



# LUNDS UNIVERSITET

## Ekonomihögskolan

*Institutionen för informatik*

---

# Samarbete i digital kontext

**En kvalitativ undersökning om videomötet i arbetsgrupper**

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informationssystem

Författare: Ludvig Karsten  
Matilda Wedin

Handledare: Markus Lahtinen.

Rättande lärare: Odd Steen  
Magnus Wärja

# Samarbete i digital kontext: En kvalitativ undersökning om videomötet i arbetsgrupper

ENGELSK TITEL: Collaboration in a digital context: A quantitative study of the video conference in the context of the working group.

FÖRFATTARE: Ludvig Karsten och Matilda Wedin

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

EXAMINATOR: Osama Mansour, PhD

FRAMLAGD: Maj, 2022

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 62

NYCKELORD: Videomöten, Samarbete, Kommunikationsbeteenden, CMC, CSCW

SAMMANFATTNING (MAX. 200 ORD):

Videomötet är på uppgång i verksamheterna men forskning visar att kommunikationen i dessa verktyg kan hindras. För projektgruppen kan detta innebära risker eftersom en god kommunikation är en förutsättning för projektets framgång. Syftet med studien är att identifiera vilka kommunikativa svårigheter som finns i videomötet och vad dessa kan innebära för arbetsgruppen. Studien utgår från tidigare forskning inom sociotekniska kommunikationsområden där särskilda fenomen plockats fram och legat till grund för ett intervjumanus. I semistrukturerade intervjuer undersöktes effekterna av att arbeta med videomöten, både hos den enskilda individen samt på en gruppnivå. Resultatet från undersökningen ger stöd åt tidigare forskning genom att visa på skillnader mellan det fysiska mötet och videomötet. Studien presenterar en rad fenomen och kommunikationsbeteenden kopplade till mediet och hur dessa påverkar individen och samarbetet i en arbetsgrupp.

## Innehåll

<b>1 Introduktion</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Problemformulering.....	2
1.3 Forskningsfråga.....	2
1.4 Syfte.....	2
1.5 Avgränsningar.....	2
<b>2 Litteraturgenomgång av tidigare studier</b> .....	<b>3</b>
2.1 Computer-Mediated Communication.....	3
2.1.1 Uses and Gratifications Theory (UGT).....	3
2.1.2 Social Presence Theory (SPT).....	4
2.1.3 Media Richness Theory (MRT).....	4
2.2 Kommunikationbeteenden kopplade till videomötet.....	5
2.2.1 Interaktiva multimodala plattformar (IMP).....	5
2.2.2 Icke-verbala signaler.....	6
2.2.3 Turn-taking.....	6
2.2.4 Multitasking.....	6
2.2.5 Delade miljö.....	7
2.2.6 Telepresence.....	8
2.3 Computer Supported Cooperative Work.....	8
2.3.1 Koordination.....	9
2.4 Projektgruppen.....	9
2.4.1 Öppen kommunikation.....	9
2.4.2 Socialt kapital.....	10
2.4.3 Träffsäkerhet i informationsdelning.....	10
2.4.4 Kunskapsdelning.....	11
2.5 Teoretisk sammanställning.....	11
<b>3 Metod för att undersöka forskningsfrågorna</b> .....	<b>14</b>
3.1 Litteraturstudie.....	14
3.2 Material.....	15
3.3 Metodval.....	15
3.4 Respondenter.....	16
3.4.1 Urval.....	16
3.5 Etik.....	17
3.6 Bearbetning av data.....	18
3.7 Validitet och reliabilitet.....	18
3.8 Intervjuguide.....	20
<b>4 Resultat från ställda intervjuer</b> .....	<b>24</b>
4.1 Svar från respondent 1.....	24

4.1.1 Beteenden.....	24
4.1.2 Interaktion.....	24
4.1.3 Tekniska hinder.....	25
4.1.4 Informationsdelning.....	25
4.1.5 Generell inställning.....	26
4.2 Svar från respondent 2.....	26
4.2.1 Beteenden.....	26
4.2.2 Interaktion.....	26
4.2.3 Tekniska hinder.....	27
4.2.4 Informationsdelning.....	27
4.2.5 Generell inställning.....	27
4.3 Svar från respondent 3.....	28
4.3.1 Beteenden.....	28
4.3.2 Interaktion.....	28
4.3.3 Tekniska hinder.....	29
4.3.4 Informationsdelning.....	29
4.3.5 Generell inställning.....	29
4.4 Svar från respondent 4.....	30
4.4.1 Beteenden.....	30
4.4.2 Interaktion.....	30
4.4.3 Tekniska hinder.....	30
4.4.4 Informationsdelning.....	31
4.4.5 Generell inställning.....	31
<b>5 Diskussion av undersökningsresultat.....</b>	<b>32</b>
5.1 Beteenden & Interaktion.....	32
5.1.1 Icke-verbal kommunikation (blickar, gester och kroppsspråk).....	32
5.1.2 Multitasking och selektiv uppmärksamhet.....	33
5.1.3 Samarbete och arbetssätt.....	33
5.1.4 Turn-taking, vem tar ordet?.....	34
5.2 Gruppkommunikation och social kontakt.....	35
5.3 Informationsdelning.....	35
5.4.1 Informell informationsdelning.....	35
<b>6 Slutsats.....</b>	<b>37</b>
6.1 Begränsningar och fortsatt forskning.....	38
<b>Bilaga A: Intervjusvar R1.....</b>	<b>39</b>
<b>Bilaga B: Intervjusvar R2.....</b>	<b>44</b>
<b>Bilaga C: Intervjusvar R3.....</b>	<b>49</b>
<b>Bilaga D: Intervjusvar R4.....</b>	<b>55</b>
<b>Referenser.....</b>	<b>60</b>

## Tabeller

Tabell 1: Effekterna av olika kommunikationsbeteenden och processer (Whittaker, 2002).....	7
Tabell 2: Litteratursammanställning.....	11
Tabell 3: Respondenter för intervjuer.....	17
Tabell 4: Färgkoder för dataanalys.....	18
Tabell 5: Intervjuguide.....	21
Tabell A1: Intervjutraskript R1.....	39
Tabell B1: Intervjutraskript R2.....	44
Tabell C1: Intervjutraskript R3.....	49
Tabell D1: Intervjutraskript R4.....	55

## Figurer

Figur 1: Interaktiva multimodala plattformar (Herring, 2015).....	5
---	---

# 1 Introduktion

## 1.1 Bakgrund

Organisationer har sedan länge tagit hjälp av fördelarna med att forma projektgrupper för att effektivt uppnå verksamhetens delmål. Projekten gör sina framsteg genom att gruppen kommunicerar sina tankar och idéer sinsemellan och tar gemensamma beslut. För detta har företagsmötet en central roll och funktion. Teknologi och digitalisering har varit drivande faktorer till förändringar inom företagsmötet och dess utformning. Dagens mötesform speglar vår samtid och det alltmer digitaliserade samhället, och idag sker möten i allt större utsträckning via digitala verktyg som exempelvis Zoom, Microsoft Teams och Skype medan de fysiska mötena blir allt färre. Dessa alternativ var något som räddat många verksamheter när de fysiska mötena helt plötsligt var en omöjlighet på grund av restriktioner i samband av pandemin COVID-19. Då man i många länder uppmanat sin befolkning till att arbeta hemifrån efter förmåga skulle majoriteten av världens alla affärsmöten helt plötsligt hållas i digital miljö. Antalet användare av plattformen hos det numera populära företaget Zoom gick från 10 miljoner i slutet av 2019 till 300 miljoner redan i April 2020 (Yuan, 2021). I en studie av Microsoft där de analyserat sina användares beteenden på sina plattformar visar det sig att användarna spenderat 150% längre tid i möten i April 2021 i jämförelse med April 2020 (Microsoft, 2021).

Vidare förutspår Gartner att endast 25% av världens affärsmöten kommer att ske fysiskt 2024, ett drastiskt fall från 60% innan pandemin (Gartner, 2020). I en amerikansk undersökning har det visat sig att 71% av dem med möjlighet till distansarbete har under pandemin 2020 utfört sitt arbete hemifrån men att denna siffra sjunkit till 59% 2022 (Pew Research Center, 2022). Däremot har motiveringen till hemarbetet skiftat där majoriteten (64%) besvarat 2020 att distansarbetet berott på stängda arbetsplatser medan att majoriteten 2022 (61%) istället gör detta av preferens (Pew Research Center, 2022). Samtidigt berättar 60% av dem som arbetar hemifrån hur de upplevt en större frånvaro till sina medarbetare (Pew Research Center, 2022). Distansarbetet och därmed videomötet har gjort global succé och tycks skapa permanenta spår för hur kommunikationen ser ut i framtiden. Hur kommer detta att fungera för den mötesberoende projektgruppen när de istället håller sina möten digitalt?

Srivastava, Winter, Gross, Metzger, Baron, Mouquet, Meagher, Halpern och Pillar (2021) belyser hur videomötet medför svårigheter med att fastställa en tillit och social sammanhållning inom grupperna (som naturligt främjas i ett fysiskt möte) vilket i sin tur förhindrar kreativa genombrott. Detta beror på mediets begränsande karaktär som hämmar etableringen av ostrukturerade "free flow" diskussioner (Srivastava m.fl., 2021). Till skillnad från det fysiska mötet kräver den digitala motsvarigheten en tydligare agenda för vad som ska genomföras under mötet för att hållas produktivt (Srivastava m.fl., 2021). Detta medför svårigheter för gruppleddare och kräver extra noggrannhet vid planering av digitala möten (Dwyer, 2007 se Lindeblad, 2012).

## 1.2 Problemformulering

PMI (2013) har rapporterat att två av fem projekt misslyckas med att möta verksamhetens avsiktliga mål, budget och tidsram, där bristande kommunikation ligger till grund för hälften av dem (d.v.s. 50% av alla misslyckade projekt). Misslyckade projekt leder inte bara till tappad konkurrenskraft för organisationen i fråga utan även till kostnader som tid och pengar.

Kaptelinin, Danielsson, Kaiser, Kuenen och Nordin (2021) har i en utforskande studie identifierat hur den, under pandemin, centrala rollen för videomötet i verksamheter haft en negativ påverkan på gruppens samhörighet. Samtidigt tycks företagsledare signalera att det digitala videomötet kommer mer eller mindre behålla den roll som det haft under de senaste åren (Northeastern University, 2021). Detta betyder att projektgrupper just nu genomgår en permanent förändring i hur kommunikation i framtiden kommer att se ut där den tycks inkludera allt fler digitala hjälpmedel. Med en fortsatt kommunikation i digitala videomöten blir det viktigt att ta reda på vad detta innebär för projektgruppen eftersom kommunikationen ligger till grund för framgången av projektet och i sin tur organisationen.

## 1.3 Forskningsfråga

Med bakgrund i videomötets förändrade roll som kommunikationsverktyg inom organisationer och med en utgångspunkt i mediets inverkan på individen och gruppen kommer denna studie att undersöka följande frågor:

FF1: Vilka effekter på den enskilda individen medför videomöten och vad innebär dessa för kommunikationen i en grupp?

FF2: Hur fungerar samarbetet för projektgrupper som tar stort stöd i digitala videomötestekniker?

## 1.4 Syfte

Syftet är att visa och beskriva vilka effekter som videomötet har på kommunikationen och samarbetet i en organisatoriskt arbetande grupp i jämförelse med fysiska möten. Detta kommer göras genom att studera vilka kommunikationsförmågor som videomötet har samt hur detta ger uttryck i individens kommunikation genom litteraturanlys och intervjuer. Fortsättningsvis ställs detta i relation till tidigare litteratur gällande vad som är förutsättningarna för en god gruppkommunikation.

## 1.5 Avgränsningar

Forskningsfrågorna vill vi besvara utifrån verksamheter som på grund av pandemin tagit till digitala mötesverktyg för att anpassa sig till omständigheterna. Vi kommer att begränsa vår datainsamling till intervjuer med medarbetare som för tillfället arbetar i någon form av arbetsgrupp och använder digitala videomötesverktyg för kommunikation med denna grupp. Dessa medarbetare är aktiva inom företag som är baserade i Sverige.

## 2 Litteraturgenomgång av tidigare studier

### 2.1 Computer-Mediated Communication

Möjligheten till att enkelt och snabbt kunna förmedla kommunikation tas i dagens samhälle för givet och det ställs allt högre krav på de medier som används. Man brukar säga att människor i dagens digitala samhälle alltid är tillgängliga och ständigt uppkopplade. För att förstå hur och vad för effekt videomötet som medium har på kommunikationen mellan individer undersöks teorier som förklarar digitalakommunikationsbeteenden. Termen Computer Mediated Communication (CMC) eller datormedierad kommunikation som är den svenska benämningen innebär den multimodala sociala interaktionen som sker mellan människor förmedlad via informations och kommunikations teknologier (ICTs) (Wrench, Punyanunt-Carter & Thweatt 2020). Eller kort sagt den kommunikation som sker via datorer.

Datormedierad kommunikation kan uttryckas i olika former där den kan vara av text, ljud, grafik eller videobaserad art. Antingen sker kommunikationen synkroniserat, det vill säga i realtid eller så är den fördröjd (asynkron) och tas emot vid ett senare skede (Wrench m. fl. 2020). Kommunikationen kan ske mellan två enskilda individer (en-till-en), en enskild individ och en grupp (en-till-många) samt mellan olika grupperingar (många-till-många) (Wrench m. fl. 2020). Det finns ett flertal olika teknologier och verktyg som stödjer synkroniserad datormedierad kommunikation där en av dessa är videomötesverktyget.

Fysisk kommunikation innefattar en rad olika verbala och visuella självgående moment som vi individer vanligtvis inte tänker på att vi gör. Dessa självgående beteenden kan te sig i form av gester, ansiktsuttryck, nickningar och blickar. När kommunikation sker mellan människor som inte fysisk befinner sig på samma plats måste många av dessa naturliga kommunikationsbeteenden förmedlas genom datormedierade kommunikationsmedel (Whittaker, 2002). Ett centralt område inom forskning om CMC är just processen gällande förmedling av kommunikation via datormedierade medel. Att förmedla kommunikation via datormedierade medel innebär nämligen en del begränsningar jämfört med den fysiska kommunikationen (Whittaker, 2002).

#### 2.1.1 Uses and Gratifications Theory (UGT)

Forskningsområdet för CMC är utbrett och teorin är ett paraplybegrepp som stöds av ett flertal andra teorier och principer. En av de äldsta teorierna under området för CMC är Uses and Gratifications Theory (Wrench m. fl. 2020). Teorin baseras på att individer väljer att konsumera vissa typer av media eftersom de förväntar sig att mediet ska uppfylla deras behov och önskemål (Wrench m. fl. 2020). De betonar alltså hur individen gör aktiva val och är medvetna om varför de väljer att använda olika medium. Forskare inom området har identifierat en samling av anledningar till varför individer använder olika medium. Några av dessa är av vana, att söka information, socialt sällskap, avkopplande, tidsfördriv, flykt och underhållning (Pornsakulvanich, Haridakis & Rubin (2008); Papacharissi, & Rubin, (2000) se Wrench m. fl. 2020).



I en studie baserat på UGT har forskare även identifierat att individer som försöker ersätta fysisk interaktion med interaktion via CMC teknologier upplever att den datormediala interaktionen inte är lika givande (Pornsakulvanich m.fl. 2008). Medan individer som istället använder CMC teknologier som ett komplement till fysisk interaktion upplever i högre grad att den datormediala interaktionen uppfyller deras behov (Pornsakulvanich m.fl. 2008).

### 2.1.2 Social Presence Theory (SPT)

En annan grundläggande teori som kan beskrivas under området för CMC är Social Presence Theory (SPT). Enligt Wrench m. fl. (2020) fokuserar teorin på variationen av upplevd närvaro vid interaktion genom olika tekniska medium. Närmare sagt till vilken grad individen upplever interaktioner mellan andra individer som "verkliga". Individer som använder medium som medför en högre grad av närvaro tenderar att uppfatta interaktionen mellan andra individer som mer givande (Wrench m. fl. 2020). Detta synliggör korrelationen mellan Social Presence Theory och Uses and Gratifications Theory. Vidare har forskare fastställt att den upplevda närvaron relaterad till ett medium varierar individer emellan där somliga kan uppleva en hög grad av social närvaro medan andra inte (Wrench, & Punyanunt-Carter, 2007 se Wrench m. fl., 2020). Där personer som upplever en hög grad av närvaro hos ett medium ofta uppfattar sig själv som en duktig kommunikatör inom detta medium (Wrench, & Punyanunt-Carter, 2007 se Wrench m. fl. 2020).

### 2.1.3 Media Richness Theory (MRT)

Media Richness Theory (MRT) är ännu en etablerad teori som går under CMC paraplyet. Teorin går även hand i hand med Social Presence Theory och synliggör vikten av att kunna förmedla icke-verbala signaler hos medium (Wrench m. fl. 2020). Teorin grundar sig i att olika medium har olika potential gällande förmåga att förmedla information (Wrench m. fl. 2020; Kock, 2011). Med andra ord, mängden information som kan förmedlas vid kommunikation inom olika medium skiljer sig. Ju rikare ett medium är desto mer givande blir interaktionerna inom mediet. Där de datormedierade medlen rangordnas utefter hur likt dess förmågor och förhållanden är det fysiska mediet (Wrench m. fl. 2020).

Med Corona pandemins framfart och i samband med att allt fler människor spenderade flera timmar per dag i videomöten istället för fysiska möten upptäcktes en rad negativa konsekvenser kopplade till mediet. Fenomenet myntades av populärmedia med benämningen Zoom fatigue där begreppet inte enbart syftar till tjänsten Zoom utan alla plattformar som levererar tjänster för virtuella möten. Zoom Fatigue grundar sig i den upplevda tröttheten som associeras med virtuella kommunikationsplattformar och mer specifik videomötesverktyg exempelvis Zoom (Bailenson, 2021). Det har gjorts en hel del forskning kring bruket av virtuella möten där kognitiv belastning identifierats som en psykologisk påföljd (Kock, 2011). Detta går i linje med Srivastava m.fl. (2021) studie där man funnit att det virtuella mötet tappar sin effektivitet efter några timmar på grund av utmattning av att stirra på en skärm.

I en studie om kommunikations beteenden adresserar Kock (2011) hur Media Naturalness Theory (MNT) kan förklara sambandet mellan kommunikationsmedium och en upplevd kognitiv belastning. Media Naturalness Theory grundar sig i Media Richness teorins argument om att fysisk interaktion är den rikaste typen av kommunikationsmedium (Kock, 2011). MNT bygger vidare på dessa argument genom att ge det en evolutionär förklaring som menar att kommunikationen som sker ansikte mot ansikte är det mest naturliga sättet för

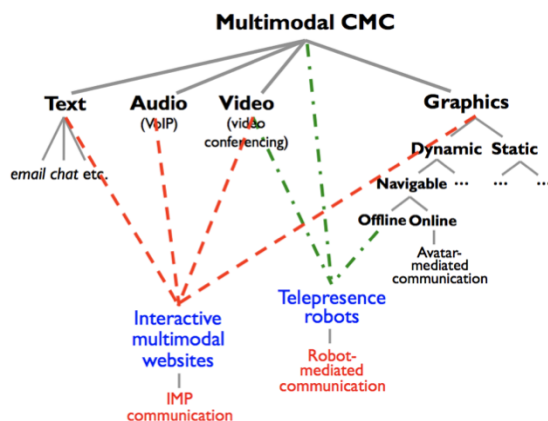
människor att kommunicera. Vidare argumenterar Kock (2011) för hur man med det Darwinistiska perspektivet av Media Naturalness Theory kan förklara effekterna av Zoom Fatigue. Dessa kopplingar mellan Media Naturalness Theory och Zoom Fatigue stödjer även Bailenson (2021) i sin studie där han argumenterar för att användning av virtuella möten medför en ökad kognitiv belastning jämfört med det traditionella fysiska mötet. Bailenson (2021) argumenterar även för att den upplevda tröttheten som bottnar i en ökad kognitiv belastning är ett resultat av mediets utformning. Detta eftersom mediets gränssnitt bidrar till en ökad närgående ögonkontakt, begränsad fysisk rörlighet samt kräver att användare konstant ser sig själva i video (Bailenson, 2021).

## 2.2 Kommunikationbeteenden kopplade till videomötet

Fortsättningsvis kommer vi att undersöka kommunikationsbeteenden och det virtuella mötets påverkan på olika sociala, psykologiska och kommunikativa fenomen.

### 2.2.1 Interaktiva multimodala plattformar (IMP)

Många aktuella verktyg och applikationer som används för videomöten är av typen videobaserad datormedierad kommunikation som både möjliggör för audiovisuell och textbaserad kommunikation (Herring, 2015). Plattformarna klassas därför numera som Interaktiva multimodala plattformar (IMP) i och med att de digitala medlen utöver den synkrona videokommunikationen även förmedlar asynkron kommunikation via text i form av livechattar (Herring, 2015). Trots komplexiteten hos dessa interaktiva multimodala plattformarna skiljer sig kommunikationen och interaktionen som sker via dessa plattformar i jämförelse med den fysiska kommunikationen (Herring, 2015).



Figur 1: Interaktiva multimodala plattformar (Herring, 2015, s.1)

I Standaert, Muylle och Basu (2016) studie om företagsmöten kategoriserar skillnader mellan olika datormedierade mediets förmågor att förmedla kommunikation. Studien synliggör för att videomötets förmågor varken stödjer urskiljning av ansiktsuttryck eller upplevd samlokalisering. Dessa begränsningar hos videomötet anser författarna påverka kommunikationsbeteenden för individer som interagerar genom mediet. I relation till detta kommer vi fortsättningsvis att granska vilka olika mekanismerna som påverkar individers kommunikationsbeteenden och hur dessa är relaterade till videomötets förmågor.

### 2.2.2 *Icke-verbala signaler*

En rad studier har identifierat begränsningar hos videomötet gällande mediets möjlighet att förmedla icke-verbala signaler och gester såsom kroppsspråk och blickar (Standaert m.fl., 2016; Seuren, Wherton, Greenhalgh & Shaw, 2021; Bailenson, 2021; Whittaker, 2002). Dessa begränsningar medför tolkningssvårigheter hos individer vilket bidrar till en sämre interaktion och kommunikation mellan användarna (Te'eni, 2001; Whittaker, 2002). Whittaker (2002) synliggör ytterligare betydelsen av dessa signaler och argumenterar för att blickar och icke-verbala signaler har en avgörande roll för att samordna en gemensam uppmärksamhet mellan samtalsdeltagare vilket även gör det till en viktig komponent vid organisatoriskt samarbete.

### 2.2.3 *Turn-taking*

Ett annat fenomen och en begränsning som identifierats med det virtuella mötet är lyssnarens upplevda hinder till att spontant flika in och tycka till i konversationen utan att avbryta talaren (Seuren m.fl, 2021; Whittakers, 2002). Denna brist på respons förklaras kunna leda till utdragna formuleringar där talaren pratar längre och överarbetar sina argument och förklaringar (Whittakers, 2002). Dessa interaktiva svårigheterna kring otillräckligt pendlande mellan talar-rollen och lyssnar-rollen synliggörs även i en studie från Seuren m.fl. (2021) om videomötets negativa påverkan på turn-taking. Turn-taking är det begrepp som används för att beskriva konversationsprocessen mellan individer, en duettliknande process som kännetecknas av individers utbyte av roller under en interaktion (Levinson. 2016).

### 2.2.4 *Multitasking*

Cao, Lee, Iqbal, Czerwinski, Wong, Rintel, Hecht, Teevan & Yang (2021) har i sin studie om distansmöten identifierat att individer i större utsträckning multitaskar och arbetar med annat vid sidan av möten i digitala sammanhang i jämförelse med fysiska möten. Resultatet från studien visar även att mötets storlek har en inverkan på individers delade uppmärksamhet där förekomsten av multitasking ökade när videomötet innefattar fler antal deltagare. Detta kan således resultera i negativ påverkan på individerna och Cao m.fl (2021) identifierade att multitasking vid videomöten kan minska individers engagemang och bidra till ökad trötthet. Vidare uppfattade respondenter i Caos m.fl (2021) studie att multitasking gör att de lättare tappar tråden gällande mötets innehåll och att de i större mån uppfattas som respektlösa av andra deltagare i mötet.

Även äldre forskning stödjer dessa iakttagelser gällande videomötets begränsningar. Exempelvis argumenterar Whittakers (2002) för att videomötet som medium inte är lika effektivt för att stödja interaktivitet, selektiv uppmärksamhet och förmågan att ta initiativ i konversationen som den fysiska motsvarigheten. Vidare kartlägger han vilka olika mekanismer som påverkar individers kommunikationsbeteende och hur dessa är relaterade till kommunikationsmediets olika förmågor. Nedan syns en tabell från Whittakers studie som visualiserar relationen mellan olika kommunikativa beteenden och fenomen.

**Tabell 1:** Effekterna av olika kommunikationsbeteenden och processer (Whittaker, 2002)

AFFORDANCE TYPE	COMMUNICATION BEHAVIOURS AFFECTED BY AFFORDANCE	CORE COMMUNICATIVE PHENOMENA AFFECTED
VISUAL MODE	Facial expressions	Attention, understanding, agreement. Conveying affect, attitude.
	Head nods	Signal attention, understanding, agreement.  Turn-taking.
	Gaze	Attention.  Turn-taking, reference.  Conveying affect, attitude.
	Gesture	Attention.  Turn-taking, reference.
	Visual access to objects in a shared physical environment	Reference and attention.
	Physical presence	Availability and initiation of impromptu conversation.
INTERACTIVITY	Feedback via backchannels, completions, interruptions	Attention, understanding, agreement. Turn-taking, reference, repairs. Socio-emotional feedback.

### 2.2.5 Delade miljön

En annan väsentlig faktor för kommunikation som både Standaert m.fl. (2016) och Whittaker (2002) lyfter fram är den delade miljön. Forskarna är enade om att den fysiska förmågan att dela miljö är en ledande aspekt för kommunikation och interaktion mellan individer och är således en betydelsefull komponent som särskiljer det fysiska mediet från det digitala. När individer delar fysisk miljö och visuellt delar information gällande fysiska objekt och event möjliggörs i en högre grad koordinering av konversationen mellan individer (Nabben, 2019; Standaert m.fl., 2016; Whittaker, 2002). Detta eftersom individer kan referera till gemensamma händelser, objekt och synliga beteenden.

### 2.2.6 Telepresence

Den delade miljön som finns i fysiska möten har försökts efterliknas i digitala möten genom metoder som exempelvis telepresence. Telepresence, eller telenärvaro som är den svenska benämningen, definieras som användningen av teknik för att uppnå en känsla av delad närvaro eller delat utrymme bland geografiskt åtskilda medlemmar i en grupp (Buxton 1991 se Standaert m.fl. 2016). Dessa tekniska installationer har som mål att efterlikna det fysiska mötet genom att möjliggöra för medlemmarna att se varandra i sann storlek, dela ögonkontakt och höra varandras röster från samma riktning som deras videobild är placerad (Bartlett, 2007 & Conti, 2007 se Standaert m.fl. 2016). I Standaert m.fl. (2016) studie synliggörs effekten av telenärvaro för kommunikationen i videomöten. Standaert m.fl. (2016) identifierar att telenärvaro möjliggör för digitala möten att förmedla lika (om inte mer) effektiv kommunikation som det fysiska mötet.

## 2.3 Computer Supported Cooperative Work

Som forskningsområde har Computer Supported Cooperative Work (CSCW) sedan 1980-talet försökt att reda ut svårigheterna i samarbeten över kollaborativa teknologier (Wallace, Oji & Anslow, 2017). Att genomföra detta kräver inte bara en förståelse för tekniken i sig utan även ett fokus på grupp beteende, gruppinteraktion och arbetsmiljö och hur dessa kan främjas med hjälp av teknologi (Nabben, 2019). Detta gör att ämnet tagit till forskning från flera områden såsom datavetenskap, psykologi, samhällsvetenskap och andra discipliner för att förstå dess komplexa natur (Wallace, Oji & Anslow, 2017).

If a technical system is created or introduced at the expense of a social system, the results obtained will be sub-optimal (Bullinger-Hoffmann m. fl., 2021, s.219).

Ett centralt begrepp inom CSCW är vad som kallas för groupware. Detta är en samlingsterm för systemstöd för kommunikation, samarbete och koordination av aktiviteter i gruppssammanhang med gemensamt mål (Ellis, Gibbs & Rein, 1991). Mötet har som roll i en verksamhet att koordinera personal för att dela, diskutera och ta beslut gällande organisationen. Digitala videomötesplattformar fyller samma funktion och blir naturligt en del av samlingsbegreppet groupware.

Inom området särskiljer man på samarbetssituationer efter tid och plats eftersom karaktären av dessa klassificeringar skiljer sig (Johansen m. fl., 1991 se Nabben, 2019). Dessa utgör gemensamt en matris av fyra kvadrater utifrån olika kombinationer av sammanhang av tid och plats (samlokaliserad/synkron, samlokaliserad/asynkron, distanserad/synkron och distanserad/asynkron) (Bullinger-Hoffmann, Koch, Möslein & Richter, 2021). Enligt Bullinger-Hoffmann m.fl. (2021) hör videokonferensen till samarbetssituationer som är distanserade och synkrona, d.v.s. i distribuerad miljö med samarbete i realtid. En typ av groupware, som exempelvis videomötesplattformar, är inte nödvändigtvis bunden till en specifik kvadrat. Exempelvis kategoriseras verktyget Microsoft Teams som en interaktiv multimodal plattform och kan både klassificeras som distanserad/synkron men likaså distanserad/asynkron då den även erbjuder ett gemensamt forum (s.k. Team) för fildelning och textchatt oberoende av tid (Nabben, 2019).

### 2.3.1 Koordination

Medvetenhet (eng. awareness) är ett brett använt begrepp inom CSCW och syftar till graden av medvetenhet hos individerna i en samarbetsmiljö kring varandras aktiviteter (Bullinger-Hoffmann m.fl., 2021). För individen skapar detta en kontext för dess egen aktivitet i förhållande till gruppens och minskar osäkerhet mellan medlemmarna (Bullinger-Hoffmann m. fl., 2021). Bullinger-Hoffmann m.fl. (2021) förklarar hur detta leder till ett skapande av en gemensam grund (eng. common ground) i gruppen vilket reducerar osäkerhet om huruvida samtliga medlemmar hinner genomföra sin egen aktivitet i tid och slutligen gruppens gemensamma målsättning. En gemensam grund kan definieras som den, i gruppen, gemensamma samlings av kunskap, övertygelser och antaganden som formas vid samarbeten (Nabben, 2019). Denna byggs vidare i den ordning som gruppen utför gemensamma aktiviteter (Clark, 1996 se Nabben 2019). Nabben (2019) beskriver hur detta är en förutsättning för att fastställa koordination i grupparbetet.

## 2.4 Projektgruppen

Vanligt i de flesta moderna verksamheterna är att konstruera temporära grupper av individer, ofta med olika expertis, för att uppnå ett visst resultat inom en utsatt tid. Förutsatt att gruppen uppnår en effektiv kommunikation kan detta ge organisationen fördelen av att vara adaptiv i en dynamisk miljö (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002). Gruppkommunikation bygger på att se till (både de formella och informella) relationerna mellan individerna i gruppen snarare än individen i sig (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002).

### 2.4.1 Öppen kommunikation

Gruppens kommunikation påverkas av två former av social influens: normativ och informativ (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002; Aquino, 1998). Normativa influenser ger gruppen chans till att stadga en arena för kommunikation och baseras på de förutsättningar och kontext gruppen har för sin kommunikation (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002). På så sätt kan var individ för sig agera, dela och ta emot meddelanden efter de spelregler som är fastställda i gruppen (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002). Informativ influens förekommer när gruppen kommunicerar och formulerar strategier för ge sig an ett socialt dilemma (Aquino, 1998). Aquino (1998) beskriver hur gruppmedlemmar med större förståelse för det givna dilemmat sedan kan, genom diskussion, kommunicera denna information till resten av gruppen och vidare övertyga om samarbetets fördel.

Roberts, Cheney och Sweeney (2002) betonar hur framgångsrik gruppkommunikation kräver stadgande av en gemensam kunskapspool och hur den blir än mer effektiv om detta kan uppnås genom allas deltagande, det vill säga att alla kan kommunicera med alla. Detta kallas inom CSCW för gemensam grund som nämnt i tidigare avsnitt. Detta är lättare sagt än gjort och kan härledas till det faktum att alla människor kommer från olika bakgrund och har olika uppfattning om hur saker ska genomföras (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002). Genom att skapa en miljö där samtliga medlemmar har möjlighet till att direkt kunna kommunicera sin åsikt och lyssna till andras kan denna svårighet minimeras (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002). En gemensam uppfattning bland medlemmarna gällande målsättning, processer, bakgrund, orientering och tänkande kan vara avgörande för projektets framgång (Roberts, Cheney & Sweeney, 2002).

Beroendet av digitala kommunikationsverktyg för en projektgrupp för även med sig tekniska risker såsom driftstopp (downtime) vilket leder till isolering av projektmedlemmarna och hindrar flödet i arbetet (Reed & Knight, 2010).

#### 2.4.2 Socialt kapital

I en projektgrupp vars kommunikation sker över digitala medier kan många grundläggande villkor för en god kommunikation bli svårare att åstadkomma, som att bygga tillit inom gruppen som tidigare inte har någon relation (Paul & McDaniel, 2004). Detta stödjer även Robert, Dennis och Ahuja (2008) i sin studie där de funnit att socialt kapital haft en stark påverkan på kunskapsintegration i en digitalt kommunicerande grupp, vilket i sin tur leder till ett effektivt samarbete och bättre beslutstagande. Det sociala kapitalet kommer från att gruppen arbetar tillsammans och vartefter bygger en gemenskap, likt stadgande av en kunskapspool eller gemensam grund. Robert, Dennis och Ahuja (2008) har funnit att grupper med tidigare erfarenhet, som därför redan skapat ett socialt kapital, har bättre förutsättningar att samarbeta över digitala nätverk än de som tidigare är obekanta med varandra. Detta blir därför en stor svårighet för grupper där samarbetet är tidsbegränsat, som vid ett projektarbete.

Som sagts tidigare är relationsbyggande centralt inom gruppkommunikation. Alla människor erhåller olika karaktärsdrag inom en social grupp där vissa är mer utåtriktade än andra. Forskning har visat att individer vars kommunikativa förmågor upplevs som begränsade (vilket kan bero på individuella karaktärsdrag som tystlåtenhet och passivitet) har negativ effekt på resterande grupps uppfattning av personens tillskott till gruppen (McCroskey & Richmond, 1976). När kommunikationen i en projektgrupp sker över digitala medier uppstår en risk av att detta samband sker oberoende av individens egna karaktärsdrag och kan vara en följd av det virtuella mötesverktygets begränsande natur (Seuren m.fl., 2021).

#### 2.4.3 Träffsäkerhet i informationsdelning

I en studie av Reed och Knight (2010) med syfte att identifiera kommunikationsrelaterade risker associerade till projekt utförda av virtuella teams har det funnits olika faktorer att ha i beaktning. En identifierad risk är brist på eller otillräcklig kommunikation. Med detta syftar författarna på en för låg frekvens av kommunikation till syftet för projektet eller kommunikation i fel detaljnivå för en viss publik (Reed & Knight, 2010). Om gruppen genomför en, från tidigare, bekant process i sitt projekt så menar författarna att det inte behövs samma frekvens av kommunikation. I ett fall där gruppen planerar att utföra ett mer innovativt arbete med komplexa problem och många oförutsägheter så är en högre frekvens av kommunikation befogad (Reed & Knight, 2010).

Till ett projekt finns det olika typer av intressenter vars roller skiljer sig från varandra. Att inte se till dessa skillnader när kommunikation sker inom projektgruppen är vad författarna syftar på med "fel detaljnivå" (Reed & Knight, 2010). Alla intressenter behöver tillräcklig men inte överflödigt information anknuten till sin roll i projektet. Detta har även Robert, Dennis och Ahuja (2008) identifierat som en biverkan av ett bristande socialt kapital inom en digitalt kommunicerande grupp och leder till att medlemmarna sänder överflödigt irrelevant information eller otillräckligt nödvändig information. I studien utförd av Reed och Knight (2010) visar det sig att både virtuella och fysiska projektgrupper signalerat detta som en risk för sitt projekt men att den virtuella skaran ansett det vara av något högre riskgrad (48% vs 40%).

### 2.4.4 Kunskapsdelning

Kunskapsdelning (eng. knowledge sharing) hjälper arbetsgrupper att fastställa en gemensam uppfattning och språk vilket i sin tur leder till ett effektivt samarbete (Powell, Piccoli & Ives, 2004). Detta är en riskfaktor som givit stort utslag för virtuella teams i Reed och Knights (2010) studie. Där visar det sig att nästan dubbelt så många respondenter i virtuella team har ansett att detta är en betydande riskfaktor i jämförelse med dem som befinner sig i fysiska team (Reed & Knight, 2010). Kunskapsdelning kan syfta på olika dimensioner av utbyte i en organisation men i den rörande studien beskriver författarna detta som implicit och explicit överföring av expertis i en projektgrupp (Reed & Knight, 2010). Detta anses vara viktigt då gruppens huvudsakliga fördel är att kunna integrera information och därför ta mer informerade beslut än vad den enskilda individen kan (Deeter-Schmelz & Ramsey, 2003).

Explicit överföring brukar innefatta formella metoder så som dokumentation, träning och intervjuer (Reed & Knight, 2010). Den implicita överföringen är däremot mer eller mindre helt frånvarande i digital kommunikation då det sällan ges utrymme för informell social interaktion på samma sätt som vid fysiska möten (Reed & Knight, 2010). Detta är sådan kunskap som inte finns dokumenterad utan befinner sig i huvudet på individerna och kan överföras genom att observera och lära sig av en mer erfaren kollega (Reed & Knight, 2010).

## 2.5 Teoretisk sammanställning

Nedan presenteras en tabell med sammanfattning av den ovan behandlade litteraturen. Verken är kategoriserade efter övergripande områden, undersökningsområden och författare som behandlas senare i detta arbete.

**Tabell 2:** Litteratursammanställning

Övergripande område	Undersökningsområden	Författare
Computer Mediated Communication (CMC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Områdesbeskriving</li> </ul>	Wrench m. fl. (2020) Whittaker, 2002
Uses and Gratifications Theory	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individens aktiva val att använda olika medium</li> <li>Orsaker och anledningar till varför vi väljer att använda olika medium</li> </ul>	Wrench m. fl. (2020) Pornsakulvanich m.fl. (2008)
Social Presence Theory	<ul style="list-style-type: none"> <li>Skillnader i upplevd närvaro mellan olika medium</li> <li>Kopplingen mellan upplevd närvaro och hur givande en interaktiv kommunikation är</li> </ul>	Wrench m. fl. (2020)
Media Richness Theory, Zoom Fatigue	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desto bättre ett medium är på att förmedla information ju mer givande blir interaktionerna inom mediet</li> <li>Fenomenet Zoom fatigue synliggör</li> </ul>	Wrench m. fl. (2020) Bailenson (2021) Srivastava m.fl. (2021)



& Media Naturalness Theory	<p>videomötets negativa effekter på individen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediets förmåga att förmedla information grundar sig i hur likt det är naturlig fysisk kommunikation</li> </ul>	Kock (2011)
Kommunikationsbetenden kopplade till videomötet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaktiva multimodala plattformar (IMP)</li> </ul>	Herring (2015)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Icke-verbala signaler</li> </ul>	Seuren m.fl. (2021) Bailenson (2021) Whittakers (2002) Te'eni (2001)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turn-taking</li> </ul>	Levinson (2016) Whittakers (2002)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multitaskingens negativa påverkan på individen</li> </ul>	Cao m.fl (2021)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur den delade miljön påverkar kommunikationen</li> </ul>	Standaert m.fl. (2016) Whittakers (2002)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur telenärvaro och tekniska installationer möjliggör för effektivare kommunikation</li> </ul>	Standaert m.fl. (2016)
Computer Supported Cooperative Work (CSCW)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Områdesbeskrivning</li> </ul>	Wallace, Oji och Anslow (2017) Nabben (2019)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupware</li> </ul>	Ellis, Gibbs & Rein (1991)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betydelsen av tid och plats för kommunikation och samarbete</li> </ul>	Johansen m. fl. (1991) Bullinger-Hoffmann m.fl. (2021) Nabben (2019)
Koordination	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medvetenhet hos individerna i en arbetsmiljö kring varandras aktiviteter</li> <li>• Gemensam grund för att fastställa koordination i grupparbete</li> </ul>	Bullinger-Hoffman m.fl. (2021) Nabben (2019) Clark (1996)
Projektgruppen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effektiv kommunikation inom</li> </ul>	Roberts, Cheney och

	projektgruppen blir viktigt för organisationen	Sweeney (2002)
Socialt kapital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svårigheter att bygga tillit i en grupp över digital kommunikation</li> </ul>	Paul och McDaniel (2004)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialt kapital för bättre samarbete och beslutstagande</li> </ul>	Robert, Dennis och Ahuja (2008)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relationsbyggande svårigheter vid gruppkommunikation i videomöten</li> </ul>	McCroskey och Richmond (1976) Seuren m.fl. (2021)
Öppen kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Två former av social influens i gruppkommunikation</li> <li>• Framgångsrik gruppkommunikation kräver stadgande av en gemensam kunskapspool baserat på totalt engagemang i gruppen</li> </ul>	Roberts, Cheney och Sweeney (2002) Aquino (1998)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tekniska avbrott</li> </ul>	Reed och Knight (2010)
Träffsäkerhet i informationsdelning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digital kommunikation medför en risk för otillräcklig eller överflödlig information.</li> <li>• Information delas i opassande frekvens</li> </ul>	Reed och Knight (2010) Robert, Dennis och Ahuja (2008)
Kunskapsdelning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunskapsdelning för effektivt samarbete</li> <li>• Digital kommunikation medför en risk för otillräcklig kunskapsdelning</li> </ul>	Powell, Piccoli och Ives (2004) Reed och Knight (2010) Deeter-Schmelz (2003)

## 3 Metod för att undersöka forskningsfrågorna

### 3.1 Litteraturstudie

I undersökningens inledande fas genomförs en litteraturanlys för att skapa en teoretisk grund att bygga studien från. Vidare är syftet med litteraturanlys att presentera och hitta stöd i litteraturen som motiverar problemformuleringens ståndpunkt (Oates, Griffiths och McLean, 2022). Forskning inom området för videomöten och dess effekt går långt tillbaka i tiden och många olika teorier har grundats och aspekter har undersökts. Ämnet har även blossat upp inom populärmedia under de senaste åren, detta i och med pandemin och det ökade användandet av virtuella möten.

Med en utgångspunkt i det aktuella praktiska problemet som virtuella möten medför såsom trötthet, svårigheter i kommunikation och socialisering utforskades först ämnets problematik rent teoretiskt. På individnivå identifierades teoretiska problem relaterade till de negativa konsekvenser av videomötet. Dessa problem förklarades utifrån forskning kring kommunikationsbeteenden där principer så som turn-taking, multitasking identifierades. Vidare undersöktes kommunikationsmediet och hur det skiljer sig från andra medium där var Computer-mediated communication(CMC), Uses and Gratification Theory (UGT), Theory, Media Richness Theory(MRT), Social Presence Theory(SPT) och Media Naturalness Theory(MNT) några av de teorier som stöttes på. Information om hur användning av mediet påverkar arbetsgrupper och samarbeten samlades in och för detta syfte har Computer Supported Cooperative Work och forskning inom gruppkommunikation varit till stor användning.

Litteraturanlys i denna studie baseras på information från både akademiska och icke-akademiska källor. Detta tillvägagångssätt grundas i behovet av både teoretisk och praktisk information kring detta problemområde samt för att det insamlade materialet skulle få en ökad bredd med insyn från både forskning och allmänheten. De icke-akademiska källorna består av undersökningar med statistik, blogginlägg och prognoser om bl.a. individens uppfattning och användning av videomötet. De akademiska källorna används som utgångspunkt för vad tidigare forskning har fastställt inom området, dessa teorier används också för att stötta och förklara vad det praktiska problemet kan bero på. Det finns risker som medförs med att använda icke-akademisk data eftersom dessa kan i större omfattning vara partisk och vinklad (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Vid insamlandet av icke-akademisk data togs detta i beaktning genom att använda undersökningar från opartiska källor såsom Gartner, Inc och Pew Research Center.

Sökmotorerna som använts för insamling av material till studien var Google Scholar, IEEE, Scopus, LubSearch Discovery, LubSearch ePublications, Springer, ScienceDirect, SAGE, och Association for Computing Machinery (ACM). Dessutom har journaler inom informatik använts som MIS Quarterly och Information Systems Research.

Använda sökord:

- Digital behavior passivity
- online and physical meetings
- online/virtual meeting behavior
- computer interaction behavior
- virtual social interaction
- pandemic transition to virtual teams
- pandemic transition to virtual meetings
- cognitive load post pandemic remote work
- Zoom fatigue
- Computer -mediated communication
- Turn-taking
- Computer supported collaborative work
- Computer supported cooperative work
- CSCW implications/virtual meetings/group effects
- Groupware
- Uses and Gratifications Theory(UGT)
- Social Presence Theory (SPT)
- Media Naturalness Theory
- Virtual teams

### 3.2 Material

För att analysera vilka individuella effekter videomöten medför och vad dessa innebär för kommunikationen i en grupp kommer vi i denna studie samla in information genom en kvalitativ forskningsmetod. Undersökningen kommer bygga på öppna individuella intervjuer med medarbetare som arbetar i någon form av arbetsgrupp samt använder virtuella mötesverktyg för kommunikation med denna grupp. Intervjuerna kommer genomföras via telefonsamtal eller videosamtal och kommer spelas in för att underlätta bearbetning av den insamlade datan. Målet med undersökningen är att samla in data som kan förklara hur virtuella möten påverkar individer och grupper inom en organisation.

### 3.3 Metodval

Anledningen till att använda en kvalitativ ansats som metodval grundar sig i dess öppna karaktär samt hur ansatsen ökar respondenternas frihet gällande deras formulering av svar (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Öppna individuella intervjuer ansågs som det mest lämpade tillvägagångssättet för att få information om medarbetarnas tankar och ställningstagande gällande det virtuella mötet som kommunikationsmedium. Detta eftersom metodformen möjliggör för insamling av data i form av åsikter, ideer och berättelser. Denna typ av information bidrar i sin tur till ett mer nyanserat resultat än information i form av siffror eller skalor skulle ha gjort (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Vidare anses ansatsen vara den mest lämpade när relativt få enheter undersöks vilket passar denna undersökning (Jacobsen, 2002).

I den aktuella undersökningen kommer vi använda oss av en semistrukturerad intervjuform för att säkerställa att den insamlade datan både har tillräckligt med djup men samtidigt går att skapa jämförelser med (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Den semistrukturerad intervju kommer innehålla både spontana och förkonstruerade frågor där respondenterna ger öppna svar. Vi har valt att använda förkonstruerade intervjufrågor för att hålla oss inom ramen för vårt problem och område. Detta medför dock en viss slutenhet vilket kan anses negativt men det skapar även en struktur som kan argumenteras vara nödvändig och ideal för att minska komplexiteten av den insamlade datan och göra den enklare att analysera (Jacobsen, 2002).

## 3.4 Respondenter

### 3.4.1 Urval

För att vara ett aktuellt intervjuobjekt för undersökningen behöver personen dels ligga inom ramen för undersökningens teoretiska population samt uppfylla kraven gällande den relevanta tidsramen. Den teoretiska populationen som är aktuell för undersökningen inkluderar personer som är anställda hos företag där de i arbetssyfte använder videomöten. Vidare avgränsas populationen i enhet med undersökningens avgränsning vilket inkluderar krav om att vara delaktig i någon form av arbetsrelaterad grupp, exempelvis en projektgrupp. Den tidsram som respondenterna måste förhålla sig till är att samtliga respondenter vid tillfället för intervjun måste aktivt arbeta i videomöten samt vara delaktiga i en arbetsgrupp (Jacobsen, 2002). Kravet relaterat till tidsperspektivet medför alltså att enheter som tidigare har använt videomöten eller tidigare har arbetat i arbetsgrupper men inte gör det i dagsläget inte faller under kategorin som aktuell deltagare i studien. Dessutom avgränsar denna studie till respondenter vars arbetsplats i följd av pandemin har införlivat videomöten i sin interna kommunikation då detta kan ge större insikt i skillnaderna mellan fysiskt och digitalt samarbete.

Ett urval av personer från olika företag inom spridda sektorer och branscher kontaktades för deltagande till studien. Av tillgänglighets skäl skedde valet av personer som kontaktades efter ett bekvämlighetsurval (Jacobsen, 2002). Där respondenterna var personer som var lättillgängliga och bekanta för författarna, samt uppfyller kraven för att kunna inkluderas i studiens teoretiska population och tidsram.

Valet av urvalsmetod föll på den metod som var mest genomförbar i relation till undersökningens begränsningar. Där bekvämlighetsurvalet medför en ökad frihet och smidighet gällande rekrytering av intervjuobjekt.

Bekvämlighetsurvalet som urvals form är inte den metod som i högsta grad säkerställer ett representativt urval. Vidare kan den ändamålsinriktad urvalsprocessen där författarna medvetet väljer enheter leda till systematiskt snett urval, där relevanta grupper inom populationen kanske inte blir representerade (Jacobsen, 2002). För att minska risken att detta sker samt för att göra urvalet mer representativt fanns det i åtanke hos författarna vid val av enheter att målgruppen av enheter skulle innefatta en viss bredd och variation av individer.

Eftersom målet med undersökningen var att kartlägga olika fenomen fanns inga behov för att undersökningens enheter skulle vara representativa för hela den teoretiska populationen (Jacobsen 2002). Därför genomfördes intervjuerna på relativt få enheter (4st), alltså enbart ett stickprov av den teoretiska populationen. Med begränsningarna hos den valda urvals formen i beaktning kommer undersökningen alltså inte kunna ge en fullt representativ bild av hela populationen. Vilket innebär att det inte kan dras generella slutsatser om resultatet.

**Tabell 3:** Respondenter för intervjuer

Respondent	Kod	Roll	Arbetsplats	Typ av intervju	Längd	Bilaga
Respondent 1	R1	Projektledare	Statlig myndighet	Videointervju	35 minuter	B
Respondent 2	R2	Marketing specialist	Bankkontor	Videointervju	25 minuter	C
Respondent 3	R3	Sektionschef och utbildningsledare	Statlig myndighet	Videointervju	32 minuter	D
Respondent 4	R4	Site infrastructure development lead	Läkemedelsföretag	Videointervju	20 minuter	E

### 3.5 Etik

Respondenterna blev i den inledande delen av intervjun informerade om deras rättigheter och övrig etisk information kring deltagandet i intervjun. Studien följde Oates, Griffiths och McLeans (2022) etiska principer gällande samtycke vilket innebar att respondenterna bör ha rätten till att inte delta, rätten till att dra tillbaka deltagande, rätten att lämna informerat samtycke, rätten till anonymitet samt rätten till tystnadsplikt. För att uppfylla dessa krav informerades respondenterna om deras rättigheter kring frivilligt deltagande, sedan fick intervjuobjektet godkänna för tillåtelse att spela in och transkribera intervjun. Vidare fick respondenten möjligheten att godkänna transkriberingen innan den inkluderades i artikeln. Utöver detta informerades respondenterna om undersökningens syfte och ändamål samt vilka som ansvarade för undersökningen, detta i enlighet med Oates, Griffiths och McLeans (2022) princip om informationskrav.

Som undersökningsansvarig ställs det även krav på att sköta undersökningen på ett ansvarsfullt sätt samt agera lämpligt och professionellt. Med ansvarsfullt sätt menar Oates, Griffiths och McLean (2022) att forskaren bör behandla respondenter och övriga inblandade i undersökningen med respekt och man ska värna om deras integritet. Utöver detta bör man heller inte försöka övertyga eller tränga sig på en respondent till att medverka eller svara på en fråga. För att uppfylla dessa krav strukturerades en intervjuguide med information och frågor som säkerställer att intervjuobjekten blir korrekt bemötta. Vidare fanns även dessa aspekter i åtanke oss de ansvariga för intervjuerna med hänsyn om att skapa en trygg och öppen stämning under intervjuens gång.

### 3.6 Bearbetning av data

Efter varje intervjuer transkriberades materialet och strukturerades i tabeller med radnumerering och identifikationsakronymer i den ordning som samtalen fördes. Oates, Griffiths och McLean (2022) förklarar hur en likartad struktur för allt material gör det mer överskådligt och lättare att bearbeta. Efter att allt material dokumenterats så gjordes en inläsning för att skapa en generell uppfattning och kategorisering av materialet i särskilda teman som kunde urskiljas (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Efter att passande teman fastställts så färgkodades svaren i transkripten för att markera till vilka dessa hörde (Oates, Griffiths & McLean, 2022). Detta gjorde det sedan lättare att presentera det material som ansågs relevant för studiens diskussion och för att slutligen besvara forskningsfrågorna.

**Tabell 4:** Färgkoder för dataanalys

Område	Färg
Beteende	Grön
Interaktion	Blå
Tekniska hinder	Orange
Informationsdelning	Lila
Generell inställning	Röd

### 3.7 Validitet och reliabilitet

Att använda sig av kvalitativ semistrukturerade öppna intervjuer med ett bekvämlighetsurval som tillvägagångssätt för undersökningen medför en del risker och begränsningar vilket nämnts tidigare. På grund av metod och urvalsformens begränsningar behöver man se över hur dessa påverkar giltigheten och tilliten på resultatet. En fråga man ställer sig kring detta blir huruvida informationen är tillräckligt giltig för att kunna dra slutsatser utifrån?

I avseende till undersökningens giltighet analyseras giltigheten av intervjuobjektens svar. För att minska risken för ett opålitligt resultat säkerställde författarna att de valda intervjuobjekten inte skulle ha någon övrig koppling till studien och dess resultat. Trots dessa åtgärder är det omöjligt att ta reda på huruvida intervjuobjekten har gett missvisande information. Men anledningarna till att respondenterna skulle vilja göra detta för denna studie anses som få. Detta eftersom frågorna kretsar kring respondenternas egna uppfattning och åsikter kring sitt användande av videomöten. Frågorna är alltså inte relaterade till medarbetarnas företag vilket skulle vara en möjlig anledning till att inte våga svara ärligt. Dock går det inte att förbise att det finns en risk för att intervjukandidaterna åsikter blivit vinklade eller påverkade. Exempelvis kan undersökarens egna åsikter eller tankar påverka intervjuobjektet, detta kan vara omedvetet och svår att undvika. Att vara ledande i en intervju är inte alltid något som intervjuaren själv uppmärksammar eller inser. Denna risk brukar kallas intervjuareffekten och kan medföra otillförlitligt resultat (Jacobsen, 2002).

Vidare bör man även lyfta att validitet för en kvalitativ studie skiljer sig mot en kvantitativ studie i mån om relevans. Detta grundar sig i stor del på att informationen från en kvalitativ undersökning ofta är i form av åsikter, känslor och tankar. Detta är relativt subjektiva saker och svåra att fastställa huruvida de är sanna eller inte. Dessutom har var individ för sig helt egna åsikter och kan uppfatta och reagera olika på samma fenomen. Utöver metodformen är även studiens ämnesområde av samhällsvetenskaplig art vilket innebär att informationen inte är statisk, den är inte svart eller vitt, rätt eller fel i samma mån som objektiva vetenskaper som fysik och kemi. Jacobsen (2002) förklarar denna intersubjektivitet som finns i samhällsvetenskapliga ämnen genom att beskriva det som att forskningen inom dessa ämnen snarare söker efter svar i form av åsikter som stödjer eller håller med om beskrivningar i stället för hela sanningar. I beaktning till detta genomför studien en jämförelse där den praktiska informationen från intervjuerna ställs mot tidigare forskning och teorier inom området. Resultaten från de olika intervjuobjekten ställs även mot varandra. Detta för att hitta fenomen och problemområden som stöds av flera personer som är oberoende av varandra. När flera olika individer drar samma slutsats stärks även argumentet för att dessa resultat är giltiga (Jacobsen, 2002).

Något att notera relaterat till undersökningens tillförlitlighet är det faktum att ingen av intervjuer skedde fysisk utan de genomfördes antingen via videomöte eller via telefon. Detta kan således ha en inverkan på resultatet i den mån att intervjuobjekten kanske inte uppnådde samma känsla av tillförlit och trygghet som en fysisk intervju hade medfört (Jacobsen, 2002). I samtliga intervjuer i den aktuella undersökningen var dock intervjuaren och intervjuobjektet bekanta sedan tidigare vilket leder till att risken för låg tillförlitlighet på grund av intervjuens kontext är sannolikt låg i detta fall. Mediet har däremot en påverkan på kommunikationen och interaktionen mellan individer och icke-verbala signaler blir svårare att tyda vilket kan leda till att undersökaren går miste om viktig information (Te'eni, 2001; Whittaker, 2002).

Slutligen lyfter vi frågan om litterär tillförlitlighet relaterat till undersökningens källkritik. För att säkerställa en hög trovärdighet hos våra källor har vi i litteraturanalysen enbart använt oss av vetenskapliga artiklar och läroböcker. Detta för att kvalitetssäkra undersökningens teorier och garantera att litteraturen genomgått en granskning (Rienecker & Jørgensen, 2017). Inom området för informationsteknologi föråldras källor snabbt då branschen är i ständig förändring och utveckling. Detta kan medföra svårigheter gällande identifiering av relevanta och aktuella källor. En risk som identifierats i studien gäller just till vilken grad litteraturanalysens källor är tillräckligt aktuella. Detta eftersom vissa teorier stödjer sig på äldre källor från 2001-2002. För att säkerställa att datan från dessa studier fortfarande är relevant har vi kontrollerat att informationen även stöds i nyare litteratur. Vidare säkerställdes det att undersökningens äldre litteratur inte var direkt kopplade till tekniskafunktionaliteter utan snarare till kommunikativa beteenden, fenomen kopplade till samarbete eller andra typer av samhällsteoretiska samband.



### **3.8 Intervjuguide:**

Inför varje intervju presenterades omfånget och kontexten av studien enligt manuset nedan.

#### **Vilka vi är:**

Studenter vid institutionen för informatik på Ekonomihögskolan vid Lunds Universitet.

#### **Ändamålet med undersökningen:**

Syftet med undersökningen är att ta reda på vilka effekter som en individ och i sin tur en projektgrupp har av att använda digitala videomöten för att förmedla kommunikation. Detta kommer sedan analyseras och ställas mot tidigare forskning inom områden som Computer Mediated Communication (CMC) och Computer Supported Collaborative Work (CSCW).

#### **Hur informationen från undersökningen kommer att användas:**

Lite kort information då: Vi kommer ställa ett antal intervjufrågor och intervjun kommer att ta ca 45 minuter. Denna intervju kommer, med din tillåtelse, spelas in för att sedan transkriberas och bifogas i den slutgiltiga produkten. Respondentens identitet kommer att hållas anonym i det transkriberade materialet men information om verksamhetsbransch kommer göras tillgänglig.

#### **Be om tillåtelse för inspelning och förklara subjektets rättigheter:**

Är det okej att vi spelar in och sedan transkriberar denna intervju? Är det okej att transkriberingen är med i rapporten? Och skulle du vilja läsa igenom och godkänna transkriberingen innan den inkluderas i rapporten?

Vi vill att intervjun helt ska ske med ditt samtycke och vill bara försäkra dig om att du när som helst under intervjun kan välja att hoppa över eller inte svara på någon fråga. Du får även när som helst under intervju välja att avbryta utan att behöva förklara anledning.

Är något som du undrar över gällande intervjun?

Tabell 5: Intervjuguide

Övergripande Område	Undersökningsområde	Syfte	Intervjufråga
<b>Inledande kontrollfrågor: Generell information</b>			
		Bekräfta relevansens kring respondentens insikter.	<p><b>KF1.</b> Vad är din roll i verksamheten?</p> <p><b>KF2.</b> Använder du videomöten i arbetssyfte?</p> <p><b>KF3.</b> Vilka applikationer använder ni för era videomöten?</p> <p><b>KF4.</b> Hur ofta arbetar du i videomöten om dagen?</p> <p><b>KF5.</b> Sitter du i några projektgrupper just nu?</p> <p><b>KF6.</b> Har din tillfälliga projektgrupp träffats fysiskt eller har er kontakt enbart varit online?</p> <p><b>KF7.</b> Hur ser fördelningen ut mellan fysisk och digital kontakt?</p>
<b>Ämnesspecifika frågor</b>			
Kommunikationsbeteenden kopplade till videomötet	Icke-verbala signaler, Multitaskingens negativa påverkan på individen, Hur den delade miljön påverkar kommunikationen	Att ta reda på om respondenten upplever några skillnader i kommunikationsbeteenden vid bruk av videomöten.	<p><b>F1.</b> Det finns forskningsämnen som identifierat och dokumenterat särskilda beteenden som ofta förekommer vid bruk av videomöten. Dessa är ofta omedvetna och kommer från hur verktyget exempelvis hindrar särskilda signaler som sker naturligt i ett fysiskt möte. Upplever du någon skillnad i ditt eget beteende när du sitter i ett videomöte i jämförelse med ett fysiskt? Eller något du uppmärksammat om de du har möte med?</p>
Media Richness Theory, Zoom Fatigue & Media Naturalness Theory	Mediets förmåga att förmedla information grundar sig i hur likt det är naturlig fysisk kommunikation		
Socialt kapital	Relationsbyggande svårigheter vid gruppkommunikation i videomöten	Att ta reda på om personen upplevs annorlunda bakom skärmen eftersom detta kan påverka relationsbyggande.	<p><b>F1.a.</b> Tror du att andra har en rättvis uppfattning av dig som social individ eller tror du att det finns en personlighet bakom skärmen och en annan utanför?</p>

Kommunikations beteenden kopplade till videomötet	Icke-verbala signaler, Turn-taking	Ta reda på om individer uttrycker icke-verbala signalerna i konversationer som sker via videomöten.	<b>F3.</b> När du håller ordet i ett videomöte på vilket sätt ger andra medlemmar dig feedback under en konversation? Alltså hur uttrycker de sig eller bekräftar att de förstått (eller inte förstått) det du säger och om de exempelvis inte håller med dig?
	Turn taking	Ta reda på hur interaktionen mellan individer skiljer sig mellan olika medium.	<b>F2.</b> När vi läst forskning kring ämnet inför denna studie så har man kunnat hitta vissa karaktärsdrag hos videomötet som kan påverka interaktionen mellan användarna. Hur upplever du att interaktionen till dem du arbetar med fungerar vid bruk av videomöten?
Social Presence Theory, Uses and Gratification Theory	Kopplingen mellan upplevd närvaro och hur givande en interaktiv kommunikation är	Att ta reda på hur samhörighet och gemenskap uppfylls i kommunikation genom digitala videomöten.	
	Skillnader i upplevd närvaro mellan olika medium		
Socialt kapital	Svårigheter att bygga tillit i en grupp över digital kommunikation		
Kommunikationsbeteenden kopplade till videomötet	Turn-taking	Bekräfta om kommunikativa hinder inom videomöten upplevs som anmärkningsvärda.	<b>F2.b.</b> Upplever du att det finns utrymme för dig att delta i diskussioner?
Öppen kommunikation	Framgångsrik gruppkommunikation kräver stadgande av en gemensam kunskapspool baserat på totalt engagemang i gruppen		

	Tekniska avbrott	Se om tekniska hinder fortfarande upplevs som besvärliga.	<b>F4.</b> Har du uppfattat några störningar gällande tekniken vid ett virtuellt möte? Och hur har det påverkat kommunikationen och interaktionen?
Träffsäkerhet i informationsdelning	Information delas i opassande frekvens	Ta reda på individens inställning till videomöten och bekräfta om individen uppfattar att andelen möten har blivit fler i.o.m. mediet.	<b>F5.</b> Uppfattar du att andelen möten blir fler när de sker över virtuella plattformar? Anser du att du har tillräckligt många möten eller hade du velat haft fler eller färre?
Koordination	Medvetenhet hos individerna i en samarbetsmiljö kring varandras aktiviteter  Gemensam grund för att fastställa koordination i grupparbete	Ta reda på hur informationsöverföring och koordination uppfylls eller upplevs fungera i digital kommunikation.	<b>F6.</b> I projektgrupper är det ju viktigt att ha koll på vad andra gör om man ska arbeta mot ett gemensamt mål. Upplever du att det finns någon skillnad gällande hur detta uppfylls när kommunikationen sker över videomöten ställt emot fysiska möten?
Träffsäkerhet i informationsdelning	Digital kommunikation medför en risk för otillräcklig eller överflödigt information.	Ta reda på om brist i informationsöverföring kan påverka individens enskilda arbete.	<b>F6.a.</b> Upplever du att du får rätt stöd av information för att genomföra ditt arbete?
Kunskapsdelning	Digital kommunikation medför en risk för otillräcklig kunskapsdelning	Ta reda på vilka åtgärder som tas för att upprätthålla struktur och koordination i samarbete över videomöten.	<b>F7.</b> Videomöten tenderar att rubba på traditionell praxis kring möten. Kan du ge ett exempel på hur planeringen och genomförandet av ett videomöte inom din projektgrupp kan se ut?
Koordination	Gemensam grund för att fastställa koordination i grupparbete		

## 4 Resultat från ställda intervjuer

### 4.1 Svar från respondent 1

Den första respondenten som kallas R1 lyfte tidigt i intervjun att hen var positivt inställd till att arbeta i videomöten. På dennes arbetsplats, som är en statlig myndighet, jobbar man med både StarLeaf och Skype för att hålla sina videomöten. Personen är projektledare och berättar att hen främst håller kontakt med sina projektgrupper genom videomöten men att de emellanåt träffas på plats där någon alltid är med på videolänk.

#### 4.1.1 Beteenden

R1 berättar hur hen upplever skillnader i beteenden över videomöten men att detta beror på vilken roll man har (mötesledare eller åhörare), mötets natur (informations- eller arbetsmöte) och mötets storlek (d.v.s. antal deltagare).

Det beror ju lite på vilket slags möte man är i, om man är i ett arbetsmöte där man faktiskt jobbar samtidigt eller om det är ett informationsmöte och hur många som är med i det möte, om jag leder det mötet eller om jag är en åhörare eller vad man säger för allmän information (R1:16).

Däremot upplever respondenten att särskilda personlighetsdrag generellt skruvas upp över videomötet som att tysta personer blir ännu tystare och de som tar större plats gör detta i större utsträckning.

...vissa tar ju mer plats och vissa mindre, och dem som pratar mycket gör det fortfarande digitalt också. Och då kan det bli att de blir mer markanta i det digitala mötet och att de syns och hörs ännu mer där och de andra zoomar ut och blir mindre (R1:18).

#### 4.1.2 Interaktion

Respondent R1 förklarar även hur videomöten gör det svårare att flika in i samtalet och leder till att man blir mer selektiv över de saker som man vill lyfta eller ställa frågor om under mötet. Detta är något som upplevs mycket lättare över fysiska möten där man lättare kan ta ordet och göra snabba kommentarer. "...när mötet är fysiskt på plats är det lättare att flika in med snabba kommentarer så det blir ju lite mer återhållsamt digitalt" (R1:18).

R1 har märkt att något händer med gruppkontakten när man är fler än 4-5 personer. När denna siffra överstigs tycker respondenten att det genast blir svårare att flika in i diskussionen då alla pratar i mun på varandra. Enligt sin egen upplevelse leder detta till att man blir ännu mer passiv och lämnar större utrymme för de som redan tar större plats.

R1 upplever att det blir svårare över digitala möten att uppnå korrekt feedback och bekräftelser. Hen förklarar hur man i ett fysiskt möte har en annan närvaro och kan med ögonkontakt söka återkoppling genom rörelser eller ord och hur detta blir svårare i videomötet. Där får man inte, enligt R1, någon bekräftelse som nickande eller kroppsspråk utan upplever istället att folk blir tysta och inte säger någonting. Respondenten berättar vidare hur detta blir ännu svårare när man själv håller i mötet då man ofta sitter med dokument eller anteckningar uppe på samma skärm. Även om deltagarna nickar bekräftande till kameran menar R1 att det kan vara svårt för talaren att registrera dessa signaler då man inte alltid har direkt sikt över de man talar till. "Hade man varit i ett rum så hade man ju kunnat titta runt på var och en och sökt någon slags återkoppling i rörelser eller i ord" (R1:22).

#### *4.1.3 Tekniska hinder*

R1 berättar att de tekniska hinder som finns blir allt färre ju längre tid som gått sedan man först började med videomöten på dennes organisation. Hen tar upp störningar som tappat ljud eller internetuppkoppling vilket leder till avbrott i kommunikationen. Detta brukar innebära att man går vidare i diskussionen för att behålla effektiviteten i mötet. R1 förklarar att detta kan leda till tappad information såvida man inte ber personen att maila eller chatta det den tänkt säga.

#### *4.1.4 Informationsdelning*

Respondenten upplever inga större skillnader i antal möten när kontakten sker över videomöten jämfört med fysiska möten. Det hen kommenterar är däremot att de mer spontana och informella mötena och avstämningarna, som i korridoren och vid kaffemaskinerna, i viss mån ersatts av extra digitala videomöten men att det inte uppnår samma effekt. Dessutom upplever respondenten det som svårt att just boka in dessa extra tillfällen då man inte vill ta upp någons tid i onödan och att de i fysisk miljö sker spontant och därför mer naturligt. När respondenten blev frågad om hur insikten i sina medarbetares enskilda aktiviteter ser ut så svarade R1 att hen saknar de "mer diffusa avstämningarna" (R1:28). Det finns de vars aktiviteter man behöver mer insikt gällande men att det inte finns något konkret man vill fråga. I dessa fall drar sig respondenten från att fråga och tänker att detta kanske kan framgå på något bokat möte framöver trots att hen känner behov av denna insikt i stunden. R1 berättar att hen upplever sig ha sämre koll på vissa bitar när kommunikationen sker digitalt eftersom man inte spontant kan springa på varandra. Om arbetet däremot är tydligt gemensamt så upplever R1 att avstämningarna fungerar bra. R1 berättar att hen känner att arbetsplatsen lärt sig att samla och dela information på ett annat sätt sedan man börjat med videomöten. Distanseringen har lett till att den interna plattformen för informationsdelning behövt innehålla mycket mer och därför behövt struktureras bättre.

### 4.1.5 Generell inställning

Vid flertal tillfällen under intervjun betonar R1 att hen upplever det som fördelaktigt med videomöten. Hen tar upp fördelar som att det blir mer effektiv mötestid eftersom det sociala utrymmet blir mindre och man kan snabbare och lättare ta sig in och ut ur möten. R1 fortsätter att lyfta fördelen med att kunna arbeta parallellt under mötet och att man i det digitala mötet kan lösa saker snabbare eftersom man har tillgång till alla dokument. Hen förklarar att man snabbt kan dela upp problem och lösa de tillsammans från olika håll med hjälp av datorn.

Det kan bli mer effektivt när man sitter på länk för att man samtidigt sitter framför en dator, uppenbarligen. Om man ska lösa vissa saker så kan man snabbt dela upp, exempelvis om jag kollar upp den där grejen medan jag gör någonting annat så har man kvar varandra på länk (R1:16).

## 4.2 Svar från respondent 2

Den andra respondenten, som härmed kallas R2, arbetar på bankkontor som marketing specialist och har stor erfarenhet med att arbeta i projektgrupper som tar hjälp av digitala videomöten. På dennes organisation använder man främst Microsoft Teams men även Google Meet. Även om kommunikationen främst sker digitalt över videomöten så har R2 i sin aktuella projektgrupp även fysiska träffar men det finns personer i gruppen som hen aldrig träffat fysiskt.

### 4.2.1 Beteenden

R2 berättar om hur de digitala videomötena lett en till att göra överdrivna signaler i form av huvudnickningar för att bekräfta den som talar. Detta gör respondenten medvetet långsamt för att låta kameran registrera gesten. R2 tror att videomötet skapar en någorlunda rättvis bild av den sociala individen bakom kameran även om hen betonar att man, i digitala videomöten, kommer dit för att "...göra sin grej i mötet och sen bara sådär shut off." (R2:18).

Fortsättningsvis berättar R2 om hur de digitala videomötena hindrar kommunikation genom exempelvis kroppsspråk. R2 förklarar att detta gör det otydligt när någon pratat klart vilket leder till att man hela tiden avbryter och pratar i mun på varandra. Hen upplever att konstpauser inte alls fungerar i videomöten då detta misstas som signal på att man pratat klart.

### 4.2.2 Interaktion

R2 berättar hur pandemin gjort oss vana vid ett digitalt beteende och att detta även inkluderar äldre generationer. Däremot upplever respondenten att man behöver bli tilldelad ordet i en diskussion om man inte själv aktivt tar för sig. Detta utrymme för deltagande upplevs enligt R2 som ännu svårare i situationer där mötet sker med högsta ledningen då respondenten upplever sig ha mindre att bidra med vilket leder till ökad passivitet. R2 berättar om hur det förekommer möten där deltagarna har avstängda kameror och beskriver upplevelsen av att tala till en sådan publik som "fruktansvärt" (R2:28). Respondenten förklarar hur dessa situationer gör hen osäker i brist på respons och att inte kunna få en känsla över publiken man talar till.

I de flesta möten som respondenten haft med sin projektgrupp så har de varit färre till antalet vilket R2 förklarar som fördelaktigt när man ska samarbeta. R2 berättar om hur det virtuella mötet fungerar mycket sämre när gruppen är större än fem. Hen förklarar hur detta leder till att man agerar mer passivt i mötet om man inte har en tydlig roll i sammanhanget. R2 fortsätter att förklara hur det i ett fysiskt möte inte förekommer på samma sätt trots att man är fler än fem personer eftersom man på grund av närvaro och ögonkontakt får en tydligare roll i mötet.

#### *4.2.3 Tekniska hinder*

Under intervjun bröts samtalet två gånger på grund av respondentens tappade nätverksuppkoppling. När frågan ställdes om hur respondenten upplevt tekniska störningar vid bruk av virtuella möten så exemplifierade R2 med detta och berättade hur det hände hela tiden på hans arbetsplats och att det alltid är något som inte fungerar som det ska. Vidare exemplifierar R2 dessa besvär och nämner hur det påverkar kommunikationen

Det kan ju vara så att jag börjar prata sen börjar du prata samtidigt och så slutar vi båda prata och så börjar vi båda prata igen, så där kan det ju vara hela tiden. Och sen kan det komma en tredje person in och bryter in liksom när jag inte var färdig. Det är jättemycket sådant. Och det måste ju vara en effekt av att man inte kan se kroppsspråk på samma sätt. Jag har märkt att konstpauser funkar ju väldigt bra fysiskt men jävligt dåligt digitalt, till exempel (R2:30).

#### *4.2.4 Informationsdelning*

Koordination i gruppen upplever R2 som mindre påverkat av videomöten då hen förklarar att man vid fysiska möten även använder andra digitala hjälpmedel som planeringsverktyg och dokumenthanteringsverktyg. Hen förklarar att dessa spelar en större roll för att skapa insyn mellan individernas enskilda aktiviteter och framsteg än vad videomötet har. Däremot har respondenten upplevt att informationsdelningen mellan medlemmarna i en projektgrupp har varit begränsad vid kommunikation över videomöten. R2 förklarar hur man upplevt en mindre närvaro till gruppens gemensamma arbete och att man jobbat mer individuellt för att ta reda på saker. Respondenten fortsätter att förklara hur detta sker mer naturligt vid fysiska träffar.

#### *4.2.5 Generell inställning*

R2 upplever digitala möten som mycket smidiga då det för med sig en större frihet att planera sin egen tid. Hen förklarar att man under digitala möten har möjlighet till att fokusera på annat vilket inte är möjligt i ett fysiskt möte där man istället måste vara mer närvarande.



## 4.3 Svar från respondent 3

Den tredje respondenten (R3) arbetar på en statlig myndighet som sektionschef för en grupp HR strateger samt som utbildningsledare. Hen vill inte kalla sina grupper för projektgrupper då de inte arbetar mot ett specifikt projekt utan kallas istället för arbetsgrupper. I dagsläget arbetar de inte i samma utsträckning med digitala videomöten som under pandemin men tar ändå stöd av dessa verktyg när någon i gruppen är hemma, sjuk eller bortrest. När detta sker använder man Zoom eller Skype.

### 4.3.1 Beteenden

R3 berättar att en del svårigheter med fysiska möten förs över på den digitala motsvarigheten som att det ofta är samma personer pratar. I digitala möten pratar dessa personer ännu mer i förhållande till resten av gruppen och de som är tystare blir än mer passiva. "De som är pratigare personer pratar mer och de som är tystare väntar lite grann" (R3:16). Respondenten fortsätter att berätta om hur man blir tvungen att ta för sig i digitala möten och att den som är för hänsynsfull och väntar på att det ska bli tyst riskerar att aldrig få ordet.

När respondenten frågades om hur man upplevs socialt bakom skärmen och utanför svarade R3 att detta beror på om gruppen träffats förut. Hen tror att om man träffats fysiskt och gruppen redan skapat sig en bild av personen så blir den lättare att upprätthålla över digitala videomöten än om kontakten enbart varit digital. R3 förklarar hur detta kan bero på att man i digitala möten har mycket kortare "sändningstid" (R3:18), och att detta skapar möjligheten att ge sken av en annan person än den man är. Hen exemplifierar rekrytering via videomöten där båda personerna är främmande för varandra som en situation där man kan få en begränsad bild av den respektive personen.

R3 berättar om hur det digitala videomötet lämnar mindre utrymme för de sociala delarna av ett möte som att ställa privata frågor. Detta upplever respondenten som effektivt men att de på dennes sektion försökt lägga in inledande aktiviteter på agendan som att i tur och ordning fråga vad alla har gjort i helgen. Anledningen till detta är för "... att landa på rätt ställe eller att alla i mötet blir närvarande i mötet" (R3:24), och för att "... skapa någon trivsel eller samhörighetskänsla" (R3:24).

### 4.3.2 Interaktion

R3 lyfter delaktighet som en svårighet vid större digitala videomöten och hur man lätt kan glömma bort vilka som är med i mötet med sämre koll på alla deltagare. Detta löser respondenten genom att försöka ställa direkta frågor till de individer som varit lite tystare under mötet. För att involvera alla deltagare så försöker man i R3s arbetsgrupper att fördela ordet och dela upp ansvaret kring mötet i olika delar för att skapa delaktighet i gruppen. En begränsning som R3 berättar om är gemenskapen i gruppen när möten hålls digitalt. Hen upplever det som svårt att skapa en bild över hur gruppen känner eller tänker kring det som sägs på mötet.

...i fysiska möten är det lättare att kanske få en känsla av vad gruppen känner och tänker när man sitter i rummet tillsammans, om det är en samstämmig bild eller om folk tycker olika kring något som har presenterats. Sitter man alla bakom skärm på olika platser är det lite svårare att få den där gemensamhets känslan eller vad man ska säga (R3:22).

De har i R3s arbetsgrupper tagit hjälp av chattfunktionen för att kommentera det som sägs på mötet samt att begära ordet. R3 berättar hur den som talar ställer frågor till gruppen och uppmanar resten till att använda chatten för att kommentera eller flika in.

#### 4.3.3 Tekniska hinder

Kring tekniska hinder upplever R3 inte några större besvär och tycker att det i sin helhet fungerar bra. Däremot har hen upplevt tekniska svårigheter som att, på en och samma skärm, presentera material, titta på sina egna anteckning och samtidigt hålla ett fönster öppet till själva mötet.

#### 4.3.4 Informationsdelning

Gällande hur information delas över videomöten ser R3 inga större skillnader om mot fysiska möten. Hens upplevelse är det inte finns något man inte kan kommunicera över videomöten.

#### 4.3.5 Generell inställning

R3 berättar hur de tidigare i pandemin haft väldigt många videomöten där dagarna bestått av att komma in och ut ur möten utan pauser. Eftersom videomötet lämnar mindre utrymme för annat än vad som står på agendan så upplevde R3 detta upplägg som mycket utmattande då "...hjärnan inte fick tid att ställa om sig från det ena mötets innehåll till det andra mötets innehåll....Det känns som man kan slappna av mer och att det är mer luft i de fysiska." (R3:32).

I dagsläget upplever R3 att videomöten är väldigt smidiga och fördelaktiga. Hen förklarar hur den mer hårda strukturen kring videomöten och begränsade utrymmet för prat om annat än vad som står på agendan gjort att grupper som tidigare uppfattats distraherade numera har större fokus. Respondenten berättar om hur "Folk förstår att här kan de inte prata hela tiden utan de måste vara tysta och vänta på sin tur innan de kan prata osv" (R3:34). Dessutom uppskattar R3 smidigheten i att kunna hålla avstämningsmöten trots att folk varit sjuka eller av annan anledning inte kommit in till jobbet.

## 4.4 Svar från respondent 4

Den sista respondenten, R4, arbetar som site infrastructure development lead på ett läkemedelsföretag och ingår i en ledningsgrupp samt tre styrgrupper. På dennes arbetsplats använder man enbart Microsoft Teams när man håller videomöten. I en av R4s grupper finns det individer som hen aldrig träffat fysiskt.

### 4.4.1 Beteenden

R4 ser både för och nackdelar kring hur man betar sig i ett videomöte. Hen lyfter fördelen med att kunna läsa e-mail och titta på bakgrundsmaterial parallellt med mötet. Däremot upplever R4 att folk ibland stänger av sina kameror och att det genast gör det svårare att kommunicera.

### 4.4.2 Interaktion

Respondenten upplever att vissa personer talar i ett under videomöten och lämnar lite utrymme för andra att flika in. Hen förklarar att detta inte är lika besvärligt när man är i ett större möte där folk istället använder Microsoft Teams funktion att simulera en handuppräckning. R4 tycker att i "...de här mitt emellan storlekarna på möten brukar det bli lätt att man inte får tillräckligt med utrymme att prata" (R4:26). Liknande funktion används enligt R4 för att bekräfta det talaren säger genom att använda en knapp på plattformen som signalerar tummen upp.

Gällande social kontakt mellan andra deltagare i videomöten uppfattar R4 att "Är man färre än fyra och man har videokameran på så tycker jag funkar i stort sett lika bra" (R4:24). Däremot upplever R4 att det kan vara svårt att veta när man kan göra ansats till att prata i ett digitalt möte. Detta blir enligt R4 värre om gruppen är större än fyra personer.

R4 berättar om hur det i digitala möten inte tas upp sociala samtalsämnen på samma sätt som vid fysiska möten såvida ingen aktivt lyfter dem (och om tid finns). I fysiska möten finns utrymme för mer spontana samtal och avstämningar med personer innan och efter mötet. På dennes arbetsplats försöker de, om möjligheten finns, att inkludera ett intro i början av det digitala mötet där deltagarna får chans till social kontakt då respondenten anser detta som viktigt.

### 4.4.3 Tekniska hinder

R4 berättar att kollegor både på arbetsplatsen och hemifrån ibland har dålig nätverksuppkoppling när de ska ha videomöten vilket leder till att det "laggar" (R4:32). Respondenten upplever detta som extremt jobbigt där de istället stänger av kameran för att kunna fortsätta.

#### 4.4.4 Informationsdelning

När frågan ställdes kring hur respondenten upplever insyn i varandras aktiviteter när kommunikationen sker digitalt så upplevde R4 en jättestor skillnad. Hen förklarar vidare att gruppuppgifter eller andra samarbeten kan ta mer än dubbelt så lång tid att genomföra över digitala möten. Som exempel berättar respondenten om tillfällen när hen ska presentera material som samtliga deltagare ska ta del av. I fysiska möten delar de ut papper eller presenterar materialet på en overhead vilket R4 upplever som väldigt snabbt och smidigt men att när detta ska göras över digitala möten så tar det mycket längre tid. Då ska samtliga deltagare hitta dokumentet, läsa igenom detta och samtidigt vara närvarande i mötet. Samma upplevelse har respondenten när de i gruppen arbetar med dashboards. R4 berättar att detta går snabbt och smidigt i fysiska möten där mötesledaren pekar på tavlan med alla post-it lappar och flyttar dessa med vetskapen av att alla deltagare ser och registrerar denna handling. När det istället ska göras i digitala möten så upplever respondenten att det tar längre tid och att diskussionen blir mer översiktlig då den som presenterar inte har en god uppfattning av vad deltagarna tittar på just i stunden på den digitala dashboarden.

Respondenten förklarar hur hen saknar de uppföljande konversationerna i slutet av möten när dem hålls digitalt. Hen berättar att detta inte sker på samma sätt som vid fysiska möten där man naturligt samtalar och ger varandra feedback om det som sagts på mötet.

R4 berättar om sina avstämningsmöten som dennes grupp har en gång i veckan och förklarar att "...rent fysisk tar det ungefär 25 minuter. Digitalt brukar vi avsätta 30 minuter men det tar aldrig kortare än 45 minuter och man får inte ut samma mängd information i videomötet som ett fysiskt möte" (R4:40)

#### 4.4.5 Generell inställning

R4 tycker att videomötet fungerar bättre i vissa situationer än andra. Hen berättar att avstämningsmöten fungerar bra digitalt även om dessa tar längre tid men att arbetsmöten och workshops är betydligt svårare. När de ska hålla workshops i fysisk miljö så förbereder sig respondenten med en agenda, mål, syfte och en gruppindelning.

... i Teams [digitala möten] måste man ha förberett varenda grupp så man måste veta exakt vilka som ska komma till mötet innan för att kunna skicka iväg olika medlemmar i olika rum på Teams. Och det svåra är sen att hålla koll på de olika rummen (R4:42).

Respondenten upplever att digitala workshops kräver mer tid och förberedelse att genomföra än vid fysiska tillfällen.

## 5 Diskussion av undersökningsresultat

### 5.1 Beteenden & Interaktion

#### 5.1.1 Icke-verbal kommunikation (blickar, gester och kroppsspråk)

Från resultatet av intervjuerna kan man dra samma slutsatser som tidigare forskare redan gjort, närmare bestämt att det finns skillnader mellan hur kommunikation och interaktion i videomöten ter sig gentemot det fysiska mötet. Dessa slutsatser dras eftersom det framgår i intervjuerna att respondenterna upplever kommunikationsbrister och brister med att förmedla viss typ av information i videomöten. En sådan brist som identifierades av respondenterna var begränsningar i att förmedla och förstå icke-verbala signaler, vilket både respondent R1 och R2 uttryckte genom att beskriva att videomötet som medium medför svårigheter att läsa av kroppsspråk och uppfatta bekräftande nickningar.

I relation till icke-verbala signaler ansåg respondent R1 att de kommunikativa gesterna inte förekommer i samma utsträckning i ett videomöte jämfört med ett fysiskt möte. Respondenten upplever även att man som talare har svårt att registrera och uppmärksamma lyssnarnas gestikulerande bekräftelser eftersom man inte har en direkt sikt över alla som lyssnar. Detta stärker Whittakers (2002) argument gällande hur viktig en gemensamt delad fysisk miljö är för interaktion och kommunikation mellan individer. Även Standaert m.fl. (2016) uttrycker att den delade miljön är en viktig aspekt för kommunikation. I Standaert m.fl. (2016) studie om telenärvaro framgår det dock att extra funktionalitet hos kommunikationsmedium kan öka mediets förmåga att förmedla kommunikation till en nivå som är likvärdig fysisk interaktion. Detta kan indikera på att den delade miljön inte är helt avgörande för förmedling av kommunikation. I förhållande till resonemangen som lyfts är även Bailenson (2021) argument av intresse där han ger skäl för att viss typ av kommunikation passar sig bättre att genomföra utan att deltagarna ser varandra. Bailenson (2021) hävdar att det finns många tillfällen där ett telefonsamtal passar sig bättre.

Ovan förda argument skapar således en diskussion kring betydelsen av icke-verbala signaler och när dessa signaler behövs. Standaert m.fl. (2016) studie om telenärvaro ger även sken av att det finns en tvetydighet gällande hur utmärkande den fysiskt delade miljön är och huruvida den går att efterlikna med digitala kommunikationsverktyg eller inte. Studien ger även en viktig inblick och ökad förståelse för värdet av tekniska funktionaliteter i digitala möten.

I detta sammanhang ses även Wrench m. fl. (2020) teoretiska kopplingar vara av relevans eftersom den teoretiska litteraturen kan redogöra en förklaring för uppkomsten av problem relaterade till icke-verbala signaler och delad miljö. Både teorierna kring Social Presence och Media Richness kan anses förklarar orsakerna bakom videomötets begränsningar (Standaert m.fl., 2016). I enighet med SPT utgör fysisk kommunikation i en delad miljö en högre grad av närvaro än kommunikation i ett datormedierat medium. Den upplevda sociala närvaron påverkar i sin tur meningsfullheten av interaktionen mellan individer (Wrench m. fl. 2020).

Videomötets begränsningar kan även förklaras med stöd av MRT som avser att medier har olika förmåga att dela information och videomötet uppfyller inte kraven för att kunna förmedla urskiljning av ansiktsuttryck eller upplevd samlokalisering vilket naturligt leder till konsekvenser för kommunikationen (Wrench m. fl. 2020; Standaert m.fl., 2016).

Den begränsade närvaron hos videomötet går även att tyda i resultatet från undersökningens intervjuer där två av våra respondenter (R1 och R2) uttryckte att närvaron i videomöten var otillräcklig. Respondent R2 leder detta vidare och förklarar hur svårigheterna med att få ögonkontakt och den bristfälliga närvaron i videomöten även bidrar till en känsla av att sakna en tydlig roll i mötet. Respondenten identifierar att detta medför en passivitet hos hen.

### *5.1.2 Multitasking och selektiv uppmärksamhet*

En annan orsak till att ett passivt beteende förekommer i videomöten är det faktum att individer i större utsträckning håller på med annat under tiden de sitter i videomöten (Cao m.fl, 2021). Detta beteende har identifierats hos R1, R2 och R4 som upplever att man lättare sitter med annat och arbetar parallellt under videomötet. Respondenterna berättar att det rör sig om allt från att kolla på dokument, anteckningar eller läsa mejl. Att arbeta med annat och inte rikta sin fulla uppmärksamhet på videomötet kan bidra till en ökad frånvaro som leder till en sämre interaktion och kommunikation mellan individer (Cao m.fl, 2021).

### *5.1.3 Samarbete och arbetssätt*

Respondent R4 benämner ytterligare svårigheter med att tolka icke-verbala signaler i sin intervju. Vid samarbete över videomöten har respondenten stött på problem då gruppen ska gå igenom projektmaterial som finns på en digital dashboard. Respondenten förklarar att de i dessa aktiviteter ofta använder sig av post-it lappar och problemet uppstår när medlemmar ska referera till olika lappar.

Fysiskt så kan du bara titta på tavlan och få en överblick av lapparna och hur de är fördelade och hur det går. Och den som håller ordet i dessa gruppmöten är ofta snabb på att prata och kan peka på de viktiga delarna. Denna process tar väldigt lång tid när den sker digitalt och det är lätt att man pratar för övergripande om alla lappar för att man inte vet vad de andra ser eller kollar på(R4:40).

Nabben (2019) berättar hur detta kan förklaras som en saknad gemensam grund. Eftersom deltagarna inte befinner sig i samma fysiska miljö och därför inte med säkerhet kan veta hur alla upplever genomgången av post-it lapparna så skapas en obalans av information. Nabben (2019) exemplifierar med en samling individer som i ett rum ska ta finansiella beslut. I den fysiska miljön råder det inget tvivel om den information som samtliga deltagare har tillgång till (vilket är ett papper på bordet). Alla har tillgång till samma information och tar därför ett beslut baserat på denna gemensamma uppfattning. Däremot kan missuppfattningar ske när den gemensamma grunden inte är fastställd. Detta kan leda till att deltagarna tar ett beslut baserat utifrån olika grund (som en missuppfattning av valutor i Nabbens (2019) exempel).

R4 utvecklar detta problem ytterligare och anser att ett agilt samarbete generellt sett tar mycket längre tid när det sker via videomöten än om det sker fysiskt. Dessa argument ger sken av att själva arbetssättet är en viktig komponent gällande kommunikationsbeteenden hos videomöten.

Respondentens upplevelse kan vara en indikation på att mediet är olika bra på att stödja kommunikation som genomförs utifrån olika typer av arbetssätt. Kan det vara så att olika typer av arbetssätt fungerar bättre eller sämre att genomföra via videomöten? Enligt både Standaert m.fl. (2016) och Whittaker (2002) studier att döma kan det mycket möjligt vara så. Exempelvis uppmärksammar Standaert m.fl (2016) att olika mötens mål ställer olika krav på funktionaliteterna hos kommunikationsmedium.

Medan Whittaker(2002) argumenterar för att blickar och icke-verbala signaler har en avgörande roll för att samordna en gemensam uppmärksamhet mellan samtalsdeltagare vilket även gör det till en viktig komponent vid organisatoriskt samarbete. Detta skapar således ett argument för att arbetsmoment som kräver samarbete mellan individer blir begränsade av videomötet.

### 5.1.4 Turn-taking, vem tar ordet?

Att kommunicera i fysiska face-to-face situationer ligger i människans natur (Kock, 2011). Detta gör att de mest triviala sakerna kring kommunikationen tas för givet i ett fysiskt möte. När detta istället sker digitalt så blir dessa kommunikativa signaler inte lika tydliga. Något som samtliga respondenter i denna studie upplevt när de suttit i videomöten är svårigheten att flika in och delta i diskussioner. Detta bekräftar en upptäckt från Seurens m.fl (2021) studie där folk i videomöten upplevt deltagande som en svårighet. Under intervjuerna har det även framgått att samtliga respondenter upplevt att fördelningen av ordet i samtalen inte fungerat så väl. Det finns de som talar hela tiden utan att lämna över ordet medan det finns dem som sitter helt passiva. “Ja eller en del personer bara sänder och sänder hela tiden i videomöten. Och man kan känna att man aldrig får en syl i vädret” (R4:26). R1 och R3 har upplevt att individuella karaktärsdrag som ger uttryck i en gruppkommunikation har förhöjts i videomötet. De förklarar att de personer som i ett fysiskt möte tenderar att tala mycket gör detta i ännu större utsträckning i förhållande till gruppen vid ett digitalt möte. Det tycks ha skapats två klyftor av roller i videomötet där det finns deltagare eller åhörare vilket gör att många agerar passivt under diskussioner. R1 berättade även om hur hen på grund av detta blivit selektiv i vad som känns viktigt nog att lyfta i ett möte.

Roberts, Cheney och Sweeney (2002) har funnit att en förutsättning för gruppkommunikation är stadgandet av en gemensam kunskapspool. Svårigheten att göra detta grundar sig enligt Roberts, Cheney och Sweeney (2002) i att alla individer per definition har olika bakgrund och åsikter om hur saker ska göras. Däremot kan detta övervinnas genom hela gruppens deltagande och möjlighet till att kommunicera med samtliga deltagare (Roberts, Cheney & Sweeney (2002). R2 lyfter att då kroppsspråk och andra icke-verbala signaler blir otydliga i videomöten så uppstår oklarheter om när någon har talat klart eller inte. Detta leder till att folk avbryter och pratar i mun på varandra. Seuren m.fl (2021) och Whittaker (2002) menar att svårigheten med att förmedla respons gör deltagare rädda för att råka avbryta varandra och därav att delta i samtalet. Dessutom har McCroskey och Richmond (1976) funnit att om gruppen upplever ett passivt beteende och deltagande från en enskild individ så har dennes tillskott och idéer värderats lägre av gruppen. Detta kan således innebära en risk för projektgrupper som för sin kommunikation över videomöten då deltagande tycks, utifrån denna studie, vara en vedertagen svårighet i sådana sammanhang. Något som framgått under intervjuerna är att R1, R3 och R4 varit eniga om att svårigheten att delta i möten varit betydligt större när gruppen bestått av fler än 4 personer. R4 berättar att “Är man fler än fyra då är det stor skillnad tycker jag.

Då tappar man farten och interaktionen i konversationen” (R4:24). Detta kan urskiljas i Standaert m. fl. (2016) data av att just videomötet och antalet deltagare haft en negativ korrelation gällande särskilda mötesaktiviteter. Det har enligt deras studie blivit svårare att upprätthålla relationer med en eller flera andra personer, hålla kontakten och att hitta lösningar på problem som uppstår desto fler deltagare det är i ett videomöte (Standaert m. fl., 2016).

## 5.2 Gruppkommunikation och social kontakt

Eftersom man vid digital kontakt inte ser eller träffar varandra i samma utsträckning som när kontakten sker fysiskt så kan detta hindra relationsbyggande och i sin tur kommunikationen i en grupp. Roberts, Cheney och Sweeney (2002) förklarar att en god gruppkommunikation bygger på både formella och informella relationer inom gruppen. Då många projektgrupper är tidsbegränsade sammansättningar där många individer kan tänkas vara obekanta med varandra från tidigare så blir det viktigt att främja dessa relationer effektivt. R2, R3 och R4 berättar om hur de upplevt att videomötet medfört ett begränsat utrymme för socialt utbyte och att videomötet är tydligare strukturerat efter en given agenda. Respondent R4 beskriver att “...om man inte styr upp det så pratar man ju bara om den specifika uppgiften eller saken som mötet handlar om.”(R4:44). Även respondent R2 har en likartad syn och betonar att man i videomöten kommer dit för att “...göra sin grej i mötet och sen bara sådär shut off” (R2:18).

Hur fungerar det då att bygga dessa viktiga relationer när utrymmen för socialt utbyte blir mindre i den digitala kommunikationen?

R3 och R4 har på sina respektive arbetsplatser försökt hantera bristerna gällande social kontakt vid videomöten. Detta med hjälp av initiativ som försöker öka gemenskapen och verka som ett komplement till avsaknaden av spontana samtal. Initiativen inkluderar övningar eller samtalspunkter i början av ett möte där deltagarna får samtala om privata saker som inte rör dagens agenda. På så sätt skapar man en social närvaro i gruppen trots att kommunikationen sker digitalt. Respondenterna ställer sig positiva till dessa sociala samtalsinitiativ och berättar att samtalsämnen kan handla om allt från att solen skiner till mer konkreta frågor gällande hur gruppmedlemmarna mår och om de känner sig stressade.

## 5.3 Informationsdelning

När man arbetar i ett projekt med flera individer är det viktigt att fastställa en samhörighet i gruppen med ett nyttigt flöde av information. Information delar man genom kommunikation och denna tycks begränsas i viss grad av digitala videomöten (Standaert m.fl., 2016; Whittaker, 2002; Bailenson, 2021; Seuren m.fl, 2021). Däremot poängterar R1 hur den ökade användningen av digital kommunikation gjort att dennes verksamhet idag generellt delar större mängder information vilket även gjort den mer strukturerad.



### 5.3.1 Informell informationsdelning

En del av det naturliga utbytet som sker vid fysisk interaktion ser annorlunda ut i ett videomöte men framförallt innebär en digital kommunikation att man går miste om andra viktiga, mer informella, möten. Dessa kan förekomma spontant som att springa på varandra i korridoren eller vid kaffemaskinen på den fysiska arbetsplatsen. R1 uttrycker en saknad av dessa informella träffar som sker i fysisk miljö och berättar om hur detta leder till en begränsad insyn och uppfattning av framstegen för resterande i gruppen. Detta presenterar Bullinger-Hoffmann m. fl. (2021) i sin studie som graden av medvetenhet i en grupp och hur detta i sin tur leder till en gemensam grund. För att en grupp ska uppnå en medvetenhet så krävs det att den kan kommunicera framstegen i individernas enskilda aktiviteter som är för gruppens gemensamma mål.

Dessa utbyten sker ofta genom avstämningsmöten men det tycks även ske ett viktigt utbyte vid de informella träffarna inom gruppen utanför de schemalagda mötena. R1 berättade hur de på dennes arbetsplats försökt ersätta de mer spontana träffarna med extrainsatta digitala möten eller samtal men att det inte riktigt fungerat. Anledningen till detta var enligt R1 att hen upplevde sig störa sina medarbetare med arten av frågor som annars passar bra att ställa i förbifarten vilket gjort att hen avstod från att ställa frågorna alls. R1 beskrev det som att det finns frågor eller funderingar som inte går att formulera tillräckligt för att ett möte eller samtal skulle vara befogat trots att respondenten upplevt ett behov av en extra insyn. Det tycks alltså ske en implicit informationsdelning inom sociala kontexter som bidrar till insyn kring projektmedlemmarnas framsteg. Detta kan även förklara varför R2 upplever en viss isolering i sitt arbete med gruppen när kommunikationen sker digitalt. Hen berättar om hur informationsdelningen blivit begränsad och hur man varit tvungen att ta reda på mycket själv. Otillräcklig kommunikation har identifierats i studien från Reed & Knight (2010) som en möjlig kommunikativ risk vid projektarbeten. En möjlig förklaring till hur detta kan ske är bristen på socialt kapital inom gruppen (Robert, Dennis & Ahuja, 2008).

Däremot så upplever R3 att insikten i gruppens aktiviteter har varit i princip oförändrad vid bytet till digital kommunikation och att det istället bidragit med större fokus i vissa grupper. Detta kan förklaras med det faktum att R3 ingår i grupper som inte är bundna vid ett särskilt projekt och kan därför tänkas ha arbetat tillsammans förut i s.k. arbetsgrupper. Clark (1996, se Nabben, 2019) förklarar nämligen hur en gemensam grund byggs vidare vartefter som gruppen genomför aktiviteter tillsammans. För att uppnå koordination i en grupp krävs det enligt Nabben (2019) att man säkerställer en kommunikation där skapandet av en gemensam grund främjas. Dessutom har Robert, Dennis och Ahuja (2008) funnit att grupper med tidigare erfarenhet av samarbete också redan har ett socialt kapital vilket gör samarbetet över digitala medier mer värdefullt och effektivt. Om man utgår från att arbetsgrupperna på R3s arbetsplats är bekanta med varandra från tidigare och redan etablerat en gemensam grund så blir det intressant hur videomötets karaktär tycks bidra med större koordination för grupper som tidigare varit ofokuserade. Detta kan vara en signal på att koordinationen föds ur någonting mer än en gemensam grund och hur den kan optimeras av en mer strukturerad kommunikation som videomötet medför. För att fastställa en medvetenhet, till gemensam grund och slutligen koordination i gruppen tycks man i R1s projektgrupper behöva möjligheten till spontana träffar som den fysiska kontakten och närvaron medför. Detta kan förklara varför R1 upplever att hen "har lite sämre koll på vissa bitar i det digitala än vad [hen] hade haft om det var mer fysisk kommunikation på plats" (R1:28). Detta kan betyda att de informella sociala träffarna har en större betydelse i grupper av projektform som inte har tidigare erfarenhet av att arbeta tillsammans.

## 6 Slutsats

Målet med denna studie var att besvara forskningsfrågorna: FF1: Vilka effekter på den enskilda individen medför videomöten och vad innebär dessa för kommunikationen i en grupp? Och FF2: Hur fungerar samarbetet för projektgrupper som tar stort stöd i digitala videomötestekniker?.

Under intervjuerna kunde det urskiljas, trots en digital utveckling sedan äldre studier, att många hinder fortfarande upplevs som besvärliga där respondenterna arbetar. Utifrån denna studie tycks tekniska hinder inte vara helt överkomna i videomötesverktygen som används och respondenterna upplever det som svårt att få en närhet till sina samtalsdeltagare. Respondenternas upplevelser och observationer från tidigare studier indikerar att den enskilda individen kan påverkas negativt av videomötet. Kommunikativa beteenden och fenomen såsom ökad trötthet, tolkningssvårigheter i brist på icke-verbala signaler och passivitet är några av de negativa effekterna som kopplats till användning av mediet. En annan centrala svårigheten tycks vara när individen ska interagera med gruppen och delta i diskussioner. I sådana situationer kan videomötet vara till större onyttan än nytta då projektarbeten livnärar på konsekvent deltagande. Detta har visat sig i litteraturen kring vad som är goda förutsättningar för gruppkommunikation där bland annat gemensam grund, kunskapspool och socialt kapital identifierats.

Ett intressant fynd som gjorts är att samtliga respondenter upplevt hur videomötet förstärkt de karaktärsdrag som finns bland mötesdeltagarna från tidigare. Detta har enligt respondenterna blivit så påtagligt att det bara är några i mötet som faktiskt tar för sig. Detta finner vi inget stöd i från tidigare forskning och presenterar därför detta som en möjlig fortsättning till denna studie.

I linje med tidigare undersökningar så tycks arbetsgrupper med tidigare erfarenhet av att arbeta tillsammans ha större nytta av videomötet än de nybildade grupperna. Socialt kapital, gemensam grund och kunskapspool tycks ha en nära anknytning till hur väl videomötet fungerar för gruppen. Dessa främjas naturligt i fysisk kommunikation men är inte lika lätta att bygga från grunden i ett digitalt sammanhang. Av denna anledning kan det vara så att videomötet bör användas som substitut i samband med projekt eftersom samarbetet är så centralt i dessa sammankomster och samtidigt beroende av formationer som främjas bäst i fysisk miljö. Däremot upplevde respondenterna att videomötet numera fungerar väl men som komplement till en fysisk kommunikation. Den som signalerat mest positiv inställning till videomötet var den respondent som till störst del sett det som ett komplement och inte huvudsakligt kommunikationsmedium. När ett socialt kapital och gemensam grund är fastställd i en grupp så tycks man kunna utvinna en ökad koordination från videomötets strukturerade möteskultur.

I relation till ovan nämnda insikter observerades det i studien att några av respondenternas arbetsplatser experimenterat med sociala introövningar i syfte att brygga det sociala klyftan som uppstår genom videomöten. Detta är inte testat i denna studie men skulle kunna leda till starkare relationer i en virtuell grupp. Något som förvånade oss i undersökningens resultat var gruppstorlekens betydelse för kommunikation och interaktion vid videomöten. Resultatet visade att majoriteten av respondenterna uppfattade att samarbetet och kommunikationen blir betydligt sämre om mötet innefattar fler än 4 deltagare.

Även gruppens arbetssätt och mötets mål verkar vara av betydelse, där det i undersökningen framgick att respondenter uppfattade vissa typer av möten, såsom avstämningsmöten, att fungera bättre i videoformat än vad möten som inkluderade samarbetsövningar gjorde. Man kan utifrån dessa iakttagelser argumentera för att genomföra en behovsanalys samt utföra en mer selektiv bedömning för när videomöten bör användas. Där man tar i beaktning vilken typ av information som ska delas i mötet, mötets mål och antalet deltagare.

*Nedan presenteras de fenomen som kunnat urskiljas ur denna studie:*

#### **Identifierande individuella fenomenen orsakade av videomötet:**

- Svårt att förmedla och motta icke-verbala signaler
- Brist på delad miljö leder till frånvaro och passivitet
- Ökad multitasking
- Svårt att flika in och delta, folk lämnar inte över ordet
- Personlighetsdrag förhöjs vid mötet och skapar klyftor mellan rollerna
- Dåligt deltagande

#### **Identifierade fenomen kring gruppkommunikation och samarbete:**

- Mediet passar olika bra för olika arbetssituationer
- Verksamheterna har lärt sig att dela större mängder information på ett mer strukturerat sätt.
- Brist på social närvaro hindrar relationsbyggande
- Brist på informella träffar leder till tappad insyn i gruppens aktiviteter
- En implicit informationsdelning i den fysiska närvaron som inte kan översättas till digitalt medium.
- Grupper bekanta från tidigare kan finna stor nytta i att använda videomöten då det bidrar med en strukturerad kommunikation
- Koordination kommer från en frekvent närvaro genom fysisk kontakt för grupper av projektstruktur

## **6.1 Begränsningar och fortsatt forskning**

Insikterna och argumenten som tas upp i denna undersökning betonar skillnaderna i hur kommunikation förmedlas mellan olika medium. I dessa har det kunnat urskiljas många så kallade brister i videomötet i förhållande till en fysisk kommunikation. Att det ska kallas brister förutsätter att den fysiska kommunikationen är felfri, vilket den inte är och heller inte haft något större utrymme i denna uppsats. Dessutom är dessa inga generaliserbara slutsatser eftersom studien grundats i ett fåtal intervjuer och utgått från respondenternas berättelser och upplevelser i förhållande till litteraturen. Här finns det utrymme att utveckla studien genom att genomföra en mer omfattande undersökning. Däremot har det funnits bekräftelser till tidigare forskning och en del fynd som ännu inte studerats tillräckligt. Ett förslag för framtida forskning är att identifiera och testa åtgärder för att minska de negativa effekterna av videomötet eftersom detta inte rymdes inom ramarna för denna studie. Dessutom bör man i fortsatta studier utforska effekterna av olika antal deltagare till mötena eftersom detta givit stort utslag i denna studie.

# Bilaga A: Intervjusvar R1

Datum: 2022-04-25

Använt verktyg för mötet: Zoom

R1: Respondent 1

LK: Ludvig Karsten

Innan inspelningen för det transkriberade materialet nedan blev respondenten tillfrågad om tillåtelse för inspelning och preferenser gällande anonymitet. Respondenten gav tillåtelse för inspelning av den kommande intervjun, transkribering och publicering av materialet i denna uppsats. Respondenten önskade inte att kontrollera transkriptet innan slutgiltig publicering men önskade att hållas anonym. Verksamhetsbransch var tillåtet att delas i detta material och respondenten arbetar på en statlig myndighet.

**Tabell A1.** Intervjutraskript R1

Rad	Person	
<b>Del 1: Introduktionsfrågor</b>		
1	LK	<b>Vad är din roll i verksamheten?</b>
2	R1	Eh... Projektledare.
3	LK	<b>Använder du videomöten i arbetssyfte?</b>
4	R1	Ja det gör jag.
5	LK	<b>Vilka applikationer använder ni för era videomöten?</b>
6	R1	StarLeaf framförallt, ibland Skype.
7	LK	<b>Hur ofta arbetar du i videomöten om dagen?</b>
8	R1	Ja, kanske 1-2 timmar om dagen.
9	LK	<b>Sitter du i några projektgrupper just nu?</b>
10	R1	Ja, det gör jag.
11	LK	<b>Har din tillfälliga projektgrupp träffats fysiskt eller har er kontakt enbart varit online?</b>
12	R1	Den har varit fysisk också. Framförallt alltså innan två år sedan men nu till och från fysisk.
13	LK	<b>Hur ser fördelningen ut mellan fysisk och digital kontakt?</b>

14	R1	Det är mestadels digitalt fortfarande även om vissa kanske träffas fysiskt så är det alltid någon med på länk.
<b>Del 2: Områdesspecifika frågor</b>		
15	LK	<b>Det finns forskningsämnen som identifierat och dokumenterat särskilda beteenden som ofta förekommer vid bruk av videomöten. Dessa är ofta omedvetna och kommer från hur verktyget exempelvis hindrar särskilda signaler som sker naturligt i ett fysiskt möte. Upplever du någon skillnad i ditt eget beteende när du sitter i ett videomöte i jämförelse med ett fysiskt? Eller något du uppmärksammat om de du har möte med?</b>
16	R1	Ja men visst är det annorlunda, det är det ju. Det beror ju lite på vilket slags möte man är i, om man är i ett arbetsmöte där man faktiskt jobbar samtidigt eller om det är ett informationsmöte och hur många som är med i det möte, om jag leder det mötet eller om jag är en åhörare eller vad man säger för allmän information. Så det är olika i olika sammanhang. <b>Det kan bli mer effektivt när man sitter på länk för att man samtidigt sitter framför en dator, uppenbarligen. Om man ska lösa vissa saker så kan man snabbt dela upp, exempelvis om jag kollar upp den där grejen medan jag gör någonting annat så har man kvar varandra på länk.</b> Om man bara sitter i ett fysiskt möte och pratar så tittar man ju mer på varandra än att ha skärmen framför sig med alla tillgängliga dokument lika snabbt, om du förstår vad jag menar? <b>Så ibland kan ett digitalt möte bli mer effektivt när man ska lösa saker tycker jag speciellt när man ska leta i befintliga dokument på nätverket och inte bara prata igenom saker så.</b>
17	LK	<b>Tror du att andra har en rättvis uppfattning av dig som social individ eller tror du att det finns en personlighet bakom skärmen och en annan utanför?</b>
18	R1	Oj bra fråga. Det är alltid svårt att reflektera över sig själv. Om jag tänker på min enhet med personer som jag både träffat på skärmen och utanför skärmen så tycker jag nog ändå att man upplevs ganska lika i båda sammanhangen. <b>Så de som har varit tillbakadragna innan kanske håller ännu lägre profil på skärmen. Och min reflektion över det är att jag själv kan känna det att det är svårt att flika in och då är det lättare att man sitter tyst och verkligen funderar igenom de sakerna man tycker är viktiga och dem säger man och dem man tycker är mindre viktiga säger man inte. Så de sakerna tycker jag att man tappar på ett videomöte och när mötet är fysiskt på plats är det lättare att flika in med snabba kommentarer så det blir ju lite mer återhållsamt digitalt. Men ändå dem som pratar mycket, vissa tar ju mer plats och vissa mindre, och dem som pratar mycket gör det fortfarande digitalt också. Och då kan det bli att de blir mer markanta i det digitala mötet och att de syns och hörs ännu mer där och de andra zoomar ut och blir mindre.</b>
19	LK	<b>När vi läst forskning kring ämnet inför denna studie så har man kunnat hitta vissa karaktärsdrag hos videomötet som kan påverka</b>

		<b>interaktionen mellan användarna. Upplever du att det finns utrymme för dig att delta i diskussioner?</b>
20	R1	Ja det beror ju på hur man är som person såklart om man känner att man vill ta den platsen och att det är något man vill lyfta men det beror ju på det jag tidigare sa om antal personer i möten. Jag tycker att det finns någon gräns där vid 4-5 personer. Är man upp till 4-5 personer är det lättare att ha dialog med allihopa men är man fler än 5 blir det ganska ofta som man får svårt att flika in för att man pratar samtidigt. Man pratar i mun på varandra, man avbryter och då blir i alla fall jag så att jag tar ett steg tillbaka och pratar lite mindre just för att det blir svårpratad. Och då ger ju det naturligt plats för dem som inte gör så utan fortsätter att prata på så det kan ju bli lite obalans sådär om man är fler tycker jag än 4-5 personer. Men är man färre så går det ju bra att hålla dialog, det blir bättre flöde.
21	LK	<b>När du håller ordet i ett videomöte på vilket sätt ger andra medlemmar dig feedback under en konversation? Alltså hur uttrycker de sig eller bekräftar att de förstått (eller inte förstått) det du säger och om de exempelvis inte håller med dig?</b>
22	R1	Ja precis där är det ju lite svårare med den kontakten på digitala möten för man får inte den där bekräftelsen som nickandet, och kroppsspråket ser man inte lika tydligt. Så där kan jag ju mer i digitala möten uppleva att det blir tyst och att folk inte säger någonting. Hade man varit i ett rum så hade man ju kunnat titta runt på var och en och sökt någon slags återkoppling i rörelser eller i ord. Och även om man sitter vid en skärm och ibland kanske har några anteckningar uppe samtidigt så kan jag inte se personerna samtidigt som jag har dokumenten uppe så då blir det ju som att man pratar med en osynlig vägg. Och då även om folk skulle nicka och man skulle få någon slags återkoppling eller bekräftelse så är det ju svårt att se det så det tycker jag kan vara lite svårt speciellt när man håller i möten själv och behöver kanske också anteckna och kolla i agendan. Där kan det bli lite ansträngande faktiskt.
23	LK	<b>Har du uppfattat några störningar gällande tekniken vid ett virtuellt möte? Och hur har det påverkat kommunikationen och interaktionen?</b>
24	R1	Just tekniska störningar så är det ju ganska så ofta som att personen inte hörs just för att man har kanske varit på jobbet och sen kommer man hem så kopplar inte hörlurarna upp sig automatiskt osv. så det är ju en sak som händer ganska frekvent, mindre nu men när man började med digitala möten så var det ju alltid teknikstrul tycker jag med antingen någon som inte hördes eller någon som inte, aa men precis. Och då kan det ju bli ett slags avbrott och då kanske man får, för att vara lite effektiv gå vidare i diskussionen och sen kan det ju bli ett hack där om den personen kommer tillbaka med ljud eller inte så tappar man ju den informationen. Så det är väl ett tekniskt problem och sen det här med dålig uppkoppling händer väl också till och från att det blir lite knagglig linje och då försvinner det ju information och det kan bli mer eller mindre givande på grund av det. Då får man kanske återkomma eller avbryta och säga att man får maila eller

		<p>chatta med varandra istället. Och det är ju klart att det tar mer tid och det kanske inte alltid är så effektivt. Men å andra sidan vill jag säga det gällande effektivt att ett möte blir ju dels mer effektivt genom att man hinner avverka mer på ett digitalt möte för det blir mindre socialt kring det mötet och det blir lättare att gå in och ut ur möten. Man behöver ju inte flytta sig heller, självklart, så att på det sättet kan digitala möten vara mycket mer effektiva än fysiska möten som när man är en dag på jobbet och ska gå mellan mötesrum och prata lite på vägen blir ju mindre effektiv arbetstid än digitala möten.</p>
25	LK	<p><b>Uppfattar du att andelen möten blir fler när de sker över virtuella plattformar? Anser du att du har tillräckligt många möten eller hade du velat haft fler eller färre?</b></p>
26	R1	<p>Nej men det beror lite på. Jag tror lite att de här fasta generella mötena som man har inplanerade, de är ju lika många. Men jag tänker kanske att de där mer spontana mötena och avstämningarna i korridoren och vid kaffemaskinerna på plats när man ses fysiskt, de kanske har mer övergått i digitala möten och man kanske ringer upp någon spontant om det är någon man behöver stämma av. Samtidigt de spontana mötena och avstämningarna där man kunnat reda ut många saker spontant liksom i korridoren och kaffemaskinerna de missar man ju ofta här också för man kanske drar sig från att boka ett extra möte eller ringa ett extra samtal för att stämma av något som skulle vara bra men tillfället hade varit mer spontant om man sågs fysiskt.</p>
27	LK	<p><b>I projektgrupper är det ju viktigt att ha koll på vad andra gör om man ska arbeta mot ett gemensamt mål. Upplever du att det finns någon skillnad gällande hur detta uppfylls när kommunikationen sker över videomöten ställt emot fysiska möten?</b></p>
28	R1	<p>Ja de här lite mer diffusa avstämningarna som jag känner skulle vara bra att ha känner jag, det är lite olika med olika grupper och olika arbetssätt och olika personer. Med vissa personer behöver man kanske lite extra insikt i kanske att man har ett exakt gemensamt jobb, dem avstämningarna tycker jag funkar bra vare sig det är fysiskt eller digitalt. Men jag tänker att det finns de här som man känner att man borde ha lite mer avstämming med men det inte är något direkt man behöver ta upp, dem känner jag ibland faller mellan stolarna. Att det blir lite för få avstämningar just digitalt för att man inte vill störa om man inte har något konkret att ta upp, där tror jag att man är olika som personer. Jag försöker exempelvis vara effektiv, jag vill inte störa i onödan och jag vill ha lite kontroll och veta vad som sker men det blir lite mer tröskel att ringa upp någon spontant och bara sådär: ”men du förresten hur går det med det där?”. Det kanske jag tänker att man kan ta upp på något möte senare ändå och då kommer jag få svar på det men jag vet inte. Jag kan tycka att det kanske tappar lite grann i det här digitala. Jag har lite sämre koll på vissa bitar i det digitala än vad jag hade haft om det var mer fysisk kommunikation på plats och kunnat stämma av sådär exakt just spontant när man springer på varandra.</p>

29	LK	<b>Upplever du att du får rätt stöd av information för att genomföra ditt arbete?</b>
30	R1	Jo men det tycker jag nog. Jag tycker nog att arbetsplatsen blivit bättre på och lärt sig under tiden av pandemin att man behöver bli bättre på att samla gemensam information på exempelvis intranätsidan och liksom samla information som går genom chefer och att dem är samstämmiga. Så ja jag tycker att den informationen delas bra och blivit liksom bättre på senaste tiden när man börjat använda digitala möten. Jag tror man har varit tvungen att förbättra den interna plattformen för informationsdelning och att den har behövt innehålla mycket mer och därför också behövt bli mycket mer strukturerad. Om det har att göra med informationsflödet som har varit de senaste två åren eller om det har att göra med att man har jobbat hemma och mer digitalt det kan vara lite både och men inte helt säker på. Men situationen har absolut krävt att man har förbättrat informationen digitalt.
31	LK	<b>Videomöten tenderar att rubba på traditionell praxis kring möten. Kan du ge ett exempel på hur planeringen och genomförandet av ett videomöte inom din projektgrupp kan se ut?</b>
32	R1	Då skickar vi en videolänk, vi går in i verktyget och går in i kalendern där man kan se varandras kalendrar och så hittar man en mötestid och så lägger man in först videolänken och bjuder in och så, var det så du menar?
33	LK	<b>Ja delvis, och sen då när alla har kommit in på videomötet hur brukarna ni lägga upp det, är det någon som för mötet och har en agenda och anteckningar osv, hur funkar det?</b>
34	R1	Ja men så är det väl alltid. Nu har vi ju lite olika enhetsmöten och stora avdelningsmöten på hundra personer men om jag tänker på projektmötet då till exempel som jag jobbar i främst så är det ju precis inbjudan för det här mötet. I projektet så har vi ju stående veckomöten med en agenda och sen så loggar man in i appen då och när alla har kommit så börjar man mötet och då är det alltid en som håller i mötet och anteckningar tas. Om jag tar projektmötet som exempel så brukar agendan ligga i gemensam mapp på nätverket då så att alla kan nå den. I det här forumet så har vi valt att ta vissa punkter, de är ganska återkommande av samma tema så då har vi valt att ta dem muntligen och ett utkast på agendan blir ju mötesanteckningar sen kan man säga. Så det är ett exempel på det men om jag tar exempel på ett enhetsmöte så finns det också en agenda som enhetschefen skickar ut innan så att man kan se punkterna. Och i det så är det ju en del information från ledningsgruppen som är sådär stående rubriker då så fyller man på vartefter men dem kan man läsa innan.



## Bilaga B: Intervjusvar R2

2022-04-26

Använt verktyg för mötet: Google Meets

R2: Respondent 2

LK: Ludvig Karsten

Innan inspelningen för det transkriberade materialet nedan blev respondenten tillfrågad om tillåtelse för inspelning och preferenser gällande anonymitet. Respondenten gav tillåtelse för inspelning av den kommande intervjun, transkribering och publicering av materialet i denna uppsats. Respondenten önskade inte att kontrollera transkriptet innan slutgiltig publicering men önskade att hållas anonym. Verksamhetsbransch var tillåtet att delas i detta material och respondenten arbetar på ett bankkontor.

**Tabell B1.** Intervjutraskript R2

Rad	Person	
<b>Del 1: Introduktionsfrågor</b>		
1	LK	<b>Vad är din roll i verksamheten?</b>
2	R2	Min roll är marketing specialist, alltså jag är specialist på rollen så jag är varken junior eller senior. Jag är liksom i mitten.
3	LK	<b>Använder du videomöten i arbetssyfte?</b>
4	R2	Aa, massor!
5	LK	<b>Vilka applikationer använder ni för era videomöten?</b>
6	R2	Teams nästan uteslutande men också Meet.
7	LK	<b>Hur ofta arbetar du i videomöten om dagen?</b>
8	R2	Ja men det är flera gånger om dagen. Om en arbetsdag är åtta timmar så sitter jag i videomöten kanske tre timmar av dem.
9	LK	<b>Sitter du i några projektgrupper just nu?</b>
10	R2	Ja, det gör jag.
11	LK	<b>Har din tillfälliga projektgrupp träffats fysiskt eller har er kontakt enbart varit online?</b>

12	R2	Det har förekommit fysiska träffar men det är liksom en minoritet. Det finns de i gruppen jag aldrig träffat fysiskt.
13	LK	<b>Hur ser fördelningen ut mellan fysisk och digital kontakt?</b>
14	R2	I projektgruppen som jag jobbar i nu så är det nog 90% digitalt.
<b>Del 2: Områdesspecifika frågor</b>		
15	LK	<b>Det finns forskningsämnen som identifierat och dokumenterat särskilda beteenden som ofta förekommer vid bruk av videomöten. Dessa är ofta omedvetna och kommer från hur verktyget exempelvis hindrar särskilda signaler som sker naturligt i ett fysiskt möte. Upplever du någon skillnad i ditt eget beteende när du sitter i ett videomöte i jämförelse med ett fysiskt? Eller något du uppmärksammat om de du har möte med?</b>
16	R2	Ja men absolut. Definitivt. När man sitter digitalt så sitter man ju och nickar väldigt, väldigt mycket mer för att så här verkligen göra det tydligt att jag är såhär, att jag är här och lyssnar liksom. Och just de här nickarna är ju liksom, en sådan signal som, visst det gör man fysiskt också men det är ju en extremt mycket högre grad som man sitter och nickar i digitalt möte. Och ibland nickar man till och med saktare för att man vill så här att kameran ska hänga med och förstå att man nickar och det är ju ett lite såhär småefterblivet beteende men det är ju bara för att så här i grund och botten handlar det ju om att göra sig förstådd och det handlar ju om social kompetens.
17	LK	<b>Tror du att andra har en rättvis uppfattning av dig som social individ eller tror du att det finns en personlighet bakom skärmen och en annan utanför?</b>
18	R2	Jo men jag tror att den är fairly rättvis men sen är det ju också självklart att man knyter starkare band fysiskt. Det tror jag absolut. Jag tror att man är intresserad av att göra sin grej i mötet och sen bara sådär shut off.
19	LK	<b>När vi läst forskning kring ämnet inför denna studie så har man kunnat hitta vissa karaktärsdrag hos videomötet som kan påverka interaktionen mellan användarna. Hur upplever du att interaktionen till dem du arbetar med fungerar vid bruk av videomöten?</b>
20	R2	Ja men jag tycker att det funkar ganska bra. Vi har ju haft pandemin som har gjort oss vana med ett digitalt beteende. Så det känner jag typ fungerar ganska bra även i generationer uppåt, typ 60-talister till exempel. Men det är ju naturligtvis så att om man inte är en sådan person som aktivt vill prata då krävs det ju att man blir assignad ordet för att ges en chans att prata. Och det är någonting man märker hela tiden att det funkar bättre och sämre i vissa konstellationer.

<b>**Mötet bröts p.g.a. tappad nätverksuppkoppling på respondentens håll och upptog kort därefter**</b>		
21	LK	<b>Upplever du att det virtuella mötet ger dig samma uppfattning och social kontakt med människor som ett fysisk möte ger?</b>
22	R2	Nej men inte riktigt. Det lämnar ju inte riktigt samma utrymme för att bygga de relationerna. Man kan liksom bara komma såhär långt **Visar ett litet utrymme mellan händerna** när en relation kan gå så här långt **Visar ett större utrymme mellan händerna**.
23	LK	<b>Upplever du att det finns utrymme för dig att delta i diskussioner?</b>
24	R2	Ja alltså om jag bara får kort svara så svarar jag: ja. Men i vissa konstellationer finns det ju inte utrymme. Till exempel om det är senior management med så är det ju svårare att ha någonting vettigt att komma med och då blir man ju tystare.
25	LK	<b>När du håller ordet i ett videomöte på vilket sätt ger andra medlemmar dig feedback under en konversation? Alltså hur uttrycker de sig eller bekräftar att de förstått (eller inte förstått) det du säger och om de exempelvis inte håller med dig?</b>
26	R2	Ja alltså det är väl, det är väl så här små signaler men det är klart att i ett videomöte så kan man ju liksom ha kameran av och då är det ju jävligt svårt, då är det ju fruktansvärt. Men det kanske inte den här intervjun handlar om, eller?
27	LK	<b>Ja men om det förekommer när ni sitter i digitala möten i projektsyfte så får du gärna utveckla.</b>
28	R2	Jo men det förekommer absolut och det är hemskt. Om jag till exempel har en dragnig inför 50 personer och 45 sitter med kameran av, det tycker jag är mardröm. Alltså jag mår så illa av det för då ser jag ingenting, jag ser ingen respons och jag bara talar ut i det tomma intet och att inte kunna ta tempen på publiken man talar inför är smärtsamt. Fruktansvärt, verkligen.
29	LK	<b>Har du uppfattat några störningar gällande tekniken vid ett virtuellt möte? Och hur har det påverkat kommunikationen och interaktionen?</b>
30	R2	Om tekniken stör? Ja men absolut, till exempel nyss. Alltså sådant händer ju hela tiden, det är ju någonting som strular ofta liksom. Alltså jag misstänker att jag kommer bekräfta din hypotes, det kan ju bli extremt hattigt att ha ett videomöte. Det kan ju vara så att jag börjar prata sen börjar du prata samtidigt och så slutar vi båda prata och så börjar vi båda prata igen, så där kan det ju vara hela tiden. Och sen kan det komma en tredje person in och bryter in liksom när jag inte var färdig. Det är jättemycket sådant. Och det måste ju vara en effekt av att man inte kan se kroppsspråk på samma sätt. Jag har märkt att konstpauser funkar ju väldigt bra fysiskt men jävligt dåligt digitalt, till exempel.

31	LK	<b>Uppfattar du att andelen möten blir fler när de sker över virtuella plattformar? Alltså anser du att du har tillräckligt många möten eller hade du velat haft fler eller färre?</b>
32	R2	Alltså jag tycker ändå att digitala möten är sjukt smidigt. Man blir inte lika låst till att dedikera sin tid och det är ett stort plus. Så jag är absolut för digitala möten just eftersom att jag har möjligt då att fokusera på annat samtidigt, jag menar är jag på plats så måste jag ju vara där liksom och det är inte alltid så nice. Eftersom vissa möten är mest representation typ. Så jag känner mig rätt nöjd med andelen möten.
33	LK	<b>I projektgrupper är det ju viktigt att ha koll på vad andra gör om man ska arbeta mot ett gemensamt mål. Upplever du att det finns någon skillnad gällande hur detta uppfylls när kommunikationen sker över videomöten ställt emot fysiska möten?</b>
34	R2	Alltså egentligen inte. Det är ju, det handlar väl om digital vana. Men oavsett om vi hade, alltså hade vi träffats fysiskt eller digitalt så tror jag att vi säkert hade använt oss av digitala hjälpmedel för att hålla ordning på projektet. Så där upplever inte jag att det är så stor skillnad för vi kan ju jobba i realtid med typ sådana här planeringsverktyg och dokumenthanteringsverktyg osv. Så där vet jag inte om det digitala mötet har så stor roll.
35	LK	<b>Upplever du att du får rätt stöd av information för att genomföra ditt arbete?</b>
36	R2	Både ja och nej. Alltså när man jobbar digitalt så får man ju inte samma närhet till dem man arbetar med så man missar liksom sådana små saker och känsla av närvaro till gruppens gemensamma arbete. Man har sitt och så har man avstämningar emellanåt men allt sådant blir ju tydligare när man träffas fysiskt. Men ja det är klart att jag kan klara av mitt arbete men det blir mer att man får ta reda på saker själv ibland.
37	LK	<b>Videomöten tenderar att rubba på traditionell praxis kring möten. Kan du ge ett exempel på hur planeringen och genomförandet av ett videomöte inom din projektgrupp kan se ut?</b>
38	R2	Mm om jag ska ge ett konkret exempel på hur ett videomöte fungerar i mitt projekt. Hmm, ja men alltså jag tycker typ att det är... Alltså digitala videomöten upplever i alla fall jag som effektivare och rappare, det är liksom såhär: man har en powerpoint och det är ju key att man har en powerpoint nästan alltid för att du ska liksom såhär, publiken ska kunna hänga med i vad jag pratar om och därför blir det ju kanske mer strukturerat eftersom man har såhär, det här är agendan – första sliden. Och sen kanske man har sex sidor där man går igenom: det här ska vi prata om, det är intro, det här är bakgrunden, problemet och lösningen typ. Och då blir det ju väldigt lätt för att följa med och det blir strukturerat och det blir liksom så här pang, pang, pang. Medan typ fysiskt så kan det vara såhär ah men det kan vara lite såhär att man har möte för att försöka lista ut något

		tillsammans och det är ju inte så nice egentligen för det är ju mest tidskonsumerande.
39	LK	<b>Men har du ställts inför en situation där ni som du säger behöver lista ut någonting i digitalt möte? Finns det sådana hinder som ni behövt ta er över i era projekt?</b>
<b>**Mötet bryts för en andra gång p.g.a. tappad nätverksuppkoppling hos respondenten men återupptog kort därefter**</b>		
40	R2	Du ser, det händer hela tiden! Var var vi någonstans?
41	LK	<b>Det gör inget. Jag tänkte fråga: när ni behöver jobba tillsammans med fokus på ett samarbete i ett projekt, hur tycker du att det funkar i digitalt möte?</b>
42	R2	Alltså jag tycker nog att det funkar ganska bra ändå eftersom man oftast, eller jag upplever det som att i min projektgrupp så har man oftast varit lite färre när sådana möten genomförs och då funkar det ju ganska bra när man arbetar i digitala videomöten men om man så här 8 personer, eller egentligen bara så här 5 plus då tror jag att det funkar sämre att ha ett digitalt möte. För då är det väldigt lätt att så här man blir passiv och det tror jag gäller jättemånga olika. Självklart spelar det roll hur man är som person men jag tror att det liksom ändå ligger så här i vattnet att om man inte känner att man har en aktiv roll att spela så tror jag att man inte tar en aktiv roll i ett digitalt videomöte om man är flera stycken. Men om man sitter tête-à-tête, du och jag, bara två stycken i ett digitalt videomöte så kommer ju båda bidra medans om man på fysiskt sätt skulle mötas 5 stycken eller fler så skulle man ändå få en mer aktiv roll per se eftersom man liksom så här får ögontittande på en o.s.v. o.s.v. o.s.v.

## Bilaga C: Intervjusvar R3

2022-04-24

Använt verktyg för mötet:

R3: Respondent 3

MW: Matilda Wedin

Innan inspelningen för det transkriberade materialet nedan blev respondenten tillfrågad om tillåtelse för inspelning och preferenser gällande anonymitet. Respondenten gav tillåtelse för inspelning av den kommande intervjun, transkribering och publicering av materialet i denna uppsats. Respondenten önskade inte att kontrollera transkriptet innan slutgiltig publicering men önskade att hållas anonym. Verksamhetsbransch var tillåtet att delas i detta material och respondenten arbetar på en statlig myndighet.

**Tabell C1.** Intervjutranskript R3

Rad	Person	
<b>Del 1: Introduktionsfrågor</b>		
1	MW	<b>Vad är din roll i verksamheten?</b>
2	R3	Arbetar på statlig myndighet som sektionschef för en grupp HR strateger samt som utbildningsledare.
3	MW	<b>Använder du videomöten i arbetssyfte?</b>
4	R3	Ja.
5	MW	<b>Vilka applikationer använder ni för era videomöten?</b>
6	R3	Zoom och Skype.
7	MW	<b>Hur ofta arbetar du i videomöten om dagen?</b>
8	R3	Det varierar. Under pandemin satt jag i videomöten nästan hela dagarna men nu är det bara ibland för avstämningsmöten eller när någon i arbetsgruppen är hemma och sjuk eller bortrest.
9	MW	<b>Sitter du i några projektgrupper just nu?</b>
10	R3	Ja eller jag arbetar med mina medarbetare i en arbetsgrupp samt sitter i en ledningsgrupp. Vi kallar det inte direkt en projektgrupp då de är inte är direkt kopplade till ett specifikt projekt.

11	MW	<b>Har din tillfälliga projektgrupp träffats fysiskt eller har er kontakt enbart varit online?</b>
12	R3	Vi har både träffats fysiskt och online.
13	MW	<b>Hur ser fördelningen ut mellan fysisk och digital kontakt?</b>
14	R3	Nu arbetar jag nästan helt på plats på min arbetsplats så vi har mest fysisk kontakt.
<b>Del 2: Områdesspecifika frågor</b>		
15	MW	<b>Det finns forskningsämnen som identifierat och dokumenterat särskilda beteenden som ofta förekommer vid bruk av videomöten. Dessa är ofta omedvetna och kommer från hur verktyget exempelvis hindrar särskilda signaler som sker naturligt i ett fysiskt möte. Upplever du någon skillnad i ditt eget beteende när du sitter i ett videomöte i jämförelse med ett fysiskt? Eller något du uppmärksammat om de du har möte med?</b>
16	R3	Svår fråga. Jag tror att man är lite olika. <b>Min uppfattning är att i vissa större möten där fler är involverade är det svårt att få alla att känna sig delaktiga ibland. Man behöver ett system för hur man gör alla delaktiga men det är kanske ingen större skillnad mot för om man sitter i ett mötesrum. Då är det kanske samma personer som pratar varje gång även då precis som det är över Zoom eller Skype. De som är pratigare personer pratar mer och de som är tystare väntar lite grann. Men det kanske är lite svårare att hålla koll på alla som är med i mötet, ibland kan man glömma bort vilka som är på mötet. Men jag försöker tänka på att alla ska bli delaktiga och ställa direkta frågor om det är någon som varit tyst länge. Ja så delaktighet är en svårighet ibland.</b>
17	MW	<b>Tror du att andra har en rättvis uppfattning av dig som social individ eller tror du att det finns en personlighet bakom skärmen och en annan utanför?</b>
18	R3	Spännande fråga. Jag har inte tänkt på det, <b>men det känns ju som att det är mycket kortare stunder där man är i samlingsstid/sändningstid om man säger så. Så man skulle ju kunna upprätthålla eller ge sken av en annan bild av sig. Jag tror det kanske är lite beroende på om det är en känd grupp, känner folk varandra sen tidigare för att man har träffats fysisk innan då kanske det är på ett sätt, men är det helt nya människor, jag tänker till exempel när man använder videomöten för rekrytering exempelvis när det är helt okända människor, där den som rekryterar och den sökande är helt okända mot varandra. Då är det ju inte självklart att man ser eller förstår alla sidor eller att man tolkar helt rätt. För man får ju liksom en bild men det kan ju finnas flera bilder av den här personen. Så jag vet inte riktigt om jag uppfattas rätt eller inte (via videomöten), men jag tror att om jag pratar</b>

		med personer som känner mig sen innan då har de nog ganska rätt bild av mig men är det nya människor är det mer tveksamt.
19	MW	<b>När vi läst forskning kring ämnet inför denna studie så har man kunnat hitta vissa karaktärsdrag hos videomötet som kan påverka interaktionen mellan användarna. Hur upplever du att interaktionen till dem du arbetar med fungerar vid bruk av videomöten?</b>
20	R3	För det mesta bra tänker jag.
21	MW	<b>Upplever du att det virtuella mötet ger dig samma uppfattning och social kontakt med människor som ett fysisk möte ger?</b>
22	R3	Nja det beror lite på, ja det är klart, i fysiska möten är det lättare att kanske få en känsla av vad gruppen känner och tänker när man sitter i rummet tillsammans, om det är en samstämmig bild eller om folk tycker olika kring något som har presenterats. Sitter man alla bakom skärm på olika platser är det lite svårare att få den där gemensamhets känslan eller vad man ska säga. Men jag vet inte riktigt vad jag ska svara på det.. eh har du något exempel?
23	MW	<b>Just med social kontakt syftar vi på om du uppfattar att man pratar om olika saker vid ett videomöte jämfört med ett fysiskt och i vilken omfattning man hinner diskutera privata frågor innan eller efter mötet.</b>
24	R3	Ja men jag upplever verkligen att det blir mindre chit chat eller vad man ska säga i videomöten. Det blir mycket mindre av de social delarna, hur har du haft i helgen, den typen av frågor. Det blir ju nästan ingenting sånt när man har videomöten. Så det blir ju väldigt effektivt på något sätt. På min sektion har vi försökt vara duktiga på att lägga in en mötes uppgift eller fråga att öppna upp för att landa på rätt ställe eller att alla i mötet blir närvarande i mötet. Någon form av introduktionsövning, det kunde exempelvis vara vad gjorde du i helgen och så får alla berätta, där den som är chef eller mötessamordnare får bestämma vem som är här näst. Vilken turordning folk pratar och där är det ju viktigt att man inte glömmer någon, det är så lätt ibland. Eller så har vi gjort att medarbetare får dra i frågorna och skicka vidare frågor till andra medarbetare och då kan det ju bli lite hipt som hapt. Men just det där om att prata om något personligt något privat för att skapa någon trivsel eller samhörighetskänsla. Men ja det sker ju inte lika naturligt det kan kännas som ett arrangemang som är mycket mer omständigt med olika mindre grupprum då alla inte kan prata samtidigt och så vidare. Men åh andra sidan om man sitter på plats i ett rum kan det ju lätt bli väldigt surrigt, för mig som hör dåligt har det varit väldigt bra att man blir slängd iväg i olika grupprum där man hör vad alla säger. Man får väldigt mycket fokus när man gör sådana grupprums övningar men de tar lite mer tid och man måste planera de lite grann i förväg.
25	MW	<b>När du håller ordet i ett videomöte på vilket sätt ger andra medlemmar dig feedback under en konversation? Alltså hur uttrycker</b>



		<b>de sig eller bekräftar att de förstått (eller inte förstått) det du säger och om de exempelvis inte håller med dig?</b>
26	R3	Eh vi har använt chatten mycket om man vill kommentera, så om jag presenterar något och vill ha synpunkt på det jag har presenterat så begär man ordet i chatten. Exempelvis "berätta i chatten om du tycker vi ska gå vidare med det här eller inte". I dessa fall uppfattar jag att de förstod vad jag menade och gjorde som jag sa (genom att svara på frågan) eller vad man ska säga. Men hur jag får återkoppling i övrigt. När man va rätt grön med använda videomöten kändes det som man ställde flera frågor i en och då blir det ju väldigt rörigt och då märkte man väldigt snabbt att det här kunde folk inte svara på eller folk svarade på olika saker och då blev det svårt att följa samtalet liksom. Man får planera på att trappa ner frågorna och ställa enklare frågor eller be folk begära ordet och ställa folk i någon form av turordningslista för alla kan ju inte prata samtidigt. Men hur folk responderar på mitt beteende det har jag nog inte tänkt så mycket på.
27	MW	<b>Har du uppfattat några störningar gällande tekniken vid ett virtuellt möte? Och hur har det påverkat kommunikationen och interaktionen?</b>
28	R3	Jo men visst har det varit en del strul ibland med tekniken men mycket mindre än jag kanske oroade mig för. Jag hade dåliga erfarenheter från tidigare arbetsplatser och för massa år sedan uppfattade jag störningarna som mycket värre där folk blev utslängda ur möten och man behövde upprepa saker vilket var frustrerande. Men nu tycker jag det fungerar ofantligt bra. Men om man ska visa en bild och den inte kommer upp. Det var någon hake med skype funktion, eller så var det ett handhavarfel. Men när man presenterar och samtliga vill ha sitt manus om man inte har flera skärmar så kunde jag inte både se mina anteckningar och presentera bild till mina medarbetare samtidigt. Jag kan uppfatta att kommunikationen blir lite knepig när man ska försöka se och hålla koll på alla dessa vyer och om man samtidigt även ville se sina medarbetares ansikten och se om de förstod eller inte. Men det är kanske inte något direkt tekniska fel utan en begränsning snarare.
29	MW	<b>Uppfattar du att andelen möten blir fler när de sker över virtuella plattformar?</b>
30	R3	Eh nej det är inget jag har tänkt på i alla fall.
31	MW	<b>Anser du att du har tillräckligt många möten eller hade du velat haft fler eller färre?</b>
32	R3	Under covid tiden var det väldigt mycket möten. Det jag kunde känna var att man blev trött av att det var väldigt många möten direkt efter varandra. Då bokade folk in möten så att man inte fick någon paus alls. Och det var ju väldigt lite chit chat tid utan bara väldigt mycket mötets fokus så det kändes som hjärnan inte fick tid att ställa om sig från det ena mötets innehåll till det andra mötets innehåll. Jag kunde ha möten mellan 9-16 som bara avlöste varandra och då kunde man ju bli enormt trött av att sitta och prata med en skärm trots att vissa möten mest vara lyssna och andra

		möten var sådana som man höll i eller var deltagare i . Det känns som man kan slappna av mer och att det är mer luft i de fysiska.
33	MW	<b>I projektgrupper är det ju viktigt att ha koll på vad andra gör om man ska arbeta mot ett gemensamt mål. Upplever du att det finns någon skillnad gällande hur detta uppfylls när kommunikationen sker över videomöten ställt emot fysiska möten?</b>
34	R3	Nej jag upplever ingen större skillnad alls faktiskt. <b>Jag tycket det har fungerat super smidigt med de virtuella mötena.</b> Och att det blir ett väldigt stort fokus när man väl ses och <b>ibland i vissa grupper som kan uppfattas surriga har det varit värdefullt att det blir en lite hårdare struktur på hur mötena ska hållas och då blir det inte så mycket surr.</b> Folk förstår att här kan de inte prata hela tiden utan de måste vara tysta och vänta på sin tur innan de kan prata osv. Sen också med att ha avstämningsmöten med personer som är halvsjuka och inte kommer till jobbet, det har ju varit en stor fördel att kunna köra de genom videomöten för alternativet är ju att de <b>inte blir av alls.</b> Så det finns många tillfällen då videomöten har varit jättebra.
35	MW	<b>Upplever du att du får rätt stöd av information för att genomföra ditt arbete?</b>
36	R3	Om jag får rätt stöd sa du så?
37	MW	<b>Ja av den informationen som kan kommuniceras via videomöten. Uppfyller de alla funktioner för att du ska kunna genomföra ditt arbete?</b>
38	R3	Ja det tyckte jag. <b>Jag tror inte det är något som inte går att kommunicera via videomöten. Det jag jobbar med går att förmedla via det sättet.</b>
39	MW	<b>Videomöten tenderar att rubba på traditionell praxis kring möten. Kan du ge ett exempel på hur planeringen och genomförandet av ett videomöte inom din arbetsgrupp kan se ut?</b>
40	R3	Lite som jag var inne på i de andra frågorna det här med att man har en given agenda som ser likadan ut varje gång man startar med att dra kort det här är punkterna för mötet idag och sen har man någon form av öppning övning/inledning där man har något socialt inslag aningen lite skojiga inslag vad åt du till frukost eller något som är mer av vikt exempelvis hur stressad upplever du dig just nu och så får man en temperaturmätare ganska raskt över hur folk mår. Är det här något vi måste jobba med eller lyfta och göra något åt. Sen så har man försökt tidsätta de olika momenten på agendan och att försöka blanda, då det är lätt att bli passiv bakom skärmen, hur ska man få till interaktionen det har ju varit den stora frågan tycker jag., och att man då blandar in moment löpande under mötet kanske har en gruppövning i grupprum och diskutera saker i mindre grupper och sedan redovisat i den stora gruppen för att fått upp vakenheten och att man blir piggare. Vi har också lagt in pauser i längre möten (45-1h) där man säger en viss tid där folk ska vara tillbaka. Sen försöker vi till att fördela

		<p>ordet så att det är många olika personer som pratar och olika personer som får dra i olika delar av mötet. Jag har försökt att inte hålla i alla delar av mötet själv som chef utan att många ska bli mer delaktiga i mötet. Och det här är väl egentligen inga saker som är unika för de virtuella mötena men det blir ännu tydligare om man inte använder sig av dessa metoder. Så den här strukturen behöver man väl egentligen göra i fysiska möten också men glöms bort ibland. Ofta har vi även ett avslutande moment “vad tar du med dig från dagens möte”, kanske vanligare vid längre möten och dagskurser. Sen försöker jag alltid rekapitulera och återberätta, “okej idag har vi gjort det här eller beslutat om det här eller i den här diskussionen upplevde jag att vi kom fram till det här osv” att man summerar mötet för att tydliggöra.</p>
41	MW	<b>En sista fråga då, upplever du att det finns utrymme för dig att delta i diskussioner?</b>
42	R3	Tänker du om jag håller i mötet?
43	MW	<b>Nej mer när du tar dig an en lyssnar roll eller är deltagare i ett möte.</b>
44	R3	<p>Ja det tycker jag nog. Man kan ju litegrann vara så aktiv eller passiv som man vill liksom själv. Sen tror att är man för mycket hänsynsfull och sitter och väntar på att det ska bli tyst och då ska jag säga min grej, då kan det ju hända att man aldrig får en syl i vädret för att man inte vill vara oförsämd och avbryta folk. Så personer som är avvaktande och hänsynsfulla de kanske har sämre möjligheter att få göra sig hörda i videomöten. Men då hoppas man ju att chefen uppmärksammar det här eller att man har metoder för att undvika detta. Jag har tyckt det har varit bra att ha varierat vilken turordning man ska prata i och vilka som pratar. Men jag har nog inte personligen tyckt att det har varit något problem.</p>

## Bilaga D: Intervjusvar R4

2022-04-24

Använt verktyg för mötet:

R4: Respondent 4

MW: Matilda Wedin

Innan inspelningen för det transkriberade materialet nedan blev respondenten tillfrågad om tillåtelse för inspelning och preferenser gällande anonymitet. Respondenten gav tillåtelse för inspelning av den kommande intervjun, transkribering och publicering av materialet i denna uppsats. Respondenten önskade inte att kontrollera transkriptet innan slutgiltig publicering men önskade att hållas anonym. Verksamhetsbransch var tillåtet att delas i detta material och respondenten arbetar på ett läkemedelsföretag.

**Tabell D1.** Intervjutraskript R4

Rad	Person	
<b>Del 1: Introduktionsfrågor</b>		
1	MW	<b>Vad är din roll i verksamheten?</b>
2	R4	Min titel är Site infrastructure development lead, på ett läkemedelsföretag.
3	MW	<b>Använder du videomöten i arbetssyfte?</b>
4	R4	Ja vi använder Teams.
5	MW	<b>Använder ni bara Teams?</b>
6	R4	Ja bara Teams.
7	MW	<b>Hur ofta arbetar du i videomöten om dagen?</b>
8	R4	Jag sitter inte i möten så mycket längre än som förut. Jag har kanske två om dagen.
9	MW	<b>Sitter du i några projektgrupper just nu?</b>
10	R4	Jag sitter i en ledningsgrupp och så sitter jag i tre stycken styrgrupper.
11	MW	<b>Har din tillfälliga projektgrupp träffats fysiskt eller har er kontakt enbart varit online?</b>

12	R4	Under vilken tidsperiod?
13	MW	<b>Under den tiden ni arbetat tillsammans. Alltså har du träffat alla medlemmar i dina arbetsgrupper fysiskt?</b>
14	R4	I en av grupperingarna så är det fyra stycken som jag aldrig har träffat fysiskt utan som jag enbart träffat över Teams.
<b>Del 2: Områdesspecifika frågor</b>		
15	MW	<b>Det finns forskningsämnen som identifierat och dokumenterat särskilda beteenden som ofta förekommer vid bruk av videomöten. Dessa är ofta omedvetna och kommer från hur verktyget exempelvis hindrar särskilda signaler som sker naturligt i ett fysiskt möte. Upplever du någon skillnad i ditt eget beteende när du sitter i ett videomöte i jämförelse med ett fysiskt?</b>
16	R4	Eh .. Ja det är lättare att göra annat under tiden, läsa mejl. Det är även lättare att titta på bakgrundsmaterial parallellt. Så det är både för och nackdelar.
17	MW	<b>Har du uppfattat någon skillnad i andras beteenden om du jämför videomöte med ett fysiskt?</b>
18	R4	Hm jag får fundera. Eh det är lättare för folk att stänga av kameran och göra annat och det kan vara lite svårt att få kontakt. Har man avstämningsmöten går det bra att köra via videomöte men ska man ha arbetsmöten eller workshops eller liknande så är det betydligt trögare.
19	MW	<b>Tror du att andra har en rättvis uppfattning av dig som social individ eller tror du att det finns en personlighet bakom skärmen och en annan utanför?</b>
20	R4	Eh ja jag ser nog inte att det är någon skillnad.
21	MW	<b>När vi läst forskning kring ämnet inför denna studie så har man kunnat hitta vissa karaktärsdrag hos videomötet som kan påverka interaktionen mellan användarna. Hur upplever du att interaktionen till dem du arbetar med fungerar vid bruk av videomöten?</b>
22	R4	Hur tänker du då?
23	MW	<b>Upplever du att du får samma sociala kontakt i ett virtuellt möte jämfört med ett fysiskt?</b>
24	R4	Är man färre än fyra och man har videokameran på så tycker jag funkar i stort sett lika bra. Det kan vara lite svårt ibland att se och veta när man ska sticka in och prata, alltså när man ska göra sin ansats och prata. Är man fler än fyra då är det stor skillnad tycker jag. Då tappar man farten och interaktionen i konversationen.

25	MW	<b>Det där du sa om att det är svårt att flika in. Känner du någon skillnad gällande utrymme att delta i diskussionen?</b>
26	R4	Ja eller en del personer bara sänder och sänder hela tiden i videomöten. Och man kan känna att man aldrig får en syl i vädret. Då det rent fysiskt i teams inte är möjligt att prata medans någon annan sänder. De hör liksom inte att du pratar om de är fullt upp med att prata själva. Är man jättemånga i ett möte så funkar det oftast bättre för då brukar man ju räkna upp handen när man vill ha ordet på ett annat sätt. Men de här mitt emellan storlekarna på möten brukar det bli lätt att man inte får tillräckligt med utrymme att prata.
27	MW	<b>När du håller ordet i ett videomöte på vilket sätt ger andra medlemmar dig feedback under en konversation? Alltså hur uttrycker de sig eller bekräftar att de förstått (eller inte förstått) det du säger och om de exempelvis inte håller med dig?</b>
28	R4	Eh ja ibland gör en del tummen upp eller den där knappen där de klappar.
29	MW	<b>Okej, upplever du några andra respons beteenden som inte är kopplade till verktygets tekniska knappar och så?</b>
30	R4	Hm ja eller man får ju inte alls samma feedback i form av respons som i ett fysisk möte. När man knäpper av eller mötet är slut har man ju inte de där uppföljande konversationerna som man kanske får i ett fysiskt möte. Där folk kommer efteråt och säger "här skulle du gjort så här eller sagt så här", det blir det mindre av. Det gör man själv också, man ger ju mindre feedback än om det är ett möte fysiskt.
31	MW	<b>Har du uppfattat några störningar gällande tekniken vid ett virtuellt möte? Och hur har det påverkat kommunikationen och interaktionen?</b>
32	R4	Ja när det är dålig täckning, stundtals på jobbet har vi dålig uppkoppling men det har folk även hemma. När det laggar tycker jag att det är extremt jobbigt. Men när det är dåligt brukar vi ta bort kameran och gå över till att bara köra på ljud.
33	MW	<b>Uppfattar du att andelen möten blir fler när de sker över virtuella plattformar?</b>
34	R4	Rent personligen har jag färre möten just nu än jag haft tidigare men det är för att jag ganska nyligen bytt roll. Men under Covid hade vi betydligt fler möten, så när vi gick över till att ha virtuella möten blev det mycket flera möten. Rent fysiskt så går det ju inte att ha lika många möten för du ska hinna gå mellan möten. Men sitter du hemma eller på ditt kontor ska du ju bara slå på mötet och då kan du bara gå direkt mellan mötena.
35	MW	<b>Anser du att du har tillräckligt många möten eller hade du velat haft fler eller färre?</b>
36	R4	Jag behöver inga fler möten.

37	MW	<b>I projektgrupper är det ju viktigt att ha koll på vad andra gör om man ska arbeta mot ett gemensamt mål. Upplever du att det finns någon skillnad gällande hur detta uppfylls när kommunikationen sker över videomöten ställt emot fysiska möten?</b>
38	R4	Ja det är jättestor skillnad. Om man ska jobba tillsammans tar det mycket längre tid om du ska arbeta i videomöten. Om du ska lösa en gruppuppgift eller liknande än om du fysiskt ser varandra. Det kan ta mer än dubbelt så lång tid.
39	MW	<b>Vad tror du det beror på? Och upplever du att du får rätt stöd av information för att genomföra ditt arbete?</b>
40	R4	<p>Det beror på flera saker. Om du ska skanna igenom ett underlag en ritning eller vilket underlag som helst under ett möte till exempel. När du gör detta rent fysiskt då kanske alla har ett papper eller att dokumentet syns på en overhead, då går oftast väldigt snabbt för folk att få en överblick av innehållet. När detta sker via videomöte och alla måste gå in i dokumentet samtidigt som de tittar på dig på skärmen då tar det väldigt mycket längre tid att läsa igenom dokumentet och få en överbild.</p> <p>Ett annat exempel är när man ska gå igenom dashboards med en grupp. Att följa upp en dashboard som ligger digitalt tar det mycket längre tid än om du gör den fysiskt på en tavla. Fysiskt kan du bara titta på tavlan och få en överblick av lapparna och hur de är fördelade (röda eller gula områden) och hur det går. Och den som håller ordet i dessa gruppmöten är ofta snabb på att prata och kan peka på de viktiga delarna. Detta tar väldigt lång tid när detta sker digitalt och det är lätt att man pratar för övergripande om alla lappar för att man inte vet vad de andra ser eller kollar på.</p> <p>Sen tar det mycket längre tid när man är scrum master exempelvis och gruppen arbetar utifrån en dashboard om vi ska under mötets gång flytta en aktivitet från pågående delen av dashboarden till den klara delen denna typ av arbete tar väldigt lång tid när det sker över ett videomöte jämfört med fysiskt. Bara en sån sak rent fysiskt när man står tillsammans går ju väldigt mycket snabbare.</p> <p>Sen har vi i min grupp avstämning en gång i veckan och rent fysisk tar det ungefär 25 minuter. Digitalt brukar vi avsätta 30 minuter men det tar aldrig kortare än 45 minuter och man får inte ut samma mängd information i videomötet som ett fysiskt möte. Och det är bara för att man ska hinna på den tiden. Så detta går mycket bättre fysiskt.</p>
41	MW	<b>Videomöten tenderar att rubba på traditionell praxis kring möten. Kan du ge ett exempel på hur planeringen och genomförandet av ett videomöte inom din arbetsgrupp kan se ut?</b>
42	R4	Jag är vanligtvis med i två olika typer av möten den ena är styrgruppsmöten. Där projekten visar sina dashboards och utfall man diskuterar vad man ska göra vad man har för problem. Planeringen inför ett

		<p>sånt möte är ungefär samma lika om det är videomöte eller fysiskt. Sen kanske genomförandet kräver lite mer underlag vid ett videomöte, gällande presentationer för att kunna diskutera runt. <b>Man måste vara lite mer förberedd tycker jag. Har man workshops är det något helt annat. Oftast sätter jag bara ihop en agenda och vad som är mål och syfte med mötet och så har man gjort lite prepp innan, att man ska dela upp i grupper osv om man har en fysisk workshop. Men i Teams måste man ha förberett varenda grupp så man måste veta exakt vilka som ska komma till mötet innan för att kunna skicka iväg olika medlemmar i olika rum på Teams. Och det svåra är sen att hålla koll på de olika rummen. Även om man kan gå in i de rent fysiskt eller vad man nu säger så så tar det mycket längre tid att gå in i de olika rummen och det är svårare att hålla koll på grupperna. Så nej <b>det tar mycket mer tid och förberedelse för såna typer av möten. Så nu när vi har möjligheten att ha de fysiskt så kör jag alltid workshopen fysiskt, de som inte kan närvara fysiskt av någon anledning får inte vara med helt enkelt.</b></b></p>
43	MW	<p><b>Angående den social kontakten inom gruppen, känner du att man har samma gemenskap eller tar man upp samma saker i ett virtuellt möte som ett fysiskt?</b></p>
44	R4	<p>Om man inte styr upp det så pratar man ju bara om den specifika uppgiften eller saken som mötet handlar om, men om man har ett fysiskt möte kan folk prata om mer spontana saker eller att man tänker att man tar den här chansen medans den här personen är här på mötet så tar jag även upp det här med den också i anslutning till alltså före eller efter. <b>Vi har börjat med att man tillåter och ger tid för sånt här snack även på videomöten som intro om det inte är bråttom att köra igång med mötet direkt. Vi pratar om allt från att solen skiner eller vad som helst, eller börja med ett löst intro till mötet. Jag tycker det är bra att börja så i möten på alla nivåer att börja med att ha lite social kontakt.</b></p>



## Referenser

- Aquino, K. (2002). A Social Dilemma Perspective on Cooperative Behavior in Organizations, *Group & Organization Management*, vol. 23, no. 4, pp.390-413, Tillgänglig online: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1059601198234004> [Hämtad 26 April 2022]
- Bailenson, J.N. (2021). Nonverbal overload: A theoretical argument for the causes of Zoom fatigue, *Technology, Mind, and Behavior*, vol. 2, no. 1, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1037/tmb0000030> [Hämtad 23 Mars 2022]
- Bullinger-Hoffmann, A., Koch, M., Möslein, K. & Richter, A. (2021). Computer-Supported Cooperative Work – Revisited, *i-com*, vol. 20, no. 3, pp.215-228, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1515/icom-2021-0028> [Hämtad 16 April 2022]
- Cao, H., Lee, C.J., Iqbal, S., Czerwinski, M., Wong, P.N., Rintel, S., Hecht, B., Teevan, J., & Yang, L. (2021). Large Scale Analysis of Multitasking Behavior During Remote Meetings, CHI '21: Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, Article No. 448, pp. 1-13, Tillgänglig Online: <https://doi.org/10.1145/3411764.3445243> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Deeter-Schmelz, D.R., & Ramsey, R.P. (2003). An investigation of team information processing in service teams: Exploring the link between teams and customers, *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 31, no. 4, pp.409-424, Tillgänglig online: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1177/0092070303255382.pdf> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Ellis, C.A., Gibbs, S.J., & Rein, G.L. (1991). Groupware - Some Issues and Experiences, *Communications of the ACM*, vol. 34, no. 1, pp.38-58, Tillgänglig online: [https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/99977.99987?casa\\_token=QRRzTE6Gvu8AAAAA:VnW7fXyADdPUllyG6V\\_uzslil-B1IHoe-I\\_nc7mdpuiSGST5nlfH-3Mdb\\_oiP33ZlakaEhMIA3IR](https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/99977.99987?casa_token=QRRzTE6Gvu8AAAAA:VnW7fXyADdPUllyG6V_uzslil-B1IHoe-I_nc7mdpuiSGST5nlfH-3Mdb_oiP33ZlakaEhMIA3IR) [Hämtad 16 April 2022]
- Gartner, Inc. (2020). Gartner Says Worldwide End-User Spending on Cloud-Based Web Conferencing Solutions Will Grow Nearly 25% in 2020, Tillgänglig online: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-06-02-gartner-says-world-wide-end-user-spending-on-cloud-based-web-conferencing-solutions-will-grow-nearly-25-percent-in-2020> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Herring, S.C. (2015). New Frontiers in Interactive Multimodal Communication, in A. Georgopoulou & T. Spilloti (eds), *The Routledge handbook of language and digital communication*, London: Routledge, pp.398–402, Tillgänglig online: <https://info.sice.indiana.edu/~herring/hlhc.pdf> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Jacobsen, D.I. (2002). Vad, hur och varför?: Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen, Lund: Studentlitteratur AB
- Kaptelinin, V., Danielsson, K., Kaiser, N., Kuenen, C., & Nordin, M. (2021). Understanding the Interpersonal Space of Online Meetings: An Exploratory Study of “We-ness”, Companion Publication of the 2021 Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing, pp.79-83, Tillgänglig online: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1612033/FULLTEXT01.pdf> [Hämtad 17 April 2022]
- Kock, N. (2011). Media naturalness theory: Human evolution and behaviour towards electronic communication technologies, in S. Craig Roberts (eds), *Applied Evolutionary Psychology*, Oxford Scholarship Online, pp.381-398, Tillgänglig online: <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780199586073.001.0001/acprof-9780199586073-chapter-0023> [Hämtad 29 Mars 2022]

- Levinson, S.C. (2016). Turn-taking in Human Communication – Origins and Implications for Language Processing, *Trends in Cognitive Sciences*, vol. 20, no. 1, pp.6-14, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1016/j.tics.2015.10.010> [Hämtad 10 April 2022]
- Lindeblad, P.A. (2012). Organisational effects of virtual meetings, Master thesis, IIIIEE, Lund University, Tillgänglig online: <https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=3125868&fileOid=3125878> [Hämtad 12 April 2022]
- McCroskey, J.C., & Richmond, V.P. (1976). The effects of communication apprehension on the perception of peers, *Western Journal of Communication*, vol. 40, no. 1, pp.14-21, Tillgänglig online: <http://www.jamescmccroskey.com/publications/070.pdf> [Hämtad 27 April 2022]
- Microsoft. (2021). 2021 Work Trend Index: Annual Report, Tillgänglig online: [https://ms-worklab.azureedge.net/files/reports/hybridWork/pdf/2021\\_Microsoft\\_WTI\\_Report\\_March.pdf](https://ms-worklab.azureedge.net/files/reports/hybridWork/pdf/2021_Microsoft_WTI_Report_March.pdf) [Hämtad 29 Mars 2022]
- Nabben, B.J.T. (2019). The impact of groupware and CSCW on group collaboration, Master thesis, Turku School of Economics, Available online: <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/148088/Master%20thesis.pdf?sequence=1> [Hämtad 16 April 2022]
- Northeastern University. (2021). Employers' Post-COVID Business Strategy and the Race for Talent, Tillgänglig online: [https://cps.northeastern.edu/wp-content/uploads/2022/01/NUReport\\_CFHETS\\_EmployersPostCovid\\_12-22-2021.pdf#\\_ga=2.62864684.1414826573.1648540155-1997569509.1648540154](https://cps.northeastern.edu/wp-content/uploads/2022/01/NUReport_CFHETS_EmployersPostCovid_12-22-2021.pdf#_ga=2.62864684.1414826573.1648540155-1997569509.1648540154) [Hämtad 29 Mars 2022]
- Oates, B.J., Griffiths, M., & McLean, R. (2022). *Researching Information Systems and Computing*, 2nd edn, London: SAGE Publications.
- Paul, D.L., & McDaniel, R.R. (2004). A Field Study of the Effect of Interpersonal Trust on Virtual Collaborative Relationship Performance, *MIS Quarterly*, vol. 28, no. 2, pp.183-227, Tillgänglig online: <https://www.jstor.org/stable/25148633?seq=1> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Pew Research Center. (2008). Covid-19 Pandemic Continues To Reshape Work in America [pdf], Tillgänglig online: [https://www.pewresearch.org/social-trends/wp-content/uploads/sites/3/2022/02/PSDT\\_2.16.22\\_covid\\_work\\_report\\_clean.pdf](https://www.pewresearch.org/social-trends/wp-content/uploads/sites/3/2022/02/PSDT_2.16.22_covid_work_report_clean.pdf) [Hämtad 11 Maj 2022]
- PMI. (2013). The Essential Role of Communications [pdf], Tillgänglig online: <https://www.pmi.org/-/media/pmi/documents/public/pdf/learning/thought-leadership/pulse/the-essential-role-of-communications.pdf> [Hämtad 20 April 2022]
- Pornsakulvanich, V., Haridakis, P., & Rubin, A.M. (2008). The influence of dispositions and Internet motivation on online communication satisfaction and relationship closeness, *Computers in Human Behavior*, vol. 24, no. 5. Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2007.11.003> [Hämtad 25 April 2022]
- Powell, A., Piccoli, G., & Ives, B. (2004). Virtual Teams: A review of current literature and directions for future research, *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, vol. 35, no. 1, pp.6-36, Tillgänglig online: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/968464.968467> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Reed, A.H., & Knight, L.V. (2010). Effect of a virtual project team environment on communication-related project risk, *International Journal of Project Management*, vol. 28, no. 5, pp.422-427, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2009.08.002> [Hämtad 27 April 2022]

- Rienecker, L., Stray Jørgensen, P. & Hedelund, L. (2014): *Att skriva en bra uppsats*. 3:e uppl., (omarb. uppl.), Liber, Malmö. ISBN: 9789147111510, 349 s.
- Robert, L.P., Dennis, A.R., & Ahuja, M.K. (2008). Social capital and knowledge integration in digitally enabled teams, *Information systems research*, vol. 19, no. 3, pp.314-334, Tillgänglig online: <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/isre.1080.0177> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Roberts, T.L., Cheney, P.H., & Sweeney, P.D. (2002). Project Characteristics and Group Communication: An investigation, *IEEE Transactions on Professional Communication*, vol. 45, no. 2, pp.84-98, Tillgänglig online: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/1003690> [Hämtad 26 April 2022]
- Seuren, L.M., Wherton, J., Greenhalgh, T., & Shaw, S.E. (2021). Whose turn is it anyway? Latency and the organization of turn-taking in video-mediated interaction, *Journal of Pragmatics*, vol. 172, pp.63-78, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.11.005> [Hämtad 10 April 2022]
- Srivastava, D.S., Winter, M., Gross, L.J., Metzger, J.P., Baron, J.S., Mouquet, N., Meagher, T.R., Halpern, B.S., & Pillar, V.D. (2021). Maintaining momentum for collaborative working groups in a post-pandemic world, *Nat Ecol Evol*, vol. 5, pp. 1188–1189, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1038/s41559-021-01521-0> [Hämtad 14 April 2022]
- Standaert, W., Muylle, S., & Basu, A. (2016). An empirical study of the effectiveness of telepresence as a business meeting mode, *Information Technology Management*, vol. 17, pp. 323–339, Tillgänglig online: <https://doi.org/10.1007/s10799-015-0221-9> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Te'eni, D. (2001). Review: A Cognitive-Affective Model of Organizational Communication for Designing IT. *MIS Quarterly*, vol. 25, no. 2, pp.251–312. Tillgänglig online: <https://doi.org/10.2307/3250931> [Hämtad 10 Maj 2022]
- Wallace, J.R., Oji, S., & Anslow, C. (2017). Technologies, Methods, and Values: Changes in Empirical Research at CSCW 1990 – 2015, *Proceedings of the ACM in Human-Computer Interaction*, vol. 1, no. CSCW, article 106, pp. 1-18. Tillgänglig online: [https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3134741?casa\\_token=Ogf9w3ZSfZgAAAAA:p23s6YaVoc7yGgICJ18mDtZITMIQ54qyN425-8Zlj8b6z-WXM49n2SaF9DEY1HGcWdO2D-uVCGycug](https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3134741?casa_token=Ogf9w3ZSfZgAAAAA:p23s6YaVoc7yGgICJ18mDtZITMIQ54qyN425-8Zlj8b6z-WXM49n2SaF9DEY1HGcWdO2D-uVCGycug) [Hämtad 16 April 2022]
- Whittaker, S. (2002). Theories and Methods in Mediated Communication, *The Handbook of Discourse Processes*, Tillgänglig online: [https://www.researchgate.net/publication/2587655\\_Theories\\_and\\_Methods\\_in\\_Mediated\\_Communication](https://www.researchgate.net/publication/2587655_Theories_and_Methods_in_Mediated_Communication) [Hämtad 10 April 2022]
- Wrench, J.S., Punyanunt-Carter, N.M., & Thweatt, K.S. (2020). *Interpersonal Communication: A mindful approach to relationships*, Geneseo: Milne Library Publishing, Tillgänglig online: <https://milnepublishing.geneseo.edu/interpersonalcommunication/> [Hämtad 20 April 2022]
- Yuan, E.S. (2021). A Year Later: Reflecting and Looking Ahead, web blog post, Tillgänglig online: <https://blog.zoom.us/reflecting-looking-ahead/> [Hämtad 9 Maj 2022]