



Háskólinn
á Akureyri

**Áhrif efnhagshrunsins á
starfshvata og þekkingarmiðlun
hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu**

Emilía Jarþrúður Einarsdóttir

**Heilbrigðisvíssindasvið
Háskólinn á Akureyri
2012**

Áhrif efnhagshrunsins á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu

Emilía Jarþrúður Einarsdóttir

60 eininga ritgerð sem er hluti af
Magister Scientiarum gráðu í heilbrigðisvíśindum með
áherslu á stjórnun í heilbrigðisþjónustu

Leiðbeinendur
Dr. Ingi Rúnar Eðvarðsson
Dr. Sigríður Halldórsdóttir

Heilbrigðisvíśindasvið
Háskólinn á Akureyri
Akureyri, ágúst 2012

Áhrif efnahagshrunsins á starfshvata og þekkingarmiðlun
hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu.

60 eininga ritgerð sem er hluti af *Magister Scientiarum* gráðu í
heilbrigðisvísindum með áherslu á stjórnun í heilbrigðisþjónustu

Höfundarréttur © 2012 Emilía J. Einarsdóttir B.S.

Öll réttindi áskilin

Heilbrigðisvísindasvið
Háskólinn á Akureyri
Sólborg, Norðurslóð 2
600 Akureyri

Sími: 460 8000

Skráningarupplýsingar:

Emilía J. Einarsdóttir, 2012, *Áhrif efnahagshrunsins á starfshvata og
þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu*, meistararitgerð,
Heilbrigðisvísindasvið, Háskólinn á Akureyri, 95 bls.

Prentun: Stell
Akureyri, ágúst 2012

Útdráttur

Bakgrunnur: Rannsóknir hafa sýnt að niðurskurður hefur ekki síður áhrif á starfsfólk sem áfram starfar hjá skipulagsheildum í kjölfar niðurskurðar en þá sem missa störf sín. Þekking og færni hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu er dýrmæt auðlind og eigi hún að nýtast sem slík er mikilvægt að varðveita hana og sinna af ræktarsemi.

Tilgangur: Í fyrsta lagi að auka þekkingu og greina áhrif efnahagshrunsins á helstu starfshvata hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu og í öðru lagi að auka þekkingu og greina áhrif efnahagshrunsins á þekkingarmiðlun sama hóps. Rannsóknarspurningin var: Hver er reynsla hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu af áhrifum efnahagshrunsins á þætti sem helst *hvetja þá í starfi* og hver er reynsla þeirra af áhrifum efnahagshrunsins á *þekkingarmiðlun* þeirra í starfi?

Aðferð: Rannsóknaraðferðin var eigindleg, byggð á Vancouver-skólanum í fyrirbærafræði. Þátttakendur voru tíu hjúkrunarfræðingar sem allir starfa í heilsugæslu, valdir með tilgangsúrtaki. Meðalaldur þátttakenda var um 44 ár og starfsaldur þeirra í hjúkrun var að meðaltali á bilinu 14-16 ár.

Niðurstöður: Í kjölfar efnahagshrunsins upplifðu þátttakendur aukið álag, þreytu, tímaskort og óvissu. Neikvæð áhrif komu fram á endurmenntun og starfsþróun og starfsöryggi og laun reyndust sterkari hvatar en áður. Tímaskortur og verkefnaálag hamlaði þekkingarmiðlun sem átti sér stað fyrir tilviljun en minni áhrif voru á þekkingarmiðlun sem var í skipulegu ferli.

Ályktanir: Huga þarf að neikvæðum áhrifum sem niðurskurðaraðgerðir geta haft á starfshvatningu og þekkingu hjúkrunarfræðinga. Þær sparnaðaraðgerðir stjórnenda að skerða verulega tækifæri til starfsþróunar og endurmenntunar eru umhugsunarefni, bæði vegna mikilvægis þeirra í starfshvatningu og ekki síður vegna hlutdeildar þeirra í gæðum heilbrigðisþjónustu. Þekkingarmiðlun sem á sér stað fyrir tilviljun er ekki síður mikilvæg en sú sem er í skipulegu ferli og því mikilvægt að stjórnendur tryggi hjúkrunarfræðingum tíma og rúm til faglegrar samveru í störfum sínum.

Lykilhugtök: Efnahagshrun, hjúkrunarfræðingur, heilsugæsla, starfshvatar, þekkingarmiðlun

Abstract

Background: Research has shown that cutbacks affect those who continue working at professional organizations in their wake no less than those who lose their jobs. The knowledge and skills of nurses who work in primary health care is a valuable resource, which needs to be maintained.

Purpose: Firstly, to increase the knowledge and to examine the effects of the economic crisis on the motivating factors among nurses in primary health care and, secondly, to increase the knowledge and examine the effects of the crisis on the knowledge distribution within the same group. The research question was: What is the experience of nurses in primary health care of the effects of the economic crisis on their *motivating factors* and what is their experience of the effects of the crisis on the *knowledge distribution* in their profession.

Method: A qualitative method, based on the Vancouver-school in phenomenology, was used. A purpose sample of ten nurses in primary health care was used. Average age: 44, average nursing experience: 14-16 years.

Results: Following the economic crisis the informants experienced increased pressure, fatigue, lack of time and insecurity. Continuous education and professional development was negatively affected and job security and salaries became stronger motivating factors than before. Lack of time and a heavy workload hindered spontaneous knowledge distribution while organized knowledge distribution was less affected.

Conclusions: The negative effects of cutbacks on the motivation and knowledge of nurses need to be considered. Decreasing the opportunities for professional development and continuous education should be done with care as these are important motivational factors and an integral part of the quality of health services. Spontaneous knowledge distribution is no less important than its organized counterpart and thus it is important that nurses are given the opportunity for professional interaction.

Key words: Economic crisis, motivation, knowledge distribution, nurse, primary health care

„Not everything that can be counted counts,
and not everything that counts can be counted“

Albert Einstein

Efnisyfirlit

Útdráttur	i
Abstract	iii
Myndir	ix
Töflur	xi
Þakkarorð.....	xiii
1 Inngangur.....	1
1.1 Bakgrunnur rannsóknar.....	1
1.2 Tilgangur rannsóknar	4
1.3 Rannsóknarspurning	4
1.4 Val á rannsóknaraðferð	4
1.5 Skilgreiningar lykilhugtaka.....	5
1.6 Gildismat rannsakanda.....	5
1.7 Takmarkanir rannsóknar	6
2 Fræðileg samantekt.....	7
2.1 Niðurskurður	7
2.2 Starfshvatning	8
2.3 Þekking og þekkingarmiðlun	12
3 Aðferðafræði.....	19
3.1 Rannsóknaraðferð	19
3.2 Hugmyndafræði eiginlegra rannsókna	20
3.3 Vancouver-skólinn í fyrirbærafræði	21
3.4 Úrtak	22
3.5 Gagnasöfnun	24
3.6 Gagnagreining.....	25

3.7	Réttmæti og áreiðanleiki	26
3.8	Rannsóknarsiðfræði.....	26
4	Niðurstöður	29
4.1	Fyrirbærafræðileg lýsing	29
4.2	Áhrif starfshvata og þekkingarmiðlunar á gæði þjónustu	31
4.3	Starfshvatar og áhrif efnahagshrunsins	35
4.4	Þekkingarmiðlun og áhrif efnahagshrunsins	44
5	Umfjöllun um niðurstöður.....	53
5.1	Starfshvatar á tímum efnahagshruns	53
5.2	Þekkingarmiðlun á tímum efnahagshruns	59
5.3	Hagnýtt gildi rannsóknar.....	64
5.4	Tillögur að framtíðarrannsóknum	65
6	Ályktanir og lokaorð	67
6.1	Ályktanir	67
6.2	Lokaorð	67
	Heimildir.....	71
	Viðauki A: Líkan Bozbura.....	81
	Viðauki B: Viðtalsrammi	83
	Viðauki C: Bréf til framkvæmdastjóra Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri	85
	Viðauki D: Bréf til hjúkrunarforstjóra Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins.....	87
	Viðauki E: Kynningabréf til þátttakenda.....	89
	Viðauki F: Upplýst samþykki.....	91
	Viðauki G: Upplýsingar um bakgrunn þátttakenda	93
	Viðauki H: Svarbréf frá Persónuvernd	95

Myndir

Mynd 1. Líkan samkvæmt Bozbura (2007) bls. 209-221.....	2
Mynd 2. Áhrif starfshvatningar og þekkingarmiðlunar á gæði þjónustu.	31
Mynd 3. Áhrif efnahagshrunsins á innri hvatningarþætti.....	32
Mynd 4. Áhrif efnahagshrunsins á ytri hvatningarþætti.....	33
Mynd 5. Meginþemu þekkingarmiðlunar.....	34
Mynd 6. Áhrif efnahagshrunsins á leiðir þekkingarmiðlunar.	35

Töflur

Tafla 1. Dæmi um innri og ytri hvatningaráðbætti samkvæmt Herzberg.	10
Tafla 2. Tólf þrep Vancouver-skólans eins og þeim var fylgt í rannsókninni.....	22
Tafla 3. Bakgrunnur þátttakenda.	24

Þakkarorð

Fyrst af öllu vil ég þakka öllum þeim hjúkrunarfræðingum í heilsugæslu sem gáfu mér af dýrmætum tíma sínum til að taka þátt í þessari rannsókn með mér. Án þeirra hefði hún aldrei orðið að veruleika.

Sérstakar þakkir fá leiðbeinendur mínr, dr. Ingí Rúnar Eðvarðsson, prófessor við viðskiptadeild Háskóla Íslands, og dr. Sigríður Halldórsdóttir, prófessor og deildarformaður framhaldsnámsdeilda heilbrigðisvísindasviðs við Háskólann á Akureyri, fyrir faglegar ráðleggingar, hvatningu, stuðning og ekki síst óþrjótandi þolinmæði meðan á rannsóknarvinnu stóð. Máltækið góða: „Ekki er hægt að gleypa sólina“ mun seint gleymast.

Kærar þakkir fá einnig Margrét Guðjónsdóttir, framkvæmdastjóri og hjúkrunarforstjóri Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri, og Þórunn Ólafsdóttir, hjúkrunarforstjóri Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins, fyrir jákvæð viðbrögð í minn garð. Einari Jóni Einarssyni þakka ég ómælda aðstoð við tölvutengd vandamál og Finni Friðrikssyni þakka ég yfirlestur og þýðingu á útdrátti.

Síðast en ekki síst fær fjölskylda mínr og þá sérstaklega eiginmaður minn og besti vinur, Hilmar Baldvinsson, hjartans þakkir fyrir dýrmætan stuðning og hvatningu.

1 Inngangur

Rannsóknin er um reynslu hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu á Íslandi af áhrifum efnahagshrunsins á starfshvata þeirra og þekkingarmiðlun. Í þessum kafla er fjallað um bakgrunn rannsóknarinnar. Tilgangi hennar og gildi er gerð skil, rannsóknarsþurning kynnt og rök færð fyrir vali á rannsóknaraðferð. Loks eru meginhugtök skilgreind, fjallað um gildismat rannsakanda og helstu takmarkanir tilgreindar.

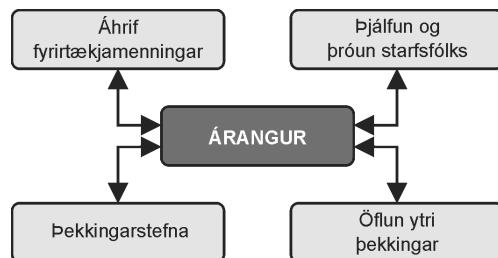
1.1 Bakgrunnur rannsóknar

Góð og örugg heilbrigðisþjónusta er háð því að öflug verðmætasköpun eigi sér þar stað, verðmætasköpun sem byggð er á mannaudi heilbrigðisstofnana, þekkingu hans og reynslu, hæfni og hugviti. Í kjölfar efnahagskreppunnar hafa margar heilbrigðisstofnanir þurft að ráðast í erfiðar niðurskurðaraðgerðir og eru heilsugæslustöðvar þar engin undantekning. Hjúkrunarfræðingar gegna lykilhlutverki í fjölbætti þjónustu heilsugæslustöðva og er þekking þeirra og hæfni það dýrmætasta sem þeir hafa fram að færa. Því er mikilvægt að þeir finni hjá sér vilja og hvatningu til að leggja sitt af mörkum og ekki síður að nýta og miðla til annarra dýrmætri þekkingu sinni.

Hvað það er sem hvetur hvern og einn í starfi er einstaklingsbundið. Samkvæmt Simpson (1989) er starfshvatning krafturinn sem drífur fólk áfram og fær það til að vilja framkvæma af fúsum og frjálsum vilja. Andersen (2009) segir starfshvatningu felast í því að stjórnendur gefi starfsfólki færi á að njóta sín í starfi ásamt því að veita því frelsi til athafna og að takast á við þau verkefni sem þeir hafa áhuga á. Starfshvatning hefur samkvæmt þessu áhrif á hve mikla orku starfsmaður er tilbúinn að setja í vinnu sína.

Að hafa góða innsýn í hvernig starfsfólk miðlar þekkingu sín á milli getur skipt sköpum fyrir verðmætasköpun skipulagsheilda þar sem þekkingarmiðlun tengir saman persónulega þekkingu starfsmanns og samansafnaða þekkingu skipulagsheildar (Cabrera og Cabrera, 2005; Hendriks, 1999). Algengar leiðir sem notaðar eru til að miðla þekkingu eru

samræður, námssögur, faghópar og sögusagnir (Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004) og mikilvægir þættir sem styðja við þekkingarmiðlun eru tími og svigrúm til þekkingarmiðlunar, teymisvinna, tækifæri til þjálfunar og þróunar, opnar spjallrásir, ríkjandi skipulag og fyrirtækjamenning (Lesser og Prusak, 2001). Samræður eru sérstaklega mikilvægar sem leið til að miðla þekkingu eins og Davenport og Prusak (1998), þekktir fræðimenn á sviði þekkingarstjórnunar, benda á. Þeir segja að besta ráðið til að stuðla að árangursríkri þekkingarmiðlun sé að ráða færa einstaklinga og láta þá tala hvern við annan. Margar skipulagsheildir hafa farið þá leið að innleiða þekkingarstjórnun í þeim tilgangi að bæta árangur en aðferðir hennar miða að því að skapa, skrá, miðla og nýta þekkingu á kerfisbundinn hátt (Guptill, 2005; Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004). Rannsóknir síðari ára hafa jafnframt sýnt að heilstætt líkan yfir þekkingarstjórnun er mikilvægt til að ná árangri með aðferðum hennar. Á mynd 1 má sjá líkan Bozbura (2007) um áhrifaþætti á árangur smáfyrirtækja og nánari greiningu á áhrifaþáttunum má sjá í viðauka (sjá viðauka A, bls. 81).



Mynd 1. Líkan samkvæmt Bozbura (2007) bls. 209-221.

Rannsóknir á starfsfólki sem áfram starfar hjá skipulagsheildum í kjölfar niðurskurðar hafa helst beinst að því að meta þætti eins og hvatningu og starfsánægju, streitu, hollustu, frammistöðu og ýmis bjargráð til að takast á við breyttar aðstæður í kjölfar niðurskurðar (Amundson, Borgen, Jordan og Erlebach, 2004). Margar þessara rannsókna hafa sýnt að þessi hópur starfsfólks upplifir oft ákveðna togstreitu sem rekja má til aukins vinnuálags og aukinnar ábyrgðar. Einnig sýnir starfsfólkid oft merki um neikvæða hegðun sem birtist í minni skuldbindingu gagnvart vinnustaðnum, andstöðu við breytingar, aukinni streitu og starfsóöryggi (Gandolfi, 2006; Mishra og

Spreitzer, 1998; Noer, 1993; Wigblad, Lewer og Hansson, 2007). Í yfirlitsgrein Kulkarni (2008) á starfsumhverfi starfsfólks á tímum niðurskurðar má sjá svipaðar niðurstöður og nefnir hann þessu til viðbótar slakari starfsanda, minni samkennd og minna traust, bæði meðal starfsfólks og stjórnenda. Vilma og Egle (2007) skoðuðu viðhorf hjúkrunarfræðinga til starfshvatningar í rannsókn sinni og þar kom fram að þættir sem mest drógu úr hvatningu voru skortur á sjálfstæði og sjálfræði, vannýting á faglegri hæfni í starfi, lítið samráð í ákvarðanatökum, ófullnægjandi aðgengi að upplýsingatækni og óskipulagðir starfsmannafundir. Hvatning jókst aftur á móti þegar hjúkrunarfræðingar og læknar unnu saman á jafnræðisgrundvelli, þegar virðing var borin fyrir fagþekkingu hjúkrunarfræðinga og þegar sjálfstæði hjúkrunarstéttarinnar var viðurkennt af þeim sjálfum og öðrum fagstéttum. Rannsóknaraðferðin var megindleg og úrtakið 237 hjúkrunarfræðingar og 30 hjúkrunarstjórnendur hjá einkareknum heilbrigðisstofnum í Litháen.

Þegar áhrif efnahagsþrenginga á starfsfólk eru skoðuð er ekki úr vegi að gera það í ljósi þess hjá hvers konar skipulagsheild fólkis starfar. Faglegar skipulagsheildir (*e. professional organizations*) eru stofnanir sem eru sterkelega háðar þekkingu fagstéttu sem þar starfa, verðmætasköpun þeirra er þekkingardrifin (Løwendahl, Revang og Fosstenløkken, 2001) og starfsfólk starfar samkvæmt sértækum reglum og verkferlum. Þessir þættir hafa síðan áhrif á eðli og dreifingu þekkingar innan viðkomandi stofnunar (Tagliaventi og Mattarelli, 2006). Önnur einkenni faglegra skipulagsheilda eru að frammistaða sérfraðinga er afgerandi, vald og virðing fæst með faglegri viðurkenningu og mikil áhersla er lögð á þjálfun og hæfni starfsfólks (Blackler, 1995). Dæmi um stofnanir með faglegt skipulag eru háskólar, heilbrigðisstofnanir, bókasöfn og ráðgjafafyrirtæki (Greenberg og Baron, 2003; Mintzberg, 1983).

Margir fræðimenn halda því fram að vanþekking á áhrifum niðurskurðar á þá sem áfram starfa hjá skipulagsheildum eftir niðurskurð sé ein af meginástæðum misheppnaðra niðurskurðaraðgerða og langtíma vandamála sem fylgja í kjölfarið (Cameron, 1994; Farrell og Mavondo, 2004). Til að tryggja góðan árangur í kjölfar niðurskurðar treysta stjórnendur á þá sem áfram starfa hjá skipulagsheildinni og því mikilvægt að hafa innsýn í viðbrögð þeirra við áhrifum efnahagsþrenginga (Cascio, 1993).

1.2 Tilgangur rannsóknar

Tilgangur rannsóknarinnar er tvíþættur. Í fyrsta lagi er henni ætlað að auka þekkingu og greina áhrif efnahagshrunsins haustið 2008 á helstu starfshvata hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu og í öðru lagi að auka þekkingu og greina áhrif efnahagshrunsins á þekkingarmiðlun sama hóps.

Markmið rannsóknarinnar er að niðurstöður hennar veiti innsýn í vœntingar og þarfir hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu ásamt því hvernig hægt er að standa vörð um og nýta sem best dýrmæta þekkingu þeirra og hæfileika á erfiðum tínum.

1.3 Rannsóknarspurning

Hver er reynsla hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu af áhrifum efnahagshrunsins á þætti sem helst *hvetja þá í starfi* og hver er reynsla þeirra af áhrifum efnahagshrunsins á *þekkingarmiðlun* þeirra í starfi?

Pessi spurning er kjarninn í rannsókninni en til þess að fá fram heildstæðari mynd af reynslu þátttakenda er viðtalsrammi hafður til hliðsjónar í samræðum við þátttakendur (sjá viðauka B, bls. 83).

1.4 Val á rannsóknaraðferð

Rannsóknaraðferðin er eigindleg, nánar tiltekið Vancouver-skólinn í fyrirbærafræði. Aðferðin byggir á þeim grunni að hver og einn einstaklingur upplifi veröldina á sinn hátt og að reynsla hans mótið af því sem áður hefur átt sér stað í lífi hans. Aðferðin er því talin henta vel til að auka skilning á mannlegum fyrirbærum (Sigríður Halldórsdóttir, 2003).

Fyrirbærafræðin er lýsandi aðferðafræði þar sem hægt er að nota djúpviðtol við fáa þátttakendur um reynslu þeirra af tilteknu fyrirbæri (Kristján Kristjánsson, 2003). Þar sem þessi rannsókn beinist að því að fá djúpstæða mynd af reynslu hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu af eigin starfi og skilja hlutina út frá þeirra forsendum varð eigindleg aðferð fyrir valinu. Markmið rannsóknarinnar er að auka þekkingu og dýpka skilning á ákveðnu fyrirbæri en ekki að alhæfa út frá niðurstöðum hennar yfir á stærri hóp.

1.5 Skilgreiningar lykilhugtaka

Efnahagshrun/efnahagsþreningar (e. economic crisis): Vísar almennt til verulegra erfiðleika í efnahagsmálum þjóðar eða heimshluta.

Heilsugæsla (e. primary health care): Samkvæmt íslenskum lögum er eitt mikilvægasta verkefni heilsugæslu að samþætta læknisþjónustu, hjúkrun og forvarnir og leggja þannig grunn að samfellu í meðferð sjúklinga (Lög um heilbrigðisþjónustu nr. 40/2007; Velferðarráðuneytið, e.d.).

Hjúkrunarfræðingur: Einstaklingur sem hefur fengið hjúkrunarleyfi sbr. Hjúkrunarlög nr. 8/1974 (Hjúkrunarlög nr. 8/1974).

Starfshvatar (e. motivation): Fela almennt í sér hvaða mannlegu þarfir og væntingar það eru sem hvetja starfsfólk til að hegða sér á tiltekinn hátt í starfi.

Þekkingarmiðlun (e. knowledge sharing/distribution): Aðgerðir sem beinast að því að miðla eða dreifa þekkingu frá einstaklingi, hópi, fyrirtæki eða skipulagsheild til annarra (Davenport og Prusak, 1998). Þekkingarmiðlun vísar einnig til þess að útvega upplýsingar um hvernig standa skuli að framkvæmd í þeim tilgangi að hjálpa öðrum og vinna að sameiginlegum lausnum vandamála, þróun nýrra hugmynda eða innleiðingu á stefnu eða verklagsreglum (Cummings, 2004).

1.6 Gildismat rannsakanda

Í eigindlegum rannsóknum er mikilvægt að rannsakandi geri sér grein fyrir eigin hugmyndum um viðfangsefnið, byggðum á reynslu hans og lestri fræðilegs efnis, og leggi þær til hliðar (Kvale, 1996). Í eigindlegum viðtöllum verður rannsakandi stöðugt einhvers vísari um viðfangsefnið þar sem viðtöl auka skilning og innsýn í það sem rannsakað er. Að rannsakandi geri sér grein fyrir eigin gildismati og leggi það til hliðar er því forsenda þess að raddir þátttakenda verði í forgrunni meðan á rannsóknarvinnu stendur.

Þar sem rannsakandi er hjúkrunarfræðingur og hefur starfað sem fagaðili bæði innan heilbrigðis- og menntakerfisins er hann meðvitaður um að gildismat hans getur haft áhrif á öllum stigum rannsóknarinnar.

1.7 Takmarkanir rannsóknar

Þar sem rannsóknin beinist eingöngu að hjúkrunarfræðingum í heilsugæslu er hér um afmarkaðan hóp hjúkrunarfræðinga að ræða og því takmörkunum háð að draga ályktanir eða alhæfa út frá niðurstöðum hennar um áhrif niðurskurðar á starfshvata eða þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga almennt. Það sama á við um aðrar fagstéttir faglegra skipulagsheilda. Misleitni meðal faglegra stofnana í þjónustu er þáttur sem Malhotra og Morris (2009) benda á að hafa þurfi í huga við túlkun niðurstaðna. Munur á störfum fagfólks sem rekja má til eðlis þekkingar, valdsviðs og sambands við viðskiptavini getur að þeirra mati skilað sér inn í mismunandi skipulag faglegra skipulagsheilda. Í eiginlegum rannsóknum er einnig mikilvægt að rannsakendur séu vakandi fyrir þáttum sem geta skekkt eða bjagað niðurstöður þar sem ekki er unnt að hafa stjórn á utanaðkomandi breytum (Sigríður Halldórsdóttir, 2003).

2 Fræðileg samantekt

Í þessum kafla er greint frá fræðilegu efni og rannsóknum sem birtar hafa verið og tengjast viðfangsefni rannsóknarinnar. Í upphafi er stutt umfjöllun um niðurskurð og síðan eru starfshvatningu, starfshvatakenningum, þekkingu og þekkingarmiðlun gerð skil.

2.1 Niðurskurður

Leiðir sem skipulagsheildir hafa gjarnan farið á tínum efnahagsþreinginga til að mæta niðurskurði eru fækkan á starfsfólki, endurskipulagning á starfsemi og breyting á stefnumótun (Cameron, Freeman og Mishra, 1991). Ef aðaláherslan er á að fækka starfsfólki einbeita stjórnendur sér oft að uppsögnum, ráðningabanni og starfslokasamningum en ef til stendur að endurskipuleggja starfsemi er áherslan frekar á fækkan verkefna. Ef stjórnendur stefna á breytingar á stefnumótun er aftur á móti stuðlað að breytingum á menningu viðkomandi skipulagsheilda (Lufthans og Sommer, 1999).

Dolan, Belout og Balkin (2000) gerðu eigindlega rannsókn á því hvernig þrjár skipulagsheildir í Kanada, sem allar höfðu farið í gegnum mikinn niðurskurð, nýttu sér aðferðir mannaúðsstjórnunar til að virkja sem best starfsfólk sem áfram starfaði hjá skipulagsheild eftir niðurskurð. Tekin voru viðtöl við 15 starfsmenn í stjórnunarstöðum. Niðurstöður sýndu að með góðri áætlun um niðurskurð sem endurspeglar ríkjandi kjarnagildi skipulagsheilda fær starfsfólk vitneskju um hvers sé að vænta og að það geti dregið úr líkum á því að starfsfólk upplifi einkenni eins og streitu og sundrungu þegar að innleiðingu niðurskurðar kemur. Önnur atriði sem fram komu og talin eru mikilvæg reyndust opin og heiðarleg samskipti, góð fræðsla og upplýsingagjöf og sameiginleg framtíðarsýn.

2.2 Starfshvatning

Margir fræðimenn telja hvatningu fela í sér orkuna sem virkjar einstakling og leiðir í kjölfarið til ákveðinnar hegðunar. Hvatning snýst þannig um val á forgangsröðun markmiða og í hvað orkan á að fara. Hafi starfsmaður ekki þekkingu eða kunnáttu til að leysa tiltekið verkefni er líklegt að hann sæki sér þá þekkingu ef hann finnur til þess þörf (Bartram, 2004; Brook, 2006; Landy og Conte, 2010).

Ýmsar kenningar hafa komið fram um hvatningu og er þeim gjarnan skipt í fjóra flokka; atferliskenningar (*e. behavior-based theories*), starfshönnunarkenningar (*e. job design theories*), skynsemiskenningar (*e. rational theories*) og þarfakenningar (*e. needs theories*). Samkvæmt atferliskenningum eru afleiðingar hegðunar sá kraftur sem hvetur fólk í starfi meðan starfshönnunarkenningar gera ráð fyrir að uppbygging og hönnun starfa skipti mestu máli. Skynsemiskenningar byggja á því að starfsfólk vegi og meti eigið vinnuframlag í samræmi við umbun og þarfakenningar á því að hvatning myndist vegna þarfa fyrir að uppfylla ákveðnar grundvallarþarfir (Riggio, 2003). Til að skoða hvernig uppfylling þarfa og væntinga í starfi getur stuðlað að starfshvatningu er hér fjallað um tvær kenningar um hvatningu. Megináherslan er á starfshvatakenningu Herzberg en einnig verður þarfakenningu Maslow gerð nokkur skil þar sem Herzberg byggði kenningu sína á þeirri kenningu.

Abraham Maslow skipti mannlegum þörfum í fimm stig þar sem uppfylling þarfa á neðra stigi skapaði forsendur til uppfyllingar þarfa á næsta stigi fyrir ofan. Þessar fimm þarfir mynda síðan stigveldi frá lægstu grunnþörfum til þeirra sem æðri eru. Neðst í þessum píramíða eru lífeðlisfræðilegar þarfir og þar á eftir koma líkamlegar og andlegar öryggisþarfir. Á þriðja þrepi eru félagslegar þarfir og á því fjórða er þörfin fyrir viðurkenningu; að vera metin/n að verðleikum. Síðasta þörfin og jafnframt sú æðsta í þarfapíramíða Maslow er sjálfsþroski eða lífsfylling sem stendur fyrir þörfina að ná því besta sem hver og einn einstaklingur hefur forsendur til (Riggio, 2003).

Pótt þarfakenning Maslow sé meðal þekktustu kenninga sem fram hafa komið um starfshvatningu eru skiptar skoðanir um gildi hennar. Wachter (2003) segir að kenningin falli misvel að menningu þjóða. Þessu til stuðnings nefnir hún að þarfapíramíði Maslow sé bandarískur og falli því væntanlega

betur að bandarísku samfélagi en samfélagi eins og Kína þar sem megináherslan sé á hópinn frekar en einstaklinginn. Þrátt fyrir þessa gagnrýni er þarfapíramíði Maslow af mörgum talinn góður grunnur til að skilgreina þarfir starfsfólks. Ef ætlunin er að nota kennunguna til að hvetja starfsfolk í starfi er mikilvægt að skoða á hvaða þrepi starfsmaður er staddur á hverjum tíma og mæta honum þar (Hughes, Ginnett og Curphy, 2006; Riggio, 2003).

Herzberg skoðaði eðli hvatningaráþáttu sem byggjast á þörfum og væntingum starfsmanna til starfa sinna og örvuðu og stýrðu hegðun þeirra og leiddu til starfsánægju (Herzberg, Mausner og Snyderman, 1959). Ólíkt öðrum fræðimönnum stillir Herzberg starfsánægju og starfsóánægju í starfi upp sem tveimur sjálfstæðum en þó ekki andhverfum víddum sem ákvarða hvatningu og hafa áhrif á starfsánægju. Samkvæmt kennungunni eru innri hvatningaráþættir eða hvatar (*e. motivators*) þættir sem tengjast starfinu sjálfu og leiða til starfsánægju ef þeir eru til staðar. Ef þessir þættir eru ekki til staðar leiða þeir ekki endilega til mikillar óánægju, heldur aðeins minni vilja til að leggja sitt af mörkum. Þetta eru þættir eins og ábyrgð, að fá tækifæri til að vaxa og þróast í starfi, viðurkenning fyrir vel unnin störf og að njóta velgengni. Þætti sem leiða til óánægju í starfi ef þeir eru ekki til staðar kallar Herzberg ytri hvatningaráþætti eða viðhaldsþætti (*e. hygienes*). Þessir þættir tengjast meira umhverfinu, eins og starfsskilyrðum, stöðu og öryggi, stefnum og stjórnsýslu, samskiptum og launum. Þannig geta viðhaldsþættir í mesta lagi komið í veg fyrir óánægju starfsmanna en duga ekki einir og sér til að viðhalda eða auka starfsánægju. Til þess þarf að horfa til innri hvatningaráþáttu. Kenning Herzberg gerir því ráð fyrir að uppbygging og hönnun starfa séu grundvöllur starfshvatningar (Herzberg, 1968; Riggio, 2003) og hafa niðurstöður rannsókna sýnt að innri hvatningaráþættir hafa víðtækari áhrif á starfshvatningu en viðhaldsþættir (Huczynski og Buchanan, 2007). Yfirlit yfir innri og ytri hvatningaráþætti samkvæmt kenningu Herzberg má sjá í töflu 1 á næstu blaðsíðu.

Tafla 1. Dæmi um innri og ytri hvatningaráþætti samkvæmt Herzberg.

Innri hvatningaráþættir	Ytri hvatningaráþættir
- Ábyrgð	- Laun
- Árangur	- Samskipti
- Sjálfstæði - sjálfræði	- Starfsaðstaða
- Starfsþróun	- Starfsöryggi
- Vælengni	- Stefna stofnunar
- Viðurkennung	- Stjórnsýsla

Ýmsir fræðimenn hafa endurtekið rannsókn Herzberg og telja margir þeirra styrk kenningarinnar vera að hún gefur skýra mynd af þáttum sem eru líklegir til að hvetja fólk í starfi (Huczynski og Buchanan, 2007). Þótt kenningin hafi verið rannsókuð meira en margar aðrar kenningar benda Landy og Conte (2010) á að erfitt hafi reynst að sannreyna hana. Sumir þættir starfa geti á einum tíma talist hvatningaráþættir en á öðrum tímum viðhaldsþættir. Af þeirri ástæðu geti verið erfitt að sundurgreina þættina. Samkvæmt Huczynski og Buchanan (2007) byggja báðar þessar kenningar á mikilvægi þess að skoða ólíkar þarfir og væntingar starfsmanna til starfa sinna. Það er síðan í verkahring stjórnenda að mæta þeim þörfum og væntingum.

Rannsóknir á áhrifum niðurskurðaraðgerða á starfshvatningu hjúkrunarfræðinga eru nokkrar og er ein þeirra rannsókn Hertting, Nilsson, Theorell og Larsson (2004). Tekin voru viðtöl við 14 hjúkrunarfræðinga, sem allir störfuðu á stóru sjúkrahúsi í Svíþjóð, og fóru þau fram árið 1997, rétt eftir að endurskipulagningu lauk. Þeim var síðan fylgt eftir með öðrum viðtöllum árin 1998 og 2001. Meginþemun sem greindust í rannsókninni voru vantraust í garð vinnuveitenda, samfarandi aukning á kröfum og áskorunum, óöryggi í störfum sem fagstétt, óskir um aukið samstarf og viðleitni til að hafa stjórn á aðstæðum. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að samspil sívaxandi krafna í starfi og vanmats á starfinu leiddi til tilfinninga um að vinnuveitendur væru að hlunnfara starfsfólk. Sóun á starfskröftum og hæfni, í kjölfar endurskipulagningar, vakti jafnframt reiði þátttakenda. Í rannsókninni kom einnig fram að ófullnægjandi samvinna hjúkrunarfræðinga og lækna var mikill streituvaldur hjá þátttakendum, sem bæði mátti rekja til niðurskurðar á störfum innan stofnunarinnar og til flókinna faglegra tengsla hjúkrunarfræðinga og lækna þar sem mismunur á virðingu og yfirráðum endurspeglar samskiptin (*e. deference-dominance doctor-nurse relationship*). Sá þáttur sem stuðlaði að mestri vellíðan hjúkrunarfræðinga í starfi

samkvæmt rannsókninni var þverfaglegt samstarf fagstéttu, byggt á gagnkvæmri virðingu og þekkingarmiðlun og þegar unnið var sameiginlega að hagsmunum og umönnun sjúklinga.

Önnur rannsókn á starfshvatningu í tengslum við niðurskurð er rannsókn Amundson, Borgen, Jordan og Erlebach (2004) en þeir könnuðu með eiginlegri aðferðafræði upplifun starfsfólks á hvetjandi og letjandi reynslu (*e. helpful and hindering experiences*) í tengslum við niðurskurðaraðgerðir. Þátttakendur voru 31 starfsmaður sem bæði störfuðu hjá opinberum stofnunum og hjá fyrirtækjum í einkarekstri og höfðu haldið vinnu í kjölfar niðurskurðar. Í ljós kom að letjandi þættir voru meira en helmingi algengari en hvetjandi þættir og meðal letjandi áhrifa á starfsfólk voru sektarkennd yfir því að vera ekki í hópi þeirra sem sagt var upp, ótti við uppsögn í næstu uppsagnarlotu og aukið verkefnaálag samhlíða kjaraskerðingu. Einnig kom fram að eftir tilkynningu um uppsagnir jókst starfsóryggi meðal starfsfólks, það varð óþreyjufullt að bíða eftir því að ákvarðanir væru teknar og fram komu kröfur um aukið samráð og upplýsingaflæði.

Fræðimenn hafa bent á sterkt tengsl starfshvatningar og starfsánægju og skýra Hughes, Ginnet og Curphy (2006) þessi tengsl þannig að einstaklingar upplifi starfsánægju vegna uppfylltra väntinga og þarfa í gegnum hvatningu þar sem tilteknum markmiðum er náð. Aðrir benda á þætti sem hafa áhrif á huglægt mat einstaklings gagnvart starfi sínu og nefna í því sambandi starfsaðstæður, samskipti við stjórnendur, samskipti við samstarfsfólk, möguleika á starfsþróun og laun (Landy og Conte, 2010; Riggio, 2003). Saari og Judge (2004) benda á mikilvægi þess að starf sé bæði áhugavert og krefjandi þar sem rannsóknir sýni að það sé í raun starfið sjálft sem sé sá þáttur sem stuðli að mestri starfsánægju í heild sinni. Horwitz, Heng og Quazi (2003) taka undir þetta og nefna að auki þátttöku í mikilvægum ákvörðunum sem áhrifaþátt starfsánægju.

Nokkrar rannsóknir hafa verið gerðar á starfsánægju hjúkrunarfraðinga á Íslandi og er ein þeirra rannsókn Gunnarsdóttur, Clarke, Rafferty og Nutbeam (2009) á viðhorfum hjúkrunarfraðinga á Landspítalanum til starfsumhverfis og tengsla þeirra við starfsánægju og mat á gæðum hjúkrunar. Úrtakið var 695 hjúkrunarfraðingar og var niðurstaðan sú að þættir sem skipta mestu máli fyrir líðan hjúkrunarfraðinga í starfi eru fagleg samskipti, sjálfraði, stuðningur stjórnenda og ásættanleg mönnun.

2.3 Þekking og þekkingarmiðlun

Þekking og miðlun hennar er mikilvægur þáttur í starfsemi allra skipulagsheilda og er það eitt meginhlutverk stjórnenda að finna leiðir til að miðla og dreifa þekkingu sem sérfræðingar og annað starfsfólk skipulagsheildar býr yfir til nýliða eða annarra sem þurfa á henni að halda (Hinds, Patterson og Pfeffer, 2001). Áður en nánar er fjallað um þekkingarmiðlun er ekki úr vegi að skoða fyrirbærið þekkingu.

Í fræðilegri umræðu er jafnan gerður greinarmunur á gögnum, upplýsingum og þekkingu. Gögn og upplýsingar er hægt að vista í bókum og gagnagrunnum en það þarf alltaf mannlega þátttöku til að skapa þekkingu þar sem hún byggir á fyrirliggjandi upplýsingum, innsæi, reynslu og skilningi (Daft, 2001; Davenport og Prusak, 1998; Hoe, 2006; Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004; Nonaka, Toyama og Konno, 2000). Ein þekktasta aðgreining þekkingar innan fræðilegrar umræðu er skipting hennar í ljósá (*e. explicit*) og leynda (*e. tacit*) þekkingu. Ljós þekking er formleg og kerfisbundin, hana er auðvelt að skrá, miðla og koma í orð. Þessi þekking er sótt í handbækur, verkferla, skjöl og gagnagrunna. Á meðan ljós þekking segir til um hvað á að gera byggir leynd þekking á verksviti eða því hvernig standa eigi að framkvæmd. Sú þekking býr innra með fólk og hana er erfitt að skrá, staðla eða lýsa með orðum. Hún byggir á persónulegum eiginleikum og reynslu einstaklingsins, dómgreind, fagkunnáttu, brjóstviti og innsæi. Leiðir til að fanga leynda þekkingu byggjast á sýnikenslu og eigin upplifun við framkvæmd athafnar ásamt fundum, ráðstefnum og teymisvinnu svo eithvað sé nefnt (Nonaka, 1991; Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004).

Nonaka o.fl. (2000) lögðu fram SECI-líkanið sem endurspeglar sköpun þekkingar með víxlverkun leyndrar og ljósrar þekkingar í fjórum stigum. Fyrsta stigið kallast félagsmótun (*e. socialization*) en þar er nýrri, leyndri þekkingu miðlað með sameiginlegri reynslu. Fólk lærir af því að vera saman, fylgjast með athöfnum annarra og deila hugmyndum. Næsta stig er úthverfing (*e. externalization*) þar sem leyndri þekkingu er umbreytt í ljósá. Leynd þekking er þá meðhöndlud á þann hátt að auðvelt sé að miðla henni til annarra. Samræður eru dæmi um úthverfingu. Með samtvinnun (*e. combination*), sem er þriðja stig ferlisins, er ljósrí þekkingu umbreytt og hún gerð aðgengileg öðrum í einhverju því formi sem auðveldar dreifingu til margra. Hægt er að styðjast við gagnagrunna og upplýsingatækni við

samtvinnun þekkingar. Fjórða og jafnframt síðasta stigið er síðan innhverfing (*e. internalization*) en þá umbreytist ljós þekking, sem til er á vettvangi skipulagsheildar, í leynda þekkingu einstaklingsins. Innhverfing á sér gjarnan stað með reynslu, þjálfun eða sögusögnum. Ný leynd þekking einstaklings verður að nýjum grunni ljósrar verkkunnáttu eða hugsunarháttar sem er hagnýtur fyrir skipulagsheildina. Til að þekkingarskópun geti átt sér stað þarf að skapa þar til gert svigrúm eða rými innan skipulagsheildarinnar. Slikt rými nefna Nonaka og félagar „*ba*“ og getur það hvort heldur er verið hlutlægt eða óhlutlægt. Rýmið er þá sá staður þar sem þekking er sköpuð, hún samþætt og hagnýtt og henni miðlað. Fundir, faghópar, ráðstefnur eða hvaða opin rými sem er geta verið þess konar vettvangur.

Innan skipulagsheilda er þekkingu ýmist miðlað með skipulögðum hætti eða hún myndast fyrir tilviljun. Þegar þekkingarmiðlun er í skipulegu ferli hefur hún verið samþykkt formlega af viðkomandi ábyrgðaraðila. Hún er þá ákveðin skref fyrir skref, oftast tímasett og reynt er að tryggja yfirfærslu rétrrar þekkingar. Miðlun þekkingar sem á sér stað fyrir tilviljun er aftur á móti óháð samþykki ábyrgðaraðila, hún er ekki skipulögð fyrirfram né heldur tímasett og ekki er hægt að tryggja hvaða þekking yfirfærir hverju sinni. Sem dæmi eru innra net skipulagsheilda, heimasíður og hefðbundin kennsla líklegri til að vera í skipulegu ferli en tölvupóstur, óformlegar samræður eða spjallrásir (Davenport og Prusak, 1998; Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004).

Hraði þekkingarmiðlunar og dýpt skiptir einnig máli en með hraða er vísað til hversu hratt og víða þekkingu er miðlað. Gagnagrunnar, tölvupóstur og önnur upplýsinga- og margmiðlunartækni flokkast sem hröð þekkingarmiðlun. Dýpt snýr aftur á móti að því hversu mikið af upprunalegu þekkingunni er mótttekið og hún nýtt af viðtakendum. Hér hafa handleiðsla og verknám yfirburði í yfirfærslu smáatriða, verklags og leyndrar þekkingar, en upplýsingatæknin miðlar í flestum tilvikum aðeins yfirborðsþekkingu (Davenport og Prusak, 1998).

Miðlun upplýsinga og þekkingar innan skipulagsheilda á sér að stórum hluta stað með munnlegum hætti og telja Alwert og Hoffmann (2003) að 50-95% upplýsinga- og þekkingarmiðlunar eigi sér stað með þessum hætti. Það fer síðan eftir aðstæðum hverju sinni hversu mikið umfang munnlegrar þekkingarmiðlunar er. Með notkun upplýsingatækni er auðvelt að flytja skilaboð, texta, myndir, hljóð eða myndbond með tölvupósti. Hópvinnukerfi bjóða upp á að miðla upplýsingum innan skipulagsheilda, rafræn bókasöfn

veita aðgengi að tímaritum og öðru fræðilegu efni á örskotsstundu og gagnagrunnar veita einstaklingum og skipulagsheildum aðgengi að hagnýtum upplýsingum (Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004). Samræður eru ein mikilvægasta aðferðin til að miðla leyndri þekkingu og er markmið þeirra að skapa sameiginlegan skilning á tilteknu viðfangsefni. Einstaklingar sem dvelja í sama rými og hafa samskipti sín á milli skynja vandamál á svipaðan hátt og leita sameiginlegra lausna þegar ólíkar hugmyndir fléttast saman. Á þann hátt miða samræður að því að kanna hugmyndir, finna sameiginlega þætti og skiptast á skoðunum (Daft, 2001). Faghópar (*e. communities of practice*), námssögur og frásagnir (*e. learning histories and storytelling*) eru einnig mikilvægar aðferðir til að miðla þekkingu (Daft, 2001; Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004). Faghópar eru kjörinn vettvangur fyrir þekkingarskópun og miðlun leyndrar þekkingar. Tilgangur slíkra hópa er að þróa hæfni þátttakenda ásamt því að skapa og skiptast á þekkingu. Þátttakendur í faghópnum velja sjálfir að taka þátt og það er sameiginleg ástríða fyrir viðfangsefninu, skuldbinding og samsömun við sérfræðilega þekkingu annarra í hópnum sem heldur hópnum saman. Samskiptin vara í ótiltekinn tíma og er faghópur til svo lengi sem áhugi er til staðar að halda honum starfandi (Wenger og Snyder, 2000). Innan faghópa þróast jafnan sameiginlegt tungutak, tákn, sagnir og venjur (Evans, 2003). Til aðgreiningar á faghópum og formlegum starfshópum er tilgangur starfshópa að skipuleggja þjónustu eða afurð og þátttakendur eru þeir sem tilkynntir hafa verið til forsvarsmanns eða stjórnanda hópsins. Starfshópur er til vegna þess að störf viðkomandi starfsmanna krefjast þess og vegna sameiginlegra markmiða. Hann verður til svo lengi sem ekki verður endurskipulagning á starfsemi hópsins (Wenger og Snyder, 2000). Námssögur henta vel til að miðla leyndri þekkingu en þessar sögur eru skriflegar frásagnir um mikilvæga atburði eða verkefni þar sem skráðar eru athugasemdir og minningar allra hlutaðeigandi. Orðréttar tilvitnanir og minningar eru fléttar saman í eina samfellda sögu. Hópur sérfræðinga og starfsfólks fær síðan það verkefni að finna endurtekin þemu, koma með spurningar um undirliggjandi þætti frásagnarinnar og afleiðingar hennar ásamt því að ræða um það sem ekki var sagt berum orðum og ekki er vikið að í frásögninni (Daft, 2001; Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004).

Rannsókn Ardichvili, Page og Wentling (2003) fjallaði um þætti sem hvetja eða hindra starfsfólk til að taka þátt í faghópum. Tekin voru viðtöl við 30 þátttakendur í þremur stórum faghópum og voru þátttakendurnir valdir með tilgangsúrtaki. Í ljós kom að þegar starfsfólk lítur á þekkingu sem almenna viðurkennda þekkingu og álítur hana eign skipulagsheildarinnar flæðir hún auðveldlega milli starfsfólks. Annað kom í ljós þegar um persónulega þekkingu einstaklinga var að ræða. Jafnvel þegar einstaklingar telja eigin þekkingu mjög mikilvæga fyrir hagsmuni skipulagsheildarinnar og samfélagsins innan hennar hafa þeir tilhneigingu til að halda þeirri þekkingu hjá sér af mörgum ástæðum. Sérstaklega hika starfsmenn við að leggja fram persónulega þekkingu af ótta við gagnrýni eða vegna þess að þeir eru smeykir um að hún sé villandi og telja þá jafnvel að framlag þeirra til tiltekinnar umræðu sé ekki mikilvægt, fullnægjandi eða við hæfi.

Skipulagsheildir sem náð hafa góðum árangri við miðlun leyndrar þekkingar hafa farið ýmsar leiðir til að stuðla að samveru og samræðum meðal starfsfólks. Má þar nefna umræðuhópa á innra neti til að ræða tiltekin verkefni eða viðfangsefni og sérstaka aðstöðu eins og kaffiaðstöðu eða samveruherbergi þar sem starfsfólk getur komið og slakað á, fengið sér eitthvað að drekka og miðlað þekkingu í samræðum við aðra sérfræðinga eða samstarfsfólk (Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004).

Nokkrar hindranir hafa verið nefndar þegar kemur að miðlun þekkingar innan skipulagsheilda. Hindranir þekkingarmiðlunar í menningu og venjum skipulagsheilda geta verið skortur á trausti, ólíkt tungutak eða hugsanagangur, tímaskortur og skortur á samverurými, að eigendur þekkingar séu verðlaunaðir, skortur á getu til að taka við þekkingu hjá viðtakanda, trú á að ákveðnir hópar eigi að sinna þekkingu, lítið umburðarlyndi gagnvart mistökum og fjarlægð milli starfsfólks. Virðingarstaða einstaklinga getur einnig truflað þekkingarmiðlun, sem og skortur á getu til að nýta þekkingu, trú á að aðeins tilteknir hópar eigi að sinna sköpun þekkingar og ef menning stofnana lítur óstinnt á mistök í starfi (Davenport og Prusak, 1998). Til viðbótar við áðurnefnda þætti eru tvö vel þekkt fyrirbæri; að starfsfólk haldi hjá sér mikilvægri þekkingu og að það sé óviljagt að nýta hugmyndir annarra í störfum sínum (Kluge, Stein og Licht, 2001). Margar ástæður geta legið að baki því að starfsfólk vilji ekki miðla þekkingu. Meðal þeirra ástæðna sem oftast eru nefndar í því sambandi eru að starfsfólk líti á þekkingu sem vald og ótti við að missa vinnuna (Currie og Kerrin, 2003). Sú tilhneiting að vilja

ekki nýta hugmyndir annarra í störfum sínum er oftar en ekki tilkomin vegna þess að viðkomandi telur eigin þekkingu betri en utanaðkomandi þekkingu. Það tekur einnig tíma að sannreyna og aðlaga þekkingu sem kemur utan frá og sú hætta er ávallt fyrir hendi að þekkingin komi ekki að tilsett gagni (Kluge o.fl., 2001). Við breytingar innan skipulagsheilda getur fagmennska verið hindrandi þáttur því fagfólk er vant miklu sjálfstæði og sjálfræði í störfum sínum. Starfsumhverfi hefur þar jafnframt áhrif þar sem fagleg samfélög lúta í raun eigin stjórnan (De Boer, Enders og Leisyte, 2007). Hindranir þekkingarmiðlunar geta bæði verið af einstaklingsbundnum og skipulagslegum toga. Það er á ábyrgð stjórnenda að sjá um að hanna hvatningarkerfi og skipuleggja störf á þann veg að miðlun þekkingar verði sem skjótvirkust og að viðtakendur geti nýtt sér viðtæka þekkingu í störfum sínum (Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004).

Haas og Park (2010) könnuðu með blandaðri aðferðafræði ástæður þess að vísindamenn miðli ekki þekkingu. Þáttakendur voru 1.251 vísindamaður á sviði lífvísinda hjá bandarískum háskólum. Niðurstöður Haas og Park voru þær að fyrir utan persónubundnar útskýringar hafði hegðun starfsfélaga og viðhorf þeirra sem hærra voru settir innan viðkomandi fræðigreinar áhrif á það hvort vísindamennir voru tregir til að miðla þekkingu eða ekki.

Hvatning að baki miðlunar á þekkingu er talin mismunandi eftir því hvort viðkomandi einstaklingur er þekkingareigandi (*e. knowledge owner*) eða sá sem tekur á móti henni og hagnýtir (*e. knowledge reconstructor*). Gera má ráð fyrir að þekkingareigandi miðli þekkingu vegna væntinga eða vona um virðingu og þakklæti fyrir gott framlag og einnig vegna væntinga eða vona um gagnkvæmni, þ.e. að móttakandi þekkingarinnar muni miðla til hans á móti þekkingu sem gagnist honum. Þættir sem aftur á móti hvetja þann sem tekur á móti og hagnýtir þekkinguna tengjast áhuga hans og vilja til að afla sér nýrrar þekkingar. Líklegir hvatningarþættir eru í þeim tilvikum krefjandi starf sem krefst ákveðinnar þekkingar, sjálfstæði, framamöguleikar og árangur í starfi. Ef hvatning fyrir miðlun þekkingar er skoðuð í ljósi kenningar Herzberg er til lítils að nota fjárhagslega umbun til að hvetja starfsfólk til að miðla þekkingu þar sem það myndi aðeins valda óánægju þegar sú umbun væri ekki lengur til staðar eða hún lögð af (Hendriks, 1999).

Bock, Zmud, Kim og Lee (2005) gerðu megindlega rannsókn með það að markmiði að þróa heildrænan skilning á þáttum sem virkja eða draga úr fyrirætlan einstaklinga að miðla þekkingu. Send var spurningakönnun til 154 stjórnenda hjá 27 skipulagsheildum í Kóreu. Niðurstöður rannsóknarinnar voru þær að viðhorf til þekkingarmiðlunar og persónulegur ávinningur eða viðurkenning ásamt menningu skipulagsheildar voru helstu áhrifaþættirnir á fyrirætlan einstaklinga að miðla þekkingu.

Áður en farið er í niðurskurðaraðgerðir er mikilvægt að stjórnendur hugi vel að neikvæðum áhrifum sem aðgerðir geta haft á starfsemi skipulagsheildar, árangur hennar og þekkingu. Það eru mikil verðmæti falin í þekkingu og hæfni starfsfólks sem geta glatast við niðurskurð og uppsagnir þegar og ef ákveðnir starfsmenn hverfa á braut (Petkovic og Miric, 2009).

3 Aðferðafræði

Í kaflanum er fjallað um aðferðafræði rannsóknarinnar, hugmyndafræðilegan bakgrunn, val á þátttakendum og aðferðir sem notaðar voru við gagnaöflun og gagnagreiningu. Þá er rætt um réttmæti og áreiðanleika, hvernig hagsmuna þátttakenda var gætt í samræmi við gildandi siðareglur um rannsóknir og í lokin er umfjöllun um helstu takmarkanir rannsóknarinnar.

3.1 Rannsóknaraðferð

Til að svara rannsóknarsprungunni var valin aðferðafræði Vancouver-skólans í fyrirbærafræði. Vancouver-skólinn er eiginleg rannsóknaraðferð og byggir hún á fyrirbærafræði (*e. phenomenology*), túlkunarfræði (*e. hermeneutics*) og hugsmíðahyggju (*e. constructivism*). Aðferðin byggir á þeim grunni að til að skilja heiminn þurfí túlkun einstaklingsins og því verður rannsakandi að draga fram á skyran og skilmerkilegan hátt merkingu rannsóknargagna með aðstoð þátttakenda. Rannsóknargögnum ein og sér geta ekki gefið fullnægjandi mynd af fyrirbærinu sem verið er að rannsaka. Túlkun þeirra er hluti af rannsóknaragögnum (Sigríður Halldórsdóttir, 2000).

Í rannsókninni voru notuð hálfstöðluð opin viðtöl. Opin viðtöl eru talin stuðla að þægilegra andrúmslofti en formleg og lokuð viðtöl, ásamt því að gefa þátttakendum tækifæri til að lýsa reynslu sinni og skoðunum með eigin orðum. Viðtalsrammi með spurningum um helstu atriði sem þátttakandi vildi fá svör við var hafður til hliðsjónar, en eingöngu í þeim tilgangi að fá fram dýpri og heildstæðari mynd af reynslu þátttakenda en ekki til að stýra samræðum í ákveðinn farveg. Opin viðtöl sem aðferð við öflun rannsóknargagna tekur á fyrirfram ákveðnu viðfangsefni. Þau eru að hluta til undirbúin en gefa þó viðmælanda tækifæri til að láta í ljós eigin skoðanir, tilfinningar og túlkun. Í opnum viðtöllum er jafnan notað orðalag sem viðmælandinn skilur og þess gætt að spurningar séu opnar og bjóði upp á samræður, öfugt við lokaðar spurningar (Esterberg, 2002). Tilgangur viðtala

er að ná fram lýsingu á veruleika þeirra sem ræða saman með það í huga að túlka merkingu þeirra á fyrirbærinu sem er til umfjöllunar (Kvale, 1996). Í opnum viðtölum afla rannsakandi og þáttakandi gagna með beinum orðaskiptum. Að því leyti eru þau félagsleg athöfn þar sem samskipti rannsakanda og þáttakenda endurspeglar margvíslegt og flókið samspil hugsana, hegðunar, skynjana og tilfinninga (Helga Jónsdóttir, 2003). Hafa þarf í huga að í eindlegum rannsóknum geta rannsóknarspurningar breyst meðan á rannsókn stendur og er vali á viðmælendum og öflun gagna haldið opnu og sveigjanlegu eins lengi og hægt er, ef aðstæður kynnu að breytast og fá þyrfti fleiri þáttakendur en upphaflega var lagt upp með (Kvale, 1996).

3.2 Hugmyndafræði eindlegra rannsókna

Í flestum eindlegum rannsóknum er gengið út frá þeirri þekkingarfræðilegu forsendu að þekking sé sameiginlegur skilningur sem þróast hefur í samskiptum fólks. Við þróun á eigin skilningi byggir einstaklingurinn á ákveðnum forsendum, einkum tungumáli, menningu, reynslu, venjum, þekkingu og færni. Það á bæði við um rannsakanda og þáttakendur. Þessi gerð rannsókna byggir því á túlkun einstaklingsins á umhverfi sínu og aðstæðum (Denzin og Lincoln, 2000). Áhersla er lögð á að horfa á einstaklinginn og aðstæður hans sem eina heild og þess gætt að öll sjónarhorn og sjónarmið komi fram (Creswell, 2007). Persónuleg reynsla einstaklingsins birtist sem texti og til að greina inntak hans og merkingu, þarf að skoða hann og greina á nákvæman og skilmerkilegan hátt (van Manen, 1997).

Helstu kostir eindlegra rannsókna eru að hægt er að kafa djúpt í tiltekið viðfangsefni sem til rannsóknar er og þannig er leitast við að fá miklar upplýsingar um afmarkað efni. Gallar þeirra eru hins vegar að aðferðin er tímafrek og sú hætta er alltaf til staðar að niðurstöður litist af viðhorfum rannsakanda (Sigurlína Davíðsdóttir, 2003). Þegar valið er að nota eindlega aðferðafræði í rannsóknum þarf að hafa í huga að hönnun rannsóknar er í stöðugri þróun sem hefur það í för með sér að rannsóknaráætlunin breytist samhliða gagnasöfnun, gagnagreiningu og þeim skilningi sem í ljós kemur (Bogdan og Biklen, 2003).

3.3 Vancouver-skólinn í fyrirbærafræði

Í Vancouver-skólanum í fyrirbærafræði er það meginjónarmið haft að leiðarljósi að hver einstaklingur upplifi veröldina á sinn hátt. Með samræðum og virkri hlustun kynnist rannsakandi reynsluheimi samræðufélaga síns og með sameiginlegri túlkun aukast þekking og skilningur á viðfangsefninu. Rannsóknarferlið byggir á sjö vitrænum meginþáttum sem saman mynda hringferli. Þessir sjö meginþáttir eru: *Að vera kyrr, að igrunda, að koma auga á, að velja, að túlka, að raða saman og að sannreyna.* Farið er aftur og aftur í gegnum þessa þætti þar til rannsakandi telur sig hafa áttað sig á heildarmynd þess sem þáttakendur eru að segja (Sigríður Halldórsdóttir, 2003). Með þetta í huga er mögulegt að setja hringferli aðferðarinnar fram í 12 þrepum (Sigríður Halldórsdóttir, 2000) (sjá töflu 2, bls. 22).

Í samráði við leiðbeinendur var ákveðið að horfa til heilsugæslunnar fyrir þessa rannsókn og leita til hjúkrunarfræðinga eftir samstarfi. Heilsugæslan hefur, eins og margar aðrar heilbrigðisstofnanir, flókið skipulag, þekking hennar er margþátt og gögn og aðrar upplýsingar eru vistuð á fjölda staða, á ýmsum formum og eru undir stjórn ýmissa stjórnunareininga. Eitt mikilvægasta verkefni heilsugæslu er að samþætta læknispjónustu, hjúkrun og forvarnir og leggja þannig grunn að samfellu í meðferð sjúklinga. Heilsugæslan spannar því sem næst allt lækninga-, hjúkrunar- og heilsuverndarstarf sem unnið er án innlagnar á heilbrigðisstofnun (Lög um heilbrigðispjónustu nr. 40/2007; Velferðarráðuneytið, e.d.). Það var í ljósi þessa mikilvæga hlutverks heilsugæslunnar og hlutdeildar þekkingar og hæfni hjúkrunarfræðinga í því hlutverki sem ákveðið var að horfa til heilsugæslustöðva sem vettvangs fyrir þessa rannsókn.

Tafla 2. Tólf þrep Vancouver-skólans eins og þeim var fylgt í rannsókninni.

Rannsóknarþáttur	Framkvæmd
1. Að velja samræðufélaga (úrtak):	Valdir voru með tilgangsúrtaki tíu hjúkrunarfræðingar sem allir starfa í heilsugæslu, fimm hjá Heilsugæslustöðinni á Akureyri og fimm hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins
2. Að vera kyr:	Áður en samræður byrjuðu var staldrað við og hugað að fyrirframgerðum hugmyndum um viðfangsefni rannsóknarinnar og reynt að leggja þær til hlíðar
3. Þátttaka í samræðum (gagnasöfnun):	Eitt viðtal við tíu þátttakendur
4. Skerpt vitund varðandi orð, byrjandi greining gagna:	Hlustað á viðtöl, þau lesin yfir og ígrunduð samhliða gagnasöfnun
5. Byrjandi greining á þeumum:	Texti lesinn yfir aftur og aftur og stöðugt hugað að rauða þræðinum í frásögn hvers þáttakanda
6. Að átta sig á heildarmynd sem endurspeglast í reynslu hvers einstaklings:	Mikilvægum atriðum úr frásögn hvers einstaklings raðað upp í eina heildarmynd
7. Staðfesting á heildarmynd reynslu einstaklings með honum sjálfum:	Hugtakalíkan þriggja þátttakenda var kynnt fyrir þeim
8. Að átta sig á heildarmynd niðurstaðna:	Heildarmyndin þróaðist eftir því sem leið á viðtölin og að lokum þróaðist lýsing á heildarmyndinni, byggð á túlkun rannsakanda á fyrilliggjandi rannsóknargögnum
9. Samanburður niðurstaðna við rannsóknargögn:	Öll viðtol lesin yfir aftur til að tryggja samræmi milli niðurstaðna og rannsóknargagna
10. Að velja rannsókninni heiti sem lýsir niðurstöðum hennar:	Áhrif efnahagshrunsins á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu
11. Að sannreyna niðurstöður með þátttakendum:	Heildarmynd rannsóknarinnar var borin undir þrjá þátttakendur
12. Að skrifa niðurstöður rannsóknarinnar:	Stuðst var við beinar tilvitnanir í orð allra þátttakenda til að tryggja að raddir allra þátttakenda heyrdust

3.4 Úrtak

Í rannsókninni var notað tilgangsúrtak en í þeim tilvikum eru einstaklingar valdir vegna tengsla við fyrirbærið sem til skoðunar er og á þeim grunni sem best hentar markmiði rannsóknar (Katrín Blöndal, 2004). Tilgangsúrtak er algengt í eiginlegum rannsóknum og er þá reynt að velja bæði þá sem hafa

dæmigerða reynslu en einnig þá sem ekki hafa dæmigerða reynslu af viðfangssefninu. Er það gert í þeim tilgangi að koma í veg fyrir of einsleitt úrtak. Úrtakið er fyrst og fremst valið til að þjóna tilgangi rannsóknarinnar (Sigríður Halldórsdóttir, 2003).

Haft var samband við framkvæmdastjóra Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri (HAK), sem jafnframt er hjúkrunarforstjóri stöðvarinnar, og hjúkrunarforstjóra Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins (HH) og óskað eftir samstarfi við gerð rannsóknarinnar (sjá viðauka C, bls. 85 og viðauka D, bls. 87). Í upphafi var ráðgert að leita aðeins eftir samstarfi við HAK en síðar var ákveðið að leita einnig til HH. Sú breyting var tilkynnt símleiðis til Persónuverndar. Eftir jákvæð viðbrögð voru stjórnendur beðnir um að útvega lista yfir starfandi hjúkrunarfræðinga hjá viðkomandi stofnun. Hjá HAK var listi yfir nöfn og netföng allra hjúkrunarfræðinga aðgengilegur á heimasíðu stöðvarinnar en hjá HH sendi hjúkrunarforstjóri lista yfir hugsanlega þátttakendur sem rannsakandi gæti sent beiðni til um þátttöku. Samtals voru þetta 76 hjúkrunarfræðingar.

Við val á úrtaki voru ekki önnur skilyrði en þau að viðkomandi væri í starfi sem hjúkrunarfræðingur í heilsugæslu og að hann felli undir þá skilgreiningu á hjúkrunarfræðingi sem stuðst er við í lykilhugtökum rannsóknarinnar. Af lista yfir starfsfólk á heimasíðu Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri voru valdir af handahófi, með teningakasti, tíu þátttakendur og fengu þeir send kynningarbréf um rannsóknina (sjá viðauka E, bls. 89). Af þessum tíu voru fimm tilbúnir til þátttöku í rannsókninni. Var þá tekin sú ákvörðun að leita einnig til Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins um þátttöku og voru fimm hjúkrunarfræðingar valdir þar til þátttöku, þrír af fyrirliggjandi lista frá hjúkrunarforstjóra HH og tveir eftir ábendingu frá einum þátttakanda. Samtals voru þetta tíu hjúkrunarfræðingar sem tóku þátt og eftir þann fjölda viðtala var álið að mettun væri náð og var lokaúrtak rannsóknarinnar því tíu þátttakendur.

Þátttakendur voru tíu konur á aldursbilinu 31 til 61 árs eða eldri og var meðalaldur þeirra um 44 ár. Þær höfðu mismunandi menntun, starfsaldur þeirra í hjúkrun var að meðaltali á bilinu 14 til 15 og hálft ár og þær störfuðu á ólíkum starfseiningum innan heilsugæslunnar. Fjórar þeirra störfuðu við heilsuvernd skólabarna, fjórar við ung- og smábarnavernd og tvær við heimahjúkrun. Sá munur var á starfsskyldum og/eða starfssviði þátttakenda hjá HAK og HH að hjá HH störfuðu flestir þátttakendur á tveimur

starfssviðum, einu aðalsviði og til viðbótar sem vakthafandi hjúkrunarfræðingur við hjúkrunarmóttöku viðkomandi heilsugæslustöðvar. Samantekt á bakgrunni þátttakenda má sjá í töflu 3.

Tafla 3. Bakgrunnur þátttakenda.

Bakgrunnur þátttakenda	Fjöldi
Aldur	
31 - 40 ára	5
41 - 50 ára	2
51 - 60 ára	2
61 árs og eldri	1
Kyn	
Kona	10
Menntun	
Próf frá Hjúkrunarskóla Íslands	1
Próf frá Hjúkrunarskóla Íslands og framhaldsnám	2
Bs - Fyrsta háskólagráða	4
Bs - Fyrsta háskólagráða og framhaldsnám	2
Msc - Meistaránám	1
Starfsaldur í hjúkrun	
3 - 6 ár	1
7 - 10 ár	1
11 - 14 ár	2
15 - 18 ár	2
19 ár eða lengur	4

3.5 Gagnasöfnun

Við söfnun á rannsóknargögnum og fræðilegu efni tengdu viðfangsefni rannsóknarinnar var farið eftir aðferðum Vancouver-skólans í fyrirbærafræði. Rannsóknarsprungin var höfð í forgrunni og henni fylgt eftir með nánari spurningum af viðtalsramma en þess þó gætt að þátttakendur hefðu tækifæri til að leiða samræðurnar að því tilskildu að þær væru innan ramma viðfangsefnisins.

Viðtölín fóru fram á tímabilinu september 2011 til og með apríl 2012 á þeim tíma og stað sem þátttakendur óskuðu eftir; sjö á heimili eða dvalarstað rannsakanda og þrjú á vinnustað þátttakanda. Áður en viðtöl hófust var farið yfir tilgang rannsóknarinnar og síðan skrifuðu þátttakendur undir upplýst samþykki (sjá viðauka F, bls. 91). Við upphaf viðtala voru þátttakendur

minntir á að þeir gætu hætt þáttöku á hvaða stigi rannsóknarinnar sem þeir vildu.

Fyrstu tvö viðtölin voru opin viðtöl án viðtalsramma þar sem rannsakandi opnaði samræðurnar með spurningum um helstu starfshvata og hvernig miðlun þekkingar væri háttað á viðkomandi vinnustað. Þessi tvö viðtöl voru síðan notuð til að þróa viðtalsramma sem notaður var til stuðnings í viðtolum sem á eftir komu. Viðtolin stóðu í 24-57 mínútur og voru þau öll hljóðrituð í tölvu með leyfi þátttakenda og síðan afrituð orðrétt til greiningar. Í lok viðtala fylltu viðmælendur út eyðublað með bakgrunnsupplýsingum (sjá viðauka G, bls. 93).

3.6 Gagnagreining

Við greiningu gagna var stuðst við aðferðafræði Vancouver-skólans í fyrirbærafræði eins og áður hefur komið fram. Texti hvers viðtals var lesinn yfir aftur og aftur og í hvert skipti voru tekin út atriði sem virtust hafa sérstaka merkingu og tengdust viðfangsefni rannsóknarinnar. Stöðugt var hugað að rauða þræðinum í lýsingu hvers þátttakanda. Mikilvægum atriðum í reynslu hvers einstaklings var síðan raðað upp í eina heildarmynd. Til að staðfesta heildarmynd einstaklings með honum sjálfum var haft samband við þrjá þátttakendur og hver þeirra um sig beðinn að yfirfara greiningarlíkan sitt. Allir þrír staðfestu greiningarlíkan sitt sem þá sýn og reynslu sem þeir höfðu á viðfangsefni rannsóknarinnar. Eftir því sem á leið komu í ljós sameiginlegir þættir sem síðan var raðað saman í heildarmynd í samræmi við rannsóknarferli Vancouver-skólans. Samhliða greiningu á viðtölunum fór fram stöðug heimildaleit eftir því sem tilefni gafst til. Til að meta hvort samræmi væri á milli niðurstaðna og rannsóknargagna voru öll viðtölin lesin yfir aftur og farið yfir ferlið í heild sinni. Niðurstöður byggðust síðan á því sem fram kom í viðtölunum og voru notaðar beinar tilvitnanir í orð þátttakenda til að stuðla að trúverðugleika þeirra. Áður en niðurstöður rannsóknarinnar voru endanlega lagðar fram voru þrír þátttakendur fengnir til að skoða þær. Við skrif á niðurstöðunum var þess gætt að rödd allra þátttakenda fengi að heyrast. Þótt markmiðið hafi verið að varpa ljósi á sameiginlega reynslu hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu má aldrei gleyma að reynsla hvers og eins einstaklings er einstök.

3.7 Réttmæti og áreiðanleiki

Að öllum líkindum er stuðlað að trúnaði og trausti þátttakanda til rannsakanda ef hann sér að rétt er að málum staðið og að hugsað hafi verið út í mögulega áhættuþætti og ráðstafanir gerðar til að halda þeim í lágmarki (Sigurður Kristinsson, 2003). Í eigindlegum rannsóknum vísar áreiðanleiki til samkvæmni í rannsóknarniðurstöðum og í réttmæti felst að til staðar sé gæðaeftirlit á öllum stigum í rannsóknarferlinu. Þannig er réttmæti í eigindlegum rannsóknum ekki einhver ein endanleg staðfesting heldur verður staðfesting réttmætisins að byggjast inn í allt ferlið. Það er hægt að gera með stöðugum athugunum og samanburði á því hversu traustar og trúverðugar niðurstöðurnar eru (Kvale, 1996). Til að stuðla að réttmæti og trúverðugleika tók rannsakandi sjálfur öll viðtölin og var upplýsingaöflun haldið áfram þar til rannsakandi var sannfærður um að mettun væri náð og að úrtak rannsóknarinnar endurspeglaoi þydi rannsóknar eins og kostur var. Í öllum viðtölunum gætti rannsakandi þess að fá reglulega staðfestingu þátttakanda á því að réttur skilningur væri lagður í reynslu viðkomandi. Eins og Sigríður Halldórsdóttir (2003) bendir á er mikilvægt að fá staðfestingu á því að niðurstöður endurspegli reynslu og sýn þátttakenda. Í þessari rannsókn voru niðurstöður rannsóknarinnar bornar undir þrjá þátttakendur. Þessir sömu þátttakendur fengu einnig send persónuleg greiningarlíkön sín til yfirferðar og staðfestingar. Notaður var tölvupóstur og þátttakendur beðnir að fara mjög vel yfir líkönin í ljósi þess hvort þau endurspegluðu sannarlega persónulega reynslu þeirra af viðfangsefni rannsóknarinnar. Þeim var síðan gefinn kostur á að velja hvort þeir vildu setjast niður með rannsakanda og fara yfir niðurstöðurnar, hringja og ræða niðurstöðurnar eða leggja fram athugasemdir með tölvupósti. Tveir þátttakendur völdu að nota tölvupóst en einn þátttakandi settist niður með rannsakanda til að fara yfir niðurstöður rannsóknarinnar sem og persónulegt greiningarlíkan. Allir voru þátttakendur sáttir, bæði við persónuleg líkön sín og heildarniðurstöður rannsóknarinnar.

3.8 Rannsóknarsíðfræði

Allar rannsóknir þurfa að uppfylla síðferðilegar kröfur ekki síður en aðferðafræðilegar. Siðferðilegar kröfur grundvallast á fjórum höfuðreglum sem eru: Sjálfræði, skaðleysi, velgjörðir og réttlæti. Mikilvægt er að allir

þáttakendur fái viðeigandi upplýsingar áður en þeir samþykkja endanlega þáttöku í rannsókn. Þáttakandi hefur fullan rétt á að vita hvað felst í þáttöku hans og hvernig upplýsingar um hann verða birtar ásamt því að honum sé heimilt að hætta þáttöku á hvaða stigi rannsóknar sem er (Sigurður Kristinsson, 2003).

Rannsakandi leitaðist við að virða ríkjandi siðareglur og reyndi eftir fremsta megni að ástunda vísindaleg vinnubrögð og tryggja að allir þáttakendur væru vel upplýstir um hvað þáttaka í rannsókninni fæli í sér. Stjórnendur og allir þáttakendur fengu kynningarbréf þar sem rannsóknin var kynnt, ábyrgð rannsakanda gagnvart þeim skilgreind og áætlanir um meðferð upplýsinga kynntar. Í upphafi viðtala var farið yfir tilgang og framkvæmd rannsóknarinnar ásamt siðferðilegum þáttum tengdum trúnaði og eyðingu gagna. Þáttakendur undirrituðu upplýst samþykki áður en viðtöl hófust eins og áður hefur komið fram.

Trúnaður við þáttakendur felur í sér að persónugreinanlegar upplýsingar eru ekki birtar (Kvale, 1996). Farið var með öll rannsóknargögn sem trúnaðarskjöl og allt þar til úrvinnslu lauk voru þau geymd í læstum skáp þegar ekki var verið að vinna með þau. Öllum upptökum var eytt um leið og þær höfðu verið ritunnar og ópersónugreinanlegum gögnum verður eytt innan tveggja ára frá lokum rannsóknar og öllum skjölum eytt. Nöfn eða önnur kennileiti voru hvergi skráð heldur fékk hver þáttakandi dulnefni sem rannsakandi hafði einn aðgang að. Við framsetningu á niðurstöðum var þess gætt að ekki væri hægt að tengja upplýsingar við ákveðna einstaklinga. Rannsóknin var tilkynnt til Persónuverndar í október 2011 (S5405) (sjá viðauka H, bls. 95) og viðbót HH var tilkynnt símleiðis í apríl 2012. Ekki var talin þörf á nýrri tilkynningu í tengslum við þáttöku HH.

4 Niðurstöður

Í þessum kafla er greint frá niðurstöðum rannsóknarinnar og eftirfarandi rannsóknarsprungu svarað: Hver er reynsla hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu af áhrifum efnahagshrunsins á þætti sem helst *hvetja þá í starfi* og hver er reynsla þeirra af áhrifum efnahagshrunsins á *þekkingarmiðlun þeirra í starfi*?

Notuð var fyrirbærafræðileg aðferðafræði og lýsa niðurstöður rannsóknarinnar reynslu tíu hjúkrunarfræðinga sem allir starfa við heilsugæslu. Þáttakendur í þessari rannsókn unnu við heilsuvernd skólabarna, ung- og smábarnavernd, heimahjúkrun og við hjúkrunarmóttöku. Í upphafi kaflans eru helstu niðurstöður rannsóknarinnar dregnar saman í fyrirbærafræðilegri lýsingu og henni síðan fylgt eftir með nánari lýsingum á reynslu þáttakenda.

4.1 Fyrirbærafræðileg lýsing

Í viðtölum við þáttakendur kom fram að álag, óvissa, þreyta og undirmönnun voru farin að hafa áhrif á þætti sem helst hvetja þáttakendur í starfi. Þeir voru ánægðir með starfið sjálft, fannst það mikilvægt, áhugavert og fjölbreytt en nokkrir nefndu jafnframt að nú væri komið að þolmörkum. Sjálfstæði og sjálfræði í starfi var þáttakendum mikilvægt og stuðluðu þessir þættir að starfsánægju þeirra. Einnig kom fram að veruleg skerðing á tækifærum til að auka þekkingu og hæfni dró úr þáttakendum þar sem öll starfsþróun og endurmenntun voru að flestra mati mjög mikilvægir starfshvatar.

Góð samvinna og gott starfsumhverfi voru einnig mikilvægir starfshvatar að mati þáttakenda og var það reynsla flestra að allt tal um niðurskurð og sparnaðaraðgerðir hefði neikvæð áhrif þar á. Samstarf hjúkrunarfræðinga í milli sem og samstarf þeirra við aðrar stéttir var í flestum tilvikum gott en nokkrir þáttakenda nefndu neikvæð áhrif sem skortur á heimilislæknum hefur haft á samstarf hjúkrunarfræðinga og lækna.

Greinilegur áhugi var hjá þátttakendum á þáttöku í mikilvægum ákvörðunum í gegnum aukið samráð við stjórnendur og einnig vildu flestir betra upplýsingaflæði. Misjafnt var hvort þátttakendur upplifðu starfsöryggi og greina mátti mun á þeirri upplifun eftir starfssviðum. Hjúkrunarfræðingar sem störfuðu við heilsuvernd skólabarna fundu frekar fyrir óöryggi en hjúkrunarfræðingar í heimahjúkrun.

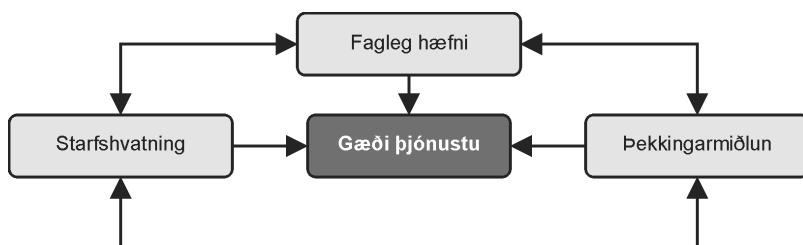
Laun, tækifæri til endurmenntunar og hrós voru þættir sem þátttakendur skynjuðu sem umbun fyrir vel unnin störf. Allir þátttakendur voru á þeirri skoðun að launin væru lág og hafði hluti þátttakenda haft launafríðindi sem öllum var sagt upp í sparnaðarskyni í kjölfar efnahagshrunsins. Áður hefur komið fram að öll tækifæri til starfsþróunar og endurmenntunar voru skert.

Eftir því sem fram kom hjá þátttakendum höfðu umræðu- og fræðslufundir sem voru í skipulegu ferli haldist óbreyttir og sömuleiðis starfandi faghópar og teymi. Miðlun þekkingar á þessum vettvangi, hvort heldur það var ljós eða leynd þekking, virtist því hafa haldist þrátt fyrir niðurskurð. Álag í daglegum störfum, tímaskortur og þreyta hamlaði þekkingarmiðlun sem átti sér stað fyrir tilviljun eins og í gegnum spjall augliti til auglitis yfir kaffibolla eða í öðrum samverurýmum vinnustaða. Tímaleysi hafði einnig áhrif á rafræna þekkingaröflun en ekki var að heyra að dregið hefði úr rafrænni þekkingarmiðlun eins og tölvupósti né að breytingar hefðu orðið á öflun eða miðlun ljósrar þekkingar sem finna mátti í rafrænum skjölum og gagnagrunnum. Þar sem verulega var skorið niður í allri starfsþróun og endurmenntun dró talsvert úr þekkingarmiðlun á þeim vettvangi.

Enginn þátttakenda kannaðist við að skilgreind stefna væri til um öflun, miðlun eða varðveislu þekkingar. Í viðtöllum við þátttakendur kom þó skýrt fram að vilji var meðal starfsfólks til að miðla þekkingu. Einnig kom fram að sterkar hefðir væru fyrir því hvenær þekkingarmiðlun færi fram og hvernig henni skyldi háttað innan viðkomandi starfseiningar og/eða heilsugæslustöðvar.

4.2 Áhrif starfshvata og þekkingarmiðlunar á gæði þjónustu

Samkvæmt niðurstöðum rannsóknarinnar var það reynsla þáttakenda að efnahagshrunið haustið 2008 hafði bæði áhrif á starfshvatningu og þekkingarmiðlun þeirra í starfi. Niðurstöðurnar sýndu jafnframt að þessi tvö fyrirbæri hafa áhrif hvort á annað þar sem tækifæri til að efla og viðhalda faglegrí hæfni með öflun og miðlun þekkingar skipar einnig stórt hlutverk í starfshvatningu þáttakenda. Báðir þessir þættir hafa þannig áhrif á möguleika þáttakenda til að sinna störfum sínum af kostgæfni sem síðan endurspeglast í gæðum þjónustunnar sem þeir veita. Þessar meginniðurstöður eru settar fram á mynd 2.



Mynd 2. Áhrif starfshvatningar og þekkingarmiðlunar á gæði þjónustu.

Í svörum þáttakenda um áhrif efnahagshrunsins á helstu starfshvata voru greind sjö meginþemu ásamt undirþemum sem lýsa helstu starfshvötum hjúkrunarfraðinga í heilsugæslu. Af þeim flokkast þrjú sem innri hvatningarþættir en fjögur sem ytri hvatningarþættir. Þemun sem greindust voru *eðli starfs og hönnun, sjálfstæði og sjálfræði, starfsþróun og tækifæri til að auka þekkingu og starfhæfni, samskipti, samvinna og starfsumhverfi, samskipti við stjórnendur, starfsöryggi og laun, endurmenntun og hrós*. Á myndum 3 og 4 á næstu síðum má sjá yfirlit yfir þemun ásamt áhrifum efnahagshrunsins í tengslum við hvert þeirra.

Innri hvatningarþættir

- Eðli starfs og hönnun:
 - Fjölbreytni í verkefnum
 - Mannlegi þátturinn
 - Mikilvægt starf
 - Ögrandi verkefni
 - Stöðug starfsþróun
 - Hagstæður vinnutími

Áhrif efnahagshrunsins

- Óvissa, álag og þreyta
- Aukið álag vegna aukinna umsvifa
- Aukið álag vegna skerðingar á starfshlutfalli
- Aukið álag vegna undirmönnunar
- Tímaskortur

Sjálfstæði og sjálfraði:

- Að hafa stjórn á aðstæðum
- Frelsi
- Sveigjanleiki
- Traust yfirmanna
- Útfærsla/mat á eigin verkefnum

- Áhrif niðurskurðaraðgerða lítil, þátttakendur telja sig enn ná að hafa góða stjórn á aðstæðum og hafa áhrif á eigin störf

Starfsþróun og tækifæri til að auka þekkingu og starfshæfni:

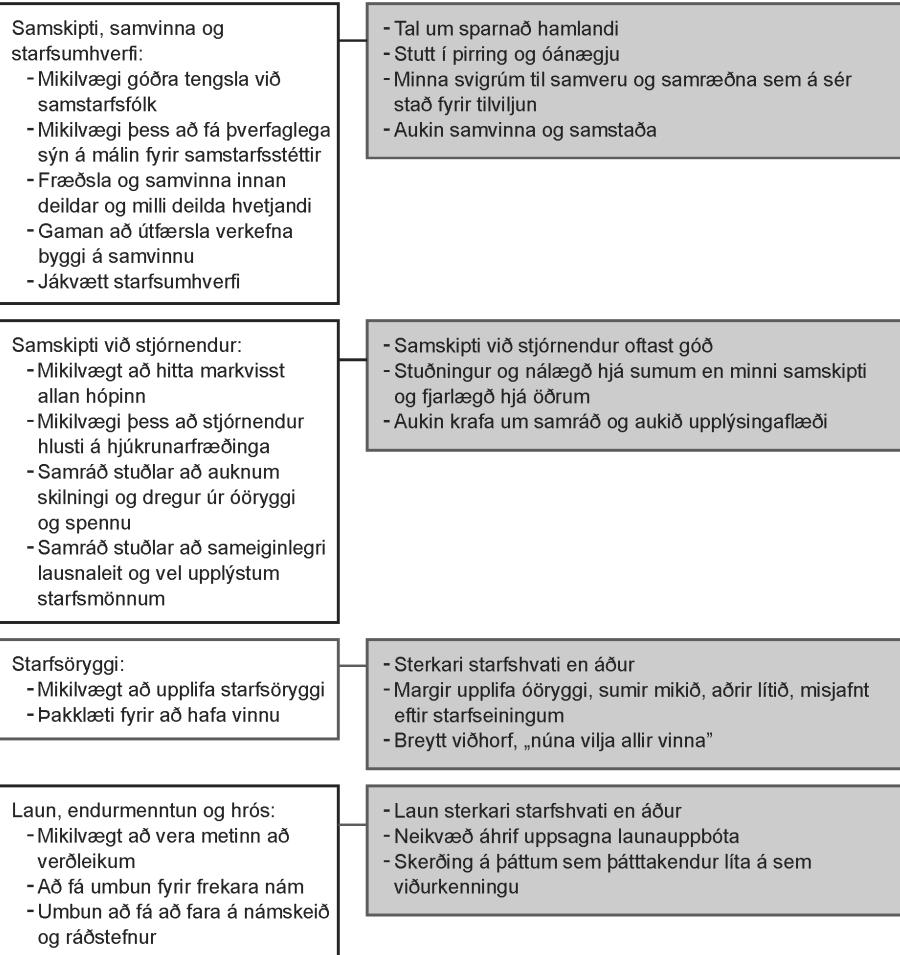
- Að búa yfir ákveðinni færni og þekkingu
- Vaxandi krafa um aukna þekkingu
- Að ráða vel við starfið

- Dregið hefur úr tækifærum og framboði samhlíða vaxandi kröfum um aukna þekkingu
- Reglur um styrki hertar
- Tímaskortur og þreyta
- Væntingar um að festa í kjarasamninga réttindi til endurmenntunar

Mynd 3. Áhrif efnahagshrunsins á innri hvatningarþætti.

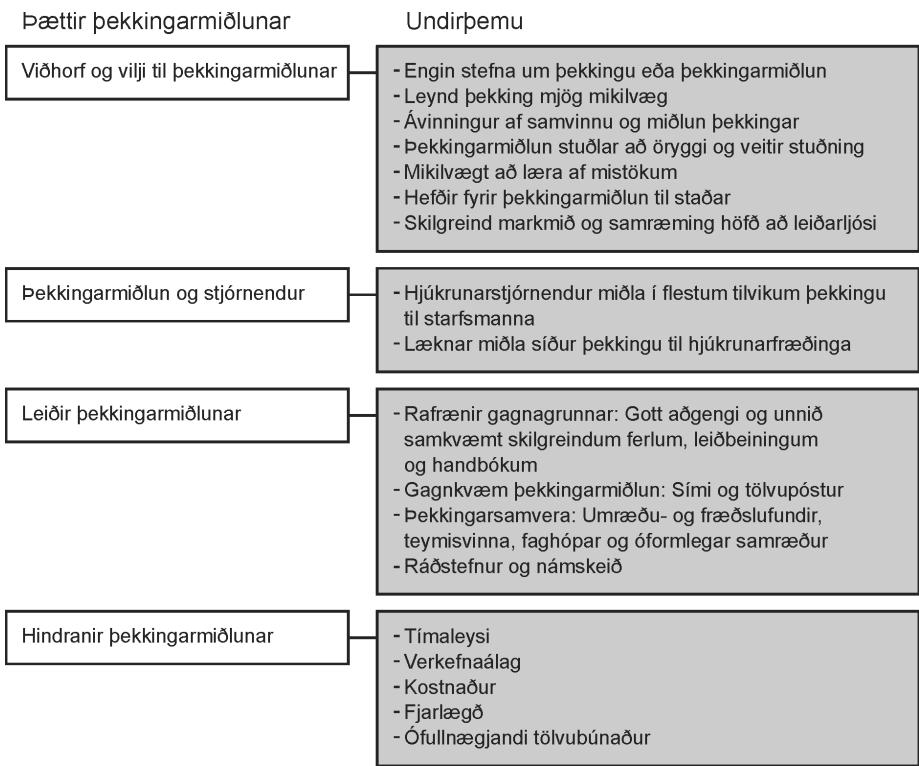
Ytri hvatningarþættir

Áhrif efnahagshrunsins

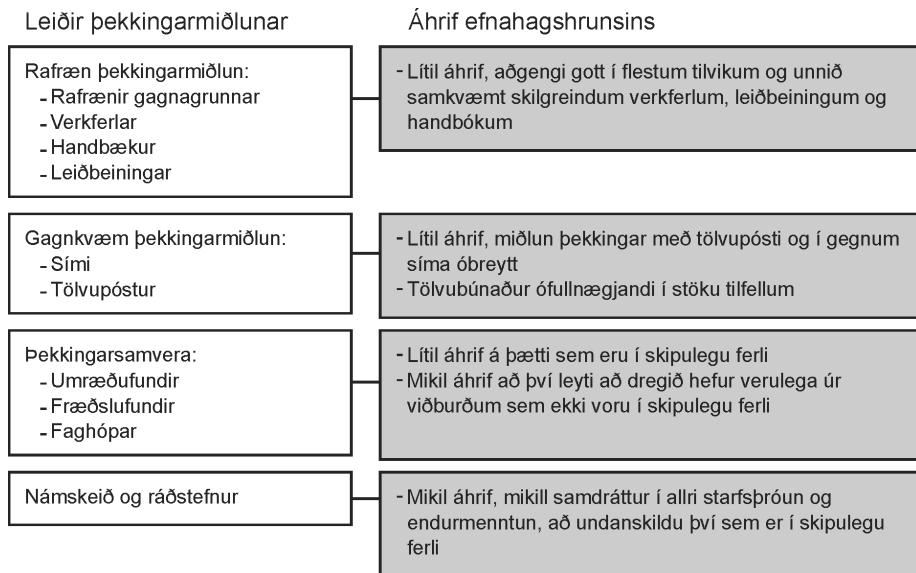


Mynd 4. Áhrif efnahagshrunsins á ytri hvatningarþætti.

Í viðtölum við þátttakendur voru greind fjögur meginþemu þekkingarmiðlunar ásamt áhrifum sem efnahagshrunið hafði á leiðir sem helst eru notaðar til hennar. Meginþemun sem greindust voru *viðhorf og vilji til þekkingarmiðlunar*, *þekkingarmiðlun og stjórnendur*, *leiðir þekkingarmiðlunar* og *hindranir þekkingarmiðlunar*. Samantekt á þemunum má sjá á mynd 5 á næstu síðu og á mynd 6 (sjá bls. 35) má sjá hvaða áhrif efnahagshrunið hafði á helstu leiðir þekkingarmiðlunar.



Mynd 5. Meginþemu þekkingarmiðlunar.



Mynd 6. Áhrif efnahagshrunsins á leiðir þekkingarmiðlunar.

4.3 Starfshvatar og áhrif efnahagshrunsins

Eins og áður hefur komið fram greindust sjö meginþemu ásamt undirþemum sem lýsa helstu starfshvötum þáttakenda. Í þessum kafla verður þessum þemum lýst ásamt áhrifum sem efnahagshrunið hafði á þætti þeirra.

Eðli starfs og hönnun. Þegar þáttakendur voru beðnir um að lýsa starfshvötum sínum nefndu flestir fyrst starfið sjálft, eiginleika þess og hönnun. Margir lýstu því sem mikilvægu og áhugaverðu. Jara sagði um sína helstu starfshvatningu: „.... mér finnst ég vera að gera ótrúlega mikið gagn og skapa mikil verðmæti á hverjum degi að það sem við gerum hérna sé ÓTRÚLEGA merkilegt og mikilvægt.“ Tveir þáttakendur lögðu sérstaka áherslu á fólkvið, bæði skjólstæðinga og samstarfsfólk. Erla var önnur þeirra: „Ég held að það sé bara fólkvið ... bæði skjólstæðingar og vinnufélagar.“ Það var eðli starfsins sem heillaði Báru: „.... það er forvarnarstarf, mér finnst það númer eitt, forvarnarstarf.“ Og Arney leit á starfið sem áskorun: „Að takast á við ögrandi verkefni, að takast á við verkefni og að finna lausnir og leysa þær. Það finnst mér mjög starfshvetjandi.“

Vinnutíminn fannst þáttakendum mikill kostur, bæði fyrir þá sjálfa og fjölskylduna, en honum fylgdu líka lág laun. Hjá Höllu var ástæðan fyrir því að hún valdi heilsugæsluna einföld: „Ég fór í heilsugæsluna út af dagvinnunni.“ Jara sagði um dagvinnuna og launin: „Dagvinna er náttúrulega dásamlegur hlutur ... en þú lækkar náttúrulega alveg rosalega í launum ...“. Fríða benti á samveruna með fjölskyldunni: „Vinnutíminn ... það er mikill plús fyrir fjölskylduna og svo fyrir mann sjálfan en það þýðir þá bara léleg laun.“

Þegar þáttakendur voru beðnir um að lýsa áhrifum efnahagshrunsins voru svörin mismunandi. Arney benti á að þetta væri ekki búið: „Við erum að fara ennþá lengra niður ... það eru allir komnir að polmörkum ... þetta dregur úr fólk.“ Á sumum starfseiningum hafði álag aukist vegna aukinna umsvifa. Þannig var það hjá Gyðu: „Já, það er aukið álag, við erum bara að fást við mikið fleiri skjólstæðinga ... þannig að vissulega er þetta orðið miklu meira umfang.“ Klara fann ekki aðrar breytingar á starfinu en aukið álag vegna skerðingar á starfshlutfalli:

Ekki að öðru leyti en því að það er aðeins búið að vera að minnka starfsprósentuna þannig að maður þarf í sjálfu sér að sinna hlutunum aðeins verr eða þú veist, maður þarf í raun að komast yfir jafn mikið á minni tíma.

Fríða tengdi saman undirmönnun og álag: „Mér finnst það mesta álagið þegar vantar fólk ... þá er bara meira álag á hinum, mér finnst það verst.“ Og um áhrif niðurskurðarins sagði Erla:

Niðurskurðurinn virkar náttúrulega hindrandi ... allt þetta tal um sparnað. Maður þarf að horfa í hverja krónu, það er; „nei þú getur ekki farið á þessa ráðstefnu eða þetta námskeið af því að það eru bara ekki til peningar.“ Löngunin til þess að gera eitthvað er til staðar en það eru engir peningar til.

Þáttakendur sem voru með langan starfsaldur nefndu að álag innan heilsugæslunnar væri ekki nýtilkomið vandamál. Jara sagði:

Ég veit það ekki, þetta er búið að vera í þróun í langan tíma og löngu, löngu áður en kreppan kom. Í rauninni var ástandið verst fyrir kreppu, vegna þess að það var svo illa mannað alls staðar. Góða hliðin á kreppunni er að núna vilja allir vinna og það eru allar stöður mannaðar.

Orð Báru voru á svipuðum nótum: „Þetta var frábær spurning því það var búið að kreista og sína heilsugæsluna fjárhagslega á þessum árum.“ Og um stöðuna í dag sagði hún: „... það er tímaskortur og það er orkuskortur ... maður notar fríið sitt til að vera ekki í vinnunni og þó svo það væri eitthvað í boði ... þá fer maður ekki því maður hefur ekki orku.“

Sjálfstæði og sjálfræði. Fram kom í viðtölu við þáttakendur að sjálfstæði og sjálfræði í starfi var mjög mikilvægur starfshvati. Gyða sagði:

Það er eiginlega ástæðan fyrir því að ég er svona ofboðslega ánægð í vinnunni. Þetta byggist allt á því hvernig ég sjálf vinn verkefnin ... í samráði við þá sem ég vinn með. Ég hef mikla stjórn á aðstæðum en það koma auðvitað dagar þar sem ég er algerlega að drukkna en mér finnst þetta rosalega skemmtilegt ... að hafa þetta frelsi og þetta sjálfstæði ... og finn líka þetta traust hjá mínum yfirmanni ... en við erum náttúrulega líka svolítið einar ... og með ofboðslega mikla ábyrgð á eigin herðum.

Halla upplifði ekki álag eða þreytu en nefndi að hún skipulegði starfið sitt og hefði stjórн á aðstæðum:

Ég kem beint inn í nýtt starf og í rauninni er ég núna alltaf að þekkja starfið mitt betur og betur ... það þýðir að vísu að það bætist alltaf meira og meira á mig en ég höndla það allan tímann ... ég hef aldrei sagt já við meiru en ég hef ráðið við.

Inda var ánægð með að geta útfært verkefnin sjálf: „... hvernig ég vinn þessa vinnu með þessa fjölskyldu, það er svolítið hvernig ég legg það upp og ég met það sjálf og ég er sjálf að fylgja eftir. Það er hluti af því sem eykur starfsánægjuna.“ Dögg nefndi sveigjanleika og sjálfstæði: „Mér finnst bara svo rosalega mikill kostur þessi sveigjanleiki í starfi og þetta sjálfstæði sem maður hefur og ég myndi passa mig á að halda því inni ...“. Bára sagði um sjálfstæði sem hvata:

Já, já, já, já, rosalega mikilvægur hvati og fá að ráðskast aðeins. Af því ... við þekkjum og vitum best sem vinnum í þessu og það er mikilvægt að það sé hlustað á okkur og að við fáum að koma á breytingum sem að okkur finnast vera til góðs.

Starfspróun og tækifæri til að auka þekkingu og starfshæfni. Fram kom að tækifæri til að bæta við sig þekkingu var gríðarlega sterkur starfshvati að mati flestra þáttakenda ásamt því að fá tækifæri til að nýta hæfileika og þekkingu í starfi. Klara sagði: „... að hafa vissa færni og þekkingu og geta notað það ... finna að ég ráði vel við það ... það finnst mér gefa mér mjög mikið.“ Jara hafði þetta að segja um áhrif efnahagshrunsins á starfspróun og tækifæri til að efla eigin þekkingu: „Það var dregið úr öllu, ÖLLU, öllum námskeiðum og öllu námsframboði líka og hertar mjög mikið reglur ...“.

Halla nefndi, eins og fleiri þáttakendur, kjarasamningana sem leið til að koma til móts við starfshvata hjúkrunarfræðinga:

Það mætti koma inn bara réttindum á námi inn í launatengda þætti hjá okkur, málið er að það er svo auðvelt að neita okkur um fræðslu og fleira þannig að við þurfum eiginlega að fá þetta inn í kjarasamningana okkar, réttindi til að fara á námskeið.

Fríða, sem hafði unnið lengi hjá heilsugæslunni, fann mikinn mun: „Já ég finn mikinn mun frá því ég byrjaði í heilsugæslunni. Þá var maður hvattur til að fara í námsferðir eða ráðstefnur eða eitthvað, fékk styrk til þess en það er orðið mjög erfitt.“

Arney sagði um hvatningu til að fara á námskeið: „Já, já, það koma náttúrulega alltaf auglýsingar um námskeið og um það sem er í boði en það er ekki bein hvatning ... þau geta kannski ekki hvatt til þess þar sem þau væru þá ekki samkvæm sjálfum sér.“ Og Arney bætti við um muninn frá því fyrir hrún:

Gríðarlegur munur. Hérna var náttúrulega bara ákveðinn sjóður sem maður gat sótt um í, ferðakostnað og námskeiðskostnað til að bæta við menntun þína, til að kynna þér nýjungar og fékkst það greitt ef það var á þínu starfssviði. Nú er búið að loka þessum sjóð.

Þegar Dögg var spurð hvort hún héldi að niðurskurðaraðgerðirnar hefðu haft áhrif á þekkinguna sem slíka sagði hún:

Já, alveg pottþétt. Það er alveg gefið mál ... þekking er eitthvað sem þú getur ekki fest hönd á. Það eru svo miklar líkur á því að enginn muni rísa upp og segja hversu mikilvægt það er að einhverjir hjúkrunarfræðingar fái að fara á námskeið og borga ráðstefhnur og eitthvað annað slíkt til að viðhalda þekkingu sinni. Þarna fékk niðurskurðarhnífurinn alveg feitt að skera. Það er bara þannig.

Gyða tengdi saman breytingar á starfinu í kjölfar hrunsins og þörfina fyrir aukna þekkingu: „Það er náttúrulega bara orðin vaxandi krafa, það er orðið sífellt veikara fólk heima og þar af leiðandi þarf að sinna skjólstæðingum sínum vel ... þá finnur maður vel fyrir aukinni þörf fyrir að auka við sig þekkingu.“

Flestir þáttakendur voru hvattir af yfirmönnum til að þróa nýjar hugmyndir en það voru bara ekki til peningar í slík verkefni. Erla var ein af þeim sem fékk hvatningu: „Já, í raun og veru fáum við alveg hvatningu til að gera eitthvað nýtt ... það má bara ekki kosta neitt ...“. Inda hafði svipaða sögu að segja: „Já, já ... við erum hvattar á minni stöð en í rauninni eru þau það dýr að hérna við getum ekki svo mikil farið á svona námskeið.“

Samskipti, samvinna og starfsumhverfi. Góð samvinna milli starfsfélaga og gott starfsumhverfi fannst þáttakendum skipta máli. Um það sagði Erla: „Mér finnst gaman að vera höfð í samráði ... það er ekkert svona; „þú átt að gera þetta svona, svona ætlum við að hafa þetta og þú hefur ekkert með þetta að segja“. Mér finnst það ekki skemmtilegt.“ Þáttakendum fannst niðurskurðurinn ekki hafa haft áhrif á samvinnu við starfsfélaga en Klara minntist á minni sveigjanleika á tíma til fundahalda:

Það eina sem er kannski að við höfum verið að gefa okkur ákveðinn tíma fyrir svona fundi og maður finnur að það eru allir svona, þurfa að komast eftir fyrirfram ákveðinn tíma og þá eru menn búnir að ráðstafa sér í eitthvað annað.

Að efla samvinnu og fræðslu hugnaðist henni vel: „Mér finnst það hvatning ef það væri hægt að efla ... fræðslu eða, já, og eins samvinnu milli deilda því það getur náttúrulega oft verið í formi fræðslu.“

Gyða lýsti breytingum á starfsanda eftir hrun á annan hátt en aðrir þáttakendur:

Sko, það sem að breyttist klárlega var að fyrir 2008 held ég að hafi verið svoltið hátt burnout, þú varst meðvitaður um að þú varst að leggja á þig alla þessa íþyngjandi vinnu fyrir litla umbun ... ég meina launalega séð. Það sem breyttist hins vegar 2008 var að það voru svo margir sem misstu vinnuna og ég held að þeir sem vinna svona umönnunarstörf hafi fundið til sín að þeir væru algjörlega allir öruggir með sína vinnu, alla vega á þeirri starfsstöð sem ég er ... ég held að fólk hafi svona þjappað sér meira saman ... það hafi aukið samvinnu og svona samhygð fólks.

Klara talaði um jákvæðni: „Mér finnst alveg hjálpa jákvætt umhverfi ... og að maður tengi við aðra sem vinna með manni.“ Hjá Báru var samstarf mjög gott: „Það er mjög gott samstarf milli mæðraverndar og ungbarnaverndar, heimilislækna og fjölskylduráðgjafa varðandi mál.“ Dögg var ánægð með það umhverfi sem hún starfar í og bentí á víðsýnina sem því fylgir að starfa með ólíkum stéttum: „Að hitta svo námsráðgjafa sem er með aðra reynslu og kennara sem er með aðra reynslu og þá getur þú bara búið til svona hlaðborð með upplýsingum. Það er miklu meira gaman að fá önnur sjónarhorn.“ Inda nefndi undirmönnun annarra fagstéttu og afleiðingar hennar á umhverfið:

... en svo kemur hérra inn í líka ... að það vantar mikið lækna ... mismikið á stöðvunum og þeir hafa verið að hætta og ... þeir eru að fara erlendis í vinnu tímabundið og það skapar eins og fyrir móttökuna meira álag og kannski líka þeirra óánægju.

Fríða var sammála þessu: „Já, það hefur verið dálitið mikið um það undansfarin ár að læknar eru óhressir með sín laun, og það hefur áhrif á okkur hjúkrunarfæðingana. Öll þessi neikvæða umræða. Pirringur í þeim smitar svoltið.“ Þegar Dögg var beðin að lýsa áhrifum niðurskurðaraðgerða á vinnuanda sagði hún: „Ég upplifi hann ekki nóg á heilsugæslunni, því ég er svo lítið þar. Ég get miklu frekar lýst honum í skólanum.“ Þegar hún var spurð hvort hún saknaði þess að vera ekki meira á stöðinni sagði hún: „Nei ég sakna þess ekkert. Mér finnst þetta rosalega fint eins og það er.“ Halla hafði aðra sýn á fjarlægðina: „Skólahjúkrun er ekki vinsælt starf. Það sem er svo erfitt við skólahjúkrunarfæðing er ... þú hefur ekki hina hjúkrunarfæðingana með þér, þú stendur þarna ein, meðal skólahópsins.“ Erla var ekki viss um að aukin samvinna myndi skila einhverju: „Það er alveg möguleiki. Ég er ekkert endilega að sjá að það skili mér einhverju.“

Samskipti við stjórnendur. Þáttakendur upplifðu samskipti við stjórnendur á mismunandi hátt. Á nokkrum stöðum voru þau mjög góð og þáttakendur upplifðu stuðning frá þeim en á öðrum upplifðu þáttakendur lítil samskipti og fjarlægð. Fríða sagði um samskiptin: „Það mætti vera meira, mætti vera meira.“ En hún bætti við: „Minn yfirlitunarfræðingur er mjög dugleg að láta okkur vita allt sem er í gangi.“ Dögg sagðist finna að það væri verið að reyna: „Já en ég meina, litlu hlutirnir eru líka bara svo stórir ... ég upplifi þetta hjá okkur. Það er alveg verið að huga að því að þjappa hópnum saman.“ Klara sagði um samskipti sín við stjórnendur: „Við erum reyndar býsna einangruð, þannig lagað. Líka að mörgu leyti frá stjórnendum. Það eru ekki mikil samskipti.“ Erla benti á mikilvægi þakklætis hjá yfirmönnum:

Það eru allir að berjast fyrir sínu ... það eru allir að standa fyrir sínu þrátt fyrir að það sé aukið álag. Þannig að það skiptir máli. Það skiptir máli að stjórnendur sýni og séu þakkláttir fyrir það sem verið er að gera ... ég held að það skipti alltaf máli.

Greinileg krafa var hjá flestum um aukið samráð og upplýsingaflæði. Eins og margir aðrir vildi Arney að haldnir væru skipulegir fundir og málin rædd:

Að stjórnendur hitti markvisst ... allan hópinn, hjúkrunarfræðihópinn ... geri þeim grein fyrir stöðunnni vegna þess að ef þú veist ekki hvernig staðan er þá skapar það óöryggi, spennu og þá fer kannski svolítið orka starfsmanns í að pæla í þessu. Að starfsmenn séu rosalega vel upplýstir ... það er alltaf verið að hvetja til jákvæðni, en það þarf líka að hvetja til lausnaleitar.

Bára lýsti samráði við stjórnendur sem tvíþættu:

Þegar kemur að því að taka stórar ákvarðanir fyrir stóra heild þá finnst mér rosalega mikilvægt að fá að vera með í ráðum, upp á við, það er mjög mikilvægt að röddin heyrir. Svo þegar komið er að stórum ákvörðunum þá finnst mér líka jafn mikilvægt að það sé tekið af þeim sem er yfir öllu og heyrir allar raddir.

Klara benti á að samráðsfundir gætu aukið skilning milli starfseininga:

Já, annars held ég að eins og þetta er núna, þá verði það svolitið þannig að það verði frekar agnúast hver deild út í aðra, af því að þeim finnst þær hafa þurft að spara eða þeir meira en hin og finnst þetta þú veist hafi lagst eitthvað misjafnlega á deildir eða eitthvað svoleiðis. Ég meina það gæti alveg aukið svona kergju á milli ... hins vegar er spurning ef það væri gert eitthvað svona markvisst, eins og til dæmis að hittast og ræða þetta, þó það væru ekki allir, þó það væru þá bara fulltrúar frá öllum eða hvernig sem það væri, það er svona spurning hvort það myndi ekki auka skilninginn þarna á milli.

Starfsöryggi. Nokkrir þáttakendur upplifðu óöryggi í starfi en aðrir voru nokkuð öruggir með sig vegna aukinna umsvifa, eins og áður hefur komið fram. Halla hafði upplifað óöryggi: „Maður var skíthraeddur um að missa vinnuna ... þú ert ekkert örugg með vinnu ennþá, ég meina það á að skera meira niður.“ Klara var á sömu skoðun: „Þannig að mér finnst maður ekki öruggur í sjálfa sér með starfið, alls ekki, ekki beint.“ Dögg fann fyrir álagi en nefndi einnig breytingar á starfsöryggi: „... kannski er ég meira þakklát fyrir starfið mitt í dag. Það er ekki sjálfgefið í fyrsta lagi að fá starf ...“. Inda sagði um niðurskurðinn og óöryggi: „Já, já svona óöryggi og einhvern veginn var yfirstjórnin ekki heldur samtaka. Það hefði getað verið eitthvað svona skipulagðara þarna.“ Bára nefndi starfsöryggi heildarinnar: „... í gegnum árin höfum við frekar látið lækka launin okkar frekar en að þurfa að segja einhverjum upp.“ Og um starfsöryggi sem starfshvata í dag sagði hún: „Já, miklu, miklu, miklu sterkari.“

Laun, endurmenntun og hrós. Þáttakendur voru allir sammála um að launin væru mjög lág og hefðu verið það lengi. Einnig kom fram að laun væru sterkari starfshvati í dag en áður. Til viðbótar við laun sem viðurkenningu í starfi nefndu þáttakendur hrós og tækifæri til endurmenntunar. Arney sagði að hjúkrunarfræðingar hefðu þurft að hætta vegna launa: „Fólk er að fara úr starfi sem það er ánægt í og er búið að sérhæfa sig í, afla sér sérþekkingar í og langar að vera í, en getur það ekki fjárhagslega.“ Fríða var sammála því að launin væru sterkur hvati í dag: „Það er sterkur hvati. Þau eru búin að liggja ansi lágt ansi lengi launin og það er eiginlega vonlaust að fá hækkanir.“ Erla sagði þetta um launin sem starfshvata: „Þú veist, starfsánægjan skiptir mig meira máli heldur en kannski endilega krónutalan sem maður fær en krónutalan skiptir samt sem áður máli. Eftir því sem harðnar á dalnum, þá skiptir hún

meira máli.“ Bára hafði þetta um laun að segja: „Launin, það er náttúrulega búið að mjólka allt af laununum okkar sem mögulegt er ...“. Hún bætti svo við: „Já, já, launin eru sterkur hvati en atvinnuleysið er líka sterkur ekki hvati.“ Dögg leit á það sem launahækkun og tækifær til að efla eigin þekkingu að fá að fara á ráðstefnur:

... að vinnuveitandi gefi manni tækifæri til að fara á ráðstefnur ... þetta skiptir mjög miklu máli. Það er ákveðin launahækkun fyrir mann ... er bæði upp á tilbreytingu í starfi og líka það að auka þekkingu þína og það finnst mér mikilvægt.

Eins og flestir aðrir þáttakendur nefndi Dögg launin ef eitthvað gæti valdið því að hún hætti í starfinu: „Það væru þá bara launin.“ Að fá ekki umbun fyrir að fara á námskeið eða bæta við sig í námi fannst þáttakendum líka miður. Fríða sagði: „.... það sem mér finnst miður er að maður fær ekki neina umbun fyrir ef maður ætlar að sækja einhver námskeið eða ætlar að læra meira. Maður fær ekkert út á það.“ Gyða nefndi gildi þess að hrósa eða umbuna fólk:

Eitt af því sem skiptir máli er að maður upplifi í vinnunni sinni að maður sé metinn og ég held að yfirmenn megi bara almennt vera miklu meðvitaðari um að hrósa. Þeir geta kannski ekki hækkað launin en að hrósa og umbuna að öðru leyti, þú veist ... nú sendi ég ykkur bara heim eða eitthvað.

Niðurskurður í kjölfar efnahagshruns. Niðurskurðaraðgerðir sem þáttakendum var kunnugt um í kjölfar efnahagshrunsins voru ráðningabann, skerðing á starfshlutföllum og uppsögn launauppbóta. Um niðurskurðinn og uppsagnir sagði Jara:

Nei, það var ekki farið út í neinar uppsagnir. Þeir sem hafa hætt, það hefur ekki verið ráðið neitt í staðinn og við fáum eiginlega engar afleysingar. Það er svo komið núna að í byrjun þessa árs þá áttum við bókstaflega erfitt með að halda úti þjónustu af þessum sökum.

Fríða missti bílastyrkinn: „Já, við vorum með bílastyrki en þeir voru teknir af okkur.“ Erla nefndi greidda kaffítíma og minnkandi sveigjanleika: „.... við fengum alltaf kaffítímana borgaða en núna tökum við bara alltaf kaffítíma. Þegar það

er verið að ... þrengja að því sem að fólk hefur, þeim mun stífari verður maður á því sem maður hefur og sveigjanleikinn fer.“ Við þetta bætti Erla: „... það er alltaf að fara meira og meira í það sem er svo starfsletjandi og ég upplifði ekki áður, ekki svona sterkt.“

4.4 Pekkingarmiðlun og áhrif efnahagshrunsins

Eins og áður hefur verið nefnt greindust fjögur meginþemu þekkingarmiðlunar í viðtöllum við þáttakendur. Hér á eftir er þessum fjórum meginþemum gerð skil ásamt áhrifum sem efnahagshrunið hafði á leiðir sem helst voru notaðar við miðlun þekkingar.

Viðhorf og vilji til þekkingarmiðlunar. Þegar þáttakendur voru spurðir um stefnu eða stefnumótun um öflun, vistun eða miðlun þekkingar voru svörin nokkuð samhljóma. Jara sagði: „Ef það er til, þá veit ég ekki um það.“ Orð Indu voru svipuð: „Nei, það er það ekki.“ Og svar Báru um hvort til væri stefna um meðhöndlun þekkingar var stutt: „Nei, nei.“

Í samræðum um þekkingu og mikilvægi hennar töldu flestir þáttakendur að leynda þekkingin eða sú sem menn öðlast með reynslunni væri sú mikilvægasta í starfinu. Erla skipti þessu reyndar í tvennt:

Ég myndi leggja það næstum því að jöfnu 50/50 í dag. Þegar ég byrjaði þá var þekkingin á því sem á að gera og allt að fylgja þessum stöðlum og allt það, þá var hún mun hærri og hin þekkingin mun lægri, enda hafði maður engan grunn fyrir þannig þekkingu. En síðan er þetta alltaf svona að jafnast. Fagþekkingin, þekkingin sem er í raun og veru það sem maður á að gera, hún fer aldrei undir 50% en þessi uppsafnaða þekking á því bara að starfa, hún er alveg að verða jafnvíg og þessum kassa sem maður fylgir.

Jara var listraen þegar hún lýsti mikilvægustu þekkingunni: „Þetta sem ég kalla listina að hjúkra. Já, mjög mikilvægt, þetta er náttúrulega það sem þú ert búin að safna þér, gerir í raun starfskraftinn svo verðmætan með tímanum.“ Og þegar hún var spurð hvernig hægt væri að miðla þessari þekkingu sagði hún: „Áhugaverð spurning, því hvernig deilir maður innsæi?“ Halla lýsti líka innsæi: „Sko, í dag þarf ég auðvitað að geta lesið í krakka mjög vel ... í dag hef ég bara barnið og sögur sem barnið segir. Þú verður oft að lesa rosalega vel þar í kring ... þau kunna ekki að tjá sig og segja alveg hvað er að.“

Jara vildi sjá vinnufundi þar sem þekkingu væri miðlað:

Það sem ég myndi vilja fá að sjá væru hérrna svona fastir vinnufundir ... allir komi með þær hugmyndir sem þeir hafa um það hvernig er hægt að bæta þjónustu, ný verkefni eða eitthvað sem við gætum gert bæði til að gera vinnuna spennandi og skemmtilega og líka til að bæta hana. Að fá hugmyndirnar og nýtinguna á starfsfólkini frá því beint. Það er fullt af fólk sem býr yfir alls konar hæfileikum og mikilli þekkingu sem það er ekki að fá að miðla í dag.

Arney talaði líka um samvinnuna í samræðum um mikilvægi þekkingarmiðlunar:

Já, sérstaklega vegna þess að við erum allar staðsettar úti í skólunum ... við erum einar þar á staðnum, það er mikið álag. Mjög nauðsynlegt að við bökkum hver aðra upp og vinnum saman, styðjum hver aðra, hittumst reglulega og erum í tölvusambandi. Erum í samskiptum og deilum þekkingu og reynslu.

Flestir voru sammála um að hægt væri að ná betri árangri í starfi með aukinni fræðslu og skipulagðri miðlun þekkingar. Dögg orðaði það svona:

Alveg pottþétt, því það er ekki bara þekkingaraukandi að fara á námskeið, það eykur líka faglegan metnað og vitund þína um að þú ert í faglegum hópi og þar af leiðandi gerir þig að ánægðari starfskrafti og þú veist, það bara margfaldar afköst þín.

Um það hvort að skipulagt samstarf þvert á starfssvið og skipuleg þekkingarmiðlun myndi bæta starfið sagði Klara:

Já, ég held að það gæti verið mjög hjálplegt. Það hérrna, stundum þurfum við að vinna saman, alla vega ákveðnar deildir. Og fá upplýsingar hver hjá annarri þannig að auðvitað væri það gott og myndi verða til þess að maður þekkti betur til og gæti þá kannski frekar leitað til þeirra ef það væri einhver vettvangur þar sem við værum að hittast svona þvert á hópana, ekki bara innan hópsins.

Sumir þáttakenda tengdu þekkingarmiðlun við öryggi meðan aðrir litu á hana sem stuðning við nýliðapjálfun. Arney nefndi bæði: „Já, það skiptir miklu máli upp á öryggi í starfi, að þú sért að vita að þú sért að gera rétt ... fá þennan stuðning ... að geta sótt þekkingu og reynslu til sér eldri og reyndari.“ Og Klara talaði um nýliðapjálfun:

... það er hérna svona mest að sú sem er yfir okkar hópi, er svona ákveðinn tengiliður við nýja starfsmenn og svona kemur þeim aðeins inn í starfið. Svo eiga þeir að geta haft samband við hana, eiga að hafa sæmilegan aðgang að henni, en það er ekki svona. Þetta er öðruvísi en ... alla vega var inni á deildum þegar maður var svona hálfgert súkkat ... að bara fylgjast með og læra. Það er eiginlega ekki í boði.

Og á stöðinni hjá Jöru er vel hugað að nýliðum: „Við erum mjög meðvitaðar um það hverjar eru óöruggar og þá leiðum við þær sérstaklega, þannig að þeim ... sé ekki otað út í eitthvað sem þær ráða ekki við.“

Þekkingarmiðlun snýst líka um að miðla þekkingu í þeim tilgangi að skoða hvað betur má fara. Það á við um mistök og tækifæri til að læra af þeim. Um þann þátt sagði Fríða: „Öll mistök, það verður að læra af þeim ... og við ræðum um það hvað og hvort það er eitthvað hægt að bæta úr eða bæta það ... og sérstaklega að passa að þetta komi ekki fyrir aftur.“ Jara hafði sömu sögu að segja:

Ég held að við séum ofsalega opnar fyrir því að gera mistök. Við erum alla vega rosalega duglegar að tilkynna þau [hlátur] þá er oft bara fundað í kringum það og hvað er hægt að gera til að koma í veg fyrir að þetta gerist aftur, endurtaki sig.

Erla benti á sérkenni hjúkrunar í heilsugæslu, að vinna með heilbrigti fólk en ekki veika sjúklinga, í tengslum við mistök:

Það eru kannski helstu mistökin ef að maður sér ekki eitthvað sem maður ætti að sjá. Það er kannski helst það sem væru mistök í okkar starfi því við erum náttúrulega að vinna með ... heilbrigti fólk, ég er ekki að vinna með veikt fólk. Þetta eru heilbrigðir einstaklingar.

Þó að ekki væru til skrifaðar reglur um miðlun þekkingar mátti heyra um venjur og hefðir sem ríkja á heilsugæslunni og styðja við þekkingarmiðlun. Arney lýsti menningunni svona: „Það er eitt námskeið núna í gangi fyrir sunnan og þá kom bara frá hópnum að einhverjar tvær eða þrjár yrðu að fara á þetta námskeið og miðla svo til hinna. Allur hópurinn vildi þetta.“ Þetta var svipað á stöðinni hjá Jöru:

Já, alla þekkingu sem við eiginlega leitum okkur, við miðlum henni mjög mikið. Við erum hérna alltaf með vikulega fræðslufundi sem að hvert svið er með og ... ef einhver hefur farið eitthvað, á ráðstefnu, námskeið eða eitthvað annað, að þá miðlum við því sem fram fór.

Pekkingarmiðlun og stjórnendur. Reynolds þáttakenda af því hvort stjórnendur miðluðu þekkingu til starfsfólks var misjöfn. Reynolds Fríðu var á þessa leið: „Hjúkrunarmegin er það í góðu lagi en að við séum að fá nýjungar frá því sem er í gangi hér á stöðinni, það sem viðkemur læknunum, maður les það í blöðunum stundum. Og það finnst mér miður.“ Um það hvort stjórnendur miðluðu þekkingu til starfsfólks sagði Inda:

Já, en það er nú örugglega misjafnt. ... fólk fær góðan aðlögunartíma og það er gert ráð fyrir því að það sé fyrsta árið að komast inn í og læra. Og það er reynt að ýta fólk á öll námskeið og segja þessu fólk auðvitað allt það sem að við vitum en ... líka að þetta taki tíma.

Þegar Halla var spurð hvort stjórnendur miðluðu þekkingu til hjúkrunarfræðinga var hennar svar á þessa leið: „Já, það kemur fyrir.“ Um hvort það væri markvisst sagði hún:

Nei, en ef það kemur eitthvað nýtt þá á hún það til að tala við okkur. Annað hvort sendir hún tölvupóst eða ef það er eitthvað skólahjúkrunardæmi þá kemur hún á fund hjá okkur. En ef það er eitthvað allt annað þá í rauninni kallar hún inn á heilsugæslu um að það sé fundur um þetta og biður okkur að mæta.

Leiðir þekkingarmiðlunar. Í samræðum um hvaða leiðir væru notaðar til að miðla þekkingu var komið inn á aðgengi að þekkingu. Voru þáttakendur sammála um að aðgengi að fyrilliggjandi upplýsingum og skráðri þekkingu væri gott og að unnið væri samkvæmt skilgreindum verkferlum, leiðbeiningum og handbókum. Niðurskurður hefði engin áhrif haft þar á. Inda sagði: „Þetta er margt sem er skráð og við erum að fara eftir alveg öllum héra ... þeirri þekkingu hjá heilsugæslunni.“ Arney nefndi að allir væru meðvitaðir um skilgreind markmið og samræmingu:

Já, já, við erum allar mjög meðvitaðar um það og við erum með markmið sem við stefnum að, samræmingu á öllum grunnþáttunum. Við fylgjum fyrirmælum frá landlækni og störfum eftir þeim ... höfum samræmingu á hvenær hlutir eru gerðir.

Ekki var mikið um að þáttakendur skráðu þekkingu í rafræna gagnagrunna og geta til að nýta upplýsingatæknina var misjöfn hjá hjúkrunarfæðingum, eins og Halla benti á:

Ég held að það sé ekkert rosalega mikið um þetta, að skrá. Yngri hjúkrunarfæðingar, ég á að vera rosalega klár á tölvu, ég er ekkert rosalega klár á tölvu, og ég er að hjálpa stelpunum hjá mér. En að skrá í einhverja grunna og eitthvað svona, nei, það er ekki mikið.

Tölvur og símar voru þau tæki sem þáttakendur nefndu oftast sem samskiptamiðla sem notaðir voru til þekkingarmiðlunar. Dögg nefndi tölvurnar: „Við erum alltaf í tölvusambandi okkar á milli og mjög duglegar að ræða saman á netinu, bara við hjúkkurnar.“ Eins og margir aðrir notar Klara tölvupóstinn og símann, bæði til að nálgast upplýsingar og til að miðla þekkingu: „Ef það væri eitthvað mjög mikilvægt sem við þyrftum að fá svar við strax þá höfum við nú líka alveg verið að hringja svolitið á milli. Tölvupósturinn er hins vegar meira ef manн vantar kannski ekki svör strax.“

Það var reynsla þáttakenda að þrátt fyrir niðurskurð hefði þekkingarmiðlun sem var í skipulegu ferli haldist. Á stöðinni þar sem Bára starfar var þetta með eftirfarandi hætti:

Við sem störfum saman á deildinni ... segjum reynslusögur ef einhverjar eru, deilum á milli okkar. Það er vissulega mjög misjafnt hversu mikið við miðlum, hversu pakkaðir þeir eru en þeir eru alltaf. Þær sem fara á námskeið miðla hvað þeim fannst merkilegast við þetta námskeið og þar sem skjólstæðingar verða fyrir áföllum, miðla því gjarnan. Þannig getum við allar vitað hvað er í gangi. Þær sem eru nýbyrjaðar og líka þær sem eldri eru deilum áhyggjuefnunum og spyrjum: „Hvað myndir þú gera í þessum sporum?“

Bára hélt svo áfram: „Svo höfum við líka, sem sagt einu sinni í viku, og það er þverfaglegt.“ Erla lýsti miklu samstarfi á sinni starfseiningu sem og milli starfseininga: „Ég er náttúrulega í miklum samskiptum við hjúkrunarfæðingana ... og síðan læknana, og þá sérstaklega læknana sem ég er að vinna mest með, af því við vinnum sem teymi.“ Dögg og hennar félagar hittast líka reglulega: „Jú, jú við hittumst alltaf á fundum hálfsmánaðarlega ... við ræðum alls kyns mál, það er ekkert endilega bara eitthvað sem við lendum í, þannig að það er ekki neitt alveg svona skipulagt.“ Á stöðinni hjá Fríðu fræða þau hvert annað: „Innan stofnunarinnar hjá okkur erum við svolítið að fræða hvert annað, já, við leggjum svolítið upp úr því.“

Almenn ánægja er með Fræðadaga heilsugæslunnar sem haldnir eru ár hvert. Flestir þáttakendur nefndu þennan viðburð í samræðum um skipulega fræðslufundi og ráðstefnur. Þegar Dögg var spurð hvort hún vildi sjá meira skipulag á fræðslu og þekkingarmiðlun svaraði hún: „Ég veit ekki hvernig það ætti að vera hægt. Ég veit til dæmis að Heilsugæslan var með Fræðadagana núna ... það er náttúrulega svona skipulagt. Og mér finnst það algjörlega frábært.“ Inda sagði um Fræðadagana: „Þeir eru yfirleitt alveg frábærir og það komast oft færri að en vilja.“ Fríða sagðist alltaf reyna að mæta: „Það er á haustin hjá okkur ... svona fræðadagar, ég reyni alltaf að mæta.“ Og hún bætti við: „Þeir eru alltaf að verða betri og betri. Þar eru nýjungar.“ Um mikilvægi þess að hittast reglulega sagði Klara: „Mér finnst mjög gott, mjög þægilegt og gott að heyra í öðrum. Sérstaklega, að við hittumst sem hópur.“

Af þeim tíu þáttakendum sem tóku þátt í rannsókninni nefndi einn að hann væri starfandi í sérstökum faghóp. Það var Fríða: „Við hjúkrunarfæðingarnir í ungbarnaverndinni erum að fara núna yfir skráninguna og ég er líka í vinnuhóp innan heilsugæslunnar sem er að spá í þetta, að gera smá handbók um skráningu í ungbarnavernd ...“.

Í samræðum um leiðir þekkingarmiðlunar benti Erla á mikilvægi þess að hjúkrunarfræðingar í heilsugæslu fengju tækifæri til að fara á námskeið og ráðstefnur. Hún sagði:

Maður hittir þá annað folk sem er að sjá um það sama og maður sjálfur ... að fá þetta flæði um hvað aðrir eru að gera, hvað við erum að gera, hvernig getum við bætt okkur, hvernig eru þau að gera hlutina, hvernig erum við að gera hlutina, hvort finnst okkur vera betra?

Hindranir þekkingarmiðlunar. Í flestum viðtölunum kom fram að í kjölfar efnahagshrunsins fannst þáttakendum þeir hafa minni tími til þekkingarmiðlunar. Gyða nefndi tímaleysi: „Tímaleysi, klárlega tímaleysi.“ Fríða kvaðst hafa gott aðgengi að þekkingu og að tækifæri til að miðla henni væru til staðar en hún nefndi jafnframtímaskort eins og Gyða: „Það vantar alltaf meiri tíma, maður drukknar stundum í vinnu bara.“ Það var mikið álag sem dró úr tækifærum til þekkingarmiðlunar sem á sér stað fyrir tilviljun, eins og merkja mátti í orðum Daggar:

... bersýnilega er það álag, álagið er mikið. Þú hefur ekki mikið svigrúm til að setjast niður og fá þér kaffi með samstarfsfólkini. Ef þú velur að gera það þá veistu að það er eithvað sem þú þarfð að borga síðar. Þannig að álagið er rosa mikið.

Halla benti á að þekkingin sem þarf til að nýta upplýsingataeknina og gagnagrunna minnkars þegar námi lýkur. Hún sagði þetta um ávinning þess að fá meiri þjálfun:

Það væri ekkert vitlaust að kenna þetta almennilega. Þetta var kennt aðeins í skóla en gagnagrunnar sem þú varst að leita þér þekkingar í voru í rauninni það sem að skólinn átti, þannig að um leið og þú ert komin út úr skólanum þá ertu hætt þessu. Þú tapar þekkingunni á að leita svona uppi heimildir.

Dögg, eins og margir aðrir þáttakendur, nefndi kostnað sem hindrun fyrir því að afla eða miðla þekkingu:

Ef ég þarf að borga það úr eigin vasa þá er það hindrun. Maður fer helst ef að hérna félagið manns gefur manni styrk upp í það eða vinnuveitandi greiðir fyrir mann. En maður borgar ekki háar fjárhæðir í námskeið sem að maður veit ekki nákvæmlega hvort að nýtist manni eða ekki. Maður verður að velja í dag í hvað þú eyðir peningunum.

En tíminn var ekki eina vandamálið, eins og Arney bentí á. Aðgengi að fullnægjandi tækjabúnaði var líka vandamál: „Þegar tölvurnar hrynda hver á fætur annarri ... þá missum við náttúrulega tengingu við bæði að ná í þekkingu og svo það að vera í samskiptum við aðra skólahjúkrunarfræðinga.“

Klara og samstarfskonur hennar hefðu viljað hittast meira en tíminn var vandamálið:

Við höfum oft talað um það. Við gætum alveg hugsað okkur að geta hist aðeins meira, að vera svona meira í skipulegu samstarfi. En það hefur verið svolítið erfitt að koma því á og sérstaklega þegar það er heldur verið að klípa af tímanum, þá er maður bara meira í stressi að ná sínu.

5 Umfjöllun um niðurstöður

Í þessari rannsókn hefur verið leitast við að auka þekkingu og dýpka skilning á áhrifum efnahagshrunsins haustið 2008 á starfshvatningu og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu. Hér á eftir verður fjallað um helstu niðurstöður rannsóknarinnar og þær bornar saman við aðrar rannsóknir og fræðilegar heimildir. Fjallað er um notagildi rannsóknarinnar og tillögur að framtíðarrannsóknum eru kynntar.

5.1 Starfshvatar á tímum efnahagshruns

Ef meginniðurstöður rannsóknarinnar eru skoðaðar hafði efnahagshrunið helst áhrif á þætti sem snúa að starfinu sjálfu. Sérstaklega fundu þátttakendur fyrir auknu álagi í daglegum störfum og greinilegt var að þeir upplifðu mikla skerðingu á öllum tækifærum til að viðhalda og efla faglega hæfni. Að starfsfólk upplifi aukið álag og óvissu í kjölfar niðurskurðaraðgerða er þekkt í rannsóknum (Amundson o.fl., 2004; Hertting o.fl., 2004) en þrátt fyrir nokkuð ýtarlega leit fundust ekki hliðstæðar rannsóknarniðurstöður þegar kom að skerðingu á tækifærum til starfsþróunar og endurmenntunar í kjölfar efnahagsþrenginga. Margir fræðimenn hafa einmitt bent á mikilvægi þess að standa vörð um áðurnefnda þætti á niðurskurðartímum (Appelbaum, Close, og Klasa, 1999; Cameron, 1994; Gandolfi, 2009) og því athyglisvert að finna ekki hliðstæðar niðurstöður hvað þetta varðar. Í fræðilegri umræðu er oft fjallað um sterk tengsl starfshvatningar og starfsánægju (Hughes o.fl., 2006; Landy og Conte, 2010) og að ánægðir starfsmenn skili betra starfi. Þetta þurfa stjórnendur að hafa í huga á niðurskurðartímum þar sem hvatning starfsfólks er eitt af mikilvægum hlutverkum þeirra enda hefur starfshvatning áhrif á hegðun starfsfólks og frammistöðu (Riggio, 2003).

Starfið sjálfst mikilvægasti starfshvatinn. Niðurstöður sýndu að þrátt fyrir álag, óvissu og aðra álagsþætti var starfið sjálf og eiginleikar þess mikilvægasti starfshvatinn að mati allra þátttakenda. Það hafði ekkert breyst í kjölfar efnahagshrunsins og ef kenningar um starfshvatningu eru skoðaðar

eru það í flestum tilvikum innri hvatningarþættirnir sem hvetja fólk í starfi (Greenberg og Baron, 2003; Herzberg, 1968; Herzberg, Mausner og Snyderman, 1959; Huczynski og Buchanan, 2007) og stuðla að starfsánægju (Hughes o.fl., 2006).

Þegar þátttakendur ræddu um álag mátti í sumum tilvikum rekja það til ráðningabanns en í öðrum tilvikum til þess að umfang starfa á viðkomandi starfseiningu hafði aukist. Að undirmönnun leiði til álags og jafnvel örömgnunar í starfi er þekkt í hjúkrunarrannsóknum bæði hér á Íslandi og erlendis. Sigrún Gunnarsdóttir (2006) kannaði starfsumhverfi hjúkrunarfræðinga og ljósmæðra á Landspítalanum og tengsl þess við líðan í starfi og gæði þjónustu. Notuð var blönduð aðferðafræði og úrtakið 4.800 starfsmenn. Niðurstöður hennar voru að mikilvægustu áhrifaþættirnir í starfsumhverfi hjúkrunarfræðinga eru mönnun, stjórnunaraðferðir og samskipti við sjúklinga og samstarfsfólk. Þá kom fram að möguleikar til starfsþróunar, samstaða og stuðningur næsta yfirmanns geta vegið á móti auknu á lagi í starfi hjúkrunarfræðinga og ljósmæðra ásamt því að geta haft jákvæð áhrif á líðan þeirra og á gæði þjónustu. Flestir af þessum þáttum komu fram í lýsingum þátttakenda á helstu starfshvötum og eru rannsóknirnar að stórum hluta hliðstæðar, sérstaklega hvað starfshvatningu varðar. Í yfirlitsgrein Utriainen og Kyngäs (2009) á 21 rannsókn á starfsánægju hjúkrunarfræðinga og áhrifaþáttum hennar komu fram tvö meginþemu; góð samskipti hjúkrunarfræðinga og umönnun skjólstæðinga. Einnig kom fram að fjölbreytni í útfærslu verkefna væri mikilvægur þáttur. Þessir þrír þættir falla vel saman með lýsingum þátttakenda á mikilvægum starfshvötum og geta átt sinn þátt í því að stuðla að starfshvatningu og starfsánægju þrátt fyrir mikið álag. Í annarri yfirlitsgrein (Hayes o.fl., 2006) um starfsmannaveltu meðal hjúkrunarfræðinga kemur fram að margar rannsóknir sýni að mikið vinnuálag og undirmönnun hafi neikvæð áhrif á líðan og heilsu starfsfólks. Þetta er í samræmi við niðurstöður þessarar rannsóknar þar sem þátttakendur nefndu oft þessa two þætti, mikið álag og undirmönnun, sem þætti sem höfðu neikvæð áhrif á dagleg verkefni.

Sjálfstæð fagstétt í stöðugri þróun. Hjúkrunarfræðingar í heilsugæslu leggja mikið upp úr því sjálfstæði og sjálfræði sem starfið býður upp á og þeim líkar það vel að bera ábyrgð í störfum sínum. Það var mat þátttakenda að lítil breyting hefði orðið á þessum eðlislægu þáttum starfsins undanfarin misseri þrátt fyrir mikið álag og annríki. Það má leiða líkur að því að það eigi

sinn þátt í að þáttakendur voru nokkuð ánægðir í störfum sínum. Þegar niðurstöður rannsóknarinnar eru skoðaðar má sjá að þættir sem þáttakendur nefndu sem sína helstu starfshvata voru mjög í takt við lýsingar á starfshvötum þekkingarstarfsfólks. Þetta eru þættir eins og árangur í starfi, mikilvægt, fjölbreytt og krefjandi starf, tækifæri til starfsþróunar og endurmenntunar, sjálfstæði og sjálfræði í starfi og þátttaka í mikilvægum ákvörðunum. Allir þáttakendur töluðu um að launin væru allt of lág og greinilegt var að þeir störfuðu ekki í heilsugæslu vegna launa heldur vegna innri hvatningar fyrir starfinu sjálfu eða vegna þess að starfið er að mestu unnið í dagvinnu. Að starfið og starfsánægja séu mikilvægari starfshvatar en launin er jafnan talið eitt af sérkennum fagstéttu og þekkingarstarfsfólks (Broderick, 2010; Despres og Hiltrop, 1995; Drucker, 2001; Horwitz o.fl., 2003). Niðurstöður rannsóknarinnar styrkja þá sýn að hjúkrunarfræðingar eru þekkingardrifin fagstétt sem leggur mikla áherslu á að fá tækifæri til að nýta þekkingu sína í starfi ásamt því að vaxa og þróast sem fagaðilar.

Sjálfræði hefur einnig komið fram sem mikilvægur þáttur í rannsóknum á starfsánægju hjúkrunarfræðinga (Gunnarsdóttir o.fl., 2009; Vilma og Egle, 2007) og svo var einnig í megindegri rannsókn Björk, Samdal, Hansen, Tørstad og Hamilton (2007) á starfsánægju hjúkrunarfræðinga á fjórum sjúkrahúsum í Noregi. Úrtakið í þeirri rannsókn var 2095 hjúkrunarfræðingar og var niðurstaðan sú að ásamt sjálfræði voru samstarf og laun mikilvægustu þættirnir þegar kom að starfsánægju. Endurmenntun og að fá einn skipulagðan dag til að þróa fagkunnáttu voru þættir sem höfðu jákvæða fylgni við hugmyndir um að starfa áfram hjá sjúkrahúsini.

Neikvæð áhrif niðurskurðaraðgerða. Þrátt fyrir erfiðar aðstæður oft og tíðum var það upplifun þáttakenda að þeir næðu að hafa stjórn á aðstæðum og að sinna verkefnum sínum vel og lýsingar þeirra á áhrifum niðurskurðaraðgerða voru ekki eins neikvæðar og sterkar og oft má sjá í öðrum rannsóknum og lýsingum fræðimanna á neikvæðum áhrifum slíkra aðgerða. Ekki var heldur að heyra á þáttakendum að hollusta gagnvart heilsugæslunni hefði dvínað eða að þeir upplifðu reiði, tortryggni, andstöðu við breytingar eða vantraust eins og svo algengt er í lýsingum á áhrifum niðurskurðar (Gandolfi, 2006; Hertting o.fl., 2004; Mishra og Spreitzer, 1998; Noer, 1993; Wigblad, Lewer og Hansson, 2007). Ef niðurstöður rannsóknar Amundson og félaga (2004) eru aftur á móti bornar saman við

niðurstöður þessarar rannsóknar koma í ljós hliðstæðir þættir eins og ótti við uppsögn í einhverjum tilvikum, aukið verkefnaálag og aukin krafa um aukið samráð og upplýsingaflæði. Vera má að sú tilfinning að hafa stjórn á aðstæðum hafi dregið úr neikvæðum áhrifum niðurskurðar, eins og margir fræðimenn hafa bent á (Brockner o.fl., 2004; Mishra og Spreitzer, 1998). Eins er líklegt að fjölbreytileiki og mikið sjálfstæði, eins og finna má í mörgum störfum innan heilsugæslunnar, hafi stuðlað að fullnægjukennd (Mishra og Spreitzer, 1998) og á þann hátt dregið úr neikvæðum áhrifum niðurskurðaraðgerða.

Sá starfshvati sem þátttakendum fannst mjög mikilvægur og aðgerðir í kjölfar efnahagshrunsins höfdu hvað mest áhrif á var starfsþróun og önnur tækifæri til að auka þekkingu og faglega hæfni í starfi. Mikill niðurskurður var á öllum námskeiðum, ráðstefnum og möguleikum til endurmenntunar. Það fannst þátttakendum mjög miður og til þess fallið að draga úr hvatningu. Fram kom að þátttakendur töldu að þessar aðgerðir myndu hafa áhrif á þekkingu þeirra því þeir lærðu mjög mikið á að fá að fara á slíka viðburði og hitta aðra sem voru að fást við svipuð viðfangsefni og þeir sjálfir. Þetta samræmist því sem fram kom í eigindlegri rannsókn Sharoff (2006) en þar töldu þátttakendur sig hafa lært mikið með því að horfa á aðra en einnig með því að fara á ráðstefnur, vera í vinnuhópum og með lestri á fræðilegu efni. Viðtöl voru tekin við 10 hjúkrunarfæðinga ásamt því að notaðir voru rýnhópar og rýnt var í atvikaskýrslur. Mikill samdráttur á möguleikum til starfsþróunar og tækifærum til endurmenntunar er jafnframt umhugsunarefni því eins og Sigrún Gunnarsdóttir og Helga Bragadóttir (2007) benda á hefur starfsþróun verið sett í öndvegi til að stuðla að öryggi og gæðum í heilbrigðisþjónustu. Þó að markmið starfsþróunar geti verið margvísleg fela þau alltaf í sér að auka eða viðhalda gæðum hjúkrunar.

Margir fræðimenn hafa bent á mikilvægi þess að viðhalda tækifærum til þjálfunar og starfsþróunar á niðurskurðartímum (Appelbaum o.fl., 1999; Cameron, 1994) og hefur Gandolfi (2009) bent á að það að draga úr fræðslu og starfsþróun á niðurskurðartímum geti haft neikvæð áhrif á starfsánægju meðal starfsfólks.

Nokkuð kom á óvart að þrátt fyrir álag, tímaskort og niðurskurð var hugur í nokkrum þátttakenda að búa til nýtt efni eða skipuleggja ný námskeið og nefndu nokkrir að þeir fengju hvatningu til þess frá yfirmönnum sínum en fjárveitingar til slíkra verkefna væru bara ekki í boði. Þreyta vegna aukins

vinnuálags kom einnig í veg fyrir að farið væri af stað í ný þróunarverkefni þótt tækifæri væru til staðar. Algengara er að tregða til nýsköpunar komi fram hjá starfsfólk á niðurskurðartínum (Wigblad o.fl., 2007) og hafa nokkrir fræðimenn bent á að góðir stjórnendur noti aðferðir eins og nýsköpun til að bæta traust og samskipti á erfiðum tíum (Mishra, Mishra og Spreitzer, 2009).

Mikilvægi jákvæðra samskipta og samráðs við stjórnendur. Almennt töldu þáttakendur að samskipti við aðra hjúkrunarfræðinga væru góð. Þeir nefndu reyndar að í kjölfar niðurskurðarins hefði aðeins borið á óánægju og pirringi í samskiptum við nokkra samstarfsfélaga og að það hefði haft neikvæð áhrif á starfsumhverfið. Bæði læknar og aðrir starfsfélagar voru nefndir í því sambandi en tilvikin voru fá. Ekki er óalgent að togstreita milli hjúkrunarfræðinga og lækna komi fram í rannsóknum á líðan hjúkrunarfræðinga í starfi og starfsumhverfi þeirra. Í rannsókn Hertting o.fl. (2004) voru samskipti lækna og hjúkrunarfræðinga talin stór streitupáttur meðal hjúkrunarfræðinga. Ekki er hægt að finna samhljóm með þeim lýsingum hjá þáttakendum í þessari rannsókn þótt nokkrir þáttakenda hafi minnst á óánægju einstöku lækna. Fagleg, opin og heiðarleg samskipti eru hjúkrunarfræðingum mikilvæg í starfi og hafa áhrif á starfsánægju þeirra, eins og oft hefur komið fram í rannsóknum (Björk o.fl., 2007; Dolan o.fl., 2000; Gunnarsdóttir o.fl., 2009; Sigrún Gunnarsdóttir, 2006; Utriainen og Kyngäs, 2009; Vilma og Egle, 2007).

Það kom skýrt fram hjá þáttakendum að þeir vildu vera í góðum samskiptum við stjórnendur og í frásögnum þeirra mátti greina skilning á erfiðri stöðu þeirra. Þáttakendur töldu samt sem áður að samráð og upplýsingaflæði mætti vera meira, sérstaklega þegar um mikilvæg málefni væri að ræða. Margir tóku sem dæmi að eftir að tilkynnt var um niðurskurð fannst þeim að stjórnendur hefðu mátt leita meira til þeirra eftir hugmyndum um lausnir. Þetta er í samræmi við rannsóknir Amundson o.fl. (2004) og Dolan o.fl. (2000) sem gefa til kynna að starfsfólk hafi þörf fyrir að vita hvers megi vænta á óvissutímum og að það hefði getað dregið úr óvissu sem skapaðist sérstaklega fyrst eftir efnahagshrunið ef samráð og upplýsingaflæði hefði verið meira (Appelbaum o.fl., 1999; Cameron, 1994; Hughes o.fl., 2006; Mishra o.fl., 2009). Rannsóknir hafa jafnframt sýnt að forsenda þess að góður árangur náist af niðurskurðaraðgerðum er góður undirbúningur, að upphaflegri áætlun sé fylgt eftir alla leið og að allir starfsmenn séu vel

upplýstir um hvaða aðgerðir séu fyrirhugaðar (Cascio og Wynn, 2004). Mikilvægi stjórnunaraðferða og samskipta við skjólstæðinga og samstarfsfólk kom einnig fram í rannsókn Sigrúnar Gunnarsdóttur (2006) í tengslum við líðan hjúkrunarfraðinga í starfi.

Á viðhorfum þátttakenda mátti skilja að krafan um aukið samráð byggði á þeim forsendum að það voru þeir sem unnu störfin og þekktu þau þar af leiðandi best. Þetta er sjónarmið sem fræðimaðurinn Michael Maccoby (2007) bendir á í umfjöllun sinni um þekkingarstarfsmanninn. Hér áður fyrr voru það stjórnendur eða leiðtogarnir sem þekktu betur til framkvæmda en starfsmennirnir eða fylgjendurnir. Ef horft er til þekkingarstarfa eru það þekkingarstarfsmennirnir sem þekkja starfið best og takast á við þá áskorun að starfa með öðrum á þverfaglegum grundvelli. Eins og fram kom í niðurstöðum rannsóknarinnar starfa hjúkrunarfraðingar í heilsugæslu mjög sjálfstætt og eru í samstarfi við fagstéttir á sínu fagsviði sem og við aðrar fagstéttir innan og utan heilsugæslunnar.

Á niðurskurðartímum leita góðir stjórnendur að tækifærum til að auka sveigjanleika, nýsköpun og bæta samskipti. Samskiptin þurfa að vera opin og gagnsæ, samkvæmni þarf að vera í dreifingu upplýsinga til hagsmunahópa og besta leiðin til að skýra starfsfólk frá fyrirhuguðum niðurskurði er að mæta því augliti til auglitis (Mishra o.fl, 2009). Þessi lýsing á samskiptum á niðurskurðartímum endurspeglar það sem fram kom hjá þátttakendum. Þeir vildu fá að vera þátttakendur í niðurskurðarferlinu og nokkrir nefndu að þeir hefðu viljað að stjórnendur hefðu kallað allan hópinn saman þannig að fólk hefði hist augliti til auglitis.

Mikilvægi viðurkenningar og umbunar fyrir vel unnið starf. Flestir þátttakendur nefndu að það að vera metinn að verðleikum og að fá umbun fyrir vel unnið starf skipti miklu máli. Samhljómur var meðal þátttakenda um að launin í heilsugæslunni væru lág en almennt voru þátttakendur á þeirri skoðun að ánægja í starfi væri þeim meira virði en launin. Í þessari rannsókn voru þátttakendur ekki beðnir um að raða starfshvötum sérstaklega en í áðurnefndri rannsókn Björk o.fl. (2007) kemur fram að hjúkrunarfraðingar telja laun einn af þremur mikilvægustu áhrifaþáttunum á starfsánægju. Í þeirri rannsókn kemur einnig fram að tækifæri til að efla fagþekkingu er mikilvægur áhrifaþáttur en að fá að fara á námskeið og ráðstefnur var þáttur sem margir af þátttakendum þessarar rannsóknar nefndu sem umbun fyrir vel unnið starf. Því má segja að margt sé líkt með niðurstöðum þessara tveggja

rannsókna. Ef mikilvægi starfsánægju er skoðað í ljósi þess að heilsugæslustöðvar eru faglegar skipulagsheildir lýsir Broderick (2010) starfsfólki slíkra skipulagsheilda á þann hátt að það sé mjög sjálfstætt og að það leggi mikið upp úr starfsánægju. Ástæðuna telur hann að megi rekja til þess að fagfólk nýtir þekkingu í störfum sem það hefur eytt mörgum árum í að mennta sig til. Samhljómur er með þessari lýsingu og því sem þáttakendur rannsóknarinnar sögðu um að það að fá að fara á námskeið eða ráðstefnur samsvaraði umbun í formi launa. Gloet og Berrel (2003) hafa bent á mikilvægi þess að umbuna hjúkrunarfræðingum á fjölbreytilegan hátt eins og með því að skapa svigrúm til að sinna áhugaverðum verkefnum eða sækja námskeið og ráðstefnur.

5.2 Þekkingarmiðlun á tínum efnahagshruns

Það var eins með þekkingarmiðlun og starfshvatningu að þáttakendur voru sammála um marga þætti þegar kom að miðlun þekkingar en aðrir voru ólíkir. Á niðurstöðunum má sjá að ef tölvupóstur er undanskilinn hafði efnahagshrunið haustið 2008 meiri áhrif á þekkingarmiðlun sem átti sér stað fyrir tilviljun en á þá sem búið var að skipuleggja fyrirfram og var í föstum skorðum. Að mati rannsakanda styðja þessar niðurstöður mikilvægi þess að stjórna þekkingu rétt eins og öðrum auðlindum sem skipulagsheildir búa yfir. Það vakti athygli rannsakanda að þrátt fyrir mikla leit fann hann engar rannsóknir um hvernig hjúkrunarfræðingar afla eða miðla þekkingu sinni. Þekking og fagleg hæfni hjúkrunarfræðinga er dýrmæt auðlind sem heilsugæslustöðvar treysta á til að veita góða og örugga heilbrigðisþjónustu og því mikilvægt að skoða enn frekar hvernig þessi fagstétt aflar, miðlar og nýtir eigin þekkingu og hæfni í starfi.

Mikilvægi þekkingarmiðlunar. Viðhorf til þekkingar og mikilvægis hennar í starfi skiptir máli þegar kemur að vilja og getu til að miðla henni. Þáttakendur voru sammála um að leynda þekkingin væri ekki síður mikilvæg en sú ljósa, þar sem hún byggir á uppsafnaðri reynslu og innsæi. Þáttakendur lýstu leyndri þekkingu og mikilvægi hennar á sambærilegan hátt og fræðimenn hafa gert á undanförnum árum; að hún byggi á persónulegum eiginleikum og reynslu, fagkunnáttu og innsæi (Davenport og Prusak, 1998; Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004; Polanyi, 2009).

Eins og fram hefur komið könnuðust þátttakendur ekki við að skilgreind stefna væri til um meðhöndlun þekkingar innan heilsugæslunnar. Í fræðilegri umræðu um hjúkrunarfræðinga og störf þeirra hefur lítið verið fjallað um eiginleika þeirrar þekkingar sem þeir búa yfir og getur verið að það hafi í einhverjum tilvikum haft áhrif á svör þátttakenda. Misjafnt er hvernig fræðimenn skilgreina fyrirbærið þekkingarstefna en Bozbura (2007) telur að hægt sé að skilgreina hlutverk og framtíðarsýn, kjarnagildi, áætlanir og innri ferla sem þekkingarstefnu skipulagsheildar.

Eftir því sem þátttakendur sögðu styður ríkjandi vinnumenning við þekkingarmiðlun og niðurskurður hafði engin áhrif þar á. Út frá því sjónarmiði að hegðun og viðhorf samstarfsfélaga og þeirra sem ofar starfa á viðkomandi fræðasviði hafi áhrif á hegðun viðkomandi og vilja annarra til að miðla þekkingu eru þessar niðurstöður hliðstæðar rannsóknar Haas og Park (2010) og Bock o.fl. (2005) á ástæðum og viðhorfum til þekkingarmiðlunar. Margir fræðimenn á sviði þekkingarstjórnunar hafa bent á mikilvægi menningar sem styður við þekkingarmiðlun (Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2004; Jashapara, 2004; Lesser og Prusak, 2001; von Krogh, 1998) og er þar að finna marga þætti sem fram komu í lýsingum þátttakenda. Meðal þessara þátta eru gott starfsumhverfi, samstarf og samvinna, vilji og geta til að miðla þekkingu og andrúmsloft sem hvetur til opinna og óþvingaðra skoðanaskipta. Þessu til viðbótar nefnir von Krogh (1998) traust og umburðarlyndi, hvatningu til að þróa og innleiða hugmyndir og að reyndari starfsmenn og stjórnendur miðli þekkingu til nýrra og/eða óreyndari starfsmanna. Ef tekið er mið af lýsingum þátttakenda má líta svo á að það sé góður jarðvegur fyrir virka þekkingarmiðlun innan heilsugæslunnar.

Ef þekkingarmiðlun er skoðuð í ljósi umbunar fyrir það að miðla þekkingu var ekki hægt að skilja á þátttakendum að önnur hvatning lægi að baki því að miðla þekkingu en gagnkvæmur ávinnungur allra sem að málum koma. Ekki var um að ræða utanaðkomandi umbun fyrir miðlun þekkingar. Innri hvatning er talin stuðla að þekkingarmiðlun frekar en sú ytri (Hendriks, 1999) og var það einnig niðurstaða rannsóknar Cruz, Pérez og Cantero (2009) að hægt væri að stuðla að betri þekkingarmiðlun fyrir tilstuðlan innri hvatningaráttá á meðan áhrif ytri starfshvata voru ekki merkjanleg, en þeir félagar skoðuðu með blandaðri aðferðafræði innri og ytri starfshvata sem áhrifavalda á þekkingarmiðlun starfsfólks. Innri starfshvatar voru skilgreindir með tilliti til upplifunar af starfsánægju vegna stöðu eða starfsaðstæðna.

Þættirnir voru sjálfstraust, félagsaðild, heilindi og sjálfstæði. Ytri starfshvatar voru skilgreindir út frá utanaðkomandi umbun og þættir sem þar voru mældir voru mikil hvatning, stöðugleiki, viðurkenning og stöðuhækkun. Úrtakið var 76 starfsmenn spænskrar skipulagsheildar sem var ekki hagnaðardrifin. Niðurstöðurnar eru einnig í samræmi við niðurstöður Bock o.fl (2005) um að persónulegur ávinningur eða viðurkenning, viðhorf til þekkingarmiðlunar og menning séu, frekar en utanaðkomandi umbun, helstu áhrifaþættirnir á fyrirætlan einstaklinga að miðla þekkingu.

Notkun rafrænnar þekkingarmiðlunar. Eins og fram kom í svörum þátttakenda var nokkur samhljómur um að litlar breytingar hefðu orðið á skráningu og miðlun ljósrar þekkingar. Þátttakendur töldu skipulag á skilgreindum verkferlum, leiðbeiningum og handbókum vera gott og sögðu auðvelt að nálgast og dreifa verklýsingum í rafrænum gagnagrunnum og á heimasíðu heilsugæslunnar. Davenport og Prusak (1998) benda á þann kost tölvtutækninnar að hún sé hraðvirk leið til að miðla þekkingu og að auðvelt sé að dreifa þekkingunni á margar hendur. Verið getur að auðvelt og skjótt aðgengi eigi sinn þátt í því að þátttakendur fundu ekki fyrir áhrifum niðurskurðar á miðlun ljósrar þekkingar þrátt fyrir álag og tímaskort í daglegum verkefnum.

Þátttakendur notuðu tölvpóst mjög mikið til að miðla upplýsingum og þekkingu sín á milli. Ekki var hægt að greina í lýsingum þeirra að breyting hefði orðið á þessari leið til að miðla þekkingu. Í fræðum þekkingarstjórnunar flokkast þekking sem miðlað er með tölvpósti sem yfirborðsþekking þar sem ekki er hægt að tryggja hve mikið af upprunalegu þekkingunni er móttokin eða nýtt af viðtakendum, eins og Davenport og Prusak (1998) benda á.

Mikilvægi skipulagðrar þekkingarsamveru. Fram kom í viðtölunum að skipulegir umræðufundir, fræðslufundir og faghópar voru sá vettvangur sem þátttakendur sögðu miðlun þekkingar í formi samveru og samræðna helst eiga sér stað á. Enginn efaðist um mikilvægi þessarar samveru og þrátt fyrir niðurskurðaraðgerðir héldu þessir fundir föstu skipulagi sínu. Á umræðufundum voru sagðar reynslusögur, starfsfólk ræddi málefni skjólstæðinga, hvernig vandamál voru leyst og hvernig hefði verið hægt að leysa þau með öðrum og betri hætti. Á þessum vettvangi, ásamt fræðslufundum, fengu þátttakendur aukin tækifæri til að afla sér nýrrar þekkingar, í sumum tilvikum frá samstarfsfólk sem hafði farið á námskeið

eða ráðstefnur en einig frá öðrum fagstéttum. Einn þátttakandi nefndi að hann væri starfandi í sérstökum faghópi innan heilsugæslunnar. Þátttaka í faghópum er valfrjáls og getur það verið skýringin á því að einungis einn þátttakandi af tíu nefndi þennan vettvang. Hjá þessum þátttakanda kom fram að hann fékk tækifæri til að vinna á vinnutíma að verkefnum sem tengjast starfi hans innan faghópsins. Hann hafði stuðning yfirmanna sinna til þess. Þetta eru mikilvægir þættir sem Evans (2003) bendir á í sambandi við leiðir til að efla þátttöku í faghópum. Starfandi í faghópi þátttakandans voru þátttakendur frá öðrum starfseiningum en innan sama fagsviðs og miðluðu meðlimir faghópsins þekkingu sín á milli og unnu sameiginlega að ákveðnu verkefni. Þátttakendur og fræðimenn eru sammála um mikilvægi og ávinning þess að hittast og ræða saman og bendir Daft (2001) á að samræður séu ein mikilvægasta aðferdin til að miðla leyndri þekkingu. Erden, von Krogh og Nonaka (2008) benda líka á mikilvægi þessa vettvangs og þess að þekkingin flæði í gegnum tengslanet og faghópa sem tengir þetta fólk saman. Kostur þess að hafa þekkingarsamveru sem þessa í skipulegu ferli kom greinilega í ljós í kjölfar efnahagshrunsins og niðurskurðaraðgerða.

Mikilvægi þess að viðhalda og fjármagna lærðóm á niðurskurðartímum. Eins og fram kom hjá þátttakendum, og áður hefur komið fram, var dregið verulega úr öllu sem viðkom námskeiðum, ráðstefnum og tækifærum til endurmenntunar í kjölfar efnahagshrunsins. Var þá sama hvort um var að ræða viðburði á vegum heilsugæslunnar eða tækifæri til að sækja út fyrir heilsugæsluna í þeim tilgangi að bæta við sig þekkingu. Að þessi leið sé farin er ekki óalgengt, eins og áður hefur komið fram (Gandolfi, 2009). Þátttakendur voru mjög óhressir með þessar niðurskurðaraðgerðir en almenn og mikil ánægja kom þó fram með Fræðadaga heilsugæslunnar sem haldnir eru ár hvert. Enn og aftur kom í ljós mikilvægi þess að hafa fast skipulag á viðburðum sem stuðla að eflingu þekkingar og lærðomi innan stofnunarinnar. Fisher og White (2000) benda einmitt á að niðurskurður eða hver önnur endurskipulagning sem felur í sér víðtækar breytingar á fjölda eða tilfæringar á starfsfólk geti valdið alvarlegum skaða á getu skipulagsheildar til lærðoms. Gandolfi (2009) tekur undir orð þeirra félaga og vekur athygli á mikilvægi þess að viðhalda og fjármagna lærðóm, þar með talið uppbyggingu á hæfni sem ekki er talin nauðsynleg þá stundina. Bæði uppbygging og aðstaða þurfi að vera þannig úr garði gerð að hún hvetji starfsfólk til að miðla þekkingu sinni.

Helstu hindranir þekkingarmiðlunar. Eins og fram kom hjá þátttakendum voru mikið álag og tímaskortur orðin viðvarandi ástand og líttími aflögu til annarra verka. Starfsvertvangur, sérstaklega þar sem fjarlægð var mikil milli vinnufélaga, hafði einnig áhrif á tækifæri til þekkingarmiðlunar. Öll þessi atriði falla undir þætti í menningu og venjum skipulagsheilda sem að mati Davenport og Prusak (1998) geta hindrað þekkingarmiðlun. Þeir félagar benda jafnframt á að ef menning skipulagsheilda lítur óstintnt á mistök í starfi geti það verið hindrun fyrir þekkingarmiðlun en fram kom hjá þátttakendum að í flestum tilvikum voru mistök notuð til að læra af þeim og því varla hægt að tala um þann þátt sem hindrun fyrir þekkingarmiðlun. Það var heldur ekki hægt að greina að þátttakendur væru óviljugir að nýta þekkingu annarra eða að þeir héldu þekkingu hjá sér, eins og Kluge, Stein og Licht (2001) benda á að geti hindrað miðlun þekkingar.

Samantekt. Ef rýnt er í reynslu þátttakenda voru það innri hvatningarþættir, samkvæmt kenningum um starfshvatningu, sem þátttakendur töldu helst myndu hvetja þá í starfi og það voru líka innri hvatningarþættir sem frekast urðu fyrir áhrifum niðurskurðaraðgerða. Greinilegt var að þátttakendur áttu góð samskipti við aðra hjúkrunarfræðinga og í flestum tilvikum við aðrar fagstéttir líka. Neikvæð áhrif voru í einhverjum tilvikum farin að setja mark sitt á starfsumhverfið. Allir voru sammála um að launin væru lág og margir orðnir langþreyttir á lítilli umbun fyrir störf sín. Að starfa við það sem hugur þeirra stefndi til var þeim þó greinilega sterkari hvati en launin. Sjálfstæði og sjálfræði sem starfið bauð upp á hefur haldist þrátt fyrir niðurskurð og þessa þætti starfsins fannst þátttakendum mikilvægt að varðveita.

Kostir þess að hafa verkferla og verklag í skipulegu ferli komu vel í ljós þegar kom að miðlun þekkingar þar sem umræðu- og fræðslufundir, ásamt starfandi faghópum og teymum sem voru í skipulegu ferli, virtust ekki hafa orðið fyrir teljandi áhrifum af niðurskurðaraðgerðum. Tækifærum þátttakenda til að miðla leyndri þekkingu sín á milli án þess að það væri skipulagt fyrirfram fækkaði til muna vegna mikils álags, tímaskorts og færri tækifæra, en um mikilvægi þeirrar þekkingar voru allir sammála. Vilji og geta til að miðla þekkingu var til staðar og því óhætt að segja að vinnumenning styðji við þekkingarmiðlun innan heilsugæslunnar.

5.3 Hagnýtt gildi rannsóknar

Niðurstöður þessarar rannsóknar gefa innsýn í helstu starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfæðinga í heilsugæslu í kjölfar efnahagshrunsins haustið 2008. Þær varpa ljósi á neikvæð áhrif sem niðurskurður síðustu missera hefur haft á mikilvæga starfshvata þessarar fagstéttar og hvernig hún nýtir og miðlar þekkingu í daglegum störfum sínum. Rannsóknin gefur einnig upplýsingar um þætti sem eru hjúkrunarfæðingum hugleiknir og tekist hefur að standa vörð um þrátt fyrir erfiða tíma. Það er von um rannsakanda að stjórnendur geti nýtt sér þessar upplýsingar til að stuðla að hvatningu og starfsánægju hjúkrunarfæðinga í heilsugæslu. Einnig má horfa til niðurstaðna rannsóknarinnar við forgangsröðun aðgerða, bæði ef grípa þarf til frekari niðurskurðaraðgerða og ekki síður þegar kemur að því að dregið verður úr niðurskurðaraðgerðum og auknu fjármagni verður á ný veitt inn í heilbrigðisþjónustu landsmanna. Vonandi nýtast niðurstöðurnar jafnframt sem grunnur að frekari þekkingaröflun á þessu sviði og mætti hugsanlega nota þær til að skoða enn frekar hvaða þættir það eru sem helst hvetja hjúkrunarfæðinga á hverri starfseiningu innan heilsugæslunnar í starfi. Heilsugæslan er starfrækt á mörgum stöðum, starfsvettvangur hennar er viðamikill og fjölbreyttur og margir hjúkrunarfæðingar sem þar starfa eru lítið inni á heilsugæslustöðunum sjálfum.

Eins og áður hefur verið nefnt er heilsugæslan fagleg skipulagsheild sem treystir á þekkingu fagstéttu sem þar starfa til verðmætasköpunar. Rannsóknin gefur nokkra innsýn í hvernig hjúkrunarfæðingar í heilsugæslu miðla þekkingu sín á milli og hægt er að nýta niðurstöður rannsóknarinnar í þeim tilgangi að skoða hvernig hægt er að efla og styrkja þekkingarmiðlun þeirra enn frekar. Dýrmæta þekkingu og reynslu er að finna innan þessa hóps en þekking hverrar starfseiningar virðist nokkuð staðbundin. Það er mikilvægt að heilsugæslan stuðli að því að varðveita þessa þekkingu með einhverjum hætti og finni leiðir til að efla miðlun hennar, jafnvel þvert á starfseiningar, til að styrkja þann þekkingargrunn sem heilsugæslan í heild sinni býr yfir. Að þekkingarmiðlun sem var í skipulegu ferli skyldi haldast að mestu óbreytt er vegvisir á mikilvægi þess að móta stefnu um meðhöndlun þekkingar. Góður jarðvegur virðist vera til staðar ef marka má niðurstöður rannsóknarinnar.

Rannsóknin tekur á tveimur ólíkum en kannski ekki svo óskyldum efnispáttum. Báðir byggja þeir í grunninn á meðhöndlun þekkingar og reynslu fagstéttar en einnig á þekkingu og reynslu sem starfsfólk hefur aðgengi að í störfum sínum innan heilsugæslunnar. Í hvorugan efnispáttinn var djúpt kafað en reynt var að varpa ljósi á þætti sem skiptu máli að mati þáttakenda. Rannsóknin veitir því stjórnendum ákveðnar grunnupplýsingar sem þeir geta vonandi nýtt sér til frekari rannsókna.

5.4 Tillögur að framtíðarrannsóknum

Margar hugmyndir að frekari rannsóknum vöknúðu meðan á vinnu þessarar rannsóknar stóð. Flestar leggja þær áherslu á þekkingu og hæfni hjúkrunarfræðinga. Þessi fagstétt býr yfir dýrmætri auðlind sem mikilvægt er að nýta sem best til verðmætasköpunar innan heilbrigðisþjónustunnar á Íslandi. Hér fyrir neðan má sjá yfirlit yfir helstu hugmyndir sem upp komu:

- Rannsókn með blandaðri aðferðafræði á starfshvötum hjúkrunarfræðinga innan heilsugæslunnar og skoða hvert starfssvið sérstaklega. Hægt er að nota rýnihópa þar sem þeir gefa færi á að deila reynslu og þróa nýjar hugmyndir.
- Rannsókn þar sem notuð er blönduð aðferðafræði til að fá fram viðhorf til þekkingarstjórnunar og upplýsingar um hvort aðferðir hennar séu notaðar innan heilsugæslunnar og hvort grundvöllur sé fyrir því að taka upp þekkingarstjórnun sem stjórntæki.
- Samanburðarrannsókn þar sem starfshvatar tveggja eða þriggja fagstéttu innan heilbrigðisvínsinda eru bornir saman.
- Samanburðarrannsókn þar sem öflun og miðlun þekkingar tveggja eða þriggja fagstéttu innan heilbrigðisvínsinda eru bornar saman.
- Rannsókn sem kannar með blandaðri aðferðafræði möguleika á að efla samstarf fagstéttu innan heilsugæslunnar og þá sérstaklega að efla samvinnu hjúkrunarfræðinga og lækna.
- Rannsókn þar sem viðhorf til upplýsingatækni eru skoðuð. Áhersla yrði lögð á að kanna getu og vilja starfsfólks til að nýta sér enn frekar alla þá möguleika sem tölvu- og upplýsingatækni býður upp á.

6 Ályktanir og lokaorð

6.1 Ályktanir

Í þessari rannsókn hefur verið kannað hvaða áhrif efnahagshrunið haustið 2008 hafði á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu. Helstu niðurstöður gefa til kynna að áhrif efnahagshrunsins hafi helst komið niður á þáttum sem tengjast starfinu sjálfu sem jafnframt er sá starfshvati sem þáttakendur töldu mikilvægastan. Fyrir utan álag og undirmönnun í daglegum störfum er þar helst að nefna neikvæð áhrif á fagleg tækifæri til að efla þekkingu og hæfni í starfi. Áhrif sem helst komu fram á skipulag og aðferðir sem notaðar eru til þekkingarmiðlunar eru að álag og tímaskortur dregur úr tækifærum til þekkingarmiðlunar sem á sér stað fyrir tilviljun en þekkingarmiðlun sem er í skipulegu ferli hefur að mestu leyti haldist óbreytt.

Stjórnendur í heilsugæslu þurfa að huga sérstaklega að neikvæðum áhrifum sem niðurskurður getur haft á starfshvatningu fagstéttu sem þar starfa og þekkingu þeirra rétt eins og á starfsemi stofnunarinnar og fjárhagslegan árangur. Með því að móta stefnu um þekkingu og miðlun hennar ásamt því að tryggja hjúkrunarfræðingunum tíma og svigrúm til að miðla dýrmætri fagþekkingu og reynslu er auðveldara fyrir heilsugæsluna að standa vörð um þekkingu og hæfni fagstéttu sem stofnunin treystir á til þess að geta veitt skjólstæðingum sínum góða og örugga heilbrigðisþjónustu.

6.2 Lokaorð

Niðurstöður rannsóknarinnar lýsa starfshvötum og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu á niðurskurðartínum. Eins og annað starfsfólk heilbrigðisþjónustunnar upplifa hjúkrunarfræðingar í heilsugæslu mikið álag í störfum sínum og telja að nú sé komið að þolmörkum. Að fá að vaxa og þróast í starfi er hjúkrunarfræðingum mikilvægur starfshvati og

umhugsunarefni fyrir stjórnendur heilbrigðisstofnana að niðurskurðaraðgerðir hafi komið svo mikið niður á þeim starfshvata. Verulega hefur dregið úr endurmenntunartækifærum, t.d. að fara á námskeið og ráðstefnur. Það að margir hjúkrunarfræðingarnir nefndu að festa þyrfti þessi réttindi í kjarasamninga styður mikilvægi þessara starfshvata. Þegar stjórnendur fara í niðurskurðaraðgerðir er mikilvægt að horfa til framtíðar því það er fólkisem áfram starfar hjá stofnuninni sem þjónusta hennar byggir á. Ef þekkingu fagstéttar er ekki viðhaldið og hún endurnýjuð er hætta á að þekking og hæfni heilbrigðisstarfsfólks sem heilsugæslan leggur til grundvallar góðri og öruggri heilbrigðisþjónustu verði gömul og úreld.

Aukin þörf fyrir samráð og gott upplýsingaflæði kemur ekki á óvart þar sem fagstéttir eins og hjúkrunarfræðingar í heilsugæslu eru vanir því að starfa sjálfstætt á vettvangi. Eins og fram kom í mörgum viðtölunum eru þeir oft eini heilbrigðismenntaði starfsmaðurinn á svæðinu og þurfa að treysta á eigin þekkingu og hæfni við ákvarðanatökur. Sumum fannst þetta kostur meðan aðrir söknuðu þess að hafa ekki stuðning starfsfélaga.

Meðal hjúkrunarfræðinga ríkir menning sem styður við þekkingarmiðlun. Hún virðist sprottin af innri hvatningarþáttum og mikilvægt að nýta þá hvatningu til að efla hana enn frekar. Hjúkrunarfræðingar í heilsugæslu nota helst tölvupóst til að miðla yfirborðsþekkingu en dýpri þekkingu er miðlað með samræðum og reynslusögum á skipulögðum umræðufundum. Þessa þekkingu þarf að varðveita með einhverjum hætti í þeim tilgangi að hún verði aðgengileg öllum sem innan heilsugæslunnar starfa en ekki eingöngu ákveðnum hópi starfsfólks eða tiltekinni starfseiningu.

Það er gagnkvæmur ávinningur heilsugæslunnar og hjúkrunarfræðinga sem þar starfa að hugað sé sérstaklega að þekkingu og stjórnun hennar innan heilsugæslunnar, ekki síst þar sem þekkingin og miðlun hennar gegnir mikilvægu hlutverki í starfshvatningu hjúkrunarfræðinga sem þar starfa. Mögulegar leiðir eru eftirfarandi:

- Fjárfesta í þekkingu og hæfni hjúkrunarfræðinga með því að opna fyrir og skipuleggja, í samráði við hjúkrunarfræðinga, tækifæri til starfsþróunar og endurmenntunar.

- Skapa tíma og svigrúm til þekkingarmiðlunar í formi samræðna og samveru. Einnig þarf að efla samvinnu og þátttöku í faghópum og stuðla á þann hátt að frekari þekkingarmiðlun innan fagsviða.
- Stuðla að markvissri notkun tölvu- og upplýsingakerfa til þekkingarmiðlunar.
- Hafa skipulega umræðufundi þar sem farið er yfir þætti sem varða starfið og þjónustu við skjólstæðinga með það að markmiði að skoða hvort eitthvað megi betur fara og læra af mistökum.
- Varðveita leynda þekkingu sem hjúkrunarfræðingar búa yfir með því að kortleggja hana og gera ljósa með flokkun og skráningu að svo miklu leyti sem það er hægt ásamt því að hvetja fólk til að segja og skrá reynslusögur.
- Að skoða möguleika á að innleiða þekkingarstjórnun með því að styðjast við einfalt líkan eins og t.d. líkan Bozbura frá árinu 2007 (sjá viðauka A, bls. 98) um áhrifaþætti á árangur, í þessu tilviki árangur í formi gæðaheilbrigðisþjónustu.
- Mikilvægt er að stjórnendur sýni hvatningu og stuðning í verki.

Það er gagnkvæmur ávinningur stjórnenda og starfsfólks að stjórnendur fundi með öllum starfseiningum innan heilsugæslunnar til að ræða núverandi ástand og ekki síður að fá fram hugmyndir fagfólks um hvernig hægt er að stuðla að öflugri samhæfingu og samvinnu innan heilsugæslunnar á Íslandi.

Heimildir

- Alwert, K. og Hoffmann, I. (2003). Knowledge management tools. Í K. Mertins, P. Heisig og J. Vorbeck (ritstjórar), *Knowledge management: Concepts and best practices* (bls. 114-150). Berlin: Springer.
- Amundson, N. E., Borgen, W. A., Jordan, S. og Erlebach, A. C. (2004). Survivors of downsizing: Helpful and hindering experiences. *Career Development Quarterly*, 52, 256-271.
- Andersen, J. A. (2009). Your favourite manager in an organizational disaster. *European Business Review*, 21(1), 5-16.
- Appelbaum, S. H., Close, T. G. og Klasa, S. (1999). Downsizing: An examination of some successes and more failures. *Management Decision*, 37, 424-436.
- Ardichvili, A., Page, V. og Wentling, T. (2002). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, 7(1). 64-77.
- Bartram, D. (2004). Assessment in organizations. *Applied Psychology: An International Review*, 53, 237-259.
- Bjørk, I. T., Samdal, G. B., Hansen, B. S., Tørstad, S. og Hamilton, G. A. (2007). Job satisfaction in a Norwegian population of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 747-757.
- Blackler, F. (1995). Knowledge, knowledge work and organizations: An overview and interpretation. *Organization Studies*, 16(6), 1021-1046.

- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G. og Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the role of extrinsic motivators, social-psychological forces and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29, 87-111.
- Bogdan, R. C. og Biklen, S. K. (2003). *Qualitative research for education* (4. útg.). Boston: Allyn & Bacon.
- Bozbura, F. T. (2007). Knowledge management practices in Turkish SMEs. *Journal of Enterprise Information Management*, 20(2), 209-221.
- Brockner, J., Spreitzer, G., Mishra, A., Hochwarter, W., Petter, L. og Weinberg, J. (2004). Perceived control as an antidote to the negative effects of layoffs on survivors' organizational commitment and job performance. *Administrative Science Quarterly*, 49, 76-100.
- Broderick, M. (2010). *The art of managing professional services – insights from leaders of the world's top firms*. New Jersey: Pearson Prentice Hall. Sótt af <http://www.informit.com/articles/article.aspx?p=1667485>
- Brook, I. (2006). *Organisational behavior. Individuals, groups and organisation* (3. útg.). Harlow: Financial Times Prentice Hall.
- Cabrera, E. F. og Cabrera, A. (2005). Fostering knowledge sharing through people management practices. *International Journal of Human Resource Management*, 16, 720-735.
- Cameron, K. S., Freeman, S. J. og Mishra, A. K. (1991). Best practices in white collar downsizing: Managing contradictions. *Academy of Management Executive*, 5(3), 57-73.
- Cameron, K. S. (1994). Strategies for successful organizational downsizing. *Human Resource Management*, 33(2), 189-211.
- Cascio, W. F. (1993). Downsizing: What do we know? What have we learned? *Academy of Management Executive*, 7(1), 95-104.

- Cascio, W. F. og Wynn, P. (2004). Managing a downsizing process. *Human Resource Management*, 43, 425-436.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks: Sage.
- Cruz, N. M., Pérez, V. M. og Cantero, C. T. (2009). The influence of employee motivation on knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 13(6), 478-490.
- Cummings, J. N. (2004). Work group, structural diversity, and knowledge sharing in a global organization. *Management Science*, 50, 352-364.
- Currie, G. og Kerrin, M. (2003). Human resource management and knowledge management: Enhancing knowledge sharing in a pharmaceutical company. *International Journal of Human Resource Management*, 15(6), 1027-1045.
- Daft, R. L. (2001). *Organization theory and design*. Cincinnati: South-Western.
- Davenport, T. H. og Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- De Boer, H. F., Enders, J. og Leisyte, L. (2007). Public sector reform in Dutch higher education: The organizational transformation of the University. *Public Administration*, 85(1), 27-46.
- Denzin, N. K. og Lincoln, Y. S. (ritstjórar). (2000). *Handbook of qualitative research* (2. útg.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Despres, C. og Hiltrop, J. M. (1995). Human resource management in the knowledge age: Current practice and perspectives on the future. *Employee Relations*, 17(1), 9-24.

- Dolan, S., Beout, A. og Balkin, D. B. (2000). Downsizing without downgrading: Learning how firms manage their survivors. *International Journal of Manpower*, 21(1), 34-46.
- Drucker, P. F. (2001). The next society. *The Economist*. Sótt af <http://www.economist.com/node/770819>
- Erden, Z., von Krogh, G. og Nonaka, I. (2008). The quality of group tacit knowledge. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(1), 4-18.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative methods in social research*. Boston: McGraw Hill.
- Evans, C. (2003). *Managing for knowledge: HR's strategic role*. Amsterdam: Butterworth-Heinemann.
- Farrell, M. og Mavondo, F. (2004). The effect of downsizing strategy and reorientation strategy on a learning orientation. *Personnel Review*, 33(4), 383-402.
- Fisher, S. R. og White, M. A. (2000). Downsizing in a learning organization: Are there hidden costs? *Academy of Management Review*, 25, 244-251.
- Gandolfi, F. (2006). *Corporate downsizing demystified: A scholarly analysis of a business phenomenon*. Hyderabad: The ICFAI University Press.
- Gandolfi, F. (2009). Training and development in an era of downsizing. *Journal of Management Research*, 9(1), 3-14.
- Gloet, M. og Berrell, M. (2003). The dual paradigm nature of knowledge management: Implications for achieving quality outcomes in human resource management. *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 78-89.
- Greenberg, J. og Baron, A. R. (2003). *Behavior in organizations*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Gunnarsdóttir, S., Clarke, S. P., Rafferty, A. M. og Nutbeam, D. (2009). Front-line management, staffing and nurse-doctor relationships as predictors of nurse and patient outcomes. A survey of Icelandic hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 920-927.
- Guptill, J. (2005). Knowledge management in health care. *Journal of Health Care Finance*, 31(3), 10-14.
- Haas, M. R. og Park, S. (2010). To share or not to share? Professional norms, reference groups, and information withholding among life scientists. *Organization Science*, 21, 873-895.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J., Hughes, F. o.fl. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 237-263.
- Helga Jónsdóttir. (2003). Viðtöl sem gagnasöfnunaraðferð. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknar í heilbrigðisvísinum* (bls. 67-84). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management*, 6, 91-100.
- Herzberg, F., Mausner, B. og Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. London: Transaction Publishers.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
- Hertting, A., Nilsson, K., Theorell, T. og Larsson, U. S. (2004). Downsizing and reorganization: Demands, challenges and ambiguity for registered nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 45, 145-154.
- Hinds, P. J., Patterson, M. og Pfeffer, J. (2001). Bothered by abstraction: The effect of expertise on knowledge transfer and subsequent novice performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1232-1243.

Hjúkrunarlög nr. 8/1974.

Hoe, S. L. (2006). Tacit knowledge, Nonaka and Takeuchi SECI model and informal knowledge processes. *International Journal of Organizational Theory and Behavior*, 9, 490-502.

Horwitz, F. M., Heng, C. T. og Quazi, H. A. (2003). Finders, keepers? Attracting, motivating and retaining knowledge workers. *Human Resource Management Journal*, 13(4), 23-44.

Huczynski, A. og Buchanan, D. (2007). *Organizational behaviour* (6. útg.). Harlow: Pearson.

Hughes, R. L., Ginnett, R. C. og Curphy, G. J. (2006). *Leadership: Enhancing the lessons of experience* (5. útg.). Boston: McGraw Hill.

Ingi Rúnar Eðvarðsson. (2004). *Pekkingarstjórnun*. Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

Jashapara, A. (2004). *Knowledge management: An integrated approach*. Harlow: Prentice Hall.

Katrín Blöndal. (2004). *Úrtök í eigindlegum rannsóknum*. Óbirt handrit.

Kluge, J., Stein, W. og Licht, T. (2001). *Knowledge unplugged: The McKinsey & Company global survey on knowledge management*. Hounds mills: Palgrave.

Kristján Kristjánsson. (2003). Hugtakagreining. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísvindum* (bls. 201-217). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

Kulkarni, V. V. (2008). *How does downsizing affect survivors? Insights from the literature*. Sótt af http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1100532

Kvale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Landy, F. J. og Conte, J. M. (2010). *Work in the 21st Century: An introduction to industrial and organizational psychology* (3. útg.). Malden: Wiley-Blackwell.
- Lesser, E. og Prusak, L. (2001). Preserving knowledge in an uncertain world. *MIT Sloan Management Review*, 43(1), 101-102.
- Lufthans, B. C. og Sommer, S. M. (1999). The impact of downsizing on workplace attitudes. *Group & Organization Management*, 24(1), 46-70.
- Lög um heilbrigðispjónustu nr. 40/2007.*
- Løwendahl, B. R., Revang, Ø. og Fosstenløkken, S. F. (2001). Knowledge and value creation in professional service firms: A framework for analysis. *Human Relations*, 54, 911-931.
- Maccoby, M. (2007). *The leaders we need: And what makes us follow.* Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Malhotra, N. og Morris, T. (2009). Heterogeneity in professional service firms. *Journal of Management Studies*, 46, 895-922.
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: Designing effective organization.* New Jersey: Prentice-Hall.
- Mishra, A. K., Mishra, K. E. og Spreitzer, G. M. (2009). Downsizing the company without downsizing morale. *MIT Sloan Management Review*, 50(3), 39-44.
- Mishra, A. K. og Spreitzer, G. M. (1998). Explaining how survivors respond to downsizing: The roles of trust, empowerment, justice, and work redesign. *Academy of Management Review*, 23, 567-588.
- Noer, D. (1993). *Healing the wounds: Overcoming the trauma of layoffs and revitalizing downsizations.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Nonaka, I. (1991). The knowledge creating company. *Harvard Business Review*, 69(6), 96-105.

- Nonaka, I., Toyama, R. og Konno, N. (2000). SECI, Ba and leadership: A unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33, 40-45.
- Petkovic, M. og Miric, A. A. (2009). Managing organizational knowledge while downsizing organizations. *Tourism and Hospitality Management*, 15(2), 257-265.
- Polanyi, M. (2009). *The tacit dimension*. Chicago: University of Chicago Press.
- Riggio, R. E. (2003). *Introduction to industrial/organizational psychology* (4. útg.). New Jersey: Prentice Hall.
- Saari, L. M. og Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43, 395-407.
- Sharoff, L. (2006). A qualitative study of how experienced certified holistic nurses learn to become competent practitioners. *Journal of Holistic Nursing*, 24(2), 116-124.
- Sigríður Halldórsdóttir. (2000). The Vancouver school of doing phenomenology. Í B. Fridlund og C. Hildingh (ritstjórar), *Qualitative research methods in the service of health* (bls. 47-81). Lund: Studentlitteratur.
- Sigríður Halldórsdóttir. (2003). Vancouver-skólinn í fyrirbærafræði. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknun í heilbrigðisvísvindum* (bls. 249-265). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Sigrún Gunnarsdóttir. (2006). *Quality of working life and quality of care in Icelandic hospital nursing*. Doktorsritgerð, London School of Hygiene & Tropical Medicine. Reykjavík: Rannsóknarstofnun í hjúkrunarfræði við Háskóla Íslands og Landspítala-háskólasjúkrahús.

Sigrún Gunnarsdóttir og Helga Bragadóttir. (2007). Hvað er starfsþróun og fyrir hverja er hún? Að huga að starfsþróun hjúkrunarfræðinga og ljósmaðra. *Tímarit hjúkrunarfræðinga*, 5(83), 14-17.

Sigurður Kristinsson. (2003). Siðfræði rannsókna og siðanefndir. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisví sindum* (bls. 161-178). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

Sigurlína Davíðsdóttir. (2003). Eigindlegar eða megindlegar rannsóknaraðferðir? Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum á heilbrigðisví sindum* (bls. 219-235). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

Simpson, W. A. (1989). *Motivation* (2. útg.). London: Industrial Society.

Tagliaventi, M. R. og Mattarelli, E. (2006). The role of networks of practice, value sharing, and operational proximity in knowledge flows between professional groups. *Human Relations*, 59, 291-319.

Utriainen, K. og Kyngäs, H. (2009). Hospital nurses job satisfaction: A literature review. *Journal of Nursing Management*, 17, 1002-1010.

Van Manen, M. (1997). *Researching lived experience: Human science for an action sensitive pedagogy*. Ontario: The Althouse Press.

Velferðarráðuneytið (e.d.). *Greinargerð til velferðarráðherra um heilbrigðisstofnanir og sjúkrahús vegna fjárlaga 2012*. Sótt af <http://www.velferdarraduneyti.is/frettir-vel/nr/33109>

Vilma, Z. og Egle, K. (2007). Improving motivation among health care workers in private health care organizations: A perspective of nursing personnel. *Baltic Journal of Management*, 2, 213-224.

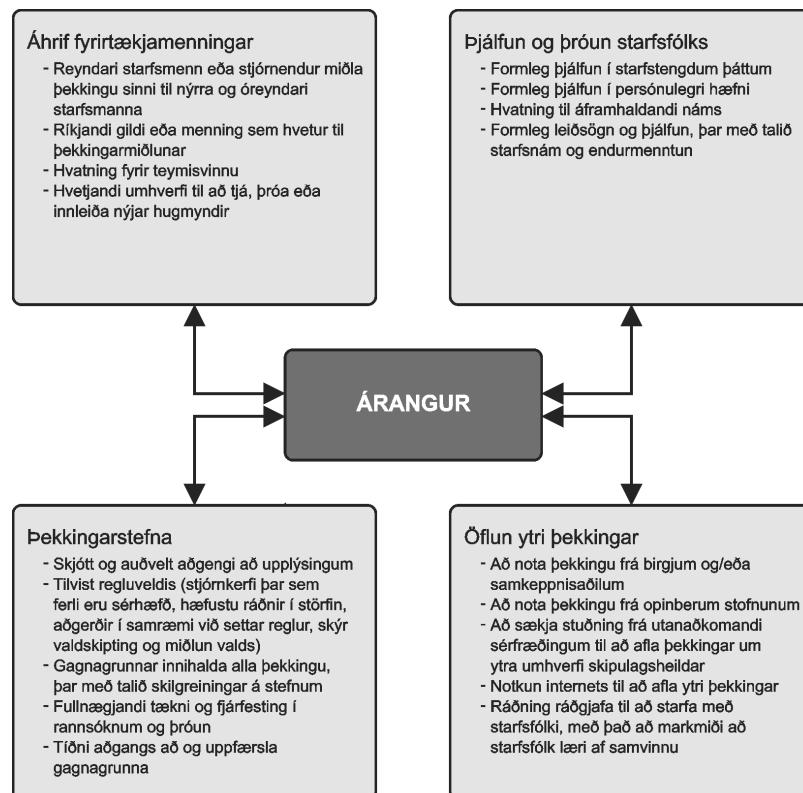
Von Krogh, G. (1998). Care in knowledge creation. *California Management Review*, 40(3), 133-153.

Wachter, K. (2003). Rethinking Maslow's needs. *Journal of Family and Consumer Sciences*, 95(2), 68-69.

Wenger, E. C. og Snyder, W. M. (2000). Communities of practice: The organizational frontier. *Harvard Business Review*, 78(1), 139-145.

Wigblad, R., Lewer, J. og Hansson, M. (2007). A holistic approach to the productivity paradox. *Human Systems Management*, 26(2), 85-97.

Viðauki A: Líkan Bozbura



Bozbura F. T. (2007). Knowledge management practices in Turkish SMEs. *Journal of Enterprise Information Management* 20(2), 209-221.

Viðauki B: Viðtalsrammi

Viðtalsrammi

- Má ég biðja þig að nefna þá þætti sem helst veita þér hvatningu og ánægju í starfi?
- En hvaða aðstæður finnst þér að hindri þig í starfi?
- Hvaða áhrif, ef einhver, telur þú að niðurskurður undanfarinna ára hafi haft á starfshvata þína og líðan þína í starfi?
- Í dag er þekking talin einn af hornsteinum fagstéttta eins og hjúkrunarfraeðinga. Mig langar því að spyra þig um þekkingu og hvernig þú aflar þér þekkingar og einnig hvernig þið miðlið þekkingu ykkar á milli innan heilsugæslunnar.
- Hvaða þekkingu telur þú mikilvægasta í þínu starfi (horfa til þess hvers eðlis slík þekking er, skráð og gagnreynd eða leynd, eða hvort tveggja)?
- Hvernig aflar þú þér nýrrar þekkingar sem tengist starfinu?
- Hvaða þættir koma helst í veg fyrir að þú aflir þér nýrrar þekkingar?
- Hvaða stjórnendur og reyndir starfsmenn þekkingu til nýrra og/eða óreyndari starfsmanna?
- Hvaða áhrif, ef einhver, telur þú að niðurskurður undanfarinna ára hafi haft á þá þætti sem þú hefur nefnt hér og tengjast þekkingu, öflun hennar og miðlun innan heilsugæslunnar?
- Er eithvað sem stjórnendur geta gert í dag til að hvetja þig frekar í starfi og stuðla að frekari starfsánægju? Ef svo, hvað þá helst?

Viðauki C: Bréf til framkvæmdastjóra Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri

Margrét Guðjónsdóttir, framkvæmdastjóri
Heilsugæslustöðvarinnar á Akureyri

Akureyri, 12. september, 2011

Ég heiti Emilía Jarprúður Einarsdóttir og er meistaranemi í heilbrigðisvíndum við Háskólan á Akureyri. Ég er núna að vinna að rannsókn minni sem kemur til með að fjalla um áhrif efnahagshrunsins á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu. Ábyrgðarmenn rannsóknarinnar og leiðbeinendur eru dr. Ingi Rúnar Eðvarðsson, prófessor við viðskiptafræðideild Háskóla Íslands, netfang ingire@hi.is, og dr. Sigríður Halldórssdóttir, prófessor og deildarformaður framhaldsnámsdeildar heilbrigðisvíndasviðs Háskólans á Akureyri, netfang sigridur@unak.is og sími 861-4911.

Það er gagnkvæmur ávinnungur starfsfólks og stofnana að virkja og viðhalda starfshvötum starfsfólks, sérstaklega nú á tímum aðhalds og sparnaðar. Hjúkrunarfræðingar, eins og aðrar fagstéttir, búa yfir dýrmætri þekkingu sem eflist og styrkist sé henni sinnt af ræktarsemi og hún er jafnframt árangursrík leið til verðmætasköpunar.

Ef óskað er eftir nánari upplýsingum er hægt að ná í síma 897 5461 eða senda mér tölvupóst á emiliaeinars@gmail.com. Einnig eru leiðbeinendur mínir og ábyrgðarmenn rannsóknarinnar tilbúnir að svara og útskýra tilgang rannsóknarinnar sé eftir því óskað. Símanúmer og netföng hafa þegar komið fram.

Að lokum vil ég geta þess að farið verður með allar upplýsingar sem trúnaðarmál og þess gætt að ekki verði hægt að rekja þær til viðkomandi einstaklinga. Öllum rannsóknargögnum verður eytt að rannsókn lokinni og hún kynnt Persónuvernd.

Með von um gott samstarf
Emilía J. Einarsdóttir, meistaranemi við Háskólan á Akureyri
H.s.: 462-5461, gsm: 897-5461
emiliaeinars@gmail.com

Viðauki D: Bréf til hjúkrunarforstjóra Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

Þórunn Ólafsdóttir, hjúkrunarforstjóri
Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins

Akureyri, 13. desember, 2011

Ég heiti Emilía Jarþrúður Einarsdóttir og er meistaranemi í heilbrigðisvíndum við Háskólann á Akureyri. Ég er að vinna að rannsókn minni sem kemur til með að fjalla um áhrif efnahagshrunsins á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu. Ábyrgðarmenn rannsóknarinnar og leiðbeinendur eru dr. Ingi Rúnar Eðvarðsson, prófessor við viðskiptafræðideild Háskóla Íslands, netfang ingire@hi.is, og dr. Sigríður Halldórsdóttir, prófessor og deildarformaður framhaldsnámsdeildar heilbrigðisvíndasviðs Háskólangs á Akureyri, netfang sigridur@unak.is og sími 861-4911.

Það er gagnkvæmur ávinningur starfsfólks og stofnana að virkja og viðhalda starfshvötum starfsfólks, sérstaklega nú á tímum aðhalds og sparnaðar. Hjúkrunarfræðingar, eins og aðrar fagstéttir, búa yfir dýrmætri þekkingu sem eflist og styrkist sé henni sinnt af ræktarsemi og hún er jafnframt árangursrík leið til verðmætasköpunar.

Ef óskað er eftir nánari upplýsingum er hægt að ná í síma 897 5461 eða senda mér tölvupóst á emiliaeinars@gmail.com. Einnig eru leiðbeinendur mínr og ábyrgðarmenn rannsóknarinnar tilbúnir að svara og útskýra tilgang rannsóknarinnar sé eftir því óskað. Símanúmer og netföng hafa þegar komið fram.

Að lokum vil ég geta þess að farið verður með allar upplýsingar sem trúnaðarmál og þess gætt að ekki verði hægt að rekja þær til viðkomandi einstaklinga. Öllum rannsóknargögnum verður eytt að rannsókn lokinni og hún kynnt Persónuvernd.

Með von um gott samstarf
Emilía J. Einarsdóttir, meistaranemi við Háskólann á Akureyri
H.s.: 462-5461, gsm: 897-5461
emiliaeinars@gmail.com

Viðauki E: Kynningabréf til þátttakenda

Ég heiti Emilía Jarþrúður Einarsdóttir og er að ljúka meistararanámi mínu í heilbrigðisvíðindum við Háskólann á Akureyri. Hluti þess náms er að gera rannsókn, sem í mínu tilviki beinist að þeirri spurningu hvaða áhrif niðurskurður undanfarinna ára hefur haft á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu. Tilgangur þessa bréfs er að óska eftir þátttöku þinni og kynna fyrir þér rannsóknina.

Ábyrgðarmenn rannsóknar: Ábyrgðarmenn rannsóknarinnar og leiðbeinendur eru dr. Ingi Rúnar Eðvarðsson, prófessor við viðskiptadeild Háskóla Íslands, netfang ingire@hi.is, og dr. Sigríður Halldórsdóttir, prófessor og deildarformaður framhaldsnámsdeilda heilbrigðisvíðindasviðs Háskólangs á Akureyri, netfang sigridur@unak.is og sími 861-4911. Einnig er hægt að nái í mig í síma 897-5461 eða senda tölvupóst á netfangið emiliaeinars@gmail.com ef óskað er eftir frekari upplýsingum.

Tilgangur rannsóknar: Tilgangur þessarar rannsóknar er í fyrsta lagi að auka þekkingu og greina áhrif efnahagshrunsins á helstu starfshvata hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu og í öðru lagi að auka þekkingu og greina áhrif efnahagshrunsins á þekkingarmiðlun sama hóps.

Þátttaka og framkvæmd rannsóknar: Hjúkrunarforstjórum hefur verið sent bréf þar sem óskað var eftir samstarfi og þeir jafnframt beðnir um lista yfir starfandi hjúkrunarfræðinga. Af þeim lista voru síðan valdir af handahófi fimm einstaklingar, og óskað eftir þátttöku þeirra í rannsókninni. Hugsanlegt er að heildarfjöldi þátttakenda verði meiri, en fjöldi þátttakenda er háður því hversu vel gengur að ná ákveðinni mettun í þeim viðræðuatriðum sem fram kunna að koma. Áætlað er að viðtölin í heild verði tíu, fimm á Heilsugæslustöðinni á Akureyri og fimm hjá Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins. Viðtöl við hjúkrunarfræðinga hjá Heilsugæslustöðinni á Akureyri færð fram í október og nóvember 2011 en viðtöl við hjúkrunarfræðinga Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins munu væntanlega fara fram í febrúar 2012. Rannsóknin byggir á eigindlegri aðferðafræði með hálfstöðluðum einstaklingsviðtolum við þátttakendur. Þeir sem samþykkja þátttöku í rannsókninni

gefa kost á samræðu við rannsakanda sem er hljóðrituð og tekur að öllum líkindum ekki lengri tíma en eina klukkustund. Að gagnagreiningu lokinni mun rannsakandi staðfesta greiningu með tveimur til þremur þáttakendum.

Nú langar mig að spyrja þig hvort þú sért tilbúin til þáttöku í þessari rannsókn. Samþykkir þú þáttöku munum við ákveða stað og stund til að hittast þannig að þér henti sem best.

Trúnaður: Framkvæmd rannsóknar verður alfarið í höndum rannsakanda og verða útprentuð gögn geymd í læstri hirslu sem rannsakandi og ábyrgðarmenn rannsóknarinnar hafa einir aðgang að. Fullum trúnaði er heitið við þáttakendur og því til staðfestingar skrifar rannsakandi ásamt þáttakanda undir upplýst samþykki. Úrvinnsla rannsóknargagna fer fram í tölvu og verða öll gögn geymd þar undir lykilordi sem rannsakandi hefur einn aðgang að. Öllum rannsóknargögnum verður eytt að rannsókn lokinni. Að lokum skal þess getið að farið verður að kröfum laga um persónuvernd nr. 77/200 til að tryggja að nöfn og önnur persónauðkenni komi hvergi fram. Þáttakendur geta hætt þáttöku í rannsókninni á hvaða stigi hennar sem er án skýringa eða eftirmála. Rannsóknin hefur verið tilkynnt til Persónuverndar.

Áviningur: Með þáttöku í rannsókninni getur þú komið á framfæri upplýsingum sem eru mikilvægar til að varpa ljósi á áhrif niðurskurðar á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga. Það er von míni að niðurstöður rannsóknarinnar nytist stjórnendum heilbrigðisstofnana til að koma til móts við starfshvata hjúkrunarfræðinga, ásamt því að vekja athygli á mikilvægi þess að nýta og varðveita dýrmæta þekkingu sem fagstéttir þessa lands búa yfir.

Með góðri kveðju og von um gott samstarf,
Emilía Jarþrúður Einarsdóttir,
meistaraniemi við Háskólann á Akureyri
Sími: 462-5461, gsm: 897-5461
emiliaeinars@gmail.com

Viðauki F: Upplýst samþykki

Upplýst samþykki

Ég, undirrituð, staðfesti með samþykki mínu að taka þátt í rannsókninni: *Áhrif efnahagshrunsins á starfshvata og þekkingarmiðlun hjúkrunarfræðinga í heilsugæslu.*

Ég hef fengið bæði munnlegar og skriflegar upplýsingar um rannsóknina, tilgang hennar, framkvæmd og verndun persónuupplýsinga í kynningarbréfi. Með undirritun minni samþykki ég að deila með rannsakanda persónulegri upplifun minni af þeim þáttum sem helst hvetja mig í starfi, að viðtölin verði hljóðrituð og síðan skrifuð upp frá orði til orðs til greiningar. Mér er ljóst að þótt ég hafi skrifað undir þessa samstarfsyfirlýsingu þá get ég hætt þátttöku hvenær sem er án útskýringa eða eftirmála.

Samþykki þátttakanda:

Undirskrift þátttakanda

Staður og dagsetning

Undirskrift rannsakanda til staðfestingar að upplýsts samþykkis hafi verið aflað:

Undirskrift rannsakanda

Viðauki G: Upplýsingar um bakgrunn þátttakenda

Upplýsingar um bakgrunn þátttakenda

- Aldur
 - 21-30 ára
 - 31-40 ára
 - 41-50 ára
 - 51-60 ára
 - 61 árs og eldri
- Kyn
 - Kona
 - Karl
- Menntun
 - Próf frá Hjúkrunarskóla Íslands
 - Próf frá Hjúkrunarskóla Íslands og framhaldsnám
 - Bs - Fyrsta háskólagráða
 - Bs - Fyrsta háskólagráða og framhaldsnám
 - MSc - meistaranám
 - Doktorspróf
 - Önnur löggild sérþekking
- Starfsaldur
 - 0-2 ár
 - 3-6 ár
 - 7-10 ár
 - 11-14 ár
 - 15-18 ár
 - 19 ár eða lengur

Viðauki H: Svarbréf frá Persónuvernd

Emilía Jarþrúður Einarsdóttir
Klettaborg 33
600 Akureyri



Persónuvernd

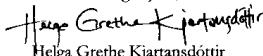
Rauðarinsig 10 105 Reykjavík
síni 510 9600 hefðsíni 510 9606
nesting.postur@personusvernd.is
vefslag personusvernd.is

Reykjavík 7. október 2011
Tílívun: S5405/2011/ HGK/...

Hér með staðfestist að Persónuvernd hefur mótttekið tilkynningu í yðar nafni um vinnslu persónuupplýsinga. Tilkynningin er nr. S5405/2011 og fylgir aðrir hennar hjálgt.

Allar tilkynningar sem berast Persónuvernd birtast sjálfkrafa á heimasiðu stofnunarinnar. Tekið skal fram að með móttöku og birtingu tilkynninga hefur engin afstaða verið tekin af hálfu Persónuverndar til efnis þeirra.

Hafa ber í huga að miðlun úrtakslista til rannsakanda getur talist sjálfstæð vinnsla persónuupplýsinga og þarf sem slika að byggja á viðsluhheimild í 8. og 9. gr. laga nr. 77/2000, t. d. þegar rannsakandi fer úrtakslista eða nafnlistu frá þriðja aðila. Slikt er þó ekki uppi á teningnum þegar félag eða samtök láta framkvæma skoðanakönnun meðal félagsmanna sína jafnvel þótt fengin sé til þess utanáðkomandi aðili.

Virðingarfyllst,

Helga Grethe Kjartansdóttir

Hjál.: - Tilkynning nr. S5405/2011 um vinnslu persónuupplýsinga.