



HÖGSKOLAN
DALARNA

Examensarbete

Kandidatexamen

”Det är mycket lättare att fejka i videointervjuer”

En kvalitativ studie om rekryterares upplevelser av att genomföra anställningsintervjuer digitalt via video och fysiska intervjuer.

A qualitative study of recruiters' experiences conducting physical job interviews and digital (video) job interviews.

Författare: Hanna Fontana och Evelina Roberg

Institution: Kultur och samhälle

Handledare: Kent Ehliasson

Examinator: Annika Vänje

Ämne/huvudområde: Examensarbete inom personal- och arbetsliv

Kurskod: PA2008

Högskolepoäng: 15hp

Examinationsdatum: 10-06-2022

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker Open Access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet.

Open Access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten Open Access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (öppet tillgänglig på nätet, Open Access):

Ja

Nej

Sammanfattning

Syftet med denna studie är att undersöka rekryterares upplevelser av att genomföra anställningsintervjuer via videointervju jämfört med fysiska intervjuer. Den tidigare forskningen visar att rekryterare föredrar fysiska intervjuer då de upplever att de får en tydligare helhetsbild av kandidaterna. Forskningen visar också att rekryterare upplever att det är lättare att förmedla den icke-verbal kommunikationen samt känslor vid fysiska intervjuer. För att besvara studiens syfte har en kvalitativ metod i form av nio semistrukturerade intervjuer genomförts, med rekryterare samt konsultchefer inom bemanningsbranschen. I denna studie har vi inkluderat respondenter som både har erfarenhet av att genomföra anställningsintervjuer via videointervju samt fysiska intervjuer. Resultatet visar att majoriteten av respondenterna föredrar att genomföra fysiska intervjuer. Detta eftersom de upplever det lättare att kommunicera med kandidaterna samt uppfatta känslor, gester och ansiktsuttryck. Vidare framgår det att majoritet av respondenterna upplever videointervjuerna mer flexibla och tidseffektiva, eftersom både kandidaten samt respondenten själv inte är beroende av en fysisk plats. Det empiriska resultatet från intervjuerna jämförs med det teoretiska ramverket i analysen, därefter presenteras en avslutande diskussion samt slutsats. Sammantaget bidrar studien till en ökad förståelse för rekryterares upplevelser av att genomföra anställningsintervjuer fysiskt jämfört med digital videointervju. Studien identifierar även fördelar samt nackdelar som respondenterna upplever i de olika formaten av anställningsintervjuer. Detta anser vi bidrar till en ökad förståelse gällande val av intervjuformat för den specifika anställningsintervjun, utifrån rekryterarens perspektiv.

Nyckelord: Videointervju, Emotioner, Kommunikation, Fysiska intervjuer, Icke-verbal kommunikation

Abstract

The purpose of this study is to examine recruiters' experiences of conducting job interviews via video interviews compared to physical interviews. Previous research shows that recruiters prefer the physical interviews as they feel that they get a clearer overall picture of the candidate. Research also shows that recruiters find it easier to convey non-verbal communication as well as emotions during physical interviews. To answer the purpose, a qualitative method in the form of nine semi-structured interviews was conducted with recruiters and consulting managers in the staffing industry. In this study, we have included respondents who have both experience of conducting job interviews via video interviews and physical interviews. The results show that the majority of respondents prefer to conduct physical interviews. As they find it easier to communicate with the candidates and perceive emotions, gestures and facial expressions. Furthermore, it appears that the majority of the respondents experience the video interviews more flexible and time-efficient, since both the candidate and the respondent himself are not dependent on a physical location. The empirical result from the interviews is then compared with the theoretical framework in the analysis, after which a concluding discussion and conclusion are presented. Overall, the study contributes to an increased understanding of recruiters' experiences of conducting job interviews physically compared to digital video interviews. The study also identifies advantages and disadvantages that respondents experience in the different formats of job interviews. We believe this contributes to an increased understanding regarding the choice of interview format for the specific job interview from the recruiter's perspective.

Keywords: Video interview, Emotional, Communication, Physical Interviews, Non-Verbal Communication

Förord

Vi vill börja med att tacka våra respondenter som ställt upp och bidragit med sina erfarenheter samt tid avseende att genomföra anställningsintervjuer digitala via videointervju samt fysiska intervjuer.

Vi vill även tacka våra klasskamrater och opponenter som genom ovärderliga diskussioner samt konstruktiv feedback hjälpt oss utveckla vår kandidatuppsats. Vi vill även tacka vår handledare Kent för hjälp och feedback.

Slutligen vill vi tacka våra nära och kära som ställt upp och stöttat oss under arbetets gång.

Hanna och Evelina

Högskolan Dalarna, 2022

Innehållsförteckning

1.0 Inledning	7
1.1 Syfte och frågeställningar.....	8
2.0 Bakgrund	9
2.1 Traditionell fysisk anställningsintervju.....	9
2.2 Anställningsintervju via video.....	10
2.3 Sammanfattning av bakgrunden	11
3.0 Teoretisk referensram	13
3.1 Kommunikation.....	13
3.2 Emotioner och emotionssociologi	16
3.3 Sammanfattning av det teoretiska ramverket	17
4. Metod	18
4.1 Metodval	18
4.2 Litteratursökning.....	19
4.3 Avgränsningar och urval.....	19
4.4 Respondenter	20
4.5 Datainsamling	20
4.6 Genomförande	21
4.7 Analyismetod.....	22
4.8 Reliabilitet och validitet	24
4.9 Forskningsetiska principer	24
4.10 Metoddiskussion I.....	25
4.10.1 Metodval.....	25
4.10.2 Genomförandet	26
4.10.3 Analyismetod.....	27
5. Resultat och Analys	28

5.1 Kommunikation	28
5.1.1 Hur kommunikationen påverkar rekryterarens upplevelse	28
5.1.2 Hur tekniken påverkar kommunikationen	30
5.1.3 Hur kommunikationen påverkar bedömningen av kandidaterna	31
5.1.4 Kodning av kommunikationen	32
5.2 Emotioner	33
5.2.1 Hur rekryteraren läser av kandidatens emotioner.....	33
5.2.2 Hur tekniska utmaningar påverkar emotioner	35
5.2.3 Hur rekryteraren förmedlar sina emotioner.....	36
5.2.4 Kodning av emotioner.....	37
5.3 Sammanfattning av resultatet	38
5.4 Analys utifrån kommunikation.....	38
5.5 Analys utifrån emotioner.....	40
6. Diskussion	42
7. Slutsats	45
8. Framtida forskning.....	45
9. Metoddiskussion II	46
10. Referenser	47
Bilaga 1-Intervjuguide.....	50
Bilaga 2 - Informationsbrev	52

1.0 Inledning

De senaste åren har det blivit allt vanligare att rekryterare väljer att använda digitala videointervjuer i stället för fysiska intervjuer. Den främsta anledningen till detta är Coronapandemin, som bidragit till att organisationer i många fall har tvingats att förändra sina rekryteringsprocesser. Från att främst genomföra anställningsintervjuer fysiskt till att övergå till endast digitalt anställningsintervjuer, detta för att förhindra smittspridningen.

Rekryterares mål under en anställningsintervju är att förmedla ett positivt intryck av sig själv och företaget, samt få ut relevant information från de sökande kandidaterna genom både verbal och icke-verbal kommunikation. För att uppnå detta mål bör rekryteraren använda ett professionellt och formellt tillvägagångssätt för att få kandidaten att känna sig respekterad och trygg. När kandidaten känner sig trygg får även rekryteraren ta del av en mer fördelaktig och transparent bild av kandidaten, samt de brister som kandidaten medvetet eller omedvetet förmedlar. Anställningsintervjuer är en vanligt förekommande urvalsmetod i rekryteringsprocesser. Anställningsintervjun är också en bra plattform för arbetsgivare att presentera och informera de sökande om företaget och dess fördelar. Detta kan den sökande använda som underlag för att bedöma företagets attraktivitet (Lindelöw, 2019). I dagens samhälle genomförs anställningsintervjuer både fysiskt samt i olika digitala forum, denna studie fokuserar på fysiska intervjuer och digitala videointervjuer.

På grund av att det digitala forumet för anställningsintervjuer är ett relativt nytt fenomen för många organisationer finns det inte mycket tidigare forskning gällande ämnet. Detta på grund av att Coronapandemin bidragit till snabba implementeringar av nya sätt att föra digitala anställningsintervjuer på. Många företag fick ställa om sin verksamhet över en natt, det var många som inte var förberedda på detta. Basch et al. (2020) och Chapman et al. (2003) visar exempel på studier som utgår från kandidatens perspektiv av upplevelser. Mot denna bakgrund vill vi därför uppmärksamma rekryterarens perspektiv och upplevelser av anställningsintervjuer, eftersom de i många fall kan påverka intervjuens utgång och anpassa intervjun efter kontexten.

1.1 Syfte och frågeställningar

I förarbetet till denna studie granskades tidigare forskning inom området. En kunskapslucka identifierades gällande rekryterares upplevelser av digitala videointervjuer. Till största del bestod den tidigare forskningen av kandidaternas upplevelser. Vi anser därför att vi funnit ett problemområde då vi identifierat en kunskapslucka bestående av rekryterarens upplevelser. För att förtydliga upplevelsernas innebörd vill vi därför jämföra digitala och fysiska upplevelser.

Syftet med denna studie är att undersöka rekryterares upplevelser av att genomföra anställningsintervjuer digitalt via video jämfört med fysiska intervjuer.

- Vad upplevs som fördelar respektive nackdelar med att genomföra digitala videointervjuer?
- Vad upplevs som fördelar respektive nackdelar med att genomföra fysiska intervjuer?

2.0 Bakgrund

I detta avsnitt presenteras tidigare forskning kopplat till denna studie. Den bakgrund som vi anser är relevant till studiens syfte är två format av anställningsintervjuer. Anställningsintervjuer används i många fall som urvalsmetod i rekryteringsprocesser. I denna studie fokuserar vi främst på formaten digitala videointervjuer samt fysiska intervjuer.

2.1 Traditionell fysisk anställningsintervju

Kohn och Dipboyes (1998) beskriver i sin studie att fysiska intervjuer är mer känt som det traditionella sättet att föra anställningsintervjuer på. Det innebär att genomföra intervjun fysiskt ansikte mot ansikte. Enligt Basch et al. (2020) är det tydligt att fysiska intervjuer föredras framför digitala videointervjuer av kandidaterna, detta trots den digitala utvecklingen världen över. Kohn och Dipboyes (1998) menar att detta beror på att kandidaterna lättare kan skapa sig en egen bild av både organisationen och intervjuaren vid en fysisk intervju, vilket skapar attraktivitet för tjänsten.

McColl och Michelotti (2019) kommer i sin studie fram till att rekryterare föredrar fysiska intervjuer då de upplever att de får en helhetsbild av kandidaten. Då det är lättare att känslor och icke-verbal kommunikation förmedlas vid en fysisk intervju. Detta innebär att risken för att misstolkningar ska uppstå minimeras. Kinnunen och Parviainen (2016) beskriver i deras resultat att rekryteraren i ett tidigt skede kan bedöma vilken typ av personlighet kandidaten besitter med hjälp av detaljer i utseende samt kroppsspråk. Exempel på detta är hur fast handslag kandidaten hade samt förmågan att söka ögonkontakt under intervjun. Detta ger ett intryck och känsla av kandidaten som rekryterare senare använder i sin bedömning. Rivera (2015) beskriver i sin studie att rekryterarnas subjektiva intryck av en kandidat vid en bedömning är mest avgörande. Rekryterare använder emotioner för att utvärdera kandidaterna, avläsning av emotioner användes då som ett verktyg. Enligt studiens resultat är emotioner en del av bedömningsprocessen inom rekrytering som inte går att bortse. Detta ses som effektivt vid bedömning av kandidatens kvalité.

I Basch et al. (2020) studie visade resultatet att fysiska intervjuer upplevs mindre flexibla än videointervjuer, enligt kandidaterna. Kandidaterna ansåg att videointervjuer upplevs mer

lättillgängliga än fysiska intervjuer. Dock upplevde kandidaterna videointervjuerna som mindre rättvisa i jämförelse med fysiska intervjuer. Detta belyser även Chapman et al. (2003) i sitt resultat, att kandidaterna upplever fysiska intervjuer som mer rättvisa då det är fördelaktigt att använda icke-verbal kommunikation. Det är också lättare för kandidaten att uppfatta respons av rekryteraren. Chapman et al. (2003) menar dock att organisationen får en ekonomisk vinning genom att utföra intervjuer via video. Det finns dock en risk att kandidaterna faller bort i rekryteringsprocessen eftersom de föredrar att delta i fysiska intervjuer.

2.2 Anställningsintervju via video

Straus et al. (2000) studie visar på fördelar med att använda sig av digitala videointervjuer. Förutom att minska kostnaderna ger videointervjuer företag tillgång till en mer mångsidig uppsättning sökande kandidater, som benämns som en sökandepool. Detta minskar i sin tur tiden som krävs för att tillsätta tjänster eftersom det finns större chans att rätt kandidat finns i sökandepoolen (Straus et al., 2000). Chapman och Webster (2003) beskriver dock att en ökad sökandepool kan innebära att antalet underkvalificerade kandidater ökar, då videointervjuer ger tillgång till detta ur ett geografiskt perspektiv. Detta uppfattas då som en negativ effekt av att använda sig av digitala videointervjuer eftersom urvalsarbetet inför anställningsintervjuerna då blir mer omfattande (Chapman & Webster, 2003).

Kohn och Dipboyes (1998) beskriver att digitala anställningsintervjuer via video ska vara mer strukturerade i förhållande till strukturen i fysiska intervjuer. Detta eftersom mer strukturerade intervjuer ger kandidaten möjligheten att skapa sig en egen uppfattning av organisationen och rekryteraren, detta i sin tur skapar en mer attraktiv organisation. Basch et al. (2020) beskriver att kandidater kan uppleva en barriär mellan sig själv och rekryteraren under en anställningsintervju via digital video. Detta är en bidragande faktor till att kandidater upplever en felaktig bild av organisationen eller rekryteraren. Det är därför fördelaktigt för rekryteraren att bevara en god genomgående struktur i digitala anställningsintervjuer. Mindre strukturerade digitala intervjuer via video kan bidra med en negativ effekt på anställningsintervjuer som rekryteringsverktyg (Basch et al., 2020).

Webster et al. (2003) beskriver att båda parterna i en videointervju kan uppleva svårigheter i att läsa av varandras signaler, detta resulterar i att ingen av de medverkande parterna får en rättvis bild av den andra. Avbrott eller fördröjningar är vanligt förekommande tekniska störningar i

videointervjuer. Störningarna upplevs som mindre gynnsamma när parterna inte kan bedöma orsaken till problemet och därefter inte kan lokalisera en lösning.

Straus et al. (2000) redogör att oförutsedda förseningar i ljudkommunikationen kan upplevas störande, störningar i konversationens flöde kan resultera i missförstånd mellan parterna. Osynkroniserat ljud och bild är en bidragande faktor till oro för båda parterna. Kandidaten kan känna sig illa till mods eftersom hen är medveten om att hen blir bedömd i samtalet. Rekryteraren kan uppleva att störningarna påverkar uppfattningen av kandidatens verbala förmåga, vilket också påverkar utvärderingen av kandidaten.

Blacksmith et al. (2016) beskriver att teknikens påverkan i en videointervju kan i många fall även påverka intervjuens giltighet och tillförlitlighet oavsiktligt. De menar även att alla intervjuer som förmedlas med hjälp av teknisk utrustning också innebär en viss grad av hinder. Detta eftersom tekniken i många fall hindrar tolkningen av intryck samt den kommunikativa förmågan i form av både verbal och icke-verbal kommunikation mellan parterna. Precis som Straus et al. (2000) anser också Blacksmith et al. (2016) att störningar i kommunikationen påverkar intervjuens kvalitet. Ett annat exempel på hinder som kan uppstå i samband med en videointervju är missförstånd och misstolkning av kandidatens sociala förmåga, detta eftersom kameravinklar kan göra det svårt att söka ögonkontakt (Blacksmith et al., 2016). I likhet med Blacksmith et al. (2016) beskriver även McColl och Michelotti (2019) att det är mer utmanande att göra en bedömning av kandidaten i en videointervju. Detta på grund av de signalförvrängningar som skapas av tekniken. Detta kan liknas med det som tidigare nämnts gällande tidsfördröjningar, missförstånd och misstolkningar. Tekniska utmaningar som McColl och Michelotti (2019) identifierade i sin studie visar på svårigheten att upprätta och upprätthålla kontinuerligt ljud och videoanslutning genom hela intervjuer. Dessa utmaningar kan bidra till tidsmässig förlängning av intervjuer eftersom problematiken måste åtgärdas. Även de intervjuschema som upprätthålls kan påverkas på grund av dessa fördröjningar.

2.3 Sammanfattning av bakgrunden

Sammanfattningsvis beskriver detta avsnitt att fysiska intervjuer är känt som det traditionella sättet att genomföra anställningsintervjuer på. Likaså att rekryterare föredrar fysiska intervjuer då de upplever att de får en bättre helhetsbild av kandidaten. Rekryteraren kan i ett tidigt skede bedöma vilken typ av personlighet kandidaten besitter. Likaså att rekryterare använder

emotioner för att utvärdera kandidaterna. Fysiska intervjuer upplevs mindre flexibla jämfört med videointervjuer. Organisationer kan uppleva en ekonomisk vinning genom att utföra intervjuer via video. Digitala videointervjuer kan bidra till en bredare sökandepool vilket är fördelaktigt ur ett geografiskt perspektiv. Detta kan både upplevas tideffektivt och tidskrävande. I huvudsak bör videointervjuer vara mer strukturerade i jämförelse med fysiska intervjuer. Detta eftersom den icke-verbala kommunikationen begränsas och kan leda till missförstånd. Tekniska störningar och signalförvrängningar påverkar videointervjuns tillförlitlighet och giltighet.

3.0 Teoretisk referensram

I följande del presenteras det teoretiska ramverket som studien baseras på. Avsnittet inleds med att teorier om kommunikation presenteras. Vi tydliggör Shannon och Weavers (1948) beskrivning av den linjära kommunikationsmodellen gällande sändare och mottagare i detta avsnitt. Därefter beskriver vi Witkower och Tracys (2019) tolkning av kodning och avkodning i den icke-verbala kommunikationen. Vi har även valt att utgå från sociologen Arlie Russell Hochschilds (1990) teorier om emotionssociologi.

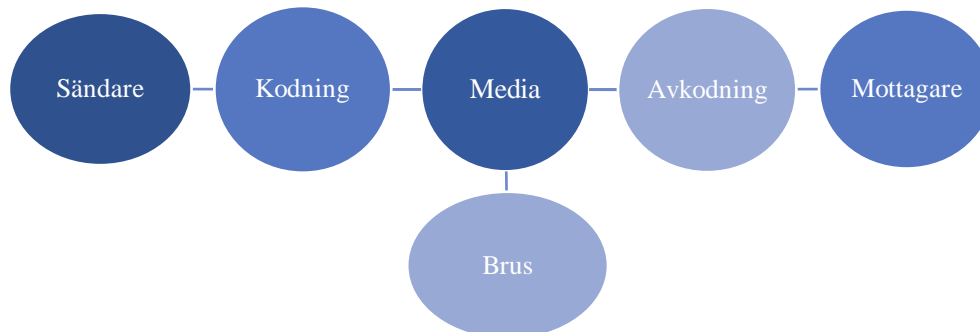
3.1 Kommunikation

Kommunikation innebär överföring samt utbyte av information. Detta sker genom ett gemensamt symbolsystem som sker i interaktion med andra individer. Kommunikation är en process där mottagaren tar emot ett budskap som sändaren överför. Sändaren och mottagaren delar budskapet inom en gemensam tolkningsram där informationen blir användbar och meningsfull. Överföringen kan bestå av muntliga utbyten genom digital förmedling, fysiska möten, skriftliga brev, telefonsamtal, utbildning och möten (Kaufmann & Kaufmann, 2016).

Förmågan att hantera och förmedla kommunikation är därför ytterst relevant till denna studie då kommunikationen mellan individer är grunden för väl genomförda och kvalitativa anställningsintervjuer.

Den linjära kommunikationsmodellen som presenterades år 1948 av Shannon och Weaver (se figur 1) använder Mohorek och Webb (2015) i sin studie inom kommunikation. Teorin har utvecklats av flertal forskaren och modellen används frekvent även idag. Den linjära kommunikationsmodellen förmedlar kommunikation som en envägs-, linjär process där sändare förmedlar ett budskap via kommunikationskanaler till en mottagare (Mohorek & Webb, 2015). Kommunikationskanaler där teorin används som förmedlingsväg är telefonsamtal, face to face, e-post och elektroniskt baserade kommunikationsteknik (Kaufmann & Kaufmann, 2016).

Figur 1: Modifiering av Shannon och Weavers (1948) kommunikationsmodell



Mohorek och Webb (2015) beskriver att kommunikationsmodellen inleder med att informationskällan utsänder ett meddelande som ska förmedlas till en mottagare. Sändaren kodar meddelandet till en signal som förmedlas genom en kommunikationskanal. Mottagaren avkodar signalen till ett meddelande och förmedlar det till informationskällan. Vid verbal kommunikation är det hörseln som fungerar som mottagare, när meddelandet är avkodat har det nått sin destination (Mohorek & Webb, 2015). Kaufmann och Kaufmann (2016) beskriver att modellen i praktiken inte är en enkelriktad kommunikationsprocess, utan det uppstår ömsesidiga tolkningar och återkopplingar i båda riktningar.

Kommunikationsmodellen kan innehålla brus som innebär att störningar kan uppstå med signalen som förmedlas mellan sändaren och mottagaren. Turner och Foss (2018) konstaterar att det är svårare att behålla mottagarens fokus när kommunikationen sker på distans eftersom det är större sannolikhet att brus uppstår. Enligt Mohorek & Webb (2015) innefattar dessa brus förvrängningar av ljud eller distraherande element som gör att mottagen lättare förlorar fokus. De brus som innehåller störningar gör att signalen kan bli mer komplicerad att avkoda på ett korrekt sätt. Detta innebär att det blir mer komplicerat för sändaren när ett budskap ska förmedlas på grund av att den digitala kommunikationen har ökat.

Kommunikation består av flera delar, här väljer vi att lyfta fram den icke-verbala kommunikationen. Detta eftersom den icke-verbala kommunikationen är väsentlig vid bedömning och tolkning av kandidaten i en anställningsintervju. I digitala videointervjuer kan

det vara svårt att förmedla samt läsa av icke-verbala signaler. Tekniska utmaningar kan påverka hur effektivt budskap förmedlas.

Icke-verbal kommunikation kan enligt Witkower och Tracy (2019) delas in i två kritiska processer, **kodning** och **avkodning**. Kodning innebär att individen uttrycker sina känslor genom icke-verbal kommunikation. Avkodning innebär att individer använder icke-verbala ledtrådar för att tolka känslomässig information som uttrycks av andra. För att skapa en framgångsrik icke-verbal känslokommunikation mellan två individer används båda processerna, kodning och avkodning. Kroppsspråket används på ett effektivt sätt för att kommunicera känslor genom både ansiktsuttryck och kroppslig information (Witkower & Tracy, 2019).

Enligt Webster et al. (2003) innehåller en framgångsrik intervju verbala signaler samt icke-verbala signaler. Icke-verbala signaler definieras som kommunikation via kroppsspråk. Detta innebär att icke-verbala kommunikation används för att förtydliga budskap genom ansiktsuttryck och kroppsrörelser. Verbal kommunikation innebär att ord används för att förmedla kommunikation (Pease & Pease, 2006). Enligt Castro och Gramzow (2014) påverkar de icke-verbala signalerna utvecklingen av sociala relationer. Detta påverkar kommunikation som sker på distans, exempelvis via telefon eller webbkamera. Eftersom det kan uppstå svårigheter med den digitala kommunikationen kan det påverka hur effektivt budskap förmedlas mellan individerna. Dessa svårigheter beror till största del på avsaknaden av icke-verbala signaler via den digitala kommunikationen. Detta kan resultera i att det kan skildra individers personlighet (Straus et al., 2000).

Enligt Straus et al. (2000) avläser rekryterare kandidaternas icke-verbala kommunikation i anställningsintervjuer. Exempel på kandidaternas icke-verbala signaler är direkt ögonkontakt, gester samt leenden som förknippas med högre bedömning av rekryteraren. De negativa icke-verbala beteenden som undvikande blickar och rynkande pannor förknippas med lägre bedömningar. Webster et al. (2003) beskriver att kandidater försöker läsa av rekryterarens icke-verbala signaler för att kunna få en ledtråd hur deras prestation påverkat intervjun. Detta kan leda till att den kandidatens prestation påverkas till det sämre eller bättre.

3.2 Emotioner och emotionssociologi

Emotioner har både en kroppslig och en social sida. Att vara medveten om sin emotionella förmåga kan betraktas som känslomässig kompetens. Händelser vi är med om, människor vi träffar, sådant vi läser om, lyssnar på eller ser på tv väcker känslor. Människan besitter kunskapen att känna många olika känslor i specifika situationer. Känslorna kan uttrycka sig som glädje, rädsla, skam, ilska, girighet och många fler. Känslor smittar, både i positiv och negativ bemärkelse. Emotioner bör därför inte bara betraktas som privata angelägenheter, detta eftersom känslor både binder samman och för isär människor (Dahlgren & Starrin, 2004).

Förmågan att förmedla och läsa av emotioner är ytterst relevant till denna studie, eftersom människans känslomässiga kompetens indikerar på personlighet och lämplighet för det specifika arbetet. Individens emotionella tillstånd påverkar omgivningen, även detta visar på hur viktigt det emotionella tillståndet är i bedömningen av kandidater.

Sociologen Arlie Russell Hochschild har grundligt undersökt ämnet emotionssociologi. Nedan presenteras en teori inom emotionssociologi som hon tagit fram, detta eftersom emotioner är av stor relevans till denna studie. Hochschild (1990) beskriver emotioner som de sinnen som vi människor besitter. Dahlgren och Starrin (2004) tolkar emotionssociologin genom att uttrycka att emotioner kan uppfattas som en vägledning där människor känner av och igen andra människors beteenden och känslor. Detta innebär också att människor kan känna av stämningen i en interaktion eftersom det ligger i människans natur att vi vet hur, när och var emotioner borde och får uttryckas (Dahlgren & Starrin, 2004).

Hochschild (1990) beskriver människans förmåga att forma sina känslor som känslostyrning eller känslorarbete. Känslor både uttalas verbalt och visar sig fysiskt. Känslostyrning i sociala interaktioner anses vara en produkt av människors handlingar. I det emotionella arbetet visas känslor i ett socialt utbyte. Känslomässigt agerande kan framträda både ytligt och djupt. Det ytliga agerandet framträder när människor förmedlar känslorintryck, genom ett ytligt agerande i form av ansiktsuttryck och röstläge. Detta kan liknas med en mimiker som endast genom kroppsspråk och ansiktsuttryck förmedlar känslor som glädje, sorg och ilska. Hochschild (1990) menar också att socialt utbyte av känslor sker genom gester som uppskattade blickar eller trevlig hälsning. Ytligt agerande kan också definieras som ett beteende hos människan som betraktas som påklistrat. Detta kan ske i situationer där känslor endast är på låtsas. Det kan vara ett leende

på läpparna i en situation där ett leende inte känns rätt. Djupt emotionellt agerande handlar om att uttrycka en känsla som man aktivt upparbetat. Det kan vara något som individen själv intalar sig kommer bli bli på ett visst sätt, detta innebär då att individen skapar den intalade känslan (Hochschild, 1990).

Enligt Hochschild (1990) har arbeten som kräver emotionellt agerande tre gemensamma egenskaper. För det första är det viktigt med direkt kontakt i form av ansikte mot ansikte eller röst till röst. Den andra egenskapen handlar om att producera ett emotionellt tillstånd i en annan person. Den tredje egenskapen handlar om att arbetsgivaren tillåts genom utbildning och handledning att utöva en viss kontroll över de anställdas emotionella aktiviteter (Hochschild, 1990).

3.3 Sammanfattning av det teoretiska ramverket

Sammanfattningsvis börjar detta avsnitt med den linjära kommunikationsmodellen. Modellen beskriver hur kommunikation förmedlas som en envägs-, linjär process där sändare förmedlar ett budskap via kommunikationskanaler till en mottagare. Kommunikationsmodellen kan innehålla brus där störningar kan uppstå. Vidare definieras icke-verbala signaler som används för att förtydliga budskap genom ansiktsuttryck och kroppsrörelser. Detta delas in i två kritiska processer, **kodning** och **avkodning**. En framgångsrik intervju innehåller verbala signaler samt icke-verbala signaler. När det uppstår svårigheter med den digitala kommunikationen, beror detta på avsaknaden av icke-verbala signaler. Vidare i det teoretiska ramverket presenteras teorin emotionssociologi. Emotionssociologi handlar om kroppslig och social känslomässig kompetens. Identifiering av de sinnen vi besitter. Även avläsning av andra individers uttryck av sinnen som bidrar till att människan känner av rumsliga stämningar. Känslomässigt agerande uttrycks både ytligt och djupt.

4. Metod

I följande del presenteras den metod och de metodologiska val vi tagit. Först presenteras det metodval som används i denna studie, detta i form av förhållningssätt, synsätt samt val av forskningsansats. Argumenten för metodval styrks med relevanta teorier inom området. Sedan presenteras studiens genomförande där vi redogör analysmetod samt insamlingsmetod. Vidare beskriva studiens tillförlitlighet och äkthet samt forskningsetiska aspekter.

4.1 Metodval

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod eftersom studiens syfte och frågeställningar syftar till att söka en djupare förståelse, genom att undersöka upplevelsen inom det problemområde som vi identifierat.

Eftersom denna studie syftar till att tolka, förstå och förmedla upplevelser har vi använt oss av ett hermeneutiskt förhållningssätt. Allwood och Erikson (2017) beskriver hermeneutiken som en hermeneutisk cirkel, en cirkel utan början och slut. Den hermeneutiska cirkeln beskriver forskningsprocessen som en helhet genom att tolka och förstå dess delar. Helheten och dess delar skapar därför varandras betydelse. Bryman (2016) menar att ett hermeneutiskt förhållningssätt till forskning bidrar till en kontextuell förståelse. Detta genom att föra samman studiens analys med kontexten för att fördjupa förståelsen och för att skapa en bild av helheten och dess delar. Detta eftersom hermeneutiken handlar om att skapa förståelse genom att tolka sammanhanget.

Langemar (2008) beskriver att kvalitativ metod i form av intervjuer av kvalitativ karaktär används i syfte att identifiera individens upplevelser, känslor, åsikter, önskningar och motiv. Bryman (2016) menar att en kvalitativ forskningsansats används då forskaren vill förklara den sociala verkligheten. Vi har därför valt att använda oss av en kvalitativ forskningsansats eftersom studiens syfte är att undersöka och förstå forskningsproblemet. Då vi valt att använda en kvalitativ forskningsansats till denna studie är det sannolikt att datamaterialets resultat, enligt Bryman (2016) inte går att ompröva och därmed få ut samma resultat. Detta kan innebära att studiens resultat visar en begränsad bild av den sociala verkligheten.

Genom hela forskningsprocessen och det slutgiltiga analysarbetet har vi haft ett abduktivt synsätt på studiens teori och empiri. Med en abduktiv syn på studien har vi därför fört samman teorin med empirin och arbetat aktivt för att söka en djupare förståelse. Alvesson och Sköldberg (2007) beskriver att forskare med ett abduktivt synsätt både använder sig av induktion och deduktion i sin forskning. Detta arbetssätt är något som vi själva har förhållit oss till för att skapa en innehållsrik och trovärdig studie som möjligt. Intervjuguiden utvecklades genom att vi utgick från den tidigare forskning som vi anser är relevant till denna studies syfte och frågeställningar. Detta innebär att vi använde oss av ett deduktivt synsätt till den tidigare forskningen. Eftersom syftet med studien var att söka djupare förståelse för rekryterares upplevelser hade vi därför ett induktivt synsätt i den empiriska delen av studien. Alvesson & Sköldberg (2007) menar att ett abduktivt synsätt är fördelaktigt vid kandidatuppsatser, detta eftersom det är fördelaktigt för studiens resultat och analys.

4.2 Litteratursökning

Ett flertal sökningar har genomförts för att fastställa det teoretiska ramverket samt för att hitta relevant tidigare forskning. Genom Högskolan Dalarnas bibliotek har databaserna Summon, Scopus samt Google Scholar använts. De primära sökorden som vi har använt är employment interview, video interview, face-to-face recruitment, digital communication, interview location, web based meetings, job interview, emotion, emotion recruitment, online recruitment och communication. Vi har begränsat oss till artiklar som har nivå 1 eller 2 på Norska listan samt artiklar som är peer-review för att säkerställa kvalitén.

4.3 Avgränsningar och urval

I vårt val av respondenter användes ett kriterieurval, detta menar Bryman (2018) används för att uppnå ett informativt material som reflekterar studiens syfte. De kriterierna vi förhöll oss till var att de potentiella respondenterna behövde någon form av tidigare erfarenhet, både av att genomföra fysiska intervjuer samt digitala videointervjuer. Vi valde att rikta in oss på en specifik bransch och inte jämföra olika branscher, då vi upplevde att vi hade begränsad tid till att genomföra studien i en större omfattning. Det tror vi hade krävts för att genomföra en jämförande studie med stark validitet i resultatet. Vi valde då att tillfråga rekryterare samt konsultchefer inom bemanningsbranschen. Då de dagligen arbetar med rekryteringarna och är enligt oss experter inom detta område. Många inom bemanningsbranschen rekryterar

kontinuerligt i sitt dagliga arbete. Vi avgränsade oss därför endast till bemanningsbranschen eftersom vi vill undersöka om rekryterare upplever några fördelar eller nackdelar med att genomföra anställningsintervjuer via video och fysiska intervjuer. Vi har inte några krav på avgränsningar, som kön, ålder eller arbetslivserfarenhet. Vi har inte gjort någon avgränsning när det gäller plats eller geografiskt avstånd, eftersom vi erbjuder respondenterna att genomföra intervjun digitalt via Zoom eller Teams om så önskas. Detta innebär att vi kontaktat potentiella respondenter från hela Sverige.

4.4 Respondenter

Inför datainsamlingen till denna studie tog vi hänsyn till de avgränsningar och urval som vi gjort. Potentiella respondenter kontaktades sedan. Samtliga respondenter har ett nuvarande arbete inom bemanningsbranschen, åtta respondenter har titeln konsultchef och rekryterare, en respondent har titeln platschef med arbetsuppgifter som rekryterare. Samtliga respondenter har liknande arbetsuppgifter men olika benämning på titeln. Åtta av nio respondenter var kvinnor, endast en manlig respondent. Som vi tidigare har beskrivit fanns det inga krav på antal år av erfarenhet inom rekrytering för att medverka i vår studie. Detta resulterade i att respondenterna som medverkade hade olika arbetslivserfarenhet inom rekrytering, allt från ett års erfarenhet till tio års erfarenhet. Även respondenternas ålder skiljer sig i likhet med arbetslivserfarenheten, studiens respondenter befinner sig inom ett åldersspann mellan 23år och 43år.

I studiens resultat benämns respondenterna som rekryterare. Detta eftersom vi vill behålla respondenternas anonymitet i studien. Resultatet ska representera en objektiv bild av den kontextuella verkligheten som vi studerat.

4.5 Datainsamling

Vid insamlingen av den empiriska datan genomfördes nio kvalitativa intervjuer. Vi ville undersöka respondenternas upplevelser. I kvalitativa intervjuer fokuserar intervjuaren på respondentens beskrivningar av upplevelser (Bryman, 2018). För att samla in respondenternas upplevelser av tidigare erfarenheter valde vi att tillämpa semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer innebär att frågorna är specificerade utifrån teman i en framtagen intervjuguide. Samtidigt får respondenten stor frihet att fördjupa svaren genom att intervjuaren ställer följdfrågor (Bryman, 2018). Vid utformandet av intervjuguiden (se bilaga 1) har studiens

syfte och frågeställningar, samt det teoretiska ramverket och bakgrunden legat som grund. Vi valde att tillämpa en intervjuguide för att säkerställa att samma frågor ställdes till samtliga respondenter för att öka reliabiliteten. Semistrukturerade intervjuer med en genomarbetad intervjuguide förhindra att intervjuerna blir för enkelspråkiga och betydande information om upplevelser uteblir i respondenternas svar (Bryman, 2018). Vi valde att genomföra två pilotintervjuer med familjemedlemmar för att kunna upptäcka eventuella brister och obegripliga frågor i intervjuguiden.

Vi genomförde sju av nio intervjuer digitalt via video, då använde vi oss av verktyget Teams. Detta berodde på det geografiska avståndet, då respondenterna som hade möjlighet att delta i vår studie arbetade på olika orter i Sverige. Bryman (2018) beskriver att fördelen med digitala videointervjuer är att det är likt en fysisk intervju, eftersom det visuella kvarstår. Bryman (2018) menar även att digitala videointervjuer innebär resursbesparingar för organisationen i form av ekonomiska och tidsmässiga fördelar, urvalet av respondenter breddas. Ahrne och Svenson (2011) beskriver att en möjlig nackdel kan vara tekniska problem i form av svag uppkoppling, vilket kan påverka intervjun negativt. Två av nio intervjuer genomfördes fysiskt på respondenternas arbetsplats, detta berodde på att respondenter själva fick bestämma tid samt plats för intervjun. Detta beslut togs för att säkerställa att intervjuerna skulle kunna genomföras. Detta främst för att bemöta respondenternas önskemål samt för att genomföra intervjuerna i en trygg miljö för respondenterna. Bryman (2018) beskriver att intervjuer bör genomföras i en ”bekant miljö”, då detta skapar trygghet för respondenterna. Under samtliga nio intervjuer spelades det in ljudupptagningar för att i ett senare skede kunna transkribera materialet. Samtycke till inspelning gavs både skriftligt och muntligt inför varje intervju. Vi valde även att skriva anteckningar under intervjuerna för att säkerställa att väsentlig information identifierats i respondenternas svar.

4.6 Genomförande

Inledningsvis gjorde vi ett bekvämlighetsurval av fyra potentiella respondenter som matchade våra krav. Vi kontaktade dessa personer via mejl och säkerställde deltagandet. Därefter kontakta vi andra rekryterare och konsultchefer via mejl, kontaktuppgifterna hade i tagit del av från företagshemsidor. Vi upptäckte ganska direkt att vi inte fick någon respons. Anledningen till att vi inte fick någon respons tror vi berodde på att mejlet blev ett i mängden för många potentiella respondenter. Vi valde då att använda oss av LinkedIn för att få kontakt med

rekryterare/konsultchefer inom bemanningsbranschen. Totalt kontaktades 43 potentiella respondenter från olika företag inom bemanningsbranschen. Vid första kontakt tillfrågades personerna om deltagande efter att syftet med studien beskrivits. Om en potentiell respondent visade intresse för studien bifogades informationsbrevet (bilaga 2). Två intervjuer genomfördes fysiskt medan resterande sju genomfördes digitalt via Teams. I samtliga intervjuer spelades ljudupptagningar in med två mobiltelefoner, för att säkerställa att materialet spelats in ifall eventuella tekniska problem uppstår. Inledningsvis i varje intervju repeterade vi vårt syfte samt de forskningsetiska principerna. Innan vi påbörjade varje intervju frågade vi respondenten en sista gång för samtycke att ta ljudupptagning. För att få bredd och djup i intervjuerna turades vi om att vara huvudintervjuare och den andra förde anteckningar samt flikade in med frågor vid behov. Samtliga intervjuer varade i snitt 45 minuter per respondent. Till stöd användes en semistrukturerad intervjuguide med teman kopplade till syfte, frågeställningar, teoretiskt ramverk samt bakgrund. Intervjuguiden delgavs inte till respondenterna med anledning av att vi ville avläsa reaktioner samt få ärliga svar under intervjun. Därefter transkriberades materialet. Detta innebär att det insamlade materialet skrivs ner ordagrant inför analysarbetet. Vi valde att exkludera utfyllnadsord som ”mmm” samt upprepningar i enlighet med Langemar (2008).

4.7 Analysmetod

Den analysmetod som vi valt att använda oss av är den modell av tematisk analys som Bryman (2018) förespråkar. Analysmetoden innebär att det insamlade datamaterialet från intervjuerna tematiskt analyseras med hjälp av kodning. Kodningen tolkas och resulterar i teman och subteman. Att tematiskt analysera det insamlade materialet är det vanligaste verktyget inom analys för kvalitativa undersökningar (Bryman, 2018). Koder har identifierats genom att analysera det transkriberade materialet från genomförda och inspelade intervjuer. De identifierade återkommande koderna har sedan skapat en förståelse genom subteman och teman. Utifrån dessa koder, subteman och teman har vi skapat en matris (se tabell 1) som gör det lättare att se helheten i denna tematiska analys.

Tabell 1: Exemplifiering av hur kodningen av materialet har gått till.

Koder	Subteman	Teman
-Uppnå -Hälsa och välbefinnande -Fysisk styrka	Inre motivationsfaktorer Yttre motivationsfaktorer	Motivation
- Det finns/finns inte ett stöd från chefer -Det finns/finns inte stöd från kollegor	Stöd från närmaste chef Stöd kollegor	Stöd

Enligt Bryman (2018) lägger forskaren märke till vad respondenterna säger och uttrycker i det tematiska analysarbetet. Johansson (2018) menar att forskaren redan vid tiden för datainsamlingen börjar tolka materialet samtidigt som intervjun äger rum, detta beskrivs som mer eller mindre omedvetna antaganden i detta stadie. Johansson (2018) kopplar detta sätt att göra en tolkning av datamaterialet som ett hermeneutiskt förhållningssätt till materialet. För att identifiera teman menar Bryman (2018) att återkommande repetitioner av koder skall betraktas som temaskapande mönster. Det är dock viktigt att åtskilja mönster som är relevanta för studiens syfte samt mönster som inte är relevanta för studiens syfte. I denna studie identifierades relevanta teman utifrån studiens syfte, de upprepande mönster som inte var relevanta för studien åsidosattes.

För att genomföra en korrekt tematisk analys enligt Bryman (2018) behöver materialet hanteras i sex steg. Det första steget innebär att hela materialet läses igenom efter att det transkriberats. Därefter bör studiens författare läsa igenom materialet ännu en gång mer noggrant. Detta för att bli mer bekant med materialets innehåll. Steg tre och fyra handlar om att identifiera koder i materialet. De identifierade koderna skapar sedan teman och subteman som är relevanta till studiens syfte och frågeställningar (Bryman, 2018). De relevanta teman som vi identifierat i denna studie är kommunikation samt psykologisk påverkan. De subteman som identifierats är bland annat verbal och icke-verbal kommunikation, emotioner och teknikens fördelar och nackdelar. I Brymans (2018) sista steg ska teman påvisas vara intressanta och betydelsefulla för forskningen. Det ska också framgå hur studiens forskare kommit fram till relevanta teman. Vi har med hjälp av en matris identifierat intressanta och betydelsefulla data utifrån det transkriberade materialet, detta i form av kodning som skapat relevanta teman (tabell 1).

4.8 Reliabilitet och validitet

För att tillgodose studien med en hög reliabilitet har vi medvetet genomfört ett gediget arbete med att utveckla en beskrivande metoddel i denna studie. Utmaningar för reliabiliteten i detta avseende är att studiens empiriska material är framtaget med semistrukturerade intervjuer. Detta gör det svårt att rekonstruera studien eftersom det är svårt att kopiera semistrukturerade intervjuer. De semistrukturerade intervjuerna utgår från samma grund men beroende på respondenternas personliga svar blir också resultatet annorlunda med nya respondenter. Det är alltså inte sannolikt att denna studie skulle få samma resultat om den genomförs en gång till. Det är alltså den mänskliga faktorn som påverkar studiens reliabilitet. Vi kan inte säga att denna studie är helt tillförlitlig på grund av detta.

För att säkerställa god validitet har vi fokuserat på att endast använda oss av material i vår studie som är relevant till syftet och frågeställningarna. Detta för att ge studien en stark giltighet. Intervjuguiden (se bilaga 1) är ett exempel på material som vi anpassade efter studiens teman och teoretiska ramverk. De semistrukturerade intervjuerna följer studiens syfte och frågeställningar. Enligt Bryman (2018) avgör den externa validiteten om resultatet går att generalisera utöver studiens specifika kontext. Vår studie anser vi inte har en stark extern validitet eftersom studiens samtliga respondenter representerar en och samma bransch, bemanningsbranschen. Vi anser därför att det är svårt att generalisera studiens resultat till andra branscher. På grund av den mänskliga faktorn och de semistrukturerade intervjuerna, kan vi inte heller säkerställa att studien är helt generaliserbar inom bemanningsbranschen. Vi anser dock att vi besitter en stark validitet i det teoretiska ramverket som vi valt att använda oss av. Det teoretiska ramverket är genomarbetat och anpassat till just denna studie, detta bidrar då till att materialet i kombination med resultatet visar på en stark giltighet och validitet.

4.9 Forskningsetiska principer

Forskning anses viktig eftersom den utvecklar individen samt samhället. Det finns därför krav på att forskningen som bedrivs ska hålla hög kvalitet samt är inriktad på väsentliga frågor. För att skydda individer mot obefogad insyn används Individskyddskravet, vilket är utgångspunkten för forskningsetiska överväganden och omfattar de respondenter som ingår i

ett forskningsprojekt (Vetenskapsrådet, 2002). Individskyddskravet består av fyra delkrav, *informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

Informationskravet omfattar de delar i den aktuella forskningen som kan tänkas påverka deltagarnas villighet att delta. Detta innebär att vi ska informera om studien, syfte, upplägg samt beskrivning av metoder (Vetenskapsrådet, 2002). Vi har därför bifogat ett informationsbrev till samtliga potentiella respondenter för att informera om vad det innebär att medverka i studien, samt belysa att deltagandet är helt frivilligt. Langemar (2008) belyser vikten av att informera deltagare, därför kommer vi tydligt upplysa om studiens syfte samt upplägg. *Samtyckeskravet* innebär att respondenterna själv har rätt att bestämma över sin medverkan. Vilket innebär att forskaren måste erhålla ett samtycke från respondenterna (Vetenskapsrådet, 2002). *Konfidentialitetskravet* innebär att skydda respondenternas personuppgifter. Personuppgifterna ska förvaras på ett sådant sätt att ingen utomstående ska ha tillgång till materialet (Vetenskapsrådet, 2002). För att skydda respondenterna avidentifieras personuppgifterna genom att de inte benämns vid namn i denna studie. *Nyttjandekravet* innebär att uppgifterna endast får användas för forskningsändamål. Detta innebär att uppgifterna inte får användas eller utlånas till annat än vetenskapligt syfte (Vetenskapsrådet, 2002). De inspelade ljudupptagningarna samt de transkriberade materialet raderas efter publicering av examensarbetet. I det utformade informationsbrevet som är baserat på en mall från Högskolan Dalarna har respondenterna fått information om individskyddskravet (se bilaga 2).

4.10 Metoddiskussion I

I detta avsnitt diskuterar vi de metodologiska val som vi gjort i denna studie. Detta i form av metodval, genomförande samt vald analysmetod.

4.10.1 Metodval

Denna studies metodval har bidragit till en djupare förståelse i enighet med studiens syfte. Vi kan utläsa både styrkor och svagheter med de metodologiska val vi gjort.

Syftet med denna studie var att undersöka rekryterares upplevelser av fysiska och digitala anställningsintervjuer. Enligt Langemar (2008) ska en kvalitativ metod tillämpas när syftet är att identifiera och undersöka individers upplevelser, känslor, åsikter, önskingar och motiv. Vi

anser därför att valet av en kvalitativ forskningsansats till denna studie var ett naturligt val eftersom det är just det vi vill undersöka. En kvantitativ forskningsansats var därför inte relevant till denna studie eftersom den formen av metod är mer tillämpbar när en större mängd data krävs, det är också ett mer tidseffektivt alternativ enligt Bryman (2011). En större mängd data var i denna studie inte relevant eftersom vi söker en djupare förståelse, detta anser vi kan uppnås med hjälp av en kvalitativ metod.

Till denna studie har vi tillämpat ett hermeneutiskt förhållningssätt i enlighet med Brymans (2018) beskrivning av att skapa en kontextuell förståelse. Detta har visat sig vara en styrka i denna studie eftersom det hermeneutiska förhållningssättet till studien har bidragit med en djupare förståelse för helheten, men också de delar som studien är uppbyggd av. Med detta förhållningssätt har vi skapat förståelse genom att tolka sammanhanget.

Vi har valt att tillämpa ett abduktivt synsätt till denna studie. Detta eftersom vi fört samman teorin med empirin. Det innebär att vi både använt oss av ett induktivt synsätt på den empiriska delen av studien, samt ett deduktivt synsätt på det teoretiska ramverket. Detta ser vi som en styrka i studien eftersom det skapat en djupare förståelse för hur empirin och teorin skapar en ny kontextuell förståelse.

4.10.2 Genomförandet

Vi valde att undersöka det identifierade problemområdet med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Vi anser att valet av semistrukturerade intervjuer är en styrka i vår studie då denna variant av intervjuer bidrar till en djupare förståelse och öppnar upp för följdfrågor och djupare svar. Detta är något som Bryman (2018) beskriver som fördelaktigt i kvalitativa undersökningar eftersom den semistrukturerade intervjun utgår från förbestämda teman som finns i en intervjuguide. Vår intervjuguide som togs fram för att de semistrukturerade intervjuerna skulle uppfylla syftet med studien, det vill säga undersöka upplevelser. De förbestämda teman hjälpte oss som intervjuare att föra intervjuerna i rätt riktning och ställa rätt frågor till samtliga respondenter. Vi kom fram till att de empiriska resultat som studien visar beror på de valda urvalskriterierna, vi upplever därför att en teoretisk mättnad har uppnåtts i denna studie.

Pilotintervjuerna är en svaghet som vi har identifierat eftersom vi intervjuade familjemedlemmar. Vi kan i efterhand se en fördel med att intervjua fler oberoende respondenter som inte är familjemedlemmar, detta för att säkerställa att frågorna ställs på rätt sätt samt att de ger oss de svar vi söker. Om vi hade genomfört fler pilotintervjuer med oberoende respondenter, hade vi identifierat fler relevanta följdfrågor och teman tidigare i forskningsprocessen.

4.10.3 Analysmetod

Den analysmetod som vi valt att använda i denna studie är tematisk analys. Detta eftersom studiens uppbyggnad består av genomgående teman som besvarar syfte och frågeställningar. Vi valde att utgå från Brymans beskrivning av tematisk analys som bestod av sex steg. Enligt Bryman (2018) är tematisk analys det vanligaste verktyget att använda sig av vid kvalitativa studier. Vi anser att Brymans beskrivning av de sex stegen i en tematisk analys har bidragit till en djupare förståelse för det insamlade datamaterialet från intervjuerna.

5. Resultat och Analys

I detta avsnitt presenteras resultat och analys från de nio kvalitativa intervjuerna. Medverkande respondenter har befattningarna rekryterare samt konsultchefer inom bemanningsbranschen. Vi har valt att benämna samtliga respondenter som rekryterare för att behålla anonymiteten. Subteman och koder representerar de fördelar respektive nackdelar som identifierats i resultatet. Resultatet har tematiserats utifrån studiens två teman, kommunikation och emotioner. Dessa presenteras sedan i analysen i kombination med det teoretiska ramverket som studien baserats på.

5.1 Kommunikation

Det kommunikativa perspektivet som vi valt att undersöka är hur kommunikationen påverkar rekryterarens upplevelser, bedömning av kandidaten samt hur tekniken påverkar kommunikationen.

5.1.1 Hur kommunikationen påverkar rekryterarens upplevelse

Vid en digital videointervju upplever majoriteten av studiens respondenter att icke-verbal kommunikation endast delvis kan förmedlas. En av de intervjuade rekryterarna upplever dock att den icke-verbala kommunikationen kan förmedlas obehindrat. Vidare menar respondenten att det dock är svårt att uppskatta hur lång kandidaten är samt att den fysiska kontakten uteblir. Samtliga respondenter upplever att de kan se och tolka kandidatens ansiktsuttryck under en videointervju. De beskriver att upplevelsen känns mer avskalad på grund av bristande kommunikation via kroppsspråk. Vidare beskriver de även att kandidaterna sällan söker ögonkontakt under videointervjuerna. De upplever att utrymmet för uttryck genom gester begränsas i den icke-verbala kommunikationen över videointervju, detta eftersom kameran endast tar upp en liten del av kroppen och rummet.

”Då ska man kunna se alla ansiktsuttryck och man ska se hur jag gestikulerar och då kanske jag gestikulerar utanför skärmen.”

Samtliga intervjuade respondenter är eniga om att den icke-verbala kommunikationen lättare kan förmedlas under en fysisk intervju. Respondenterna beskriver att hela kroppsspråket samt ansiktsuttryck tydligt förmedlas under en fysisk intervju. Vidare redogör respondenterna att det upplevs lättare uppfatta kandidatens respons samt intresse. En av de intervjuade rekryterarna upplever att det är enklare att göra sig förstådd med hjälp av kroppsspråket om det märks att kandidaten inte förstår eller hänger med i samtalet. Vidare identifierar resultatet att respondenterna upplever att det är lättare att kommunicera samt läsa av kandidaten vid en fysisk intervju. Det är lättare att föra en konversation utan störningar och missförstånd eftersom den icke-verbala kommunikationen är ohindrad.

”Jag gillar ju ögonkontakt, att titta om de har förstått. Men jag gillar också att använda mig av gester och göra det intressant så man inte tappar personer på vägen.”

Sju av nio respondenter upplever att de tänker på hur de själva kommunicerar. Vidare beskriver de att de fokuserat mycket på hur de söker ögonkontakt, använder sig av ansiktsuttryck samt gester under både fysiska intervjuer och digitala videointervjuer. En rekryterare beskriver att hen tänker på att vara positiv genom att le mycket samt titta på kandidaten för att den ska känna sig sedd. En annan rekryterare beskriver att det är viktigt att kandidaten inte känner sig otrygg eller att den blir ställd mot väggen. Det är därför viktigt att anpassa kommunikationen efter situation för att kandidaten ska känna sig trygg. Det är viktigt att förmedla intresse och engagemang genom ögonkontakt samt kroppsspråk enligt rekryterarna. Detta i syfte att skapa en trygg miljö för kandidaten.

”Kroppsspråk och vad jag kan tycka är viktigt just att man signalerar med sitt kroppsspråk att man är intresserad och anstränger att visa att man är det gäller även mig själv liksom.”

Samtliga intervjuade respondenter upplever fysiska intervjuer mindre fördelaktiga, eftersom de upplevs mer tidskrävande. Majoriteten av respondenterna beskriver att de fysiska intervjuerna tar längre tid att genomföra eftersom den sociala interaktionen före och efter utsatt mötestid tillkommer. Den sociala interaktionen är dock i många fall avgörande för en god kommunikativ och trygg start för båda parterna.

”Det är inte lika tidseffektivt skulle jag säga. Jag kan väl uppleva att de kandidater som varit på de fysiska intervjuerna kan vara mer nervösa. Sen om det är en nackdel, det kan jag inte svara på. Men jag har sett att kandidater som intervjuas digitalt kanske har presterat lite bättre. Det tror jag har mycket med nervositeten att göra.”

5.1.2 Hur tekniken påverkar kommunikationen

Den tekniska utrustningen kan i många fall påverka anställningsintervjuns kommunikativa kvalitet. Exempel på materiell teknik som används vid digitala videointervjuer är datorer, hörlurar och mikrofoner som kan påverka intervjuens ljud och bildkvalité. Den teknik som har med uppkoppling att göra, det vill säga internetuppkoppling och typ av program som används vid en videointervju kan till exempel vara Zoom, Teams eller Skype.

Samtliga respondenter ansåg att de tillhandahållits god materiell teknik av sin organisation. Däremot skiljer det sig något när det kommer till upplevelsen av de program som organisationerna tillhandahållit dem. En rekryterare beskriver att det första programmet som organisationen använde sig av när de gick över till digitala intervjuer via video var svårt att förstå, samt att de var komplicerat för kandidaterna att ansluta till samtalen. Detta gav då respondenten och kandidaten sämre förutsättningar att kommunicera med varandra. Hen beskriver att det i vissa fall resulterade i att hen fick ringa upp kandidaten och föra intervjun via telefon. Detta innebar då att hela den icke-verbala kommunikationen gick förlorad.

”Men vi hade mycket utmaningar med det för att det var mycket med inlogg och behörighet från våra kandidaters sida. Vi använde företagsbaserad och kandidaterna den privata och då blev det strul i kopplingen. Så där hade vi jättemycket problem med intervjuerna så det blev att vi fick hålla det över telefonen då.”

Samtliga respondenter upplever att nackdelen med videointervjuer är att kommunikationen kan påverkas av tekniska störningar, till exempel hackigt eller uteblivet ljud. Detta kan innebära att rekryterarna inte hör vad kandidaten säger, vilket kan leda till missförstånd eller att intervjun tar längre tid än förväntat.

”Tekniken är den stora nackdelen alltså att det blir osäkerheter kring tekniken och att kommunikationen blir sämre. Jag tycker att det är en nivå ner faktiskt, jämfört med om man sitter fysiskt.”

5.1.3 Hur kommunikationen påverkar bedömningen av kandidaterna

Sex av nio respondenter upplever att de genomför mer rättvisa bedömningar vid fysiska intervjuer jämfört med digitala videointervjuer. Detta eftersom rekryterarna då kan skapa en tydligare helhetsbild av kandidaterna. En rekryterare uttrycker att den icke-verbala kommunikationen är svårare att bedöma i en digital intervju. Därför använder rekryteraren i vissa fall kompletterande fysiska intervjuer i syfte att skapa en bättre helhetsbild av kandidaten.

”I ett sådant läge kanske jag hade velat ha en kompletterande fysisk intervju”

Sju av nio respondenter uttrycker att den icke-verbala kommunikationen påverkar deras bedömning av kandidaten. Två rekryterare upplever att kandidatens pondus och karisma uteblir till viss del i en videointervju. Detta är något som de anser är av stor vikt vid bedömningen av kandidaten. Respondenterna upplever en tydlig nackdel i att inte ha möjlighet göra rättvisa bedömningar av kandidaterna i digitala videointervjuer. Detta endast på grund av upplevd utebliven icke-verbal kommunikation.

”Alla personer har inte riktig karisman att nå ut i en skärm och behöver då ett fysiskt rum.”

Tre av nio respondenter uppgav att de strävar efter att rekrytera objektivt. De menar att avsaknaden av den icke-verbala kommunikationen inte ska påverka bedömningen. Negativa yttringar av kroppsspråket upplevs tydligare i fysiska intervjuer beskriver en av rekryterarna. Vidare redogör rekryteraren att detta kan påverka bedömningen av kandidaten.

En annan rekryterare beskriver att deras kunder söker kandidater som kan uttrycka sig självsäkert både verbalt och icke-verbalt. Därför upplever hen att det är gynnsamt att genomföra intervjuerna fysiskt för att kunna analysera kandidaterna mer ingående och upptäcka eventuella oönskade brister. Detta på grund av att kunden själv genomför en fysisk intervju i ett senare skede i rekryteringsprocessen. I en digital intervju har inte respondenten samma möjlighet att uppmärksammat och identifiera dessa brister. Exempel på brister i den icke-verbala kommunikationen kan vara att kandidaten inte söker ögonkontakt.

”Kroppsspråket ger ju många intryck indirekt utan att man tänker på det. Så på så sätt kan det ju ibland vara en fördel med det fysiska mötet. Är en kandidat nervös i det fysiska mötet så kan det påverka min bedömning indirekt fast jag inte vill det.”

Majoriteten av respondenterna har en positiv inställning till videointervjuer på grund av flexibiliteten, eftersom både kandidaten samt rekryteraren själv inte är beroende av en fysisk plats. Detta bidrar till geografiska fördelar för hela arbetsmarknaden, eftersom det skapar möjlighet att rekrytera och kommunicera med kandidater över hela Sverige. Dock belyser majoriteten av respondenterna att det är viktigt att bedömningen av kandidaten blir korrekt. Detta kan innebära att fler säkerställande intervjuer tillämpas för att undvika missbedömning på grund av bristfällig kommunikation.

”Jag kan ju sitta och ha en intervju med någon som kanske för tillfället är på semester i Spanien. Vad vet jag. Man är inte lika beroende av det. Det blir enklare, det är mer tidseffektivt skulle jag säga. För det är klart att det tar längre tid om man träffas fysiskt.”

5.1.4 Kodning av kommunikationen

Här nedan presenterar Tabell 2 och Tabell 3 den avkodning som använts i den tematiska analysen, studiens resultat baseras på dessa avgränsningar av kommunikativa fördelar (+) respektive nackdelar (-).

Tabell 2: Fysisk intervju

Koder	Subteman	Teman
+Kroppsspråk	Verbal kommunikation	Kommunikation
+Respons och intresse	Icke-verbal kommunikation	
+Pondus och karisma	Teknik	
+Bedömning		
-Tidseffektivitet		

Tabell 3: Digital videointervju

Koder	Subteman	Tema
-+Kroppsspråk	Verbal kommunikation	Kommunikation
-Brus	Icke-verbal kommunikation	
-+Respons och intresse	Teknik	
-Pondus och karisma		
-+Bedömning		

5.2 Emotioner

Det psykologiska perspektivet som vi har valt att undersöka i denna studie handlar om emotioner, emotionella tillstånd, känslotillstånd. Det emotionella tillståndet uttrycks i den verbala och icke-verbala kommunikationen. Hur individer pratar och för sig är avgörande för att en annan part ska kunna läsa av det emotionella tillståndet.

5.2.1 Hur rekryteraren läser av kandidatens emotioner

Majoriteten av respondenterna beskriver att det är lättare att läsa av emotioner i en fysisk intervju. Detta eftersom alla kommunikationskanaler, både verbala och icke-verbala kan kommuniceras. Respondenterna kan då skapa sig en helhetsbild av kandidaterna. I en digital videointervju är det främst den verbala kommunikationen som förmedlas. Detta betyder inte att emotioner helt utesluts utan att det går att läsa av även i de digitala videointervjuerna. Emotionerna i dessa fall läses av främst genom den verbala kommunikationen i form av tonläge, ordval och tempo. Det emotionella tillstånd som respondenterna uppfattat och läst av i många intervjuer är just nervositet eller blygsamhet. Nervositet och blygsamhet kan yttra sig både verbalt och icke-verbalt.

”Man uppfattar ju oftast det verbala, man kan ju såklart höra på en kandidat om den är nervös på rösten men det är ju väldigt svårt att se i det kroppsliga, hur personen sitter, kollas den ner, sådana bitar är jättesvårt att uppfatta i det digitala.”

I fysiska intervjuer beskriver majoriteten av respondenterna att de lättare kan läsa av kandidatens emotioner som en helhet. Detta eftersom respondenterna upplever att fysisk

kontakt och kroppsspråk är en viktig del. Den fysiska kontakten vid en fysisk intervju kan innebära ett handslag, lämna över en kopp kaffe/vatten eller att personen närvarar i samma rum.

”Men jag tror att faktorerna runt om gör så att det blir lite lättare när det är fysiskt.”

Intervjuer som sker över video innebär en större risk att läsa av fel emotioner. En av rekryterarna beskriver att det känns som att det finns en blockering eller ett filter i en digital videointervju som formar kandidaten i respondentens ögon. Detta innebär då att hen i vissa fall läser av kandidaten fel och därmed skapar en felaktig bild. Flera av respondenterna beskriver att de vid något tillfälle fått en uppfattning av kandidaten över videointervjun, och en annan uppfattning när de sedan träffar personen fysisk i ett senare skede.

”Mindre bra tycker jag. Det är det som jag säger att det liksom är som något filter som tar bort mycket av dem här små nyanserna tycker jag.”

Samtliga respondenter uttrycker att fördelarna med att genomföra intervjuer fysiskt är att man kan se kandidaternas kroppsspråk tydligt, vilket gör det lättare att tolka det emotionella tillståndet. Studiens resultat visar att fysiska intervjuer bidrar till att respondenterna tydligare kan läsa av kandidaterna, eftersom det är lättare att uppfatta känslor, gester och ansiktsuttryck. Andra fördelar som identifierats är att respondenterna upplever att de får mer tid tillsammans med kandidaterna, vilket är en fördel vid bedömningen. Exempel på vad denna utökade tid med kandidaten kan innebära är ett fysiskt välkomnande av kandidaten på arbetsplatsen, detta skapar en mer avslappnad miljö både för rekryteraren och kandidaten.

Majoriteten av respondenterna beskriver att de vid en fysisk intervju upplever att kandidaten reflekterar över sitt eget helhetsintryck i större utsträckning. Detta innebär att respondenterna upplever att kandidaterna anstränger sig mer inför en fysisk intervju, exempelvis genom att bära hela och rena kläder. I en videointervju kan kandidaten sitta med pyjamasbyxor utan att rekryteraren märker detta. Flera respondenter beskriver att kandidaterna upplevs mer avslappnade i de digitala videointervjuerna. De uppger även att en för avslappnad inställning hos kandidaten kan innebära att de upplevs mindre engagerad och intresserad. Ett avslappnat emotionellt tillstånd uppfattar respondenterna som både positivt och negativt i intervjusammanhang.

”Det är klart att man vill att personen ska känna sig avslappnad men ifall personen sitter utan t-shirt i sängen vid videointervjun då tycker jag att det blir oproffsigt.”

En av rekryterarna upplever att det inte är någon större skillnad på hur kandidaterna beter sig i de olika formerna av intervjuer. Vidare menar hen att detta beror på att de flesta kandidaterna har tidigare erfarenhet av att genomföra videointervjuer. En annan rekryterare upplever dock en väldigt stor skillnad på kandidaternas beteende samt emotionella tillstånd. I en fysisk intervju är kandidaterna mer nervösa och mer medvetna om hur de för sig, i en videointervju upplevs de mer avslappande beskriver hen vidare.

5.2.2 Hur tekniska utmaningar påverkar emotioner

Utmaningar med tekniken som samtliga respondenter vid något tillfälle hade upplevt var störningar i form av osynkroniserat ljud och bild, samt svårigheter med internetuppkopplingen. Majoriteten av respondenterna upplever inte att denna form av tekniska utmaningar ska påverka deras bedömning av kandidaten. Men i fåtalet fall påverkar de tekniska utmaningarna från kandidatens håll bedömningen, eftersom kandidatens emotionella tillstånd kan förändras på grund av dessa utmaningar. Denna ofrivilliga bedömning av kandidaten beskriver respondenterna sker omedvetet.

”Nej det ska det inte. Då är man inte professionell. Om personen har svårt att till exempel ta sig in så bokar man om tiden.”

Samtliga respondenter beskriver att fördelar med videointervjuer är att det är mer tidseffektivt jämfört med fysiska intervjuer. Vidare menar respondenterna att den sociala interaktionen och den fysiska kontakten innan och efter intervjuerna uteblir i samband med videointervjuer. I många fall är denna sociala interaktion och fysiska kontakt avgörande för att uppfatta kandidaten korrekt utifrån dennes emotionella tillstånd.

” Det blir ju att man frågar om kandidaten vill ha en kopp kaffe eller ett glas vatten. Alltså det blir ju lite mer av det här minglandet. Det här artiga mellanpratet. På video så kanske man kör lite mer direkt på. Så det blir ju mer tidseffektivt på så vis skulle jag säga ”

En av rekryterarna beskriver att hen föredrar de fysiska intervjuerna, eftersom hen inte behöver oroa sig över potentiella tekniska utmaningar som kan uppstå. Vidare redogör rekryteraren att de fortfarande genomför majoriteten av intervjuerna digitalt och ytterst få fysiska intervjuer efter pandemins mest kritiska period. Två av nio respondenter beskriver att de föredrar digitala videointervjuer eftersom det är ett mer tidseffektivt alternativ. Resterande av studiens respondenter upplever att de föredrar fysiska intervjuer framför digitala videointervjuer. Detta eftersom den sociala interaktionen är avgörande i respondenternas upplevelse av kandidatens emotionella tillstånd. En rekryterare tror att en kombination av digitala och fysiska intervjuer kommer bli det nya normala, en hybridvariant av intervjuer där rekryteringsprocessens första intervju sker i det digitala rummet, nästa steg i processen sker sedan fysiskt. Detta bidrar då till både tidseffektivitet samt korrekta och rättvisa bedömningar.

”Bemanningsbranschen utvecklas väldigt fort vilket gör att videointervjuerna är mer effektiva att använda. Våra kunder behöver ofta kandidater omgående.”

5.2.3 Hur rekryteraren förmedlar sina emotioner

För att förmedla emotioner tydligt via digital video uttrycker en rekryterare att det är viktigt att överdriva sina emotioner. Exempelvis att le extra stort eller att le oftare i digitala videointervjuer som indikerar på positiva emotioner till kandidaten.

”Ja det skulle jag säga för just i en intervju det är ju framför allt för att man försöker vara positiv, det sättet jag gör det på är att kanske ta i lite mer när jag ler och sådana saker för att det ska synas tydligare. Man ska le mer när det är digitalt än vad man måste göra vid en fysisk intervju för att det ska vara smittande.”

Två av studiens respondenter skiljer sig i hur de tycker att de kan styra sin förmedling av emotioner genom skärmen. Den ena tycker att det är lättare att styra sina emotioner när intervjun sker digitalt. Detta eftersom det är lättare att gå in i en roll och förmedla andra emotioner än

vad personen egentligen känner. Den andra uttrycker att det är svårare att styra sina emotioner i digitala videointervjuer, eftersom digitala videointervjuer innebär att rekryterare och kandidater fokuserar mycket på att försöka läsa av varandra genom skärmen.

”Det är mycket lättare att fejka sånt över det digitala. Om jag varit jätteledsen precis innan intervjun så är ju inte det jättelätt att dölja i en fysisk intervju, men att hoppa in i en digital intervju så är det mycket lättare att bara sätta på sig den där masken och bara vara glad. Sen kan man gå ut och vara ledsen igen. Så det är mycket lättare att dölja i det digitala.”

”Jag tror att det syns mer digitalt. Jag vet inte men jag kan tänka mig att det syns mer då för att vid en fysisk intervju kan man lite lättare prata bort det och försöka avsluta på ett snyggt sätt än vid en videointervju.”

5.2.4 Kodning av emotioner

Här nedan presenterar Tabell 4 och Tabell 5 den avkodning som använts i den tematiska analysen, studiens resultat baseras på dessa avgränsningar, fördelar (+) respektive nackdelar (-) gällande emotioner tydliggörs.

Tabell 4: Fysiska intervju

Koder	Subtema	Teman
+Kroppsspråk +Nervositet +Avläsning och förmedling +Helhetsbilden -+Rättvis bedömning	Emotioner	Psykologisk påverkan

Tabell 5: Digitala videointervju

Koder	Subtema	Tema
-Kroppsspråk -+Nervositet -+Avläsning och förmedling -Helhetsbilden -Tekniska blockeringar -Rättvisa bedömning	Emotioner	Psykologisk påverkan

5.3 Sammanfattning av resultatet

Sammanfattningsvis beskriver detta avsnitt resultatet av studien. Resultatet visar att den icke-verbala kommunikationen delvis förmedlas i digitala videointervjuer. I de fysiska intervjuerna förmedlas den icke-verbala kommunikationen obehindrat. Vidare visar resultatet att tekniska störningar som brus kan uppstå och påverka videointervjuer negativt. Fysiska intervjuer upplevs mer rättvisa vid bedömningar jämfört med digitala videointervjuer. Vidare uteblir kandidaternas förmedling av pondus och karisma i videointervjuer. Detta är något som lättare förmedlas i fysiska intervjuer. Vidare visar resultatet att rekryterarna strävar efter att rekrytera rättvist. Resultatet visar att det är lättare att läsa av och förmedla emotioner i fysiska intervjuer, avläsning och förmedling av emotioner är inte helt uteslutet i de digitala videointervjuerna. Ett vanligt förekommande emotionellt tillstånd i anställningsintervjuer är nervositet, detta tillstånd yttrar sig både verbalt och icke-verbalt. Resultatet visar att det är lättare att skapa sig en helhetsbild av kandidaten i fysiska intervjuer. Detta bidrar till att det finns en risk för orättvisa bedömningar i digitala videointervjuer. En annan bidragande faktor till dessa orättvisa bedömningar är tekniska blockeringar som skapar missförstånd mellan individerna.

5.4 Analys utifrån kommunikation

I likhet med Straus et al. (2000) beskrivning om avsaknaden av kommunikativ förmedling visar denna studies resultat att den icke-verbala kommunikationen, endast delvis förmedlas under en videointervju eftersom stora delar av kroppsspråket går förlorat. I fysiska intervjuer däremot förmedlas den icke-verbala kommunikationen obehindrat. Även Webster et al. (2003)

beskrivning av att använda kroppsspråket för att förtydliga budskap ligger i linje med resultatet i denna studie.

I resultatet framgår det även att pondus och karisma uteblir till viss del i de digitala videointervjuerna, vilket kan vara avgörande vid bedömningen av kandidaterna. Resultatet visar även att avsaknaden av icke-verbala uttryck påverkar giltigheten i bedömningen. Detta betonar även Straus et al. (2000) i sin beskrivning av utvärdering och bedömning utifrån den icke-verbala kommunikationen. Vid felaktiga bedömningar eller avsaknad av icke-verbal kommunikation tillämpas kompletterande intervjuer enligt studiens resultat. Att förhålla sig till detta kan bli en utmaning för rekryterarna eftersom de strävar efter att rekrytera objektivt. Avsaknad av den icke-verbala kommunikationen ska därför inte påverka bedömning av kandidaterna. Samtidigt visar resultatet att negativa yttringar av kandidatens kroppsspråk i vissa fall påverkar bedömningen, vilket då sker omedvetet.

Witkower och Tracy (2019) betonar att den icke-verbala kommunikationen kan delas in i två kritiska processer, kodning och avkodning. Studiens resultat visar på att tekniken i digitala videointervjuer kan upplevas som ett hinder för kodning och avkodning. Detta eftersom det kan uppstå störningar i form av brus som påverkar kommunikationen negativt. Webster et al. (2003) utgår från kandidatens perspektiv i sin studie. De uttrycker vikten av förmedlingen av icke-verbala signaler. I likhet med detta kan vi utifrån vår studie identifiera att även rekryteraren uttrycker vikten av att förmedla och avläsa icke-verbala signaler.

Mohorek och Webb (2015) beskriver kommunikationsmodellen. Stora delar av denna studies resultat bygger på att applicera kommunikationsmodellen på anställningsintervjuer. Detta eftersom anställningsintervjuer handlar om kommunikation mellan sändare och mottagare. Studiens resultat visar att brus främst uppstår i kommunikationen mellan sändare och mottagare i de digitala videointervjuerna. Detta upplevs som en nackdel eftersom de kan påverka rekryterarens bedömning av kandidaten. Denna negativa bedömning sker enligt resultatet omedvetet. Turner och Foss (2018) samt Mohorek och Webb (2015) konstaterar att det är svårare att behålla mottagarens fokus när kommunikationen sker på distans eftersom det är större sannolikhet att brus uppstår. I likhet med den teoretiska ramverken identifierar även resultatet att rekryterare upplever det svårt att avläsa kandidaternas engagemang och intresse,

när intervjun sker digitalt, detta yttrar sig i bland annat avsaknad av ögonkontakt från kandidaternas håll.

5.5 Analys utifrån emotioner

Studiens resultat belyser att rekryterare förmedlar och läser av emotioner både medvetet och omedvetet. Ett vanligt förekommande emotionellt tillstånd som identifierats är nervositet. Detta uttrycks både verbalt och icke-verbalt. Dahlgren och Starrin (2004) beskriver att emotioner kan uppfattas som en vägledning genom att känna igen beteenden och känslor. I likhet med detta har denna studies resultat identifierat att nervositet är ett vanligt förekommande emotionellt tillstånd i både fysiska intervjuer och digitala videointervjuer utifrån rekryterarnas upplevelser. Samtidigt framgår det i resultatet att det är svårare att läsa av kandidaternas emotioner när intervjuerna sker digitalt. Rekryterarna upplever i många fall en barriär som begränsar avläsning och förmedling av emotioner i de digitala videointervjuerna.

Hochschild (1990) beskriver att känslor uttalas både verbalt och icke-verbalt. Studiens resultat redogör att det är lättare att läsa av emotioner i en fysisk intervju. Detta eftersom alla kommunikationskanaler, både verbala och icke-verbala kan kommuniceras. Rekryterarna kan då lättare skapa sig en helhetsbild av kandidaterna. I en digital videointervju är det främst den verbala kommunikationen som förmedlas mellan rekryteraren och kandidaten. Emotionerna i dessa fall läses av i form av tonläge, ordval och tempo.

I likhet med Hochschilds (1990) beskrivning om de påklustrade agerandet har denna studie identifierat att rekryterare kan styra sitt emotionella tillstånd. Precis som Hochschild beskriver sker denna styrning av emotioner både ytligt och djupt. I studiens resultat skiljer sig upplevelsen av att kunna styra sin emotionella förmedling i de digitala videointervjuerna. Resultatet visar att rekryterarnas upplevelser av att styra sitt emotionella tillstånd i digitala videointervjuer kan upplevas svårt då emotionerna synliggörs tydligare i en skärm. Samtidigt visar även resultatet att vissa rekryterare upplever motsatsen.

Studiens resultat visar på att kandidaternas avslappnade inställning till digitala videointervjuer kan vara en effekt av hur rekryterarna förmedlar emotionella tillstånd till kandidaterna. Med detta menar vi att ett mer formellt och strukturerat agerande från rekryterarens håll också kan

innebära mer intresse och engagemang från kandidaten. Resultatet bekräftas i linje med Hochschilds (1990) beskrivning av emotionella egenskaper i arbetet, då en individ kan framställa ett emotionellt tillstånd i en annan individ.

6. Diskussion

Under kommande rubriker nedan kommer en diskussion föras utifrån studiens syfte samt frågeställningar. Vidare presenteras slutsats, tidigare forskning samt metoddiskussion II.

Syftet med denna kandidatuppsats var att undersöka rekryterares upplevelser av att genomföra anställningsintervjuer digitalt via video jämfört med fysiska intervjuer. Studiens syfte har besvarats utifrån följande frågeställningar: Vad upplevs som fördelar respektive nackdelar med att genomföra digitala videointervjuer? Vad upplevs som fördelar respektive nackdelar med att genomföra fysiska intervjuer?

Vi har identifierat att rekryterare upplever digitala videointervjuer fördelaktiga på grund av tidseffektivitet samt geografisk tillgänglighet. Chapman och Webster (2003) anser dock att den geografiska tillgängligheten kan upplevas som tidskrävande då sökandepoolen av kandidater ökar. Detta är något som vi har identifierat motsatsen till i vårt resultat, respondenterna uttrycker tydligt att detta uppfattas som en fördel. Vår egen upplevelse av digitala videointervjuer är att det är fördelaktigt på grund av de angivna aspekterna. Den geografiska tillgängligheten anser vi bidrar till en mer tillgänglig arbetsmarknad, detta i sin tur bidrar till att rätt kompetens kan rekryteras. Rätt kompetens på rätt plats skapar en framgångsrik och attraktiv organisation enligt oss.

I studiens resultat identifieras även nackdelar med digitala videointervjuer. Den verbala och icke-verbala kommunikationen påverkas av tekniska utmaningar som brus och signalförvrängningar. Detta är något som Blacksmith et al. (2016) och McColl och Michelotti (2019) betonar som en utmaning, eftersom brus och signalförvrängningar bidrar till tidsfördröjningar, missförstånd och misstolkningar i samtalet. Vi anser därför att det är viktigt att organisationerna och rekryterarna själva ger kandidaterna rätt förutsättningar för att lyckas i digitala videointervjuer. Detta i form av tydliga instruktioner och förhållningsregler som kandidaten får ta del av innan intervjun äger rum. Detta förhindrar svårigheter i kommunikationen och eventuella missförstånd. Vilket bidrar till mer lyckade anställningsintervjuer. I vårt tycke är tekniska utmaningar problematiskt eftersom de i många fall inte går att påverka. Det är därför viktigt att rekryterarna har förståelse för detta och bokar

om intervjun när förutsättningarna är bättre. Detta ger då kandidaten en ny chans att göra ett bra intryck när förutsättningarna ser annorlunda ut. Då riskerar inte rekryteraren att väga in tekniska utmaningar omedvetet i bedömningen av kandidaten.

Vi kan utläsa många fördelar i respondenternas upplevelser av fysiska intervjuer. Studiens resultat visar att fysiska intervjuer bidrar till att respondenterna lättare kan läsa av kandidaterna eftersom det är lättare att uppfatta emotioner, gester och ansiktsuttryck. I likhet med detta beskriver Kinnunen och Parviainen (2016) i deras studies resultat att rekryteraren i ett tidigt skede kan bedöma vilken typ av personlighet kandidaten besitter, med hjälp av detaljer i utseende samt kroppsspråk i en fysisk intervju. Vi anser att det är lättare att bedöma kandidater i fysiska intervjuerna eftersom emotioner, ansiktsuttryck, gester och den rumsliga stämningen förmedlas obehindrat. Denna studies resultat visar även att respondenterna upplever att kandidaten reflekterar mer över sitt eget helhetsintryck i större utsträckning i de fysiska intervjuerna. Detta bekräftas genom Hochschilds (1990) syn på hur känslor förmedlas. Hon menar att känslor både förmedlas verbalt samt att det visas fysiskt. Det är alltså enligt studiens resultat lättare att förmedla och läsa av emotionella tillstånd i ett fysiskt möte mellan individer. Känslostyrning i sociala interaktioner anses vara en produkt av människors handlingar enligt Hochschild (1990). Detta innebär att respondenten upplever att kandidaterna anstränger sig mer i en fysisk intervju, exempelvis genom att bära hela och rena kläder. Det är alltså mer vanligt att kandidaterna anstränger sig inför fysiska intervjuer. I vårt tycke är det oerhört viktigt att både rekryteraren som representeras organisationen samt kandidaten som representerar sig själv, vill ge den andra parten ett bra helhetsintryck. De fysiska intervjuerna bidrar med rätt förutsättningar för att kunna förmedla och läsa av helhetsintryck. En av de fördelaktiga förutsättningar som vi tror kan påverka helhetsintrycket är den första fysiska kontakten. Det kan handla om ett handslag, en kopp kaffe eller liknande. Den första sociala interaktionen mellan rekryterare och kandidat är oerhört viktig. Detta bekräftas även i studiens resultat.

Utifrån studiens teoretiska ramverk och empiriska resultat kan vi inte identifiera den tredje gemensamma egenskapen i det emotionella agerandet som Hochschild (1990) presenterar. Den tredje egenskapen handlar om att arbetsgivaren genom utbildning och handledning utövar en viss kontroll över de anställdas emotionella aktiviteter. Detta är inte något som framkommit i det empiriska resultatet som vi tagit fram.

Den nackdel som vi identifierat i studiens resultat är att fysiska intervjuer upplevs mer tidskrävande. Detta beror på den sociala interaktionen som sker före och efter intervjuerna. Enligt resultatet är detta en nackdel eftersom bemanningsbranschen är en tidseffektiv bransch där snabba rekryteringar är avgörande. Vi anser dock att den sociala interaktionen före och efter avtalad intervju är avgörande för helhetsintrycket av kandidaten. Kopplat till bemanningsbranschen anser vi att det är viktigt att rekryteraren känner sig trygg med val av kandidat vid presentation för kund.

Under insamlingen av det empiriska materialet väcktes en fundering hos oss, vi tror att vi hade fått fram ett annat resultat om vi inte bundit oss till bemanningsbranschen. Vi tror att resultatet hade sett annorlunda ut om vi hade använt oss av respondenter från någon annan bransch. Detta argument bygger vi på respondenternas egna beskrivningar om branschen. De beskriver att bemanningsbranschen är en bransch med högt tempo inom rekrytering som kräver tidseffektivitet och snabba rekryteringar av kandidater, vilket kan upplevas som kvantitativa rekryteringar. Många av respondenter uttrycker också att de endast hanterar första stegen i rekryteringsprocessen, bland annat urval av potentiella kandidater och en första intervju. Sedan tar kunden över och väljer ut vilka kandidater de vill fortsätta med.

7. Slutsats

Den slutsats vi identifierat i denna studie är att rekryterare föredrar att genomföra fysiska intervjuer på grund av de fördelar som vi har identifierat. Upplevelsen av fysiska intervjuer är därför fördelaktig jämfört med digitala videointervjuer. Dock uttrycker respondenterna att de använder digitala videointervjuer i sitt dagliga arbete. Detta tror vi beror på den studerade branschen då rekryterare behöver vara tidseffektiva och geografiskt oberoende i sitt arbete. Vi anser att vi har besvarat studiens syfte då vi har identifierat fördelar och nackdelar med digitala videointervjuer samt fysiska intervjuer. Det har därefter varit möjligt att jämföra dessa intervjuformat med varandra.

8. Framtida forskning

Vår förhoppning är att denna kandidatuppsats ska bidra med djupare förståelse för rekryterares upplevelser av anställningsintervjuer. Detta anser vi bidrar till en ökad förståelse gällande val av intervjuformat för den specifika anställningsintervjun utifrån rekryterarens perspektiv. Denna kunskap ska även personalvetare som arbetar med rekrytering i sitt dagliga arbete kunna dra nytta av.

Utifrån det resultat som vi identifierat i denna studie anser vi att det hade varit intressant att fortsätta forska kring samma ämne men med ett nytt perspektiv. Det nya perspektivet är synen och upplevelsen av kombinerade anställningsintervjuer, precis som våra respondenter har uttryckt att de tror att framtiden kommer erbjuda. Detta utifrån rekryterarens och organisationens perspektiv. Det som vi anser bör undersökas är om detta sätt att rekrytera bidrar med fler fördelar än att endast använda sig av antingen fysiska intervjuer eller digitala videointervjuer. Vi tycker att det hade varit intressant att undersöka om det även är fördelaktigt ur ett arbetsmiljötänk, ekonomiska eller liknande. Vårt bidrag till fortsatt forskning är alltså att undersöka fördelar samt nackdelar med kombinerade anställningsintervjuer. Skillnaden med denna studie är alltså att det fortsatta forskningen fokuserar på fördelar respektive nackdelar av kombinationen och inte skillnaden mellan fysiska intervjuer och digitala videointervjuer.

9. Metoddiskussion II

Redan innan vi kontaktade våra potentiella respondenter beslutade vi att de själva skulle få välja plats och tid för intervjun. Detta för att vi ville säkerställa respondenternas medverkan genom att uppfylla deras önskemål. Det resulterade i att vi genomförde majoritet av intervjuerna via video. Detta upplevdes enligt oss till en viss del problematiskt då det är svårt att känna in de naturliga pauserna i det digitala samtalet, vilket kan skapa osäkerhet hos både respondent och oss intervjuare. Vi fick inledningsvis vara extra tydliga med att vi endast tog ljudupptagningar, då flera av respondenterna trodde att vi skulle spela in både ljud och bild. De digitala videointervjuerna bidrog till att vi fick ett bredare urval av potentiella respondenter. Detta har även gynnat oss tidsmässigt eftersom vi har genomfört intervjuerna hemifrån, vilket har upplevts smidigt. Mycket av det som studiens resultat har visat kan även vi själva bekräfta utifrån egna nyfunna erfarenheter. Bland annat visar resultatet att tekniken i många fall kan försvåra kommunikationen. Detta har vi upplevt, många gånger på grund av att vi varit tre individer i samtalet, eftersom vi varit två intervjuare och en respondent. Vi upplevde själva att det var svårt att avväga när det var läge för en smidig övergång av sändare av budskap. Detta löste vi genom att bestämma i förväg vem som skulle leda samtalet. Vi kan även bekräfta studiens resultat med att vi upplevde det svårare att läsa av respondenternas kroppsspråk i de digitala videointervjuerna, till skillnad för de fysiska intervjuerna.

Vi tror att vi hade fått fram ett annat resultat i studien om vi hade valt en bransch där samtliga potentiella respondenter hanterar hela rekryteringsprocessen, det hade bidragit till ett mer beskrivande resultat. Vi har även diskuterat om vi hade fått fram en bredare empiri om vi hade genomfört fler intervjuer eller anpassat oss till andra urvalskriterier.

10. Referenser

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder* (2 uppl.). Liber.

Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2017) *Tolkning och reflektion vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod* (3 uppl.). Studentlitteratur

Allwood, C., & Erikson, M. (2017). *Grunläggande vetenskapsteori för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Studentlitteratur.

Basch, J. M., Melchers, K. G., Kegelmann, J., & Lieb, L. (2020). Smile for the camera! The role of social presence and impression management in perceptions of technology-mediated interviews. *Journal of Managerial Psychology*, ss. 285-299. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1108/JMP-09-2018-0398>

Basch J. M., Melchers, K. G., Kurz, A., Krieger, M., Miller, L (2020). It Takes More Than a Good Camera: Which Factors Contribute to Differences Between Face-to-Face Interviews and Videoconference Interviews Regarding Performance Ratings and Interviewee Perceptions?. *Journal of business and psychology*. <https://doi.org/10.1007/s10869-020-09714-3>

Blacksmith, N., Willford, J. C., & Behrend, T. S. (2016). Technology in the Employment Interview: A Meta-Analysis and Future Research Agenda. *Personnel Assessment and Decisions* , ss. 12-20. <https://doi.org/10.25035/pad.2016.002>

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

Chapman , D. S., & Rowe, P. M. (September 2002). The Influence of Videoconference Technology and Interview Structure on the Recruiting Function of the Employment Interview: A Field Experiment. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SELECTION AND ASSESSMENT*, ss. 185-197. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1111/1468-2389.00208>

Castro, J., & Gramzow, R. (2014). Rose colored webcam: Discrepancies in personality estimates and interview performance ratings. *Personality and Individual Differences*, ss. 202 - 207. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.10.038>

Chapman, D. S., & Webster, J. (2003). The Use of Technologies in the Recruiting, screening, and Selection Processes for Job Candidates. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SELECTION AND ASSESSMENT*, ss. 113-119. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1111/1468-2389.00234>

Dahlgren, L & Starrin, B, (2004) *Emotioner, Vardagsliv & Samhälle - en introduktion till emotionssociologin*. Liber

Hochschild, A., (2003) *The Managed Heart – Commercialization of human feeling with a new afterword*. University of California Press Berkely and Los Angeles, California

Johansson, L-G (2018). *Introduktion till vetenskapsteorin* (4 uppl.). Thales.

Kaufmann, A., & Kaufmann, G. (2016). *Psykologi i organisation och ledning*. Studentlitteratur.

Kinnunen, T., & Parviainen, J. (2016). Feeling the right personality. recruitment consultants' affective decision making in interviews with employee candidates. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(3), 5-21. <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i3.5525>

Kohn, L. S., & Dipboye, R. L. (1998). The effects of interview structure on recruiting outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, ss. 821-843. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01733.x>

Langemar, P. (2008). *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi*. Liber.

Lindelöw, M. (2019). *Kompetensbaserad personalstrategi*. ScandBook AB.

Lu, C. G. (1999). A generalization of Shannon's information theory. *International Journal Of General System*, 28(6), 453-490. doi: <https://doiorg.proxy.lib.ltu.se/10.1080/03081079908935247>

McColl, R., & Michelotti, M. (2019). Sorry, could you repeat the question? Exploring video-interview recruitment practice in HRM. *Human Resource Management Journal*, 29(4), 637–656. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12249>

Mohorek, M., & Webb, T. (2015). Establishing a Conceptual Framework for Handoffs Using Communication Theory. *Journal of surgical education*,. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2014.11.002>

Pease, A. & Pease, B., (2006) The definitive book of body language. New York: Bantam Books.

Rivera, L. A. (2015). Go with your gut: Emotion and evaluation in job interviews. *American Journal of Sociology*, 120(5). <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1086/681214>

Shannon, C. & Weaver, W. (1948). The Mathematical Theory of Communication. *The Bell System Technical Journal*, 27(3).

Straus, S. G., Miles, J. A., & Levesque, L. (2000). The effects of videoconference, , telephone, and face-to- face media on interviewer and applicant judgments in employment interviews. *Journal of Managment*, ss. 363-381. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1177/014920630102700308>

Turner, J., & Foss, S. (2018). Options for the Construction of Attentional Social Presence in a Digitally Enhanced Multicommunicative Environment. *Communication theory*. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1093/ct/qty002>

Vetenskapsrådet. (2002). Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning [Elektronisk resurs]. Hämtad 2022-03-27 från https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf

Webster, J., Chapman, D., & Uggerslev, K. (2003). Applicant Reactions to Face-to-Face and Technology-Mediated Interviews: A Field Investigation. *Journal of Applied Psychology*, ss. 944-953. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.944>

Witkower, Z., & Tracy, J. (2019). Bodily Communication of Emotion: Evidence for Extrafacial Behavioral Expressions and Available Coding Systems. *Emotion Review*, ss. 184 -193. <https://doi-org.www.bibproxy.du.se/10.1177/1754073917749880>

Bilaga 1-Intervjuguide

Inledande frågor

1. Berätta lite om dig själv?
2. Vilken titel har du i ditt nuvarande arbete?
3. Hur länge har du arbetat inom din nuvarande position?
4. Vad är dina huvudsakliga arbetsuppgifter?

Videointervju och fysisk intervju

Vilka fördelar upplever du med fysisk intervju? Även nackdelar?

Vilka fördelar upplever du med videointervjun? Även nackdelar?

Vad är den största skillnaden enligt dig mellan en videointervju och en fysisk intervju?

Varför använder du dig av videointervjuer som format?

Hur länge pågår en videointervju i förhållande till en traditionell intervju fysisk? – Vad tror du det beror på?

Upplever du någon skillnad i beteendet och uppförande hos kandidaterna i en videointervju i förhållande till en fysisk intervju?

Finns det något som kan få dig att känna dig otrygg i samband med en videointervju? Vad får dig att känna trygg?

Finns det någon åtgärd du själv gör för att få din kandidat att känna sig trygg under en intervju?

Upplever du någon skillnad i din strukturering av förarbete inför de olika formerna av intervjuer?

Vilken intervjuform föredrar du mest? Varför?

Kommunikation

Hur upplever du att ansiktsuttryck, gester, kroppsspråk och tonläge förmedlas under en videointervju?

Hur upplever du att ansiktsuttryck, gester, kroppsspråk och tonläge förmedlas under en traditionell fysisk intervju?

Tror du att den icke-verbala kommunikationen kan påverka din bedömning av kandidaterna i samband med en rekrytering? Varför?

Vad inom den icke-verbala kommunikationen är viktigast för dig att kunna förmedla?

Upplever du att du får en rättvis bild av de sökande kandidaterna utifrån den icke-verbala kommunikationen i de båda formerna av intervjuer?

Upplever du någon skillnad i hur du uttrycker dig i de olika formerna av intervjuer?

Teknik

Hur upplever du att tekniska utrustningen kan påverka videointervjun?

Hur upplever du att tekniken påverkar din bedömning av kandidaten i samband med en intervju?

Vilka fördelar respektive nackdelar upplever du med den tekniska utrustningen du tillhandahålls vid en intervju?

Upplever du tekniska utmaningar i kommunikationen vid en videointervju? Vilka utmaningar?

Har du ett positivt eller negativt förhållningssätt till tekniska utrustningen i samband med en anställningsintervju?

Psykologisk påverkan

Nu kommer vi gå in på frågeställningar om emotioner och emotioner innebär känsloreaktioner, känsloupplevelse samt beteende.

Upplever du att dina emotioner kan förmedlas genom skärmen?

Upplever du att du får en rättvis uppfattning av de sökandes emotioner i de olika formerna av intervjuerna?

Upplever du att du kan styra dina emotioner mer eller mindre vid en videointervju (till skillnad från fysisk intervju)?

Upplever du att den miljö som kandidaten befinner sig i under videointervjun påverkar dina tankar och uppfattning av personen i fråga?

Avslutande frågor

Utifrån studiens syfte, finns det något du tycker vi glömt att fråga om eller som du skulle vilja utveckla vidare?

Bilaga 2 - Informationsbrev

Hej!

Vi är två studenter som studerar Personal och arbetslivsprogrammet på Högskolan Dalarna. Vi ska nu genomföra vårt examensarbete där syftet är att undersöka rekryterares upplevelser av anställningsintervjuer via videointervju samt fysiska intervjuer. Du tillfrågas härmed om deltagande i denna studie då vi söker efter rekryterare/chefer som har erfarenhet av att genomföra anställningsintervjuer både via video samt fysiska.

Studien kommer att genomföras i form av åtta till tio intervjuer med rekryterare/chefer. Du som respondent kommer själva få välja om intervjun ska genomföras på din arbetsplats eller digitalt via Skype eller Zoom. Vi som intervjuare har för avsikt att avsätta 60 minuter för varje intervju. Du som respondent förväntas svara på frågor rörande hur du upplever att genomföra anställningsintervjuer via videointervju samt fysisk intervju. Ditt deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering. Både du som respondent och den organisation du representerar kommer att vara anonyma, om så önskas.

Det insamlade materialet från intervjuerna kommer att hanteras och lagras konfidentiellt. Materialet hanteras av oss forskare, examinator samt handledare. Undersökningen kommer att presenteras i form av en examensuppsats vid Högskolan Dalarna.

Högskolan Dalarna är ansvarig för behandlingen av personuppgifter i samband med examensarbetet. Undersökningen är forskningsetiskt granskad av Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna. Som deltagare i undersökningen har du enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) rätt att få information om hur dina personuppgifter kommer behandlas. Du har också rätt att ansöka om ett så kallat registerutdrag, samt att få eventuella fel rättade. Vid frågor om behandlingen av personuppgifter kan du vända dig till Högskolans dataskyddsombud.

Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga.

Borlänge 2022-03-17

Hanna Fontana: h19hafon@du.se

Evelina Roberg: h19evrob@du.se

Handledare:

Kent Ehliasson: keh@du.se