



LUNDS
UNIVERSITET

Institutionen för kommunikation och medier

Kandidatuppsats i retorik, 15 hp

Camilla Skoog

Hur tar man på sig den digitala kostymen? - Möten på distans under pandemin.

Handledare Mika Hietanen

Examinator Anders Sigrell

HT 2021

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	2
2	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	6
2.1	Syfte och frågeställningar	6
2.2	Tidigare forskning	6
3	MATERIAL OCH METOD	9
3.1	Material	9
3.2	Tillvägagångssätt	10
3.3	Integrerad litteraturöversikt	11
3.4	Kommunikationsanalys	12
3.5	Actio	14
3.6	Ethos	15
3.7	Doxa och attityd	16
4	ANALYS OCH RESULTAT	18
4.1	Litteraturanalys	18
4.2	Resultat	30
5	SLUTSATSER, DISKUSSION OCH SAMMANFATTNING	35
5.1	Slutsatser	35
5.2	Diskussion	35
	5.2.1 Retoriska utmaningar	35
	5.2.2 Videomöten under pandemin	37
	5.2.3 Samstämmigheter och oenigheter	38
	5.2.4 Förslag till lösning	38
5.3	Sammanfattning	40

Käll- och litteraturförteckning

1. INLEDNING

De som har blivit tvungna att anpassa sig till digitala möten har antagligen känt att skillnaden på kommunikationen förändras jämfört med fysiska möten. Att träffas med hjälp av videomöten har använts sedan 90-talet av flera anledningar och blev alltmer vanligt under 2010-talet, framför allt från mars 2020 på grund av Corona-pandemin.

Internationella företag och andra bolag inom affärsvärlden har under många år kritiserats för sina långa och ofta förekommande resor, där videomöten har rekommenderats för att förhindra att miljön påverkas av onödigt resande. Utöver miljö- och ekonomiaspekter har även effektiviteten som videomöten medför förespråkats eftersom det går både snabbt att boka in ett möte och att mötet håller bättre fokus på vad som ska diskuteras.¹ En stor anledning till att många valt att byta ut telefonsamtalen mot videomöten är att vi får möjlighet att tyda mer av det ickeverbala språket som försvinner under ett vanligt telefonsamtal. När vi ges möjlighet att tolka kroppsspråk och mimik så minimeras risken för missförstånd. Videomöten har helt enkelt ersatt många fysiska möten av flera anledningar så som ekonomi, miljö, effektivitet och möjlighet att få med vårt ickeverbala språk som försvinner under vanliga telefonsamtal.

Den 11 mars 2020 tillkännagav WHO att Covid kunde karaktäriseras som en pandemi.² Kort efter WHO's uttalande gick flera länder in i *lockdown*, både lokalt och nationellt.³ Detta påverkade samhällen på väldigt många plan och inte minst att många blev tvungna att arbeta hemifrån. Det ökade arbetet hemifrån ökade även behovet av att använda sig av digitala möten för att behålla den möteskultur som var essentiell för verksamhetens överlevnad. Många arbetsplatser var redan digitala på många sätt medan andra tvingades in i det digitala.

Den digitala videoplattformen *Zoom* hade tio miljoner mötesdeltagare dagligen i december 2019. Under de kommande fyra månaderna hade de dagliga mötesdeltagarna ökat till 300 miljoner (april 2020). *Zoom* beräknar *mötesminuter* och i januari 2020 stod siffran på 100 miljarder. I april 2020 hade *Zoom* ökat till 2 biljoner mötesminuter.⁴ *Microsoft teams* gick från 20 miljoner dagliga användare under november 2019 till 44 miljoner användare i mars

¹ Peter Larsson, "Pengar och tid viktigare än miljö", *KTH*. 1/2 2011, <https://www.kth.se/aktuellt/nyheter/pengar-och-tid-viktigare-an-miljo-1.77465>

²WHO, "Timeline: WHO's COVID-19 response", *WHO, Diseases*, Hämtad 27/12, 2021, <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline>

³ BBC, "Coronavirus: The world in lockdown in maps and charts", *BBC News*, 7/4, 2020, <https://www.bbc.com/news/world-52103747>

⁴ Bob Evans, "The Zoom Revolution: 10 Eye-Popping Stats from Tech's New Superstar". *Acceleration Economy network*. 4/6, 2020, <https://accelerationeconomy.com/cloud/the-zoom-revolution-10-eye-popping-stats-from-techs-new-superstar/>

2020. Redan i april 2020 skedde ännu en kraftig ökning då de rapporterade en ökning till 75 miljoner dagliga användare. Som mest har de haft 200 miljoner deltagare under en och samma dag under april månad, denna dag rapporterades 4,1 miljarder mötesminuter.⁵

Svenska Möten gjorde en trendrapport för att se vad för typ av möten som föredras efter pandemin. Av de svarande föredrar 14 % fysiska möten, 4 % föredrar digitala möten medan hela 81 % av de svarande menar att det beror på vad syftet med mötet är. Utöver frågan vad de föredrar så fick respondenterna en fråga om hur sannolikt det är att digitala möten på externa platser kommer vara, och där svarade 82 % att det är sannolikt eller mycket sannolikt.⁶ Trots att många blivit tvingade att använda sig av digitala plattformar så tror jag också att den ökat bekvämligheten kring att kunna sköta sina möten oavsett var man befinner sig också kommer resultera i att digitala möten är här för att stanna. Enligt en trendrapport 2019 så menade Gartner att redan 2024 kommer fysiska möten reduceras till 25 % motsvarande 60 % som den låg på under september 2019 när rapporten kom ut.⁷

Lehmann-Willenbrock et al. diskuterar i sin artikel ”The critical importance of meetings to leader and organizational success” att det bara i USA hålls i snitt 55 miljoner möten varje enskild dag. Anställda spenderar 6 timmar varje arbetsvecka i möten medan chefer sitter 23 timmar per arbetsvecka. Det finns de som spenderar upp emot 80 % av sin arbetstid i möten vilket resulterar i att stor del av anställdas tid och lön går åt till möten. Samtidigt tyder vissa uppskattningar på att så många som hälften av alla arbetsmöten bedöms som ”dåliga”, vilket leder till att organisationer slösar bort minst 213 miljarder dollar genom tiden de spenderar på möten per år.⁸

Redan innan pandemin tog möten stor del av vår arbetstid, men under pandemin har organisationen fått ställa om till digitala möten. De digitala plattformarna som många företag valt att använda för sina videomöten har exploderat i antalet användare och mötesminuter.

⁵ Dan Thorpe-Lancaster, ”Microsoft Teams Hits 75 Million Daily Active Users.”. *Windows Central*. 29/4 2020, <https://www.windowcentral.com/microsoft-teams-hits-75-million-daily-active-users>

⁶ Svenska Möten, ”Digital Mötsexplosion - men vad händer efter pandemin?”, *Svenska Möten nyheter*, 22/4 2021, <https://www.svenskamoten.se/nyheter/digital-motesexplosion-men-vad-hander-efter-pandemin/>

⁷ Katherine Finnell, ”Gartner Video Conferencing Magic Quadrant highlights remote work”, *Techtarget*, 20/9, 2019, <https://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/feature/Gartner-video-conferencing-Magic-Quadrant-highlights-remote-work>

⁸ Nale Lehmann-Willenbrock, Steven G. Rogelberg, Joseph A. Allen och John E. Kello, ”The critical importance of meetings to leader and organizational success: Evidence-based insights and implications for key stakeholders”, *Organizational Dynamics*, Volume 47, Issue 1:32-36, 23/8 2017, <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.07.005>

Omställningen har inte bara krävt rätt kommunikationsverktyg utan även krävt en stor mängd anställda både inom affärsvärlden och utbildningsväsendet till att vänja sig vid digitala mötesformer och alla sociala koder som kom med det digitala paketet. Det har också kommit med kravet att många ska arbeta hemifrån i ett hem som inte är införskaffat för att en eller flera familjemedlemmar ska arbeta på.

Flera branscher har behövt ställa om till att kommunicera på distans för att kunna fortsätta sitt arbete. Det finns ett ökat antal patentsökningar som ska gynna stöd för videokonferenser och distansarbete som reaktion på pandemin. Patentsökningarna mer än dubblades mellan januari och september 2020. Enligt Bloom et al. kommer resultatet höja effektivitet och kvalitet vilket kommer förstärka övergången till möjligheten att arbeta hemifrån, även efter att pandemin upphört.⁹

Vården har påverkats då många fick ställa om till onlinevård. Där har det upplevts som svårare att upprätta rapport till patienter och att alla psykiska problem och dess behandlingsformer inte är lika mottagliga när interaktionen sker online.¹⁰ Däremot rapporterades en lägre tröskel för kontakt och minskande restid som fördelar samt effektivitet och flexibilitet.

Även forskningsgrupper har fått ställa om till det digitala rummet för sina studier.¹¹ Utmaningarna som upplevdes var möjligheten att ta plats i det digitala rummet och att det hindrar spontana interaktioner. Pauserna blir heller inte en gemensam kaffepaus utan på varsitt håll och att detta påverkar personliga möten innan, under och efter det officiella mötet. Det var dessutom svårare att observera de ickeverbala signalerna under det digitala mötet och att skapa ett inkluderande samtal. Dock föredrog man videomöten över telefonmöten.

⁹ Nicholas Bloom, Steven Davis och Yulia Zhestkova. "COVID-19 Shifted Patent Applications Toward Technologies that Support Working from Home", *University of Chicago, Becker Friedman Institute for Economics Working Paper* No. 2020-133. 8/1, 2021, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3695191>

¹⁰ Milou Feijt, Yvonne de Kort, Inge Bongers, Joyce Bierbooms, Joyce Westerink, och Wijnand IJsselsteijn, "Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic", *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 2020 23:12, 860-864. 14/12 2020, <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>

¹¹ Elin Lampa, Björn Sonnentheil, Antonia Tökes och Georgina Warner, "What has the COVID-19 pandemic taught us about conducting patient and public involvement remotely? Insights from a series of digital meeting observations", *Research Involvement and Engagement* 7, Article no. 73, 11/10 2021, <https://doi.org/10.1186/s40900-021-00315-9>

Det har inte bara påverkat människor i arbete utan även elever (och givetvis lärare) har fått ställa om till distansundervisning där lektioner har hållits via Zoom.¹² Utmaningen där har bland annat varit att etablera en norm att ha kameran på under lektionens gång.

Det jag framför allt vill lyfta fram i denna uppsats är att det finns flera retoriska aspekter som förändras när vi kliver in i digitala plattformar. Utmaningar som kan uppstå är att det kan bli svårare att tolka ickeverbala signaler eller engagera mötesdeltagare i diskussioner i jämförelse med fysiska möten. Under större videomöten kanske vi inte har möjligheten att se alla och risken finns att alla inte ens slår på sin kamera. Många branscher har påverkats och miljontals människor har behövt ställa om till en vardag distanserad från kollegor och klasskamrater.

Kommunikation är oundviklig då det dagligen krävs att vi kommunicerar för att förstå varandra. Retoriken hjälper oss att förstå vilka medvetna strategier som finns och vilken effekt som kommunikationen har. Vi pratar ofta om kommunikation men mer sällan om vikten att förstå retoriken som förklarar den. Därav kommer min uppsats kunna fylla en kunskapslucka kring varför retoriken kan vara ett fantastiskt verktyg till kunskap.

Som tidigare nämnt så har intresset för forskning kring videomöten ökat under pandemin då hela världen har behövt ställa om. Man kanske kan se det som tur i oturen att vi lever i en era där tekniken har kommit långt och där omställningen var möjlig.

”A global pandemic creates a scenario in which mass amounts of people who’ve never or rarely worked from home now have to adjust to doing so, often in spaces not bought or rented for doing so, and often with a partner in the same situation.”¹³

Därför ämnar jag att undersöka vad man intresserat sig av att forska kring när det kommer till digitala videomöten under pandemin och vilka kommunikativa aspekter jag kan hitta i forskningen. Vi tvingades in i en pandemi där social distansering var ett krav, men hur trivs vi egentligen i den digitala kostymen?

¹² Frank R. Castelli och Mark A Sarvary. ”Why students do not turn on their video cameras during online classes and an equitable and inclusive plan to encourage them to do so” *Wiley Ecology and Evolution* 11. p. 3565-3576, 10/1 2021, <https://doi.org/10.1002/ece3.7123>

¹³ Katherine A. Karl, Joy V. Peluchette och Navid Aghakhani, ”Virtual Work Meetings During the COVID-19 Pandemic: The Good, Bad, and Ugly”, *Sage Journals*, 28/5 2021, <https://doi.org/10.1177/10464964211015286>

2. SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

2.1 Syfte och frågeställningar

Ur ett retoriskt och kommunikativt perspektiv har digitala möten förändrat sättet vi kommunicerar på. Syftet med denna uppsats är att göra en sammanställning över och retorisk analys av vad som forskats på när det kommer till digitala möten under (2020-2021) med avseende på kommunikationsaspekter. Anledningen till valet av denna tidsperiod är att världen var tvungen att anpassa sig till digitala videoplattformar på grund av pandemin och därför blev forskningen kring detta av större intresse. Sammanställningen ska visa vad forskningen från olika miljöer och inriktningar kommit fram till utifrån ett kommunikationsperspektiv. Följande frågor kommer att vara vägledande.

1. Den forskning som finns kring digitala videomöten (2020-2021), vad har denna forskning undersökt med avseende på kommunikation?
2. Vilka är resultaten och vilka samstämmigheter finns?

2.2 Tidigare forskning

Att ha digitala möten är inget nytt fenomen och därför finns det en hel del forskning inom ämnet. Redan 1986 tog Helen Schwartzmans upp möten som ett forskningsämne. Men det skulle ta närmare 20 år till innan det blev ett väl avgränsat studieområde. Idag är det ett område som forskas inom flera discipliner så som kommunikation, ledning och organisationsbeteende, organisationspsykologi och sociologi. Trots detta kan mötesforskning ses som en ung vetenskap.¹⁴

Forskningen kring digitala möten kan anses vara desto yngre, men kanske inte så ung som många kanske tror. Som exempel så försökte man redan på 90-talet undersöka om digitala mötesplattformar kan eliminera sexism. Deborah Tannen som är professor i lingvistik på Georgetown University blev kontaktad av ett bolag som ämnade att införa en ny programvara för virtuella möten där användarna var mer eller mindre anonyma. Företaget var säkert på att den nya programvaran skulle eliminera sexism eftersom möjligheten till att vara anonym fanns. Men det visade sig att ”kvinnors kommentarer ofta ignoreras online av samma skäl som de

¹⁴ Lehmann-Willenbrock et al. "The critical importance of meetings to leader and organizational success", <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.07.005>

ofta ignoreras personligen och folk kunde gissa vem som var en kvinna och vem som var en man”¹⁵ som Tannen sammanfattade.

Redan 2018 diskuterade Lehmann-Willenbrock et al. begreppet *meeting recovery syndrome*.¹⁶ Begreppet som har blivit mer frekvent använt och blivit ett allmänt begrepp under pandemin är *Zoom Fatigue*.¹⁷ Under pandemin har även Zoom börjat användas som synonym till videokonferens.¹⁸

Redan 2002 undersökte man rådande uppfattningar kring om framtida videokonferenser vid en psykiatrisk klinik. Där diskuteras bland annat vikten av att alla inblandade får information i god tid. De skriver ”kommer inte användarna med i ett tidigt skede kan det äventyra införandet och utvecklingen av det nya systemet” och ”den bristande kunskapen om videokonferenser kan vara orsaken till skillnaden i uppfattning”¹⁹. Redan 2015 gjordes en studie kring hur man kunde införa vård på distans via videokonferens.²⁰

Redan 1997 gjordes en studie kring interaktionen via distansundervisning där både studenter och lärare delade sina erfarenheter.²¹ Resultaten visade att användarna var nöjda med dialogen med hjälp av teknik. Det alternativet som studenterna föredrog var direktkommunikationen via videokonferens. Under 2016 genomfördes en studie kring hur man kan underlätta fjärrundervisningen för att ge ökad möjlighet till undervisning till nyanlända människor i Sverige.²²

¹⁵ Alisha Haridasani Gupta, ”It’s not just you: In online meetings, many women can’t get a word in.”, *The New York Times*, 14/4, 2020, <https://www.nytimes.com/2020/04/14/us/zoom-meetings-gender.html>

¹⁶ Lehmann-Willenbrock et al. ”The critical importance of meetings to leader and organizational success”, <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.07.005>

¹⁷ Liz Fosslien och Mollie Duffy, ”How to combat Zoom Fatigue”, *Harvard Business Review*, 29/4 2020, <https://hbr.org/2020/04/how-to-combat-zoom-fatigue>

Mark Strassman, ”Try this strategy to eliminate video conference fatigue and help teams collaborate”, *Fast Company*, 27/8 2020, <https://www.fastcompany.com/90543890/try-this-strategy-to-eliminate-zoom-fatigue-and-help-teams-collaborate>

¹⁸ Geraldine Fauville, Mufan Luo, Anna Carolina Muller Querioz, Jeremy Bailenson och Jeff Hancock, ”Zoom Exhaustion & Fatigue Scale”, *Computers in Human Behavior Reports*, Vol. 4 6/7 2021, <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100119>

¹⁹ Lars Börjesson, Riita Svensson och Git Niklasson, ”Vård på distans via videokonferens i Sverige - En rekommendation för ett första införande i Region Örebro län baserat på tidigare erfarenheter”, *Digitala Vetenskapliga arkivet*, 22/3 2002, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:215202/FULLTEXT01.pdf>

²⁰ Madelene Johnsson och Anna Landström, ”Vård på distans via videokonferens i Sverige - En rekommendation för ett första införande i Region Örebro län baserat på tidigare erfarenheter”, *Digitala Vetenskapliga arkivet*, 9/1 2015, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:806499/FULLTEXT01.pdf>

²¹ Karin Wahlberg Orving, Åsa Lindström, Lena Widerlund och Åsa Vidman, ”Interaktion via distansundervisning - erfarenheter från studenter och lärare”, *Digitala Vetenskapliga arkivet*, 1997, [Länk till Diva Portal](#)

²² Ring, Carolina, ”Remote Education To Support Newcomer Pupils In Sweden”, *Digitala Vetenskapliga arkivet*, 30/10 2016, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1040923/FULLTEXT01.pdf>

Under 2014 genomfördes en studie hos *Försäkringskassan* om hur resefria möten kunde minska slöserier på arbetsplatser.²³ Det visade sig att med hjälp av implementering av videomöten i organisationen kunde man minska resandet med hela 15 %. Tack vare att de anställda ”på ett effektivt sätt kan boka möten och se, dela dokument och ha möten precis där de är i stället för att resa och ha möten”²⁴ lyckades man minimera att slösa tid på resandet. En annan studie genomfördes 2014 hos *Ericsson* där målet var att skapa en förståelse hur kontakten mellan ledare och anställd bibehålls på distans.²⁵ En av slutsatserna som dras är att den personliga kontakten är svårare att bibehålla på distans. Störningar som skapar svårigheter i kommunikationen exemplifieras genom tidsskillnader, kultur, tekniska problem, språk och val av fel kommunikationskanal.

Avslutningsvis så har det forskats kring användning av videokonferenser under lång tid och har en bredd av både forskningsområden och perspektiv. Det har använts under flera år inom vård och omsorg, utbildning, ledarskapsutveckling och affärsvärlden. Trots att det funnits och använts över lång tid mötte vi fortfarande många utmaningar när pandemin kom. Jag har inte funnit någon forskning med ett uttalat retorikteoretiskt perspektiv. Därav är det av intresse att se vad forskare ansåg var mest relevant och brådskande att forska på under en period av kris samt med ett retorikteoretiskt perspektiv.

²³ Marie Strömberg och Dani Razmgah, ”Resefria möten: Ett projekt för att minska slöserier på arbetsplatsen”, *Digitala Vetenskapliga arkivet*, 17/7 2014, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:734516/FULLTEXT01.pdf>

²⁴ Marie Strömberg och Dani Razmgah, ”Resefria möten: Ett projekt för att minska slöserier på arbetsplatsen”, *Digitala Vetenskapliga arkivet*, 17/7 2014, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:734516/FULLTEXT01.pdf>

²⁵ Angelina Persson Koulinaou och Caroline Magnusson, ”Ledarskap på distans - ”A World of Communication”, *Digitala Vetenskapliga arkivet*, 20/8 2014, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:739141/FULLTEXT01.pdf>

3. MATERIAL OCH METOD

3.1 Material

I den här studien har jag valt att avgränsa till forskning som publicerats under pandemin (2020-2021). Forskningen kring digitala möten har av naturliga skäl ökat under pandemin eftersom många länder stängdes ner och befolkning avråddes från att vistas bland större grupper om det inte var absolut nödvändigt. Många blev tvungna att arbeta hemifrån, många elever fick distansundervisning, patienter inom vården fick rådgivning online och forskningsgrupper fick ge sina bidrag via digitala möten.

För att förtydliga mitt ordval videomöten så innefattar även detta andra typer av videouppkopplade situationer. Videomöten kan tolkas som enbart affärsmöten inom företag eller organisationer där man ska diskutera och besluta om saker och ting. Därmed består urvalet av andra typer av situationer så som exempelvis undervisning och forskningsgrupper. Att se på vad som forskats kring videomöten oavsett forskningsområde eller frågeställningar kan ge ett mer intressant svar på min forskningsfråga om vilka samstämmigheter som finns. Avgränsningen på materialet är att använda forskning som studerar grupper som är fler än två deltagare. Av egen erfarenhet så skiljer sig dessa situationer i gruppdynamik, kommunikativt och tekniskt i jämförelse med större möten.

Det jag tänker kan vara allmänt är olika utmaningar som innefattar tekniken och hur det påverkar mötet. Även att många branscher tvingades att bli mer digitala kan ha lett till att många som saknar vanan att använda olika plattformar för videomöten har behövt lära sig på kort tid. Bristfälliga kunskaper i samband med brist på teknisk support kan ha gjort att många får lära sig själva genom sina misstag och det kan ha skapat negativa attityder. Flera studier oavsett kontext kan även diskutera skillnader med att arbeta hemifrån jämfört med arbetsplatsen och individers upplevelse till den plötsliga förändringen. Det jag tror kan vara mer specifikt i olika specialkontexter är gruppens uppbyggnad. Inom utbildning är det exempelvis lärarens uppgift att fortsätta skapa ett engagemang, inkludera alla deltagare och sprida kunskap hos eleverna på samma sätt som under fysiska undervisningsformer. Det innebär även större grupper då en klass generellt är större än många arbetsgrupper inom organisationer.

Det plattformar som använts för att uppsöka forskning inom kategorin digitala möten är *LUBsearch*, *DIVA portal* samt *WorldCat*. Sökord som använts är både på svenska och engelska är *digitala möten*, *virtuella möten*, *videokonferens*, *distansmöte*, *distansundervisning*, *digital meeting*, *virtual meeting*, *video conference*, *distance meeting*, *distance education*, *zoom*,

work from home. Det har inte skapats någon statistik kring antal artiklar som dessa sökningar genererat. Hur jag gick till väga för att välja de artiklar som blev föremål för analysen kommer nu diskuteras.

3.2 Tillvägagångssätt

I urvalet av artiklar har jag genomfört en grovläsning av flertalet artiklar för att välja ut de artiklar vars innehåll hade retoriska eller kommunikativa aspekter. I mitt urval av material har jag valt ut artiklar från olika forskningsområden, då jag ämnar visa forskningens bredd. Det utvalda materialet är sammanställt i tabell 1 där jag sammanställer i fyra kolumner: Titel på artikel, årtal, författare och tidskriftens artikel. Det gör det enklare för läsaren att få en översikt. Av den utvalda forskningen finns ingen som genomfört en retorikanalys, varken med en retorikteoretiskt grund eller metod. Därav blir det en lucka i den retoriska forskningen som jag ämnar ge svar på vad som är retoriskt i den forskning som redan gjorts.

Under analysen kommer jag att djupläsa var och en av de utvalda artiklarna, därefter sammanställa ett kort referat för varje kapitel för att sedan sammanställas resultaten i tabell 2. Tabellen kommer sammanfattas i tre kolumner där den första kolumnen redovisar de retoriska/kommunikativa utmaningar jag identifierat i texterna. Andra kolumnen kommer sammanställa vilka texter som tar upp utmaningen med hjälp av artikelnummer från tabell 1 för att kunna se vilka texter oberoende av varandra som tar upp liknande utmaningar. Slutligen kommer jag lista författarnas förslag till lösning under kolumn tre. Detta kommer ge en enkel sammanställning som ger läsaren översikt över analysen.

Därefter kommer jag föra en diskussion kring resultaten. Med hjälp av de utvalda retoriska termerna *actio*, *ethos* och *doxa* så kommer jag väva samman en diskussion kring varför resultaten är retoriska och föra diskussion kring lösningar.

Tabell 1

Titel på artikel	Årtal	Författare	Tidskriftens titel
1. "Virtual Work Meetings During the COVID-19 Pandemic: The Good, Bad and Ugly"	2021	Karl et al.	<i>Sage Journals: Small Group Research</i>
2. "Large scale analysis of multitasking behavior during remote meetings"	2021	Cao et al.	<i>Conference on Human Factors in Computing Systems</i>

3. "How to combat Zoom Fatigue"	2020	Fosslien och Duffy	<i>Harvard Business Review</i>
4. "Strategies to eliminate zoom fatigue"	2020	Strassman	<i>Fast Company (Workplace evolution)</i>
5. "Zoom Exhaustion & Fatigue Scale"	2021	Fauville et al.	<i>Computers in Human Behavior Reports</i>
6. "The fatiguing effects of camera use in virtual meetings: A within-person field experiment"	2021	Shockley et al.	<i>Applied Psychology</i>
7. "It's not you: in online meetings, many women can't get a word in"	2020	Gupta	<i>New York Times</i> ²⁶
8. "What has the COVID-19 pandemic taught us about conducting patient and public involvement remotely"	2021	Lampa et al.	<i>Research Involvement and Engagement</i>
9. "Det digitala arbetsmötet: En kartläggning av dess möjligheter, utmaningar och hur mötesledarskapet ska anpassas"	2020	Rodman och Swahn	<i>Magisterexamen i ekonomisk och industriell utveckling, Linköpings universitet</i>
10. "Krishantering med hjälp av digital transformation: En studie på hur svenska företag har arbetat under covid-19"	2021	Halvarsson och Olmårs	<i>Kandidatexamen, Informatik & media, Uppsala Universitet</i>
11. "Why students do not turn on their video cameras during online classes and an equitable and inclusive plan to encourage them to do so"	2020	Castelli och Sarvary	<i>Ecology & Evolution</i>
12. "Can you hear me now? Video conference coping strategies and experience during COVID-19 and beyond"	2021	Johns et al.	<i>Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation</i>
13. "A Comparative Study of Job Satisfaction among Work from Home and Field Employees during the Lockdown Period in the Pandemic"	2021	Feleen et al.	<i>Design Engineering</i>
14. "Working from home during the COVID-19 pandemic: Impact on office worker productivity and work experience"	2021	Awada et al.	<i>Work, A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation</i>
15. "Working during the Pandemic: From resistance to revolution?"	2020	Colley och Williamson	<i>UNSW Canberra Public</i>

²⁶ **New York Times* är ingen vetenskaplig tidskrift men Gupta skriver om vetenskap inom olika områden med ett genusperspektiv.

3.3 Integrerad litteraturöversikt

Ursprungligen var avsikten att göra en empirisk analys med hjälp av studenter vid Lund Universitet alternativt anställda i ett företag för att se hur de uppfattar kommunikation via ett videoverktyg. Det visade sig ändå svårt att inom ramarna för en kandidatuppsats få till ett tillräckligt antal och en tillräcklig bredd på deltagare så att en sådan analys skulle bli utslagsgivande. Därför valde jag i stället att göra en slags meta-analys av den forskning som andra redan gjort i ämnet. Men där meta-analyser ofta är statistiska analyser som kombinerar resultaten av många andra studier, gör jag i stället en kvalitativ meta-analys genom en analysmetod som kallas integrerad litteraturöversikt. Denna metod fungerar väl för humaniora och samhällsvetenskapliga ämnen. Metoden beskrivs i "Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples" skriven av Richard Torraco.²⁷ De lyfter fram som metodens fördelar att skapa nya förståelser både för mogna och nya ämnen. Den integrerade litteraturöversikten lämpar sig extra väl när det dyker upp motsägelsefulla bevis, när det sker en förändring i en trend och hur det rapporteras eller när liknande forskning dyker upp inom olika områden. Detta passar mitt syfte väl därför att då jag önskar att se vad forskningen från flera områden har dels valt att forska på, dels se vilka samstämmigheter som finns trots olika frågeställningar och perspektiv.

Som tidigare nämnts är inte digitala möten ett nytt fenomen, men något som blivit desto mer intressant att bedriva forskning kring då pandemin skapade en stark efterfrågan på digitala mötesplattformar och tvång på att arbeta hemifrån. Redan 2002 gjorde Bailey och Kurland en integrerad litteraturöversikt kring distansarbete där de undersökte vilka som deltog, varför de gör det och konsekvenserna av distansarbete.²⁸

Min förhoppning är att ge värdefulla perspektiv på vilka retoriska aspekter som finns i forskningen kring videomöten, men som kanske inte beskrivs varken som retoriska eller kommunikativa. Dessa retoriska aspekter kommer jag förklara närmare under kommande kapitel (3.4–3.7). Att göra en integrerad litteraturöversikt kring forskningen om videomöten och plocka ut de delar som har med kommunikation att göra kommer ha relevans för verkliga beteenden genom att uppmärksamma hur vi kan förändra och förbättra nu. Den kommer ge läsarna en möjlighet att utveckla sin kunskapsbas kring kommunikation i digitala möten.

²⁷ Richard Torraco, "Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples", *Human Resource Development Review*, September 2005: 356-367.

²⁸ Diane E. Bailey och Nancy B. Kurland, "A Review of Telework Research: Findings, New Directions, and Lessons for the Study of Modern Work", *Journal of Organizational Behavior*, Volume 23, Issue 4:383-400, 15/4 2002, DOI:[10.1002/job.144](https://doi.org/10.1002/job.144)

Min ambition med en integrerad litteraturoversikt är inte främst att rapportera om tidigare litteratur, utan att väva samman resultatet i retorisk kunskap och retoriska perspektiv. Min förhoppning är att detta ska mynna ut i nya insikter och goda förslag till vidare forskning inom retorik. För att underlätta läsningen av min sammanställning kommer den inte ha en alfabetisk eller kronologisk struktur, utan litteraturlistan är sammanställd i tabell 1 och resultaten i tabell 2.

3.4 Kommunikationsanalys

Det finns många som intresserat sig för videomöten. Den tidigare forskning som finns har inte haft fokus på enbart kommunikationsperspektiv, utan det finns många andra perspektiv såsom exempelvis psykologi eller teknik. Jag ämnar lyfta fram kommunikationsaspekter som tidigare forskning tar upp men även kommunikationsaspekter som de inte tagit upp, kanske kan det bero på att de inte insett att det varit kommunikationsaspekter alternativt inte varit intresserade av att ta upp det i sin aktuella forskning. I tabell 2 kommer jag skriva in kommunikationsaspekter som tas upp samt författarnas förslag till lösning. I diskussionen kommer jag diskutera varför det är kommunikation och eventuellt fler förslag på lösningar om det finns något att lägga till.

Aristoteles definition av retorik är ”konsten att vad det än gäller finna det som är bäst lämpat att övertyga” och hans avgränsning till retoriken var ”det som kan vara på annat sätt”.²⁹ Retorikprofessor Anders Sigrell vid Lunds Universitet definierar retoriken som ”konsten att välja språk konstruktivt”, även denna definition är talande för retoriken då vi har ansvar för vilket språk vi väljer och det ger en mer etisk aspekt till att övertyga.³⁰ Janne Lindqvist som är docent och universitetslektor vid Uppsala Universitet skriver i sin bok *Klassisk retorik för vår tid* att ”retorik är studiet av hur ord och alla andra typer av symboler används för att påverka”³¹.

En retoriker intresserar sig för hur vi ”människor brukar olika former av språk för att få vår vilja igenom, för att förstå vår omvärld eller fatta kloka beslut i svåra frågor”³² samt att ”en utbildning i retorik syftar alltså framför allt till att vi människor ska bli bättre på att granska och förhålla oss omdömesgillt till alla de texter och andra symboliska budskap som vi möter omkring oss”³³. Det finns många definitioner av retorik som är talande, men jag kan tycka att de många gånger blir för snäva och därmed inte upplyser om retorikens bredd.

²⁹ Aristoteles. *Retoriken*. Övers. Johanna Akujärvi. Ödåkra: Retorikförlaget, 2016, 1355b, 1357a.

³⁰ Anders Sigrell, *Retorik för lärare: Konsten att välja språk konstruktivt*. Ödåkra: Retorikförlaget, 2018, 48.

³¹ Janne Lindqvist, *Klassisk retorik för vår tid*, Lund: Studentlitteratur, 2016, 15.

³² Lindqvist, *Klassisk retorik för vår tid*, 15.

³³ Jens E. Kjeldsen, *Retorik idag: Introduktion till modern retorikteori*. Lund: Studentlitteratur, 2008, 16.

Boel Heister Trygg är universitetsadjunkt på Lunds universitet och arbetar som logoped för Södra Regionens kommunikationscentrum. Hon förklarar kommunikation som ”när ett budskap överförs från en individ till en annan, detta budskap tas emot och tolkas av mottagaren”³⁴, medan retoriken ämnar se på vilka medvetna strategier som har till uppgift att påverka samt omedvetna beteenden och vilken effekt det har hos mottagarna. För att förtydliga på vilka dessa sätt kan vara är till exempel vilka ord vi använder, var befinner vi oss när vi levererar budskapet, med vilket röst- och tonläge talar vi med, vilka kläder har vi på oss, vad säger kroppsspråket och mimiken, vilka andra hjälpmedel vi använder och så vidare.

För att ge ett exempel på hur retoriken används och hur man kan använda sig av medvetna strategier samt hur de tolkas av mottagarna: Om en VD ska berätta för sina anställda att bolaget inte går så bra och att de kommande sex månaderna är avgörande så kommer det finnas retoriska faktorer som avgör hur budskapet landar hos mottagarna. Till exempel att ta av sig sin Rolex, strunta i den formella kostymen och välja mer informella kläder som utstrålar att du är en del av mottagarna, välja sina ord väl och prata om att där finns en positiv framtid om vi gör det tillsammans. Det finns även andra delar som kan påverka budskapets landning, till exempel tekniska detaljer såsom ljud eller ljus. Om inte mottagarna av budskapet har problem att se faller det nonverbala språket bort och om de inte kan höra vad som sägs finns en risk att det tolkas annorlunda. Även situationer där strul med tekniken uppstår kräver retorik för att lösa. För att sammanfatta så finns det mycket man medvetet kan påverka med hjälp av retorisk kompetens.

För denna uppsats så kommer definitionen av retorik vara ”förmågan att se och analysera de (medvetna) strategier som har till uppgift att påverka en mottagare samt andra omedvetna beteenden och vilken effekt de har hos mottagaren”. Det finns många begrepp inom retoriken som kan anses vara relevanta. Jag har valt ut tre begrepp inom retoriken som jag anser vara av värde för uppsatsen, dessa kommer ges en mer ingående förklaring under kommande kapitel. Stor del av vår kommunikation utgörs av ickeverbala signaler, därav ansåg jag att *actio* är av intresse att ha med i uppsatsen. Vår trovärdighet är en viktig del av och som människor både medvetet och omedvetet bedömer, det finns olika saker som gör att vårt *ethos* påverkas. Även våra uppfattningar om världen skiljer sig, inte bara inom olika kulturer utan även i samma klassrum, på arbetsplatser och inom familjer. Därav tror jag *doxa* och attityder kan vara en intressant del för denna uppsats.

³⁴ Boel Heister Trygg och Ida Andersson, *Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) i teori och praktik*. (Arlöv: Södra regionens kommunikationscentrum, 1988).

3.5 Actio

Actio är en del av den klassiska retorikens *parteslära* som handlar om att planera själva framförandet i form av placering, röst, kroppsspråk, klädsel, tillbehör och hjälpmedel.³⁵ Har man inte studerat retorik är det inte säkert att man hört talas om *actio* tidigare, men möjligtvis att man kan ha hört andra definitioner. I det vardagliga språket benämns det i stället för kroppsspråk och inom lingvistik eller beteendevetenskapen talar man i stället om ickeverbal kommunikation.³⁶ När man i retoriken talar om *actio*, såväl under antiken som i modern tid, beskriver man ofta vad en person aktivt kan göra för att upplevas som mer övertygande och trovärdig. Gelang beskriver *actio* som att ”det är talet som skall stå för innehållet medan kroppens rörelser ackompanjerar, förstärker och förhöjer budskapets mening”³⁷. I antikens klassiska retorik består *actio* för det mesta av manualer för vad man bör göra, bland annat med rösten och hur gesterna bör genomföras. Gelang menar att begreppet idag blivit alltmer mångfacetterat tack vare forskning inom andra discipliner såsom antropologi och sociologi.

Gelang myntar i sin doktorsavhandling begreppet *actiokapital*.³⁸ Precis som man kan förvärva kapital menar hon att man kan förvärva kunskaper inom *actio*, något hon kallar för *actiokapital*. Gelang skriver att ”...människan har, förutsatt att hon är frisk, samma grundläggande fysiska förutsättningar att använda sin kropp till att utföra gester, mimik, poser osv. Det innebär att alla fysiskt friska människor i grunden har likadana *actio*resurser som är möjliga att omsätta till tillgångar”³⁹. Anledningen till att olika människors *actio*tillgångar skiljer sig handlar i korthet om deras olika livserfarenhet, man använder och utvecklar olika delar av sina *actio*resurser. Gelang förklarar ”... i vilken utsträckning en individ kommer att omsätta sina *actio*resurser till tillgångar, dvs. använda sig av och utveckla sina *actio*resurser beror på en mängd omständigheter som t.ex. personlighet, ålder, vilka miljöer individen vistas i och vilka erfarenheter och vanor detta ger”⁴⁰.

För att sammanfatta så har varje person en komposition av *actio*resurser som är tillgängliga. I varje retorisk situation har man möjligheter att nyttja sitt *actiokapital*, och förstärka de delar som man antingen är duktigare på eller som situationen kräver. Gelang beskriver att ”...att det handlar om att ”kalibrera” sina tillgängliga *actio*resurser mot

³⁵ Lindqvist, *Klassisk retorik för vår tid*, 23.

³⁶ Marie Gelang, *Actiokapitalet*, E-bok: Retorikförlaget, 2020, 11.

³⁷ Gelang, *Actiokapitalet*, 11.

³⁸ Gelang, *Actiokapitalet*, 219.

³⁹ Gelang, *Actiokapitalet*, 220.

⁴⁰ Gelang, *Actiokapitalet*, 220.

situationens *doxa*. (se nedan 3.7) Han har att överväga vad som är passande för att utifrån dessa överväganden göra sina egna val”⁴¹.

3.6 Ethos

Aristoteles menade, som nämnts, att retoriken var ”konsten att vad det än gäller finna det som är bäst lämpat att övertyga” och för detta krävdes tre bevismedel (gr. *pisteis entechnoi*) varav ett av dem är *ethos*.⁴² Ethos handlar om talarens trovärdighet och kan enligt den klassiska retoriken delas upp i talarens personliga kvaliteter, nämligen personens moraliska karaktär (gr. *arete*), välvilja mot åhöraren (gr. *eunoia*) och förstånd eller kompetens (gr. *fronesis*).⁴³ Retorikprofessor Jens E. Kjeldsen vid universitetet i Bergen skriver i sin bok *Retorik idag: Introduktion till modern retorikteori* att ”ethos är viktigt för att få människor att lyssna och helt avgörande för att övertyga dem. Vi bedömer inte bara det som sägs utan *vem* som säger det”⁴⁴. Det ska även tilläggas att ethos inte är en fast kvalitet utan ständigt föränderlig, det kan såväl handla om en enskild person som en grupp, institution eller företag.⁴⁵ Eftersom trovärdigheten kan förändras avgörs det vid varje tillfälle hur mottagaren uppfattar talaren, ett känt exempel på hur en persons ethos kan förändras på kort tid är när Bill Clinton blev anklagad för att ha haft sexuellt umgänge med sin sekreterare.⁴⁶

3.7 Doxa och attityd

Ett centralt begrepp som används inom retoriken är *doxa*. Lindqvist beskriver att ”doxa är trosföreställningar som inte får eller kan ifrågasättas vid en viss tidpunkt, men också sådant som är så självklart att det knappt behöver sägas - sådant vi nästan inte vet att vi vet”⁴⁷. Lindqvist fortsätter med att ”när vi påstår att retoriken är konsten att uppfatta det som kan övertyga, så säger vi med andra ord att retoriken är ett verktyg som hjälper oss att söka igenom doxa”⁴⁸. Mats Rosengren som är retorikprofessor vid Uppsala universitet beskriver doxa som ”de försanthållanden, trosföreställningar och förgivettaganden som är de rådande inom en större eller mindre grupp människor”⁴⁹.

⁴¹ Gelang, *Actiokapitalet*, 226.

⁴² Aristoteles, *Retoriken*, 1.2.1 (1355b)

⁴³ Aristoteles, *Retoriken*, 1.2.1 (1355b)

⁴⁴ Kjeldsen, *Retorik idag*, 126.

⁴⁵ Kjeldsen, *Retorik idag*, 127.

⁴⁶ Kjeldsen, *Retorik idag*, 127.

⁴⁷ Lindqvist, *Klassisk retorik för vår tid*, 67.

⁴⁸ Lindqvist, *Klassisk retorik för vår tid*, 68.

⁴⁹ Mats Rosengren, *Doxologi. En essä om kunskap*. 2:a uppl. Åstorp: Retorikförlaget, 2008, 71.

Man bör känna till publikens doxa innan man framför ett tal eller skriver en text, detta gäller både om man vill förstärka doxa eller gå emot doxa. Doxa kommer att indikera vad för språk man bör välja, hur man uttalar orden, vilka ordval som görs samt vilka kläder man bör bära. Om man misslyckas att bemöta doxa kan detta skada ethos.

Ett annat viktigt begrepp som kan anses vara mer allmänt är *attityd*. Tommy Bruhn som är postdoktoral forskare vid Lunds universitet skriver att ”attityder är personliga. Även om flera individer kan hysa liknande attityder och vi kan tala om kollektiva eller kulturella attityder så är individen bärare av attityden. Om attityder har en kognitiv och en affektiv komponent, så är de formade av hur vi uppfattar verkligheten”⁵⁰.

Bruhn skriver att ”attityduttryck är ställningstaganden som inte explicit argumenteras. De är tecken som kommunicerar underförstådda betydelser, de är retoriska förtätningar som innehåller en stor mängd information. Dessa värderande signaler kan vara såväl värdeord som icke-verbala signaler såsom ansiktsuttryck, tonfall, gester etc. Sådana kommunikativa signaler samverkar med verbala meddelanden och kontextuella faktorer i den retoriska situationen”⁵¹.

För att sammanfatta så kan man säga att doxa och attityd hör ihop eftersom dessa båda styr vår världsbild. Varken doxa eller attityder strävar i första hand efter det som är sant och riktigt utan hur vi tolkar vår omvärld. Eftersom den mänskliga kunskapen är under ständig förändring är även vår doxa och våra attityder ständigt föränderliga.

Ovan begrepp kommer delvis att ligga till grund för min bedömning över de retoriska aspekterna i utvalda artiklar, men de kommer framför allt ge möjlighet till en djupare diskussion. Förhoppningen är även att dessa begrepp kan ge läsaren en större förståelse för vad en analys med retoriska glasögon kan erbjuda en bredare dimension av vår kommunikation. Det handlar inte bara om ”när ett budskap överförs från en individ till en annan, detta budskap tas emot och tolkas av mottagaren”⁵², utan ”förmågan att se och analysera de (medvetna) strategier som har till uppgift att påverka en mottagare samt andra omedvetna beteenden och vilken effekt de har hos mottagaren”.

⁵⁰ Tommy Bruhn, ”Attitydproblem”, *Digitala vetenskapliga arkivet*, 16. 11/2 2013, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:604451/FULLTEXT01.pdf>

⁵¹ Bruhn, ”Attitydproblem”, 3. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:604451/FULLTEXT01.pdf>

⁵² Heister Trygg, *Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) i teori och praktik*, 1988.

4. ANALYS OCH RESULTAT

4.1 Litteraturanalys

I detta kapitel kommer de femton utvalda artiklarna analyseras och sammanfattas i ett referat över syfte, genomförande, resultat och författarnas förslag till lösning. De kommer analyseras i samma ordning som de är presenterade i tabell 1. Retorik som vetenskap kommer inte diskuteras under själva analysen eller resultatet utan kommer införas på ett tydligt sätt under diskussionen.

1. I ”Virtual Work Meetings During the COVID-19 Pandemic: The Good, Bad, and Ugly” har Katherine Karl et al. (2021) som syfte att analysera användarnas åsikter om svårigheterna med att genomföra affärsmöten hemifrån via videokonferens.⁵³ Data för studien samlades in från en sida på *LinkedIn* som hanterade artiklar om Zoom eller videomötesetikett. Totalt valdes 549 kommentarer från dessa artiklar ut varav samtliga publicerades juli/augusti 2020. Dessa analyserades därefter genom en textutvinningsmetod som kunde avslöja de underliggande begreppen (ämnen). Efter att alla kommentarer blivit granskade resulterade detta i sex olika ämnesetiketter:

1. Kamera på kontra av (130st)
2. Problem med mötेशantering (Meeting management issues, 113st)
3. Kameraproblem (111st)
4. Ätande under möten (99st)
5. Mikrofonproblem (93st)
6. Arbete hemifrån (93st)

Författarnas egna förslag till lösning är att bemöta de många frustrationer som uppkommer. Flera av dessa förekommer även i vanliga möten ansikte mot ansikte, till exempel möten som börjar sent, avsaknad av agenda, att ha för långa möten, deltagare som utför multitasking (gör flera saker samtidigt) eller dyker upp sent. Den viktiga skillnaden i deras forskning tyder på att deltagarnas frustration härrör från problem relaterad till hur andra använde tekniken. Hela 60 % av alla kommentarer relaterade till saker som kameraproblem (ex. vinkel), om den var på eller av och mikrofonproblem (ex. att mikrofon inte var påslagen). Det fanns även stort

⁵³ Karl et al. ”Virtual Work Meetings During the COVID-19 Pandemic: The Good, Bad, and Ugly”, <https://doi.org/10.1177/10464964211015286>

missnöje till att se andra deltagare äta under mötet, medan andra ansåg det som nödvändigt då mötet var schemalagt under lunchtid. Många deltagare uttryckte även missnöje kring att se andras bakgrund eller höra andras bakgrundsljud. Karl et al. menar att icke tillfredsställande möten är en betydande källa till jobbrelaterad stress och att det är av vikt för organisationen att utbilda sina anställda i hur man använder videokonferenser, inkluderat dokument som förklarar de tekniska delar och nyckelfunktioner i utvalda plattformar som används för virtuella möten.

Resultaten tyder även på att anställda inte är medvetna om sociala koder (normer) och organisationen bör även se till att det finns en mötesetikett som deltagarna kan ta del av. De rekommenderar även en utbildning i mötesstruktur genom att använda en agenda och grundregler till användning av olika funktioner under videomöten. Slutligen nämner Karl et al. att några kommentarer i studien hänvisar till problem med Zoom-trötthet och rekommenderar organisationer att överväga om videokonferenser överanvänds. Andra funktioner såsom telefonsamtal eller meddelandefunktioner kan vara mer effektivt.

2. Hancheng Cao et al. (2021) skriver i sin artikel "Large scale analysis of multitasking behaviour during remote meetings" om hur multitasking under virtuella möten påverkar negativt och positivt.⁵⁴ De ger även tips på "best practice"-riktlinjer. Syftet var att undersöka hur multitasking under virtuella möten påverkar deltagarna. Det har tidigare forskats på hur multitasking påverkar uppmärksamhet/fokus på arbetsplatsen när en uppgift avbryts för annan aktivitet, men inte under digitala möten. Studien genomfördes mellan februari och maj 2020 i en dagboksstudie från 715 anställda hos Microsoft i USA.

Slutsatsen för studien delades upp i arbetsrelaterade och icke-arbetsrelaterade uppgifter. Arbetsrelaterade saker som att prata med kollegor, skicka mail, kolla upp relevanta filer eller anteckna under möten. Icke-arbetsrelaterade så som att smsa privat, kolla sociala medier, äta, träna och fixa hushållssysslor.

Studien delades även upp i positiva och negativa resultat. När det kommer till kategorin positiva resultat så menade vissa att de blivit mer produktiva med hjälp av multitasking och att de inte blir frustrerade över onödiga möten. Det digitala mötet ger möjlighet till multitasking när mötet inte är lika viktigt för personen i fråga, vilket gör att man kan behålla fokus på andra viktiga saker. Något som nämns som positiv multitasking är möjligheten att anteckna eller söka efter information på internet under mötets gång. Till kategorin negativa resultat kom de fram

⁵⁴ Hancheng Cao, Chia- Jung Lee, Shamsi Iqbal, Mary Czerwinski, Priscilla Wong, Sean Rintel, Brent Hecht, Jaime Teevan och Longqi Yang, "Large Scale Analysis of Multitasking Behavior During Remote Meetings", *Human Factors in Computing systems*, Article no.:448 Pages 1-13, 6/5, 2021. DOI:[10.1145/3411764.3445243](https://doi.org/10.1145/3411764.3445243)

till att multitasking leder till förlust av uppmärksamhet/engagemang, mental trötthet och slutligen att det kan uppfattas som respektlöst.

Deras förslag till ”Best practice guidelines” är att undvika viktiga möten på morgonen, minska antalet onödiga möten, förkorta mötestiden och lägg in pauser, uppmuntra aktiva bidrag från lämpligt antal deltagare samt ge utrymme för positiv multitasking. De tips som ges för att ge bättre stöd till virtuella möten är att uppmuntra ett ”fokusläge” för virtuella möten som innebär att använda program som till exempel blockerar pop-ups. Men även stödja andra typer av engagemang under distansmöten, hjälpa människor att bestämma vilka möten de ska delta i och hjälpa andra att hoppa över vissa delar av mötet.

3. Artikeln ”How to combat Zoom fatigue” skriven av Liz Fosslien och Mollie Duffy (2020) handlar om hur man ska hantera zoomtrötthet.⁵⁵ De skriver att videomöten kan upplevas som tråkiga eftersom de tvingar oss att hålla fokus på mer än en konversation för att få information. Man behöver hålla ögonen direkt på en skärm under längre tid vilket aldrig ger oss en vare sig visuell eller mental paus, vilket gör oss väldigt trötta. De skriver att det är lätt att tro att vi kan göra mer på kortare tid genom multitasking, men eftersom detta kan dra ner produktiviteten är det en god idé att undvika.

Baserat på forskning så ger de tips om att undvika multitasking (då det kan kosta dig 40% av dig produktiva tid), stäng av allt som kan distrahera dig och ta minipaus. Deras sista tips är att kolla sin kalender och bedöma om det finns kommunikation som kan göras lika bra eller bättre utan videomöten. Tips på andra kommunikationsvägar är telefonsamtal, e-post eller plattformen slack.

4. I ”Strategies to eliminate zoom fatigue” ger Mark Strassman (2020) tips på hur man kan eliminera trötthet vid videokonferenser och på så sätt hjälpa arbetsgrupper att samarbeta bättre.⁵⁶ Han menar att produktivitet och samarbete hänger ihop. Den allmänna slutsatsen är att videomöten är mer dränerande då våra hjärnor behöver arbeta mer för att bearbeta kommunikationen, speciellt när alla icke-verbala signaler som minimeras eller saknas nu när vi inte ha samma personliga interaktioner. Det kan även orsaka stress och göra vår prestationsångest värre eftersom vi helt enkelt blir mer självmedvetna. Det finns även en risk att bli överbelastad med möten.

⁵⁵ Fosslien och Duffy, ”How to combat Zoom Fatigue”, <https://hbr.org/2020/04/how-to-combat-zoom-fatigue>

⁵⁶ Strassman, ”Try this strategy to eliminate video conference fatigue and help teams collaborate” <https://www.fastcompany.com/90543890/try-this-strategy-to-eliminate-zoom-fatigue-and-help-teams-collaborate>

Förslagen som Strassman ger är att ersätta vanliga videomöten med ”ostrukturerade möten”, helt enkelt behålla ett videomöte men utan en agenda, tidsgränser eller förväntningar. Ett förslag som ges är att rikta en webbkamera mot kontoret så att de hemma ändå kan “arbeta tillsammans” med de på kontoret när så önskas. De menar att bristen på förväntningar gör samtalen med engagerande och de anställda bidrar när de upplever att de har något underhållande eller användbart att säga. Utan agenda leder till mer varierande och intressanta samtal. Det minskar trötthet och prestationsångest samtidigt som det bidrar till djupare lyssnade och tänkande i stället. Utan specifika förväntningar blir heller inte tystnaden lika påtaglig eller jobbig och där tystnad blir en övning i att tänka i stället för att bryta tystnaden för att den är jobbig. Är man videotrött eller har annat att göra så behöver man inte delta, utan det frivilliga deltagandet gör det roligare eftersom det är på ens egna villkor.

5. Geraldine Fauville et al. (2021) avser att utveckla och validera zoomutmattning och dess trötthetsskala (ZEF-skala) i ”Zoom Exhaustion & Fatigue Scale”.⁵⁷ De tar upp att man redan 2015 rapporterade om sociala medie-utmattning (*social media fatigue*) och dess negativa påverkan. I Fauville et al. (2021) avslöjade man fem dimensioner av trötthet; allmän, social, emotionell, visuell och motiverande trötthet. Denna testades på 2724 respondenter. Resultatet från studien var att trötthet associerades med frekvens, längd och bristande zoom-möten samt att trötthet var associerad med negativa attityder till zoom-möten. Människor som har fler och längre möten tenderar att känna sig tröttare än de med färre och kortare möten. Personer tenderar att känna sig tröttare efter en videokonferens och ha en mer negativ inställning till det.

6. Kristen Shockley et al. (2021) undersökte hur kameran påverkar användarnas zoomtrötthet i ”The fatiguing effects of camera use in virtual meetings: A within-person field experiment”.⁵⁸ I studien använde de sig 103 anställda från BroadPath som är ett företag inom hälso- och sjukvårdssektorn. Hälften av deltagarna skulle de första två veckorna av studien ha sin kamera på och därefter ha sina kameror avstänga de sista två veckorna. Varje dag fick deltagarna en länk till en daglig undersökning där de fick bedöma trötthet, röst och engagemang under arbetsdagen.

Även deras slutsats var att använda kameran är utmattande. Trötthet är problematisk för anställdas röst och engagemang samt att kvinnor och nyare anställda var mer trötta av att ha kameran påslagen, kanske för att det är mer fokus på ”självrepresentation”. Däremot kunde

⁵⁷ Fauville et al. ”Zoom Exhaustion & Fatigue Scale”. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100119>

⁵⁸ Kristen M Shockley, Allison S. Gabriel, Daron Robertson, Christopher C. Rosen, Nitya Chawla, Mahira L. Ganster och Maira E. Ezerins, ”The Fatiguing Effects of Camera Use in Virtual Meetings: A Within-person Field Experiment”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 106, No 8. 1137-1155, Augusti 2021, <http://dx.doi.org.ludwig.lub.lu.se/10.1037/apl0000948>

kunde de inte koppla trötthetseffekten till tid eller antal virtuella möten. De nämner även att tidigare forskning med kameran på kan tyda på en upplevelse kring att vara ”övervakad” som ökar behovet av att hantera intryck och medvetenhet om en själv vilket även det ökar trötthet. De ger förslag på på vidare forskning om sido- eller vidvinkelkameror kan ha en annan effekt på trötthet då det inte blir samma ”raka” fokus på individen.

7. Alisha Haridasani Gupta (2020) tar upp en annan intressant vinkel i forskning i sin artikel ”It’s not you: in online meetings, many women can’t get a word in” där hon menar att virtuella möten kan spegla orättvisorna i personliga möten för kvinnor.⁵⁹ Hon inleder artikeln med att när en kvinna försökte säga något men blev hon avbruten flera gånger, när hon väl fick tala så kunde hon inte bedöma något svar. När hon drog ett skämt kunde hon heller inte avgöra om någon skrattade (kanske avstängd mikrofon). Det var svårt att avgöra om någon höll med henne då hon bara såg tomma blickar.

Flera tidigare studier har påvisat orättvisor enligt Gupta. Yale-psykologen Victoria Briscoll fann att manliga chefer pratade mer frekvent och uppfattades som mer kompetenta än kvinnliga chefer. *Women in Workplace*-rapporten som McKinsey och LeanIn.org som släpptes 2019 fann de att hälften av kvinnorna hade upplevt att de blivit avbrutna eller pratade “över huvudet” på och hela 38% upplevde att andra tagit åt sig äran för deras idéer. McKinsey’s undersökning gjordes på 329 företag och totalt 68000 anställda. En annan undersökning på 7000 medarbetare visade att 1100 kvinnliga chefer uppfattades som alldeles för känslomässiga av deras manliga motsvarigheter efter att ha uttryckt passion för en idé eller åsikt på under möten.

Deborah Tannen som är professor i lingvistik vid Georgetown University har studerat skillnader i män och kvinnors kommunikation under flera decennier och menar att obalansen förstärks online.⁶⁰ Hon nämner att kvinnor ofta känner att de inte vill ta mer plats än nödvändigt och att de därmed ofta blir mer kortfattade. Medan kvinnor ofta tenderar att prata med mer självironi och indirekt för att verka mer sympatisk så pratar mannen längre, mer argumenterande samt kritiskt vilket uppfattas som mer auktoritärt. Tannen trodde hennes mer tillbakadragna studenter skulle bli mer bekväma att tala ut på zoom, men det nya digitala klassrummet blev i stället motsatsen. Detta kan uppfattas som skrämmande då alla sitter och “stirrar” på dig. Perspektivet på genus kan därmed vara intressant.

⁵⁹ Gupta, ”It’s not just you: In online meetings, many women can’t get a word in.”, <https://www.nytimes.com/2020/04/14/us/zoom-meetings-gender.html>

⁶⁰ Gupta, ”It’s not just you: In online meetings, many women can’t get a word in.”, <https://www.nytimes.com/2020/04/14/us/zoom-meetings-gender.html>

Onlinekommunikation, som nämnts, tar bort många icke-verbala signaler som många ledare är utbildade för att ta till sig under möten för att kunna styra och hålla i gång mötet. Videoplattformar kan skapa utmaningar som hur lång paus som behövs innan man kan hoppa in och prata eller visa att man vill prata när det inte syns på samma sätt som i ett vanligt rum. En tanke för att lösa detta är att aktivera chattfunktionen och aktivera explicita gester oftare (ex. tummen upp, hjärta med händer eller le) eller visa mer nonverbalt att man är exalterad när andra pratar. Även ställa specifika frågor till samtliga deltagande ger en möjlighet att komma till tals. Att alltid ha på sin kamera trots risken att barn avbryter så ger det ett hopp om att andra ska göra samma i stället för att förbli osynlig och ohörd.

8. Elin Lampa et al. (2021) skrev "What has the COVID-19 pandemic taught us about conducting patient and public involvement remotely? Insights from a series of digital meeting observations". Syftet var att förstå hur pandemin har lärt oss om hur patienter och allmänheten engagerar sig på distans genom att observera digitala möten.⁶¹ Studien genomfördes i Sverige och bestod av beteendeobservationer av forskningsmöten där utsatta grupper involverades. Totalt observerades fem personliga möten och fyra digitala möten på Zoom.

De insikter som kom fram efter studien var att digitala möten har mindre spontana interaktioner (ex. ökad tystnad innan det digitala mötet officiellt startat). Personliga interaktioner förändrades både innan, under och efter mötet till skillnad från fysiska möten. Vanliga "kaffeпаuser" blev inte en vanlig paus där man interagerar tillsammans över en kopp kaffe utan blev i stället en paus från skärmen åt varsitt håll.

Ickeverbala signaler var svårare att observera och tolka. I ett fysiskt möte kan gester, ögonkontakt eller att vända sig i riktning kan signalera intresse mot deltagarnas åsikt och inkludera dem i diskussionen. Det visade sig vara svårare digitalt då synen på mötesdeltagarna blir begränsad till ansikte och/eller överkropp, varierande videokvalitet och man kan inte vända sig mot någon. Det uppfattades även färre inbjudande ickeverbala signaler. Verbala språket blir lättare att tolka, där av krävs mer styrning från mötets "ordförande" och mer direkta frågor som resulterar i en mindre dynamisk diskussion.

Sammanhangets majoritetsspråk var svenska men flera bidragsgivare talade inte svenska och anlidade därför tolkar. Språktolkning verkade förvärras i digitala möten. Större möten (över tio personer) ökade hinder för språktolkning. Det blir svårare för den som leder mötet att plocka upp om någon går miste om information, därmed behöver fler frågor upprepas.

⁶¹ Lampa et al. "What has the COVID-19 pandemic taught us about conducting patient and public involvement remotely?", <https://doi.org/10.1186/s40900-021-00315-9>

Svårigheter att ta plats i ett digitalt rum var en annan insikt. Att alla inte känner sig tillräckligt bekväma för att ge sin åsikt eller att det krävs att man talar inför hela gruppen vilket kan få folk att tveka. Mindre grupper rekommenderas för att få folk att våga tala mer. De nämner även att mötesordförande har en mer styrande och aktiv roll i att bjuda in deltagare i diskussionen.

En slutlig insikt var att vi måste se varandras ansikten. Att det är bättre att använda videomöten än telefonmöten just för att vi kan se varandras ansikten. De som inte har på kameran blir mer sällan tillfrågade om sin åsikt eller aktivt inkluderade. En annan utmaning är vid skärmdelning då bilden på mötesdeltagarna riskerar att försvinna, de som är minst aktiva tenderar att försvinna från skärmen. Även att se sig själv på bild verkar distrahera många.

Förslagen som Lampa et al. ger för att bedriva engagemang på distans är att med planering och justeringar kan möten på distans fortfarande vara meningsfulla och inkluderande. Man bör ta aktiva beslut om vilka digitala verktyg som ska användas, beroende på mötesdeltagarnas behov, preferenser, förkunskaper samt mötesämne och verktygens tekniska egenskaper. Det finns en stor fördel i att förbereda sig på att vägleda deltagarna i det valda mediet, planera för teknisk support i förväg och var tillgänglig för att ge support under mötets gång.

Precis som Lampa nämnt tidigare så blir rollen som mötesordförande av större betydelse och har mer ansvar under digitala möten. Mötesordförande ska underlätta sociala interaktioner och ha en aktiv inkludering av samtliga deltagare. Det är viktigt att se varandras ansikten under digitala möten, därav bör mötesordförande uppmuntra mötesdeltagare att ha sina kameror påslagna och minimera skärmdelning. Slutligen ger Lampa et al. förslag om att skapa struktur tillsammans med mötesdeltagare då de sannolikt kommer ha förslag man kan göra möten mer meningsfulla och inkluderande. Var kreativ och öppen för nya förslag på samarbete.

9. Ellen Rodman och Julia Swahn (2020) skrev ”Det digitala arbetsmötet: En kartläggning av dess möjligheter, utmaningar och hur mötesledarskapet ska anpassas” där de ville skapa en ökad förståelse för det digitala arbetsmötet, både dess utmaningar och möjligheter samt förklara hur rollen som mötesledare kan anpassas i digitala sammanhang.⁶² Slutsatsen delas upp i fördelar och nackdelar samt förslag till förbättring. Under fördelar nämndes resursbesparing i tid och pengar, flexibel arbetsplats och en mer demokratisk

⁶² Ellen Rodman och Julia Swahn, ”Det digitala arbetsmötet: En kartläggning av dess möjligheter, utmaningar och hur mötesledarskapet ska anpassas”, *Digitala vetenskapliga arkivet*, 26/6 2020, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1447864/FULLTEXT01.pdf>

möjlighet att delta. Under utmaningar nämndes vana, val av kommunikationsverktyg, störningar såsom ex. brus, avsaknad av kroppsspråk och svårare med relationsskapande. De förslag som ges för ett väl fungerande möte är när utmaningarna nämnda ovan har eliminerats. Utöver de tidigare förslagen som nämnts så diskuterar Rodman och Swahn att anpassat mötesledarskap, vana och erfarenhet, fungerande teknik, rika kommunikationsverktyg, engagemang och riktlinjer kan vara ytterligare förslag till lösning.

Rodman och Swahn menar att rollen som mötesledare är lik mellan digitala och fysiska möten. Men att det krävs en anpassning då det digitala mötet ger en förändrad form av status och att kroppsspråk uteblir. De kom slutligen fram till fyra aspekter som mötesledaren har ansvar över, nämligen förberedelser, skapa engagemang och relationer samt leda diskussioner. Förberedelse och engagemang beskrivs ha mer teknisk karaktär, diskussionen beskrivs som en förstärkning av mötesledarens beteende i det fysiska mötet. För att skapa relationer rekommenderar det att försöka efterlikna det fysiska mötet då det uppfattas som ett naturligare sätt att skapa relationer.

10. Tom Halvarsson Eklund och David Olmårs (2021) skrev ”Krishantering med hjälp av digital transformation: En studie på hur svenska företag har arbetat under covid-19”. Syftet var att se hur företag i Sverige hade anpassat sina verksamheter digitalt under pandemin.⁶³ Resultatet visade att många företag har arbetat med digitalisering men att krisen accelererade arbetet. Samtliga företag i studien har påverkats oavsett bransch men att åtgärderna har skiljt sig mellan företagen. Återkommande mönster var att kommunikationen förändrats, inte minst internt med webinarium och externt med sociala medier och hemsidor. Vissa företag har redan innan pandemin planerat att genomföra stora satsningar på digital marknadsföring vilket inte gav upphov till någon större förändring i deras plan. Flera företag anpassade sin hemsida efter covid-19. Andra åtgärder som gjordes av ungefär hälften var implementering av digitala skyltfönster och anpassning av sociala medier. De menar att det finns en indikation på att företag med lägre omsättning inte haft samma möjlighet att göra digital transformation som större bolag har. Flera har dessutom anpassat så att det går att handla på nätet.

11. I oktober 2020 skrev Frank R. Castelli och Mark A. Sarvary ”Why students do not turn on their video cameras during online classes and an equitable and inclusive plan to encourage them to do so”. Syftet var att undersöka varför studenter inte önskar att ha på kameran under distansundervisning och därefter ge förslag på hur man kan uppmuntra dem att

⁶³ Tom Halvarsson Eklund och David Olmårs, ”Krishantering med hjälp av digital transformation: En studie på hur svenska företag har arbetat under covid-19”, *Digitala vetenskapliga arkivet*, 15/1 2021, <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1528431/FULLTEXT01.pdf>

sätta på kameran.⁶⁴ När en termin avslutades valde de att skicka ut ett formulär där eleverna fick svara på frågan varför de inte valt att sätta på sina kameror under lektionerna. Av de 312 studenterna som gick våren 2020 så svarade 276 på enkäten.

Den vanligaste orsaken till att elever valt att ha kameran avstängd var oro över utseendet (41%), därefter kom oro för att andra människor skulle ses i bakgrunden (26%). Andra svar var exempelvis att oro för att distrahera klasskamrater eller lärare, att ingen skulle kunna se när man gick ifrån datorn eller uppmärksammas om man valde att göra andra saker vid datorn. När läraren presenterade skulle ”allt fokus” vara på läraren som presenterar och att det kan anses vara respektlöst att råka distrahera vid ett sådant tillfälle. När det gällde tekniken svarade 2% av eleverna att deras webbkamera inte fungerade men hela 22% att de hade en svag internetuppkoppling. Av samtliga elever valde 19% ”annat” som orsak och kunde därefter skriva in en orsak. De öppna svaren delades sedan in i 15 kategorier där det dominerande svaret var ”det var normen” som inkluderar svar som att ”alla andra hade kameran avstängd” eller att ”det kändes obekvämt att ha kameran på om ingen annan hade”.

Slutligen ger de tips på strategier för fortsatt arbete. För det första bör man inte kräva att eleverna har videokameran påslagen utan erbjuda alternativ som att aktivera chattfunktion, dela dokument, diskussionsforum och omröstning. I stället för krav så bör man uppmuntra att använda kameran och förklara fördelar såsom värdet av ickeverbal kommunikation, bygga relation mellan student-lärare och elever emellan, få det att kännas mer som en vanlig klass och upplevas som mer interaktiv. Genom att prata om fördelarna etablerar man normen. Prata om hur man kan ta itu med saker som kan distrahera, såsom att justera visningsinställningar av video på skärmen. Exemplet som ges är Zoom som tillåter användaren att sätta fokus på en specifik skärm eller ”talarvy” (eng. *speaker view*) som automatiskt fokuserar på personen som pratar. Ge pauser för att eleverna ska bibehålla fokus. De menar även att använda aktiva inlärningstekniker för att hålla eleverna engagerade och underlätta jämlikhet, här kan man bland annat använda omröstning, chattfunktionen eller dela in eleverna i mindre grupper för att skapa diskussion. Deras slutliga rekommendation är att fortsätta använda undersökningar vid terminens slut för att fortsätta förstå elevernas utmaningar och på så sätt hitta vägar att bemöta dem.

12. Hannah Johns et al. (2021) skrev ”Can you hear me now? Video conference coping strategies and experience during COVID-19 and beyond”, där syftet var att utforska

⁶⁴ Castelli och Sarvary, ”Why students do not turn on their video cameras during online classes and an equitable and inclusive plan to encourage them to do so”, <https://doi.org/10.1002/ece3.7123>

användning och erfarenheten av videoanpassade arbetsmetoder.⁶⁵ Studien var anpassad för anställda inom hälso- och medicinsk forskning samt utbildningssektorn. Totalt deltog 202 personer i åldersspannet 36–45. Undersökningen kallades CRAZI som är förkortning på ”COVID Response Zoom-style Interactions”. Ungefär 75 % av deltagarna var kvinnor och 25 % män. Både bra och dåligt beteende förekom, trots detta upplevde 58,9 % att uppförandekoder saknades (Code of Conduct), och 21,9 % upplevde uppförandekoder som okända. Den dominerande uppfattningen av klädkoden var ”Casual” med 71,1 %. Det gjordes flera observationer från deltagarna att barn avbröt, husdjur sågs ofta och att ”kan du höra mig?” var en vanligt förekommande fras. Trots detta föredrog 76,6 % av deltagarna videokonferenser även efter pandemin, däremot varierade önskemålen om att arbeta hemifrån.

Hela 61,7% av deltagarna rapporterade att de ibland, ofta eller alltid stängde av sin kamera av olika skäl. Bland annat för att förbättra internetanslutningens stabilitet, ta en paus, ta hand om barnen, undvika att andra ska se att man multitaskar. Av samtliga deltagare var det 15,8% som inte tyckte om att se sig själva (selfie-complex). Endast 7,9% av deltagarna angav att de sällan eller aldrig utförde flera saker samtidigt, alltså var det stor del av deltagarna som ofta hade fokus på flera saker samtidigt.

Saker som togs upp som olämpligt beteende var att avbryta andra i mötet, glömma slå på ”mute” när man äter eller slurpar kaffe, snyter sig, lämnar mötet utan förvarning eller uppenbart multitaskar under mötet. Det sociala umgänget som genomfördes via Zoom beskrevs som ”tråkig”, ”mer formell”, ”mindre autentisk” och ”mindre trevlig” än vanliga möten. Många ansåg att större grupper var svårare och ledde till trötthet. Det var svårt att få bredare samtal än personers mående och Covid. Däremot sågs förbättrad tillgänglighet och mindre resande som positivt. Vissa som identifierade sig som introverta eller ha psykiska problem ansåg att det var lättare att kontrollera och umgås via videomöten. CRAZI gör det svårt att upptäcka icke-verbala ledtrådar, så vi måste anstränga oss mer med direkt språk, eller överdrivet kroppsspråk.

Slutligen diskuterar forskarna kring begreppet ”Zoom-trötthet” som har kommit att bli ett en term inom vanligt språkbruk. De menar att det inte bara är skärmtimmar som bidrar till fenomenet utan diskuterar även fler hypoteser. Exempelvis att det kan vara stressigt att se sitt eget ansikte, se oss själva kontra andra som kan aktivera olika hjärnmönster och öka kognitiv belastning. Även om videon är avstängd kan urskiljningen av kommunikationssignaler öka

⁶⁵ Hannah Johns, Emma Burrows, Venesha Rethnam, Sharon Kramer och Julie Bernhardt, ”Can you hear me now? Video conference coping strategies and experience during COVID-19 and beyond”, *Work*, vol 70, nr. 3:723-732, 26/11 2021, DOI:[10.3233/WOR-210279](https://doi.org/10.3233/WOR-210279)

trötthet och kognitiv belastning. CRAZI gör det svårt att upptäcka icke-verbala ledtrådar, så vi måste anstränga oss mer med direkt språk, eller med överdrivet kroppsspråk. Att begränsa graden av multitasking rekommenderas. Studiens data tyder på att social interaktion genom videomöten inte framkallar samma belöning som möten ansikte mot ansikte.

13. I ”A Comparative Study of Job Satisfaction among Work from Home and Field Employees during the Lockdown Period in the Pandemic” genomförde Christy Feleen et al. (2021) en studie om hur 200 IT-anställda kvinnor i Bangalore (Indien) uppfattade att jobba hemifrån och jobba på kontoret under pandemin.⁶⁶ Respondenterna fick i en enkät besvara frågor om fördelar och utmaningar både med att arbeta hemifrån och på arbetsplatsen. Ungefär 40 % av de tillfrågade hade tidigare erfarenhet av att arbeta hemifrån och upplevdes som lika produktiva. Det som ansågs fördelaktigt med att arbeta hemifrån var att spara transporttid och minska smittspridningen. Nackdelarna som nämns är att de inte kan träffa sina arbetskamrater och kollegor regelbundet och att de känner sig bundna till datorn i större utsträckning när de sitter hemma. De två största nackdelarna med att arbeta från kontor enligt de svarande är att känna sig säker när de reser till och från arbetsplatsen samt diskriminering på arbetsplatsen. Det visade sig även att 59% föredrog att arbeta hemifrån och 41% föredrog att arbeta på arbetsplatsen.

14. I studien ”Working from home during the COVID-19 pandemic: Impact on office worker productivity and work experience” hade Mohamad Awada et al. (2021) som syfte att undersöka hur arbetare, arbetsplats och arbetsrelaterade faktorer påverkade produktivitet och tiden som spenderades en typisk dag som arbetades hemifrån under pandemin.⁶⁷ Studien genomfördes med hjälp av ett frågeformulär som besvarades online där man samlade data från 988 respondenter i USA.

Studien visade att produktivitetsnivån inte förändrades, däremot angav respondenterna en ökning av tid framför sin arbetsstation på cirka 90 minuter. Efter studiens resultat diskuterar författarna om anledningar till resultaten. Det visade sig bland annat att kvinnor är mer benägna att arbeta på distans och upplever fler fördelar än hinder vilket ökar deras produktivitet. Kvinnor fortsätter göra större delen av hushållsarbetet och särskilt barnomsorg. Att arbeta

⁶⁶ Christy Feleen, Kalgi Narmada och David Arokiraj, ”A Comparative Study of Work From Home VS Work From Office: Preference of Women Employees in IT Industry”, *Design Engineering*, nr 7: 5763-5775, Augusti 2021,

https://www.researchgate.net/publication/354311654_A_Comparative_Study_of_Work_From_Home_VS_Work_From_Office_Preference_of_Women_Employees_in_IT_Industry

⁶⁷ Mohamad Awada, Lucas, Gale Lucas, Burcin Becerik-Gerber och Shawn Roll, ”Working from home during the COVID-19 pandemic: Impact on office worker productivity and work experience”. *Work*, vol 69, no. 4: 1171-1189, 27/8 2021, DOI:10.3233/WOR-210301

hemifrån har gett kvinnor en bättre balans mellan arbete, familj och hem. Den ökade produktiviteten visade sig även relaterad till bättre fysiska och psykiska hälsotillstånd. Enligt tidigare forskning kan fysiska och psykiska symptom försämra produktivitet och öka frånvaro genom bland annat sjukskrivningar. Resultaten tyder även på att de som har en dedikerad arbetsyta har ökad produktivitet men även att ha ett skrivbord och justerbar stol ökade tiden som spenderades vid arbetsstationen. De som behövde dela arbetsyta med en familjemedlem hade försämrad produktivitet. Högre arbetsproduktivitet var även den förknippad med mer kommunikation med kollegor samt högre förväntningar på arbetsbelastningen.

Författarnas förslag inkluderar policydokument som ska hjälpa de mindre produktiva till att finna en god balans mellan arbetare och arbete samt prestation och välbefinnande. De menar även att organisationen bör hitta kommunikationsverktyg som fungerar då samtal med kollegorna ökade produktivitet, men även att organisationer hjälper anställda med att etablera en god arbetsstation samt prioritera en ergonomisk uppsättning då detta bidrar till ökad tid vid arbetsstationen. Arbetsgivare bör vara lyhörda för individuella behov för att stödja balansen mellan familj och arbete men även utveckla metoder för att bevaka anställdas balans mellan välbefinnande och prestation för att främja positiva upplevelser från att arbeta hemifrån.

15. Linda Colley och Sue Williamson (2020) ansåg att det var väsentligt att förstå hur arbetsformen kring att arbeta hemifrån och har sammanfattat sin forskning i ”Working during the Pandemic: From resistance to revolution?”.⁶⁸ Syftet var att identifiera erfarenheterna hos Australian Public Service-anställda. Cirka 6000 APS-anställda besvarade undersökningen och ungefär 1400 av de var chefer.

Den samlade erfarenheten från de tillfrågade var positiv. Av de anställda upplevde nästan två tredjedelar att de fick mer gjort hemma än på kontoret. Två tredjedelar ansåg även att de hade mer självständighet. Som personliga fördelar nämns mindre pendlingstid, mer tid för familjen och omsorgsansvar. Bland cheferna ansågs det som positivt att arbeta hemifrån och över 90% trodde deras produktivitet över Microsoft Teams var densamma som innan pandemin eller högre när de arbetade hemifrån. I framtiden ville två tredjedelar arbeta en del av sina timmar eller regelbundet hemifrån, den största anledningen till att man ville jobba hemifrån var förmågan att hantera arbete och omsorgsansvar samt mer tid över till sig själva och familjen. Bland cheferna ansåg två tredjedelar att de skulle vara mer stöttande när de

⁶⁸ Linda Colley och Sue Williamson, ”Working during the Pandemic: From resistance to revolution?” *Australian Capital Territory: UNSW Canberra Public Service Research Group and CQUniversity*, oktober 2020, <http://unsworks.unsw.edu.au/fapi/datastream/unsworks:72713/bin8d097b65-72fb-4706-b14e-aae5df57967f?view=true&xy=01>

arbetade hemifrån. Trots att chefer är stöttande till att arbeta hemifrån menar många att organisationskulturen kan vara något långsammare i utvecklingen.

Colley och Williamson menar att resultaten tyder på fokuset förändras från flexibilitet i timmar snarare ändras till flexibilitet i arbetsplats. Inte minst har chefernas attityd förändrats till alltmer positiv när de förstått potentialen och produktiviteten i att arbeta hemifrån. De flesta upplever bra stöd från sin chef men är osäkra på om organisationen kommer stödja fortsatt arbete hemifrån. De menar även att det finns möjligheter efter pandemin att förbättra upplevelser kring att arbeta hemifrån, flera anställda nämnde exempelvis att de arbetade längre än innan pandemin eller upplevde en oro att deras val att arbeta hemifrån kan påverka karriärmöjligheter. Ett av tipsen som ges är att ha tydliga och transparenta policyer som ger rättvisa möjligheter för alla anställda att kunna arbeta hemifrån, så att det inte blir en tolkningsfråga eller oro för karriären.

4.2 Resultat

Identifierade retoriska/kommunikativa utmaningar	Texter som tar upp utmaning, Se tabell 1.	Författarnas förslag till lösning
<p>Kamera av/på</p> <p>1. Kommentarer relaterade till saker som kameraproblem (ex. vinkel, om den var på eller av)</p> <p>6. Att använda kameran är utmattande.</p> <p>7. Onlinekommunikation tar bort icke-verbala signaler, visa att man vill prata när det inte syns på samma sätt som i ett vanligt rum. Risk att bli osynlig eller ohörd.</p> <p>8. Bättre att använda videomöten än telefonmöten då vi kan se varandras ansikten. De flesta har på kameran, de som inte har på kameran blir mer sällan tillfrågade om deras åsikt eller aktivt inkluderade. Skärmdelning kan göra att deltagarnas synlighet från skärm försvinner. Se sig själv på kamera kan distrahera.</p> <p>11. Svar som ”det var normen”, ”alla andra hade kameran avstängd” eller att ”det kändes obekvämt att ha kameran på om ingen annan hade”. Oro över utseende och/eller bakgrund</p> <p>12. 61,7% av deltagarna rapporterade att de ibland, ofta eller alltid stängde av sin video. Anledningar: förbättra internetanslutning, ta en paus, att andra inte ska se att jag multitaskar, slippa se sig själv (selfie-complex).</p>	<p>1. 6. 7. 8. 11. 12.</p>	<p>1. Införa en tydlig mötesetikett.</p> <p>6. De ger förslag på vidare forskning om sido- eller vidvinkelkameror kan ha en annan effekt på trötthet då det inte blir samma ”raka” fokus på individen.</p> <p>7. Alltid ha på sin kamera trots risken att barn avbryter så ger det ett hopp om att andra ska göra samma i stället för att förbli osynlig och ohörd.</p> <p>8. Rollens om mötesordförande har en större betydelse och ansvar under digitala möten. Det är viktigt att se varandras ansikten under digitala möten därav bör mötesordförande uppmuntra mötesdeltagare att ha sina kameror påslagna och minimera skärmdelning.</p> <p>11. Man bör inte kräva att studenterna har videokameran påslagen utan erbjuda alternativ som att aktivera chattfunktion, dela dokument, diskussionsforum och omröstning. I stället för krav så bör man uppmuntra att använda kameran och förklara fördelar såsom värdet av ickeverbalt kommunikation, bygga relation, upplevas som mer interaktivt. Genom att prata om fördelarna etablerar man normen. Prata om hur man kan ta itu med saker som kan distrahera.</p> <p>12. Studiens data tyder på att social interaktion genom videomöten inte framkallar samma belöning som möten ansikte mot ansikte.</p>

<p>Olämpligt beteende</p> <p>1. Deltagare äter under mötet. Kan uppfattas som respektlöst.</p> <p>12. Inte slå av mick när man äter, sörplar kaffe, snyta sig, prata i mun på varandra, se att andra utförde multitasking.</p>	<p>1. 12.</p>	<p>1. Införa en tydlig mötesetikett.</p> <p>12. -</p>
<p>Tekniska problem,</p> <p>1. 60 % av alla kommentarer relaterade till saker som kameraproblem (ex. vinkel), mikrofonproblem, deltagare glömmet använda "mute" och bidrar till mycket bakgrundsljud. Flera uttryckte missnöje kring att se andras bakgrund eller höra andras bakgrundsljud</p> <p>9. Ex. Brus.</p> <p>11. Webbkamera fungerar ej, svag internetuppkoppling.</p> <p>12. Ex. "kan du höra mig?" var en vanligt förekommande fras.</p>	<p>1. 9. 11. 12.</p>	<p>1. Organisationer bör utbilda sina anställda i hur man använder videokonferenser. Inkludera dokument för tekniska delar och nyckelfunktioner i utvalda plattformar.</p> <p>9. För ett väl fungerande möte bör tekniska problem elimineras.</p> <p>11. Jobba med andra funktioner för att aktivera deltagare. Exempelvis använda omröstning, chattfunktionen eller dela in eleverna i mindre grupper för att skapa diskussion.</p> <p>12. -</p>
<p>Multitasking</p> <p>1. Kommentarer om deltagare som gör flera saker samtidigt (multitasking)</p> <p>2. Förlust av uppmärksamhet /engagemang, mental trötthet och kan uppfattas som respektlöst.</p> <p>3.</p> <p>11. Oro för att distrahera klasskamrater eller lärare, att ingen skulle kunna se när man gick ifrån datorn eller uppmärksammas om man valde att göra andra saker vid datorn.</p> <p>12. Uppfattades som olämpligt beteende. Flera deltagare hade kamera avstängd för att undvika att andra skulle se att de utförde multitasking.</p>	<p>1. 3. 2. 11. 12.</p>	<p>1. Införa en tydlig mötesetikett.</p> <p>2. Undvika viktiga möten på morgonen, minska antalet onödiga möten, förkorta mötestiden och lägg in pauser, uppmuntra aktiva bidrag från lämpligt antal deltagare samt ge utrymme för positiv multitasking. Uppmuntra "fokusläge", blockering av pop-ups.</p> <p>3. Undvik multitasking då det kan kosta 40% av din produktiva tid, ta pauser, stäng av distraktioner.</p> <p>11. Ge pauser för att eleverna ska bibehålla fokus.</p> <p>12. Att begränsa graden av multitasking rekommenderades.</p>
<p>Zoomtrötthet / Zoom Fatigue</p> <p>1. Några kommentarer i studien hänvisar till problem med Zoom-trötthet</p> <p>2. Multitasking leder till förlust av uppmärksamhet/engagemang, mental trötthet.</p> <p>3. Pga att man måste behålla fokus under lång tid. Möten upplevs som tråkiga.</p> <p>4. Videomöten är mer dränerande då kommunikationen kräver mer av oss att bearbeta bland annat på grund av minskade ickeverbala signaler.</p> <p>5. Studien ämnade att utveckla och validera zoomutmattning och dess trötthetsskala (ZEF-skala).</p> <p>6. Att använda kameran är utmattande. Trötthet är problematisk för anställdas röst och engagemang. Kvinnor och nyare anställda var mer trötta av att ha kameran påslagen, kanske pga. mer fokus på "själrepresentation". Nämner känsla av att vara "övervakad".</p>	<p>1. 2. 3. 4. 5. 6. 11. 12.</p>	<p>1. Rekommenderar organisationer att överväga om videokonferenser överanvänds, andra funktioner såsom telefonsamtal eller meddelandefunktioner kan vara mer effektivt</p> <p>2. Undvika viktiga möten på morgonen, minska antalet onödiga möten, förkorta mötestiden och lägg in pauser, uppmuntra aktiva bidrag från lämpligt antal deltagare samt ge utrymme för positiv multitasking.</p> <p>3. Undvik multitasking (kan kosta 40% av din produktiva tid). Stäng av allt som kan distrahera och ta minipaus. Ta andra typer av möten, om ej video krävs så boka om till telefon eller e-post.</p> <p>4. "Ostrukturerade möten", ett videomöte men utan en agenda, tidsgränser eller förväntningar.</p> <p>5. Trötthet associerades med frekvens, längd och bristande zoom-möten samt att trötthet var associerad med negativa attityder till zoom-möten.</p> <p>6. De ger förslag på vidare forskning om sido- eller vidvinkelkameror kan ha en annan effekt på trötthet då det inte blir samma "raka" fokus på individen.</p>

<p>11. Oro för att distrahera klasskamrater eller lärare, att ingen skulle kunna se när man gick ifrån datorn eller uppmärksammas om man valde att göra andra saker vid datorn.</p> <p>12. Större grupper ansågs vara en bidragande faktor till trötthet.</p>		<p>11. Ge pauser för att eleverna ska bibehålla fokus. De menar även att använda aktiva inlärningstekniker för att hålla eleverna engagerade och underlätta jämlikhet, här kan man bland annat använda omröstning, chattfunktionen eller dela in eleverna i mindre grupper för att skapa diskussion.</p> <p>12. Att begränsa graden av multitasking rekommenderas.</p>
<p>Prestationsångest</p> <p>4. Videomöten kan göra vår prestationsångest desto värre eftersom vi helt enkelt blir mer självmedvetna.</p>	<p>4.</p>	<p>4. "Ostrukturerade möten", ett videomöte men utan en agenda, tidsgränser eller förväntningar. Tystnad bryts när man har något att säga, inte för att bryta en jobbig tystnad. Uppmuntrar frivilligt deltagande och spontana samtal, tystnaden ger tid för att tänka. Utan agenda leder till mer varierande och intressanta samtal. Det minskar trötthet och prestationsångest.</p>
<p>Överbelastning av möten.</p> <p>1. några kommentarer i studien hänvisar till problem med Zoom-trötthet och rekommenderar organisationer att överväga om videokonferenser överanvänds. Icke tillfredsställande möten är en betydande källa till jobbrelaterad stress och att det är av vikt för organisationen att utbilda sina anställda i hur man använder videokonferenser, inklusive agenda.</p> <p>2. Mindre frustration kring onödiga möten tack vare möjligheten att kunna utföra multitasking.</p> <p>4. Risk att bli överbelastad med möten.</p> <p>5. Mötets frekvens, längd och bristande zoom-möten samt att trötthet var associerad med negativa attityder till zoom-möten.</p>	<p>1. 2. 4. 5.</p>	<p>1. Se över andra funktioner såsom telefonsamtal eller meddelandefunktioner kan vara mer effektivt. Även utbilda i mötesstruktur och agenda för möte.</p> <p>2. Minska antalet onödiga möten, förkorta mötestiden.</p> <p>4. "Ostrukturerade möten", ett videomöte men utan en agenda, tidsgränser eller förväntningar.</p> <p>5. Färre och kortare möten. Personer tenderar att känna sig tröttare efter en videokonferens och ha en mer negativ inställning till det.</p>
<p>Minskade eller brist på ickeverbala signaler</p> <p>4. Allmän slutsats: videomöten är mer dränerande då våra hjärnor behöver arbeta mer för att bearbeta kommunikationen, speciellt när alla icke-verbala signaler som minimeras eller saknas nu när vi inte ha samma personliga interaktioner.</p> <p>7. Onlinekommunikation tar bort icke-verbala signaler som många ledare är utbildade för att ta till sig under möten för att kunna styra och hålla i gång.</p> <p>8. Bristen på ickeverbala signaler var Svårare att observera och tolka i ett videomöte.</p> <p>9. Avsaknad av kroppsspråk och svårare med relationsskapande.</p> <p>12. Videomöten gör det svårt att upptäcka icke-verbala ledtrådar, så vi måste anstränga oss mer med direkt språk, eller överdrivet kroppsspråk.</p>	<p>4. 7. 8. 9. 12.</p>	<p>4. "Ostrukturerade möten", Utan agenda leder till mer varierande och intressanta samtal. Det minskar trötthet och prestationsångest samtidigt som det bidrar till djupare lyssnade och tänkande i stället. Frivilligt deltagandet gör det roligare eftersom det är på ens egna villkor</p> <p>7. Att aktivera chattfunktionen och aktivera explicita gester oftare (ex. tummen upp, hjärta med händer eller le) eller visa mer nonverbalt att man är exalterad när andra pratar. Även ställa specifika frågor till samtliga deltagande ger en möjlighet att komma till tals.</p> <p>8. Viktigt att se varandras ansikten under digitala möten därav bör mötesordförande uppmuntra mötesdeltagare att ha sina kameror påslagna och minimera skärmdelning.</p> <p>9. Försöka efterlikna det fysiska mötet då det uppfattas som ett naturligare sätt att skapa relationer, förstärka kroppsspråk som riskerar att utebli.</p> <p>12. -</p>

<p>Mindre spontana interaktioner</p> <p>4. videomöten är mer dränerande då våra hjärnor behöver arbeta mer för att bearbeta kommunikationen, speciellt när alla icke-verbala signaler som minimeras eller saknas nu när vi inte ha samma personliga interaktioner.</p> <p>8. Ökad tystnad innan det digitala mötet officiellt startat. Personliga möten innan, under och efter mötet. Inga vanliga "kaffepauser" utan en paus från skärmen åt varsitt håll.</p>	<p>4. 8.</p>	<p>4. "ostrukturerade möten", bristen på förväntningar gör samtalen med engagerande och de anställda bidrar när de upplever att de har något underhållande eller användbart att säga. Utan agenda leder till mer varierande och intressanta samtal.</p> <p>8. Rollens om mötesordförande har en större betydelse och ansvar under digitala möten. Underlätta sociala interaktioner och en aktiv inkludering av samtliga deltagare. Skapa struktur tillsammans med mötesdeltagare då de sannolikt kommer ha förslag man kan göra möten mer meningsfulla och inkluderande. Var kreativ och öppen för nya förslag på samarbete.</p>
<p>Ökade språkliga barriärer</p> <p>8. Sammanhangets majoritetsspråk var svenska och flera bidragsgivare talade inte svenska och anlidade därför tolkar. Språktolkning verkade förvåras i digitala möten. Större möten (10 plus personer) ökade hinder för språktolkning. Svårare för den som leder mötet att plocka upp om någon går miste om information. Fler frågor behöver upprepas.</p>	<p>8.</p>	<p>8. Ökad styrning av mötesordförande.</p>
<p>Svårighet att ta plats i ett digitalt rum</p> <p>7. Kvinnor får inte lika mycket plats i det digitala mötet</p> <p>8. Krävs att personen i fråga känner sig bekväm med att ge sin input. Delas mindre information i digitala möten. Via videomöten handlar de mer om att turas om att tala vilket hindrar spontaniteten. Det krävs även att man talar till eller framför hela gruppen vilket kan få folk att tveka. Mindre grupper: lättare att få folk att tala mer.</p> <p>11. Många elever har kameran avstängd.</p>	<p>7. 8. 11.</p>	<p>7. Att ställa specifika frågor till samtliga deltagande ger en möjlighet för alla att komma till tals.</p> <p>8. Ökade styrning av mötesordförande. Skapa struktur tillsammans med mötesdeltagare då de sannolikt kommer ha förslag man kan göra möten mer meningsfulla och inkluderande. Var kreativ och öppen för nya förslag på samarbete.</p> <p>11. använda aktiva inlärningstekniker för att hålla eleverna engagerade och underlätta jämlikhet, här kan man bland annat använda omröstning, chattfunktionen eller dela in eleverna i mindre grupper för att skapa diskussion.</p>
<p>Svårare med relationsskapande</p> <p>9.avsaknad av kroppsspråk och svårare med relationsskapande.</p> <p>11. Pga. kamera avstängd.</p> <p>12. Zoom beskrevs som "tråkig", "mer formell", "mindre autentisk" och "mindre trevlig" än vanliga möten. MEN, Vissa som identifierade sig som introverta eller ha psykiska problem ansåg att det var lättare att kontrollera och umgås via videomöten.</p> <p>13. Nackdelarna som nämns är att de inte kan träffa sina arbetskamrater och kollegor regelbundet.</p>	<p>9. 11. 12. 13.</p>	<p>9. Välja rika kommunikationsverktyg (flera funktioner). För att skapa relationer rekommenderar dem att försöka efterlikna det fysiska mötet.</p> <p>11. Skapa norm för kamera på för att skapa känslan av en klass, inte ha krav på påslagen kamera utan erbjuda alternativ som att aktivera chattfunktion, dela dokument, diskussionsforum och omröstning.</p> <p>12. Nämnvärt att introverta och personer med psykiska problem ansåg att videomöten var lättare att hantera. 13. -</p>
<p>Val av kommunikationsverktyg</p> <p>3. Videomöten kan dränera oss på energi och göra oss trötta.</p> <p>9. Utmaningar kring val av kommunikationsverktyg, bristande vana</p>	<p>3. 9. 11.</p>	<p>3. Välj andra kommunikationsvägar om inte mötet kräver video. Ex. mail eller telefonsamtal. Vissa möten kan göras lika bra eller bättre genom andra funktioner.</p> <p>9. Välja rika kommunikationsverktyg (flera</p>

<p>eller kunskap.</p> <p>11. Elever väljer att ha kameran avstängd. Därav brister möjligheten att kunna se elever.</p>		<p>funktioner). Öka vana och erfarenhet, se till att teknik fungerar och att det finns riktlinjer för hur det ska användas.</p> <p>11. Använda aktiva inläringstekniker för att hålla eleverna engagerade och underlätta jämlikhet, här kan man bland annat använda omröstning, chattfunktionen eller dela in eleverna i mindre grupper för att skapa diskussion. erbjuda alternativ som att aktivera chattfunktion, dela dokument, diskussionsforum och omröstning.</p>
<p>Förändring av intern och extern kommunikation</p> <p>10. Kommunikationen har digitaliserats</p>	10.	<p>10. Digital marknadsföring. Internt med exempelvis webinarium. Externt med ex. Sociala medier, hemsidor, digitala skyltfönster.</p>
<p>Uppförandekod / Code of Conduct saknas</p> <p>12. 58,9 % upplevde att uppförandekoder saknades (Code of Conduct) och 21,9 % upplevde uppförandekoder som okända. Klädkod saknas.</p>	12.	<p>12. Skapa en uppförandekod / Code of Conduct för att tydliggöra för samtliga deltagare hur möten bör genomföras.</p>
<p>Balans mellan hem och arbete under pandemin.</p> <p>13. känner sig bundna till datorn i större utsträckning när de sitter hemma. dock upplevde deltagarna att det fanns risk för diskriminering på arbetsplatsen.</p> <p>14. Respondenterna angav en ökning av tid framför sin arbetsstation. Kvinnor var mer benägna att arbeta på distans och upplever fler fördelar än hinder vilket ökar deras produktivitet. Kvinnor fortsätter göra större delen av hushållsarbetet och särskilt barnomsorg. Att arbeta hemifrån har gett kvinnor en bättre balans mellan arbete, familj och hem.</p> <p>15. Av de anställda upplevde nästan två tredjedelar att de fick mer gjort hemma än på kontoret. Två tredjedelar ansåg även att de hade mer självständighet. Som personliga fördelar nämns mindre pendlingstid, mer tid för familjen och omsorgsansvar. största anledningen till att man ville jobba hemifrån var förmågan att hantera arbete och omsorgsansvar samt mer tid över till sig själva och familjen. Dock nämnde flera anställda att de arbetade längre än innan pandemin.</p>	13. 14. 15.	<p>13. -</p> <p>14. Policydokument som ska hjälpa de mindre produktiva till att finna en god balans mellan arbetare och arbete samt prestation och välbefinnande. organisationen bör hitta kommunikationsverktyg som fungerar då samtal med kollegorna ökade produktivitet. organisationer hjälper anställda med att etablera en god arbetsstation samt prioritera en ergonomisk uppsättning då detta bidrar till ökad tid vid arbetsstationen. Arbetsgivare bör vara lyhörda för individuella behov för att stödja balansen mellan familj och arbete men även utveckla metoder för att bevaka anställdas balans mellan välbefinnande och prestation för att främja positiva upplevelser från att arbeta hemifrån.</p> <p>15. Fokus flyttas från flexibilitet i timmar till flexibilitet i arbetsplats. Organisationer bör ge fortsatt stöd till att arbeta hemifrån.</p>
<p>Arbetar längre än vanligt och/eller oro för karriären när man arbetar hemifrån.</p> <p>14. Respondenterna angav en ökning av tid framför sin arbetsstation.</p> <p>15. Flera anställda nämnde exempelvis att de arbetade längre än innan pandemin, vissa upplevde en oro att deras val att arbeta hemifrån kan påverka karriärmöjligheter</p>	14. 15.	<p>14. Arbetsgivare bör vara lyhörda för individuella behov för att stödja balansen mellan familj och arbete men även utveckla metoder för att bevaka anställdas balans mellan välbefinnande och prestation för att främja positiva upplevelser från att arbeta hemifrån.</p> <p>15. ha tydliga och transparenta policyer som ger rättvisa möjligheter för alla anställda att kunna</p>

		arbets hemifrån, så att det inte blir en tolkningsfråga eller oro för karriären. Organisationer bör ge stöd till att arbeta hemifrån.
--	--	---

5. SLUTSATSER, DISKUSSION OCH SAMMANFATTNING

5.1 Slutsatser

Uppsatsens syfte var att besvara följande frågeställningar: den forskning som finns kring digitala möten (2020-2021), vad har denna forskning undersökt med avseende på kommunikation samt vilka är resultaten och vilka samstämmigheter finns? De 15 utvalda artiklarna är sammanställda i tabell 1 och analyserade genom en integrerad litteraturoversikt. Därefter har jag sammanfattat dessa i ett kort referat i min analys. Från sammanfattningen har jag sammanställt tabell 2 som ska ge läsaren en enklare översikt över vilka kommunikativ och retoriska utmaningar jag funnit i texterna. I sista kolumnen har jag även skrivit in förslag på lösning som författarna givit.

Oberoende av varandra, med olika typer av forskningsområden och frågeställningar har utvald forskning diskuterat likheter i kommunikationen. De kommunikationsaspekter som funnits i analyserat material är sammanfattade nedan i tabell 3.

Tabell 3

- Kamera av/på	- Mindre spontana interaktioner
- Olämpligt beteende	- Ökade språkliga barriärer
- Tekniska problem	- Svårigheter att ta plats i ett digitalt rum
- Multitasking	- Svårare med relationsskapande
- Zoomtrötthet/Zoom fatigue	- Val av kommunikationsverktyg
- Prestationsångest	- Uppförandekod / Code of Conduct saknas
- Överbelastning av möten	- Balans mellan hem och arbete under pandemin
- Minskade eller brist på ickeverbala signaler	- Arbetar längre än vanligt och/eller oro för karriären när man arbetar hemifrån.

5.2 Diskussion

5.2.1 Retoriska utmaningar

Kommunikation är oundviklig när vi behöver förstå varandra och kompetens inom retorik kan hjälpa oss att förstå vilka medvetna strategier som finns och vilken effekt som kommunikationen har. Att dessutom kastas in i en pandemi som kräver att vi förändrar sättet att kommunicera på har tvingat fram en snabb förändring.

På vilket sätt kan ovan nämnda utmaningar anses vara retoriska eller kommunikativa? Precis som flera studier så nämns *actio*, men som benämns som kroppsspråk eller ickeverbala signaler i artiklarna. Resultaten säger att videomöten påverkar deltagarnas *actio* och en generell slutsats är att videomöten har minskade eller brist på ickeverbala signaler. Det är därför av vikt att vi får en förståelse för *actio* och vilka delar som försvinner och vilka vi kan förstärka i videomöten. Precis som Marie Gelang skriver om begreppet *actiokapital* så kan vi förvärva kunskaper inom *actio*. Om vi kan förvärva kan vi även utveckla dessa kunskaper. Det vore därför av intresse för vidare forskning att studera vilka *actio*egenskaper som är relevanta för videomöten och ge förslag på hur man kan utveckla dem.

Vid ett framförande eller möte så kommer människor bli både medvetet och omedvetet bedömda för sitt beteende. Olämpliga beteenden, tekniska problem, kamera avstängd och språkliga barriärer kan på så vis skada andras uppfattning om en deltagares *ethos*, alltså minimera trovärdighet och på så sätt individens professionalism. Det är därför viktigt i digitala möten att fundera över hur andras *doxa* ser ut och minimera negativa attityder både kring sig själv som person och mötet. Som exempel kan en ledare eller lärare som genomför återkommande videomöten utan en konkret agenda, med tekniska problem eller som inte aktivt bjuder in deltagare i en diskussion kan skada *ethos*. Detta kan exempelvis bidra till överbelastning av möten, zoomtrötthet hos deltagarna, bidra till ökad multitasking. Det kan resultera i att deltagarna börjar stänga av sina kameror, vilket gör det svårare för att tolka *actio*, svårare att styra ett möte och bidra till att deltagarna får möjligheten att ta plats i det digitala rummet.

Det finns tre olika kvalitéer av *ethos* som kan delas upp i personens moraliska karaktär (gr. *arete*), välvilja mot åhöraren (gr. *eunoia*) och förstånd eller kompetens (gr. *fronesis*). För att ge något exempel på dessa kvalitéer så skulle man säga att om någon börjar äta under mötet, stänger av kameran eller börjar med multitasking kan det påverka hans moraliska karaktär då det kan anses vara respektlöst. Om man avbryter andra under mötet eller inte bjuder in deltagarna i diskussionen kan det påverka välviljan mot åhöraren. Om man bjuder in till onödiga möten som saknar agenda, drar ut på tiden kan det påverka andras uppfattning om deltagarens förstånd eller kompetens. För att påminna så bedömer vi inte bara det som sägs eller görs, utan även *vem* som gör det. *Ethos* är ständigt föränderlig, precis om *doxa*.

Detta i sin tur kan bidra till en *doxologisk* (outtalad) uppförandekod för hur man betar sig. I stället för att skapa en uppförandekod eller uttalade policy så kommer deltagarnas beteenden styra deras attityder som i sin tur skapar en norm. Möten som saknar konkret agenda kan anses vara onödiga men framförallt tidskrävande och kan vara en bidragande faktor till att

många arbetar längre än vanligt och har svårt att skilja på hem och arbete när vi arbetar hemifrån. Men som tidigare nämnt är vår doxa ständigt föränderlig, genom att ta vara på och utveckla vår retoriska kompetens så är vi ständigt med och bidrar till den mänskliga kunskapen och våra medmänniskors välmående.

5.2.2 Videomöten under pandemin

För många blev 2020 ett ultimatum att på kort tid ställa om från en arbetsplats till att sköta allting hemifrån med hjälp av digitala hjälpmedel få arbetet att fungera. Inte nog med att pandemin i sig var en negativ upplevelse för många så blev man även tvingad in i en värld av videomöten som inte alla hade teknisk vana för. På grund av tvång fick många snabbt en negativ inställning till videomöten, trots det visar flera studier att många önskar att fortsätta att arbeta hemifrån nu när man upptäckt fördelarna. Pandemin har förändrat många människors uppfattning och attityd till videomöten. Precis som Linda Colley och Sue Williamson (2020) tar upp så är det många, trots vissa negativa attityder, som önskar många att fortsätta arbeta hemifrån.

Det finns bolag som inte arbetat lika aktivt med implementering eller ens haft ett behov av digitala möten för än pandemin kom. Precis som vissa artiklar i min analys tar upp så skiljer sig videomöten från fysiska möten ansikte mot ansikte. Att se mötesdeltagare på en skärm gör det svårare att upptäcka och tolka ickeverbala signaler. Om mötet har många deltagare försvinner dessutom möjligheten att se alla. Språkliga barriärer kan vara en annan faktor, desto fler mötesdeltagare blir det svårare att ha med en tolk. Det kommer inte lika naturligt med spontana interaktioner varken under mötet eller när vi har pauser var för sig som om vi har en möteslokal eller ett fikarum där vi hämtar kaffe. Det blir svårare att skapa relationer via videomöten istället för fysiska möten som grundar sig i både utmaningar med att tolka kommunikation och att vi har färre spontana interaktioner.

Det är inte bara en vana till den nya tekniken som krävs, utan det har även tagits upp psykologiska aspekter såsom att man blir mentalt trött av att titta på en skärm och att se människor via en skärm gör det mer mentalt krävande att tolka kommunikationen. Därav rekommenderas färre videomöten under kortare tid. För att skapa en bättre dialog och deltagande rekommenderas även färre deltagare. Man bör även fundera över om möten kan genomföras med hjälp av andra kommunikationsvägar än videomöten.

Pandemin kan ses som ett ofrivilligt ”pilotprojekt” mot en alltmer digital era där vi har fått stöta på alla utmaningar som pilotprojekt gör. Man har bland annat börjat uppfatta olämpliga beteenden, fått lösa tekniska problem, försöka ta plats i digitala rum, välja

kommunikationsverktyg och försöka hålla en god balans mellan hem och arbete. De flesta av problemen kan lösas med hjälp av tydlig kommunikation. Det finns mycket forskning som tillsammans har skapat förslag till lösningar på flertalet av de utmaningar man stött på under 2020 och 2021.

En tydlig utbildning inom den nya tekniken och ledarskap kring videomöten samt införande av en mötesetikett för hur organisationen anser att möten ska genomföras och hur man bör bete sig i ett möte kommer man långt med. Korta ner tiden för videomöten och ha färre för att minimera risken för mental trötthet och hjälp att individen att avgöra vilka möten man ska delta på kommer minimera frustrationen bland deltagarna.

5.2.3 Samstämmigheter och oenigheter

Det är svårt att avgöra exakt vad de utvalda artiklarna tycker olika om eftersom de har väldigt olika frågeställningar, men genom tabell 2 kan vi få en översikt för vilka artiklar som tar upp liknande problem, men med något olik formulering som beror på studiens forskningsfrågor. Det som flest artiklar tar upp som utmaningar relaterade till videomöten är om kameran är av/på, tekniska problem, multitasking, Zoomtrötthet, överbelastning av möten, minskade eller brist på ickeverbala signaler samt svårare med relationsskapande.

Den enda oenigheten jag funnit är kring multitasking, där artikeln "How to combat zoom Fatigue" av Fosslie och Duffy menar att man bör undvika multitasking då det kan kosta 40% av din produktiva tid. Samtidigt menar Hangchen Cao et al. i sin artikel "Large scale analysis of multitasking behaviour during remote meetings" att det finns positiva delar med multitasking, åtminstone upplever deltagarna sig som mer produktiva. Men har detta att göra med att de vanligtvis "sitter fast" i onödiga möten som skapar en större stress och att de nu kan vara med men behålla fokus på något de anser vara viktigare. Majoriteten av studierna menar att multitasking har en *negativ* inverkan, men det anses såklart positivt om man är *överbelastad med möten* eftersom man kan lägga tid på det man själv anser vara viktigare.

Det var bara artikel sju som är skriven av Gupta som tog upp genusaspekten kring videomöten och därav gav den inte så mycket till helheten av litteraturoversikten. Men kan fortfarande ses som intressant för vidare forskning.

5.2.4 Förslag till lösning

Nedan i tabell 4 har jag sammanfattat förslag på lösning, varför man bör genomföra dem och vilka utmaningar det kan ge en lösning på. Det viktigaste är att kommunikationen är tydlig.

Tabell 4

Förslag på lösning	Varför?	Löser utmaning
Sätt en mötesetikett Uppförandekod	<ul style="list-style-type: none"> - Tydlighet för samtliga deltagare. - Deltagare slipper störa sig (lika ofta) på andra deltagare. - Om någon missköter är det enklare att hänvisa till mötesetikett. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kamera på/av - Olämpliga beteenden - Multitasking - Negativa attityder - Uppförandkod / Code of Conduct saknas.
Dokument för hantering av möten samt utbildning inom möteshantering och ledning av möten.	<ul style="list-style-type: none"> - Hjälper anställda att avgöra vilka möten de ska delta på. - Minska antalet möten och tiden. - Ha färre deltagare på möten om möjligt, lättare att delta även vid språkliga barriärer. - Förenklar för samtliga som ska leda möten. - Kunskap kring möten i antal, tidsram, deltagare osv. - Utbilda ledare i digitala möten m. fördelning inför diskussioner, och visa tydligare ickeverbala signaler. - Tydlighet i vilka verktyg man ska/kan använda för olika typer av kommunikation. - Utbildning i vilka actioegenskaper som behövs förstärkas via videomöten. ex. kroppsspråk och gester. 	<ul style="list-style-type: none"> - Zoomtrötthet - Svårigheter i att ta plats i ett digitalt rum - Val av verktyg för kommunikation - Multitasking - Överbelastning av möten. - Minskade eller brist på ickeverbala signaler. - Mindre spontana interaktioner - Val av verktyg för kommunikation. - Prestationsångest - Minskade eller brist på ickeverbala signaler - Ökade språkliga barriärer
Teknisk support / utbildning	<ul style="list-style-type: none"> - Gör medarbetare trygga i tekniken - Skapar vana och trygghet snabbare - Mer positivitet kring teknik - Större bekvämlighet i tekniken kommer göra det lättare att ta plats, lätta på prestationsångest, skapa mer spontana interaktioner, folk vågar sätta på kameran. Vågar vi synas och höras ökar chansen att bygga relationer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tekniska problem - Kamera på/av - Negativa attityder - Mindre spontana interaktioner - Svårigheter att ta plats i ett digitalt möte. - Prestationsångest - Svårare med relationsskapande
Policydokument: Arbeta hemifrån	<ul style="list-style-type: none"> - Förenklar för samtliga anställda vilka regler som gäller för att arbeta hemifrån - Arbetstider, arbetsuppgifter etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Anställda slipper oro för karriären pga. osäkerhet om vem som får arbeta hemifrån. - Tydlighet i arbetstid för att minska att folk arbetar för länge. - Balans mellan arbete och privatliv. - Prestationsångest

5.3 Sammanfattning

De som har blivit tvungna att anpassa sig till digitala möten har antagligen känt att skillnaden på kommunikationen förändras från fysiska möten. Många blev tvungna att anpassa sig till videomöten på grund av Corona-pandemin. Flera branscher har behövt ställa om till att kommunicera på distans för att kunna fortsätta sitt arbete. Den digitala videoplattformen *Zoom* hade tio miljoner mötesdeltagare dagligen i december 2019. Under de kommande fyra månaderna hade de dagliga mötesdeltagarna ökat till 300 miljoner (april 2020).

Syftet med denna uppsats var att undersöka vad som forskats på kring videomöten och vad den har undersökt med avseende på kommunikation samt vilka samstämmigheter som finns. Med hjälp av en integrerad litteraturöversikt påvisar resultatet att oberoende av forskningsområde och frågeställningar har flera av de femton utvalda artiklarna tagit upp liknande resultat. Den retoriska teorin möjliggjorde diskussion som i sin tur kan skapa en förståelse för retoriska och kommunikativa aspekter som tagits upp under analysen. Förhoppningen är att läsarna ser nyttan med retoriken som verktyg och vad den kan hjälpa oss att se när vi tittar på olika kommunikationssituationer. I denna uppsats har jag endast använt mig av retorisk teori för att möjliggöra en bredare diskussion kring uppsatsens resultat, men det finns även intressanta metoder inom retoriken. Trots att många tvingades in i en pandemi där social distansering var ett krav, så mynnade det i slutändan ut i att många trots alla utmaningar verkar trivas i den digitala kostymen.

Käll- och litteraturförteckning

Bailey, Diane E och Nancy B. Kurland. "A Review of Telework Research: Findings, New Directions, and Lessons for the Study of Modern Work". *Journal of Organizational Behavior*, Volume 23, Issue 4:383-400. 15/4 2002. DOI: [10.1002/job.144](https://doi.org/10.1002/job.144)

BBC. "Coronavirus: The world in lockdown in maps and charts". *BBC News*, 7/4, 2020. <https://www.bbc.com/news/world-52103747>

Bloom, Nicholas, Steven Davis och Yulia Zhestkova. "COVID-19 Shifted Patent Applications Toward Technologies that Support Working from Home", *University of Chicago, Becker Friedman Institute for Economics Working Paper No. 2020-133*. 8/1, 2021, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.369519>

Börjesson, Lars, Riita Svensson och Git Niklasson. "Vård på distans via videokonferens i Sverige - En rekommendation för ett första införande i Region Örebro län baserat på tidigare erfarenheter". *Digitala Vetenskapliga arkivet*. 22/3 2002. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:215202/FULLTEXT01.pdf>

Evans, Bob. "The Zoom Revolution: 10 Eye-Popping Stats from Tech's New Superstar". *Acceleration Economy network*. 4/6, 2020. <https://accelerationeconomy.com/cloud/the-zoom-revolution-10-eye-popping-stats-from-techs-new-superstar/>

Feijt, Milou, Yvonne de Kort, Inge Bongers, Joyce Bierbooms, Joyce Westerink, och Wijnand IJsselsteijn. "Mental Health Care Goes Online: Practitioners' Experiences of Providing Mental Health Care During the COVID-19 Pandemic". *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking* 2020 23:12, 860-864. 14/12 2020. <https://doi.org/10.1089/cyber.2020.0370>

Finnell, Katherine. "Gartner Video Conferencing Magic Quadrant highlights remote work". *Techtarget*. 20/9, 2019. <https://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/feature/Gartner-video-conferencing-Magic-Quadrant-highlights-remote-work>

Johnsson, Madelene och Anna Landström. "Vård på distans via videokonferens i Sverige - En rekommendation för ett första införande i Region Örebro län baserat på tidigare erfarenheter". *Digitala Vetenskapliga arkivet*. 9/1 2015. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:806499/FULLTEXT01.pdf>

Larsson, Peter. "Pengar och tid viktigare än miljö". *KTH*. 1/2 2011. <https://www.kth.se/aktuellt/nyheter/pengar-och-tid-viktigare-an-miljo-1.77465>

Lehmann-Willenbrock, Nale, Steven G. Rogelberg, Joseph A. Allen och John E. Kello. "The critical importance of meetings to leader and organizational success: Evidence-based insights and implications for key stakeholders". *Organizational Dynamics*, Volume 47, Issue 1:32-36. 23/8 2017. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.07.005>

Persson Koulinaou, Angelina och Caroline Magnusson. "Ledarskap på distans - "A World of Communication". *Digitala Vetenskapliga arkivet*. 20/8 2014. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:739141/FULLTEXT01.pdf>

Ring, Carolina. "Remote Education To Support Newcomer Pupils In Sweden". *Digitala Vetenskapliga arkivet*. 30/10 2016. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1040923/FULLTEXT01.pdf>

Strömberg, Marie och Dani Razmgah. "Resefria möten:Ett projekt för att minska slöserier på arbetsplatsen". *Digitala Vetenskapliga arkivet*. 17/7 2014. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:734516/FULLTEXT01.pdf>

Svenska Möten. "Digital Mötensexpllosion - men vad händer efter pandemin?". *Svenska Möten nyheter*. 22/4 2021. <https://www.svenskamoten.se/nyheter/digital-motesexpllosion-men-vad-hander-efter-pandemin/>

Thorpe-Lancaster, Dan. "Microsoft Teams Hits 75 Million Daily Active Users.". *Windows Central*. 29/4 2020, <https://www.windowscentral.com/microsoft-teams-hits-75-million-daily-active-users>

Wahlberg Orving, Karin, Åsa Lindström, Lena Widerlund och Åsa Vidman. "Interaktion via distansundervisning - erfarenheter från studenter och lärare". *Digitala Vetenskapliga arkivet*. 1997. [Länk till Diva Portal](#)

WHO. "Timeline: WHO's COVID-19 response". *WHO, Diseases*. Hämtad 27/12, 2021. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline>

Litteratur

Aristoteles. *Retoriken*. Övers. Johanna Akujärvi. Ödåkra: Retorikförlaget, 2016.

Gelang, Marie. *Actiokapitalet - Retorikens ickeverbala resurser*. E-bok, Retorikförlaget, 2020.

Heister Trygg, Boel och Ida Andersson. *Alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) i teori och praktik*. Arlöv: Södra regionens kommunikationscentrum, 1998.

Kjeldsen, Jens. *Retorik idag: Introduktion till modern retorikteori*. 4. upplaga. Lund: Studentlitteratur, 2008.

Lindqvist, Janne. *Klassisk retorik för vår tid*. Lund: Studentlitteratur, 2016.

Rosengren, Mats. *Doxologi. En essä om kunskap*. 2:a uppl. Åstorp: Retorikförlaget, 2008.

Sigrell, Anders. *Retorik för lärare: Konsten att välja språk konstruktivt*. 2:a utgåvan, 7:e upplagan. Ödåkra: Retorikförlaget AB, 2018.

Torraco, Richard. "Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples." *Human Resource Development Review*. (September 2005): 356-367

Analyserade artiklar

Awada, Mohamad, Gale Lucas, Burcin Becerik-Gerber och Shawn Roll. "Working from home during the COVID-19 pandemic: Impact on office worker productivity and work experience". *Work*, vol 69, no. 4: 1171-1189. 27/8 2021. DOI:[10.3233/WOR-210301](https://doi.org/10.3233/WOR-210301)

Cao, Hancheng, Chia- Jung Lee, Shamsi Iqbal, Mary Czerwinski, Priscilla Wong, Sean Rintel, Brent Hecht, Jaime Teevan och Longqi Yang, "Large Scale Analysis of Multitasking Behavior During Remote Meetings", *Human Factors in Computing systems*, Article no.:448 Pages 1-13, 6/5, 2021. DOI:[10.1145/3411764.3445243](https://doi.org/10.1145/3411764.3445243)

Castelli, Frank R. och Mark A Sarvary. "Why students do not turn on their video cameras during online classes and an equitable and inclusive plan to encourage them to do so" *Wiley Ecology and Evolution* 11. p. 3565-3576, 10/1 2021, <https://doi.org/10.1002/ece3.7123>

Colley, Linda och Sue Williamson. "Working during the Pandemic: From resistance to revolution?". *Australian Capital Territory: UNSW Canberra Public Service Research Group and CQUniversity*. oktober 2020.
<http://unsworks.unsw.edu.au/fapi/datastream/unsworks:72713/bin8d097b65-72fb-4706-b14e-aae5df57967f?view=true&xy=01>

Fauville, Geraldine, Mufan Luo, Anna Carolina Muller Querioz, Jeremy Bailenson och Jeff Hancock. "Zoom Exhaustion & Fatigue Scale". *Computers in Human Behavior Reports*. Vol. 4 6/7 2021. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100119>

Feleen, Christy, Kalgi Narmada och David Arokiraj. "A Comparative Study of Work From Home VS Work From Office: Preference of Women Employees in IT Industry". *Design Engineering*, nr 7: 5763-5775, Augusti 2021.

Fosslien, Liz och Mollie Duffy. "How to combat Zoom Fatigue". *Harvard Business Review*. 29/4 2020.
<https://hbr.org/2020/04/how-to-combat-zoom-fatigue>

Gupta, Alisha Haridasani. "It's not just you: In online meetings, many women can't get a word in.". *The New York Times*. 14/4, 2020. <https://www.nytimes.com/2020/04/14/us/zoom-meetings-gender.html>

Halvarsson Eklund, Tom och David Olmårs. "Krishantering med hjälp av digital transformation: En studie på hur svenska företag har arbetat under covid-19". *Digitala vetenskapliga arkivet*. 15/1 2021. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1528431/FULLTEXT01.pdf>

Johns, Hannah, Emma Burrows, Venesha Rethnam, Sharon Kramer och Julie Bernhardt. "Can you hear me now? Video conference coping strategies and experience during COVID-19 and beyond". *Work*, vol 70, nr. 3:723-732. 26/11 2021. DOI:[10.3233/WOR-210279](https://doi.org/10.3233/WOR-210279)

Karl, Katherine A, Joy V. Peluchette och Navid Aghakhani. "Virtual Work Meetings During the COVID-19 Pandemic: The Good, Bad, and Ugly". *Sage Journals*, 28/5 2021. <https://doi.org/10.1177/10464964211015286>

Lampa, Elin, Björn Sonnentheil, Antonia Tökes och Georgina Warner. "What has the COVID-19 pandemic taught us about conducting patient and public involvement remotely? Insights from a series of digital meeting observations". *Research Involvement and Engagement* 7. Article no. 73. 11/10 2021. <https://doi.org/10.1186/s40900-021-00315-9>

Rodman, Ellen och Julia Swahn. "Det digitala arbetsmötet: En kartläggning av dess möjligheter, utmaningar och hur mötesledarskapet ska anpassas". *Digitala vetenskapliga arkivet*. 26/6 2020. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1447864/FULLTEXT01.pdf>

Shockley, Kristen M, Allison S. Gabriel, Daron Robertson, Christopher C. Rosen, Nitya Chawla, Mahira L. Ganster och Maira E. Ezerins. "The Fatiguing Effects of Camera Use in Virtual Meetings: A Within-person Field Experiment". *Journal of Applied Psychology*. Vol. 106. No 8. 1137-1155. Augusti 2021. <http://dx.doi.org.ludwig.lub.lu.se/10.1037/apl0000948>

Strassman, Mark. "Try this strategy to eliminate video conference fatigue and help teams collaborate". *Fast Company*. 27/8 2020. <https://www.fastcompany.com/90543890/try-this-strategy-to-eliminate-zoom-fatigue-and-help-teams-collaborate>