härletts till de olika faserna. Förberedelserna inför ett virtuellt möte utförs relativt spontant av de anställda, där det spontana arbetssättet utifrån insamlad empiri tolkats som kopplat till tre aspekter inom organisationen: 1) högt arbetstempo 2) avsaknad av riktlinjer och 3) inställningen till virtuella möten.

5.1.1 Arbetsprocessen vid virtuella möten - R1 och R4

R1 är chefsassistent och R4 arbetar som samordnare vilket innebär att de ofta planerar större, virtuella möten åt andra, såsom för sin närmsta chef eller kick-offer. I och med detta tillämpar R1 och R4 en något annorlunda planeringsprocess än de övriga respondenterna. I första skedet skickar de båda ut kallelser till anställda på arbetsplatsen som förväntas presentera och inbjuda till mötets deltagare. I litteraturen framkommer på olika sätt att planeringen bör ta avstamp i just dessa två roller, då Rubinger et al. (2020) anger att grunden för ett virtuellt möte bör läggas genom att mötets arrangör och målgrupp identifieras, medan Diethart, Mulá & Zimmerman (2020) menar att planeringsprocessen bör inledas med identifikation av vilken typ av möte som ska arrangeras och vilken dess målgrupp är.

R7 poängterar att anställda som presenterar ofta företräder sitt respektive ansvarsområde, till exempel för avdelningen försäljning, finans eller produkt. ACM (2020) anger att "organisationskommittén" (som här kan liknas vid de inledande möten som hålls med presenterande anställda och en chef) bör förstärkas med ett tekniskt team med kunskap inom audiovisuell sändning och streaming. Ingen av de nämnda avdelningarna utmärker sig genom sådan specialistkompetens, vilket alltså kan tolkas som en brist utifrån ACM (2020). R1 anger att IT-avdelningen ibland involveras i genomförandet av ett virtuellt möte, givet att mötet 1) kommer ske på det egna kontoret och 2) att ny teknik ska användas. ACM (2020) menar dock att ett tekniskt team i allmänhet bör inkorporeras i arbetsprocessen.

5.1.2 Schemaläggning utifrån erfarenhet

Rubinger et al. (2020) och ACM (2020) betonar att virtuella möten bör förläggas på tider som är anpassade efter deltagarnas aktuella tidszoner. Utifrån intervjuerna framkom att centraleuropeisk tid, CET, är relevant i denna studie då respondenterna generellt inte utför möten med parter utanför denna tidszon. Istället fokuserar respondenterna på att det råder en allmän kännedom kring vilka mötestider som är lämpliga. R7, R1 och R6 uttrycker exempelvis att de anställda överlag känner till mötesdeltagarnas rutiner (se Appendix 9, rad 14; Appendix 3, rad 20; Appendix 8, rad 20) och utifrån detta tar hänsyn till de externa parternas agendor. R5 valde tid utifrån råd från en kollega där motiveringen också tycks härstamma från en generell uppfattning om lämpliga mötestider, då något konkret skäl inte angetts: "Min kollega som haft många WebEx möten tidigare, tipsade om att det var ett bra tillfälle att ha det. Varför vet jag inte riktigt om jag ska vara ärlig" (se Appendix 7, rad 33).

5.1.3 Mötespauser

Brennan, Shaw och Oeppen (2020) menar att det är av stor vikt att planera in pauser i virtuella möten som varar en halv dag eller längre, med ett minimum på 5 till 10 minuters paus var 90:e minut och en längre paus på minst 20 minuter efter 3 timmar. R4 lever delvis upp till detta då kortare pauser håller ungefär en gång i timmen. R2 har genomfört ett möte som varade runt 90 min utan paus vilket utifrån Brennan, Shaw och Oeppen (2020) är accepterbart. Samma respondent har dock hållit i ett möte som pågick i 2,5 timme där ingen paus gjordes vilket är emot rekommendationen. R3, R5 och R6 håller i möten som sällan överstiger en timme och brukar därmed inte inkludera pauser, vilket är godkänt utifrån författarna.

I enstaka fall följs alltså riktlinjerna gällande pauser, dock understryks pauser som särskilt viktiga i litteraturen angående virtuella möten. I litteraturen har det nämligen konstaterats att virtuella miljöer inte innehåller lika många detaljerade sinnesintryck som fysiska möten (Lehmann, 2003). Brennan, Shaw och Oeppen (2020) utvecklar med att när det inte finns möjlighet att tolka icke-verbala signaler, får vi allt svårare att behålla koncentrationen i mänskliga möten. Således gynnas generellt virtuella möten mer av pauser än fysiska möten (Brennan, Shaw & Oeppen, 2020). Iakttagelsen är intressant då de flesta av respondenterna i denna studie inte använder sig av sin kameramöjlighet. Med andra ord är det utifrån litteraturen särskilt befogat att de anställda lägger in fler pauser i mötena så länge kameran inte används.

5.2 Identifierade arbetssätt - genomförande

5.2.1 Videoanvändning associeras till tekniska utmaningar

Webex Meetings erbjuder flera kombinationer av modaliteter men vanligast bland respondenterna var att använda sig av ljud, chatt och skärmdelning. R7 menar att det begränsade användandet av kamera nog beror på att många inte vill synas i bild och att kameraanvändning i stora möten är tekniskt krävande. Uttalandet är i linje med Brennan, Shaw och Oeppen (2020) som menar att kameran bör nyttjas på ett sätt som reducerar användning av de tekniska resurserna. R3 använder inte video men menar trots detta att användare ibland kopplas bort från mötet och måste återansluta. R3 utför möten med ungefär 100 till 200 deltagare, vilket gör att det nog inte anses lämpligt att tekniskt belasta mötet mer än nödvändigt. R6 uppger på samma område att tekniska fördröjningar i plattformen är en anledning till att videoklipp och animeringar helt väljs bort: "(...)fördröjningen i webex har fått mig att skippa animeringar och videoklipp helt och hållet" (se Appendix 8, rad 18).

5.2.2 Litteraturens delade meningar om kameraanvändande

I litteraturen framgår blandade budskap kring vikten av att använda sig av kamera i virtuella möten. Diethart, Mulá & Zimmerman (2020) menar att kameran alltid bör användas av minst mötesledaren för att undvika "statiska tillstånd". Synpunkten kan härledas till konstaterandet att människor har svårare att behålla koncentrationen i samtal där det saknas icke-verbala signaler (Brennan, Shaw & Oeppen, 2020). R7 ger intressant nog uttryck för det motsatta då hon anser att videosamtal distraherar från själva mötets innehåll. ACM (2020) fokuserar vidare till skillnad från Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) och Brennan, Shaw och Oeppen (2020) på att modaliteter bör väljas utifrån vad det specifika mötet har mest nytta av, då det skulle vara mycket tekniskt krävande att låta alla deltagare använda sig av samtliga modaliteter. Enligt ACM (2020) är det således godtagbart att vissa modaliteter väljs bort givet att det finns goda skäl för exkluderingen. R3 anger att användare ibland tekniskt kopplas bort från mötet, vilket bör anses ett väl grundat skäl för att utesluta viss teknik. R6 nämner dock en subjektiv anledning till att avstå från videoanvändning, det vill säga att det som mötesledare upplevs enklare att fokusera på presentationens innehåll och inte på sitt kroppsspråk.

5.2.3 Olika hantering av lyssnarnas mikrofon

Några av respondenterna stänger alltid av eller väljer bort lyssnarnas mikrofon på förhand, medan andra förlitar sig på att sända påminnelser om önskad mikrofonhantering. Brennan, Shaw & Oeppen (2020) och Diethart, Mulá & Zimmerman (2020) fastslår att endast den som talar bör låta mikrofonen vara på. R1 anger att det råder dålig disciplin kring men respondenten brukar trots det inte vidta manuella åtgärder. R5 och R6 däremot stänger

manuellt av lyssnarnas mikrofon på förhand, antingen genom att ställa den på ljudlöst eller välja bort mikrofonen helt och hållet. I detta avseende understryker R6 att deltagarna generellt inte använder mikrofonen på ett önskvärt sätt. Utifrån observationen att respondenterna hanterar deltagarnas mikrofoner på olika sätt, och att deltagarna sällan stänger av sin mikrofon självmant, är det möjligt att konkreta regler för mikrofonhantering krävs. Mer specifikt kan det vara lämpligt att införa en organisatorisk standard för hur de anställda ska hantera deltagarnas mikrofoner.

5.3 Identifierade arbetssätt - avslutningen

5.3.1 Inga formella utvärderingar

Utvärderingar av virtuella möten lyfts fram som en viktig aspekt i litteraturen då dessa anses centrala för att kunna identifiera förbättringsmöjligheter (se Brennan, Shaw & Oeppen, 2020; Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020; Nelson et al., 2010; Rubinger et al., 2020). Nelson et al. (2010) tillägger att de frågor som ställdes under mötet bör finnas lättillgängliga med svar online efteråt. Trots litteraturens samstämmighet om utvärderingarnas betydelse är utvärderingar inte något som används i samband med de möten som undersöks i detta arbete. R1 anger att de använder sig utav handlings-och beslutsloggar, vilka behandlas muntligen under mötena men det anges ingen onlinebaserad tjänst där informationen publiceras. Likaså används ingen specifik plattform där mötesdeltagarna har tillgång till frågor och svar som uppkom under mötet. R6 uppger att feedback ibland kommer spontant från deltagarna och att detta då sker via mail. R7 bekräftar att några formella rutiner för utvärdering inte används i organisationen. Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) menar att resultatet av en session bör sparas i efterhand. I likhet med detta anger R7 att powerpointen som användes under mötet brukar publiceras online efteråt: "bara precis presentationen läggs ofta ut på en *2*" som vi kallar det" (Appendix 9, rad 44).

5.4 Organisatoriska aspekter

I föregående delar har resultatet analyserats utifrån litteraturen. Förutom de slutsatser som dragits utifrån analysen så har två organisatoriska aspekter urskiljts som viktiga för respondenternas planerings-och utförandeprocess. Dessa två organisatoriska aspekter är 1) högt arbetstempo och 2) avsaknad av riktlinjer.

² Intern webbsida

5.4.1 Högt arbetstempo

Utifrån empirin verkar det inte som att sena planeringsprocesser i första hand beror på bristande erfarenhet av eller kunskap om virtuella möten, snarare tycks en central faktor ligga i arbetstempot på organisationen. R7 anger exempelvis att de flesta som planerar virtuella möten inte är så snabba med planeringen då det råder ett högt arbetstempo med frekventa "brandkårsutryckningar". Uttalandet är i linje med R1 som menar att det kan uppkomma brådskande ärenden som medför att virtuella möten bokas in med kort varsel. Nämnvärt är att R1 har förhållandevis lång erfarenhet av att planera virtuella möten, men på grund av arbetets skiftande tempo är det alltså inte alltid möjligt att uppnå god framförhållning. Vidare skulle R5 vid tidpunkten för denna studie snart hålla i sitt första virtuella möte, där inbjudningarna till det stundande mötet skulle skickas så sent som en till två dagar i förväg. R6 har likt R1 hållit i betydligt fler virtuella möten än R5, men uppger trots detta att presentationen ibland inte färdigställs förrän på dagen för mötet. Utifrån denna empiri framgår att organisationens arbetstempo är en betydande faktor som påverkar respondenternas planering av virtuella möten. Utan rätt organisatoriska förutsättningar är det sannolikt svårt att införa riktlinjer som följs i praktiken.

5.4.2 Brist på riktlinjer

Ingen av respondenterna lyfter fram något specifikt regelverk eller några riktlinjer som används vid planeringen av virtuella möten. R5 hänvisar uteslutande till sina kollegor som kunskapskälla när han planerar sitt första virtuella möte. R4 anger uttryckligen att organisationen är i behov av mer guidning.

5.4.3 Uppfattningar om virtuella möten

Utifrån empirin och litteraturen kring hur virtuella möten kan optimeras, går det att reflektera kring varför organisationen inte utgivit fler guidande verktyg. ACM (2020) menar att det är en missuppfattning att virtuella möten utspelar sig på ett intuitivt sätt och bidrar till att planeringen inte är lika detaljerad som den borde vara. Möjligen ligger en sådan uppfattning till grund för att de anställda inte tilldelats tydligare regelverk. Uppfattningen att virtuella möten är "enkla" än traditionella möten kan givetvis även finnas hos de anställda. Vad gäller detta kan ett citat av R5 nämnas, här på frågan om huruvida det förbereds något manus eller dylikt inför det virtuella mötet med cirka 600 deltagare: "Nej inte egentligen, det tar mig fem minuter att förbereda så det är ingenting jag stressar över" (se Appendix 7, rad 76). Citatet ger uttryck för en avslappnad inställning gentemot virtuella möten, samtidigt framgår inte om respondenten har denna avslappnade inställning även inför fysiska möten.

5.5 Virtuella möten - den sociala dimensionen

I denna uppsats har det flertalet gånger lyfts att virtuella möten medför en minskad social dimension, jämfört med fysiska möten. I följande sektion sätts den insamlade empirin i relation till litteraturen kring detta.

Utmaningar med virtuella möten kan som bekant beskrivas med kategorierna *brist på feedback* och *synlighet* (Lehmann, 2003), där den förstnämnda åsyftar att virtuella möten generellt inte kan skapa samma höga nivå av social respons som fysiska möten. R6 lyfter detta då han anger att den sociala dimensionen är svår att återskapa online, till exempel upplevs det svårt att få tillräcklig feedback på humoristiska kommentarer (se Appendix 8, rad 30). Uttalandet kan härledas till Diethart, Mulá och Zimmerman (2020) som skriver att virtuella möten lämnar ett litet utrymme åt den spontana, sociala stämning som ofta utmärker fysiska träffar. R4 är inne på liknande spår då hon anger att “inget slår ett fysiskt möte” (se Appendix 6, rad 28).

Utifrån litteraturen och vad R4 och R6 anser så är det befogat att resonera kring åtgärder som kan nyansera organisationens virtuella möten. ACM (2020) belyser chattfunktionen som viktig för att främja deltagarnas virtuella närvaro, då chatten anses bidra till att deltagarna identifierar sig som en publik och att talare upplever att de talar till just en publik. Med andra ord är målet att optimera känslan av att det råder en stark mänsklig närvaro i mötet. Vidare är det enligt ACM (2020) viktigt att chattens innehåll förmedlas i realtid av någon med ansvar för detta. Endast R4 uppger att finns en sådan roll i mötena (se Appendix 6, rad 22). R7 menar dock att det ibland finns flera anställda som presenterar, där de som är klara med sin del brukar följa chatten och lyfta fram denna (se Appendix 9, rad 46). Ytterligare en aspekt som lyfts fram i litteraturen för att öka engagemanget är kameraanvändning (Diethart, Mulá & Zimmerman, 2020). Varken kameramöjligheten eller chattfunktionen används i särskilt stor utsträckning av respondenterna, vilket implicerar att både ökad kamera-och chattanvändning kan bidra till mer levande distansmöten i organisationen.

6 Slutsats

Med virtuella möten ökar möjligheten att utföra arbetsuppgifter på distans. Med det sagt kräver mötesformen ett visst mått av planering och kunskap för bästa möjliga resultat. I denna studie använder den undersökta organisationen virtuella möten i många olika syften och kontexter, vilket stärker vikten av ett gott genomförande. Vidare framgår tre centrala områden som påverkar hur respondenterna planerar och utför virtuella möten: 1) arbetstempot, 2) förekomsten av riktlinjer och 3) uppfattningar om virtuella möten. Nedan följer en sammanfattning av dessa.

Oförutsägbart arbetstempo

I intervjuerna framgår att respondenterna ibland inte hinner planera virtuella möten såsom önskat och så som förespråkas i litteraturen. Enligt respondenterna kan arbetstempot nämligen ibland vara hektiskt och framförallt oförutsägbart. När tiden är knapp kan det exempelvis bli nödvändigt att boka in virtuella möten med kort varsel eller färdigställa presentationsmaterialet på samma dag som mötet. I litteraturen föreslås riktlinjer för utförandet av virtuella möten. Utifrån denna studie kan rätt organisatoriska förutsättningar, såsom ett lagom arbetstempo, framhävas som en viktig grund för att kunna omsätta dessa riktlinjer i praktiken.

Riktlinjer kring virtuella möten

Resultatet visar att respondenterna generellt inte tillämpar några riktlinjer när de genomför virtuella möten. Samtidigt kan det ses som en fördel att anställda ges stor möjlighet att utforma sina egna virtuella möten. Som en följd av detta fria arbetssätt främjas också samarbete kollegor emellan på arbetsplatsen. I denna studie framgår exempelvis att en av respondenterna (som tidigare inte utfört virtuella möten) till stor del vänder sig till kollegor för råd och stöttning.

Uppfattningar om virtuella möten

Resultatet pekar på en underliggande uppfattning bland respondenterna om att virtuella möten är relativt enkla att utföra, och detta kan vara en förklaring till bristen på riktlinjer. Istället för riktlinjer används snarare kollegors erfarenhet och intuition som vägledning i planeringsprocesserna.

Avslutningsvis har det i enlighet med litteraturens slutsatser, angivits att virtuella möten lämnar en del att önska vad gäller den sociala dimensionen. Med hjälp av litteraturen framgår att respondenterna bör prova nya strategier för att förbättra denna sociala sfär - däribland ökad kameraanvändning.

6.1 Framtida studier

I denna studie framgår att användandet av virtuella möten i organisationen är förhållandevis brett och varierat, både sett till mötenas storlek och innehåll. Slutsatserna pekar dock på olika brister i respondenternas planerings- och genomförandefas. Framöver kan det vara intressant att upprepa studien i fler kontexter för att se om slutsatserna blir desamma. Studien kan förslagsvis upprepas inom olika organisationer, branscher och arbetskulturer för att få insyn. Studien kan även utföras med ett större fokus på urvalet av respondenter, då det i denna uppsats valdes respondenter med olika erfarenheter, kunskapsområden, kön och åldrar för att uppnå en bred bild av plattformsanvändandet. I fortsättningen kan det dock vara intressant att jämföra svaren mellan olika respondentgrupper, såsom respondenter med gedigen teknisk kompetens kontra respondenter med mindre teknisk kompetens. Det kan även vara givande att jämföra virtuella möten i organisationer inom samma bransch. Avslutningsvis pekar litteraturen på att virtuella möten kommer bli en allt större del av vår verklighet, således kommer det vara fortsatt relevant att undersöka virtuella möten, framförallt - hur de kan utformas för att uppnå sin fulla potential.

Appendix 1 - Mejlförfrågan om deltagande

Hej,

Mitt namn är Emelie Hensfelt och jag har fått din mejladress från *. Jag läser sista året på Lunds universitet för att avlägga min kandidatexamen i informatik, och söker just nu deltagare till mitt examensarbete!

Syftet med min uppsats är att undersöka hur anställda använder sig av Webex Meetings för att genomföra virtuella möten. Jag har fått uppgifter om att du har erfarenhet av detta och undrar därför om du vill ställa upp på en mejlintervju.

Jag vill även poängtera att du kommer vara anonym i undersökningen, till den grad att endast informationen nedan kommer ingå i uppsatsen:

- Din avdelning och yrkesroll (ej specifik titel)
- Könstillhörighet
- Åldersgrupp
- Antal utförda Webex-möten (med deltagarantal)

Organisationen i fråga kommer inte namnges eller lokaliseras. Uppsatsen kommer vid färdigställning publiceras på Lunds universitet webbsida för färdiga arbeten, <https://lup.lub.lu.se/student-papers/search>.

Stort tack på förhand,
Emelie.

Appendix 2 - Utskicket av intervjufrågor

Kandidatarbete i informatik - intervjumall

SYSK16 Lunds universitet Emelie Hensfelt

Följande intervjumall utgår jag ifrån i den här studien. Vänligen kopiera frågorna 1-15 in i mejlet som utgör ditt svar på intervjun.

Företaget kommer inte nämnas vid namn eller geografisk ort, ditt namn och specifika arbetstitel utelämnas. Ditt kön inkluderas och din ålder anges som ett 10-års spektrum. Eventuella uttryck i dina svar (t.e.x intern jargong) som kan härledas till företaget kommer också utelämnas.

Inom parentes i anslutning till frågorna finns exempel på aspekter som kan vara relevanta för frågan. **När det är möjligt, vänligen utveckla dina svar.**

Svar lämnas helst inom 2 veckor.

Vid alla övriga frågor vänligen kontakta mig, på antingen tel: 076-1919782, eller mejl: emelie046@gmail.com

Tack för din medverkan!

1. Vad är din roll på företaget?

2. Hur skulle du med egna ord beskriva kommunikationsverktyget Webex Meetings?

3. Hur många deltagare finns oftast med under de digitala möten som du hållit via Webex Meetings (uppskattningsvis)?

4. Hur många möten har du hållit i på Webex Meetings (uppskattningsvis)?

5. Vilken kombination använder du oftast på Webex Meetings:

- Endast ljud.
- Ljud och text (chatt)
- Ljud och video
- Video, ljud och text.

6. Hur pass lång tid i förväg brukar du förbereda dig inför mötet som du ska hålla i, och vad gör du för att förbereda dig? (förbereder dokument/underlag att ha uppe parallellt med mötet, boka mötesrum, skicka inbjudan)

7. Hur lång tid i förväg börjar du starta upp mötet? (vara på plats, öppna Webex)

8. Vilken teknik använder du vid mötet? (headset, mikrofon, kamera)

9. Vad brukar mötesdeltagarna kunna se på sin skärm? (delade filer, dokument)

10. Vilken tid på dygnet brukar du förlägga dina möten, och vilka aspekter brukar du ta med i åtanke? (tidszoner, arbetstider på andra kontor)

11. Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?

12. Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av deltagarna för att interagera och ställa frågor?

13. Brukar deltagarna stänga av sin mikrofon när de lyssnar?

14. Följs mötet upp eller utvärderas på något vis? Om ja, hur sker kommunikationen? (exempelvis mejl, enkät)

15. Finns det något du skulle vilja tillägga om hur ni har möten via Webex Meetings?

Appendix 3 - Mejlsvar från R1

Inkom 10:e juni kl 14.20

1. **Vad är din roll på företaget?**
2. *(Chefsassistent)*³
3. **Hur skulle du med egna ord beskriva kommunikationsverktyget Webex Meetings?**
4. Ett alternativ till Skype, som vi använt i många år. Smidigt verktyg under rådande tider.
5. **Hur många deltagare finns oftast med under de digitala möten som du hållit via Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
6. Allt mellan 5 upp till 370 deltagare.
7. **Hur många möten har du hållit i på Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
8. På ett ungefär ca 70 – 80 ggr i vår.
9. **Vilken kombination använder du oftast på Webex Meetings:**
 - Endast ljud.
 - Ljud och text (chatt)
 - Ljud och video
 - Video, ljud och text.
10. Det varierar beroende på syfte och antal deltagare. Oftast ljud och att vi visar en presentation. På större möten med samtlig personal, där våra direktörer ska presentera status, har vi använt, ljud, bild samt video.
11. **Hur lång tid i förväg brukar du förbereda dig inför mötet som du ska hålla i, och vad gör du för att förbereda dig? (dokument/underlag att ha med till mötet, boka mötesrum, skicka inbjudan)**
12. Ca en månad före utsatt möte bjuder jag in till ett *möte med min chef, samt de som ska leverera material till presentationen. Ca 1 vecka före mötesdatum bjuder jag in till ett *⁴, där vi genomgår presentationen/agendan samt gör ev sista korrigeringar. För att skapa en agenda så sparar jag olika ”topics” som min chef nämner vid olika möten, påminner honom om dessa när vi går igenom de utkast till agendorna för de olika möten, som jag skapar löpande. Vissa topic flyttas fram eller repeteras, beroende på

³ Yrkestiteln har omformulerats till en titel med likvärdig innebörd

⁴ slutligt möte

beslut under pågående möten under året. Mötesrum och deltagare agerar jag på direkt när jag får uppgiften att skapa mötet. På årsbasis bokar jag alla större möten ett år i förväg, för att få rätt flow och att de kommer i rätt ordning. Ledningsgrupp möte först, sedan ett manager möte därefter samlar vi all personal i ett tredje möte.

Styrelsemöten ligger bokade för båda länderna med ett års framförhållning, då bokar jag även externa mötesplatser samt teknik. Äger möten rum på vårt kontor i *, och vi testar ny teknik, har jag alltid någon från IT avdelningen med i förberedelserna, samt under själva genomförandet.

13. Var brukar du skicka inbjudan till mötet (mejl, webex, dylikt) och hur lång tid i förväg brukar denna skickas?

14. Inbjudningarna går alltid ut via Outlook och skickas oftast på årsbasis, så i slutet av varje månad, skickar jag ut nya inbjudningar för samma månad, fast ett år framåt. Många möten bjuds också in med kort framförhållning, för att hantera akuta uppkomna topics, som kollegor i * alternativt våra * och återförsäljare lyft.

15. Vilken teknik använder du vid mötet? (headset, mikrofon, kamera)

16. Under möten använder vi oftast våra laptops med inbyggd kamera samt ljud.

17. Vad brukar mötesdeltagarna kunna se på sin skärm? (delade filer, dokument)

18. Deltagarna kan då se den som talar framför aktiverad laptop, samt delad presentation. Mötesdeltagarna kan själv skapa via oerhört många valmöjligheter och styra om de vill se talaren i halvbild eller mindre, strl på presentationen som visas, ev chatt rutor etc.

19. Vilken tid på dygnet brukar du förlägga dina möten, och vilka aspekter brukar du ta med i åtanke? (tidszoner, arbetstider på andra kontor)

20. Stor variation på detta, många möten är heldag, och då tar vi pauser på fm och efm (ca 10 min, samt lunch 45 min). Tidszoner tar vi hänsyn till lika så våra externa deltagares agendor.

21. Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?

22. Såg nu att jag just svarade på denna frågan under föregående fråga. *Svar på följdfråga:* Jag lägger in en paus på förmiddagen samt en på eftermiddagen, i agendan för heldags möten. För kortare möten lägger jag inte in pauser, utan då improviserar vi.

23. Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av deltagarna för att interagera och ställa frågor?

24. Chatten används väldigt sparsamt av våra mötesdeltagare. Vet oftast exakt vilka som kommer ställa en fråga, max två per möten. Vi introducerar alltid möjligheten att använda chatten under pågående möte, i inledningen när vi går igenom agendan. Jag inleder alla möten med en chatt text där de hälsas välkomna samt mötesregler för att nå optimal effekt av mötet.

25. Brukar deltagarna stänga av sin mikrofon när de lyssnar?

26. Ganska dålig disciplin kring detta, men vi är grymt bra på att gå in och påminna både verbalt samt via chatten. Blir lätt rundgång annars.

- 27. Följs mötet upp eller utvärderas på något vis? Om ja, hur sker kommunikationen? (exempelvis mejl, enkät)**
28. Samtliga möten följs upp då en action-logg samt decisionlogg förs. Status från denna presenteras i inledning av kommande möte för att sedan komma vidare i processen. Vissa topics genererar även nya separata möten i annat forum, annan mötestid samt kanske kompletterande deltagare. Vi gör inga utvärderingar av själva mötet.
- 29. Finns det något du skulle vilja tillägga om hur ni har möten via Webex Meetings?**
30. Inte mer än att det är viktigt att få IT stöd och en bra införsäljning för att använda verktyget.

Appendix 4 - Mejlsvar från R2

Inkom: 11:e juni kl 11:22

1. **Vad är din roll på företaget?**
2. *(Jobbar inom Management)*
3. **Hur skulle du med egna ord beskriva kommunikationsverktyget Webex Meetings?**
4. *(Bortfall)*
5. **Hur många deltagare finns oftast med under de digitala möten som du hållit via Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
6. Mellan 12-15 personer
7. **Hur många möten har du hållit i på Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
8. 2
9. **Vilken kombination använder du oftast på Webex Meetings:**
 - Endast ljud.
 - Ljud och text (chatt)
 - Ljud och video
 - Video, ljud och text.
10. Ljud och video
11. **Hur lång tid i förväg brukar du förbereda dig inför mötet som du ska hålla i, och vad gör du för att förbereda dig? (dokument/underlag att ha med till mötet, boka mötesrum, skicka inbjudan)**
12. 30 min
13. **Var brukar du skicka inbjudan till mötet (mejl, webex, dylikt) och hur lång tid i förväg brukar denna skickas?**
14. Outlook-inbjudan via Webex
15. **Vilken teknik använder du vid mötet? (headset, mikrofon, kamera)**
16. Endast min chromebook med inbyggd kamera och ljud
17. **Vad brukar mötesdeltagarna kunna se på sin skärm? (delade filer, dokument)**
18. Endast video
19. **Vilken tid på dygnet brukar du förlägga dina möten, och vilka aspekter brukar du ta med i åtanke? (tidszoner, arbetstider på andra kontor)**
20. På eftermiddagen, CET. Mötets tid utgår i stort sett från min chefs tillgänglighet, då det är å hennes vägnar jag bokar möten.

-
- 21. Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?**
 22. 1,5 h resp 2,5. Inga pauser
 - 23. Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av deltagarna för att interagera och ställa frågor?**
 24. De talade direkt under mötets gång
 - 25. Brukar deltagarna stänga av sin mikrofon när de lyssnar?**
 26. *(Bortfall)*
 - 27. Följs mötet upp eller utvärderas på något vis? Om ja, hur sker kommunikationen? (exempelvis mejl, enkät)**
 28. Nej
 - 29. Finns det något du skulle vilja tillägga om hur ni har möten via Webex Meetings?**
 30. *(Bortfall)*

Appendix 5 - Mejlsvar från R3

Inkom: 11:e juni, kl 08:46

1. **Vad är din roll på företaget?**
2. Nu är jag * och använder inte Webex på samma sätt som i min tidigare roll på försäljningsavdelningen. Då använde vi Webex till våra månadsmöte med agenterna så jag utgår från det i följande frågor.
3. **Hur skulle du med egna ord beskriva kommunikationsverktyget Webex Meetings?**
4. Ett digitalt mötesrum
5. **Hur många deltagare finns oftast med under de digitala möten som du hållit via Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
6. 100-200
7. **Hur många möten har du hållit i på Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
8. 30.
8. **Vilken kombination använder du oftast på Webex Meetings:**
 - Endast ljud.
 - Ljud och text (chatt)
 - Ljud och video
 - Video, ljud och text
9. Endast skärmdelning och chatt, ljud tar vi via telefon
10. **Hur lång tid i förväg brukar du förbereda dig inför mötet som du ska hålla i, och vad gör du för att förbereda dig? (dokument/underlag att ha med till mötet, boka mötesrum, skicka inbjudan)**
11. En vecka innan, men lägger ungefär 3 timmar totalt
12. **Var brukar du skicka inbjudan till mötet (mejl, webex, dylikt) och hur lång tid i förväg brukar denna skickas?**
13. En månad innan, efter mötet skickar jag alltid till nästa månad
14. **Vilken teknik använder du vid mötet? (headset, mikrofon, kamera)**
15. Dator. *Svar på följdfråga:* Vi använder bara dator. Ljudet kör vi via telefon.
16. **Vad brukar mötesdeltagarna kunna se på sin skärm? (delade filer, dokument)**
17. Powerpointpresentation

18. Vilken tid på dygnet brukar du förlägga dina möten, och vilka aspekter brukar du ta med i åtanke? (tidszoner, arbetstider på andra kontor)

19. 14:00-15:00. *Svar på följdfråga:* Det passar oss bäst, tidigt på morgonen körde vi tidigare men det funkade inte.

20. Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?

21. Nej. *Svar på följdfråga:* mötena är max 1 timme så det behövs inte.

22. Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av deltagarna för att interagera och ställa frågor?

23. Ja

14. Brukar deltagarna stänga av sin mikrofon när de lyssnar?

15. Ja

16. Följs mötet upp eller utvärderas på något vis? Om ja, hur sker kommunikationen? (exempelvis mejl, enkät)

17. Nej, i så fall återkommer deltagarna med feedback om de upplevt något mindre bra.

18. Finns det något du skulle vilja tillägga om hur ni har möten via Webex Meetings?

19. Ibland slängs man ut ur mötet, så man får koppla upp sig igen

Appendix 6 - Mejlsvar från R4

Inkom: 12:e juni kl 13:59

1. **Vad är din roll på företaget?**
2. *(Samordnare)*⁵ Har hand om ex kick offer , konferenser, möten, fakturor
3. **Hur skulle du med egna ord beskriva kommunikationsverktyget Webex Meetings?**
4. Ett bra verktyg när man vill nå ut till många personer. Relativt enkelt och smidigt att hantera för de flesta, både som brukare och för dem som skall ringa in och lyssna
5. **Hur många deltagare finns oftast med under de digitala möten som du hållit via Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
6. Vi har gjort både mindre och större grupper. Allt från 15 personer till 150 – 200 personer
7. **Hur många möten har du hållit i på Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
8. 4-10
9. **Vilken kombination använder du oftast på Webex Meetings:**
 - Endast ljud.
 - Ljud och text (chatt)
 - Ljud och video
 - Video, ljud och text
10. Ljud och text
11. **Var brukar du skicka inbjudan till mötet (mejl, webex, dylikt) och hur lång tid i förväg brukar denna skickas?**
12. Inbjudan går iväg ett par veckor innan mötet, sen en påminnelse ett par dagar innan mötet med kod och telefonnr att ringa in på. Tekniken testas vi någon dag innan så att den fungerar och sen är vi på plats ca 1 timme innan start och gör ytterligare en check för att allt ska fungera. Mötesrummet bokas också ett par veckor i förväg. Inbjudan går via email.
Svar på följdfråga: De webbex som jag hållt i har bestått i olika delar, och därmed också olika personer som presenterar. De som presenterar ansvarar för sin egen del och ser till att materialet kommer in till det slutdatum som vi satt för att sedan en person sammanställer hela presentationen. Gällande Innehållet / agendan har vi förmöten, vi

⁵ Yrkestiteln har omformulerats till en titel med likvärdig innebörd

kallar det *-möten, med de personer som representerar de områden som vi vill ska tala under webben. Första mötet brukar ligga ca 2 månader innan och sen har vi löpande kontakt och ett sista avstämningsmöte någon dag innan

13. Vilken teknik använder du vid mötet? (headset, mikrofon, kamera)

14. Utöver dator endast en konferenstelefon som går att skicka runt mellan de som pratar

15. Vad brukar mötesdeltagarna kunna se på sin skärm? (delade filer, dokument)

16. Vi delar en PPT som de ser

17. Vilken tid på dygnet brukar du förlägga dina möten, och vilka aspekter brukar du ta med i åtanke? (tidszoner, arbetstider på andra kontor)

18. Oftast fm eller efter lunch (*bortfall*)

19. Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?

20. Ja en bensträckare efter ca 1 timme

21. Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av deltagarna för att interagera och ställa frågor?

22. Chatten är öppen och det ställs en del frågor. Vi har då personer som ”bevakar chatten”

23. Brukar deltagarna stänga av sin mikrofon när de lyssnar?

24. Vi har en slide i presentationen som står att de ska sätta telefonen på mute. Sen säger vi även till att de måste ha telefonen på mute

25. Följs mötet upp eller utvärderas på något vis? Om ja, hur sker kommunikationen? (exempelvis mejl, enkät)

26. Nej ingen uppföljning

27. Finns det något du skulle vilja tillägga om hur ni har möten via Webex Meetings?

28. Man kan göra webbexmöten hur bra och häftiga som helst, men inget slår ett fysiskt möte. Sen har man mkt kvar att lära för att få till det lilla extra. Nu blev vi tvingade in i den digitala världen och då gör man det som funkar på ett bra och snyggt sätt, men hade behövt ännu mer guidning i hur du skapar bästa mötet digitalt

Appendix 7 - Telefonintervju med R5

Tidsåtgång 15:23 min. Datum: Fre 15:e juni. Telefonsamtal.

1. EH: Vill du börja berätta lite om din roll och vad du gör till vardags?

2. R : Jag jobbar med kund och leverantörsreskontra och med mycket fokus på process och processutveckling.

3. EH: Det här verktyget som ni arbetar med, Webex, hur skulle du beskriva det?

4. R: Det är ett verktyg som tillåter många användare att befinna sig i samma mötesrum och se och samma grejer, alltså samma skärm och den typen av grejer. Som skype fast med mer potential till större möten.

5. EH: Du kommer snart hålla i ditt första möte på WebEx, hur ser din förberedelse ut?

6. R: Jag kör en test av den demonstration jag ska göra, och ser så att allt fungerar. Går igenom stegen jag ska göra...där kommer jag visa det de ska lära sig att göra. Jag ska (paus) där är nya steg de behöver göra för att leverera vår produkt. De stegen kommer jag gå igenom där. Det handlar om att bekräfta att vissa dokument stämmer och säga att "ja jag har tittat på det och de stämmer". Den typen av grejer.

7. EH: På vilket sätt gör du detta, gör du det för dig själv eller gör du det i webex?

8. R: Jag gör det för mig själv. Jag kanske inte pratar utan jag mest bara klickar runt och ser så att funktionerna jag ska visa faktiskt fungerar. Och så att jag vet själv hur det ska fungera.

9. EH: Vilka funktioner vill du särskilt kolla att de fungerar?

10. R: Jag undviker väl gärna att gå in exakt på vad det är vi gör, men när jag trycker på vissa knappar ska vissa grejer skapas, och jag vill se att de faktiskt skapas.

11. EH: Kan du berätta något mer övergripligt ungefär vad det är?

R: Det ska skapas ett mejl som innehåller information och det här mejlet ska gå till kunden.

12. EH: Ska detta mejlet endast nå dem som befinner sig i mötet på Webex?

13. R: Nej, det ska gå till slutkunder. De som ingår i detta mötet ska i sin tur skapa det här mejlet.

14. EH: Vilka kommer personerna i detta mötet vara?

15. R: Det är säljare, externa. Det är våra externa partners.

16. EH: Kallar ni detta för en konferens, möte, eller vad kallar ni det?

17. R: Nä, vi kallar det Webex. Vi säger vi ska "ha en Webex" säger vi. Det kanske inte är rätt terminologi men vi använder det inom kontoret.

18. EH: När du loggar in och startar detta mötet. Kan du beskriva hur processen ser ut?

19. R: Asså, det är första gången jag gör detta (paus) eh så jag litar på mina andra kollegor som gjort det innan mig. Jag ska starta mötet en halvtimme innan de andra dyker upp bara för att se så tekniken fungerar. Kanske ber någon av mina kollegor gå med in i mötet bara för att komma igång, så att jag är redo sen när den stora massan kommer. Sen ska jag se till så jag mutear alla säljare så att inte alla överröstar mig, så att de hör när jag pratar. De kan chatta om de vill.

20. EH: De här deltagarna till mötet. Kan du se deras namn, eller är de anonyma?

21. R: Asså jag bör ju kunna se deras namn i webex. De kan ju hitta på ett eget namn i WebEx om de vill, men det tror jag inte är så vanligt. Men sen är det ju inte varje... (paus) asså sen sitter ju vissa av de här personerna tillsammans i ett mötesrum och en av dem är inloggad. Så för varje användare jag ser i WebEx kan där ju vara fem personer bakom den användaren.

22. EH: Hur ser det ut med tiden, är det du som bestämmer ungefär hur lång tid detta kommer ta?

23. R: Ja.

24. EH: Hur har du kommit fram till tiden som mötet kommer ta?

25. R: Jag har tänkt att jag tar en timme. Och om det tar tjugo minuter så är alla bara nöjda.

26. EH: Har du planerat in några pauser under detta eller tänker du att det blir i ett?

27. R: Det blir i ett.

28. EH: Alla de här säljarna, befinner de sig i sverige?

29. R: Ja.

30. EH: Okej, och vilken tid på dagen är det här mötet planlagt?

31. R: Det är inte bestämt än men jag ska försöka ta det vid 9.30.

32. EH: Och varför just 9.30, finns det nån anledning?

33. R: Min kollega som haft många WebEx möten tidigare, tipsade om att det var ett bra tillfälle att ha det. Varför vet jag inte riktigt om jag ska vara ärlig.

34. EH: När kommer du annonsera till de här säljarna när du har bestämt vilken tid det blir och hur länge det varar?

35. R: Förhoppningsvis måndag (fredag eftermiddag då detta spelades in).

36. EH: Och hur många dagar i förväg blir det då?

37. R: En eller två, för vi har planerat lite dåligt, vi har ordnat ihop detta ganska snabbt så de får inte så mycket tid på sig.

38. EH: Och det är inte du som kommer kolla igenom tekniken så mycket nu i och med att det är ditt första Webex möte?

39. R: Ja jag kommer ju ha hjälp, men det ligger ju på mig att starta mötet och så vidare.

40. EH: Men de här testerna på förhand, de kommer du inte göra själv?

41. R: Nä, inte själv, men. Jag kommer ju vara den som trycker start och så. Se till att mutea folk och såna grejer.

42. EH: Och de som deltar i mötet. Vad kommer de se större delen av tiden på mötet, på sin skärm?

43. R: Min datorskärm. Och där kommer jag visa det det de ska lära sig att göra. Jag ska... (paus) där är nya steg de behöver göra för att leverera vår produkt. De stegen kommer jag gå

igenom där. Det handlar om att bekräfta att vissa dokument stämmer och säga att "ja jag har tittat på det och de stämmer". Den typen av grejer.

44. EH: Och under det här tillfället när du ska lära ut detta, kommer det ges fler likadana tillfällen, eller blir detta det enda?

45. R: Detta är det enda. Dina kollegor kommer säkert kunna ta om du har frågor, fråga dem.

46. EH: Så vad är det som gör att det inte kan bli fler, hade du kunnat bestämma över det?

47. R: Om jag vill kan jag göra fler, ja. Men jag tänker inte göra fler.

48. EH: Okej, och har du någon slags riktlinjer för vad du ska göra om något går snett under mötet?

49. R: Nej, jag improviserar.

56. EH: Har ni någon rutin som ni gör efter ett sådant här möte?

57. R: Inte som jag känner till.

58. EH: Vart kommer du annonsera det här mötet?

59. R: De kommer få det via mejl

60. EH: Okej, så om du behöver ändra tid skickar du helt enkelt ett nytt mejl?

61. R: Man kan säkert uppdatera mötet så att de får en uppdatering.

62. EH: Så du skickar tiden som ett event i mejlet?

63. R: Ja precis.

64. Och de som kommer titta på detta, vet du något om deras tekniska utrustning, bildkvalité etc?

65. R: Nej, det har jag inte koll på.

66. EH: Har du ett schema för i vilken ordning du ska gå igenom allt?

67. R: Nej inte egentligen, det tar mig fem minuter att förbereda så det är ingenting jag stressar över.

68. EH: Och slutligen, hur många människor tror du totalt kommer delta i detta?

69. R: Min kollega sa att de brukar vara en 600 stycken. Men typ bara 100 användare. Så det brukar ju va att där är folk som sitter tillsammans.

70. Är det någonting du eventuellt vill lägga till om webex, hur det funkar och så vidare, något övrigt du tycker är intressant?

nej, inget jag kommer på.

Appendix 8 - Mejlsvar från R6

1. **Vad är din roll på företaget?**
2. *(Jobbar inom Produkt)*
3. **Hur skulle du med egna ord beskriva kommunikationsverktyget Webex Meetings?**
4. Effektivt kommunikationsverktyg som möjliggör informationsspridning på smidigt sätt. Funkar bra om man har större publik som befinner sig på andra orter.
5. **Hur många deltagare finns oftast med under de digitala möten som du hållit via Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
6. De Webexmöten som jag har hållit i har i snitt haft ca 80 – 150 st deltagare.
7. **Hur många möten har du hållit i på Webex Meetings (uppskattningsvis)?**
8. Jag har hållit i ca 20 st webexmöten (dock inte alltid via CISCO Webex, ibland har andra program som ”Zoom” och ”GlobalMeet” använts).
9. **Vilken kombination använder du oftast på Webex Meetings:**
 - Endast ljud.
 - Ljud och text (chatt)
 - Ljud och video
 - Video, ljud och text
10. När det kommer till webexmöten så använder jag den enbart för skärmdelning så att deltagarna kan följa min presentation (bildspel) medan jag klickar fram de olika sidorna. Det är alltså inte video som visar mig eller liknande, utan jag använder Webex för att dela min skärm där jag har förberett en PowerPoint presentation. Ljud går via separat telefonlinje. Vi brukar be deltagarna logga in på Webex, men klicka på ”mute” eller välja bort ljudet helt och hållet. De får istället ringa in till vår telefonkonferens så att de kan följa vad vi säger under presentationen. Chattfunktion finns, och där tillåter vi att deltagarna ställer frågor som vi sedan antingen svarar på direkt i chatten eller muntligt via telefonkonferensen.
11. **Hur lång tid i förväg brukar du förbereda dig inför mötet som du ska hålla i, och vad gör du för att förbereda dig? (dokument/underlag att ha med till mötet, boka mötesrum, skicka inbjudan)**
12. Tid för förberedelse kan variera beroende på vilken typ av Webexpresentation vi har. Men oftast handlar det om att ha ett färdigt dokument samt någon form av manus. Detta påbörjas ca 2 veckor innan webexmötet, och ibland färdigställs det under

samma dag som webexmötet ska äga rum. Mötesrum bokas, och inbjudan skickas ca en vecka innan mötet ska hållas.

13. Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?

14. Jag brukar skicka ut en inbjudan ca en vecka innan mötet. Detta går endast ut via e-post, inga andra kanaler används.

15. Vilken teknik använder du vid mötet? (headset, mikrofon, kamera)

16. Den enda tekniken jag använder på mötet är mobiltelefonen (iPhone, med hörlurar för lite bättre ljud). Är det fler som ska presentera under samma möte så brukar vi använda konferenstelefon som skickas runt i rummet. Inga kameror används.

17. Vad brukar mötesdeltagarna kunna se på sin skärm? (delade filer, dokument)

18. Mötesdeltagarna ser det som finns på mitt skrivbord, vilket oftast brukar vara en PowerPoint presentation eller i många fall även ett bildspel som har sparats som PDF (detta eftersom PDF upplevs som smidigare än PowerPoint och eftersom fördröjningen i webex har fått mig att skippa animeringar och videoklipp helt och hållet).

19. Vilken tid på dygnet brukar du förlägga dina möten, och vilka aspekter brukar du ta med i åtanke? (tidszoner, arbetstider på andra kontor)

20. Jag brukar hålla webex kl 8:30 – 9:30 eftersom de flesta deltagarna är på arbetsplatsen vid den tiden, men de har inte hunnit bli allt för upptagna med andra arbetsuppgifter (eller ifall det är säljare som är deltagare så är det inte så himla många kunder i bilhallarna så pass tidigt). I andra fall har jag hållit i webexmöten kl 14:00 – 15:00 då det också har identifierats som en bra tidpunkt för deltagare.

21. Brukar du planera in pauser under mötet? Om ja, efter hur lång tid och hur långa är dessa?

22. Jag brukar inte planera in pauser. Samtidigt har jag inte hållit i webex som tagit mer än 1h.

23. Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av deltagarna för att interagera och ställa frågor?

24. Ja, chattmöjligheten används av deltagarna så att de interagerar med oss. Det kan vara allt ifrån att de upplever dåligt ljud och vill uppmärksamma oss på tekniska utmaningar, men det är också frågor som berör ämnet.

25. Brukar deltagarna stänga av sin mikrofon när de lyssnar?

26. Vi brukar be mötesdeltagarna trycka på ”mute”... Men om jag fick en krona för varje gång en deltagare inte stängt av sin mikrofon så hade jag varit en rik man J Som tur är så har ”CISCO Webex” en funktion som heter ”Mute All”, och trycker vi på ”*8” i telefonkonferensen så innebär det också ”mute all” på telefonlinjen.

27. Följs mötet upp eller utvärderas på något vis? Om ja, hur sker kommunikationen? (exempelvis mejl, enkät)

28. Vi brukar få ris och ros efter möten, men det brukar vara spontana kommentarer från deltagarna. D.v.s. inget vi direkt ber om att få feedback på. Detta sker vanligtvis via e-post.

29. Finns det något du skulle vilja tillägga om hur ni har möten via Webex Meetings?

30. Jag har inget att tillägga direkt, men kan generellt tycka att Webex är ett bra verktyg för kommunikation. Speciellt för oss som har deltagare som är belägna från Skåne till Norrland. Den verkliga dynamiken som man får på en Live-konferens går inte riktigt att efterhärma online, man får t.ex. ingen respons om man drar ett skämt eller säger något som man lyckas formulera på ett fint sätt... men samtidigt är det lättare för mig (som gillar att sitta med ett manus och känner mig inte riktigt bekväm framför folk) att köra en presentation online där jag inte behöver tänka på t.ex. kroppsspråk, min dåliga hållning eller liknande.

Appendix 9 - Telefonintervju med R7

Tidsåtgång 35:04 min. Datum: 15:e juni. Telefonsamtal.

1. **EH: Kan du kort beskriva ditt uppdrag på företaget?**
2. R: Jag är * (*jobbar på säljavdelningen*)
3. **EH: Kan du säga lite om din insyn i hur ni använder virtuella möten? och då specifikt med webex?**
4. R: Vi har ju haft det flera år, jag vet inte riktigt hur det började om det var just för återförsäljare eller informationsmöten. Det var ju främst möten med våra återförsäljare. Jag har blivit inbjuden till sådana för att vara med och lyssna på informationen. Jag jobbade tidigare närmare kollegor som organiserade mötena, alltså jag satt nära dem så jag hörde ju hur deras planering gick till. Och då när jag var på mötena så satt jag då i samma konferensrum som de som arrangerade mötet. Sen har vi ju regelbundet, jag sitter ju ganska nära dem nu också och vi har återkommande möten, ibland sitter jag vid min plats och lyssnar, ibland går jag in i konferensrummet där de som arrangerar mötet också är.
5. **EH: Jag har varit i mailkontakt med en av dina kollegor, R1*, som har berättat lite mer om hur ni bokar in lite större möten på organisationen, typ som konferenser eller kick-offer med många deltagare. Det jag fick fram är att ni använder er av något som heter *-möten. Är det någon som du är bekant med?**
6. R: Ja, det är repetitionsmöten, man går liksom igenom alla presentationer tillsammans, alltså dem som ska hålla i mötet, de som ska vara med och hålla i en presentation. Så det är ju typisk såna som R1* håller i, det är ju större möten med viktiga kontakter, som VD för våra kundföretag.
7. **EH: Och generellt är det man börjar med att skicka mötesinbjudan-**
8. R: - Ja och bokar ett konferensrum på kontoret där vi ska sitta för ofta är det ju ett antal personer som presenterar, för sånt det får man alltid planera i god tid, var man ska sitta.
9. **EH: Och gör ni då detta direkt i anslutning till att ni bokar in mötet, det är inget ni väntar med?**
10. R: Nej, det bokar man så fort man vet.
11. **EH: Och inbjudan, den innehåller alltså tid, plats, står det nånting om tekniska rekommendationer eller mötesregler, eller det är mest bara en tid som ska skickas ut?**
12. R: Nej sen står där ju instruktioner inför mötet också, "det här numret ska du ringa" och "den här koden" ska du slå in.
13. **EH: Samlar ni aktivt in synpunkter från åhörarna om vilka tider som passar?**

14. R: Vi vet av erfarenhet vilka tider som är mest lämpliga, både i månaden och på dagen och i veckan, vilka tider som fungerar bäst för dem som ska lyssna. Och vi har liksom koll på vilka stora möten för övrigt som är planerade. Så på så vis så planerar vi mötena. Sen kan det ju hända att det visar sig att nä, en tredjedel av alla som är inbjudna nu har ett stort annat event som vi inte kände till. Och då flyttar dem mötet
15. **EH: På vilket sätt brukar ni få reda på det?**
16. R: Det får vi ju reda på via dem som skickar ut inbjudan. Eller, ja, de kanske svarar direkt att “nä vi har ju den här stora grejen som berör väldigt många av oss som ska vara med” och ber oss att ändra.
17. **EH: Men om vi säger, tänk att du skulle boka ett möte nu nästa månad, vad är en vanlig tid och dag? Har ni så specifikt, liksom?**
18. R: Asså man undviker till exempel måndag morgon eller fredag eftermiddag eller sista dagen i månaden. Ja, alltså man vet ju att de har mycket annat att tänka på just då. Vi tar ju typiskt inte före 10 på förmiddagen och inte efter 15 och så. Och sen så just det här att man har koll på vilka andra stora möten som är på gång.
19. **EH: Är det den viktigaste faktorn?**
20. R: Ja, och så att det passar in med åhörarna dagliga schema.
21. **EH: Står det någonting rent tekniskt om vad man ska ha, hörlurar eller -**
22. R: - Nä,
23. **EH: - Och inget heller om till exempel “sitt i en tyst miljö” och “rekommenderar att ni bokar att sitta i”**
24. R: Nej, det är i alla fall inget som jag har sett.
25. **EH: Så det är i så fall något man skriver till?**
26. R: Ja.
27. **EH: Okej för det är väl ofta det är möten med folk som ni har haft möten med innan?**
28. R: Ja som vi har haft möten med förr.
29. **EH: Det är inte så mycket helt nya?**
30. R: Nä, det händer ju aldrig. I princip.
31. **EH: Okej så då tänkte jag gå över till vad som händer under själva mötet. Vad jag har förstått, tekniken ni använder under mötet är generellt en konferenstelefon, en dator där ni ser en skärm, text, alltså chatt. Men det ni oftast visar är “slides”?**
32. R: Ja, det vi använder är ju, det körs ju ofta en presentation, en powerpoint. Och ljud på den som sköter presentationen och chatt. För åhörarna ska inte höras. Och har de inte muteat så mutear den som håller mötet. Där är ett telefonnummer som alla deltagarna ringer in till. Man har en länk i sin invitation i sin outlook och så klickar man på länken så man ser. Men sen så själva ljudet är alltid via en telefon.
33. **EH: Inte nån i video, inte liksom -**
34. R: Det tror jag vi undviker för det har väl en viss förmåga att inte funka när man ska köra det så. Nej men video eller sånt, youtube-klipp och sånt.
35. **EH: Okej, så multimedia som är lite stor undviker ni?**
36. R: Ja.
37. **EH: Men alltså det här med att synas i bild, vad är er inställning till det tror du? generellt? För det verkar ju inte som att det är så många som gör.**

38. R: Nej jag tror generellt är folk inte så roade av att synas som håller presentationen. Och sen så ibland så, dem som ringer in, glömmer ibland att stänga av kameran så ibland så ser man då (skratt) nån deltagare där och det är lite pinsamt ju. Och jag kan personligen tycka att det distraherar ju att se personen, då har man personen här i den hörnan, sen presentationen här, och så bara tittar man på honom eller henne och så glömmer man lite grann vad det är de pratar om. Jag kan tycka det är lite störande.
39. **EH: Så du tror inte att det, alltså är större risk att det är lättare att tappa fokus? Man kanske distraheras och gör någonting annat istället?**
40. R: Ja det vet man ju inte men då får de ju skylla sig själva. Sen så är det ju så att efter en Webex, så lägger man ju ofta ut det på en webbsida där det, de kan se presentationen.
41. **EH: Så den är inspelad?**
42. R: Ja själva powerpointen från mötet.
43. **EH: Okej, men inte ljudet då?**
44. R: Nej, bara precis presentationen läggs ofta ut på en *⁶ som vi kallar det.
45. **EH: Om det finns möjlighet att använda chatt, brukar denna användas av åhörarna för att interagera och ställa frågor?**
46. R: Ja, men det är ganska sparsamt. Och då kan det ofta vara så att, är det en kort snabb fråga som någon av de som sitter i konferensrummet kan svara på, inte den som sitter, håller i presentationen, för då blir man ju distraherad. Men där kan vara någon annan som passar på och "ja såhär är det med den frågan" eller så skriver dem "ja vi får kolla så återkommer vi".
47. **EH: Men det brukar alltid komma någon sorts frågor?**
48. R: Ja.
49. **EH: Brukar det ibland komma frågor om att man har tekniska problem i chatten?**
50. R: Ja det kan ju ibland hända att ljudet försvinner, ljudet försvinner rätt ofta. Så det är ju en sådan teknisk grej som ofta händer.
51. **EH: Och hur hanterar ni då det, har ni någon strategi som ni följer? Eller är det då att ni lägger upp det i efterhand (powerpoint?)**
52. R: Inte för att ljudet försvinner för det gör vi alltid ändå, för det är inte alltid alla som kan delta som vill. Nä men om ljudet försvinner då provar de ofta att ringa in igen. Och sånt.
53. **EH: Men vet dem som lyssnar ofta när ljudet försvinner, eller är det allmänt känt att när man har stora Webex-möten, att det är ganska stor risk att ljudet försvinner?**
54. R: Det är ganska vanligt ja.
55. **EH: Och det är inte bara i större möten?**
56. R: Nä, det är det inte. Och sen, det kan ju också vara så att om där är några på kontoret som håller i mötet så kanske det är nån som sitter hemma och ska köra sin presentation, då får de lämna över ljudet till den personen och så funkade inte det. Det är inte helt ovanligt och då får dem som sitter på kontoret ta över och köra den personens sidor. Fast det kanske inte är sådär jättelyckat. De har ju inte samma koll som den som ska hålla i det.
57. **EH: Så det brukar liksom bli att någon annan får försöka hitta i slidsen och tolka vad det är som ska sägas?**

⁶ Intern webbsida

58. R: Ja, precis.
- 59. EH: Det är det enda liksom som ni vet att ni kan göra istället?**
60. R: ja
- 61. EH: Men om det någon gång går riktigt dåligt med ljudet, händer det att ni liksom tycker att det gick så dåligt att ni bara flyttar om mötet till en annan tid?**
62. R: Ja det händer ju. Sen vid nåt tillfälle så var det ju i *(land) som skickade en mötesinbjudan till väldigt många människor. Och då blev det överbelastat på nåt vis så det var jättemånga som inte kunde ringa in.
- 63. EH: Hur många var det då ungefär?**
64. R: Asså det var ju, de skickade ju det till flera länder så det var tusentals.
- 65. EH: Ibland om där är många som inte kan delta, sätter ni då upp ett extra tillfälle för exakt samma presentation?**
66. R: Ja om det har varit väldigt mycket tekniska fel så har de kanske kört de igen, eller så har det varit så att det har varit ett viktigt ämne som, det visade sig, att dem var iväg på någon utbildning eller nånting så det var väldigt många som inte kunde delta då kan man köra det igen.
- 67. EH: Har det hänt?**
68. R: Det händer ja.
- 69. EH: Men jag tänkte på det här, för du sa att han skickade ut till väldigt många till olika länder, eh -**
70. R: - men det var inget som vi arrangerade här utan det var en inbjudan som kom från ett annat land.
- 71. EH: För jag tänkte på att det ni gör, era utskick, det är liksom inte i olika länder -**
72. R: - nej.
- 73. EH: - det här med tidszoner är liksom inte aktuellt?**
74. R: Nej inte alls. Inom det svenska företaget sker det inte möten utanför vår tidszon. Men i den internationella koncernen kan det ske.
- 75. EH: Och när vi förlägger tiderna till möten, utgår ni helt från era rutiner på ert kontor eller vet ni liksom att vissa av era kunder, att de föredrar andra tider?**
76. R: Ja vi tar ju mycket hänsyn till dem som ska lyssna.
- 77. EH: Och på vilket sätt, hur samlar ni in dem som liksom, -**
78. R: - det är ju erfarenheten av kontakterna vi har
- 79. EH: - de här som ska presentera, ser det väldigt olika där ut med när man börjar förbereda sig, hur den processen ser ut? Är det liksom vissa som är mycket "sämre" på det än andra?**
80. R: Ja det kan man ju säga. Generellt så skulle jag vilja säga att de flesta är inte så snabba för att, det är liksom högt tempo och det är "brandkårsutryckningar" hela tiden, så det man kan skjuta upp till imorgon, det skjuter man upp till imorgon
- 81. EH: Och hur väljer man ut dem som presenterar?**
82. R: Jo det är beroende på vilket "topic" det är. Så är det nån som är ansvarig för det "topic", en som är sales, marketing, finans, produkt... det är väl mest dem kanske. Ja, fem max kanske är mer rimligt.
- 83. EH: Okej och när själva mötet ska bokas, alltså vem väljer ut vem som ska föreläsa? Eller ställer man upp själv, spontant?**

84. R: Nej det är den som skickar ut inbjudan till Webex mötet, även till dem som förväntas presentera någonting. Så den som planerar mötet bestämmer vem som ska säga vad, eller åtminstone vilken avdelning. Så det är någon avdelningsansvarig som antingen kommer själv eller som skickar en annan representant för sin avdelning om man inte kan själv.
- 85. EH: Och den här avdelningen då, eller personen som man skickar till, har ni krav på att den måste bekräfta att den kan vid en viss tid?**
86. R: Ja, det gör man när man skickar sin mötesinbjudan med Outlook, så får man ju svar från alla som ska delta: ja/nej.
- 87. EH: Okej, men har ni någon slags riktlinje då för när ni ska få svar? Eller får ni generellt alltid svar direkt?**
88. R: Nej det kan ju variera också så den som håller i mötet försöker ju följa upp ett tag innan mötet, liksom vilka som har svarat. För det kan man ju se i Outlook. Och är där då någon som inte har svarat så kan man ju då påminna den "du, du har inte svarat på mötet. Kommer du eller skickar du någon annan?"
- 89. EH: Okej men bara för att förtydliga då, det ni primärt utgår från det är vilken avdelning, vilken titel, personen har?**
90. R: Ja. Och ibland kan det ju vara så att det är någon på en avdelning, han gör sin presentation men har inte möjlighet att vara med så då ger han någon annan som han vet deltar att köra presentationen.
- 91. EH: Brukar deltagarna själva stänga av sin mikrofon direkt från början?**
92. R: Det är det vi uppmanar dem alltid.
- 93. EH: Direkt när ni börjar?**
94. R: Ja, och påminner, och så ibland så hör man hur de snackar och då säger vi till "kom ihåg att ni ska mutea" Och sen så när vi skickar ut inbjudan så skriver vi ju det också.
- 95. EH: Skriver ni alltid in det själva eller finns det automatiskt i inbjudan?**
96. R: Nej, alltså allting är ju, det är ingenting som är automatiskt där utan allt lägger man ju in.
- 97. EH: Följs mötet upp eller utvärderas på något vis?**
98. R: Ja, det kan ju vara dem som höll i presentationen, de kan ju liksom ha ett uppföljande möte efteråt, eller precis när det är avslutat, att "ja det här gick ju bra" eller "det där var ju inte så bra att de hade den kommentaren det får vi följa upp" och så, så att den som har hållit i mötet tar ofta en "briefing" direkt efteråt, och har där då dykt upp några viktiga akuta frågor så tar man tag i det direkt. Så det skulle jag vilja påstå att -
- 99. EH: - Men ni har inte några sådana här, större "rutinkoll" där ni till exempel skickar ut en enkät till dem som har varit med och tittat? Att ni vill att de ska gradera på en skala vad de tycker inte funkar?**
100. R: Inte som vi gör standardmässigt men jag kan tänka mig att det görs kanske då och då genom att dem som är ute på fältet och träffar agenterna mycket frågar dem, att, "vad tycker ni om Webex, funkar det bra och sådär?" och det har de ju varit uppe på möten också, fysiska möten, dem som är med på mötet, deras synpunkter på Webex. Och jag vet att det överlag är väldigt positivt.
- 101. EH: Så till exempel det här med att veta vilken länk man ska trycka på, när man ska trycka på den, för att komma till mötet, det är för det flesta väldigt intuitivt enligt din uppfattning?**

-
102. R: Ja, där är ju bara en länk.
103. **EH: Och vad brukar titeln till inbjudan vara, bara “inbjudan till Webex”?**
104. R: Ja, det står ju Webex och så står det då vilket ämne det gäller .
105. **EH Måste ni ha Webex som plattform installerad på er dator för att delta?**
106. R: Det tror jag inte för man kommer till en webbsida.
107. **EH: Så man behöver bara internet?**
108. R: Ja.
109. **EH: Finns det nåt du skulle vilja tillägga om hur ni använder Webex allmänt?**
110. R: Ja, det är ju smidigt och kostnads-och tidseffektivt, lätt att ha kommunikation. Och det uppskattas av både oss som har information att ge, och av dem som ska ta emot den. Just att de inte behöver bege sig någonstans utan de kan sitta tillsammans. Och sen har de säkert ofta diskussioner efteråt, “lyssnade vi nu ordentligt? la märke till det och det”

Referenser

- Alexander, T. Pfendler, C. Thun, J. Kleiber, M. (2012). The influence of the modality of telecooperation on performance and workload. *Work*. (41) pp 3476-3483. Doi: 10.3233/WOR-2012-0627-3476
- Association for Computing Machinery (2020). *Virtual Conferences. A Guide to Best Practices*. Tillgänglig:
https://people.clarkson.edu/~jmatthew/acm/VirtualConferences_GuideToBestPractices_CURRENT.pdf [2020-06-10]
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. 4:e uppl., Förlag: Oxford University Press
- Cambridge Dictionary (u.å.a) *Modality*. Tillgänglig:
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/modality> [2020-06-8]
- Cambridge Dictionary (u.å.b). *Virtual*. Tillgänglig:
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/virtual> [2020-06-06]
- Cisco Webex (u.å.a). *Working from home*. Tillgänglig:
https://www.cisco.com/c/sv_se/solutions/collaboration/working-from-home.html [2020-06-07]
- Cisco Webex (u.å.b). *Webex Meetings Essentials*. Tillgänglig:
<https://www.webex.com/essentials.html/> [2020-06-07]
- Cisco Webex (2020c). *What is the Maximum Number of Participants That May Send Video in Webex Meeting?* Tillgänglig:
<https://help.webex.com/en-us/WBX000019846/What-is-the-Maximum-Number-of-Participants-that-may-Send-Video-in-Webex-Meetings> [2020-06-05]
- Diethart, M., Zimmermann, A.B. & Mulà, I. (2020). *Guidelines for Virtual Conferencing – inspired by the COPERNICUS Alliance Online Conference 2019*. Bern, Switzerland: CDE and COPERNICUS Alliance. Tillgänglig:
<https://boris.unibe.ch/id/eprint/139254> [2020-06-14]
- Dingwall, O. Le, M. Monnin, C. Sz wajcer, A. Vokey. (2014). Assessment and Evaluation of Virtual Meeting Software', *Journal of the Canadian Health Libraries Association*. (35), pp. 64–67. Doi: 10.5596/c14-021.
- Heide, M. Johansson, C. Simonsson, C. (2012). *Kommunikation i organisationer*. 2:a uppl., Förlag: Liber
- Johnson, DL. Beyerlein, ST. (2009). *Advances in interdisciplinary studies of work teams*, (8) Emerald Group Publishing Limited.
- Jørgensen, S. P. Rienecker, L. (2018). *Att skriva en bra uppsats*. 4:e uppl., Förlag: Liber
- Kristensson, J. (2014). *Handbok i uppsatsskrivande och forskningsmetodik : för studenter inom hälso- och vårdvetenskap*. 1 uppl., Förlag: Natur & Kultur Akademisk

- Lehmann, J. (2003). Virtual meetings: not just an option any more! *IEMC '03 Proceedings. Managing Technologically Driven Organizations: The Human Side of Innovation and Change*. Doi: 10.1109/IEMC.2003.1252311
- Microsoft (u.å.). *Microsoft Outlook*. Tillgänglig:
<https://www.microsoft.com/sv-se/microsoft-365/outlook/email-and-calendar-software-microsoft-outlook> [2020-06-06]
- Nash, B. (2020) *Which Video Conferencing Platform is Best for Large Group Meetings?* Tillgänglig: <https://www.trustradius.com/buyer-blog/large-group-web-conferencing> [2020-06-06]
- Nationalencyklopedin (u.å) *Asynkron*. Tillgänglig:
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/asynkron> [2020-07-19]
- Nelson N Gichora, Segun A Fatumo, Mtakai V Ngara, Noura Chelbat, Kavisha Ramdayal, Kenneth B Opap, Geoffrey H Siwo, Marion O Adebisi, Amina El Gonnouni, Denis Zofou, Amal A M Maurady, Ezekiel F Adebisi, Etienne P de Villiers, Daniel K Masiga, Jeffrey W Bizzaro, Prashanth Suravajhala, Sheila C Ommeh, & Winston Hide. (2010). Ten simple rules for organizing a virtual conference--anywhere. *PLoS Computational Biology* (6), no. 2. Doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1000650>
- Northampton Saints (u.å.). *What is the difference between a meeting and a conference?* Tillgänglig:
<https://www.franklinsgardens.co.uk/news/what-is-the-difference-between-a-meeting-and-a-conference> [2020-07-18]
- Oeppen, R, S. Shaw, G. Brennan, P. A. (2020). Human factors recognition at virtual meetings and video conferencing: how to get the best performance from yourself and others. *British Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, (58) no. 6, pp. 643-646. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.bjoms.2020.04.046>
- Opendakker, R. Cuypers, C (2019). *Effective Virtual Project Teams : A Design Science Approach to Building a Strategic Momentum*. 1 uppl., Springer eBooks.
- Rubinger, L. Gazendam, A. Ekhtiari, S. Nucci, N. Payne, A. Johal, H. Khanduja, V. Bhandari, M. (2020) Maximizing virtual meetings and conferences: a review of best practices. *International orthopaedics*. Doi: 10.1007/s00264-020-04615-9
- Srinivasan, S. (2020). *Cisco Webex: Supporting customers during this unprecedented time*. Tillgänglig:
<https://blog.webex.com/video-conferencing/cisco-webex-supporting-customers-during-this-unprecedented-time/> [2020-07-15]
- Voytenko, Y, Arnfalk, P, Abrahamsson Lindeblad, P, Klintman, M & Mont, O. (2013). *Resfria Möten: vad blir effekterna och hur redovisar man dem?* International Institute for Industrial Environmental Economics, Lund University. Tillgänglig:
<https://portal.research.lu.se/portal/files/5995968/4180597.pdf> [2020-08-03]