



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Träffa rätt vid rekrytering - kommunicera över noderna

En studie om den datormedierade kommunikationens
träffsäkerhet vid rekrytering

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informationssystem

Författare: Johan Björkman
Max Läckgren
Martin Sundström

Handledare: Markus Lahtinen

Rättande lärare: Odd Steen
Björn Svensson

Träffa rätt vid rekrytering - kommunicera över noderna: En studie om den datormedierade kommunikationens träffsäkerhet vid rekrytering

Engelsk titel: Hire the right person - communicate across the nodes: A study about the accuracy of recruitment using computer mediated communication

Författare: Björkman, Johan., Läckgren, Max., & Sundström, Martin

Utgivare: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

Examinator: Osama Mansour, PhD

Framlagd: Maj, 2022

Dokumenttyp: Kandidatuppsats

Antal sidor: 73

Nyckelord: Digital rekrytering, Datormedierad kommunikation, Träffsäkerhet, Videokonferenssystem

Sammanfattning:

Den påtvingade digitaliseringen har lett till att rekryteringsprocessen har blivit mer digital, vilket har lett till att arbetsintervjuer idag, i stor utsträckning, sker virtuellt med hjälp av videokonferenssystem. Samtidigt presenteras skildrande forskning kring hur detta har påverkat rekrytering. Syftet med studien är att få en ökad förståelse för hur datormedierad kommunikation påverkar den upplevda träffsäkerheten vid rekrytering hos företag. Vidare ämnar studien att ge förslag på hur dessa videokonferenssystem kan utvecklas för att öka träffsäkerhet. Resultatet visar på att rekryteraren har svårare att uppleva kandidaters sociala närvaro vid virtuella intervjuer. Detta påverkar träffsäkerheten negativt för roller där social kompetens är en viktig egenskap. Däremot är virtuella intervjuer ett bättre selektionsverktyg för roller där kognitiv kompetens är av värde. Vidare föreslås förbättringsåtgärder för videokonferenssystem som relaterar till systemdesignsegenskaperna responsivitet, förlåtelse och återhämtning, samt kontroll. Resultatet visar också på att rekryteraren borde använda systemet annorlunda beroende på vilken typ av intervju som utförs.

Innehåll

1	Introduktion	5
1.1	Bakgrund	5
1.2	Problemformulering	6
1.2.1	Praktiskt problem	6
1.2.2	Teoretiskt problem	6
1.3	Frågeställning	7
1.4	Syfte	7
1.5	Avgränsningar	7
2	Litteraturgenomgång	9
2.1	Datormedierade kommunikationssystem	9
2.1.1	Virtuella arbetsintervjuer	9
2.1.2	Generella för- och nackdelar med videointervjuer	9
2.2	Träffsäkerhet	10
2.2.1	Pålitlighet och validitet	10
2.2.2	Selektionsprocessen	11
2.2.3	Kommunikativa dimensioner	11
2.3	Social Presence Theory	12
2.4	Systemdesign	13
2.4.1	Kontroll, förlåtelse och återhämtning	13
2.4.2	Responsivitet	14
2.5	Sammanställning av litteraturgenomgången	14
3	Metod	16
3.1	Filosofisk paradig	16
3.2	Forskningsansats	17
3.3	Datainsamling	17
3.3.1	Litteraturgenomgång	17
3.3.2	Semistrukturerade intervjuer	18
3.3.3	Val av intervjuobjekt	19
3.3.4	Utformning av intervjuguide	20
3.4	Analysmetod	22
3.5	Studiens validitet och reliabilitet	23
3.6	Etiska åtaganden	23
4	Empiriskt Resultat	24
4.1	Intimitet och Angelägenhet	24
4.1.1	Intimitet	24
4.1.2	Angelägenhet	25

4.2 Träffsäkerhet	26
4.2.1 Validitet	26
4.2.2 Pålitlighet	26
4.3 Responsivitet, Kontroll, Förlåtelse och Återhämtning	27
5 Diskussion	29
5.1 Social Presence Theory	29
5.2 Träffsäkerhet	31
5.3 Upplevd träffsäkerhet	32
5.4 Datormedierad kommunikation i jämförelse med fysisk kommunikation	33
5.5 Pålitlighet	33
5.6 Systemdesign	34
6 Slutsats	38
6.1 Studiens begränsningar	39
6.2 Förslag till framtida forskning	40
7 Appendix	41
7.1 Appendix 1	41
7.2 Appendix 2	46
7.3 Appendix 3	52
7.4 Appendix 4	56
7.5 Appendix 5	63
8 Referenser	69

1 Introduktion

1.1 Bakgrund

Informations- och kommunikationsteknik innefattar teknologier som stödjer kommunikation; att skapa, överföra, lagra, dela och utbyta information (UIS, 2019). Detta innefattar hårdvara och mjukvara som till exempel internet, datorer och radion. Ratheeswari (2018) skriver att information och kommunikationsteknologier ofta ses som en katalysator för förändring och att nya kommunikationsmedium skapar möjligheter för samhälle, ekonomi och kultur.

År 1994 lanserade Jeff Taylor Monster.com, vilket var världens första jobbportal, en webbsida för jobsökning (Okolie & Irabor, 2017). På Monster.com kunde företag annonsera vakanta tjänster genom att posta på en digital anslagstavla, och jobsökande kunde publicera sina CV:n digitalt. Detta markerade början på vår moderna tids jobsökande, som idag går under namnet "e-rekrytering" i akademiska ordalag, skriver Okolie & Irabor (2017). E-rekrytering är idag ett utbrett fenomen bland såväl arbetsökande som arbetsgivare. Enligt The Insight Partners (2021) förväntas e-rekryteringsmarknaden vara värd \$47 000 000 000 år 2028.

Rekrytering handlar om att finna rätt person för att fylla en vakant roll i en organisation (Newell, 2009). För att göra detta behöver det göras kvalificerade gissningar om framtiden: de krav som kommer ställas på rollen och om personen är tillräckligt kvalificerad för att uppfylla dessa, skriver Newell (2009). Hon förespråkar att företag spenderar resurser på att systematisera och effektivisera rekryteringsprocessen, och belyser vikten av att rekrytera rätt person i en värld som präglas av globalisering och ökad konkurrens.

Enligt Malinowski, Keim & Weitzel (2005) kan rekryteringsprocessen delas in i två faser: attraktionsfasen och selektionsfasen. Attraktionsfasen innefattar aktiviteter som avser att attrahera kvalificerade kandidater och selektionsfasen innefattar aktiviteter som stödjer selektion av dessa kandidater, exempelvis tester och intervjuer (Malinowski, Keim & Weitzel, 2005). Inom e-rekrytering används information- och kommunikationsteknologier för att förbättra och effektivisera dessa processer, skriver Okolie & Irabor (2017). Exempelvis har arbetsgivare dedikerade karriär-sidor på sina webbplatser för att attrahera arbetsökande, och för att underlätta selektion bland dessa används digitala verktyg, exempelvis videokonferensmjukvaran Zoom.

Mathis & Jackson (2006), Malinowski, Keim & Weitzel (2005), Okolie & Irabor (2017) och Makhbul & Jayabalan (2019) anser att digitaliseringen av attraktionsfasen har haft en positiv påverkan på företag och arbetsökande då det bland annat innebär kostnadsbesparingar, tidsbesparingar och att ett större antal kandidater ansöker, tack vare internets gränsöverskridande räckvidd. Young & Foot (2005) skriver även att det har lett till att företag kan utnyttja den digitaliserade attraktionsfasen för att på ett bättre sätt sälja in sig själva som arbetsgivare på jobbmaknaden via sina karriärsidor och på så sätt försöka öka det upplevda värdet för arbetstagare att söka jobb hos dem. Okolie & Irabor (2017) och Makhbul & Jayabalan (2019) skriver att digitaliseringen av attraktionsfasen även har haft en positiv påverkan på arbetsökande, då det ger arbetsökanden tillgång till en stor mängd lediga jobb och en frihet att fritt bläddra bland jobbbannonser vid en tidpunkt som passar.

De senaste två åren har företag under påtvingade omständigheter snabbt varit tvungna att adaptera digitala rekryteringsprocesser, vilket har resulterat i att arbetsintervjuer sker virtuellt med hjälp av videokonferenssystem, skriver Joshi, Bloom, Spencer, Gaetke-Udager & Cohan, (2020). På så vis har även en digitalisering av selektionsfasen skett.

Videokonferenssystem är en information- och kommunikationsteknologi (Ratheeswari, 2018). Det är mjukvara som tillhandahåller funktion för överföring av bild och ljud i realtid mellan två parter, oftast över internet. Chai & Lazar (2021) skriver att dessa system ämnar att simulera fysisk kontakt. Populära videokonferenssystem idag är Zoom, Microsoft Teams och Google Meet (Singh & Awasthi, 2020). Dessa system syftar till att vara kommunikationsfrämjande med funktioner i realtid som exempelvis chattar, ljud- och videomöten samt gemensamma appar för att öka graden av samarbete mellan olika parter (Zoom, 2022; Microsoft, 2022).

1.2 Problemformulering

1.2.1 Praktiskt problem

Humankapital är en term som används för att beskriva människors förmågor, kompetenser och färdigheter (Fortnox, 2022). Vidare beskrivs humankapital som en immateriell resurs som är mycket viktig för att verksamheter ska utvecklas och verka effektivt, och i många fall är det en avgörande faktor för hur konkurrenskraftigt och framgångsrikt ett företag är. Ett högt humankapital är extra viktigt för kunskapsintensiva företag, där det operativa arbetet kategoriseras av icke-standardiserade, problemlösande och kreativa uppgifter, som till exempel konsultföretag (Fortnox, 2022). Människor skapar humankapital genom lärande och bildning, och företag anskaffar humankapital genom bland annat rekrytering (Becker, 2009).

Enligt Universum (2022) kostar en felrekrytering i snitt 700 000 kr för svenska företag och organisationer. Denna kostnad är dock svår att uppskatta då det är svårt att värdera alla kostnader som är associerade med en felrekrytering, samt att det varierar mellan olika typer av jobb och tjänst (Universum, 2022). Detta betonar vikten av att använda tillförlitliga rekryteringsverktyg.

Det praktiska problemet grundar sig i att digitaliseringen av selektionsprocessen har skett förhastat under påtvingade förhållanden. För rekryterare är det av högsta vikt att finna den arbetsökaren med störst humankapital. Träffsäkerheten är därför en viktig faktor, som bedöms med hjälp av en eller flera selektionsmekanismer. Dessa selektionsmekanismer, till exempel intervjuer, kan ske fysiskt eller över ett virtuellt medium.

Europeiska arbetsmyndigheten (2021) skriver att virtuella arbetsintervjuer är "här för att stanna". Vi avser därför att undersöka det datormedierade mötets påverkan på träffsäkerheten samt ge förslag på hur dessa system kan utvecklas för att öka träffsäkerheten.

1.2.2 Teoretiskt problem

Harrison & Zappen (2003) nämner att det är viktigt att ha i beaktning syftet till varför man skapar specifik informations- och kommunikationsteknik. Detta för att systemet då kan möta de sociala behoven som ämnas att tillfredsställas med hjälp av tekniken. I relation till detta nämner Kathiravan m.fl. (2021) att videokonferenssystem inte är skapta för arbetsintervjuer, utan snarare

som kollaborativa verktyg, eftersom att systemet inte har kapaciteten att till fullo bedöma kandidaters kompetens.

En stor del av den forskning som finns på ämnet är tvetydig. McColl & Michelotti (2019) skriver att personliga karaktärsdrag är svårare att avläsa digitalt, vilket kan resultera i missuppfattade kommunikationssignaler. I en meta-analys utförd av Blacksmith, Willford & Behrend (2016) rankar intervjuare datormedierade intervjuer lägre än face-to-face-intervjuer. Kimbrel (2021) skriver å andra sidan, efter genomförd studie, att datormedierade intervjuer bidrar till en mer rättvis intervjuprocess och att träffsäkerheten ökar. Hon påpekar dock att resultaten inte är generaliserbara på grund av studiens begränsningar i bland annat antalet medverkande.

På grund av att omställningen från fysiska till digitala arbetsintervjuer skedde under påtvingade och förhastade förhållanden saknas det adekvat mängd akademiskt underlag om den digitala arbetsintervjun i allmänhet, och i synnerhet hur det datormedierade kommunikationsmediet påverkar träffsäkerhet vid rekrytering. Det finns forskning om dessa två områden, datormedierad kommunikation och träffsäkerhet vid rekrytering, men denna forskning har inte sammanvävts i den utsträckning som den bör i förhållande till dagens användning av virtuella intervjuer. Det saknas också praktiska riktlinjer kring hur videokonferenssystem kan utvecklas och användas för att förbättra träffsäkerheten med stöd i forskningen om datormedierad kommunikation och rekrytering. Detta ämnar studien bidra till.

1.3 Frågeställning

Problemformuleringen mynnar ut i följande forskningsfrågor:

Hur påverkar virtuella arbetsintervjuer träffsäkerheten i val av kandidat vid rekrytering?

Hur kan videokonferenssystem utvecklas för att förbättra träffsäkerheten i val av kandidat?

1.4 Syfte

Syftet med denna intervjuundersökning är att få en förståelse för hur den datormedierade kommunikationen påverkar den upplevda träffsäkerheten vid rekrytering hos företag. Vidare ämnar studien att ge förslag på hur dessa kommunikationssystem kan utvecklas för att öka träffsäkerheten.

1.5 Avgränsningar

Forskarna av denna studie har valt att avgränsa den *datormedierade kommunikationen* till virtuella arbetsintervjuer, som utförs via videokonferenssystem. "Virtuella intervjuer" definieras i denna studie som intervjuer som görs på distans mellan två parter med hjälp av ett digitalt stödsystem som innefattar en synkron kameraströmning och ljudupptagning. Författarna avgränsar sig därför även från asynkrona videointervjuer.

Vidare har författarna av denna studie valt att avgränsa sig till datormedierad kommunikation som fenomen och dess tillämpning vid rekrytering. Fokus är därför inte på något specifikt

videokonferenssystem, utan avser videokonferenssystem i bred bemärkelse. Det finns digital mjukvara som innefattar helhetslösningar för rekrytering, exempelvis HireVue, men dessa innefattar processer och verktyg som är utanför denna studiens omfång. Denna studie fokuserar på den datormedierade kommunikationen, och om denna kommunikation förmedlas via HireVues intervjuplattform, Microsoft Teams, Zoom eller andra system spelar mindre roll.

2 Litteraturgenomgång

Detta kapitel består av sex avsnitt och utgör det teoretiska perspektivet för denna studie. Vi tar avstamp i litteraturen om datormedierade kommunikationssystemen för att få en tydlig bild av fenomenets ursprung och hur det har utvecklats med tiden. Vidare diskuteras tidigare forskning kring uppfattningen om dessa system i samband med virtuella intervjuer. Litteratur från den psykologiska akademien sammanställs för att fastställa vilka aspekter vid rekrytering som är relevanta för träffsäkerheten i val av kandidat. Därefter presenteras två modeller som kompletterar analysen av empirin: Social Presence Theory och Systemdesign utifrån datormedierad kommunikation.

2.1 Datormedierade kommunikationssystem

För att facilitera det datormedierade mötet mellan två individer nyttjas kommunikationssystem. Kerr & Hiltz (1982) skriver att datormedierade kommunikationssystem använder datorer för att strukturera, lagra och processera kommunikation. Historiskt sett har de datormedierade kommunikationssystemen främst varit textbaserade och asynkrona, det vill säga meddelanden som skickas vid en tidpunkt och avläsas vid en senare tidpunkt, exempelvis e-post (Kerr & Hiltz, 1982). Sellers (2014) nämner att många datormedierade kommunikationssystem idag är synkrona, vilket innebär att kommunikationen mellan parterna i systemet sker i realtid, högst med någon sekunds fördröjning. Exempel på detta är videokonferenssystem.

2.1.1 Virtuella arbetsintervjuer

Sellers (2014) skriver att virtuella möten har förekommit sedan framkomsten av videokonferenssystem redan på sent 90-tal, som vidare populariserades när nya system som exempelvis Skype och Facetime utvecklades på 2000-talet. Dock användes detta till en början i låg utsträckning när det kom till videointervjuer (Sellers, 2014). Detta berodde på att mötet mellan arbetsgivare och arbetstagare inte kunde utföras på ett lika smidigt sätt som fysiska intervjuer, bland annat på grund av opålitlig internetuppkoppling och att många av kandidaterna saknade tillgång till webbkamera. När laptops och smartphones blev en ägodel av gemene man växte acceptansen kring videointervjuer. Vidare diskuterar Sellers (2014) kring användningen av videokonferenssystem i arbetsintervjuer, samt andra digitala verktyg, och nämner att det är något som med stor sannolikhet kommer fortsätta användas och utvecklas under kommande år.

2.1.2 Generella för- och nackdelar med videointervjuer

Horn & Behrend (2017) skriver att fördelar som företag identifierat med videointervjuer i en online anställningsprocess är att rekryteringskostnaderna blir mindre, samt att företag får en större volym av potentiella kandidater som rekryteraren kan jobba mer effektivt med. Vidare nämner de att ytterligare en praktisk fördel är att det blir lättare att boka in en intervju för rekryteraren eftersom både kandidaten och rekryteraren inte är beroende av en gemensam fysisk plats. Att inte vara beroende av en gemensam fysisk plats bidrar även till en ökad bekvämlighet, både för arbetsgivare och arbetssökande, vilket kan bidra till ett högre upplevt värde av att arbeta på företaget i fråga, skriver Hendrick (2011). Samtidigt menar Malinowski, Keim & Weitzel (2005) att varaktigheten för anställda på företag har minskat vilket resulterat i att personer

behöver matchas med arbetsgivare mer frekvent, därav behövs snabba och effektiva anställningsprocesser – vilket e-rekrytering erbjuder.

Problem som förekommer vid en rekryteringsprocess som sker helt online, med hjälp av en videointervju, är att rekryterarens kapacitet att läsa av personliga karaktärsdrag försvåras (Barber, 2006; Joshi m.fl., 2020; McColl & Michelotti, 2019). Detta resulterar i många fall i etiskt kontroversiella tillvägagångssätt för att kompensera den förlorade karaktärsavläsningen. Baykal (2020) skriver att rekryterare väljer då att efterforska om kandidaten via sociala medier, som till exempel Facebook, Instagram, Twitter och LinkedIn, för att bilda sig en mer rättvis bild om kandidaten. Hon fortsätter med att skriva att personer väljer ofta att lägga upp personlig men även yrkesmässig information på dessa medier som HR-avdelningar kan anse vara relevant för att få en rättvis bild om kandidaten.

Vidare menar Linda Barber (2006) att kvaliteten sjunker när kvantiteten av kandidater ökar. Screeningdelen av anställningsprocessen är väldigt resursberoende och en för hög grad av ansökningar kan ha en negativ påverkan på e-rekryteringsprocessen. De förväntade fördelarna från ett tid- och kostnadsperspektiv försvagas (Barber, 2006). Dessutom tenderar personer att söka vissa jobb bara för att själva få en bild om sitt eget marknadsvärde, menar Baykal (2020). Hon menar även att detta ökar risken att kvalificerade kandidater, som faktiskt vill ha en anställning, filtreras bort om en stor mängd av ansökningar inkommer.

2.2 Träffsäkerhet

2.2.1 Pålitlighet och validitet

Författaren Sue Newell (2009) skriver om pålitlighet (*reliability*) och validitet (*validity*). Det är två begrepp som används inom human resource management för att mäta selektionsmetoders prediktiva förmåga för senare prestation på jobbet. Pålitlighet innebär att den metod som används vid selektion är konsekvent över tid och mellan kandidater, och validitet handlar om i vilken grad prestation under selektionsprocessen är korrelerad med prestation vid utförande av de faktiska arbetsuppgifterna (Newell, 2009). Detta innebär att selektionsverktyg har hög validitet om en kandidats prestation under selektionsprocessen har hög korrelation med dess senare prestation på jobbet. Författaren poängterar dock svårigheten att objektivt mäta pålitligheten och validiteten för olika selektionsverktyg.

Schmidt och Hunter (1998) summerar och rangordnar de faktorer som har störst prediktiv förmåga för framtida prestation på jobbet. De kommer fram till att kognitiva tester (Graduate Management Assessment-tester ("GMAT")), är det selektionsverktyg med högst validitet. Viss skillnad förekommer dock vid olika jobb, där GMAT har högre validitet för jobb med större ansvar (Schmidt & Hunter, 1998). Vidare är arbetserfarenhet och samvetsgrannhet faktorer med hög validitet. Samvetsgrannhet är den personlighetsdimension som har högst validitet. Faktorer som rankas lågt är bland annat ålder och intressen. Vidare skriver Schmidt och Hunter (1998) att den underliggande gemensamma faktorn i GMAT, arbetserfarenhet och samvetsgrannhet är kognitiv förmåga. Personen har förmågan att uppfatta och bearbeta information, vilket resulterar i att personen snabbare presterar bättre i sin roll.

Dessa slutsatser håller Hermelin och Robertson (2001) i stora drag med om. De kategorisar olika selektionsmetoder i tre kategorier: hög, medium och låg validitet. Metoder i kategorin hög validitet är strukturerade intervjuer och kognitiva tester (till exempel GMAT). Metoder i kategorin medium validitet är ostrukturerade intervjuer, biografisk data och integritetstester. Metoder i kategorin låg validitet är personlighetstester som mäter "The Big Five" öppenhet, samvetsgrannhet, extraversion, tillmötesgående och neuroticism.

Schmidt och Hunter (1998) skriver att de metoder som används under selektionsprocessen kan mäta antingen en enskild eller en kombination av de egenskaper som rekryteraren önskar utvärdera kandidaten på. En intervju kan exempelvis mäta mental förmåga och tidigare arbetserfarenhet.

2.2.2 Selektionsprocessen

Newell (2009) skriver att målet med selektionsprocessen är att utvärdera en pool av kandidater för att finna den som är bäst lämpad för den lediga positionen. För att göra detta nyttjas olika typer av verktyg, till exempel intervjuer, kognitiva och/eller beteendemässiga tester. Selase (2018) utförde en studie där hon konstaterar att rekrytering och selektionsmekanismer har signifikant påverkan på organisatorisk prestation. Användningen av korrekt selektionsmekanism ökar sannolikheten att rätt kandidat väljs för rollen, och om korrekt kandidat väljs för rollen ökar verksamhetens produktivitet (Selase, 2018; Gamage, 2014). Vidare skriver Sherman, Bohlander & Snell (2001) att det är absolut nödvändigt att rekryterare förstår de mål och de tillvägagångssätt som används vid selektion, samt att valet av kandidat baseras på adekvat mängd data.

Information kan förmedlas via olika kommunikationsmedium, skriver Potosky (2008). Olika kommunikationsmedium har olika karaktär, med olika strukturella och dynamiska egenskaper, vilket påverkar kommunikationen. Detta är viktigt att ha kännedom om, då dessa egenskaper påverkar den information som delges (Potosky, 2008).

Detta exemplifieras i en studie utförd av Kimbrel (2021). Hon kom fram till att virtuella intervjuer resulterade i att rekryterare antog mer pålitliga och objektiva selektionsverktyg än vid fysiska intervjuer. Detta eftersom arbetsgivare i mindre utsträckning beaktade icke-kritiska egenskaper som entusiasm, småprat och kroppsspråk för att bedöma kandidaten vid virtuella intervjuer, och i större utsträckning förde en strukturerad intervju och bedömde kandidatens svar på intervjufrågorna. Kimbrel (2021) fann även att rekryterare la större vikt vid bedömningen av CV:n och andra dokument som efterfrågas vid ansökan. Detta resulterade i att träffsäkerheten ökade. Janz och Etherington (1985) samt Newell (2009) styrker Kimbrels (2021) påstående om att strukturerade intervjuer har bättre träffsäkerhet än ostrukturerade intervjuer för selektion. Detta är således väletablerat i forskningen.

2.2.3 Kommunikativa dimensioner

Hollandsworth, Kazelskis, Stevens och Dressels (1979) utförde en studie i syfte att mäta i vilken grad 7 olika kommunikativa dimensioner bidrar till en framgångsrik arbetsintervju. Dessa kommunikativa dimensioner är antingen verbala, artikulativa eller icke-verbala. Den verbala faktorn som bedömdes var lämpligheten i det som sägs. Artikulativa dimensionerna innefattar

röstens styrka samt språkets flyt. Icke-verbala faktorer innefattar ögonkontakt, hållning, utseende och lugn. Författarna fann att alla dimensioner spelade en viktig roll vid kommunikationen mellan arbetsgivare och arbetstagare. Det som rankades högst var dock den verbala, vad som faktiskt sades, följt av hur det sades. De icke-verbala dimensionerna rankade lägre men författarna konstaterar att alla framstegs som görs för att förbättra någon av ovan dimensioner vid kommunikation är av betydelse vid rekrytering.

2.3 Social Presence Theory

Social presence theory, som originellt är framtagen av Short, Williams & Christie år 1976 (citerad i Gunawardena, 1995), är en teori som förklarar hur väl en person kan uppfattas som "riktig" i datormedierad kommunikation, vilket förklaras som social närvaro. Den sociala närvaron är en kvalitet som inte bara definieras från användaren, utan även av mediumet själv, vilket gör att olika medierade kommunikationsmedel kan bidra till olika nivåer av social närvaro skriver Short, Williams & Christie (1976, citerad i Gunawardena, 1995). Faktorer som bidrar till vilken nivå av social närvaro som upplevs är hur väl den medierade kommunikationen har möjlighet att presentera information om ansiktsuttryck, ögonkontakt, hållning, kläder och andra icke-verbala signalement.

Teorin presenterar två konceptuella faktorer för att kunna beskriva, men även i framtiden mäta den sociala närvaron: *intimitet* (intimacy) och *angelägenhet* (immediacy) (Short, Williams & Christie, 1976 citerad i Gunawardena, 1995). Den förstnämnda fokuserar på hur väl kommunikationsmedlet inkluderar uppfattningen om fysisk närvaro. Detta kan vara exempelvis leenden, ögonkontakt, och personliga konversationer. Ett exempel på detta är att användningen av TV-bild ökar intimiteten för användaren till skillnad från kommunikationer begränsade till endast ljud (Short, Williams & Christie, 1976 citerad i Gunawardena, 1995). Angelägenhet handlar om måttet av den psykologiska närvaron mellan den som ska kommunicera information och den som informationen är riktad till. Med andra ord är det kommunikationsbeteenden som ökar närheten av en kommunikation. Detta kan framföras både verbalt i form av vilken typ av ton som används eller anpassade ord efter situationer, samt icke-verbalt i form av fysisk närhet, klädkod och social kompetens (Short, Williams & Christie, 1976 citerad i Gunawardena, 1995). De nämner att nivån av angelägenhet kan påverka den sociala närvaron, vilket gör att den sociala närvaron är en faktor relaterad till både medium och de som kommunicerar med varandra och bidrar till interaktionen.

Social presence theory har använts i stor utsträckning sen dess framkomst, inte minst i sammanhang med studier kring CMC (vidare benämnt som datormedierad kommunikation) (Lowenthal, 2009). Vad som har poängterats i tidigare forskning är att den sociala närvaron blir betydligt högre vid användningen av datormedierade kommunikationssystem som har tillgängliga face-to-face funktioner, och att system som är icke-verbala minskar den sociala närvaron markant (Gunawardena, 1995). Dock har det visats att användare av medierade kommunikationssystem, oavsett dess sociala bredd, kan fortfarande uppleva känslan av sina egna och andras sociala närvaro online, även om det är i olika utsträckning beroende på vilket typ av system som används (Gunawardena, 1995; Lowenthal, 2009).

Biocca, Harms, & Burgoon (2003) menar dock att den sociala närvaron via datormedierade kommunikationssystem inte helt kan jämföras med den närvaro som upplevs vid en fysisk konversation, även om den medierade kommunikationen erbjuder video. Detta exempelvis för att video inte möjliggör exakt samma möjlighet till att skapa samma upplevda intimitet, exempelvis ögonkontakt, ansiktsuttryck och kroppsspråk (Biocca, Harms, & Burgoon, 2003).

Vidare nämner Lowenthal (2009) att utvecklingen av datormedierad kommunikation under tiden, med största sannolikhet, kommer att minska skillnaderna mellan fysiska och digitala kommunikationer genom att involvera teknik som kan framhäva sociala signaler, som vid artikelns utformning, filtreras bort. Gunawardena (1995) skriver dock att det finns svårigheter i att nå slutsatser kring om dessa signaler filtreras bort på grund av att de medierade kommunikationssystemens funktion eller om det kommer från användarnas upplevda svårigheter att framhäva dessa signaler när de använder sig av datormedierade kommunikationssystem.

2.4 Systemdesign

All typ av datormedierad kommunikation delar vissa egenskaper, skriver Kerr & Hiltz (1982). De har gjort en lista på olika förmågor och egenskaper ett datormedierat kommunikationssystem bör prioritera och har etablerat designriktlinjer för framtida datormedierade kommunikationssystem. Följande sju egenskaper är de som ansågs viktiga vid design av datormedierade kommunikationssystem:

- Tillgänglighet
- Textredigering
- Humanisering
- Vägledning och självdokumentation
- Kontroll
- Förlåtelse och återhämtning
- Responsivitet

Av dessa sju har författarna av denna studie valt att fokusera på *kontroll, förlåtelse och återhämtning*, och *responsivitet* då dessa anses mest relevanta för dagens synkrona videokonferenssystem. .

2.4.1 Kontroll, förlåtelse och återhämtning

Kontroll beskrivs som användarens känsla att vara i kontroll över systemet snarare än att systemet dikterar interaktionen, skriver Kerr & Hiltz (1982). En bidragande funktion till att användaren känner sig i kontroll över systemet är möjlighet att kunna ta tillbaka meddelanden, kommentaren eller en inställning om användaren skulle ändra åsikt (Kerr & Hiltz, 1982). De menar även att förlåtelse och återhämtning går ofta hand i hand med kontroll. Förlåtelse och återhämtning förklaras som i vilken utsträckning systemet förlåter användaren vid möjliga fel, skriver Kerr & Hiltz (1982). Exempelvis kan det handla om hur enkelt det är för användaren att konfigurera om systemet vid potentiell felkonfigurering, till en standardinställning. En tumregel är att det inte ska ta mer energi från användaren att rätta ett problem än det tog att ta sig till problemet från början (Kerr & Hiltz, 1982). Folk som sitter och arbetar med datormedierade kommunikationssystem dagligen anser att förlåtelseaspekten i ett system är avgörande, skriver

Kerr & Hiltz (1982). De menar även att panelen med designerns, som intervjuades, pekar på att kontroll och förlåtelse av systemen är särskilt viktigt för oerfarna användare.

2.4.2 Responsivitet

Responsivitet är möjligheten för ett system att snabbt kunna reagera på användarens handlingar (Kerr & Hiltz, 1982). Alla de designers som intervjuades för Kerr & Hiltz (1982) skriver att responsiviteten är en viktig faktor vid systemdesign, och att de anstränger sig för att hålla responstiden låg. Responstiden för videokonferenssystem är praktiskt taget omedelbar om systemaktiviteten som helhet är låg; dock tenderar svarstiden att avta eller bli mer oberäknelig under hektiska perioder på de flesta system (Kerr & Hiltz, 1982). Gray, Wong-Wylie, Rempel & Cook (2020) belyser vikten av stabil internetuppkoppling.

2.5 Sammanställning av litteraturgenomgången

I följande tabell (tabell 2.1) sammanställs de mest centrala begrepp som presenterats i litteraturgenomgången.

Begrepp	Författare	Förklaring
Pålitlighet	<ul style="list-style-type: none"> • Bach (2009) • Schmidt & Hunter (1998) • Hermelin & Robertson (2001) 	Metoden som används vid selektion är konsekvent över tid och mellan kandidater.
Validitet	<ul style="list-style-type: none"> • Bach (2009) • Schmidt & Hunter (1998) • Hermelin & Robertson (2001) 	Till vilken grad prestation under selektionsprocessen är korrelerad med prestation vid utförande av de faktiska arbetsuppgifterna.
Intimitet	<ul style="list-style-type: none"> • Short, Williams & Christie (1976) • Gunawardena (1997) • Lowenthal (2009) 	Den första faktorn som påverkar den upplevda sociala närvaron vid användning av datormedierad kommunikation enligt <i>Social Presence Theory</i> . Fokuserar på hur den fysiska närvaron upplevs mellan parterna i kommunikationen.
Angelägenhet	<ul style="list-style-type: none"> • Short, Williams & Christie (1976) • Gunawardena 	Den andra faktorn som påverkar den upplevda sociala närvaron vid användning av datormedierad

	<p>(1997)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biocca, Harms, & Burgoon (2003) 	<p>kommunikation enligt <i>Social Presence Theory</i>. Den handlar om uppfattningen av den psykologiska närvaron mellan kommunikator och mottagare.</p>
Kontroll	<ul style="list-style-type: none"> • Kerr & Hiltz (1982) 	<p>Användarens känsla att vara i kontroll över systemet snarare än att systemet dikterar interaktionen.</p>
Förlåtelse och återhämtning	<ul style="list-style-type: none"> • Kerr & Hiltz (1982) 	<p>I vilken utsträckning systemet förlåter användaren vid möjliga fel/errors.</p>
Responsivitet	<ul style="list-style-type: none"> • Kerr & Hiltz (1982) 	<p>Möjligheten för ett system att snabbt kunna reagera på användarens handlingar.</p>

Tabell 2.1: Sammanställning av litteratur

3 Metod

Kapitlet ämnar att presentera vilken vetenskaplig metod författarna har använt för att kunna besvara studiens frågeställning och syfte. Inledningsvis presenteras vilket filosofiskt paradigm som författarna har utgått ifrån. Därefter beskrivs vilken forskningsansats som studien använder för att sedan presentera hur datainsamlingen gick till, hur den empiriska datan analyserades, studiens validitet och reliabilitet, samt vilka etiska åtaganden som vidtogs.

3.1 Filosofisk paradigm

För att kunna besvara forskningsfrågorna valde författarna av denna studie att använda sig av en interpretivistisk forskningsfilosofi. Interpretivism beskrivs som en filosofi som varken bevisar eller motbevisar en hypotes (Oats, 2006). Det är en forskningsfilosofi som snarare försöker identifiera, utforska och förklara alla relevanta faktorer inom en särskild social kontext. Oats (2006) definierar det som följande:

“Interpretive research in IS and computing is concerned with understanding the social context of an information system: the social processes by which it is developed and constructed by people and through which it influences, and is influenced by, its social setting.”

För att utföra undersökningen är det viktigt att förstå arbetsgivarens subjektiva erfarenheter hur träffsäkerheten upplevs efter en anställning som skett med hjälp av videokonferenssystem, samt att förstå den subjektiva åsikten hur ett sådant system potentiellt kan förbättras. Målet är att författarna kan skapa sig en välgrundad förståelse av fenomenet utefter olika kontexter (Oats, 2006). Det kommer därav finnas olika rätta svar på forskningsfrågorna då interpretivism belyser vikten av att förstå och tolka den dynamiska och socialt konstruerade betydelsen av forskningsobjektens upplevelser (Oats, 2006). Vidare skriver hon att forskare inte är objektiva. De egna antaganden och värderingar som en forskare har kommer undermedvetet att forma forskningsprocessen och påverka resultatet. Därav är det viktigt som forskare att vara reflexiv eller självreflekterande utefter de svar som ges av respondenterna.

Vidare har varken en positivistisk eller kritisk forskningsfilosofi använts då båda forskningsparadigm skulle vara otillräckliga för att besvara forskningsfrågorna. Oats (2006) skriver att positivism är den äldsta paradigmen och används främst inom naturvetenskaplig forskning. Positivism har två grundläggande antaganden där den första menar att vår värld är regelbunden och inte slumpmässig, medan det andra antagandet menar att världen går att undersöka objektivt (Oats, 2006). Filosofin särskiljer den fysiska världen med den sociala och det finns ett rätt svar på hypotesen som testas (Oats, 2006). Eftersom denna studie kommer att undersöka upplevelser utefter en social kontext kommer det inte finnas ett definitivt svar, därav är positivism inte en passande forskningsfilosofi för studien.

Den sistnämnda av forskningsfilosofierna, kritisk forskning, definieras inom systemvetenskap som ett paradigm som försöker identifiera maktrelationer, konflikter och motsägelser, samt ge människor möjlighet att eliminera de källor som visar på dominans (Oats, 2006). Hon menar även att forskare som använder sig av de andra två paradigmen ser kritiska forskare mer som

aktivister. Eftersom denna studie inte försöker identifiera någon maktbalans är inte kritisk forskning ett passande filosofiskt paradig för den bedrivna forskningen.

3.2 Forskningsansats

Då studien ämnar sig att undersöka hur virtuella intervjuer påverkar den upplevda träffsäkerheten i val av kandidat vid rekrytering, samt hur videokonferenssystem kan utvecklas för att förbättra den upplevda träffsäkerheten användes en kvalitativ forskningsmetod. Ett kvalitativt tillvägagångssätt passar bättre för studien än en kvantitativ metod, då en kvalitativ metod granskar teman och kategorier utefter människors personliga uppfattningar (Oats, 2006). Recker (2013) menar även att en kvalitativ metod är i synnerhet hjälpsam när gränsen mellan det undersökta fenomenet och kontexten inte är självklar. En sådan metod är ideal när forskare studerar sociala fenomen relaterade till användning av informationssystem (Recker, 2013). Den kvalitativa metoden utfördes med hjälp av intervjuer, då forskningsfrågorna kräver att forskarna får en djupare förståelse för fenomenet som studeras innan potentiella förbättringsförslag kan presenteras. Vidare ansågs även att träffsäkerhet är svårt att mäta, och dess komplexitet kräver förklaringar och redogörelser utefter subjektiva erfarenheter.

Oats (2006) skriver att kvalitativ forskning har kritiserats eftersom metoden inte tillhandahåller tillräckligt med information för analys av datan – hur primärdatan bearbetas för att uppnå slutsatsen. För att motverka detta har vi valt att analysera primärdatan från intervjuerna utefter den teoretiska bakgrund som redogjorts i litteraturgenomgången. Detta för att få en bredare förståelse och förklaring för hur arbetsgivare upplever träffsäkerheten, samt vilka aspekter vid användningen av videokonferenssystem som kan förbättras. Vi kommer även att vara öppensinnade och självreflekterande utefter den data som produceras för att minska risken att påverka forskningsprocessen utefter egna värderingar och antaganden. Detta går även i linje med Oats (2006) rådgivning som nämns i föregående delkapitel om interpretivistisk forskningsfilosofi. Vidare har alla intervjuer utformats utefter en noggrant bearbetad intervjuguide där intervjufrågorna är tillräckligt informativa samtidigt som de inte är för ledande.

Därutöver skickade vi även en listan med frågor i förväg, vilket gjorde att intervjuobjekten hade tid att fundera över möjliga svar och utveckla sina tankegångar innan intervjun. Oats (2006) menar att det kan hjälpa forskare att etablera kredibilitet inför en intervju.

3.3 Datainsamling

3.3.1 Litteraturgenomgång

Litteraturgenomgången i kapitel två går igenom en varierad mängd litteratur som kommer att användas i denna studie. Litteraturgenomgången är en diskussion som endast belyser materialet som lästs och som är direkt kopplat till forskningsfrågorna (Oats, 2006). Hon beskriver den kritiska granskningen av litteraturen som en tratt. Det börjar med en generell beskrivning av det bestämda området genom att ge läsaren en överblick inom domänen, som sedan smalnar av till en förklaring av den specifika forskningsfrågan och målet med studien, samt vilka nya insikter som studien kommer att bidra med. Vid insamlingen av litteratur har forskarna av studien sammansvetsat olika idéer och perspektiv som tillsammans ska ge läsaren sammanhängande och övertygande argument som påvisar värdet av den bedrivna forskningen (Oats, 2006).

Litteraturen som använts kommer främst från akademiska journaler, e-böcker och akademiska artiklar. Google Scholar och Lund University Library (LUBsearch) var de två huvudsakliga sökmotorerna som användes för att hämta information till litteraturgenomgången. Oats (2006) poängterar vikten av att vara försiktig vid användning av internet för att hitta litteratur, eftersom vem som helst kan publicera information. Därav har majoriteten av artiklarna och e-böckerna som använts hämtats från erkända databaser som SpringerLink, JStor och Sciencedirect. Få artiklar från andra databaser, som t ex. ResearchGate som har kritiserats för att släppa “non-peer reviewed” artiklar, har använts.

För att säkerställa kvaliteten i litteraturgenomgången har specifika sökord använts. Randolph (2009) skriver att det är viktigt att skriva ner de sökord som har använts när forskare letar efter artiklar till en litteraturgenomgång. De mest centrala sökord som använts är följande:

- *“E-recruitment”, “Online Recruitment”, “Effects of E-recruitment”*
- *“Online Interviews”, “ Digital interviews”, “Effects of digital interviews”, “Effects of online interviews”*
- *“CMC-Systems”, “Computer mediated communication systems”, “Video Conferencing Software”, “CMC system design”, “Computer mediated communication system design”*
- *“CMC Theories”, “CMC user perception”*
- *“Social Presence Theory” AND “CMC”*
- *“Recruitment and selection”, “Validity utility selection methods”, “Job interview”, “Personnel selection”*

3.3.2 Semistrukturerade intervjuer

Primärdatan kom i form av enskilda semistrukturerade intervjuer. I en semistrukturerad intervju har forskaren fortfarande en lista med teman och frågor som utgås ifrån. Oats (2006) skriver att det som skiljer en semistrukturerad intervju från andra typer av intervjuer är att forskaren kan ändra ordning av frågorna beroende på hur svaren och konversationen flyter på, efter en ställd fråga. Hon fortsätter med att skriva att forskaren kan även ställa följdfrågor om personen som intervjuas nämner relevanta teman som forskaren inte har förberett frågor om.

Alla intervjuer utfördes online med Microsoft Teams som mötesmjukvara. Detta då samtliga intervjuobjekt var belägna i Stockholmsområdet. Eftersom alla intervjuer utfördes i form av videointervjuer blev arbetsprocessen mer tids-, miljö- och kostnadseffektiv. Det gav oss även möjligheten att utöka vår kandidatpool. Enligt Oats (2006) visar studier på att personer responderar olika beroende på hur intervjuobjekt uppfattar den som intervjuar. De kan exempelvis svara annorlunda beroende på om den som intervjuar är en student, journalist eller polis. Ens egen sexuella läggning, ålder, etniska bakgrund och status kan också påverka respondentens svar, menar Oats (2006). För att motverka detta valde forskarna av denna studie att eftersträva ett professionellt och respektfullt bemötande i alla intervjuer, med en liknande struktur.

Alvehus (2013) skriver att det är viktigt för den som intervjuar att kunna lyssna aktivt och låta intervjuobjekten prata klart. Den som intervjuar ska även kunna följa upp på intressanta teman genom att be intervjuobjekten fördjupa sig eller be om exempel vid möjliga oklarheter. För att

öva på vår intervjuteknik valde vi att ha en testintervju med en närstående. Oats (2006) anser att inför en intervju bör forskare utföra minst en testintervju.

Alla intervjuer hade en liknande struktur. Samtalet började med att vi som forskare presenterade oss själva och även vad vår studie handlade om. Därefter beskrev vi hur intervjun kommer att gå till och den estimerade längden på samtalet. Till sist frågade vi om kandidaten ville vara anonym och om samtalet fick spelas in. Efter godkännande av inspelning och all formalia började inspelningen.

3.3.3 Val av intervjuobjekt

Intervjuobjekten som valdes demonstreras i form av en sammanställning i tabell 3.1, samt visas detaljer kring intervjun i en sammanställning i tabell 3.2. Samtliga kandidater valde att vara anonyma och har därav fått namnen "*Intervjuobjekt A-E*". De ville även att de olika organisationerna de jobbade för skulle vara anonyma i studien, därav fick organisationerna namnen "*Organisation 1-5*". Vid val av Intervjuobjekten strävade vi efter att få en diversifierad kandidatpool – alla som intervjuades skulle jobba på olika företag, vilket skulle bidra till en mer nyanserad bild av forskningsfrågan. Anonymiteten skulle även ge intervjuobjekten utrymme att tala mer fritt. Valet av första kandidaten, *Intervjuobjekt A*, ägde rum i ett tidigt skede av studien. *Intervjuobjekt A* bidrog med en snöbollseffekt av intervjuobjekt då hen hjälpte oss att få kontakt med *Intervjuobjekt B*, som i sin tur hjälpte oss att få kontakt med *Intervjuobjekt C*. *Intervjuobjekt E* fick vi kontaktuppgifterna till med hjälp från *Intervjuobjekt A*. Efter en kort mail-kontakt med *Organisation 4*, fick vi möjligheten att intervjua *Intervjuobjekt D*. Alla som intervjuades arbetar med rekrytering på sina respektive företag.

Samtliga företag som respondenterna jobbar för är verksamma i Sverige. Några av företagen är även verksamma utanför Sverige. *Intervjuobjekt A* jobbar som operativ chef på *Organisation 1*, som är ett konsultbolag. *Intervjuobjekt A* har hand om den operativa verksamheten och har daglig kontakt med majoriteten av de konsulter som *Organisation 1* hyr ut. Hen rekryterar även konsulter och följer upp om uppdraget har fungerat väl, till det företag som konsulten har blivit uttyrd till. *Intervjuobjekt B* jobbar som IT-rekryterare på *Organisation 2*. Företaget är aktiva inom e-hälsosektorn. *Intervjuobjekt B* har även som arbetsuppgift att göra en avstämning med avdelningen hen rekryterar till, för att kontrollera att det inte blivit en felrekrytering. *Intervjuobjekt C* jobbar med både internrekrytering och "employer branding" på ingenjörsbolaget *Organisation 3*. Hen håller kompetensbaserade intervjuer för att skapa sig en uppfattning om vilka beteenden som kommer naturligt för den arbetssökande. *Intervjuobjekt D* arbetar som affärsområdeschef för ett större rekryterings och bemanningsföretag. Affärsområdet på *Organisation 4* där *Intervjuobjekt D* sitter, arbetar med IT och bemanning av alla olika typer av tjänster inom IT, exklusive utvecklare. Som affärsområdeschef innebär det både rekrytering av folk som sitter på fasta tjänster inom företaget, men även konsulter som arbetar med företagets kunder. *Intervjuobjekt E* jobbar som PR-ansvarig på *Organisation 5*. Företaget är ett mindre bemanningsföretag som främst hyr ut personal till restauranger, lager, hantverkarfirmor och budfirmor. Eftersom företaget är mindre jobbar nästan alla, inklusive *Intervjuobjekt E*, med rekrytering.

Intervjuobjekt	Företag	Arbetstitel	Appendix
Intervjuobjekt A	Organisation 1	Operativ chef	Appendix 1
Intervjuobjekt B	Organisation 2	IT-rekryterare	Appendix 2
Intervjuobjekt C	Organisation 3	Internrekryterare	Appendix 3
Intervjuobjekt D	Organisation 4	Affärsområdeschef	Appendix 4
Intervjuobjekt E	Organisation 5	PR-ansvarig och rekryterare	Appendix 5

Tabell 3.1: Intervjuobjekt

Intervjuobjekt	Datum	Längd på mötet	Appendix
Intervjuobjekt A	2022-04-21	20:14 min	Appendix 1
Intervjuobjekt B	2022-04-22	22:11 min	Appendix 2
Intervjuobjekt C	2022-04-26	18:25 min	Appendix 3
Intervjuobjekt D	2022-05-02	25:32 min	Appendix 4
Intervjuobjekt E	2022-05-03	21:22 min	Appendix 5

Tabell 3.2: Detaljer om intervjuer

3.3.4 Utformning av intervjuguide

Inför intervjuerna skapades en intervjuguide som delades in i två segment. Det första segmentet var tre stycken inledande frågor vars syfte var att få en generell uppfattning om vad intervjuobjekten jobbade med och vilka generella erfarenheter och åsikter personen hade kring digitala arbetsintervjuer. Segment två innefattar frågor utifrån de teorier som presenterats i litteraturgenomgången. Segmentet är även indelat i två kolumner: frågor och dimensioner. Alla frågor är kopplade till ett eller flera begrepp som introduceras i litteraturgenomgången. Det första segmentet i intervjuguiden visas i Tabell 3.3. Det andra segmentet visas i Tabell 3.4:

Inledande frågor
Vad arbetar du med nu?
Har du haft erfarenhet av att genomgå både fysisk och digital arbetsintervju?
Vad är dina generella åsikter kring digitala arbetsintervjuer?

Tabell 3.3: Inledande frågor

Frågor	Dimensioner
<p>F1: Hur upplever du den fysiska närvaron av intervjupersoner i en digital intervju?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Exempelvis ansiktsuttryck, gester, ögonkontakt - <i>Anser du att det är viktigt att kunna avgöra denna fysiska närvaro i en arbetsintervju?</i> 	<p>Intimitet</p> <p>Intimitet syftar till den fysiska närvaron, vilket bidrar till den upplevda sociala närvaron. Om den fysiska närvaron upplevs i den datormedierade kommunikationsmiljön, bidrar det till att den sociala närvaron ökar.</p>
<p>F2: Hur upplever du den psykologiska närvaron till intervjupersoner i en digital intervju?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Exempelvis klädkod, tonläge, val av språk, social kompetens - <i>Anser du att det är viktigt att kunna avgöra denna mellanmännsliga relation i en arbetsintervju?</i> 	<p>Angelägenhet</p> <p>Angelägenhet syftar till den psykologiska närvaron vilket bidrar till den upplevda sociala närvaron. Om den psykologiska närvaron upplevs i den datormedierade kommunikationsmiljön, bidrar det till att den sociala närvaron ökar.</p>
<p>F3: Använder ni samma system för alla kandidater som intervjuas digitalt för en vakant post?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Använder ni digitala intervjuer för alla kandidater eller får kandidaterna själva välja om de vill utföra intervjun fysiskt eller digitalt?</i> 	<p>Pålitlighet</p> <p>Pålitligheten är hög om intervjuprocessen är objektiv och konsekvent mellan kandidater och över tid.</p>
<p>F4: Efter en digital anställningsprocess, upplever du att kandidaten presterar på den förväntade nivån efter anställning?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Hur ställs detta i relation till en fysisk anställningsprocess?</i> - <i>Upplever du att det datormedierade kommunikationsmediet ger en representativ bild av personen som intervjuas?</i> 	<p>Validitet</p> <p>Validiteten är hög om korrelationen mellan kandidatens prestation på intervju och arbete är hög.</p>
<p>F5: Har du förändrat din intervjuteknik sedan virtuella intervjuer blev standard?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Upplever du att detta på något sätt påverkat träffsäkerheten i din rekrytering?</i> 	<p>Pålitlighet</p> <p>Pålitligheten är hög om intervjuprocessen är objektiv och konsekvent mellan kandidater och över tid.</p>

<p>F6: Upplever du att det förekommer störningar, i form av lag/fördröjning och/eller bakgrundsljud, i den datormedierade kommunikationsmiljön?</p>	<p>Responsivitet</p> <p>Om det förekommer fördröjningar visar det på att responsiviteten är dålig.</p> <p>Kontroll</p> <p>Kontrollen anses bra om det är enkelt att förstå hur störningar, exempelvis bakgrundsljud, kan reduceras.</p>
<p>F7: Upplever du att videosystemet du använder är lätt att korrigera i efter möjliga errors eller störningar?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exempelvis felbokning av möten, brusreducering, användning av filter 	<p>Kontroll</p> <p>Förlåtelse & Återhämtning</p> <p>Förlåtelse och återhämtning anses vara dålig om det tar mer energi från rekryteraren att korrigera ett problem i systemet, än det tog att skapa problemet.</p>
<p>F8: Hur tror du att systemet du använder skulle kunna förbättras för att avläsningen av kandidaten och träffsäkerheten skulle fungera bättre?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vad anser du är det mest betydelsefulla du går miste om i en videointervju i jämförelse med en fysisk intervju?</i> 	<p>Kontroll</p> <p>Förlåtelse & Återhämtning</p> <p>Responsivitet</p> <p>Validitet</p> <p><i>Generell förståelse</i></p>

Tabell 3.4: Frågor utifrån teorin

3.4 Analysmetod

Inför analysen av intervjuerna utfördes en transkribering av samtliga intervjuer. Alvehus (2013) skriver att transkriberingen i sig är ett tolkningssteg, när tal förvandlas till text. För att göra transkriberingen så lik intervjuerna som möjligt, valdes pauser och halvfärdiga meningar att tas med. Däremot valdes onödiga läten och upprepade ord att tas bort. För vissa typer av analyser är det lämpligt att städa upp transkriberingen och få den mer likt skriftspråk (Alvehus, 2013). Efter transkriberingen valde vi att isolera alla de svar som var kopplade till samma fråga. Detta för att enklare kunna hitta gemensamma teman och mönster i den empiriska datan, men även olikheter. Som grupp var vi till mesta dels överens om vilka teman som presenterats av intervjuobjekten. Vid de tillfällen när vi såg olika på ett intervjuobjekts svar, etablerades fler synsätt som gav utrymme till en nyanserad diskussion. Dessutom var alla intervjufrågor kodade med begrepp som presenterats i litteraturgenomgången, vilket underlättade analys av svaren.

Oats (2006) skriver att en kvalitativ analysering av empirisk data kommer inte nödvändigtvis ge ett korrekt svar. Det är möjligt att olika forskare kommer fram till olika, men lika giltiga, slutsatser. Oats (2006) menar också att forskarens tolkning av datan kommer att påverkas av forskarens värderingar. Slutsatsen måste därav vara mer bearbetad och genomtänkta än de slutsatser som genomförs med en kvantitativ studie.

3.5 Studiens validitet och reliabilitet

Alvehus (2013) skriver att validitet och reliabilitet är ett vanligt sätt att diskutera kvaliteten i vetenskapliga sammanhang. Reliabilitet ämnar huruvida det forskningsresultat som framtas går att upprepa, medan validitet ämnar huruvida forskare undersöker det de vill undersöka. Han fortsätter med att skriva att problemet med validitet och reliabilitet, i en kvalitativ forskning, är att de inte alltid ligger i linje med metoden. Detta då begreppen baseras på idén att mätningar och mätinstrument existerar oberoende av det som mäts (Alvehus, 2013). Eftersom denna studie frågar intervjuobjekten om subjektiva erfarenheter kan resultatet påverkas beroende på urvalsgrupp. Dessutom menar Oats (2006), som tidigare nämnts, att även om resultatet ser annorlunda ut om en liknande studie utförs på nytt, kommer resultatet vara lika giltigt. Reliabilitet blir alltså mindre relevant i en kvalitativ forskning. Däremot anser vi att forskningen som utförts har hög validitet då intervjufrågorna som ställts är direkt kopplade till litteraturen som redogjorts i litteraturgenomgången.

3.6 Etiska åtaganden

En viktig etisk princip inom forskning är att vara medveten om ansvaret forskaren har gentemot de personer som deltar i studien (Recker, 2013). Forskaren har ett ansvar att skydda intervjuobjektens integritet. Recker (2013) skriver att i vissa fall väljer individer att vara anonyma i studier. I de fallen måste forskaren kunna säkra intervjuobjektens sekretess. Sekretessen beskrivs som att intervjuobjektet inte ska kunna identifieras (Recker, 2013). För att säkerställa detta valde vi att inte tilltala personen med namn eller nämna organisationen intervjuobjektet jobbade för. Vidare var vi noggranna med att fråga om intervjun fick spelas in och transkriberas. Efter godkännande valde vi att spara de inspelade intervjuerna i en molnmiljö som endast författarna har tillgång till. Recker (2013) menar att som forskare måste den primärdata som sparas kunna förvaras på ett säkert ställe. För att säkerställa anonymiteten av kandidaten ytterligare, har vi valt att använda ett neutralt könspronomen när vi skriver om dem i tredjeperson.

4 Empiriskt Resultat

I detta kapitel sammanställs resultaten från intervjuundersökningen. Intervjuundersökningen är baserad på de dimensioner som beskrivits i litteraturgenomgången. Resultaten sammanställs och presenteras nedan under respektive rubrik.

4.1 Intimitet och Angelägenhet

4.1.1 Intimitet

För att samla in data gällande dimensionen *intimitet*, har den huvudsakliga frågan i intervjuerna relaterat till den upplevda fysiska närvaron i digitala intervjuer. Den fysiska närvaron, som exempelvis ansiktsuttryck, gester och ögonkontakt, har intervjuobjekten olika åsikter kring. Intervjuobjekt A och D nämner att det upplevs dåligt i och med att det ofta inte går att få en helbild av personen, vilket limiterar kandidatens förmåga att uttrycka sig med gester och liknande. Intervjuobjekt D menar även att den fysiska närvaron kan påverkas redan när mötet startas, då det är möjligt för intervjuaren att se om personen verkligen är redo, om den har stökigt runt om sig och inte verkar vara förberedd på intervjun.

Vidare anser även Intervjuobjekt D och E att den fysiska närvaron kan påverkas en del av internetuppkopplingen, även om det inte är någons direkta fel, där Intervjuobjekt D anser att det ändå kan påverka en kandidat negativt i den datormedierade kommunikationsmiljön. Både Intervjuobjekt B och C anser att det generellt sett upplevs bra, men det är mycket upp till kandidatens intresse och förberedelser för att det ska fungera. Ibland kan kandidaten upplevas distraherad när det gäller ögonkontakten (Intervju 3, 4 & 5), där Intervjuobjekt C antar att det beror på distraktionsmoment som exempelvis notiser på datorn eller att telefonen ligger bredvid. Intervjuobjekt E talar för att det är svårt att avgöra varför ögonkontakten inte helt är med, exempelvis om kandidaten är distraherad eller om den bara tänker och menar att det är enklare att läsa av detta i fysiska intervjuer. Intervjuobjekt B och E talar mycket för att förberedelser är en nyckelfaktor för att en intervjuare ska kunna uppleva kandidatens fysiska närvaron. Har kandidaten en bra kamera och uppkoppling, ger det goda förutsättningar för att se minspel, kroppsspråk och liknande (Intervju 2 & 5), till skillnad från om kandidaten exempelvis använder mobilkamera då det inte kan representeras på samma sätt enligt Intervjuobjekt B. Dock menar både Intervjuobjekt A, D och E att gester inte presenteras riktigt på samma sätt i digitala intervjuer överlag.

Den fysiska närvarons betydenhet anser samtliga kandidater är av stor vikt i en intervju (Intervju 1, 2, 3, 4 & 5), där argumentet stärks av att gester, kroppsspråk och ögonkontakt anses spegla både hur kandidaten är som person och vilket intresse den har för rollen den söker (Intervju 1, 3, 5). Intervjuobjekt D menar också att det är viktigt för att det är inte bara kompetensen som spelar roll i alla arbeten, utan dem vill även försäkra sig om att kandidaten kan föra sig med företagets kunder. Intervjuobjekt A, B och E talar dock för att den fysiska närvarons relevans kan variera beroende på vilken roll och kompetens som rekryteras. Ytterligare nämner Intervjuobjekt B att det kan även bero på hur många intervjuer som planeras att genomföras för en position. Om det är ett jobb som kräver hög social närvaro och interaktion med andra människor så anses den fysiska närvaron väldigt viktig att kunna avgöra. Om det är en anställning för ett jobb som

involverar mindre sociala interaktioner, exempelvis utvecklare, så är det mycket viktigare att kunna avgöra vad personen i fråga kan (Intervju 1, 2, 3 & 5). Intervjuobjekt A och B nämner att då måste intervjun också kompletteras av olika tester för att kunna bedöma kandidatens faktiska kunskaper. När det kommer till helhetsintrycket av digitala intervjuer, anser samtliga Intervjuobjekt att det sparar tid och det finns utrymme att intervju fler kandidater, samtidigt som alla i någon mån uttrycker att det finns negativa aspekter under själva intervjun som inte existerar i det fysiska mötet.

4.1.2 Angelägenhet

För att få en förståelse kring dimensionen angelägenhet från intervjuobjekten, så ställdes frågan om den upplevda psykologiska närvaron till intervjupersonen i en digital intervju. Den psykologiska närvaron handlar om exempelvis klädkod, tonläge, val av språk och social kompetens. Intervjuobjekt A och D talar för att den psykologiska närvaron upplevs mycket sämre i en digital intervju. Klädkoden är väldigt påtaglig enligt Intervjuobjekt A, då det i många fall knappt går att se vad en kandidat har på sig. Detta talar även Intervjuobjekt C och E för, där de dock menar att faktorn av klädkod är något de förbiser lite då frånvaron av den sticker ut mer än de andra faktorerna. Intervjuobjekt D menar också att just faktorn klädkod har påverkats mycket vid användning av digitala intervjuer. Det sker mer frekvent att kandidater dyker upp ofixade, har någon mindre seriös tröja på sig, eller liknande (Intervju 4).

Vidare säger Intervjuobjekt A att det är svårt att uppmärksamma smådetaljer gällande den sociala kompetensen i en digital intervju, exempelvis hur personen hälsar, tackar för kaffet och vilken tid hen kommer till intervjun. Dessa faktorer anses kunna säga ganska mycket om en person. Intervjuobjekt A nämner dock att frånvaron av den psykologiska närvaron i digitala intervjuer kan vara något positivt. Hen menar att om det inte går att avgöra dessa mellanmännsliga faktorer, borde intervjuaren rimligtvis bli mindre partisk och fördomsfull och endast fokusera på kompetensen och svaret på frågorna, vilket är något som även Intervjuobjekt E nämner. Intervjuobjekt B och C anser dock att den psykologiska närvaron upplevs bra, då Intervjuobjekt C talar för att hen gör väldigt mycket kompetensbaserade rekryteringar, där den psykologiska närvaron inte ska vara en bedömningsfaktor. Hen reflekterar därför inte så mycket över det. Intervjuobjekt B och E talar vidare i liknande linje med upplevelsen av den fysiska närvaron, att även om det generellt sett fungerar bra så beror det på hur förberedd kandidaten, där B även anser att intervjuns tidslängd kan avgöra upplevelsen. Vid en längre intervju är det lättare att uppmärksamma dessa faktorer genom att det finns möjlighet att se mer, förstå mer, känna av mer och tänka mer på det under intervjun.

Viktigheten av den psykologiska närvaron i en intervju säger samtliga intervjuobjekt att det beror på, dock av olika anledningar. Intervjuobjekt A fortsätter på spåret med att det är lite av en gråzon, för om syftet är att ha en helt kompetensbaserad rekrytering så ska inte saker som social kompetens, klädkod vid intervju eller liknande faktorer spela roll. Detta säger Intervjuobjekt A kanske är ett argument för att fysiska intervjuer inte är optimala, men det går samtidigt inte helt att resonera så. Detta för att Organisation 1 jobbar ofta med att hyra ut sin personal, och då kan de mellanmännsliga faktorerna vara avgörande i leveransen till andra företag (Intervju 1). Detta menar även Intervjuobjekt D är en stor anledning till att den psykologiska närvaron är viktig att uppleva i arbetsintervjuer för att försäkra sig om att kandidaten inte bara har kompetens för sina praktiska uppgifter, utan även hur personen för sig socialt. Intervjuobjekt E är inne på lite samma

spår kring detta som Intervjuobjekt A, där hen anser att efter mer frekvent användning av digitala intervjuer ges inte lika mycket uppmärksamhet till den psykologiska närvaron, vilket gör att rekryteraren blir mindre partisk. Intervjuobjekt B, samt Intervjuobjekt E menar att vikten av den psykologiska närvaron i en intervju beror på vilken roll och kompetens som eftersöks, med samma argument som för den fysiska närvaron. Intervjuobjekt C anser att den psykologiska närvaron är superviktig i en intervju, samtidigt som hens rekryteringar måste vara väldigt objektiva då hen ofta anställer folk utanför sitt arbetsområde och därför inte kommer ha så mycket kontakt med kandidaten. Detta gör att Intervjuobjekt C själv inte försöker att reflektera över den psykologiska närvaron, men att det i allmänhet är viktigt.

4.2 Träffsäkerhet

4.2.1 Validitet

För att undersöka intervjuobjektens upplevelse av *validiteten* för virtuella intervjuer inleddes denna del av intervjun med att fråga om intervjuobjekten upplever att kandidater de anställt virtuellt har presterat på förväntad nivå efter anställning. Denna fråga följdes sedan upp med att be intervjuobjekten ställa svaret på denna fråga i relation till de fysiska intervjuer som intervjuobjekten tidigare genomfört. Detta gjordes för att isolera kommunikationsmediet som ensam validitetsfaktor.

Intervjuobjekt B, C, D och E upplever att kandidater de anställt efter en digital anställningsprocess presterar på den förväntade nivån efter anställning. Intervjuobjekt A är mer tvetydig i sitt svar, men anser att virtuella intervjuer som en del av en flerstegsprocess fungerar väl. Intervjuobjekt A, C, D och E påpekar dock att det har förekommit fall där kandidaten senare har underpresterat. Intervjuobjekt D, E och B lyfter fram att de får en tydligare bild av vissa personliga egenskaper i en fysisk miljö, men Intervjuobjekt B och E har inte noterat någon skillnad gällande bedömning av kompetens i en virtuell eller fysisk intervjumiljö.

4.2.2 Pålitlighet

Pålitligheten undersöktes med hjälp av två frågeställningar. Den första handlade om intervjusystemet kan skilja sig åt mellan kandidater som kandiderar för samma roll. Intervjuobjekt A, B och E säger att intervjusystemet kan skilja sig mellan kandidater. De säger att vissa kandidater intervjuas virtuellt, medan andra kandidater intervjuas fysiskt, för en och samma roll. Intervjuobjekt A påpekar att tiden kan vara en aspekt som påverkar beslutet om att föra en virtuell eller fysisk intervju, och Intervjuobjekt E påpekar att platsen kan vara en aspekt.

Nästa fråga handlade om intervjustrukturen, och om denna skiljer sig åt mellan intervjuobjektens fysiska och digitala intervjuer. Denna fråga följdes upp med att fråga intervjuobjektet om intervjuobjektet upplever att denna förändring påverkat träffsäkerheten. Samtliga intervjuobjekt påpekade att det generellt sett har blivit mindre småsnack i intervjun och att virtuella intervjuer är mer ”rakt på sak”. Intervjuobjekt D nämner även att hen upplever att frågor och svar har blivit kortare och mer koncisa. Intervjuobjekt A är den enda som nämner att hen aktivt förändrat sin intervjustruktur.

Intervju A och E påpekar att virtuella intervjuer tenderar att vara mer strukturerade än fysiska intervjuer. Intervjuobjekt A ger exempel på att hen för anteckningar vid virtuella intervjuer, men inte vid fysiska intervjuer. Intervjuobjekt B, C och E upplever att deras intervjustruktur förändras vid virtuella intervjuer, men påtalar inget aktivt beslut som föreligger denna förändring. Vid frågan om denna förändring påverkar träffsäkerheten gavs överlag tvetydiga svar. Intervjuobjekt E, D och B upplever/tror inte att träffsäkerheten påverkats, medan Intervjuobjekt C upplever att träffsäkerheten har blivit bättre. Anledningen till detta anser hen vara ett större fokus på kandidatens svar på intervjufrågorna. Hen säger:

“Jag menar, om vi träffas och börjar med en kaffe vid receptionen så efter 3-4 minuter, då har ju jag nästan redan där gjort en bedömning hur du kommer vara som kandidat. Det blir ju lite orättvist egentligen medans om man i en digital intervju egentligen bara fokuserar på själva intervju [...]”.

Intervjuobjekt B tar också upp att typen av roll som något att bejaka. Intervjuobjekt A anser tvärtom att träffsäkerheten har påverkas något åt det negativa, men att detta kan hanteras genom att föra mer strukturerade intervjuer.

4.3 Responsivitet, Kontroll, Förlåtelse och Återhämtning

Intervjuobjekten frågades om de upplever störningar i den datormedierade kommunikationsmiljön där begreppen responsivitet och kontroll var i fokus. Samtliga intervjuobjekt är alla överens om att det förekommer störningar. Intervjuobjekt A poängterar att hen tror att det är anledningen till att träffsäkerheten blir sämre, just för att det stör kommunikationen. Intervjuobjekt A fortsätter med att säga att i sådana tillfällen behöver kommunikationsmediet bytas ut. Ibland fungerar inte kameran eller ljudet för de kandidater som intervjuas. Intervjuobjekt B menar att det är en del förhållanden som spelar roll för att dessa störningar inte ska påverka arbetsintervjun negativt. Bra internetuppkoppling är ofta en avgörande faktor för responsiviteten, menar hen. Därutöver berättar hen att rekryteraren och kandidaten ska kunna se varandra tydligt, skärpan av kameran och distansen från kameran ska vara tillräckligt bra, samt att det inte ska vara för mörkt eller för ljust.

Vidare nämner Intervjuobjekt B att bakgrundsdistraktioner förekommer, även om kameran fungerar bra. Det blir svårt att få det förväntade kommunikativa utbytet om dessa förhållanden är dåliga. Intervjuobjekt C, D och E delar åsikt om att dålig ljud- och videokvalitet är ett störningsmoment, väntat som oväntat – även om mötet fungera, med bra internetanslutning från båda parter, kan kameran eller ljudet oväntat sluta fungera.

Dessutom menar även Intervjuobjekt D och E, likt Intervjuobjekt B, att distraktionsmoment förekommer i de videosystem som används. Intervjuobjekt D tycker inte att det är ett problem så länge kandidaten som intervjuas behandlar situationen på ett professionellt sätt, till exempel förklarar omständigheterna och ber om ursäkt för dem. Dock menar Intervjuobjekt D att om kandidaten har det stökigt i bakgrunden kan det påverka bedömning av kandidaten.

Intervjuobjekt E tycker att som rekryterare får man ha överseende med att det kan förekomma bakgrundsljud och rörelser eftersom det är svårt att undvika vid en digital intervju, även om hen

stör sig på det emellanåt. Vidare poängterar Intervjuobjekt E att hen tror responsiviteten påverkas av internetuppkopplingen, men att det hade underlättat om det gick att se tydligt vad problemet faktiskt beror på. Därtill tycker hen att det hade varit hjälpsamt att kunna kontrollera den digitala intervjun mer än vad en rekryterare kan idag.

Frågan därpå behandlade begreppen kontroll, samt förlåtelse och återhämtning. Kandidaterna fick beskriva hur enkelt det var att korrigera i de system som används vid möjliga errors eller störningar. Intervjuobjekt A tycker att videosystemet de använder fungerar bra att korrigera i vid administrativa errors, som problem vid mötesbokning. Intervjuobjekt A menar dock att när det blir problem i själva mötet upplever hen att det är svårt att rätta till problemet, då väljer hen att fortsätta samtalet per telefon. Intervjuobjekt B, C, D och E tycker att de videosystem de använder fungerar bra att korrigera i, generellt sett. Intervjuobjekt B säger att när det väl blir problem brukar hen starta om systemet och det löser ofta problemet. Intervjuobjekt B fortsätter med att säga att när större problem förekommer brukar hen inte ordna det själv. Dock, vid småskaliga problem fungerar oftast det lilla hen själv gör. Intervjuobjekt D berättar att vid problem som är svåra att förstå vart det grundar sig, brukar hen kontakta företagets IT-avdelning. Intervjuobjekt E upplever att det är svårt att göra något om det låter för mycket i kandidatens bakgrund. Däremot hade hen uppskattat om någon funktion kunde hjälpa användaren vid errors eller möjliga fel.

Slutligen fick intervjuobjekten svara på hur de generellt sett tror att systemen de använder kan optimeras för att förbättra avläsningen av kandidater och stärka träffsäkerheten; vad de ansåg var det mest betydelsefulla som de gick miste om i en videointervju jämfört med en fysisk intervju. Intervjuobjekt A, B, D och E upplever att de saknar den fysiska kontakten. De menar att som rekryterare uppnås en närmare kontakt med den arbetsökande. Intervjuobjekt A, B och E upplever att det känns märkligt inte kunna se hela kandidaten, utan bara från axlarna och uppåt. Intervjuobjekt B tycker dock att det inte är ett problem rent träffsäkerhetsmässigt. Intervjuobjekt B fortsätter med att kommentera att hen alltid kommer att föredra fysiska intervjuer framför digitala.

Intervjuobjekt A och C menar att tekniska störningar som ljud- och videokvalitet är något som de önskar kunde förbättras. Intervjuobjekt C anser att det bidrar ofta till irritation från hens sida, vilket kan påverka bedömningen av kandidaten. Hen upplever att vid sådana tillfällen blir första intrycket oftast sämre, vilket resulterar i att kandidaten inte får samma förutsättningar som kandidater som inte har haft tekniska problem.

Intervjuobjekt A tror att om intervjuerna skulle utföras via ”virtual reality” eller i ett ”metaverse” skulle det kunna kompensera, till viss del, den förlorade fysiska kontakten. Intervjuobjekt B tror inte att systemen kan förbättras. Hen menar att det handlar om internetuppkoppling. Både Intervjuobjekt D och E hade velat ha ett system som kan hjälpa rekryteraren att läsa av kandidatens sociala förmåga. De menar att det hade kunnat förbättra träffsäkerheten. Intervjuobjekt E tycker även att det hade varit bra om systemet hade en funktion som gav kandidaten och intervjuaren samma bakgrund för att minimera visuella distraktionsmoment.

5 Diskussion

I följande kapitel presenteras en diskussion kring det empiriska resultatet. Social Presence Theory, träffsäkerhet och systemdesign appliceras för att utveckla en djupare förståelse för att kunna besvara forskningsfrågorna. Under de olika rubrikerna har dimensionerna från de olika huvudområdena kopplats samman för att visa dess samlade påverkan på träffsäkerhet i den datormedierade miljön, samt ge förbättringsförslag till systemen vid digitala arbetsintervjuer.

5.1 Social Presence Theory

I litteraturen är validitet och pålitlighet två termer som används för att beskriva träffsäkerheten vid rekrytering (Newell, 2009). De selektionsmekanismer som används bör vara relevanta för att avgöra vilka eller vem inom en grupp av kandidater som är bäst lämpad för att utföra de uppgifter som rollen ställs inför, och dessa selektionsmekanismer bör vara konsekventa över tid och mellan kandidater för att säkerställa att samtliga kandidaterna har samma förutsättningar. Olika kommunikationsmedium har enligt litteraturen olika karaktär och påverkar därför den information som delges över kommunikationsmediet. Social Presence Theory kan användas som underlag för att studera hur den datormedierade kommunikationen skiljer sig från kommunikation som sker mellan två personer face-to-face.

Social Presence Theory utgår från två dimensioner: intimitet och angelägenhet (Short, Williams & Christie, 1976 citerad i Gunawardena, 1995). Intimiteten, i form av den fysiska närvaron i digitala arbetsintervjuer, har presenterats med splittrade åsikter från intervjuobjekten. De negativa åsikterna kring dimensionen presenteras i form av någon brist i den datormedierade kommunikationen i jämförelse med fysisk interaktion. Det kan antingen vara att kandidater inte använder lika mycket kroppsspråk, att intervjukandidaterna inte anses fokuserade eller intresserade utifrån en bedömning av ögonkontakten, eller att ansiktsuttrycken inte riktigt speglas på samma sätt i digitala intervjuer.

Intresset av att avläsa denna data är dock att se till de mänskliga fysiska faktorerna, där vi som forskare frågade om ögonkontakten, ansiktsuttryck och gester. Svaren blev väldigt tydliga att i de fall samtliga intervjuobjekt tyckte att det var dåligt, ansågs det i första hand upplevas sämre utifrån kandidaternas utförande av dessa faktorer. Generellt mindre gestikulationer, att ögonkontakten anses vara ofokuserad och kandidater inte använder lika mycket minspel, är konkreta bevis på att det fortfarande går att tyda dessa saker men att det anses uttryckas sämre av intervjukandidater i digitala arbetsintervjuer. Detta leder till, att när det endast är användaren av systemet som inte presenterar sig representativt, så är det svårt att dra slutsatser till att det är ett problem med systemet utifrån en bedömning av den sociala närvaron.

Resonemanget kring att den fysiska närvaron också beror på kandidaterna själva och inte bara systemet som används, enligt Short, Williams & Christie (1976, citerad i Gunawardena, 1995) kan styrkas av det bland annat Intervjuobjekt B, C och E säger om att om kandidaten är förberedd och ser till att hen har rätt förutsättningar, så fungerar digitala intervjuer bra för att uppleva den fysiska närvaron.

Liknande exempel kan dras till angelägenheten, där samtliga intervjuobjekt, förutom Intervjuobjekt B, upplever att kandidater klär sig mer avslappnat i digitala intervjuer jämfört med

fysiska. Detta är också något som uppmärksammas, vilket då är något som tolkas går att visuellt uppleva i samma grad i digitala arbetsintervjuer med video, men att det snarare även här handlar om att kandidaterna utför det på ett sämre sätt. Tonläge och val av språk, som också är faktorer relaterade till angelägenhet (Short, Williams & Christie, 1976 citerad i Gunawardena, 1995), upplevdes dock bra generellt sett utifrån intervjuobjekten. Den sociala kompetensen var den faktorn som påverkades mest sett till intervjuobjektens svar när det kommer till angelägenheten vid digitala arbetsintervjuer. Upplevelsen om att det finns vissa sociala koder som lätt går miste om i videointervjuer delades av Intervjuobjekt A, D och E. Dock ansåg både A, B och E att betydelsen av detta beror på den position de rekryteras till - att bedöma en kandidats sociala kompetens är viktigare för roller som kräver mer social kontakt och kommunikativ förmåga.

Samtidigt menar Hollandsworth m.fl. (1979) att artikulativa och icke-verbala dimensioner, som bedömer mer sociala och mellanmänniska faktorer, har mindre påverkan på arbetsintervjuer i jämförelse med de verbala, som bedömer lämpligheten i vad som sägs. Detta kan då överensstämja med att samtliga intervjuobjekt tycker att den upplevda träffsäkerheten inte direkt har påverkats jättemycket vid skifte till digitala arbetsintervjuer, även om det är saker de måste göra lite annorlunda i en digital rekryteringsprocess. Vidare påpekar Hollandsworth m.fl. (1979) att även om den verbala dimensionen är den som väger tyngst vid rekrytering, är de artikulativa och icke-verbala dimensionerna viktiga. Dessa bidrar till att skapa ett helhetsintryck, något som Intervjuobjekt A, D och E antyder att de går miste om vid virtuella intervjuer.

Det som kan konstateras är att kandidaterna upplevs sämre, i form av bristande gestikulationer, flackande ögonkontakt, mer avslappnad klädstil och mindre tydliga ansiktsuttryck. Med andra ord upplevs kandidaters fysiska och psykologiska närvaro i den datormedierade kommunikationen försämrats i jämförelse med fysiska arbetsintervjuer. Detta kan bland annat förklaras genom Short, Williams & Christie (1976) resonemang kring den sociala närvaron i den datormedierade miljön. De menar att den sociala närvaron inte bara är en kvalitet som definieras av använt medium, utan även av användarna själva. Detta innebär att kandidater som inte själva utnyttjar sin förmåga att presentera sig på samma sätt i en digital miljö som i en fysisk miljö, resulterar i att den sociala närvaron minskar vilket kan påverka rekryterarens upplevelse av dem. Detta leder till antaganden kring att den sociala närvaron spelar väldigt stor roll i hur kandidater upplevs från en rekryterares sida i den datormedierade kommunikationen, och att de som påvisar en hög social närvaro tenderar att göra ett bättre intryck. Det som verkar tyckas kunna avgöras genom en visuell brist av den fysiska och psykologiska närvaron, är att dessa kandidater kanske inte är lämpade för rollen om den fysiska och psykologiska närvaron är viktigt att kunna bedöma, vilket således vid en första anblick borde innebära att träffsäkerheten ökar vid användning av digitala arbetsintervjuer.

Samtidigt finns det en svårighet i att analysera den upplevda sociala närvaron i den datormedierade kommunikationen enligt Gunawardena (1995). Detta för att det är komplicerat att förstå om signalementen för intimitet och angelägenhet försvinner på grund av begränsningar i systemets funktion eller om det handlar om svårigheter för användare att förmedla dessa signaler i den datormedierade kommunikationsmiljön. Resultatet presenterar att kandidater inte gestikulerar lika mycket i digitala intervjuer (Intervju 1, 2, 4 & 5), vilket tycks ha ett samband med om kandidater har förberett sig dåligt (Intervju 2 & 5). Intervjuobjekt C, D och E upplever även att det i många fall är svårt att hålla ögonkontakt, samt Intervjuobjekt B och E anser att ansiktsuttryck förmedlas sämre. Klädkoden anses också uttryckas sämre av kandidater i digitala

arbetsintervjuer (Intervju 1, 3, 4 & 5), samt den sociala kompetensen uppmärksammas inte kunna upplevas i riktigt samma grad enligt Intervjuobjekt A, D och E.

Alla dessa faktorer, som är kopplade till intimitet och angelägenhet – med bortseende från tonläge och val av språk – anses av samtliga intervjuobjekt påverkas negativt i den datormedierade kommunikationsmiljön. Detta skapar förståelse för att det förekommer svårigheter för kandidater, även om det inte är för alla, att uttrycka dessa signaler i den datormedierade kommunikationsmiljön, likt vad Gunawardena (1995) nämner kan vara en faktor till sämre upplevd social närvaro i datormedierad kommunikation. Detta talar för att digitala arbetsintervjuer inte är en korrekt selektionsmekanism för positioner som kräver att pricksäkert kunna bedöma en persons sociala närvaro, för att det kan påverka träffsäkerheten negativt för dessa positioner.

För att summera innebär detta att den datormedierade kommunikationen har en systematisk påverkan på arbetsintervjuer. Denna systematiska påverkan beror på att informationen som delges påverkas av det medium som informationen flödar genom, något som Potosky (2008) skriver. För roller där den sociala närvaron är en egenskap med hög validitet, minskar selektionsmetodens validitet, och därmed träffsäkerhet, om utvärderingen av denna egenskap försvåras. Denna systematiska påverkan har därför en påverkar träffsäkerheten, speciellt för arbetsroller där den sociala kompetensen är en viktig dimension.

5.2 Träffsäkerhet

Ytterligare en intressant diskussion kring det insamlade resultatet är att ingen av intervjuobjekten, oavsett inställning till digitala arbetsintervjuer, nämner att träffsäkerheten har ökat. Detta trots att det finns styrkande argument i resultat och teori för att validiteten vid användning av virtuella intervjuer ökar, vilket resulterar i bättre träffsäkerhet. Kimbrel (2021) nämner att virtuella intervjuer leder till att rekryterare använder ”*mer pålitliga och objektiva selektionsverktyg*”, samt Janz & Etherington (1985), Newell (2009) och Hermelin & Roberston (2001) kom fram till i sina studier att strukturerade intervjuer leder till ökad validitet, minskning av subjektiva bias och bättre träffsäkerhet.

Olika arbetsroller ställer olika krav på de egenskaper som krävs för att prestera väl i rollen. Sherman, Bohlander, & Snell (2001) skriver att det är absolut nödvändigt för rekryterare att förstå de tillvägagångssätt som används vid rekrytering. Detta eftersom beroende på vilket tillvägagångssätt som används vid selektion, påverkas sannolikheten för träffsäkerheten rekrytering, enligt Selase (2018). En del av tillvägagångssättet som används utgörs av det medium som används då olika medium har olika egenskaper. Den datormedierade kommunikationen resulterar i att arbetsintervjuer blir mer strukturerade, något som fungerar väl för kompetensintensiva roller där egenskaper som kognitiv förmåga värderas högt och sociala egenskaper värderas mindre högt. Den roll som kandidaten söker är således en viktig del av hur digitala arbetsintervjuer påverkar träffsäkerheten. Detta stärks även av det som Intervjuobjekt A, B och E säger kring i vilken grad det anses vara viktigt att kunna uppleva den sociala närvaron i arbetsintervjuer. Alla tre nämnda intervjuobjekt menar att för kompetensbaserade roller har den sociala närvaron mindre betydelse och för roller som kräver högre social kompetens är det av större betydelse.

Intervjuobjekt A och E nämner båda att en fördel med digitala intervjuer är att beaktningen av de mellanmänniska faktorerna försvåras, vilket bör resultera i att intervjuarens kognitiva bias minskar. Samtliga intervjuobjekt nämner att det blir mindre kallprat före och efter intervjun i en digital miljö, och att intervjuerna är mer rakt på sak. Detta innebär att den datormedierade kommunikationen har en strukturell påverkan på arbetsintervjuer. En större andel av intervjun baseras på selektionsmetoder med hög validitet, vilket ökar träffsäkerheten. Vidare bidrar det även till att öka pålitligheten, då olika intervjuer i större utsträckning liknar varandra över tid och mellan kandidater. Detta går i linje med Kimbrels (2021) resonemang och studie om virtuell rekrytering.

5.3 Upplevd träffsäkerhet

För att förstå varför litteraturen kring att träffsäkerhet i synnerhet borde öka inte stämmer överens med intervjuobjektens svar kring digitala arbetsintervjuer, som till störst grad antyder att det är på samma träffsäkra nivå som vid fysiska intervjuer, så anses Social Presence Theory (Short, Williams & Christie, 1976 citerad i Gunawardena, 1995) kunna ge tydlighet i det. Återigen handlar den upplevda sociala närvaron om en kombination av användarna av ett visst medium och själva mediet. Att träffsäkerheten inte har ansetts öka kan bero på att rekryterarna, som användare av videokonferenssystemen, än känner sig begränsade av systemet i jämförelse med det fysiska mötet. Biocca, Harms & Burgoon (2003), Gunawardena (1995) och Lowenthal (2009) nämner att den sociala närvaron som upplevs via ett datormedierat kommunikationssystem inte helt kan jämföras med den närvaron som upplevs i en fysisk konversation och att framför allt faktorerna som ingår i dimensionen intimitet inte kan speglas på samma sätt via video. Även om målet är att systemet ska kunna presentera dessa faktorer, vilket det utifrån Intervjuobjekt B och C det gör till relativt stor utsträckning, så tycks de något negativa åsikterna från rekryterare kring digitala intervjuer i allmänhet väga över de konkreta faktorerna som går miste om. Således går det att förstå att den sociala närvaron kan försämrans lika mycket av rekryterarens användning av systemet, som för kandidaterna. Det är därför rimligt att anta att rekryterarnas inarbetade filosofi kring att fysiska intervjuer är bättre och den upplevda bristen på den sociala närvaron i digitala arbetsintervjuer har ett samband. Därför ses det rimligt att målet med funktionen av digitala arbetsintervjuer borde vara att få de att efterlikna fysiska intervjuer så mycket som möjligt, för de roller som kräver att social närvaro ska upplevas bra. På så vis kommer rekryterarnas inställning till digitala arbetsintervjuer, och konsekventiellt deras användning av systemet, förbättras. Således bör den sociala närvaron parallellt öka i intervjuer utförda i videokonferenssystem.

Ytterligare en förklaringsmodell till skillnaden mellan teorin och empirin gällande träffsäkerhetens påverkan vid digitala intervjuer, är att "träffsäkerhet" är ett begrepp som är svårt att mäta. Hur ska man veta om man anställde rätt? Även om den man anställt presterar på en lägre nivå än förväntat kanske den anställde var den bästa kandidaten av urvalsgruppen, vilket isåfall hade varit en träffsäker rekrytering. Vi är sociala varelser och även om personlighetsfaktorn har låg validitet upplever forskarna av denna studie, utifrån det empiriska resultatet, att den anses vara viktig vid rekrytering.

5.4 Datormedierad kommunikation i jämförelse med fysisk kommunikation

Det är givande att fundera över om det verkligen är eftersträvansvärt att datormedierad kommunikation efterliknar kommunikation som sker fysiskt, för ändamålet rekrytering. Det som enligt litteraturen ökar träffsäkerhet vid rekrytering är användningen av selektionsmekanismer med hög validitet och pålitlighet. Detta är exempelvis GMAT och strukturerade intervjuer, enligt Schmidt & Hunters (1998) forskning. Den gemensamma underliggande dimensionen som dessa selektionsmetoder utvärderar är kognitiv förmåga. Kognitiv förmåga innebär att en person snabbt kan uppta och bearbeta information och på så sätt öka sin kompetens. Detta går att likställa med att en person snabbt kan öka sitt humankapital, som är en viktig tillgång för många företag.

Personlighetsdimensioner har enligt litteraturen låg validitet (Hermelin och Robertson, 2001). Det innebär i praktiken att selektion baserat på personlighet har låg träffsäkerhet jämfört med selektion som baseras på kompetens. Intervjuobjekt A, D och E upplever att det är enklare att få sig en uppfattning om personliga egenskaper i den fysiska miljön än den digitala miljön. Det kan bero på att fysiska intervjuer, enligt samtliga intervjuobjekt, har större inslag av relationsbyggande "småsnack" före och efter intervju. Digitala intervjuer tenderar att vara kortare och mer rakt på sak, vilket ger mindre utrymme för arbetsökande och arbetsgivare att lära känna varandra på ett personligt plan. Vidare har flera av de dimensioner som behandlas inom Social Presence Theory också en påverkan på hur lätt två personer lär känna varandra över ett datormedierat medium.

I praktiken innebär detta att en större tidsandel av virtuella intervjuer läggs på att utvärdera en kandidat med de selektionsmetoder som är har hög validitet jämfört med vid fysiska intervjuer. Intervjun blir mer strukturerad och kandidaten bedöms utifrån sin kompetens, inte utifrån sin sociala prestation. Intervjuobjekt C gör denna poäng tydlig när hen säger att hon redan första 3-4 minuterna vid kaffet i receptionen har bildat sig en uppfattning och bedömt om kandidaten är en bra rekrytering, innan intervjun ens har börjat.

5.5 Pålitlighet

För att pålitligheten ska vara så hög som möjligt bör de selektionsmetoder som används vara konsekventa mellan kandidater och över tid (Newell, 2009). Intervjuobjekt A, B och E påpekar att deras intervju-system kan skilja sig åt mellan kandidater, att vissa kandidater kan intervjuas fysiskt medan andra intervjuas digitalt, i mån om exempelvis tid och plats. Som tidigare sagt så har olika kommunikationsmedium olika karaktär vilket påverkar informationen som delges, och detta innebär i förlängningen att pålitligheten minskar om kommunikationsmediet skiljer sig mellan kandidater. Vidare ges kandidater som intervjuas fysiskt en möjlighet att i större grad involvera exempelvis personlighetsdimensioner, vilket ytterligare påverkar pålitligheten negativt då intervjustrukturen blir inkonsekvent mellan kandidater.

Fyra av fem intervjuobjekt påpekade att intervjustrukturen förändras vid virtuella intervjuer. Detta innebär att om en rekryterare intervjuar kandidater både fysiskt och digitalt, får dessa kandidater inte samma förutsättningar vilket negativt påverkar pålitligheten. Samtliga intervjuobjekt påpekar också att tekniska störningar är något som förekommer vid virtuella

intervjuer, vilket ytterligare är en faktor som bidrar till att påverka pålitligheten vid mix av fysiska och virtuella intervjuer vid rekrytering.

Tekniska förutsättningar, till exempel internetuppkoppling, kvalitet på mikrofon och kamera med mera, är faktorer som, om de skiljer sig mellan kandidater, har en negativ inverkan på pålitligheten vid digitala intervjuer. Flera intervjuobjekt påpekar att dålig ljud- och videokvalitet är störningsmoment. Om en kandidat inte har rätt tekniska förutsättningar och störningar förekommer påverkar dennes möjlighet att prestera vid sin fulla potential. Detta påverkar bedömningen av kandidaten, enligt Intervjuobjekt D, och i förlängning selektionens pålitlighet.

5.6 Systemdesign

Med bakgrund av det resonemang som förts hittills i diskussionen så finns det flera aspekter av ett videokonferenssystem och den datormedierade kommunikationen som har en inverkan på träffsäkerheten vid rekrytering. De aspekter som är av störst vikt enligt tidigare litteratur och empiri, är generellt sett den sociala närvaron, validiteten och pålitligheten. Den relativa betydelse av dessa är beroende på den arbetsrollen som det rekryteras för. Till exempel så är den sociala närvaron viktig att kunna bedöma för träffsäkerheten vid arbetsroller som ställer krav på social kompetens. Genom att värdera dessa faktorer kan vi bidra till en förståelse för hur system som ska användas vid digital rekrytering bör utformas, och vilka funktioner och dimensioner som är av störst betydelse.

Kerr & Hiltz (1982) beskriver att kontroll innebär att användaren känner att den har kontroll över systemet snarare än att det är systemet som dikterar interaktionen. I de videokonferenssystem som används av intervjuobjekten är det ingen ovanlighet att tekniska problem förekommer, vilket påverkar den datormedierade kommunikationen. Känslan av tappad kontroll blir till exempel påtaglig när videokameran eller ljudet slutar fungera, vilket gör att exempelvis Intervjuobjekt A väljer att byta kommunikationsmedium. Indirekt bidrar det till att det bestämda systemet som används dikterar hur rekryteraren kan interagera med systemet, som i sin tur påverkar den datormedierade kommunikationen. Även distraktionsmoment som rörelser och ljud i kandidatens bakgrund, att kandidaten kollar på andra webbsidor eller sig själv på så kallad "picture in picture" under pågående intervju kan tolkas som tappad kontroll från rekryterarens sida, och något som enligt Intervjuobjekt B, C, D och E är vanligt förekommande.

Då detta anses som ett problem bör videokonferenssystem som används kunna kontrollera att dessa distraktionsmoment försvinner, men även att ljud och videokvalitet optimeras. Kathiravan m.fl. (2021) nämner att videokonferenssystem är utvecklade för digitala möten, alltså inte anställningsintervjuer. Dock, i och med att videokonferenssystem används i så pass stor utsträckning för arbetsintervjuer, bör ett tillägg eller en funktion utvecklas till de nuvarande videokonferenssystemen. Ett tillägg som innebär att rekryteraren får mer kontroll över systemet under arbetsintervjun. Exempelvis att kandidaten inte kan se sig själv utan bara rekryteraren, att kandidaten har ett neutralt filter för att rekryteraren inte ska behöva bli distraherad av kandidatens bakgrund, samt att systemet låser datorn eller webbläsaren medan mötet pågår. Att implementera de föreslagna tilläggen för att förbättra kontrollen i videokonferenssystem kan möjliggöra att den fysiska närvaron ökar, eftersom att det leder till mindre distraktionsmoment för kandidater och rekryterare, och fokuset ligger då helt på intervjun. Detta leder i sin tur till förstärkt social närvaro i digitala arbetsintervjuer, då det ges bättre förutsättningar för rekryterare

att uppleva signaler som bidrar till en ökad intimitet i den datormedierade kommunikationen. Även de hinder som existerar för kandidater när det kommer till att presentera intimiteten, som är kopplade till distraktionsmoment, minimeras. Den datormedierade kommunikationen efterliknar då i stor grad det fysiska mötet. Detta ökar deras möjlighet att presentera sin fysiska närvaro i digitala arbetsintervjuer.

Ytterligare en anledning till att kontrollen förbättras på föreslagna sätt är att pålitligheten ökar, då alla digitala möten liknar varandra. Förbättringsåtgärderna innebär mer konkret att "picture-in-picture"-funktionen försvinner, rekryteraren ser inte om någon eller något rör sig i bakgrunden av intervjun, kandidater har inte möjligheten att byta mellan olika program eller flikar under intervjun, samt att de inte får upp notiser på datorn under intervjutillfället. Även om hanteringen av dessa saker skiljer sig mellan kandidater idag, så leder föreslagna förändringar till att selektionsmetoden blir mer konsekvent mellan kandidater - vilket går i linje med en selektionsmetod som har hög pålitlighet. Om pålitligheten ökar, ökar träffsäkerheten (Newell, 2009). Utveckling av kontrollen i systemen ses därför både kunna öka en träffsäkerhetsdimension och den sociala närvaron i intervjuer, vilket tyder på att dessa förbättringsförslag hade lett till mer träffsäkra rekryteringar för positioner som efterlyser högre social kompetens. Detta för att det finns bättre förutsättningar för rekryterare att uppleva den sociala närvaron, för kandidater att uttrycka den, samt att pålitligheten av videokonferenssystem i arbetsintervjuer ökar med hjälp av samma förbättringsåtgärder.

I kontrast till detta går det att argumentera för att systemet inte borde låsa datorn eller webbläsaren eftersom rekryteraren då lättare kan notera kandidatens fokus under intervjun, vilket i sin tur är en indikation på intresse och således skulle förenkla selektionsprocessen. Samtidigt hänger detta fokus ihop med det som tidigare nämnts i diskussionen kring den sociala närvaron. Resultatet kopplat till litteraturen bevisar att det troligt finns begränsningar för användaren när det kommer till att presentera vissa signalement och sig själv likgiltigt i en digital intervju som i en fysisk intervju. Genom att öka kontrollen kan vissa av dessa begränsningar minska i form av att distraktionsmoment försvinner.

I relation till att en förstärkt kontroll i den datormedierade kommunikationen kan ge utrymme för ökad social närvaro, ses ett samband mellan kontroll och social närvaro. Det går således även att anta att den brist av kontroll i använda videokonferenssystem kan vara en anledning till att den sociala närvaron upplevs sämre i digitala arbetsintervjuer. Gunawardena (1995) stärker detta genom att signalement kring intimitet och angelägenhet kan filtreras bort på grund av att de medierade kommunikationssystemens funktion. Därför ger inte videokonferenssystemen, utformade som de är idag en lika träffsäker rekrytering för positioner där det eftersträvas att kunna uppleva en hög social närvaro. Dock, som tidigare nämnts, kan förbättringsåtgärderna leda till ökad social närvaro, vilket leder till att digitala intervjuer kan bli en bättre selektionsmetod för dessa typer av roller.

Förlåtelse och Återhämtning går hand i hand med kontroll, skriver Kerr och Hiltz (1982). När kontrollen förloras vid eventuella fel, ska det vara enkelt att åtgärda problemet. Intervjuobjekten menar att bakgrundsljud från kandidaten kan vara ett distraktionsmoment som inte alltid är lätt att uträtta. Det är ett problem som ska vara enkelt att åtgärda. Det går att argumentera för att ett välutvecklat system inte ska behöva ha en förlåtelse och återhämtningsaspekt. Det ska vara så

pass enkelt att standardiserade fel inte förekommer. Om bakgrundsljud är ett problem borde systemen förbättra delvis aktivering av mikrofonen från när användaren pratar för att minimera bakgrundsljud, och delvis från vilken distans mikrofonen tar upp ljud från. Detta, kombinerat med att den som intervjuar har full kontroll över mötet, bidrar till en ökad kontroll från rekryterarens perspektiv, vilket indirekt även förstärker förlåtelse och återhämtningens-aspekten.

Det ska även tilläggas att många av dessa datormedierade kommunikationssystem har en brusreduceringsfunktion, dock verkar den inte fungera i den utsträckning intervjuobjekten vill. Ett ytterligare alternativ är då att den funktionen utvecklas, för att minska bakgrundsljud, samt att funktionen är mer lättnavigerad. Alternativt att systemet känner av när det är mycket bakgrundsljud och gör det automatiskt.

Många av intervjuobjektet menar att responsiviteten av ljud- och videokvalitet, till stor del, påverkas av användarens internetuppkoppling. Även Grey m.fl. (2020) belyser vikten av stabil internetuppkoppling vid användning av datormedierade kommunikationssystem, som Zoom eller Microsoft Teams. Intervjuobjekt B, D och E nämner att internetuppkopplingen framförallt påverkar hur väl det går att uppleva kandidaters fysiska närvaro i en digital arbetsintervju. Detta tyder då på att dimensionerna intimitet och responsivitet har en tydlig koppling, vilket stärks av det både Intervjuobjekt B och E säger om att när uppkopplingen fungerar upplevs den fysiska närvaron bra och vice versa. En sämre responsivitet antas därför leda till sämre upplevd fysisk närvaro, vilket i sin tur leder till sämre upplevd social närvaro. Detta skapar ytterligare förståelse för att bristen av responsivitet i den datormedierade kommunikationen leder till att träffsäkerheten för digitala intervjuer i allmänhet minskar, då förmedlingen av informationen som kommuniceras påverkas negativt, men i synnerhet för positioner där den sociala närvaron är en dimension med hög validitet.

Resonemanget kring att internetuppkopplingen är av stor betydelse för responsiviteten är tydlig. Samtidigt så är det viktigt att ha i beaktning att internetuppkopplingen inte nödvändigtvis påpekar ett fel med systemet, men det bidrar till hur väl den datormedierade kommunikationen fungerar. Vidare kring dimensionen responsivitet menar Intervjuobjekt C, D och E att kameran och ljudet kan ibland oväntat sluta fungera, även om internetuppkopplingen är bra. Intervjuobjekt E tycker även att det hade varit hjälpsamt om användaren kunde få klarhet i vad problemet grundar sig i vid potentiella fel eller errors. Vidare tycker även Intervjuobjekt A att när problem väl förekommer är det svårt att göra något för att rätta till problemet. Rimligtvis borde systemen ha en felsökningsfunktion som kan navigera problemet med kirurgisk precision. Där då felsökningen visar, exempelvis, om det är internetuppkopplingen det är fel på eller om servertrafiken är för hög. Även om problemet inte nödvändigtvis åtgärdas kan det ge klarhet för användaren vart problemet grundar sig. En sådan funktion skulle även bidra till känslan av ökad kontroll, förlåtelse och återhämtning från användarens sida. Om servertrafiken är för hög skulle systemen kunna omdirigera samtalet till en mindre belastad server för att öka responsiviteten i samtalet. Detta skulle enbart bidra till ökad responsivitet på marginalen då internetuppkopplingen är fortfarande avgörande.

Om videokonferenssystemet har dålig responsivitet samt förlåtelse och återhämtning kommer träffsäkerheten påverkas, i synnerhet pålitligheten, men även validiteten. Som tidigare nämnts handlar pålitlighet om att selektionsmetoden ska vara konsekvent över tid och mellan kandidater.

Det går att argumentera för att vid de fall då det exempelvis är mycket bakgrundsljud, dålig internetuppkoppling som leder till sämre ljud- och bildkvalitet, samt distraktionsmoment i systemet, leder till att pålitligheten minskar. Detta för att systemet inte är konsekvent mellan kandidater. I de fall då dessa begränsningar leder till att kandidater inte kan presenteras på ett representativt sätt, så har de således sämre chans att gå vidare i rekryteringsprocessen, även om det är ett problem som beror på den datormedierade kommunikationen. Detta kan hända vilken kandidat som helst, oavsett hur väl den hade bidragit till en träffsäker rekrytering eller inte. Detta leder till att dålig responsivitet, förlåtelse och återhämtning inte bara påverkar pålitligheten, utan även kan påverka validiteten i slutändan av en rekryteringsprocess. Detta för att en kandidat som är bättre lämpad för rollen kan bli nekad tjänsten till följd av att den utförs via videokonferenssystem som inte är helt felfria när det kommer till nämnda systemdesignsfaktorer.

Sammanfattningsvis så är systemdesignen för videokonferenssystem beroende på vilket ändamål videokonferenssystemet används för. Olika ändamål kräver olika funktionalitet. Detta gäller även för vilken typ av roll som rekryteraren rekryterar för, då olika egenskaper är olika viktiga för olika roller, och möjligheten att utvärdera dessa egenskaper varierar beroende på hur systemet designas. Systemdesignen har en inverkan på hur information förmedlas i en datormedierad miljö, och därför hur väl den datormedierade kommunikationen fungerar i ett rekryteringssammanhang.

Det kan därför vara av värde för rekryterare att innan intervju kunna välja vilken typ av intervju som ska utföras och att videokonferenssystemet anpassas utefter detta. Till exempel kan detta vara att rekryterare inte har möjlighet att se kandidaten vid en kompetensbaserad intervju, för att minska subjektiva bias. Då kan alla systemets resurser läggas på att öka till exempel ljudkvalitet och responsivitet. Vid en intervju där social kompetens är en dimension med hög validitet, bör systemet å andra sidan anpassas för att efterlikna en fysisk intervju i så stor utsträckning som möjligt, genom att till exempel låsa kandidatens dator för att minimera bakgrundsdistraktioner och ta bort möjligheten att se sig själv i så kallad picture-in-picture. Vidare så är det av högsta vikt att samtliga kandidater utvärderas i samma system för att pålitligheten ska förbli hög, och att systemet utvecklar funktionalitet för att minimera skillnader i ljud- och video-kvalitet mellan kandidater.

6 Slutsats

Denna studie syftar till att få en förståelse för hur datormedierade kommunikationssystem påverkar den upplevda träffsäkerheten vid rekrytering hos företag. Vidare ämnar studien att ge förslag på hur dessa kommunikationssystem kan utvecklas för att öka träffsäkerhet. För att uppfylla detta syfte besvaras två forskningsfrågor.

Hur påverkar virtuella arbetsintervjuer träffsäkerheten i val av kandidat vid rekrytering?

Det datormedierade kommunikationssystemet har både en systematisk och strukturell påverkan på arbetsintervjuer. Den systematiska påverkan handlar om hur den information som delges mellan två parter via mikrofon och videokamera i en arbetsintervju påverkas i ett digitalt medium. Det finns belägg för att den upplevda sociala närvaron försämras i en digital miljö utifrån Social Presence Theory. Detta på grund av användningen av systemet, att kandidater inte till fullo nyttjar systemets möjligheter att förmedla fysisk och psykologisk närvaro, men även systemets begränsningar i form av bristande kontroll och responsivitet.

För arbetsroller där social kompetens är en nyckelfaktor påverkas således träffsäkerheten negativt. Detta då den datormedierade miljön påverkar kandidaters möjlighet att uttrycka social närvaro, vilket resulterar i att det blir svårare för rekryterare att bedöma och värdera dessa egenskaper, vilket leder till att det blir svårare att göra en träffsäker rekrytering. Social kompetens är en egenskap med hög validitet, och om utvärderingen av denna egenskap försvåras, försämras träffsäkerheten.

Den strukturella påverkan handlar om hur strukturen på arbetsintervjun förändras till följd av det medium som används. Virtuella arbetsintervjuer tenderar att vara mer strukturerade än fysiska arbetsintervjuer, något som gynnar träffsäkerheten, i synnerhet för arbetsroller med krav på stor expertis och kognitiv kompetens. Detta eftersom rekryterare i större grad utvärderar kandidater med selektionsmetoder som har hög validitet och som är mer pålitliga. Denna strukturella påverkan, gynnar träffsäkerheten.

För arbetsroller där expertis och kompetens är nyckelfaktorer, är virtuella intervjuer att föredra framför fysiska intervjuer då det 1) resulterar i att kandidater i större utsträckning utvärderas av selektionsmetoder med hög validitet och pålitlighet samt 2) minskar subjektiva bias och personliga åsikter. Den datormedierade kommunikationens systematiska påverkan är inte av lika stor vikt vid rekrytering av dessa roller då social kompetens inte är av lika stor betydelse.

Träffsäkerheten för virtuella arbetsintervjuer påverkas således av den datormedierade kommunikationens systematiska och strukturella påverkan på arbetsintervjun, mer specifikt hur utvärderingen av egenskaper med hög validitet för den specifika rollen påverkas, samt hur pålitliga dessa resultat är.

Hur kan videokonferenssystem utvecklas för att förbättra träffsäkerheten i val av kandidat?

Videokonferenssystem som används i rekryteringssammanhang ska utvecklas i syfte att stärka kontrollen som användarna har över systemet, förbättra funktionalitet för förlåtelse och återhämtning samt öka systemets responsivitet. Dessa faktorer är kopplade till den sociala närvaron, validiteten och pålitligheten av att genomföra intervjuer virtuellt. Om ett system stärker den sociala närvaron som användare upplever, minskar den datormedierade kommunikationens systematiska påverkan på samtalet, och det efterliknar i större utsträckning ett fysiskt samtal.

Exempel på förbättringsåtgärder som stärker kontrollen är funktionaliteter som möjliggör att kandidatens system låser datorn under intervju, neutrala filter och att picture-in-picture-funktionalitet inaktiveras. Dessa åtgärder bidrar till att minimera bakgrundsdistractioner och stärker deltagarnas sociala närvaro under intervjun. Vidare bidrar dessa åtgärder även till att öka pålitligheten, något som resulterar i en ökad träffsäkerhet för rekryterare.

Förlåtelse och återhämtning går hand i hand med kontroll, och innebär funktioner som gör det enkelt för system och systemanvändare att lokalisera och korrigera eventuella fel som uppstår. Att systemet till exempel har en välutvecklad förmåga att upptäcka och justera för bakgrundsljud är en viktig funktion för att minimera brus i den datormedierade kommunikationen, vilket vidare stärker bland annat pålitligheten.

Responsiviteten är systemets responstid och således mycket viktig för att möjliggöra och strömning av ljud och bild i realtid i den datormedierade kommunikationen. Responsiviteten är delvis beroende på systemaktiviteten och delvis beroende på internetuppkoppling. För att öka responsiviteten kan ett videokonferenssystem automatiskt omdirigera till mindre belastade servrar och endast aktivera funktioner som är nödvändiga för samtalet.

Vidare är det viktigt att ha kännedom om att beroende på vilket ändamål videokonferenssystemet används för, bör olika egenskaper prioriteras. För virtuella arbetsintervjuer innebär det att systemet ska anpassas för olika typer av intervju. Om den sociala kompetensen är en viktig egenskap, ska systemets möjlighet att förmedla social närvaro vara god, och systemet ska anpassas för detta ändamål. Olika systeminställningar kan därför med fördel användas för olika typer av intervju.

6.1 Studiens begränsningar

Det finns vissa tankar efter studiens genomförande kring vilka begränsningar som har medförts. En av sakerna, som inte var helt kontrollerbar sett till tidsaspekten för detta arbete, är att denna studie inte täcker hela arbetsmarknadens omfång. Det gör att det har bildats en förståelse, även om det inte går att dra slutsatser kring det, att vissa arbetaryrken kan påverkas ännu mer av att ha digitala intervjuer än vad som har forskats om. För roller som involverar fysisk prestation, exempelvis hantverkaryrken, kan virtuella intervjuer tänkas fungera sämre, på grund av den datormedierade kommunikationens begränsningar i bedömning av fysiska attribut, en viktig

faktor för rollen. Utifrån den empiri och teori som studerats har bredare, allmängiltiga slutsatser dragits. För att få starkare stöd för dessa slutsatser behövs ett större studieunderlag.

En annan begränsning är just att studiens forskningsfrågor har besvarats utifrån subjektiva åsikter från fem olika intervjuobjekt. Då dessa intervjuobjekt representerar fem olika organisationer, är det rimligt att anta att studiens reliabilitet fortfarande är hög. Då författarna har beaktat många olika faktorer i systemdesignavsnittet för att besvara den andra forskningsfrågan så går det att anta att studiens pricksäkerhet fortfarande är bra. Samtidigt så tror författarna att den datormedierade kommunikationen handlar väldigt mycket om användarna. Det finns begränsade förbättringsmöjligheter för all teknik, men vill inte användaren utnyttja hela systemets funktion, eller ens använda det överhuvudtaget, så finns det inte så mycket man kan göra i praktiken oavsett vad teorin föreslår kan förbättras.

6.2 Förslag till framtida forskning

Då digitala arbetsintervjuer är ett relativt nytt fenomen sett till dagens användning av tekniken, så finns det många intressanta aspekter att beakta i framtida forskning kring ämnet.

Intervjuobjekt A nämner även en intressant tanke. Hen hade velat se att arbetsintervjuer utförs med hjälp av "virtual reality" eller i ett "metaverse". Det hade varit intressant att göra en liknande studie, som denna, fast då undersöka hur träffsäkerheten upplevs vid anställningsintervjuer under sådana förhållanden, och hur detta påverkar till exempel upplevelsen av social närvaro, när "metaverse" blivit en större del av vår verklighet.

Ytterligare hade det varit intressant att göra en studie om hur nyanställda ser på träffsäkerheten utifrån en liknande studie som denna. Hur de upplever sin egen och rekryterares sociala närvaro, samt ställa rekryteringen som sker via datormedierad kommunikation i jämförelse med deras egna upplevda träffsäkerhet av anställningen. Visserligen är det med stor sannolikhet vissa andra faktorer som behöver beaktas för en sådan studie men det hade fortfarande varit av intresse att göra en undersökning från den andra partens perspektiv i denna datormedierad kommunikation.

7 Appendix

7.1 Appendix 1

Intervju 1

Företag: Organisation 1

Intervjuare: Martin Sundström & Max Läckgren

Intervjuobjekt: Intervjuobjekt A

Transkribering

Martin: Det här är intervju med "Intervjuobjekt A" som har valt att vara anonym. Vi kommer inte tilltala hen med namn och hen ville även att organisationen hen jobbar för ska vara anonym så vi kommer inte nämna den heller. Vi har även fått samtycke för att spela in den här intervjun. Välkommen!

Intervjuobjekt A: Tack så mycket.

Max: Ja men vi kan börja med lite inledande frågor först. Vad arbetar du med nu?

Intervjuobjekt A: Jag arbetar som operativ chef på ett rekryteringsföretag.

Max: Har du haft någon erfarenhet av att genomföra både fysisk och digital arbetsintervju?

Intervjuobjekt A: Ja det har jag.

Max: Toppen! Sista inledande frågan är: vad är dina generella åsikter kring digitala arbetsintervjuer?

Intervjuobjekt A: Alltså det positivt tycker jag är väl ändå. Det är ju liksom ur ett perspektiv av att jobba med det så är det ju bra för det är effektivt. Man hinner med mer, man hinner träffa fler kandidater på en dag och så. Så det är väl bra men det finns ju, det finns ju negativa sidor också.

Martin: Såklart, vi kommer gå in på lite mer faktorer sen så kan du uttrycka dig lite mer specifikt då. Så vi går vidare till de teoretiska frågorna. Hur upplever du den fysiska närvaron av intervjupersoner i en digital intervju? Exempelvis ansiktsuttryck, gester, och ögonkontakt?

Intervjuobjekt A: Väldigt dålig tycker jag. Eller ja, men dålig i alla fall. Alltså så här det är ju: Det är väldigt stor skillnad på att träffa någon fysiskt mot digitalt just på sådana aspekter. Sådär, man ser ju bara någons huvud, man ser ofta inte hela kroppen och ja uttryck, hur man uttrycker sig och så. Och, och även om någon förbereder sig bra med placering av kamera och så... så tycker jag ändå att gester och kroppsspråk o sånt inte presenteras riktigt på samma sätt i digitala intervjuer. Så dåligt är väl min åsikt.

Martin: Anser du att det är viktigt att kunna avgöra den fysiska närvaron i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt A: Ja det tycker jag men med reservation för vad vilken roll och vilken kompetens du rekryterar till. Det finns ju nyanser i det och finns kanske inte ett svart eller vitt svar, men jag skulle ändå säga att det är viktigt i stor del för att det säger ganska mycket om vem personen är och det är en viktig aspekt i rekrytering. Men återigen där går vi tillbaka till vad det är för roll och vad som är viktigt för den rollen. Det kan vara mindre viktigt och mer viktigt beroende på vad du rekryterar för jobb.

Martin: Har du något exempel på vilket jobb som skulle kunna vara mer viktigt och vilket som skulle kunna vara mindre viktigt för den här avgör den här fysiska närvaron?

Intervjuobjekt A: Ja men i all allmänhet så skulle jag säga att jag tycker att det är viktigare i arbetaryrken än tjänstemannayrken, men däremot, till exempel, kan ju vara om du ska rekrytera till en restaurang eller servicepersonal och butikspersonal eller något som kräver kundkontakt eller där du ska göra någonting sånt - då kan sådana där små detaljer vara viktigt och hur för sig i ett rum. Men ska du rekrytera en, jag vet inte, en utvecklare som bara ska sitta och programmera och inte har så mycket kontakt med andra personer, då kanske det inte är lika viktigt med de små detaljerna i hur man är som personer som hur viktigt det är att exempelvis kunna koda, skulle jag säga. Då är det viktigare att exempelvis ha tester för att se om personen kan göra sitt jobb. Det är alltid viktigt men beror såklart på rollen. Vill också tillägga att det jag menar med arbetaryrken är jobb som kräver det lilla extra socialt eller om du ska prata med kunder kan det också jätteviktigt om man ska ha kontakt med andra personer.

Martin: Just det. Jätteintressant!

Max: Hur upplever du den psykologiska närvaron till intervjupersonen en digital intervju? Då menar vi exempelvis klädkod, tonläge, val av språk och social kompetens. Alltså de här grejerna som kanske inte är lika fysiska men som man ändå kanske lägger märke till på något sätt.

Intervjuobjekt A: Jag tycker även där att man plockar upp det så otroligt mycket bättre fysiskt verkligen. Jag tror att en arbetssökande kanske känner att det är lite läskigare fysiskt och den kanske generellt sett blir lite mer avslappnad i digitalt för de sitter hemma i sin trygga zon och det blir då kanske ibland att den på något sätt blir mer social och så. Men jag upplever verkligen att det kommer fram och uppmärksammas annorlunda fysiskt. Sen vad var det mer? Psykologisk eller social kompetens, juste. Ja klädkod och sånt där är också extremt påtagligt. Som sagt, man ser ju bara lite kanske vad någon väljer att på sig men vad någon ändå väljer att ha på sig till intervjun, vilken tid man kommer, hur man tackar man för kaffet. Jag vet inte riktigt. Alla de där små detaljerna kan ju ändå säga så mycket om en person och de små nyanserna utöver det man bara svarar på frågor får man ju inte digitalt. Det kanske man i och för sig kan argumentera är för är mer ett sätt att vara kompetensbaserad. Man kanske blir mer "biased" eller lite mer fördomsfull fysiskt för man kollar på vad personer sätter på sig. Det kommer definitivt fram mycket mer fysiskt.

Max: Men anser du då att det är viktigt att kunna avgöra den här psykologiska närvaron också i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt A: Ja alltså som jag nämnde, det kan man ju argumentera för att det är en väldigt grå zon. Vill man hålla sin rekrytering hundra procent kompetensbaserad, nej då ska ju egentligen inte klädkod eller de sakerna spela in överhuvudtaget. Så på sådant sätt så kanske man inte ens ska ha fysiska intervjuer för att inte ens spela in den faktorn men jag kan uppleva när jag har jobbat på ett företag där vår affärsmodell går ut på att hyra ut personal och kompetenta personer så kan ju sådana där små detaljer verkligen vara avgörande i leveransen. Så jag skulle säga att det är viktigt, men vill man följa regelboken i hur man rekryterar på kompetens och på ett fördomsfritt sätt, nej. Men om man verkligen vill göra en träffsäker rekrytering, enligt mig från min liksom "rekryterarhatt", så skulle jag säga att det är viktigt. Återigen dock, det beror på jobbet. En person som ska va ute och träffa kunder och representera ett företag - jätteviktigt att veta hur den personen för sig när den kommer till en annan plats, till nya människor. Men en person som bara ska sitta framför en dator och koda, ja, kanske inte jätteviktigt liksom.

Max: Ja men bra. Kör du nästa Martin?

Martin: Yes. Använder ni samma system för alla kandidater som intervjuas digitalt för en vakant post? Och använder ni digitala intervjuer för alla kandidater eller får kandidaten själv välja om den vill utföra intervjun fysiskt eller digitalt?

Intervjuobjekt A: Kandidaten får inte själv välja, med reservation för om någon blir sjuk kanske. Vi använder inte samma för alla utan vi använder... det kan faktiskt bero på rollen vad vi väljer att använda och tidsaspekten spelar roll. Hur tight deadline man har och sådana saker. Men när det kommer till vilket system vi använder så använder samma men vi använder inte samma källa eller kanal för alla intervjuer.

Martin: Och lite det vi var inne på innan kanske men ändå värt att fråga om du upplever att det datormedierade kommunikationsmedlet, exempelvis som vi är i Google Meets eller Teams, ger en representativ bild av personen som intervjuas?

Intervjuobjekt A: Inte alltid. Till stor del ja, beror på vad man kollar på. Det beror på vad man vill bedöma kandidaten på skulle jag säga. Vad man ska bedöma för kompetens. Är de sociala koderna viktigt att bedöma? Det kanske inte är det, ja då får man jättereformativ bild. Sen upplever jag inte att en intervju i något fysiskt eller digitalt är tillräckligt för att bedöma kompetens. Jag tror att det finns många andra steg man också måste genomgå för att göra en bra rekrytering. Men som intervju, bara intervjuskeendet, så tycker jag att man får det till kanske sjuttio procent.

Martin: Skulle du vilja ge något exempel på vad de här andra trettio procenten skulle kunna vara då?

Intervjuobjekt A: Då är det, som jag har nämnt, hur man för sig i ett rum. Jag har haft situationer när jag har intervjuat en kandidat och då först intervjuat kandidaten digitalt och

sedan fysiskt och då det är såna saker, som att personen kommer in och tar inte av sig ytterjackan eller inte tar ut hörlurarna när man pratar med den. Det är ett jättetydligt exempel. Det är inte konstigt att sitta i en digital intervju med hörlurar såklart men det är ganska otrevligt fysiskt att sitta med hörlurar och det är en sån här social kod man då kanske plockar upp eller såna där småsaker och det är viktigt i vissa roller såklart. Sen finns det mycket av de små sakerna man kan feedbacka kandidaten på men just de sociala koderna är väl de trettio procenten. Hur personen presenterar sig när man kommer in på ett kontor eller, ja, återigen tacka av kaffet och alla de där små detaljerna vilket kanske kan kännas ganska onödiga vissa fall men det ger ändå en bild av vem man är som person.

Max: Ja juste. Men efter en digital anställningsprocess, upplever du då att kandidaten, eller kandidater i allmänhet, presterar på den förväntade nivån efter anställningen?

Intervjuobjekt A: Det beror såklart på. Generellt sett så skulle jag säga att det tenderar att vara... Eller ja det är ju jättesvårt att svara på det för det är så himla olika. Men jag skulle säga att har man gjort en gedigen rekryteringsprocess med andra steg, som jag nämnde att jag tror inte bara det räcker med en intervju men det har man gjort en väldigt gedigen rekryteringsprocess, då kommer nog kandidaten antagligen prestera på den nivån man tror. Jag upplever dock att det finns extremt många tillfällen där det inte har varit så för att saker missas på ett annat sätt i digitala intervjuer.

Max: Ja jag tror att det svarade egentligen på vår följdfråga på den med hur det ställs i relation till fysisk anställningsprocess, så vi kanske ska vi hoppa till nästa kanske?

Intervjuobjekt A: Ja men det kändes så, så det kan vi göra.

Martin: Då är frågan: har du förändrat din intervjuteknik sedan virtuella intervjuer blev standard?

Intervjuobjekt A: Ja absolut det har jag. Jag tycker att i allmänhet så är digitala intervjuer mer strukturerade än fysiska och fysiska låter man lite mer de här sociala små sakerna påverka en. Det blir mer småsnack. Digitala blir mycket mer strukturerade helt enkelt. I digitala intervjuer tar jag exempelvis anteckningar. Jag tar aldrig anteckningar i fysiska intervjuer. För återigen, det ser inte så trevligt ut kanske att man sitter och tar anteckningar. Så ja det är jättestor skillnad.

Martin: Och då är en följdfråga: upplever du att detta på något sätt har påverkat träffsäkerheten i din rekrytering?

Intervjuobjekt A: Nej, jag upplever att skulle jag ha... Min tes är att man behöver vara mycket mer ordentlig, strukturerad och gräva djupare i digitala intervjuer, för man tappar vissa av de här, ja som jag har nämnt, sociala koderna och småsakerna man bara lär sig av personen genom att man träffar den. Så jag tror att det... förlåt kan du upprepa frågan?

Martin: Du nämnde att intervjutekniken har förändrats sedan det virtuella blev standard och då var frågan då om du upplever att det här på något sätt har påverkat träffsäkerheten i själva

rekryteringen? Om den har blivit bättre eller om den har blivit sämre exempelvis.

Intervjuobjekt A: Jag tycker att träffsäkerheten i allmänhet med digitala intervjuer blir lite sämre. Gällande min intervjuteknik så upplever jag att man måste vara mer strukturerad för att inte träffsäkerheten ska bli sämre. Skulle man varit lika ostrukturerad och spontan, som man kanske tenderar att vara i fysiska intervjuer så skulle träffsäkerheten vara betydligt sämre. Men håller man sig relativt strukturerad och verkligen djupgräver för att försöka gräva fram de här sakerna som man kanske ändå plockar upp bättre fysiskt så blir det ändå relativt samma.

Max: Toppen. Vi går vidare till nästa då. Upplever du att det förekommer störningar i form av lag och fördröjningar eller bakgrundsljud i den datormedierade kommunikationsmiljön?

Intervjuobjekt A: Ja, absolut. Vilket är en anledning till varför jag tror också att träffsäkerheten går ner för att det blir såna där störningar och det hackar, och sen så på grund av det så tvingas man byta till att ha en telefonintervju, vilket gör att du inte ens ser personen eller jag haft jättemånga exempel där vi har haft kandidater som inte har en fungerande kamera, till exempel. När man då förväntar sig att man ska se kandidaten, så gör det självklart att intervjukvaliteten blir sämre så absolut det upplever jag, extremt mycket.

Martin: Upplever du att videosystemet använder, eller mötesmjukvaran då, är lätt att korrigera i efter möjliga errors eller störningar? Exempelvis om du skulle göra felbokning av möte, om du kan ändra det snabbt. Om det är brusigt i bakgrunden för dig själv eller kandidaten att du kan reducera bruset eller användning av filters kanske också för den delen?

Intervjuobjekt A: Ja jag ser det där som två olika saker. Om man skickar fel tid på en kalenderinbjudan, så hela den biten jätteenkelt. All administration kring det tycker jag är supersmidig. Vi har många system som integrerar med varandra också så det har varit jättesmidigt. När det kommer till liksom, när man är i själva mötet så upplever jag inte att det finns något man kan göra utan funkade det inte då är det bara att byta till telefon helt enkelt.

Max: Ja men super. Då är vi på sista frågan med en följdfråga. Hur tror du att systemen som ni använder skulle kunna förbättras för att avläsningen av kandidater och träffsäkerhet skulle fungera bättre?

Intervjuobjekt A: Hur tror vad skulle kunna förbättras?

Max: Alltså systemet ni använder och man kan inte ställa det i relation till frågan: vad tycker du är mest betydelsefulla du går miste om i en videointervju jämfört med fysisk intervju? Om du fick välja vad systemet hade kunnat göra egentligen för att öka träffsäkerheten?

Intervjuobjekt A: Ja alltså då skulle man väl vilja ha någon form av system... Det är svårt att säga men jag upplever att mycket det man saknar kan vara det här att man ses, hälsar, går och sätter sig någonstans, istället för att man bara ser en kandidats huvud. Jag vet inte om det egentligen är någonting, men det är väl att gå in på det här med liksom virtual reality eller metaverse. Så något sånt skulle väl kunna förbättra de bitarna eller göra det mer motsvarande

en fysisk intervju. Men jag tror också för att förenkla det mer så är väl sådana här saker som att det blir tekniska störningar och sånt är väl en jättelågt hängande frukt, som skulle kunna förbättra det och öka träffsäkerheten och göra att man inte får kompromissa lite med vad man har, skulle jag säga.

Max: Ja men snyggt. Då har vi inga fler frågor faktiskt.

Martin: Nej precis. Så då får vi tacka så mycket för den här intervjun och för att du valde att ställa upp

Intervjuobjekt A: Tack själva

Max: Ja tack så jättemycket!

Martin: Då stoppar jag inspelningen där.

7.2 Appendix 2

Intervju 2

Företag: Organisation 2

Intervjuare: Martin Sundström & Max Läckgren

Intervjuobjekt: Intervjuobjekt B

Transkribering

Martin: Då har vi intervju med "intervjuobjekt B", vi kommer inte tilltala hen med namn då hen har valt att vara anonym. Hen vill även att företaget hon jobbar på ska vara anonymt. Vi har även frågat om samtycke för att spela in den här intervjun och den har vi fått. Välkommen!

Intervjuobjekt B: Tack.

Max: Ja vi kan ju börja med bara lite inledande frågor för att få en bild av dig och så. Första frågan är vad arbetar du med nu?

Intervjuobjekt B: Jag arbetar som... ja min titel är "growth partner tech". Så jag gör väl en tech-rekryterare kort sagt. Jag jobbar med att hitta och attrahera framförallt utvecklare och sen är jag med i den rekryteringsprocessen och är med på "on-boarding".

Max: Har du haft erfarenhet att hålla i både fysisk och digital arbetsintervju?

Intervjuobjekt B: Ja det har jag.

Max: Och sen är det sista innan frågan vad är dina generella åsikter kring digitala

arbetsintervjuer?

Intervjuobjekt B: Jag tycker att det funkar väldigt bra. Jag tycker att det är väldigt praktiskt. Många gånger så har jag intervjuer med folk som antingen inte bor i Sverige eller bor det i alla städer och då är det jättepraktiskt. Även om det såklart är trevligare med fysiska möten... men min generella åsikt är att det funkar väldigt bra. Det är jättebra att det finns.

Martin: Alright, då kan jag komma in på huvudfrågorna nu. Den första frågan är: Hur upplever du den fysiska närvaron av intervjupersoner i en digital intervju? Exempelvis ansiktsuttryck, gester och ögonkontakt?

Intervjuobjekt B: Jag tycker att man... det beror på... dels så beror det på liksom hur en person har förberett sig inför ett möte. Också hur själva intervjun går till. Vissa kandidater sätter sig ned med en dator väldigt tydligt vid skrivbord. Man får se kanske lite mera kroppen, man får se hur de pratar med händerna och så. Medan andra kör mobilkameran med liksom att man bara ser typ en haka och på ögon. Då får man ju inte se något kroppsspråk och då är det även svårt att se liksom minspelet. Jag skulle säga att sitter man med en dator och det liksom är så att man ser mycket av person, då tycker jag att man kan få ett väldigt bra intryck ändå. Förutsatt att det är en bra kamera så att man ser liksom personen tydligt. Då tycker jag man kan få en bra bild över minspel och kroppsspråk och sånt. Men ibland så är ju folk är ganska oförberedda, och det kanske är problem med internet, och plötsligt så blir det en mobilkamera i soffan... Då är det ju betydligt svårare att få en bild av personen. Men jag skulle säga att så här: görs det på rätt sätt och så som man ska göra – Jag tycker i alla fall att man ska sitta vid en dator och att man inte ska vara jätte inzoomad – Så tycker jag ändå att det går att få en bra bild.

Martin: Ja vi kan ta följdfrågan då också. Den svarar du lite på men den lyder: Anser du att det är viktigt att kunna avgöra den här fysiska närvaron i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt B: Alltså vad menar ni exakt med fysisk närvaro? Är det liksom hur personen...

Max: Det vi pratade om lite innan. Ansiktsuttryck och gester och ögonkontakt. Det här liksom fysiska mötet på något sätt liksom, där du kan uppfatta lite hur jag och Martin exempelvis håller på bakom skärmen. Och typ ögonkontakten och så liksom.

Intervjuobjekt B: Juste, var din fråga nu igen Martin?

Martin: Det var om du anser att det är viktigt att kunna avgöra den här fysiska närvaron i en digital intervju?

Intervjuobjekt B: Ja det är det. Men alltså, det beror ju på såklart lite liksom vad det är för roll och det beror på hur många intervjuer det ska vara. Ska det exempelvis vara en intervju på plats vid ett senare tillfälle är det ju inte lika viktigt. Då är det ju att man ska få första feeling. Det beror verkligen på vad det är för typ av intervju, vad det är för typ av roll och vad det är för typ av krav. Det kanske är en roll som ska vara väldigt... jag menar... att där personligheten är väldigt väldigt viktig. Då är det ju viktigare. Någon annan roll kanske ska sitta med någonting väldigt väldigt tekniskt och kanske inte har kontakt med så mycket

människor och då är det snarare viktigare vad personen faktiskt kan än hur den är som person. Så att ja... det där skulle jag säga att mycket beror på. Sen också, ska det bara vara digitala intervjuer så behöver vi isåfall någon och intervju där man ser lite mer då... Då kan mycket bara vara de här med dålig mottagning och mobilkamera. Det är svårt och såna en hel process även om det går att ha ett första samtal lite så, det funkar ju. Men då måste man ha någon mer ordentlig intervju också.

Max: Ja men jättebra! Hur upplever du den psykologiska närvaron till intervjupersoner i en digital intervju? Då handlar det mer om klädkod, tonläge, val av språk och social kompetens.

Intervjuobjekt B: Nu ska vi se... vad sa du? Hur upplever jag den...

Max: Psykologiska närvaron till intervjupersonen en digital intervju. Då är det med dom här... Alltså det kallas för mellanmännsliga faktorer. Som liksom det finns där även om det kanske inte är det första du tänker på med en person. Men liksom klädkoden och tonläge, val av språk och så. Hur dessa kan representeras i en digital intervju.

Intervjuobjekt B: Ja jag skulle säga så mitt svar blir lite samma där liksom – att allt beror på lite hur den här intervjun är, men även längden... alltså ska man hålla en längre intervju så kan man ju få mer förståelse om personen och man kan kanske se mer. Ska man hålla liksom en kortare intervju så kanske man känner lite mer, eller liksom jag menar, så kanske det är svårare att få snabbt liksom förstå och se och sådana saker. Liksom lägger märke till saker. Så där är också som jag jämför med... liksom många gånger har jag en första intervjun som brukar vara 30 minuter intervju och då tycker jag att det kan vara ganska svårt att få supermycket förståelse för allting. Men jag tycker om man har en timme en halvtimme så kan man också se mer, förstå mer, känna av mer och hinna tänka mer på saker och ting. Så ja, det beror verkligen på men jag tycker fortfarande på samma sätt att har man intervju med bra kamera, med bra avstånd, att man säger att man är koncentrerad och att båda lägger tid och energi på att man faktiskt vill ha kontakt och att man vill få bra ett bra samtal så tycker jag att det fungerar väldigt väldigt bra digitalt ändå.

Max: Jättebra och jag tror egentligen du kommer hamna i samma svars pool eller vad man ska säga. Men anser du att det är viktigt att kunna avgöra denna psykologiska distans i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt B: Ja alltså det är väl, som sagt, som jag sa det beror ju på lite vad det är för roll vad som är det absolut viktigaste i rollen. Alltså vi har ju roller där sättet en person agerar och personligheten är det absolut högsta på en meritlista. Liksom, det här ska vara en person som är supersocial, har rätt inställning, kan nätverka som liksom är det absolut viktigaste. Sen är utbildning och vad han gjort tidigare inte alls lika viktigt. Men och samma sak där. Jag sitter med mycket tekniska roller, då är det ju vissa tekniska roller som innebär väldigt mycket social kontakt medan andra har alltså typ inte alls det. Där är verkligen viktigt att du kan din grej och sen så behöver du inte snacka med jättemånga och då är det kanske inte lika centralt. Då skiter jag fullständigt i ganska mycket. Så att ja det skulle jag säga.

Martin: Jättebra. Använder ni samma system för alla kandidater som ni intervjuar som intervjuas digitalt för en vakant post? Alltså, använder ni typ digitala intervjuer på alla

kandidater eller kandidaten själv välja om hen vill utföra intervjun fysiskt eller digitalt?

Intervjuobjekt B: Nej alltså det är inte som att vi antingen eller... Det är väldigt blandat. Det är lite tidseffektivt ändå att köra digitala intervjuer som en första intervju, eller början på processen, för att det är ganska skönt för den som blir intervjuad också. Det tar lite mer tid det här med att man ska mötas upp i receptionen och sådana saker. Då tycker jag det är skönt att man först kör digitalt, för att kandidaten inte heller ska lägga ner den tiden att behöva åka till ett kontor på först intervjun. En ganska kort intervju behövs för att ens veta om kandidaten är intresserad, så alla såna första avstämningen tycker jag är jättebra att köra digitalt. Men sen är det lite olika. Vissa processer är helt digitala, till exempel så anställer jag ganska många som inte bor i Stockholm och då tvingar jag inte en person att komma till Stockholm för en intervju. Utan då säger vi att vi kör vi allt digitalt. Vissa personer bor i Stockholm men har inte riktigt tiden eller ett superintresse av att se kontoret och då är jag också ganska lugn med det. Jag har inte ett krav att personen måste komma in på en fysisk intervju då, utan det funkar jättebra köra processen digitalt tycker jag. Så det är mycket upp till kandidaten. Nu pratar jag mycket för mina roller och jag sitter med liksom rena utvecklare. Där har jag sällan ett krav. Då är det snarare om personen vill komma och träffa mig och träffa folk i teamet eller se kontoret. Men många jobbar ju mycket remote som det är. Många av våra utvecklare är ändå bara inne på kontoret 2 gånger i månaden och då är det inte... eller heller liksom viktigare att ha den här remote-kontakten. De kommer ändå sitta mest remote med sina kollegor. Så då känns det inte lika viktigt. Så att nej det är väldigt olika. Vissa processer är typ bara massa på kontoret och fysiska intervjuer. Kanske mer ledarpositioner och typ... Jag tror inte heller man skulle rekrytera någon på HR bara med digitalt till exempel. För att HR inne jättemycket på kontoret. Vi har krav på att vara inne mycket. Vi måste liksom ja... Kunna möta människor fysiskt och det är väldigt viktigt i vår roll. Så att där skulle jag aldrig kunna till exempel ha en process bara digitalt. Så det beror på lite vad det är för roll och vilken avdelning och så.

Max: Jag tänkte bara om det för en och samma roll. Om vi säger att ni ska anställa... eller du har flera kandidater till en och samma roll. Erbjuds de här kandidaterna då olika förhållandena? Exempelvis, är det att någon som kan köra sin process digitalt om någon kan köra den fysiskt -- för en och samma roll?

Intervjuobjekt B: Ja det kan vara lite olika ja.

Martin: Jättebra. Max, frågan är om vi ska köra nästa fråga? Jag tycker den är väl besvarad jag skulle jag säga.

Max: Jag håller med, vi kör nästa fråga. Efter en digital anställningsprocess upplever du att kandidaten presterar på den förväntade nivån efter anställningen?

Intervjuobjekt B: Ja det tycker jag. Jag själv inte vart jag har varit med om under tiden jag arbetat att det varit någon chock så, nej det har jag inte.

Max: Och egentligen då liksom... I och med att ni säga att det funkar bra, men hur ställs detta i relation till fysiska anställningsprocessen? Tycker du det är ganska lika eller tycker du...?

Intervjuobjekt B: Alltså ja, jag tycker inte att det varit någon skillnad. Det är väl bara att man alltså... Det är klart att... Som vi pratar om det här med liksom vad man ser digitalt och man... Jo man får ju en annan connection fysiskt, så är det ju. Och det är klart att för min egen del, har jag haft en digital process med kandidat och så träffade jag den sen på kontoret, då har jag absolut en... Det är lite mer distans från början. För att så här, ”ja men juste ja, vi har ju träffats” men vi har träffat digitalt. Träffar man fysiskt innan så är ju absolut att man liksom om man träffas för andra gången fysiskt, så blir det ju lite mer connection snabbare. Men det set jag inte heller som ett problem, utan jag upplever inte att det blir någon skillnad i sättet alltså att de presterar på. Alltså det är liksom inga mer felrekryteringar tycker jag för att man kör hela processen digitalt. Utan det, nej så men sen såklart, man märker när man träffats en gång innan fysiskt... Det är man får en liten mer connection, det får man ju.

Max: Intressant.

Martin: Ja verkligen. Nu när virtuella intervjuer har blivit standard då, känner du att du har förändrat din intervjuteknik?

Intervjuobjekt B: Jag tror att jag har ja lite alltså. Generellt så tror jag att det ändå är jag ganska likt. Det är ju ofta så att man går lite mer rakt in när man har digitalt och det är kanske någonting som inte är bra att man gör. Men jag upplever att när jag hade fysiska intervjuer så var det mycket mer kallprat i början. Det är också för att man men hinner kallprata mer istället för att öppna upp en skärm man börjar intervjun, då går det liksom inte att kallprata om hur det gått komma hit och hur man hittade... Men har jag kontakt med en person och vi åker upp hissen, och sen ska vi träffas i receptionen, och sen ska jag fråga om de vill ha kaffe, och sen ska vi hitta till mötesrummet. Då hinner man ju snacka lite liksom innan det faktiskt är i gång. Sen så går man in i rummet, man sätter fram allting, och liksom man står där med varsin kaffekopp och liksom då blir det lite mer tid att snacka. Det blir inte så på digitala intervjuer, utan då är man mer att man börjar ganska snabbt. mer ”allt bra? Allt är bra. Ja kul, fint väder idag? Ja men då kör vi”. Då är det liksom mer så. Det är främst det. Men hur jag sättet upp intervjuer med frågor och sånt, det är väldigt likt ja.

Martin: Men som en följdfråga: vi har varit inne på det lite, men jag tänker att jag ställer den i alla fall. Upplever du att det här, på något sätt, har påverkat träffsäkerheten i din rekrytering?

Intervjuobjekt B: Jag tror inte att det har det. Jag har inte upplevt det, men det är också svårt att veta om man hade fått en alltså en annan bild av kandidaten om de hade haft hela processen fysiskt. om ni hade förändrats liksom. Men jag har inte märkt att de rekryteringarna gjort helt distans, att det har varit att saker gått fel eller att det har blivit dåliga rekryteringar. Utan jag tycker att de har kommit in bra, och det funkar bra. Men sen, som sagt, så tror jag också att det verkligen beror på vad det är för typ av roller. Just för utvecklare fungerar det väldigt bra, för där är allt typ digitalt i arbetet. Men hade nog inte gått till många andra team så ändå. Ja det är mitt svar.

Max: Super. Upplever du att det förekommer störningar, typ i form av lag och fördröjning eller bakgrundsljud, i den datormedierade kommunikationsmiljön? Typ Teams eller Meets.

Intervjuobjekt B: Ja men det kan det absolut göra. Ibland blir det ju fel på internet, att någon

får fel. Ibland så springer det ett barn i bakgrunden. Det kan vara så att det är svårt att höra ibland vad den andra säger. Sånt kan ju ändå liksom påverka och då är det ju sämre. Men när allt är bra på digital intervju som vi har just nu liksom. Vi ser varandra tydligt, det är bra bild, det är bra ljus, det är bra uppkoppling. Då tycker jag att det är jättebra. Men sen finns det såklart dom här... Det påverkar faktiskt. Alltså det påverkar ändå negativt om man inte hör eller om det blir problem med internet och sånt. Då är det svårare att få kontakt med en person, så är det. Men när det funkar så funkar det väldigt bra.

Martin: Ja, och vidare då på ett tekniskt perspektiv. Upplever du att videosystemet, alltså som sagt, där Team eller Meets, eller vad ni använder. Upplever du att det är lätt att korrigera, efter möjliga errors eller störningar? Exempelvis om du skulle ha gjort en felbokning, om det är brusigt och bakgrundsljud kan du då enkelt brusreducera, eller användning av filter?

Intervjukandidat B: Alltså jag brukar inte vara med om att det är jättemycket problem ändå. Vi använder Teams och jag tycker det fungerar bra. Det är väl någon gång man har behövt liksom gå in i mötet så har det blivit något fel, så att jag har gått ut ur mötet har gått in igen. Eller något sånt, och då brukar det fungera bra. Eller om man sätter närmare någon router. Men ja sen inte jag hållit på... Alltså har det blivit något problem har jag inte suttit och fixat jättemycket heller. Men ja, jag tycker liksom det lilla jag gör, det tycker jag ändå funkar ganska bra. Men med Teams så upplever jag inte jättemycket problem. Ofta så går intervjuerna bra liksom utan problem.

Max: Yes. Då är vi på sista frågan. Men det är en följdfråga på den också. Men hur tror du att systemet du använder, eller systemen som ni använder om ni skulle använda flera, skulle kunna förbättras för att avläsningen av kandidaten och träffsäkerheten skulle fungera bättre? Alltså, i en perfekt värld... man kan nog kanske ställa det lite till att så här... Vad anser du är det mest betydelsefulla du går miste om i en videointervju i jämförelse med fysisk intervju? Som du fick välja om systemet kunde göra någonting för att bli bättre, och kunna öka träffsäkerheten, vad hade du valt då?

Intervjuobjekt B: Alltså jag har aldrig tänkt på att det är någonting jag saknar i själva videosystemet. Att det är någonting som skulle kunna göra det bättre... Det känns som att det är andra saker, att det är dåligt internet ibland och sånt. Det känns som att det inte spelar någon roll vad det är för system. Ibland så sitter någon någonstans där det är dåligt internet. Oftast är det internet det handlar. Om bilden fryser och sånt. Jag vet inte om det går att undvika så mycket. Det kommer alltid vara så att någon sitter någonstans och så är det internetproblem. Men när allt fungerar bra och när internet fungerar bra, så tycker jag att allt fungerar bra. Av det av Microsoft Teams liksom, det jag använder. Jag tycker att det är ingenting som jag sitter och saknar. Liksom nästa steg är ju en fysisk intervju, och jag tycker videointervjuer är ett jättebra komplement till fysisk intervju. Så jag har inte på att gud, så där skulle det verkligen, så jag skulle vilja ha det. Utan jag tycker det fungerar bra. Och vad var andra frågan där?

Max: Vad är det mest betydelsefulla du går miste om i en videointervju i jämförelse med en fysisk intervju. Eller om det ens är någonting du känner att du går miste om liksom.

Intervjuobjekt B: Ja men det är väl den här alltså... Man kommer varandra lite närmare ändå

på en fysisk intervju, och som jag berättade lite om det här med att det blir lite mer kallprat. Man ser också... Ja men du ser ju också hela personen. Det är ju alltså... Varför det blir så det är ju lite att förklara exakt. Men det är så, sitter man i ett rum fysiskt så är det en annan grej. Men jag tycker ändå inte att det gör att det blir ett problem i rekryteringsprocesser. För att det funkar jättebra med digitala intervjuer. Men sen tycker jag personligen att det är roligare att ha fysiska intervjuer. För att som sagt, man kommer varandra lite närmare att på kortare tid av att se att personen fysiskt. Så ja, jag kommer nog alltid gilla fysiska intervjuer före det digitala. Just för det är för det är roligt att möta personer i verkligheten. Men jag tycker digitala intervjuer, om man liksom träffsäkerhetsmässigt, så tycker jag ändå att det är jättebra.

Martin Grymt. Tack. Då stoppar jag inspelningen.

7.3 Appendix 3

Intervju 3

Företag: Organisation 3

Intervjuare: Johan Björkman & Martin Sundström

Intervjuobjekt: Intervjuobjekt C

Transkribering

Martin: Då har vi intervju med "Intervjuobjekt C". Hen har valt att vara anonym så vi kommer inte tilltala hen med namn. Även organisationen hen jobbar på vill hen ska vara anonym så vi kommer inte heller att benämna den med namn. Vi har även fått samtycke för att spela in den här intervjun så ja, välkommen!

Intervjuobjekt C: Tack snälla.

Martin: Då kan vi börja med de inledande frågorna. Vad arbetar du med nu?

Intervjuobjekt C: Jag jobbar som rekryterare på ett ingenjörsbolag, så jag jobbar med både internrekrytering och employer branding.

Martin: Har haft erfarenhet av både fysiska och digitala arbetsintervjuer?

Intervjuobjekt C: Inte på min nuvarande arbetsplats men absolut tidigare har jag det, och främst innan pandemin, då var det ju mer vanligt men sedan pandemin har jag faktiskt inte haft en enda fysisk intervju utan bara digitala.

Martin: Vad är din generella åsikt kring digitala arbetsintervjuer?

Intervjuobjekt C: Min generella åsikt är att det funkar väldigt bra jag tycker att det är väldigt effektivt och ja, det enda som kan vara ibland är väl just det här med tekniken som inte

alltid funkar men det är ju inte det är ju inte majoriteten utav gångerna. Så min generella inställningar är att det funkar bra tycker jag.

Johan: Hur upplever du den fysiska närvaron av intervjupersoner i en digital intervju? Med fysisk närvaro så menar vi exempelvis ansiktsuttryck, gester och ögonkontakt.

Intervjuobjekt C: Nej men jag upplever den ändå bra, sen har man ju såklart märkt ibland att liksom ja men just ögonkontakten kan flacka lite ibland och det kanske har, nu gissar jag, men det kan ju ha liksom saker att göra med att det dyker upp något på datorn samtidigt eller någonting på telefonen som ligger bredvid. Jämför man med en fysisk intervjuer så du har inte med dig telefonen på samma sätt eller har inte några andra distraktioner så det är väl någonting som jag liksom har tänkt på ibland att man liksom funderade lite grann på och är den här personen 100 % närvarande i mötet eller är den kanske bara till 80 % närvarande.

Johan: Och skulle du säga då att det är viktigt att personen man intervjuar är fysiskt närvarande?

Intervjuobjekt C: Absolut ja men det är det måste jag ändå säga. Vi ska ju ändå ha ett samtal och märker jag att personen i fråga inte riktigt är med mig då kan jag ju känna att så här vad gör vi här vad varför har vi bokat det här med att om om det inte ens verkar intressant. Så det blir ju liksom kopplat till just det här med intresse liksom, som man speglar då i i kroppsspråk och och gester och så där. Ja lite den den analysen som jag gör i alla fall.

Martin: Då är nästa fråga här. Hur upplever du den psykologiska närvaron till intervjupersoner i en digital intervju? Då menar vi exempelvis klädkod, tonläge val av språk och social kompetens.

Intervjuobjekt C: Ja alltså det är ju en fråga man nästan fått flytta ner till de olika delarna, det är ju väldigt olika bitar men tittar vi klädkod så skulle jag säga att man nog tummar lite mer på den i och med det digitala mötet. Vad sa du mer för faktorer?

Martin: Tonläge, val av språk och social kompetens

Intervjuobjekt C: Just det ja. Jag tycker ändå att de bitarna kan man ändå få med ganska bra igen i en digital intervju och sen så är jag så van vid att jobba kompetensbaserat och där liksom, jag bedömer kandidaten utifrån hur kandidaten svarar kring de frågorna jag ställer och det tycker jag ändå har funkade väldigt bra. Och ja, nu har man gjort så många intervjuer så att man liksom baserar väldigt mycket på ens tidigare erfarenheter och man har ju träffats av väldigt många olika människor så att där jag tycker mig ändå få en ganska bra känsla utifrån de bitarna. Just klädkod är väl det som kanske sticker ut lite generellt sett.

Martin: Och om vi skulle ställa det i relation då till en fysisk intervju, upplever du att du får en mer rättvis bild av kandidaten vid en digital eller fysisk intervju utifrån dessa dimensioner?

Intervjuobjekt C: Nej alltså där tycker jag att det är ganska samma ändå. Jag hade nog gjort ganska samma bedömning oavsett om jag hade träffat kandidaten digitalt eller inte om jag

tänker tillbaka på de kandidater som jag liksom ändå har träffat så att det tror jag inte är någon större skillnad för min del i alla fall.

Martin: Ytterligare en följdfråga då. Anser du att det är viktigt att kunna avgöra det som brukar kallas för den mellanmännsliga relationen, den här psykologiska närvaron, i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt C: Ja den är såklart super superviktig. Sen så det är ju som någonstans blir för mig är ju att jag behöver ju någonstans vara ganska objektiv i min roll, för att den här personen kommer inte att jobba direkt för mig eller liksom med mig i framtiden, vilket gör att jag kanske inte lika mycket tar in de bitarna som kanske någon som som faktiskt ska ha den här personen som sin medarbetare. Jag fokuserar på hur personen svarar på frågorna jag ställer egentligen och vad jag får för svar utifrån det.

Johan: Toppen. Använder ni samma system för alla kandidater som intervjuas digitalt? Och med det vi menar där är med samma system då om du har en roll som ska tillsättas är det exempelvis samma frågor och är intervjuerna strukturerade på samma sätt för varje kandidat som ni intervjuar digitalt?

Intervjuobjekt C: Ja det är det skulle jag ändå säga. Sen så kan man ju alltid liksom eller jag tror inte att att frågorna ändras, men jag tror lite att frågorna kan ibland ställas i lite annan ordning lite men annars håller jag det på samma sätt liksom oavsett kandidat egentligen ja.

Johan: Toppen. Upplever du att det datormedierade kommunikationsmedlet ger en representativ bild av personen som intervjuas?

Intervjuobjekt C: Absolut jo men det är ja är väl det korta svaret absolut det det tycker jag ändå.

Martin: Bra då går vi vidare. Upplever du att kandidaten som anställs presterar på den förväntade nivån efter den digitala anställningsprocessen?

Intervjuobjekt C: Ja. Men det är klart att man har haft vissa fall där det då inte har funkat.

Martin: Okej, men de gångerna som cheferna haft digital kontra fysisk intervju, hur har det gått i för de som man anställt?

Intervjuobjekt C: Men jag tror att mycket av det handlar nog lite om inställningen hos cheferna, vilka som som känner att de behöver ha det här fysiska för att liksom kunna få en uppfattning. Men sen har jag också haft vissa gånger där cheferna har haft en helt och hållet digital process, speciellt när det var verkligen brinnande pandemi, om man inte ens fick vara på kontoret och då liksom tycker jag ändå att det har liksom blivit en bra bra match till slut, och att man ändå har kunnat hitta den kandidat som har varit till mycket bra. Så att det, ja, nej men absolut på det stora hela tycker jag ändå att det är det funkar.

Johan: Och du nämnde ju tidigare att du har haft fysiska intervjuer också. Om du då skulle ställa det i relation till digitala anställningsprocesser, är lättare för dig att avgöra om du tror att den här kandidaten kommer prestera på den förväntade nivån, och får du en tydligare bild av kandidaten efter intervjun?

Intervjuobjekt C: Återigen så tycker jag ändå att jag har kunnat göra samma typ av bedömning egentligen oavsett om det har varit digitalt eller inte så att ja, det är nog liksom den generella bilden jag har faktiskt.

Johan: Grymt. Har du förändrat din intervjuteknik sedan virtuella intervjuer blev standard? Det kan till exempel vara hur du ska strukturera intervjun, och så vidare.

Intervjuobjekt C: Det är inte lika mycket kallprat i en digital intervju. Det är ganska pang på måste ändå säga. Förut var det ändå att man hälsade på varandra i receptionen och tog en kaffe, och så skulle man gå in och sätta sig och det var ganska liksom det var ändå, ja men 3-4 minuter, 5 minuter ibland, som man liksom ändå ja var tvungen att hålla igång. Det är liksom lite utanför själva intervjuandet och det är ju inte samma sak idag med det digitala den. Den biten försvinner ju någonstans. Idag det är ju mer så, ja hur mår du, bra, men ska vi sätta igång då liksom. Så det är jag ska ju säga att jag det har ganska mycket kortare intervjuer tror jag digitalt än vad jag har fysiskt.

Johan: Intressant. Känner du att detta har påverkat träffsäkerheten vid rekrytering? Alltså att du till exempel kan lägga mer tid på den faktiskt intervjun då jämfört med tidigare?

Intervjuobjekt C: Ja, alltså någonstans får man ju se till att man är ju bara människa och jag man har ju läst hur många undersökningar som helst och studier där dom liksom, hur snabbt vi uppfattar andra, hur snabbt det går att göra det liksom en en bedömning utav en människa. Jag menar, om vi träffas och börjar med en kaffe vid receptionen så efter 3-4 minuter, då har ju jag nästan redan där gjort en bedömning hur du kommer vara som kandidat. Det blir ju lite orättvist egentligen medans om man i en digital intervju egentligen bara fokuserar på själva intervjun då kan jag känna att, då blir det lite mera objektivt kanske, än tidigare, även fast det är en omedveten process som sker när man träffas fysiskt och liksom använd försöker connecta. Men den biten försvinner ju vid en digital intervju då då kanske det blir så att i den digitala miljön så blir det mer fokus på kandidaten och kandidatens svar.

Martin: Toppen, då kommer vi till lite mer tekniska frågor som handlar mer om systemet du använder, om det är Teams eller om det är Zoom eller vad ni vad ni kör med. I alla fall, upplever du att det förekommer störningar i form av lag eller fördröjning eller att det blir bakgrundsljud i den datormedierade kommunikationsmiljön?

Intervjuobjekt C: Nej men det är snarare kan uppleva är just ljudproblem, eller att videon inte fungerar ibland. Så det är vissa gånger som man, ja, kameran drar inte igång eller att det är inte att det inte funkar av någon anledning. Så det är mer sådana bitar.

Johan: Yes. Upplever du att systemet du använder är lätt att korrigera i efter möjliga errors, fel eller olika störningar?

Intervjuobjekt C: Jo men det tycker jag väl generellt sett. Eller det är ingenting som jag har funderat på eller att det har varit någon typ av störningsmoment.

Martin: Då är vi på på sista frågan nu. Hur tror du att systemet du använder skulle kunna förbättras för att för att avläsningen av kandidaten och träffsäkerheten skulle fungera bättre vid rekrytering?

Intervjukandidat C: Oj ja.. Det skulle isåfall vara det här strulet återigen med video och ljud. Det kan ju bli liksom ett irritationsmoment som kanske i vissa lägen påverkar bedömningen av kandidaten. Att det alltså inte blir en positiv upplevelse. Sen gör ju jag såklart det jag kan för att ändå försöka hålla mig objektiv och liksom ändå fokusera på kandidaten men börjar vi ett möte med att ha ett teknikstrul på 10 minuter så kommer man ju inte in i intervjun riktigt på det sättet att man skulle vilja. Så att det är väl kanske det jag kan känna att om man hade kunnat radera det irritationsmomentet så hade ju alla kandidater fått samma chans. Så ja, det är det jag kan säga på rak arm.

Johan: Grymt. Då stoppar jag inspelningen där.

7.4 Appendix 4

Intervju 4

Företag: Organisation 4

Intervjuare: Max Läckgren & Johan Björkman

Intervjuobjekt: Intervjuobjekt D

Transkribering

Max: Välkommen!

Intervjuobjekt D: Tackar.

Max: Då kör vi igång intervju med "Intervjuobjekt D". Hen har valt att vara anonym så därför kommer vi inte nämna dig vid namn och organisationen kommer också att hållas anonym. Vi har även fått samtycke för att spela in intervjun. Så ja, jag tänker att vi kan börja med de inledande frågorna. Vad jobbar du med nu?

Intervjuobjekt D: Min titel är affärsområdeschef och jag är ansvarig för ett område inom IT, där vi jobbar med rekrytering och bemanning av IT folk inom ja, alla typer av tjänster inom IT egentligen, förutom utvecklare. Vi har mest fokus på, ja men kanske IT support, IT tekniker, projektledare, systemförvaltare, mycket sånt där. Och så jobbar vi både med fasta tjänster och konsultuppdrag till våra kunder som är inom både privata och offentliga sektorn.

Max: Intressant. Har du haft erfarenhet att genomföra både fysisk och digital arbetsintervju?

Intervjuobjekt D: Alltså jag har jag satt och fundera på det jag har faktiskt bara gjort digitala intervjuer. Jag har jobbat här i 5 år men den här tjänsten fick jag precis när pandemin startade och tjänsten jag hade innan det här var inte så operativ eller den hade inte så mycket med kandidater att göra, utan det är först nu när jag fått denna tjänsten som jag har jag har börjat ha hand om kandidater också och då hade man ju bara digitalt liksom. Så jag tror inte gjort en enda intervju face to face, jag har ju haft kundmöten och så face to face, men inte intervjuer.

Max: Men jag tror vi kommer kunna använda det ändå, vi vill bara ställa frågan för att se, liksom vissa följdfrågor handlar om att ställa det i kontrast med fysisk intervju, men då kan det bli så att du kan ju tänka vad det kanske kan bero på eller någonting sånt liksom.

Intervjuobjekt D: Ja precis och jag tänker ändå att kundmöten och är ju liknande som en arbetsintervju faktiskt så jag har ändå lite att jämföra med.

Max: Okej men då kör vi den sista inledande frågan. Vad är dina generella åsikter kring digitala arbetsintervjuer?

Intervjuobjekt D: Alltså först och främst så är det ju väldigt tidseffektivt, det är väldigt smidigt både för mig och för kandidaten. Man behöver liksom inte resa iväg någonstans, det är mycket lättare att ta det liksom ja, på studs, man kan ta det liksom över lunchen eller bara smita in i något rum eller sådär. Så det är väl den stora fördelen, att man hinner med fler intervjuer på en dag än vad man kanske annars hade gjort. Sen så är det ju såklart, tror jag, en nackdel ibland, för att man får kanske inte samma bild av en person när man bara ses digitalt för att ja, man missar ju hela det här med kroppsspråket och personkemin och allt sånt. I början var det ju mycket svårare än vad det är nu, nu har man ju lärt sig lite hur man ska tänka och se och titta på personen och så där. Så det är väl både positiva och negativa aspekter på det digitala mötet. Jag tror ändå att det är åt det hållet det kommer gå mer och mer liksom, jag har svårt att tro att alla möten kommer vara fysiska efter det här.

Johan: Vi kommer in lite på det som du nämnde där med kroppsspråket som du gav som exempel. Hur upplever du den fysiska närvaron av intervjuerpersoner i en digital intervju? Och med fysisk närvaro så menar vi exempelvis ansiktsuttryck, gester och ögonkontakt.

Intervjuobjekt D: Ja exakt. Det där är så olika från person till person, men jag tycker att om man liksom startar upp en intervju och så ser man direkt att personen sitter lite så här, du vet, inte har någon bakgrundsbild och har det väldigt stökigt hemma, och det är saker som pågår i bakgrunden. Då får man direkt en ganska så negativ känsla och då går det väldigt fort och då har man liksom redan bedömt personen utefter det liksom, som man inte hade märkt om man hade setts fysiskt. Så det och det kan ju vara lite såhär, saker som stör i bakgrunden, folk som har hundar hemma eller barn hemma och så där och det gör liksom att hela intervjun blir lite mer stökig. Men då känner jag då kan man ju då kan man ju liksom döma personen på att, ja det kanske hade man träffat den personen fysiskt så har man inte märkt det här men det får man ju se liksom är hemma och då kan man tänka så här ja det verkar inte vara så strukturerad

person det här varför har han eller hon inte liksom ordnat upp det lite inför den här intervjun liksom så då får man ändå den aspekten att döma på också.

Och sen är det också grejen med internetuppkoppling och sånt där som kan stöka till det, och det kan ju vara ja om att det hackar så det kan ju vara sånt som ingen kan hjälpa eller göra någonting åt men det är ändå ett negativt intryck och det inte är kandidatens fel liksom. Och sen ja, men det är ju lätt liksom att man kanske tittar bort åt andra håll, och det är svårt att hålla ögonkontakt när man kör digitalt man här man inte allt liksom, så det är ju någonting man måste kanske träna lite på som kandidat också att det verkligen är att fundera på, att jag måste faktiskt städa undan lite här hemma för det kommer synas, och klä på mig något som är lite anständigt, och så. Även att använda sitt kroppspråk mer är ju något jag känner att kandidater överlag måste träna lite mer på, för det märks att det inte används lika mycket i... i digitala intervjuer, skulle jag säga.

Så det är väldigt lätt att skapa sig en bild om personen väldigt snabbt när man får liksom en inblick i deras hem och sådär ibland. Så på det sättet så kan det vara alltså lite svårare att hålla det digitalt för att man just inte får man får inte ta det handslaget liksom som man gör när man ses fysiskt, och verkligen få en start som man får annars när man ses fysiskt. Men det är så himla olika från kandidat till kandidat, vissa är skitgrymma på det och det känns som att man sitter fysiskt här och vissa behöver verkligen träna på det. Dom kanske hade gjort mycket bättre intervju om man hade setts, det dom säger kanske är jättebra men allting blir liksom ja, nu hörde inte vad du sa för din hund skällde, eller nu kom det in ett barn i bilden här, du har byggarbetare hemma, som gör att det blir hela upplevelsen blir mer mycket mer negativ.

Max: Du har ju pratat lite om alltihop nu egentligen men den första frågan var ju om alltså hur du upplever den fysiska närvaron, och sen så då tänkte vi fråga istället hur upplever du den psykologiska närvaron till intervjuperson i den digitala intervju? Då är det exempelvis klädkod, tonläge, val av språk och social kompetens.

Intervjuobjekt D: Ja exakt ja, alltså det det kan ibland kännas som att kandidater kan typ glömma bort lite eller så ta det lite lättare på att det här digitalt än va dom hade gjort om det var fysiskt. Så att det liksom blir så här, hade man sett fysiskt i ett mötesrum så hade man också liksom suttit mer rakt upp och ner på stolen så här och med sträckt rygg, men när man sitter hemma i sin datastol så kan det lätt bli att man typ, lutar sig bakåt och liksom, kan glömma bort att jag faktiskt ser dig hela tiden för att man inte är där fysiskt. Så det kan man uppleva ibland, och det kan vara lite mer mot yngre personer kan känna, som så här, ja men lutar sig lite mer tillbaka och kanske inte har någon, kanske inte så här, ja man kanske sitter med en Star Wars tröja och så där har inte tänkt på att man kanske borde klä upp sig lite. Sen behöver man inte ha kostym på sig men man kanske ändå kan fixa till sig lite även om det är digitalt, se lite anständig ut. Det kan jag uppleva att vissa ibland struntar i om det är digitalt, att man bara logga in lite slarvigt så.

Och ja jag vet inte, när man ser fysiskt tror jag också att man pratar mer med händer och man ger en annan typ av energi än vad man gör när man sitter hemma i sin trygga närvaro liksom. Vad sa du mer?

Max: Tonläge, val av språk, social kompetens.

Intervjuobjekt D: Ja men den sociala kompetensen tror ändå, den tror jag då stämmer överens. Jag tror att man kan kanske, man kanske känner, om man är lite blyg så tror jag att man kanske blir lite mer bekväm när det är digitalt faktiskt. Så det är nog ingenting som jag märker någon skillnad på så riktigt. Man är nog mer nervös om man ska komma hit på plats och då kan det ge ett lite nervösare intryck och att man blir lite mer blyg liksom än vad man gör om man är hemma. Sen kan det också då som jag sa falla över till att man blir lite väl bekväm, och kanske så här sitter hemma i soffan, lite tillbakalutad och blir distraherad av grejer. Man ser att, om det plingar på dörren, eller man ser att det, ”oj jag har glömt stänga av spisen”, alltså lite sådana saker kan göra att man distraheras när man sitter hemma. Att man har velat kolla och sen titta runt lite på grejer. Sitter man här så blir man ju som en liten fängelsehåla så finns det inget du tittar på eller kan störas av liksom. Så ja det är verkligen så här både och. Vissa sköter det skitsnyggt och sätter sig liksom i en liten garderob eller ett litet kontor om man har det här varit så många som har det här i Stockholm men, de flesta sitter ju liksom i sitt vardagsrum eller sovrum eller så och då tycker jag det är lätt att man blir lite för bekväma och att sitta och blir lite väl avslappnad ibland.

Max: Sen så tänker jag också, du har touchat på båda delarna av fysisk närvaro och psykologisk närvaro, men anser du att det är viktigt att kunna avgöra den psykologiska närvaron i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt D: Ja det tycker jag. För jag kommer ju skicka vidare det här kandidaten till våra kunder sen och då blir det oftast en fysisk intervju när de väl ska vara till kunden. Och då vill jag ju känna mig säker på att den här personen kommer liksom bete sig, för det handlar inte bara om kompetensen när den väl kommer till kunden utan det handlar om verkligen hur man för sig på intervjun och hur man liksom hälsar när man kommer dit, och hur man, ja men så här kläder och sånt spelar inte jättestor roll alltid, men att man ändå ser lite uppstyrd ut och tillfixad ut så. Så jag tycker ändå att om jag intervjuar en kandidat som jag vet har jättebra CV och svarar jättebra på frågorna men jag ser bara liksom från näsan uppåt för att man sitter så tillbakalutad, och man tittar bort hela tiden så här, och då får jag inte så bra intryck av personen ändå då kanske jag känner att jag kanske inte vill skicka denna kandidaten till kund, för hur kommer han eller hon sitta då på intervju där? Så jag tycker sånt är jätteviktigt hur man för sig i en intervju. Man ska inte bara lita på att man har en bra erfarenhet och kompetens utan det handlar mycket om det sociala och så där runt omkring också. För ofta så ska ju den här personen träffa väldigt mycket folk på sitt jobb eller kanske ska träffa kunder, och då gäller det att man kan föra sig bra där också, så sånt kan vara lite svårare för att avgöra digitalt ibland.

Johan: Använder ni samma system för alla kandidater som intervjuas digitalt för en vakant post? Och med system då, det vi menar är hur ni strukturerade intervjuerna och själva intervjuprocessen – att den är konsekvent över alla kandidater som intervjuas.

Intervjuobjekt D: Ja jo men det skulle jag nog säga ungefär. Vi har en grundmall på vilka frågor vi ska ställa, som är väldigt så här generella liksom om dem som personer. Sen anpassar man ju sig efter vad det är för uppdrag, eller för liksom jobbet vi intervjuar för. Så man brukar köra liksom en ganska så generell intervju först och sen kommer man in lite mer på tjänsten

och då blir det mer specifikt om just företaget som vi intervjuar åt eller om den här tjänsten och sådär men ganska så lika skulle jag nog säga att intervjuerna är. I alla fall det första skedet. Vi gör ju väldigt många förutsättningslösa intervjuer, att vi kanske inte har ett jobb till den här kandidaten just nu, men vi vet att det kommer komma in jobb och då vill vi då har vi fått in ett bra cv så då vill vi liksom fånga upp den här kandidaten direkt, och sen när vi väl fått ett jobb vill vi liksom kan vara snabba och skicka ut den här kandidaten. Så då blir det väldigt generellt liksom, att få en känsla över personen och, liksom vad den kan i grunden, vad den har för grundkunskaper och sånt där. Så att våran HR-avdelning har ju liksom gjort mallar för intervjuer, och vad man ska tänka på, och sånt där och sen använder vi alltid Teams när vi intervjuar.

Johan: Snyggt. Och då, för att binda ihop lite med dom tidigare frågorna: upplever du att det datormedierade kommunikationsmediet ger en representativ bild av personen som intervjuas?

Intervjuobjekt D: Ja alltså jag tror det, och sen de flesta, eller nästan alla som jag har intervjuat har jag ju aldrig träffat fysiskt förrän i jobbet sen liksom, och då har jag ute och träffat dem på lunchen och sånt där, om de är konsulter, men det är så här, det är alltid svårt att... Alltså jag tycker att det är då stämmer överens ganska bra med den upplevelsen man får när man väl träffar dem men de flesta har jag inte träffat i fysiskt någon gång.

Max: Nästa fråga då: efter en digital anställningsprocess upplever du att kandidaten presterar på den förväntade nivån efter anställning?

Intervjuobjekt D: Ja det tror jag. Sen finns alltid undantag. När det gäller liksom fasta rekryteringar släpper vi ju alltid kontrollen efter att de har börjat sitt jobb liksom, så där har inte vi, ja, någonting att göra med dom. Men är det konsulter så har vi ju liksom ständig uppföljning med kunder och kandidater och så där, så då tycker jag att det har att det har, alltså om man har fått så här en bild av en person, hon var lite blyg och ja, kanske inte är den som liksom håller låda på jobbet, ja det brukar stämma ganska bra överens med vad kunden säger sen också. Men att kompetensen liksom den är bra, så där, man behöver inte vara den som är den mest sociala och sådär. Sen finns det ju alltid liksom undantag, när man har blivit grundlurad liksom och träffat en person som verkar supernajs och jättebra, och sen har det börjat hos kund och han eller hon var ju knäpp. Men det tror jag inte har med det digitala mötet att göra utan det innebar att personen i fråga kanske har visat en annan bild av sig själv som man inte har kunnat läsa igenom. Många gånger går det väldigt fort när vi ska ta intervju och sen dagen efter så börjar de jobbet ibland liksom. För ibland går det superfört, ibland tar det väldigt långt tid, så det är väldigt olika. Och när det är så här konsultuppdrag och så, så ska dom ju ofta bara vara inne en kanske kortare period och då behöver man ibland bara kompetensen och det sociala kanske inte alltid spelar så jättestor roll när man ska komma in för ett projekt, utan då behöver man bara in och bomba med sina kunskaper och sen är man klar liksom. Men ja, lite olika men oftast så tycker jag att det stämmer överens.

Max: Men hur tror du då att detta ställs i relation till en fysisk anställningsprocess, alltså just det här med att kandidaten presterar på den förväntade nivån?

Intervjuobjekt D: Ja alltså jag vet inte riktigt hur här stor skillnad är egentligen. För att det

sociala, alltså hur man pratar och för sig så där, det får man ändå en bild av när dom är digitala men det är som det här som du sa, med kroppsspråket och hur man klär sig och hur man liksom för sig bland folk och sånt, det är det som är svårt att se. Men jag vet inte skillnaden riktigt faktiskt med tanke på att jag inte har så mycket erfarenhet av de fysiska intervjuer. Men alla kan ju också lägga på en fasad, även om de ses fysiskt liksom, så kan man ändå spela någon som man alltså man kan ju vara supernervös just förstår det men sen när man jättelugn när man väl börjar sitt jobb det eller tvärtom liksom så det så svårt att säga.

Johan: Och nästa fråga kanske i och med att du inte har haft fysiska intervjuer är svårt att besvara men ja, om du känner till gällande Organisationen i allmänhet. Har du förändrat din intervjueteknik sedan den virtuella intervjuer standard?

Intervjuobjekt D: Ja alltså jag har ju väldigt många kollegor som har jobbat länge här liksom har haft det fysiska intervjuer tidigare och sen gått över till digitala nu liksom. Vi pratar ju mycket om det här, hur man ska lägga upp intervjun och så, och det som man har tappat väldigt mycket på det digitala är ju det här och ”lull-lull” snacket liksom. Ses man fysiskt blir det ofta så att de första 10 minuterna kanske blir att man pratar om våra lokaler, hur det ser ut här, man kanske får sig en rundvandring, man pratar om ”oj vad fin utsikt”, ja alltså sådana saker. Det tappar man helt när man har det digitalt och det är ju såna saker som tyder på hur pass, amen, såhär, social kompetens, hur mycket man vill kallprata och sånt och det kan vara ganska så trevligt att ha det försnacket innan man börjar intervju. Nu blir det mer att man pratar om väder och corona kanske, om man ska ha något alls, och det är inte så inspirerande.

Så det är väl det som många känner första skillnaden - att man har ja, men tappat liksom kallpratet och liksom testat den här sociala biten lite och så där. Och sen då att jag tror också att frågorna och svaren blir ganska mycket kortare i det digitala. Det blir lite mer så här strikt typ. Jag skulle inte säga att vi ändrat intervjumallar och så, utan vi har nog ungefär samma frågor som vi hade även när det var fysiskt. Det är väl mer på att det är det går lite snabbare och det blir lite kortare svar och kanske inte så mycket runt prat kring alltihop som det blir när man ses fysiskt.

Johan: Upplever du att det här på något sätt har påverkat träffsäkerheten i rekryteringen?

Intervjuobjekt D: Nej men det där har vi också pratat mycket om i organisationen. Från början så tror jag att det kanske gjorde det när, ingen var van vid att ha digitala intervjuer, för att vi har ju alltid kört fysiskt liksom. Nu i efterhand kan inte fatta varför vi alltid har gjort det för det är så smidigt med digitalt. Vissa kandidater bor ju jättelångt bort så att, det är ju väldigt enkelt att ta det digitalt. Men nu när det gått lång tid och vi har kommit in i det så tror jag inte att det har påverkat träffsäkerheten faktiskt. Lite i början, men och man måste ju liksom chansa lite eller så där, men nu tror jag att alltså ... Det har gått väldigt bra för oss under den där senaste tiden så att jag skulle inte säga att det har påverkat så mycket.

Max: Då går vi vidare till nästa. Upplever du att det förekommer störningar i form av lag, fördröjning, bakgrundsljud i den datormedierade kommunikationsmiljön?

Intervjuobjekt D: Ja ibland. Ibland tycker jag att internet, och det kan vara från min sida också, att det går segt liksom eller att det laggar någon anledning eller kandidaten, som jag sagt innan att så, ja men ibland kan man märka att de har familjer hemma liksom. Något barn skriker, det kommer en hantverkare och plingar på dörren eller någon som kommer och lämnar ett paket och sen blir det lite såna saker som kan störa lite. Och då märker man ju också att kandidaterna blir lite så här, att de skäms lite typ eller blir lite nervösa. Allt handlar om hur de hanterar den situationen också. Är man såhär ”du jag ber verkligen nu plingade det på dörren här jag måste verkligen öppna” och sen så gör man och sen kommer tillbaks, men om man tar det lite såhär ”ja, jag ska bara gå in med barnen och leksak...”, alltså det tar lite mer nonchalant typ, då kan det bli att man stör sig lite på det och blir lite irriterad men beroende på hur man hantera sådana här ljud och grejer i bakgrunden, eller försöker åter-uppkoppla sig på nätet eller starta om alltså lösa problemet, då har man förståelse för att det är det är som det är liksom. Jag skulle säga att beroende på hur man hanterar så får man olika upplevelser men absolut att det kan störa ibland saker.

Johan: Yes, upplever du att vi i systemet du användare lätt att korrigera i efter möjliga fel, errors eller störningar? Kan vara ja exempelvis då användning av filter själv, felbokning av möten och så vidare.

Intervjuobjekt D: Jag tycker att Teams är enkelt att använda och är det något som krånglar, då har vi en IT-avdelning som hjälper oss. Så jag brukar inte uppleva att jag har så mycket problem med det, jag tycker inte att det är så svårt att med det liksom. Det var säkert det i början men nu tycker jag inte att det är något problem.

Max: Då går vi vidare till sista frågan. Hur tror du att systemet som ni använder skulle kunna förbättras för att avläsningen av kandidaten och träffsäkerheten skulle bli bättre?

Intervjuobjekt D: Ja bra fråga...

Max: Om du tänker så här typ, vad anser du...Nu är det kanske svårt i och med att du inte haft fysiska intervjuer, men vad du anser är det mest betydelsefulla man går miste om i videointervjuer i jämförelse med fysisk intervju?

Intervjuobjekt D: Ja men som jag sa innan, jag har haft mycket kundmöten fysiskt och nu har jag även kundmöten digitalt. Om jag jämför med det, som jag sa, man tappar det här runt snacket. Att så här liksom, lära känna personer på kort tid, genom att ja, man går lite rundvandring på kontoret, man pratar lite om hur sitter, och det var lätt att ta sig hit och hur tog du dig hit. Alltså allt sånt där liksom tappar man ju, och sånt det är faktiskt ganska så ett trevligt ändå, även om det inte är så jätteinspirerande att prata om våran utsikt här, men man får ändå en liten bild av personen, hur det för sig i sociala sammanhang när jag träffar en ny person och det tycker jag man tappar helt i det digitala. Men inte ja, inte med alla vissa, är bra på det digitalt också, men generellt tycker jag att det är det som är den största skillnaden. Och hur man ska ändra det vet jag inte, det är ganska svårt. Man kan inte liksom köra rundvandring med datorn såhär, ja, men man får göra det bästa man kan.

Max: Men superbra, då har vi inga fler frågor. Tack så mycket för att du ställde upp på intervju!

Intervjuobjekt D: Ingen fara, lycka till nu!

Max: Jag stoppar inspelningen där.

7.5 Appendix 5

Intervju 5

Företag: Organisation 5

Intervjuare: Max Läckgren & Martin Sundström

Intervjuobjekt: Intervjuobjekt E

Transkribering

Martin: Det här är intervju med "Intervjuobjekt E", som har valt att vara anonym. Vi kommer därför inte att benämna dig vid ditt namn eller namnet på din organisation i studien eller transkriberingen. Vi har även fått tillåtelse att spela in denna intervjun. Så med det sagt, välkommen!

Intervjuobjekt E: Tack så mycket!

Max: Ja men jag tänker att vi sätter igång med lite inledande frågor. Så första frågan är: vad arbetar du med nu?

Intervjuobjekt E: Jag jobbar som främst med PR, men eftersom vi är ett litet bemanningsföretag så rekryterar jag också en hel del. Nästan mer rekrytering än PR skulle jag säga. Så jag antar att man skulle kunna kalla mig PR-ansvarig och rekryterare.

Max: Har du haft erfarenhet av att genomföra både fysiska och digitala arbetsintervjuer?

Intervjuobjekt E: Ja, ja det har jag.

Max: Super! Sista inledande frågan lyder: vad är dina generella åsikter kring digitala arbetsintervjuer?

Intervjuobjekt E: Jo men... alltså det har ju både sina fördelar och nackdelar. Men jag skulle säga att just generellt sett fungerar det ändå bra. Det sparar mycket tid, man hinner med att intervjua fler personer per dag, per vecka. Sen så är det saker med själva intervjuerna som ibland kan ses lite som ett hinder i jämförelse med fysiska intervjuer men... men ja, i det stora hela är det bra att det finns.

Max: Ja men precis. Vi kommer gå igenom lite mer specifika frågor efter dessa så där kanske

du mer specifikt får möjlighet att beskriva fördelarna och nackdelarna.

Intervjuobjekt E: Ja men det låter bra.

Martin: Ja men vi går in på de teoretiska frågorna då. Hur upplever du den fysiska närvaron av intervjupersoner i en digital intervju? Då menar vi exempelvis, ansiktsuttryck, gester och ögonkontakt.

Intervjuobjekt E: Jag tycker att det fungerar bra när det funkar helt enkelt, men det händer ändå en del gånger att det inte gör det tyvärr. Det handlar ofta om vilken ”setting” den man intervjuar sätter sig i och hur, ja hur förberedd personen är. Sitter man med en dator placerad på typ ett skrivbord, eller ja ett bord, och har bra bild och så, så fungerar det bra. Men det är ofta som det kanske... ja men finns lite hinder för det. Gesterna tycker jag ofta försvinner mer i digitala intervjuer, vilket jag inte vet om det är bekvämligheten för vissa kandidater eller så. Ibland kan man också märka att uppkopplingen är ibland lite seg vilket kan göra att ens reaktioner inte blir helt synkade med det man säger vilket gör att jag själv ger... ja men som en efterreaktion till kandidatens reaktion vilket kan sabba tempot lite och uppfattningen av den andra. Sen så märker man även ibland att ögonkontakten inte är helt med och det är svårt ibland att förstå om det är för att något händer i bakgrunden, om personen kanske bara tänker lite eller så. Det känns mycket lättare att avgöra ögonkontaktens... ja men syfte typ, just i fysiska intervjuer måste jag ändå säga. Samtidigt så har man väl lite förståelse för detta i digitala intervjuer idag när man har haft så många, men det upplevs ju inte riktigt på samma sätt digitalt ändå.

Martin: Ja vi kan köra på följdfrågan då till den frågan. Anser du att det är viktigt att kunna avgöra den här fysiska närvaron i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt E: Ja det skulle jag ändå säga. Sådana saker kan ofta säga en hel del om vem kandidaten är som person. Sen så beror det lite på också. Utför man intervjuer för en position som är mer kompetensbaserad så är det såklart viktigare att veta vad personen kan och då får man gå mer på vad personen svarar på frågorna och gå igenom CV och tidigare erfarenheter och så. Men just för att utföra en bra intervju så spelar den här... vad sa ni? Juste fysiska närvaron, den spelar roll ändå. För, som sagt, det beskriver mycket hur en person för sig och hur den är, vilket ibland kan vara viktigt för positioner där det krävs mycket kontakt med kunder, eller att de ska passa ihop i ett specifikt team som arbetar tillsammans och så.

Max: Ja men bra. Vi går vidare till nästa fråga. Hur upplever du den psykologiska närvaron till intervjupersonen i en digital arbetsintervju? Exempelvis klädkod, tonläge, val av språk och social kompetens?

Intervjuobjekt E: Alltså, det skulle jag nog ändå säga upplevs bra, det har i alla fall blivit mycket bättre med tiden. Förut kunde man märka att folk kanske satt med keps eller mycket mer avslappnade kläder till exempel, det händer aldrig nuförtiden skulle jag ändå säga. I början var det ju en ovana också att bara kunna se ansiktet egentligen, men det har väl blivit en sådan sak man inte riktigt tänker på eller analyserar på... på samma sätt längre. Sen typ social kompetens, det är svårt o ge ett entydigt svar på men... men jag skulle ändå säga att det upplevs bra. Ibland gör man missar på den biten också i fysiska intervjuer så det handlar väl

även här lite om hur förberedd kandidaten är och kanske hur van den är vid att ha intervjuer och så. Sen... var det något mer där?

Max: Ja tonläge och val av språk.

Intervjuobjekt E: Jo men det tycker jag ändå man upplever bra. De tillfällena man inte gör det är det kanske inte någons fel direkt. Då är det ju kanske mer, ja men uppkopplingen som jag sa innan eller att det är lite bakgrundsljud. Det är klart att det stör, men tycker ändå att det fungerar bra generellt sett i digitala intervjuer.

Max: Ja men super. Vi har en följdfråga där också, likt på första frågan. Anser du att det är viktigt att kunna avgöra den psykologiska distansen, som vi precis pratat om, i en arbetsintervju?

Intervjuobjekt E: Ja, alltså det är ju svårt att komma ifrån att den inte är viktigt, för samma sak här, jag... eller man kan ändå förstå lite bättre vem personen är om det går att avgöra dessa faktorer. Sen så är det väl något som går att diskutera såklart. Nu när man inte tänker på dessa saker lika mycket, kanske det är något bra för, ja men strukturen av en intervju. Man har vant sig lite vid att inte tänka lite mycket på dessa saker och det kanske gör att man inte blir lika... partisk eller vad man ska säga. Sen beror det såklart på, ibland är dessa faktorer något som är superviktigt för oss just för en specifik position och då måste man ju kunna avgöra exempelvis den sociala kompetensen. Men jag tycker ju ändå att man kan få en bra bild i de flesta fall kring det, så ja, det funkar väl bra helt enkelt.

Martin: Super. Vi tar nästa då. Använder ni samma system för alla kandidater som intervjuas digitalt för en och samma position?

Intervjuobjekt E: Ja, ja men precis det gör vi. Vi använder oss av Teams, och det tycker vi väl alla fungerar bra. Nu känns det som att det inte bara är vi på företaget som är vana vid det utan alla verkar veta hur det fungerar så det är ju ett plus.

Martin: Yes, men använder ni digitala intervjuer för alla kandidater eller får kandidaterna själva välja om de vill utföra intervju fysiskt eller digitalt?

Intervjuobjekt E: Det beror lite på faktiskt. Vi försöker att se till att alla ska få samma möjlighet till sitt val, då vi ibland intervjuar folk som bor i andra städer och så. Då vill vi inte tvinga någon från, jag vet inte, Luleå exempelvis, för att komma till Stockholm och då känns det ju bra att man kan erbjuda olika alternativ till skillnad från om någon till exempel bor i Stockholm. Men vi försöker, i de olika stegen, att hålla oss till samma format. Det är exempelvis att vi ofta har en inledande intervju med kandidater, och då är allas intervju digitalt. Sen senare i processen vill vi gärna träffa kandidaten, eller kandidaterna som har gått vidare, och då erbjuder vi att träffa dem fysiskt på plats, men ibland är ju distansen lite av ett problem för vissa kandidater och då får de köra digitalt om de trivs bättre med det alternativet.

Martin: Ja men bra. Men upplever du då att det datormedierade kommunikationsmedlet ger en representativ bild av personen som intervjuas?

Intervjuobjekt E: Ja, det måste jag ändå säga. Annars hade det varit lite problematiskt för oss att ha olika intervjuformer.

Max: Ja precis. Efter en digital anställningsprocess då, upplever du att kandidaten presterar på den förväntade nivån efter anställning?

Intervjuobjekt E: Det korta svaret är väl ja. Ibland har man väl ändå gjort vissa missbedömningar när man har utfört digitala intervjuer, men det brukar ofta uppmärksammas när man senare ses fysiskt. Då handlar det väl om vissa kanske sociala koder och så som inte riktigt kommit fram digitalt. Jag personligen föredrar väl ändå fysiska intervjuer för jag tycker att man får ett annat intryck av personen då och känner mig fortfarande lite mer säker på min bedömning vid fysiska intervjuer och det gör att det blir väl en bättre träffsäkerhet då. Men måste ändå säga att det är väldigt få tillfällen som personen inte presterar ens likt den förväntade nivån efter en digital anställningsprocess, dock med förbehåll för att vi då i en... ja men i en helt digital anställningsprocess använder oss av fler steg än bara en digital intervju.

Max: Juste. Du svarade ju lite på det men jag tänker att vi kör frågan ändå. Hur ställs detta i relation till en fysisk anställningsprocess?

Intervjuobjekt E: Ja men som jag var inne på så får man väl en lite bättre uppfattning av personen personliga... egenskaper kan man väl säga, då i en fysisk intervju och anställningsprocess i jämförelse med digitalt. Sen så pratade jag ju lite om det innan. Kompetensen för positionen tycker jag ändå bedöms likadant i digitala och fysiska arbetsintervjuer. Men ibland letar vi efter personer som... ja men ska passa bra i vissa grupper och teams, som ska ha mycket kontakt med kunder och även internt. Dessa faktorer tenderar väl att inte uppfattas på exakt samma sätt i digitala intervjuer, och med det sagt så kan då träffsäkerheten för dessa positioner påverkas om man inte genomför flera digitala intervjuer eller case till exempel, eller om vi inte har en kompletterande fysisk intervju.

Martin: Jättebra! Då tar vi nästa fråga: har du förändrat din intervjuteknik sedan virtuella intervjuer blev standard?

Intervjuobjekt E: Både ja och nej... alltså... Jag vill säga att upplägget för själva intervjun ser likadan ut som innan vi började köra intervjuer i Teams, men typ... jag tror ändå att med digitala intervjuer så är det mer fokuserat på själva frågorna. Så det är väl en skillnad. Småpratet innan försvinner skulle jag säga. Annars skulle jag fråga kandidaten om han eller hon vill ha kaffe, eller ett glas vatten. Jag tror ändå den har förändrats även om jag inte själv har tänkt på det jättemycket. Så ja...

Martin: Okej, då har vi en följdfråga också: Upplever du att detta på något sätt påverkat träffsäkerheten i rekryteringen?

Intervjuobjekt E: Generellt sett skulle jag säga nej, men det har varit tillfällen då vi kört en hybridvariant och vid sista intervjun har jag upplevt att kandidaten varit annorlunda. Eller inte annorlunda så, men alltså... det blir ändå lättare att läsa av personen när man ser den. Ett

exempel är liksom att en person som skulle komma till sista intervjun till en kund hade bara en arm. Och vi får såklart inte diskriminera personen på grund av det men jobbet var ett serveringsjobb och då kanske vi kunde matchat kandidaten med ett annat jobb som inte krävde lika mycket fysisk armstyrka. Och eftersom första intervjun var digital var det inget jag såg. Då påverkades träffsäkerheten skulle man väl kunna säga. Men annars har digitala intervjuer för det mesta fungerat väldigt bra.

Max: Jätteintressant! Nu tänkte vi ställa lite mer tekniska frågor, den första är om du upplever att det förekommer störningar, i form av lagg/fördröjning och/eller bakgrundsljud, i den datormedierade kommunikationsmiljön?

Intervjuobjekt E: Ja det gör det ibland. Ibland kan intervjun gå väldigt fläckfri men helt plötsligt fryser bilden eller ljudet börjar hacka och då försöker jag ofta koppla in en nätverkskabel snabbt för att inte förlora för mycket av konversationen. Men ibland fungerar inte det heller, då är det förmodligen något fel på kandidatens internet. Men det hade varit skönt att veta varför det händer så där plötsligt ibland. Det var något mer ni nämnde? Vad var det?

Max: Ja precis, om det också förekommer bakgrundsljud under en digital intervju?

Intervjuobjekt E: Ja juste. Jo men det förekommer väl, framför allt om kandidaten sitter på något kafé eller liknande. Sen om kandidaten kanske bor med någon eller har barn, då är det inte omöjligt att man hör något ljud i bakgrunden. Det är väl grejer man stör sig på då och då, men jag tycker man får ha överseende med det när vi väljer att ha digitala intervjuer.

Martin: Nästa fråga då: Upplever du att videosystemet du använder är lätt att korrigera i efter möjliga errors eller störningar? Då kan det exempelvis vara felbokning av möten i videosystemet du använder eller möjligheten att kunna brusreducera. Sen också användning av filters.

Intervjuobjekt E: jo... alltså... Felbokning av möten är väl inte jättesvårt att ändra. Och alla som ska vara med får ju ett mail då också, så nej det är väl ganska enkelt skulle jag säga ändå. Men som sagt, om det låter för mycket kanske man får ha lite överseende eftersom det är digitala intervjuer. Men om det låter så pass mycket att det blir svårt att koncentrera sig på vad kandidaten säger påverkar det ju intervjun negativt såklart. Och vi använder alla samma filter här på företaget när vi intervjuar en kandidat, det är det ni ser nu i bakgrunden. Däremot har jag bett kandidater ibland sätta på filter för att suddas ut bakgrunden och det kanske har varit lite knepigt ibland för den som inte är så teknisk att förstå. Men jag tycker det blir enklare då att fokusera på själva kandidaten då. Det blir liksom en mer neutral stämning. Kandidaten kan enbart se mig och inte någon annan och samma för mig. Förlåt nu pratade jag på för mycket, vad var frågan nu igen?

Martin: Nej det är lugnt, det är jätteintressant. Grundfrågan är om det är lätt att korrigera eventuella errors eller störningar, där du då tagit upp lite exempel nu.

Intervjuobjekt E: Kort sagt skulle jag väl säga att det är hyfsat enkelt ändå. Men störningar

som ljud och bild kan väl vara lite svårare att förstå. Då hade det väl behövts något som hjälper en lite på traven. Men mycket kanske handlar om internet också. Jag vet inte riktigt faktiskt. Men ibland är det svårt och ibland inte.

Max: Härligt, då är vi på sista frågan, men det är en följdfråga också: Hur tror du att systemet du använder skulle kunna förbättras för att avläsningen av kandidaten och träffsäkerheten skulle fungera bättre? Och då kan man förklara det som: Vad anser du är det mest betydelsefulla du går miste om i en videointervju i jämförelse med en fysisk intervju?

Intervjuobjekt E: Oj... Det mest betydelsefulla som försvinner kanske är fokuset och lugnet. Vi en fysisk intervju sitter ju jag med kandidaten i ett rum och ingenting runtomkring stör mig eller kandidaten. Så om systemet skulle kunna göra något sånt hade det varit grymt. Sen kanske lite det jag var inne på tidigare, om man på något sätt kunde se hela kandidaten, det hade också varit bra. Det kanske är lite svårt att fixa om man inte ber kandidaten ställa sig upp en snabbis. Sen är det ju roligare med fysiska intervjuer. Jag känner iallafall att det är lättare att läsa av personen då också. Vi har ju personlighetstester inför en intervju så ska komplettera med det men jag får inte alltid samma känsla. Så ja, alltså jag är ju inte så teknisk som ni kanske är men om man kan efterlikna det med en fysisk intervju mer så hade det varit grymt. Annars sådana där småsaker som att det är en neutral ”setting” för mig och kandidaten. Sen finns det väl massa mer saker man kan fixa men, ja, något sånt.

Martin: Tack, då stoppar jag inspelningen.

8 Referenser

- Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: En handbok*, Stockholm: Liber AB
- Barber, L. 2006. *e-Recruitment Developments*, Falmer: Institute for Employment Studies
- Baykal, E. (2020). Digital Era and New Methods for Employee Recruitment Advances in E-Business Research, i I.Lee, *Advances in E-Business Research*, United States: IGI Global Publishing, pp.412-430
- Becker, G.S. (2009). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*, [e-bok] University of Chicago Press, Tillgänglig via Google Books: https://books.google.se/books?id=9t69iICmrZ0C&dq=Human%20Capital%3A%20A%20Theoretical%20and%20Empirical%20Analysis%2C%20with%20Special%20Reference%20to%20Education.&source=gbs_book_other_versions [Hämtad 25 mars 2022]
- Biocca, F., Harms, C., & Burgoon, J. (2003). Toward a More Robust Theory and Measure of Social Presence: Review and Suggested Criteria, *Presence: Teleoperators & Virtual Environments*, vol. 12, no. 5, pp.456-480
- Blacksmith, N., Willford, J., & Behrend, T.S. (2016). Technology in the Employment Interview: A Meta-Analysis and Future Research Agenda, *Personell Assessment and Decisions*, vol. 2, no. 1, pp.12-20
- Chai, W. (2021). What is Video Conferencing?, SearchUnifiedCommunications. Tillgänglig online: <https://www.techtarget.com/searchunifiedcommunications/definition/video-conference> [Hämtad 9 mars 2022]
- Okolie, C.U., & Irabor, E.I. (2017). E-Recruitment: Practices, Opportunities and Challenges, *European Journal of Business and Management*, vol. 9, no. 11, pp.116–122
- Europeiska Arbetsmyndigheten. (2021). How COVID-19 has fundamentally changed recruitment, Tillgänglig online: https://ec.europa.eu/eures/public/how-covid-19-has-fundamentally-changed-recruitment-2021-10-13_en. [Hämtad 16 mars 2022]
- Fortnox. (2022). Vad är Humankapital? Tillgänglig online: <https://www.fortnox.se/fortnox-foretagsguide/ekonomisk-ordlista/humankapital> [Hämtad 25 mars 2022]
- Gamage, A. (2014). Recruitment and Selection Practices in Manufacturing SMEs in Japan: An analysis of the link with business performance, *Ruhuna Journal of Management and Finance*, vol. 1, no. 1

Gray, L.M., Wong-Wylie, G., Rempel, G.R., & Cook, K. (2020). Expanding Qualitative Research Interviewing Strategies: Zoom video Communications, *The Qualitative Report; For Lauderdale*, vol. 25, no. 5, pp.1292-1301

Gunawardena, C. (1995). Social Presence Theory and Implications for Interaction and Collaborative Learning in Computer Conferences, *International JI. of Educational Telecommunications*, vol. 1, no. 2, pp.147-166

Harrison, T.M., & Zappen, J.P. (2003). Methodological and Theoretical Frameworks for the Design of Community Information Systems, *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 1, no. 3

Hendrick, E. (2011). What are the pros and cons of using video for recruitment?, *Strategic HR Review*, vol. 10, no. 6

Hermelin, E., & Robertson, I. (2001). A Critique and Standardization of Meta-Analytic Validity Coefficients in Personnel Selection, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 74, no. 3, pp.253–277

Hollandsworth, J.G., Kazeliskis, R., Stevens, J., & Dressel, M.E. (1979). Relative Contributions of Verbal, Articulative, and Nonverbal Communication to Employment Decisions in the Job Interview Setting. *Personnel Psychology*, vol. 32, no. 2, pp.359–367

Horn, R.G., & Behrend, T. (2017). Video killed the interview star: Does picture-in-picture affect interview performance?, *Personell Assessment and Decisions*, vol. 3, no. 1, pp.51-59

Janz, T. and Etherington, L. (2003). Using forecasted net benefits in designing improved recruitment and selection systems, *International Journal of Forecasting*, vol. 1, no. 3, pp.287–296

Joshi, A., Bloom, D., Spencer, A., Gaetke-Udager, K., & Cohan, R. (2020). Video Interviewing: A Review and Recommendations for Implementation in the Era of COVID-19 and Beyond, *Academic Radiology*, vol. 27, no. 9, pp.1316-1322

Kathiravan, M., Madhurani, M., Kalyan, S., Raj, R., & Jayan, S. (2021). A modern online interview platform for recruitment system, *Materials Today: Proceedings*

Kerr, E.B., & Hiltz, S.R. (1982). Computer-Mediated Communication Systems: Status and Evaluation, [e-bok] New York: Academic Press, Tillgänglig via: LUSEM University Library website: <http://www.lusem.lu.se/library> [Hämtad 25 mars 2022]

Kimrel, L. (2021). The Impact of Virtual Employment Interviews on the Teacher Hiring Process The Impact of Virtual Employment Interviews on the Teacher Hiring Process, *Administrative Issues Journal: Connecting Education, Practice, and Research*, vol. 11, no. 1

Lowenthal, P. (2009). The Evolution and Influence of Social Presence Theory on Online Learning, Tillgänglig via: Researchgate website:

https://www.researchgate.net/publication/224885751_The_Evolution_and_Influence_of_Social_Presence_Theory_on_Online_Learning [Hämtad 2022-04-12]

Malinowski, J., Keim, T., & Weitzel, T. (2005). Analyzing the Impact of IS Support on Recruitment Processes: An E-Recruitment Phase Model, *PACIS 2005 Proceedings*, Tillgänglig online: <https://aisel.aisnet.org/pacis2005/81/> [Hämtad 25 april 2022]

Makhbul, Z.M., & Jayabalan, N. (2019). E-recruitment Technology Adoption among Generation Z Job-Seekers, *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, vol. 9, no. 2, pp.1879–1888

Mathis, R.L., & Jackson, J.H. (2008). *Human Resource Management*. Thomson South-Western Publisher

McColl, R., & Michelotti, M. (2019). Sorry, could you repeat the question? Exploring video-interview recruitment practice in HRM, *Human Resource Management Journal*, vol. 29, no. 4, pp.637-657

Microsoft. (2022). Get started with Microsoft Teams. Tillgänglig online: <https://support.microsoft.com/en-us/office/get-started-with-microsoft-teams-b98d533f-118e-4bae-bf44-3df2470c2b12#:~:text=Microsoft%20Teams%20is%20a%20collaboration,projects%2C%200or%20just%20for%20fun> [Hämtad 7 mars 2022]

Newell, S (2009). Recruitment and Selection, i S.Bach (eds), *Managing Human Resources: Personnel Management in Transition*. [e-bok] John Wiley & Sons Publisher, pp. 115-147, Tillgänglig via: Google Books
https://books.google.se/books/about/Managing_Human_Resources.html?id=WruDYHuqoTYC&redir_esc=y [Hämtad 25 april 2022]

Oats, B. J. (2006). *Researching information systems and computing*, London: SAGE Publication Ltd

Potosky, D. (2008). A conceptual framework for the role of the administration medium in the personnel assessment process, *The Academy of Management Review*, vol. 33, no. 3, pp.629–648

Randolph, J. (2009). A Guide to Writing the Dissertation Literature Review, *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, vol. 14, no. 15, pp.1-13

Ratheeswari, K. (2018). Information Communication Technology in Education, *Journal of Applied and Advanced Research*, vol. 3, no. 1, pp.45–47

Recker, J. (2013). *Scientific Research in Information Systems: A Beginner's Guide*, New York: Springer Heidelberg

Schmidt, F.L., & Hunter, J.E. (1998). The Validity and Utility of Selection Methods in Personnel Psychology, *Psychological Bulletin*, vol. 124, no. 2, pp.262–274

Selase, A.E. (2018). The Impact of Recruitment and Selection Criteria on Organizational Performance. GN Bank, Greater Accra Region of Ghana as the Mirror. *Journal of Public Administration and Governance*, vol. 8, no. 3, pp.283

Sellers, R. (2014). Video interviewing and its impact on recruitment, *Strategic HR Review*, vol. 13, no. 3

Sherman, A., Snell, S. and Bohlander, G. (2001). *Managing Human Resource*, Cincinnati: South-Western College Pub

Singh, R., & Awasthi, S. (2020). Updated Comparative Analysis on Video Conferencing Platforms- Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, WebEx Teams and GoToMeetings. *EasyChair Preprint*, no. 4026.

The Insight Partners. (2021). Online Recruitment Market \$47.31Bn by 2028 Growth Forecast at 7.1% CAGR During 2021 to 2028 COVID Impact and Global Analysis by TheInsightPartners.com. Tillgänglig online: <https://www.globenewswire.com/news-release/2021/09/17/2299135/0/en/Online-Recruitment-Market-47-31Bn-by-2028-Growth-Forecast-at-7-1-CAGR-During-2021-to-2028-COVID-Impact-and-Global-Analysis-by-TheInsightPartners-com.html>. [Hämtad 10 mars 2022]

UIS (2009). *Guide to Measuring Information and Communication Technologies (ICT) In Education*, UNESCO Institute for Statistics

Universum. (2022). Vad kostar en felrekrytering?, Tillgänglig online: <https://universumglobal.com/se/blog/vad-kostar-en-felrekrytering/#:~:text=S%C3%A5%20mycket%20kostar%20en%20felrekrytering,p%C3%A5%20cirka%20700%20000%20kronor> [Hämtad 3 april 2022]

Young, J., & Foot, K. (2005). Corporate E-Cruiting: the Construction of Work in Fortune 500 Recruiting Web Sites, *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 11, no. 1, pp.44-71

Zoom. (2022). About. Tillgänglig online: <https://zoom.us/> [Hämtad 8 mars 2022]

