



# MS ritgerð í mannauðsstjórnun

**„...þínu stólað á heppnina“**  
Upplifun starfsmanna á upplýsingamiðlun  
í fyrstu bylgju COVID-19

**Nanna Björk Rúnarsdóttir**

Leiðbeinandi: Dr. Ásdís E. Petersen, aðjúnt

Júní 2021



**HÁSKÓLI ÍSLANDS**  
**FÉLAGSVÍSINDASVIÐ**

VIÐSKIPTAFRÆÐIDEILD

**„...þínu stólað á heppnina“**

***Upplifun starfsmanna á upplýsingamiðlun***

***í fyrstu bylgju COVID-19***

Nanna Björk Rúnarsdóttir

Lokaverkefni til MS-gráðu í mannauðsstjórnun

Leiðbeinandi: Dr. Ásdís E. Petersen, aðjúnkt

Viðskiptafræðideild

Félagsvísindasvið Háskóla Íslands

Júní 2021

„...þínu stólað á heppnina“

Ritgerð þessi er 30 eininga lokaverkefni til MS prófs við Viðskiptafræðideild,  
Félagsvísindasvið Háskóla Íslands.

© 2021 Nanna Björk Rúnarsdóttir

Ritgerðina má ekki afrita nema með leyfi höfundar.

Reykjavík, 2021

## Formáli

Rannsókn þessi er lokaverkefni í meistaranámi mínu í mannauðsstjórnun við Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands. Ritgerðin er til 30 eininga og fjallar um upplýsingamiðlun á áfallatímum. Leiðbeinandi minn er dr. Ásdís E. Petersen aðjúnkt við Háskóla Íslands, ég þakka henni þolinmæðina, hvatninguna og stuðninginn. Ég vil þakka viðmælendum mínum innilega fyrir þátttökuna. Ástarþakkir vil ég færa foreldrum mínum, Ernu Bjargeyju og Rúnari, fyrir allt sem þau gerðu til að létta mér lífið í þessu ferli. Ég þakka ömmu Jónu og Sigþóri fyrir pössun á Úlla mínum. Berglindi systur og Bjössa mínum þakka ég yfirlesturinn. Bjössa, Úlla, Hólmfríði og öðrum vinum þakka ég hvatninguna. Samstarfsfólki mínu þakka ég sömuleiðis fyrir stuðninginn og velvild í minn garð, þið eruð æði.

## Útdráttur

Heimsfaraldur COVID-19 fór ekki fram hjá mörgum. Verkferlar og starfshættir starfsheilda breyttust ört í baráttunni við að ná tökum á þessari vá. Félagsleg tengsl og líðan fólks lét á sjá. Í ljósi þessara síbreytilegu aðstæðna var brýnt að rannsaka hvernig upplýsingar skiluðu sér innan starfsheilda.

Markmið rannsóknarinnar „...*Pínu stólað á heppnina*“ var að ná utan um sameiginlega upplifun almennra starfsmanna á upplýsingamiðlun í fyrstu bylgju COVID-19. Rannsóknarspurningin var: *Hver er upplifun starfsmanna Bæjarskrifstofa Kópavogs á upplýsingamiðlun í fyrstu bylgju COVID-19?* Til þess að leita svara við rannsóknarspurningunni, var eigindleg rannsóknaraðferð notuð. Þar var stuðst við fyrirbærafræðilegt sjónarhorn við öflun gagna og greiningu á þeim, með áherslu á að ná innsýn og skilning á upplifun þátttakenda á upplýsingamiðlun. Viðtöl voru tekin við ellefu starfsmenn af ólíkum deildum, þriggja ólíkra sviða Bæjarskrifstofanna.

Fræðilegt sjónarhorn var út frá mannauðsstjórnun og lykilhugtök rannsóknar voru: *Upplýsingamiðlun, líðan starfsmanna og áfallastjórnun*. Þemun sem birtust rannsakanda í greiningarferlinu voru: *Upplýsingar tilviljanakenndar, söknuður vinnufélaga og rafræn bylting*. Helstu niðurstöður gáfu til kynna að eftirfylgni í upplýsingamiðlun bæjarins var ábótavant. Starfsmenn söknuðu raunverulegra samskipta við vinnufélaga. Starfsmenn voru ánægðir með TEAMS fundarkerfið. Flestir telja að fjarvinna í einhverri mynd sé komin til að vera, þó ekki í þeirri ýktu mynd sem gripið hefur verið til á tímum COVID-19.

Viðtölin voru greind með fyrirbærafræðilegri aðferð. Slík nálgun rannsakar svör þátttakenda með opnum huga til að koma auga á þemu sem lýsa því fyrirbæri sem verið var að rannsaka. Við greiningu kom kjarni viðfangsefnis í ljós: *Skilningur og söknuður*.

## Abstract

None has been unaffected by the COVID-19 global pandemic. The work processes and practices of entire organizations have changed in response to this menace. People's social connections and wellbeing have been impacted. This rapid change called for research into how information is received within organizations.

The goal of this research was to examine a staff's collective experience of information delivery in the first wave of COVID-19. The stated question was: *What is the experience of the Kópavogur town hall staff of information delivery in the first wave of COVID-19?* A qualitative research method was used to answer this question. The method uses a phenomenological approach to information gathering and analysis, with emphasis on understanding and gaining insight into the participants' experience of information delivery. Eleven staff members of various departments in three different divisions were interviewed.

The theoretical focus of this research was the theory of human resources management and the key concepts were: *Information delivery, staff wellbeing and crisis management*. The themes revealed in the analytical process were: *Randomness of information, missing one's colleagues and electronic revolution*. The research indicates that follow-up was lacking in the town's information delivery. Staff members missed actual communication with their colleagues. Staff were pleased with the TEAMS remote meeting software. Most believe that some form of "working from home" is here to stay, although not to the extent required by the pandemic.

The interviews were analyzed using a phenomenological approach. This method analyses the participants' answers with an open mind in order to identify themes relating to research's query. The analysis revealed the core topics of the research: *understanding and absence*.

## Efnisyfirlit

Efnisyfirlit .....	6
1 Inngangur .....	7
1.1 Starfsmannastefna Kópavogsbæjar .....	9
2 Fræðileg umfjöllun .....	10
2.1 Upplýsingamiðlun .....	10
2.2 Upplýsingamiðlun og stjórnendur .....	10
2.3 Boðleiðir og upplýsingatækni .....	11
2.4 Áhrif fjölmiðla .....	12
2.5 Líðan starfsmanna.....	13
2.6 Upplýsingaflæði og starfsánægja.....	15
2.7 Áföll.....	16
2.8 Áfallaáætlun.....	17
2.9 Áfallastjórnun.....	18
2.10 Upplýsingamiðlun í áföllum .....	19
3 Aðferðafræði.....	21
3.1 Eigindleg rannsóknaraðferð.....	21
3.2 Þátttakendur .....	22
3.3 Gagnaöflun og gagnagreining .....	23
3.4 Siðferðileg álitamál og takmarkanir rannsókna .....	24
4 Niðurstöður.....	25
4.1 Upplýsingar tilviljanakenndar .....	25
4.2 Söknuður vinnufélaga .....	33
4.3 Rafræn bylting! .....	37
5 Umræður um niðurstöður .....	46
Lokaorð.....	53
Heimildaskrá.....	54
Viðauki 1 – Kynningarbréf til þátttakenda .....	59
Viðauki 2 - Viðtalsrammi .....	60

# 1 Inngangur

Upplýsingamiðlun er talin einn mikilvægasti þáttur í öllum samskiptum. Við lifum á tímum þar sem fólk keppist við að deila upplýsingum og sækja þær á víxl. Upplýsingamiðlum fjölgar stöðugt án þess endilega að ógilda þá sem fyrir eru. Fólk er alltaf að miðla, hvort heldur heimshorna á milli eða í sínu nánasta umhverfi.

Í meistaranámi mínu við Háskóla Íslands var mikilvægi góðra samskipta og upplýsingaflæðis í skipulagsheildum tíðrætt. Líðan starfsmanna skiptir einnig sköpum þegar kemur að því að viðhalda eða ná upp starfsemi eftir áföll.

Á undanförnum misserum hafa aðgerðir gegn kórónuveirunni breytt verkferlum og starfsháttum starfsheilda um allan heim. Veiran er talin eiga upptök sín í Kína í lok árs 2019 (Embætti Landlæknis, 2020-a). Fyrsta greinda COVID-19 smit á Íslandi í byrjun árs 2020 (Embætti landlæknis, 2020-b). Örfáum dögum seinna var sett á samkomubann og tveggja metra regla orðin gild hér á landi (Covid.is, 2020). Ýmsar sóttvarnaraðgerðir, lög og reglugerðir hafa verið settar síðan þá. Sérútbúið rakningar-app og sívaxandi upplýsingasíðan covid.is, voru útbúin sérstaklega vegna COVID-19 hér á landi. Stjórnendur skipulagsheilda líkt og aðrir landsmenn þurftu að takast á við nýjan veruleika. Verkferlar og vinnuaðstaða tóku allt í einu mið af hratt smitandi veiru sem gæti lamað samfélagið og yfirfyllt allar heilbrigðisstofnanir þess ef ekkert væri að gert (Covid.is, 2020).

Það tímabil þegar smitum fjölgar og gripið er til sóttvarnaraðgerða til að fækka þeim og það skilar síðan árangri er kallað bylgja. Upphaf og endalok hveirar bylgju eru samt ekki alltaf alveg skýr. Fyrsta bylgjan er talin hafa byrjað 28. febrúar 2020 þegar fyrsta smit veirunnar var staðfest. Henni lauk um mánaðamótin maí/júní rétt eftir fyrstu tilslakanir á sóttvarnaraðgerðum 25. maí 2020.

Sjálf starfaði ég á velferðarsviði Kópavogsbæjar þegar faraldurinn hófst. Þar líkt og annars staðar var verkferlum ítrekað breytt til að koma til móts við tilmæli Almannavarna og öryggi starfsmanna og viðskiptavina. Sú reynsla vakti áhuga minn á efninu. Í ljósi þessara síbreytilegu aðstæðna er brýnt að rannsaka hvernig upplýsingar skila sér innan starfsheilda. Markmið rannsóknarinnar er að ná utan um og auka þekkingu á upplifun starfsmanna á upplýsingamiðlun í fyrstu bylgju COVID-19; þegar fregnir af heimsfaraldri umbreyttu starfsháttum þeirra og líðan.



Eigindleg aðferðafræði er notuð í þessari rannsókn. Gagna er aflað með viðtölum við elleftu þátttakendur sem allir voru almennir starfsmenn Bæjarskrifstofa Kópavogsbæjar í fyrstu bylgju COVID-19. Reynt er að fanga með aðferðum fyrirbærafræðinnar, reynslu þátttakenda af upplýsingamiðlun.

Lykilhugtök rannsóknar eru: *Upplýsingamiðlun, líðan starfsmanna, áfallastjórnun*. Með því að skoða hvernig þátttakendur rannsóknar upplifa upplýsingaflæði Bæjarskrifstofanna þá fást vísbendingar um vísindalegt og hagnýtt gildi. Þá er vonast til að hún nýtist vel inn í framtíðina ef viðlíka áföll herja á starfsheildir og miðla þarf upplýsingum á skilvirkan og öruggan hátt eða við gerð áfallaáætlaða innan starfsheilda. Niðurstöður geta nýst Bæjarskrifstofum Kópavogs en einnig öðrum bæjarskrifstofum á áfallatímum. Rannsóknarspurningin er: *Hver er upplifun starfsmanna Bæjarskrifstofa Kópavogs á upplýsingamiðlun í fyrstu bylgju COVID-19?*

Rannsóknin skiptist í 6 meginkafla. Í öðrum kafla er fjallað um starfsmannastefnu Kópavogsbæjar. Í þriðja kafla er gerð grein fyrir fræðilegum hugtökum úr fyrri rannsóknnum um upplýsingamiðlun, líðan starfsmanna og áföll. Í fjórða kafla er framkvæmd rannsóknarinnar útskýrð og fjallað um aðferðafræði hennar. Í fimmta kafla er grein gerð fyrir niðurstöðum rannsóknarinnar og þeim sem komu í ljós við fyrirbærafræðilega greiningu gagna. Í sjötta kafla eru umræður um niðurstöður. Í lokin er rannsóknarspurningunni svarað og rætt um hagnýtt gildi rannsóknarinnar.

## 1.1 Starfsmannastefna Kópavogsbæjar

Í ljósi þess að þátttakendur rannsóknarinnar eru allir starfsmenn Bæjarskrifstofa Kópavogs er mikilvægt að skoða stefnu bæjarins þegar kemur að upplýsingaflæði og líðan starfsmanna. Starfsmannastefnan er aðgengileg á heimasíðu bæjarins, kopavogur.is.

Það er markmið bæjarins að hjálpa fólki að vaxa og dafna í starfi. Tryggja góða vinnuaðstöðu, aðbúnað og öryggi á vinnustað eins og hægt er. Einnig að jákvætt viðmót, virðing og traust ríki milli starfsmanna. Auðvelda á fólki að samræma fjölskylduábyrgð og starf eins og kostur er. Öllum skal gert kleift að minnka við sig vinnu tímabundið vegna fjölskylduábyrgðar. Starfsmenn skulu eiga kost á hlutastörfum og sveigjanlegum vinnutíma eftir því sem kjarasamningar og aðstæður framast leyfa. Starfsmenn séu vel upplýstir um verkefni sín og skyldur og að markmið bæjarstjórnar séu starfsmönnum ávallt ljós (Kopavogur.is, 2018).

Stjórnendum er gert að tileinka sér jákvætt viðhorf til starfsmanna og tileinka sér virkt upplýsingastreymi. Þeim ber að skapa samkennd meðal starfsmanna og hafa samráð við þá um málefni vinnustaðarins og beita sér fyrir sem víðtækastri sátt um þau. Samstarf milli sviða og deilda á að vera í sem bestu horfi. Stjórnendur skulu hlusta á viðhorf starfsmanna og leitast við að laða fram hæfileika sérhvers starfsmanns þannig að starfskraftar hans nýtist bæjarfélaginu sem best (Kopavogur.is, 2018).

Starfsmenn skulu leitast við að laga sig að breyttum kröfum, sem starf þeirra gerir til þeirra, svo sem vegna tæknilegrar og faglegrar þróunar og vera reiðubúnir að þjálfa sig til nýrra og breyttra verkefna. Æskilegt er að starfsmenn leggi rækt við eigin heilsu og ástundi heilbriggt lífverni (Kopavogur.is, 2018).

Kópavogsbær leggur áherslu á að samskipti starfsmanna skulu einkennast af virðingu, umburðarlyndi og jákvæðu viðmóti. Vinnuumhverfi skal vera laust við hættuleg efni og aðra vá eins og kostur er og í samræmi við lög og reglugerðir um öryggi og aðbúnað á vinnustöðum. Jafnframt ber starfsmönnum og þeim skal gert kleift, að fylgja kröfum sem gerðar eru til þeirra um öryggi og gætni í starfi (Kopavogur.is, 2018).

## 2 Fræðileg umfjöllun

Viðfangsefni rannsóknar er upplýsingamiðlun á áfallatímum. Í þessum kafla verður farið yfir fræðilega umfjöllun tengda viðfangsefninu og hugtökum rannsóknar sem eru: *upplýsingamiðlun, líðan starfsmanna og áfallastjórnun*. Hugtök eru skilgreind og skoðuð samhliða hvort öðru þegar það á við.

### 2.1 Upplýsingamiðlun

Nær öll mannleg samskipti byggja á upplýsingamiðlun. Einhver gefur frá sér upplýsingar á meðan annar tekur á móti þeim, sendir þær áfram, svarar þeim eða byggir ofan á þær. Stundum eru boðleiðirnar mjög óformlegar og sjálfsgæðar. Öðrum stundum eru þær mjög formlegar og jafnvel þvingandi. Allt snýr að því að vera hluti af mismunandi heildum í leik og starfi þar sem við lærum, kennum, tjáum, deilum og allt það sem við þurfum til að framkvæma verkefni og lifa lífinu, jafnt innan sem utan skipulagsheilda (Riel, 2008).

Markmið upplýsingamiðlunar eru skýr: Að stjórna aðgerðum, deila upplýsingum og fullnægja félagslegum þörfum starfsmanna. Hins vegar getur miðlunin sjálf oft verið flókin og boðleiðir fjölbreyttar (Bloisi, W., Cook, C. W. og Hunsaker, P. L. , 2003).

Argenti og Forman (2002) fjölluðu um áskoranir sem aukin fjarlægð, og ekki síst aukin tækniþróun, getur haft á innri upplýsingamiðlun þvert á deildir og starfsstöðvar fyrirtækis. Þeir vildu meina (2002) að með tækninni myndist ákveðin fjarlægð á milli samstarfsfólks sem geri það erfiðara að miðla gildum, menningu og sýn fyrirtækja. Sambönd vinnufélaga verði ópersónulegri og tengsl stjórnenda og starfsfólks verði minni (Argenti og Forman, 2002).

Góð upplýsingamiðlun er grunnur að góðri stjórnun og lykilforsenda þess að ná fram markmiðum skipulagsheilda (Ágúst Einarsson, 2005). Ef markmið og stefna skipulagsheilda er almennt skýr, telur Kreitner (2004) að það auðveldi þeim að komast í gegnum áföll og önnur erfið tímabil.

### 2.2 Upplýsingamiðlun og stjórnendur

Fræðimenn eru almennt sammála um að starf stjórnenda byggir að mjög miklu leyti á upplýsingamiðlun (Bloisi o.fl., 2003). Rekstur starfsheilda getur staðið og fallið með samskiptahæfni stjórnenda (Wood, 1999). Stjórnendur og starfsmenn í skipulagsheildum

miðla upplýsingum sín á milli og til annarra svo sem: kúnna, almennings, stjórnvalda, fjölmiðla og fjárfesta sem gjarnan miðla upplýsingum aftur til baka til starfsheildarinnar (Riel, 2008).

Góður árangur leiðtoga byggir á upplýsingamiðlun og samskiptum hans við alla sem að málefnum starfsheildar koma (King, 2007). Góð stjórnun miðar að því að fullnýta allar auðlindir skipulagsheilda og ráðstafa þeim markvisst á réttum tíma og réttum stað hverju sinni (Rue og Byars, 2003).

Það er hætt við því að sögusagnir og óformlegar upplýsingar geti grasserað innan starfsheilda ef starfsfólk fær aldrei formlegar upplýsingar frá yfirmönnum nógu tímanlega (Argenti, 1998). Til þess að flökkusögur nái ekki að festa sig í sessi þarf traust á milli starfsmanna og yfirmanna. Besta leiðin fyrir stjórnendur að auka trúverðugleika sinn er að ræða opinskátt við starfsfólk um allt sem tengist fyrirtækinu. Með starfsmannafundum eru hægt að miðla upplýsingum auk þess að gefa starfsfólki færi á að tjá sig og spyrja spurninga. Slík samskipti byggja á trausti innan fyrirtækja (Daneci-Patrau, 2011). Í rannsókn sinni komust White, Vanc og Stafford (2010) að því að starfsfólk vildi helst fá upplýsingar munnlega.

Góð stjórnun er að miðla upplýsingum um: hlutverk, markmið og stefnu starfsheildarinnar en ekki síður að bregðast við breyttum aðstæðum þegar það á við (Ágúst Einarsson, 2005). Góðir stjórnendur reyna að vera við öllu búnir og bregðast skjótt við áföllum. Viðbrögð þeirra gefa starfsmönnum tóninn og geta ýtt undir jákvæðar úrlausnir skipulagsheildarinnar í flestum tilfellum (Ucelli, 2002).

### **2.3 Boðleiðir og upplýsingatækni**

Internet og tölvunotkun er útbreidd hér á landi og margir Íslendingar virðast vera fljótir að tileinka sér nýjungar í þeim efnum. Almenn notkun til upplýsingamiðlunar, samskipta, viðskipta og afþreyingar hefur aukist hratt á síðustu áratugum (Hagstofa Íslands e.d.a). Notkun samskiptaforrita á borð við TEAMS fjarfundakerfið, Workplace og fleiri virðast hafa færst í aukana núna á tímum farsóttarinnar (Sameinuðu þjóðirnar, 2020).

Ef upplýsingamiðlun á að vera árangursrík þá þarf hún að vera í bland formleg og óformleg bæði hvað varðar innihald og boðleiðir (Argenti, 1998). Það getur oft verið erfitt að greina hvað á við hverju sinni og hvenær þarf að gera hvort tveggja í senn.

Argenti (2007) hafði rétt fyrir sér þegar hann benti á þau tækifæri sem ný tækni gæti gefið í upplýsingamiðlun, bæði í ljósi þess hvað heimasíður og innri vefir skipulagsheilda hafa færst í aukana. Regester og Larkin (2008) benda á að þessi nýja tækni er ávallt í þróun og verður aldrei fullkláruð. Brýnt sé að uppfæra reglulega allar upplýsingar á innri vefum og heimasíðum, því annars snýst tæknin í andhverfu sína og hindrar upplýsingaflæði og torveldar samskipti.

Gömul samskiptaform virðast ekki úreldast þegar ný bætast við. Boðleiðir eru því orðnar margar. Upplýsingar geta til að mynda borist í formi: hefðbundinna bréfa, veggplakata, orðsendinga, smáskilaboða, tölvupósta, fjarfunda, raunfunda, fyrirlestra, myndbanda, samtala og símtala svo eitthvað sé nefnt (Bloisi og fl., 2003).

Truflun getur átt sér stað í boðskiptum milli einstaklinga og hópa. Til dæmis með hávaða, bilun á tækjabúnaði eða einhverju öðru sem dregur athygli frá boðskiptunum (Fiske, 1990). Truflunin getur valdið misskilningi eða boðskipti geta hreinlega ekki skilað sér alla leið. Truflun eða hindrun í samskiptum gerir upplýsignamiðlun að mjög flóknu og viðkvæmu ferli.

## 2.4 Áhrif fjölmiðla

Argenti (2007) bendir réttilega á að fólk fær nú fréttir af umheiminum nánast í rauntíma. Áföll eða aðrar fréttir eru ekki staðbundnar lengur heldur berast heimshorna á milli á nokkrum mínútum. Það getur reynst erfitt að halda öllum upplýsingum til haga og sömuleiðis er krefjandi að greina á milli áreiðanlegra fréttu og falsfrétta.

Í skýrslu menntamálaráðuneytis (2005) segir að lykilhlutverk fjölmiðla sé að vera vettvangur ólíkra viðhorfa á sviða stjórn mála, menningar og annarra samfélagslegra málefna. Þeir eigi að stuðla að opinni umræðu til að auðvelda öllum að taka þátt og taka afstöðu til lýðræðislegra ákvarðana. Þar er einnig tekið fram, samkvæmt 10. gr. Mannréttindasáttmála Evrópu um tjáningarfrelsi, að fjölmiðlar skuli vera sjálfstæðir og fjölbreyttir og ekki margir undir yfirráðum fárra. Þar segir einnig að þrátt fyrir rétt til tjáningarfrelsis þá séu ríki hvött til að setja fjölmiðlum reglur, skilyrði og gefa þeim sérstök starfsleyfi. Réttur til tjáningarfrelsis leiðir einnig af sér skyldur og ábyrgð, meðal annars til verndar þjóðaröryggi, landvörnum, almannaheill, heilsu eða siðgæði (Menntamálaráðuneyti, 2005).

Strax í upphafi var ákveðið að halda Íslendingum upplýstum um þróun faraldursins (covid.is, 2020). Upplýsingafundir á vegum embættis landlæknis og almannavarnadeildar ríkislögreglustjóra (Almannavarna) hafa verið sendir út á RÚV, ýmist daglega eða sjaldnar, allt eftir því hver staða veirusmita er hverju sinni. Fyrir svörum sitja iðulega þau: Alma D. Möller landlæknir, Víðir Reynisson yfirlögregluþjónn og Þórólfur Guðnason sóttvarnalæknir (Morgunblaðið, 2020). Þau eru í daglegu tali betur þekkt sem þríeykið. Markmið þeirra er að halda smitum niðri og fletja út smitkúrfuna svo innlagnir sjúklinga verði heilbrigðisstofnunum ekki ofviða, þar til hjarðónæmi fyrir COVID-19 veirunni næst hér á landi (Covid.is, 2020).

## 2.5 Líðan starfsmanna

Í þessum kafla verður fjallað um hugtakið starfsánægja (e. *job satisfaction*) og tengsl þess við upplýsingamiðlun og áföll. Stór þáttur í því að halda fólki í vinnu tengist starfsánægju þess í vinnunni.

Tekjuöflun er án efa helsta ástæða þess að fólk fær sér vinnu. Fólk ver stærstum hluta vökutíma í vinnunni og því skiptir það líka flesta miklu máli að líða vel í vinnunni (Ingunn Björk Vilhjálmsdóttir og Jóhanna Kristín Gústavsdóttir, 1999).

Samkvæmt Bartels, Peters, De Jong, Pruyn og Marjolijn (2010) mætir starfsfólk betur til vinnu og telur sig almennt ánægðara í starfi ef það nær að tengjast fyrirtæki sínu á einhvern hátt. Auk þess mælist það samvinnuþýðara og starfsmannavelta lækkar.

Hulin og Judge (2003) vilja skipta starfsánægju upp í þrjú sálfræðileg viðbrögð: vitsmunalega hegðun (e. *evaluative*), hugræna hegðun (e. *cognitive*) og atferlislega hegðun (e. *behavioral*). Þannig sé starfsánægja ekki einhliða skilgreining sem passi öllum við allar aðstæður; fjölbreyttir þættir geti haft áhrif á skilgreininguna. Einstaklingur getur verið ánægður með valda þætti starfs síns og starfið getur hentað viðkomandi sérstaklega vel eða illa (Spector, 2003).

Hvernig sem á það er litið þá er hugtakið starfsánægja byggt á því hvaða viðhorf starfsmaður hefur gagnvart starfi sínu; hvaða tilfinningar, væntingar og hugmyndir hann ber til þess. Slíkt er oft tengt jákvæðri sem og neikvæðri endurgjöf í starfi. Hugtakið er því ekki eitthvað eitt og í raun fléttast það við almenna lífshamingju viðkomandi (Spector, 2003).

Lífshamingja í faraldrinum hefur breyst, aðgerðir sem gripið hefur verið til eru ekki saklausar og þær eru langt frá því að vera auðveldar segja Alma Möller og Víðir Reynisson (2020). Hliðarverkanir þess að vera fastur heima í sóttkví eða í heimavinnu með alla fjölskylduna eða alleinn eru ekki full ljósar. Missa af félagslegum áföngum svo sem útskriftum, nýnemaböllum, fermingum og ferðalögum getur ýtt undir einmanaleika, kvíða og aðra vanlíðan (Alma Möller og Víðir Reynisson, 2020).

Alma hnykkti á því að kvíði væri eðlilegur en að það væri mikilvægt að reyna samt að stemma stigum við honum, hreyfa sig og borða næringaríka fæðu. Víðir sagði það lykilatriði að þeir sem finndu fyrir kvíða ræddu hann við aðra og allir ættu að vera duglegir að hlusta á þá sem væru óttaslegnir. Kvíðinn er ekki eitthvað sem fólk á að skammast sín fyrir (Alma Möller og Víðir Reynisson, 2020).

Spector (1997) fjallar einnig um að helstu víddir starfsánægju séu góð laun, stöðuhækkningar, ábyrgð, hlunnindi, starfsumhverfi, aðstaða, eðli vinnunnar og ánægjulegt viðhorf til samstarfsmanna. Starfsánægja snýr þó ekki eingöngu að starfsmanninum sjálfum heldur einnig að stjórnanda. Það getur skipt öllu máli að yfirmenn þekki vel inn á styrkleika og veikleika sinna starfsmanna. Einnig er það æskilegt að þeir geti hlustað á væntingar þeirra varðandi starfið og hvað þeir vilja helst fá út úr því (Kovach, 1987).

Sálfræðingurinn Edwin Locke (1970) vildi meina að hugtakið byggði á upplifun einstaklinga á starfi eða starfsreynslu sem veki jákvætt og ánægjulegt andlegt ástand. Hann taldi að hægt væri að mæla starfsánægju með því að draga „árangur í starfi“ frá „væntingum um árangur“ og margfalda það síðan með túlkun einstaklingsins á „mikilvægi“. Þetta er áhugaverð hugmynd.

Liðsheild og ánægja í starfi sprettur ekki upp af sjálfu sér. Upplifun starfsmanns á fyrsta degi í nýrri skipulagsheild getur stýrt starfsánægju hans þar til frambúðar. Ef allt er eins og best verður á kosið er nýr starfsmaður boðinn velkominn; starfsemi, verkefni og ekki síst vinnufélagar kynntir fyrir viðkomandi. Starfsmaðurinn fræðist um markmið og hlutverk fyrirtækisins (Gómes-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L., 2007). Móttökufærlið getur verið mislangt en upplýsingaflæði til nýliðans er alltaf jafn mikilvægt. Fyrirtæki þurfa líka alltaf að uppfæra nýliðabjálfun sína í samræmi við allar samfélagsbreytingar bæði innan og utan starfsheildarinnar (Blanchard og Thacker, 2004). Það er mikilvægt að viðkomandi læri grundvallaratriði starfsins og kynnist verkferlum frá

samstarfsfólki sínu. Hljáar og vinalegar móttökur geta aukið líkur á að starfshæfi þróist fljótt og örugglega (Bacal, e.d.). Ef ekki er gætt að góðri móttöku nýliða er hætt á að einstaklingurinn segi starfi sínu lausu fyrr en seinna (Ingi Bogi Bogason og Ingi Rúnar Eðvarðsson, 2008).

## **2.6 Upplýsingaflæði og starfsánægja**

Innan fyrirtækja eru ólíkir einstaklingar. Miller (2009) vill meina að með samhæfðum aðgerðum sé hægt að mæta einstaklingsbundnum og sameiginlegum markmiðum starfshópa. Fólk notast við samskipti og upplýsingamiðlun til að nálgast eigin markmið en einnig til að draga úr óvissu. Fyrirtæki nota upplýsingamiðlun til að auka skýrleika til að gefa öllum svigrúm til að vinna að verkefnum, sameina ólíka starfsemi og lesa í aðstæður hverju sinni. Samskipti eru öllum mikilvæg þau eru ferli til að deila upplýsingum, skapa tengsl sín á milli og finna merkingu í umhverfi sínu. Við samskipti verður til menning sem skapar gildi og viðmið fyrirtækja (Deetz, 2001).

Fyrirtækjamenning er sameiginlegur skilningur starfsmanna sem tileinka sér sömu venjur og hefðir sem festa sig í sessi og verða því viðteknar og álitnar sem réttar (Schein, 2004). Menning hefur áhrif á öll ferli innan starfsheilda og þar með talið eðli upplýsinga. Hins vegar er aldrei hægt að fullyrða að sama fyrirtækjamenning sé í gildi milli ólíkra starfseininga innan sama fyrirtækis. Rannsóknir hafa sýnt að menningarmunur getur verið milli deilda innan sama fyrirtækis (Hofstede, 1991). Þegar menningarmunur er til staðar geta ólíkar deildir túlkað sömu upplýsingar á gjör ólíkan máta (Rentsch, 1990). Stjórnendum er unnt að búa til upplýsingamiðaða menningu innan fyrirtækja til dæmis með því að valdefla starfsfólk sitt, beita tvívíðu upplýsingaflæði, með óformlegu skipulagi og í fjórða lagi með markvissum ferlum sem byggðir eru á jafnrétti óháð til dæmis kyni eða stöðu (Grunig og Grunig, 2006).

Trombetta og Rogers (1988) komust að því að opið upplýsingaflæði og miðlun fullnægjandi upplýsinga geta tengst upplifun einstaklinga á starfsánægju. Þar skiptir höfuðmáli að upplýsingaflæði sé opið, að starfsfólk taki þátt í ákvarðanatöku og gott aðgengi sé að upplýsingum. Anderson og Martin (1995) telja að starfsfólk taki þátt í samskiptum með vinnufélögum og stjórnendum til að uppfylla persónulega þörf fyrir að finnast þeir vera hluti af heildinni og til að upplifa ánægju.



Madlock (2008) komst að því í rannsókn sinni um tengsl milli annars vegar hæfi leiðtoga til að miðla upplýsingum og hins vegar starfsánægju, að mjög sterkt samband var á milli hæfni stjórnenda, ánægju starfsfólks og ánægju með upplýsingamiðlun. Niðurstöðurnar ríma við rannsókn Pincus (1986) sem segir hegðun stórnenda skipta sköpum í upplifun starfsfólks og ánægju þess með upplýsingamiðlun. Niðurstöðurnar gefa stjórnendum mikið vægi í upplýsingamiðlun starfsheilda. Stjórnendur bera ábyrgðina og þeim ber að ýta undir opið flæði upplýsinga og koma þannig til móts við undirmenn sína og auka starfsánægju þeirra.

## 2.7 Áföll

Sem sjálfstæð fræðigrein er áfallstjórnun frekar ný af nálinni (Argenti, 2007) og tilgangur hennar hefur oft verið misskilinn og viðhorf til hennar verið neikvætt í almennri umræðu (Kreitner, 2004). Í seinni tíð hefur hún þó fengið aukna athygli og skilningur á hugtakinu hefur aukist (Cloudman og Hallahan, 2006). Áföll geta orsakast af mannlegum eða náttúrulegum atvikum. Aðdragandi náttúrulegra áfalla er oftast stuttur en aðdragandi manngerðra áfalla getur ýmist verið langur eða stuttur (Áslaug Pálsdóttir, 2001).

Flestir fræðimenn geta sammælst um að áföll koma starfsheildum að óvörum og skapa óvissu um framtíð þeirra. Blæbrigðamunur er þó á skilgreiningum þeirra. Argenti (2007) talaði um fjögur einkenni áfalls í skipulagsheildum: 1) óvænt atvik á sér stað, 2) upplýsingar óskýrar eða ekki til staðar, 3) fréttir af atvikinu eru fljótar að berast og 4) áhugi utanaðkomandi á atvikinu er mikill. Hutchins (2008) taldi áfall vera eitthvert atvik sem ekki var hægt að sjá fyrir eða undirbúa, því líkurnar á atvikinu hefðu verið svo litlar en þegar það svo gerist hafi það gríðarleg áhrif á skipulagsheildina. Harrison (2000) telur áfall hafa í för með sér miklar og oftast neikvæðar breytingar. Aðrir svo sem Dean (2004) og Fink (2002) halda fram að öll atvik sem skapi óvissu í starfsheildum séu áföll. Darling (2004) segir áföll verða að vera raunveruleg atvik en ekki bara orðrómur eða slæmt umtal.

Áföll af mannavöldum koma til vegna óhappa, mannlegra mistaka eða sviksamlegs ásetnings (Argenti, 2007). Áföllin geta byrjað sem vandamál á fárra vitorði sem síðan opinberast og ágerast með tímanum því ekkert var að gert (Áslaug Pálsdóttir, 2001). Samkvæmt Pearson og Mitroff (1993) virðist almenningur ekki hafa eins mikla samúð fyrir manngerðum áföllum starfsheilda og fyrir þeim sem skapast vegna náttúruhamfara. Með undirbúningi er oft reynt að koma í veg fyrir áföll eða milda afleiðingar þeirra með

áfallaáætlunum. Argenti (2007) telur að flest áföll af mannavöldum sem eigi sér stað vegna vanrækslu eða ásetnings væri hægt að koma í veg fyrir með slíkum áfallaáætlunum.

Áföll tengd náttúruhamförum eru oftast með stuttan aðdraganda (Áslaug Pálsdóttir, 2001). Á Íslandi þekkjum við ágætlega náttúruhamfarir á borð við eldgos, jarðskjálfta, snjóflóð, óveður og ýmsar aðrar sem valdið hafa áföllum í gegnum tíðina. Stundum er hægt að milda afleiðingar náttúruhamfara með ákveðnum aðgerðum þó ekki sé hægt að koma í veg fyrir þær. Til dæmis með því að setja upp snjóflóðagarða, festa hluti kirfilega á jarðskjálftasvæðum eða útbúa skjólgóðar og hlýjar flíkur á óveðurssvæðum. Ef meirihluti starfsmanna veikist á sama tíma gæti það verið áfall fyrir starfsheildina. Fyrirtæki og stofnanir hafa um árabíl hvatt starfsmenn til að fá flensusprautu; bjóða jafnvel upp á slíkar sprautur á vinnustaðnum og á vinnutíma. Við vitum að tíð veikindi starfsmanna geta hægt á framleiðni starfsheilda (Áslaug Pálsdóttir, 2001).

Áföll gera yfirleitt ekki boð á undan sér en samkvæmt Coombs (2005) ættu þau í rauninni ekki að koma stjórnendum á óvart. Stjórnendur ættu alltaf að gera ráð fyrir hverslags áföllum. Svo virðist vera að stjórnendur sem hafa einu sinni lent í einhverju áfalli í sinni starfsheild séu mun líklegri til að gera ráð fyrir þeim í framtíðinni (Reilly, 1987).

Stocker (1997) heldur fram að það sé hverri starfsheild hollt að æfa sig í að takast á við áföll. Til dæmis með því að gefa fólki dæmi um áfall á skipulögðum æfingum sem starfsfólk hjálpast síðan að við að leysa. Æfingin ýti undir að starfsmenn meti aðstæður og bregðist við þeim þannig að þegar raunveruleg áföll komi upp þá bregðist allir fljótt og örugglega við. Fink (2002) vill meina að í mjög mörgum áföllum leynist líka tækifæri og telur vænlegt að hafa opin augu fyrir slíku þegar aðstæður eru metnar og brugðist er við.

## 2.8 Áfallaáætlun

Það er algengur misskilningur að rugla saman hugtökunum áfallastjórnun og áfallaáætlun og þau jafnvel talin vera sama fyrirbærið, svo er ekki (Coombs, 2005a). Áfallaáætlun getur verið mikilvægur hluti af áfallastjórnun og oft notuð til að skýra verkferla og stefnu skipulagsheildarinnar á áfallatímum til að minnka fjárhagslegt tjón og álitshnekki (Argenti, 2007).

Áfallaáætlun er unnin áður en áföll eiga sér stað og er svo notuð sem leiðbeiningar að verkferlum þegar áföll dynja yfir (Pearson og Mitroff, 1993). Með því að vinna eftir áfallaáætlun er hægt að lágmarka tjónið sem skipulagsheildir verða fyrir á áfallatímum

(Seeger o.fl., 2003). Fink (2002) líkir áfallaáætlun við undirbúning ferðalags, þar sem ferðalangarnir yfirfara bílinn áður en lagt er af stað; taka bensín, fylla á olíuna, pumpa í dekkinn, athuga varadekkið og allt hvað eina til að gera ferðalagið eins ánægjulegt og hugsast getur. Þannig er farartækið undirbúið og reynt að koma í veg fyrir óþarfa tafir og óþægindi á leiðinni.

Harrison (2000) telur uppfærslur á áfallaáætlunum mjög mikilvægar fyrir starfsheildir. Bæði hvað varðar breytingar á tæknibúnaði og mannauði. Prófanir á búnaði og þjálfun starfsmanna áður en eitthvað bjátar á auka skilvirkni þegar áföll koma upp.

## 2.9 Áfallastjórnun

Sapriel (2003) bendir á að áfallastjórnun sé flóknari en svo að láta talsmann skipulagsheildar tala við fjölmiðla og gera lítið úr áfallinu. Þó eru ekki allir með nákvæmlega sömu nálgun eða túlkun á því hvað áfallastjórnun er. Stundum er áfallastjórnun túlkuð meira sem forvörn fyrir áföllum, að byrgja brunninn áður en barnið dettur ofan í hann. Á meðan aðrir vilja meina að hún sé viðbragðið við áfallinu, eftir að barnið dettur ofan í brunninn (Fink, 2002; Regester og Larkin, 2008; Sapriel, 2003; Stocker, 1997). Pheng o.fl. (1999) skilgreina áfallastjórnun ekki bara út frá áætlanagerð og því að forðast frekari áhættu í krísu heldur fremur út frá hæfni skipulagsheildar til að lágmarka skaða áfalls hverju sinni. Að ná tökum á aðstæðum á skilvirkan hátt til að tryggja velferð, fjármuni og öryggi skipulagsheildar og annarra sem henni tengjast (Pheng, o.fl. 1999). Samkvæmt Pearson og Clair (1998) er áfallastjórnun þær aðgerðir sem skipulagsheild nýtir sér til að afstýra áföllum eða leiða sig út úr þeim og þá oftast með eigin hagsmuni að leiðarljósi.

Stocker (1997) vill meina að hugtakið sé ferli sem hefjist með undirbúningi verkferla áður en krísa kemur upp, útfærslu stefnumótunar og aðgerða á meðan áfall og afleiðingar þess ganga yfir. Allt ferlið sé háð hæfi stjórnenda í samskiptum og upplýsingamiðlun. Argenti (2007) telur að undirbúningur fyrir áföll hafi áhrif á umsvif þeirra. Því minni sem undirbúningur er því umfangsmeira og langlífara verður áfallatímabilið.

Hugtakið áfallastjórnun er því ferli sem má skipta niður í um það bil fjögur þrep: forvarnir gegn áföllum, viðbúnað vegna áfalls, viðbrögð á áfallatíma og lærdóm af áföllum (Combs, 2005a; Kreitner, 2004). Sumir, eins og Guth (1995), leggja það fram með örlítið

öðrum áherslum en niðurstaðan er svipuð. Pearson og Mitroff (1993) vilja skipta ferlinu í fleiri þrep: aðvörunartákn, undirbúning, skaðaminnkun, bata, uppbyggingu og lærdóm en stóra myndin er samt mjög svipuð.

Markmið áfallastjórnunnar er að fækka áföllum og lágmarka tjón þeirra þegar þau koma upp (Kreitner, 2004) en einnig að hjálpa starfsheildum að ná sér aftur á strik eftir áföll (Hutchins, 2008). Það er gert með góðri þekkingarstjórnun sem miðlar og safnar upplýsingum til réttra aðila á réttum tíma (Rue og Byars, 2003).

Pearson og Clair (1998) telja að áfallastjórnun geti ekki einungis komið í veg fyrir gjaldþrot starfsheilda og lágmarkað tap annarra hagsmunaaðila, heldur gefi öllum tækifæri á að læra af áfallinu til framtíðar. Ritchie (2004) segir það mjög mikilvægt bæði í opinbera og einkageiranum að reyna að vinna sig út úr áföllum og læra af þeim og halda starfsemi gangandi með verkferlum áfallastjórnunnar að leiðarljósi. Einnig að góð þekking á upplýsingamiðlun geti bjargað skipulagsheildum á áfallatímum.

Stjórnendur þurfa oftast að halda starfseminni gangandi jafnvel þegar áföll hafa átt sér stað. Þeir þurfa að tryggja að starfsmenn geti nýtt sérþekkingu sína og einbeitt sér að vinnu sinni (Reilly, 2008). Áföllum má stjórna með réttum ákvörðunum. Ef rétt er að málum staðið og brugðist er rétt við geta ýmis áföll orðið til heilla fyrir skipulagsheild (Fink, 2002).

## **2.10 Upplýsingamiðlun í áföllum**

Margir fræðimenn telja lykillinn að áfallastjórnun vera upplýsignamiðlun. Yfirmenn kunni að verja mestum tíma í ákvaðarnatöku og upplýsignamiðlun á áfallatímum. Mismunandi starfsheildir skilgreina áföll á ólíkan hátt og viðbrögð við þeim geta verið margvísleg. Darling (1994) segir hugtakið áfallastjórnun sé því breytilegt eftir skipulagsheildum og aðstæðum hverju sinni.

Guth (1995) veit að ýmis áföll geta herjað á ólíkar skipulagsheildir en segir jafnframt að viðbrögðin við áföllum séu mikilvægust í áfallastjórnun. Hann bendir einnig á að viðbrögðin séu nær alltaf tengd góðum samskiptum og upplýsingaflæði innan starfsheildarinnar. Rue og Byars (2003) leggja áherslu á góð samskipti almennt innan starfsheilda en að mestu máli skipti að stjórnandi eigi í góðum samskiptum við starfsfólk sitt. Jones og George (2003) eru sammála og telja árangur skipulagsheilda hvíla á herðum stjórnenda og skilningi þeirra á upplýsingamiðlun og uppbyggilegum samskiptum þeirra

við alla starfsmenn. Það þjónar hagsmunum starfsmanna og annarra sem erindi eiga við starfsheildina að hugmyndir jafnt sem vandamál komi upp á yfirborðið; þau séu rædd og sett í viðeigandi ferli.

Markmiðið með áfallastjórnun er að koma í veg fyrir eða vinna bug á áfallaástandi. Fyrstu klukkutímarnir eftir áfall geta skipt sköpum (Áslaug Pálsdóttir, 2001). Seitel (2001) er sammála að lágmarka verði tjónið og koma í veg fyrir frekara tap en einnig að reyna að endurheimta trúverðugleika skipulagsheildarinnar sem fyrst. Guth (1995) bendir á að allt ferlið velti á góðum samskiptum stjórnenda við annað starfsfólk og hagsmunaaðila og góðri þekkingu þeirra á upplýsingamiðlun. King (2007) segir stjórnendur gefa tóninn fyrir allar aðgerðir heildarinnar og bera ábyrgð á þeim. Yfirbragð stjórnanda og stjórnunarhættir geta skipt sköpum og þeir sem bregðast rétt og faglega við á áfallatímum geta vænst þess að halda trausti undirmanna og annarra innan starfsheildar eftir áfallið (King, 2007).

Sum áföll geta komið starfsheildum til góða, því þau knýja oft fram breytingar sem annars hefðu komið miklu seinna eða aldrei (Reilly, 2008 og Seeger o.fl., 2005). Stefna þarf að vera skýr ef áfallastjórnun á að vera markviss. Góður stjórnandi þekkir sín eigin takmörk og nýtir styrkleika starfsmanna sinna. Penrose (2000) bendir á að margir góðir stjórnendur líti sér nærri á eða eftir áfallatíma og endurskoði eigin verkferla og stjórnunarhætti, oft til hins betra.

Hér líkur fræðilegri sýn um lykilhugtök rannsóknar. Í næsta kafla verður fjallað um aðferðafræði þessarar rannsóknar.

### 3 Aðferðafræði

Í þessum kafla er gerð grein fyrir aðferðafræði rannsókna. Auk þess er fjallað um þátttakendur, gagnasöfnun, úrvinnslu og stöðu rannsakanda innan rannsóknarinnar. Rannsóknin var gerð í þriðju bylgju COVID-19 faraldursins. Eðli málsins samkvæmt fóru viðtölin því fram á rafrænu formi.

Rannsóknin er eigindleg og beitir fyrirbærafræði (e. *phenomenology*) við gagnaöflun og greiningu gagna. Hér var henni beitt til að skoða hver upplifun þátttakenda er á upplýsingamiðlun til þeirra í fyrstu bylgju COVID-19.

#### 3.1 Eigindleg rannsóknaraðferð

Eigindlegri rannsóknaraðferð var beitt með fyrirbærafræðilegri nálgun. Aðferðin hentar vel því rannsakandi leitast við að skilja upplifun og reynslu þátttakanda á upplýsingaflæði og svara rannsóknarspurningu sinni tengdri því viðfangsefni.

Meginmarkmið eigindlegrar aðferðafræði er að túlka samskipti, fyrirbæri og aðstæður þátttakenda til að dýpka skilning á tilteknu viðfangsefni (Lichtman, 2012). Rannsakandi leitast við að skoða viðeigandi reynsluheim á kerfisbundinn, huglægan og gagnkvæman hátt (Burns og Grove, 2005). Rannsóknin er túlkandi og lýsandi en rannsakandinn gegnir þar viðamiklu hlutverki sem hálfgerð rannsóknartæki. Viðtölin byggja á tveggja manna tali um ýmsar hliðar upplýsingamiðlunar þar sem rannsakandi keppist við að vera hlutlaus spyrjandi og virkur hlustandi.

Fyrirbærafræði er heimspekileg stefna sem kom fram á 20. öld. Edmund Husserl (1859-1938) er titlaður upphafsmaður hennar. Eftir hans dag var það lærisveinn hans Martin Heidegger (1889-1976) sem tók við þróun stefnunnar (Björn Þorsteinsson, 2008). Þeir gengu út frá því að veruleikinn sé félagslega mótaður á hverjum tíma fyrir sig. Þeir vildu skoða hvernig ný félagsleg fyrirbæri yrðu til og hvernig þau festu sig í sessi og yrðu að nýjum hefðum meðal einstaklinga og hópa (Crotty, 1998). Rannsóknir sem byggja á fyrirbærafræði leitast við að skoða mannlega hegðun og upplifun út frá sjónarhorni þeirra sem verið er að skoða. Mikilvægt er að rannsakendur séu hlutlausir. Þeir mega ekki hagræða, stýra, ýkja, bæla eða breyta upplifun þátttakenda á neinn hátt. Rannsakandinn á einungis að meðtaka og síðan yfirfæra upplifun þátttakenda um viðfangsefnið (Orbe, 1998).

Fyrirbæri eru rannsökuð án fyrir fram gefinna ályktana, án fordæmingar. Viðtöl skulu vera opin og eins flæðandi og kostur er (Creswell, 1998). Hin svokölluðu djúpvíðtöl eru alvanaleg í öflun gagna á reynslu fólks. Í þeim er notast við hálfopin viðtalsramma og innan hans fær viðmælandi frelsi til að koma reynslu sinni af fyrirbærinu áleiðis. Þetta frelsi skilur fyrirbærafræðina frá flestum öðrum rannsóknaraðferðum sem yfirleitt byggja á stöðluðum spurningum og jafnvel stöðluðum svörum (Orbe, 1998).

Greiningarstig fyrirbærafræði eru fjögur. Það fyrsta snýr að því að draga fram upplifun viðmælenda á fyrirbærinu í staðhæfingar. Annað stig snýr að því að flokka staðhæfingarnar. Það þriðja leitar eftir sameiginlegri reynslu og myndar þemu þvert á viðmælendum. Fjórða og síðasta þepið er þegar kjarninn er dreginn úr upplifun viðmælenda með túlkun rannsakanda (Creswell, 1998); finna einhverja nýja merkingu sem ekki var sýnileg eða augljós í upphafi (Orbe, 1998).

Markmið þessarar rannsóknar er að ná utan um sameiginlega upplifun almennra starfsmanna á upplýsingamiðlun í fyrstu bylgju COVID-19. Leitast er við að tengja þemun: *Upplýsingar tilviljanakenndar, söknuður vinnufélaga og rafræn bylting* við fyrirbærið upplýsingaflæði. Þemun eru tilkomin vegna lýsandi gagna sem aflað var í gegnum einstaklingsviðtöl í þriðju bylgju COVID-19. Auk þess að skoða fyrirbyggjandi fræðileg gögn um upplýsingamiðlun, líðan starfsmanna, áföll og áfallastjórnun.

Viðtalsaðferðin sem notast er við í þessari rannsókn er hálfopin viðtöl. Rannsakandi er þá með viðtalsramma með opnum spurningum. Þær bjóða ekki upp á bein lokuð svör heldur útskýringar og tjáningu viðmælenda. Viðtalsramminn gerir rannsakanda kleift að stýra samtalinu á viðeigandi brautir án þess að hefta svarfrelsi þátttakenda (Creswell, 1998).

### **3.2 Þátttakendur**

Við val á þátttakendum leitaðist rannsakandi við að finna breiðan aldurshóp almennra starfsmanna með ólíkan starfsaldur. Einnig var skilyrði að viðkomandi hefði verið starfandi áður en fyrstu fréttir um COVID-19 fóru af stað hér á landi. Viðmælendum fengu allir kynningarbréf (sjá viðauka 1) í vinnutengd tölvupóstföng sín sem aðgengileg eru á vefsíðu Kópavogsbæjar.

Sökum fámennis Bæjarskrifstofa Kópavogs var sú ákvörðun tekin að opinbera ekki hverjir viðmælendur eru og fengu þeir allir dulnefni í niðurstöðukafla. Kynningar á einstaklingum gætu ef til vill verið persónugreinandi að einhverju leyti svo lýsing hér er mjög almenn yfir hópinn en ekki einstaklingsmiðuð. Persónugreinandi upplýsingum í beinum tilvitnunum í niðurstöðukafla er einnig haldið í lágmarki, til að halda trúnaði við viðmælendur. Allir vissu þó að viðtalið var tekið upp til afritunar.

Viðmælendur voru af ólíkum deildum, þriggja ólíkra sviða Bæjarskrifstofa Kópavogs: menntasviði, stjórnsýslusviði og umhverfissviði. Allir viðmælendur eru almennir starfsmenn í þeim skilningi að þeir hafa ekki mannaforráð. Meðalaldur svarenda er rétt tæp 46 ár. Sá elsti er kominn hátt á áttræðisaldur og sá yngsti er 29 ára. Um er að ræða sex karlmenn og fimm konur. Fimm viðmælenda hafa unnið þrjú ár eða skemur hjá Kópavogsbæ, sex þeirra hafa unnið í meira en fimm ár og þar af eru fjögur sem hafa starfað í meira en tíu ár. Dulnefni viðmælenda eru eftirfarandi: Amanda, Bergur, Gestur, Guðbjörg, Heiða, Hermann, Ingibjörg, Klara, Magnús, Snorri og Unnar.

### **3.3 Gagnaöflun og gagnagreining**

Tekin voru hálfopin eigindleg viðtöl við ellefu viðmælendur sem allir störfuðu á Bæjarskrifstofum Kópavogs þegar fyrsta bylgja COVID-19 hófst á Íslandi. Í slíkum viðtölum er rannsakandi með lista af opnum spurningum sem kallaður er viðtalsrammi (sjá viðauka 2) og er hann byggður á meginhugtökum rannsóknarinnar og viðfangsefni. Spurningarnar bjóða yfirleitt ekki upp á bein lokuð svör heldur útskýringar og tjáningu viðmælenda. Viðtalsramminn gerir rannsakanda kleift að stýra samtalinu á viðeigandi brautir án þess að hefta svör þátttakenda.

Sökum heimsfaraldursins voru öll viðtölin rafræn. Þau fóru fram í þriðju bylgju COVID-19 á tímabilinu 25. nóvember til 20. desember 2020 í gegnum fjarfundaforritið TEAMS. Hvert viðtal var um það bil 40-50 mínútur að einu viðtali undanskildu. Vegna óviðráðanlegra aðstæðna varði það viðtal í um það bil 30 mínútur. Öllum viðmælendum var gerð grein fyrir því að viðtölin við þau væru tekin upp á TEAMS fjarfundarbúnað svo hægt yrði að afrita seinna og nota í rannsóknina. Eftir afritun viðtala voru þau flokkuð og síðan þemagreind samkvæmt fyrirbærafræðilegri gagnagreiningu. Við úrvinnslu gagna voru niðurstöður viðtala speglaðar við kenningar úr fræðikafla hér að framan.



### 3.4 Siðferðileg álitamál og takmarkanir rannsókna

Þátttakendur voru af þremur ólíkum sviðum Bæjarskrifstofanna og var velferðarsvið þar undanskilið. Ástæða þess er að rannsakandi er sjálfur starfsmaður hjá Bæjarskrifstofum Kópavogs og starfar á Velferðasviði. Rannsakandi hóf þar störf sumarið 2019 en hafði einnig 10 árum fyrr starfað hjá velferðarsviði við afleysingar í tæpt ár. Það kom að góðum notum þegar velja átti viðmælendur með ólíkan starfsaldur, því þótt rannsakandi hafi ekki þekkt fólkið persónulega þá kannaðist hann við nöfn einhverra sem höfðu unnið í meira en áratug. Rannsakandi hitti einnig starfsfólk þvert á allar deildir á hálfis dags nýliðanámskeiði haustið 2019. Þar náði hann nöfnum einhverra starfsmanna sem höfðu starfaði innan við þrjú ár hjá stofnuninni.

Rannsakandi getur því ekki haldið því fram að hann sé hlutlaus. Hann telur sig þó hafa lagt eigin reynslu til hliðar eins og honum frekast er unnt. Einnig má halda því til haga að velferðasvið er staðsett í sér húsnæði algjörlega ótengdu húsnæði aðalskrifstofa Kópavogsbæjar. Aðstæður og fyrirmæli milli húsa voru um margt ólík í COVID aðgerðum. Rannsakandi reyndi að temja sér hugarfar um sjálfræði og skaðleysi þátttakenda, hagnýtingu rannsókna og réttlæti gagnvart þeim sem komu að rannsókninni og fræðum tengdum henni (Sigurður Kristinsson, 2003).

Sökum faraldursins fóru öll viðtöl fram á fjarfundakerfinu TEAMS. Viðtöl voru því hnitmiðaðri en rannsakandi á að venjast. Svigrúm til að lesa í líkamsstöðu eða líkamstjáningu viðmælenda var örlítið frábrugðin því sem hefðbundnari fundarstaður hefði kannski gefið færi á. Viðmælendur virtust ekki halda aftur af sér og þeim virtist líða vel og náðu að tjá sig með ágætum. Rannsakandi var virkur hlustandi og leyfði viðmælendum að eiga orðið.

Niðurstöður eru bundnar við þessa ellefu viðmælendur og þeirra upplifun þegar viðtölin voru tekin við þá í þriðju bylgju. Viðmælendur eiga það til að bera saman hvernig ástandið var milli bylgja. Rannsakandi telur þessa tilhneigingu þó ekki skemma fyrir markmiði rannsóknarinnar að skoða upplifun þeirra á upplýsingamiðlun í þeirri fyrstu. Næst er niðurstöðukaflinn þar sem samþætt þemu rannsóknarinnar eru kynnt.

## 4 Niðurstöður

Í þessum kafla verður gerð grein fyrir niðurstöðum rannsóknarinnar sem komu í ljós við fyrirbærafræðilega öflun og greiningu gagna. Þar birtust þrjú megin þemu um sameiginlega upplifun starfsmanna af Bæjarskrifstofum Kópavogs á upplýsingaflæði í fyrstu bylgju COVID-19. Þau voru: *Upplýsingar tilviljanakenndar, söknuður vinnufélaga og rafræn bylting*. Þessi þemu verða notuð til að svara rannsóknarspurningunni: *Hver er upplifun starfsmanna Bæjarskrifstofa Kópavogs á upplýsingamiðlun í fyrstu bylgju COVID-19?*

Líkt og kom fram í aðferðafræðikafla fengu allir þátttakendur dulnefni í niðurstöðukafla. Persónugreinandi upplýsingum í beinum tilvitnunum er hér einnig haldið í lágmarki, til að halda trúnaði við viðmælendur. Allir vissu að viðtalið var tekið upp til afritunar.

### 4.1 Upplýsingar tilviljanakenndar

Þátttakendur voru allir þakklátir fyrir upplýsingafundi þríeykisins en nýttu þá mis mikið. Gestur upplifði að það væri „hreint frábært hvernig var brugðist við og upplýsingaflæðið gott“. Þörfin fyrir að horfa á beinar útsendingar dvínaði smátt og smátt hjá öllum þátttakendum þegar leið á faraldurinn. Sumir fylgdust frekar með fréttamiðlum en að horfa á beinar útsendingar. Heiða lýsti því að það væri gott að geta horft stundum til að ná meira samhengi yfir stöðu faraldursins. Bergur var feginn að fundirnir voru ekki á nokkurra klukkutíma fresti eins og sums staðar erlendis. Því hann hafi fengið alveg nóg á tímabili, „COVID yfirtók allar samræður, alls staðar!“.

Gestur lýsti því að honum þætti mjög „mikilvægt að þeir sem eru í framlínunni upplýsi fólk stöðugt og séu sýnilegir“. Bergi og Hermanni þóttu fyrirmælin vel skipulögð og líka auðvelt að nálgast þau ef fólk vildi til dæmis inni á covid.is og gerðu það frekar en að horfa á beinar útsendingar. Snorri horfði frekar ef hann var í heimavinnu og Gestur ef hann vissi að það voru að koma ný fyrirmæli sem tengdust vinnunni.

Amanda fann fyrir ótta þegar hún vissi að upplýsingafundirnir þríeykisins ættu að vera daglega „bara VÁ! Þetta er alvarlegt“ en upplifir að þríeykið er alltaf svo rólegt, yfirvegað, málefnalegt og hvetjandi. Það hafi gert henni ofboðslega gott að horfa og hlusta á þau. Henni hefði þótt vænt um að upplýsingaflæði neyðarstjórnar Bæjarskrifstofanna hefði

verið líkara því sem sást hjá þríeykinu. Hún hefði viljað tilkynningar strax eftir neyðarstjórnarfundi og á vinnutíma, með lengri fyrirvara um breytingar á plani. Allir upplifðu að fyrirmæli þríeykis og neyðarstjórnar samræmdust, alla vega að mestu leiti.

Engum þátttakanda var formlega gert að miðla upplýsingum áfram til samstarfsmanna vegna COVID-19. Hins vegar eru alla vega þrír þátttakendur sem eiga í samskiptum við starfseiningar utan Bæjarskrifstofanna. Einn þeirra var ósáttur við ómarkvissar og ruglingslegar upplýsingar frá Heilbrigðisráðuneytinu. Hann upplifði að starfseiningar innan Kópavogsbæjar höfðu náð að túlka þessar óljósu reglugerðir á sinn hátt og athafnað sig eftir því. Það erfiðaði vinnuna hans að senda almannavörnum ítrekuð skilaboð til að fá nánari útskýringar á atriðum sem hefðu bara átt að vera skýr líkt og hjá þríeykinu.

Snorra finnst upplýsingaflæði stofnunarinnar í gegnum tíðina „ekki hafa verið mikið flæði“, Amanda og Unnar eru því sammála og upplifa ekki að flæðið hafi verið mikið betra í COVID. Til að mynda vissi Unnar ekki fyrr en hann las það í fjölmiðlum að Bæjarskrifstofunum hefði verið lokað vegna faraldursins. Svo hafi tölvupóstur borist til starfsmanna um það bil klukkutíma seinna. Hann upplifir að þetta sé ekki einsdæmi og það sé leiðinlegt að vera engu vísari en almenningur um hvað sé í gangi á eigin vinnustað.

Snorri telur að almennt upplýsingaflæði sé örlítið betra núna, það séu upplýsingar inni á „facebooksíðunni eða hvað þeir kalla það... Workplace!“. Þar sé nú tilkynnt um nýja starfsmenn. Hann telur það gott því það séu miklar mannabreytingar áætlaðar á sviðinu hans á næstunni. Bergur og Guðbjörg upplifa einnig að upplýsingaflæði almennt hafið gengið betur í COVID. Heiða og fleiri upplifa þó að það hafi vantað svolítið upplýsingar frá yfirmönnum í fyrstu bylgju.

Hermann vill meina að í gegnum tíðina hafi máltækið verið „við fáum aldrei að vita neitt og okkur er ekkert sagt“. Hans reynsla er að það sé ekki alveg rétt. Upplýsingarnar eru þarna hvort heldur í mánudagsbréfum eins og í gamla daga, á föstudagsfundum eða eins og í dag á Workplace. Fólk þurfi bara að nálgast upplýsingarnar og vilja lesa þær .

Algjör minnihluti viðmælenda vissi að það hefði verið neyðarstjórn til taks fyrir tíð COVID-19 á Bæjarskrifstofunum. Bergur vissi af henni en tók það skýrt fram að það var ekki vegna góðrar upplýsingamiðlunar, heldur vegna verkefnis sem hann sinnti í vinnunni sem tengdist henni. Magnús vissi af „viðbragðsnefnd“ hjá bænum en var aldrei alveg með á hreinu hverjir sætu í henni aðrir en bæjarstjóri, bæjarritari og sviðsstjórar, honum þykir

Þau öll hafa staðið sig mjög vel, Hermann og Snorri upplifa það líka. Amanda veit ekki nákvæmlega hverjir sitja í stjórninni og finnst það ekki koma skýrt fram neins staðar. Tveir þátttakendur höfðu aldrei hugsað neitt út í það öll árin sem þeir höfðu starfað hjá Kópavogsbæ.

Fimm þátttakendur muna eftir einum fundi sem var í raunheimi alveg í upphafi. Einn neyðarstjórnarmanna hélt nokkra fámenna fundi til að kynna hlutverk neyðarstjórnar. Heiða upplifði að það hafi verið voða gott til að átta sig betur á því hver sæti í stjórninni og bara fá að vita að þetta var ekki „slökkviliðið eða eitthvað“ segir hún og hlær dátt. Hermann rifjar upp þennan óvænta starfsmannafund í byrjun mars 2020 þegar tveir starfsmenn voru beðnir að fara heim í sóttkví. Hermann upplifði að sá sem stýrði fundinum virtist vera í góðum samskiptum við neyðarstjórnina. Allt annar fundur var haldinn tveimur dögum seinna og Hermann upplifir að það hefði verið svolítið framhald af fyrri fundinum, því fólki var greinilega brugðið yfir sóttkví starfsmannanna. Á þeim fundi var húsvörðurinn búinn að fækka stólum í salnum, því fólk átti að hafa gott bil á milli sín. Svo hafi fundir smátt og smátt fallið niður og eftir miðjan mars var sviðinu skipt upp í sóttvarnarhólf og raunfundum hætt.

Allir þátttakendur útskýra að skilaboð komu beint frá neyðarstjórn í tölvupósti og inn á Workplace. Snorri lýsti því svo að póstar um hvernig fólk ætti að haga sér hefðu komið fljótt og örugglega, strax í upphafi. Bergur er mjög sáttur við hvernig upplýsingar komu „beint í æð“ og enginn þurfti stöðugt að vera að spyrja deildarstjóra eða yfirmenn um þetta og hitt. Ef hann var ekki viss hvort fyrirmæli ættu við þeirra deild, þá sendi hann tölvupóst á yfirmann og fékk oftast svar um leið.

Guðbjörg upplifir að upplýsingar kæmu svolítið seint frá neyðarstjórninni, sérstaklega í upphafi. Hún útskýrir að margir hafi haft orð á því, að önnur fyrirtæki væru að fara að senda fólk heim. Sem Guðbjörg upplifir sem mjög „dramatíska aðgerð“ en þau höfðu þá ekkert heyrt frá stjórninni hvernig hlutirnir ættu að vera, til dæmis með sóttvarnarhólfin. Hún upplifði að það hafi verið „þínu stólað á heppnina“. Magnús er sama sinnis en upplifir að þegar allt fór af stað var unnið af miklu kappi og miðað við aðstæður hefði ekki verið hægt að gera neitt betur.

Unnar upplifði hins vegar að þetta hafi allt gerst mjög hratt. Tveir starfsmenn Kópavogsbæjar fóru í sóttkví segir hann og tveimur vikum seinna „þá vorum við með deildarfund um að sem flestir... ættu að fara heim að vinna sko!“.

Amanda upplifir að þegar leið á fyrstu bylgju þá hafi komið gott tímabil þar sem niðurstöður neyðarstjórnarfunda lágu oftast fyrir á föstudögum, áður en allir fóru heim. Hún rifjar hins vegar upp að stjórnin hafi í upphafi fundað um breytingar og í stað þess að tilkynna breytingarnar strax, þá upplifi hún að þau hafi setið á upplýsingunum. „Póstuðu svo á Workplace“ klukkan tíu á sunnudagskvöldi, hvernig hlutum yrði háttað morguninn eftir. Amanda upplifði það ófagmannlegt. Sjálf hafi hún tekið eftir tilkynningunni og upplýst sína samstarfsmenn. Enginn þeirra hafði þá farið inn á Workplace svo snemma á mánudagmorgni og séð tilkynninguna. Tvær hafi þá mætt á skrifstofuna til að sækja búnað og farið svo aftur heim. Amanda upplifir að margir, þvert á deildir, höfðu verið ósáttir við tímasetningu þessara skilaboða og það hafi jafnvel dregið úr trúverðugleika neyðarstjórnarinnar. Hermann samsinnir að fólk hafi verið ósátt við tímasetningu tilkynningarinnar en það hafi ekki truflað hann sérstaklega, því hann sé alltaf vel tengdur.

Þegar það líður of langt á milli pósta frá neyðarstjórninni þá fær Guðbjörg á tilfinninguna að það sé enginn sem „standi vaktina og það sé ekki verið að fylgjast með eða uppfæra breytingar“. Guðbjörg telur að upplýsingapóstar hefðu mátt birtast örar og það væri ekki vitlaust að neyðarstjórnin héldi af og til stöðufundi í kjölfar upplýsingapósta. Stjórnin geti auðvitað ekki séð fram í tímann en geti spjallað um það sem liggur fyrir.

Meirihluti þátttakenda upplifa að upplýsingar hefðu verið svolítið tilviljanakenndar á meðan allir voru að átta sig og að allt hafi orðið skýrara eftir því sem leið á faraldurinn. Flest allir viðmælendur skilgreindu skiptingu í sóttvarnarhópa og heimavinnu sem helstu breytingar á verkferlum. Fyrir utan Amanda sem telur að helsta breytingin hafi verið þegar móttökunni var „loksins lokað fyrir almenningi“. Amanda er mjög fegin að hún er með allt „setupið heima“ til að vinna og kvarti ekki yfir því að vera heima. Þetta sé gert til að vernda hana og aðra.

Klara upplifði að sumar deildir hefðu ákveðið sína hópa og vinnuskiptingu á skjön við það sem aðrar deildir á sömu hæð voru að gera. Sumar deildir voru til skiptis annan hvern dag en aðrar deildir voru aðra hverja viku í húsi.

Heiða upplifir að það hafi aldrei verið tilkynnt hvernig vinnufyrirkomulagið ætti að vera á deildinni hennar: „Það bara varð svona“. Einhverjir ákváðu að vera í heimavinnu allan tímann „vætanlega í samráði við yfirmann“ en aðrir viku og viku. Heiða rifjar upp að einn yfirmaður átti að forgangsraða fartölvum og skipta í hópa fyrir heimavinnu en hann var ekkert að miðla þeirri ákvörðun til þeirra á deildinni. Þegar deildin áttaði sig á því, hafi þau án yfirmanns, tekið aðra deild á sviðinu sér til fyrirmyndar og skipt sér sjálf í hópa. Fyrirkomulag heimavinnu var ákveðið í takti við hina deildina, til að búa ekki til óþarfa smittengingar.

Það stuðaði Amöndu hversu lítið samráð var haft við deildirnar sjálfar til dæmis við skiptingu innganga í sóttvarnarhólfina eða aðgang fólks að klósetti og kaffistofu. Hún upplifir að það hafi dregið úr trúverðugleika þeirra að biðja deildina hennar að notast við innganga á morgnana, sem ekki er fræðilega mögulegt að opna utan frá. Samkvæmt skipulaginu höfðu þær á deildinni ekki heldur aðgang að klósetti eða kaffistofu, nema með því að brjóta sóttvarnarhólf. Hún upplifði að það væri ekki sanngjarnt að setja reglur sem ekki er hægt að framfylgja.

Klara kom einnig inn á að hafa þurft að fara inn á sóttvarnarsvæði annarra til að komast á klósettið en hefði ekki mátt nota kaffiáðstöðuna þar. Hún viðurkennir í léttum dúr að „þetta fór alveg með mig sko“ segir hún og hlær. Seinna kom húsvörður með ísskáp, örbylgjuofn, kaffivél og vatnstank en „það var ekkert hugsað fyrir þessu heldur bara reddað eftirá“. Amanda upplifir að það hefði verið betra að ráðfæra sig við deildarstjóra eða húsvörð sem þekkir svæðið en að lesa bara teikningar. Skipulagið og samráðsleysið var vanhugsað og þreytandi.

Klara telur að mögulega sé of stór hluti neyðarstjórnarinnar á sama stað í húsinu. Þau hefðu ef til vill átt að fá fleiri að borðinu þegar sóttvarnarhólfir voru ákveðin. Starfsmenn ólíkra deilda sitji jafnvel í sömu rýmum, þannig að það hefði þurft að skipta eftir rýmum og sætaskipan en ekki eftir deildunum sjálfum.

Guðbjörg og Unnar upplifðu að fyrirmæli varðandi matsalinn hafi verið skritin og erfitt að framfylgja þeim. Unnar rifjar upp að fólk hafi verið beðið um að koma og „borða í matsalnum á mismunandi tímum“ en ekki gefið upp hverjir ættu að mæta hvenær. Hann upplifir að það hafi vantað bara skýr fyrirmæli, að þessi hópur mæti klukkan þetta og svo

koll af kolli. Guðbjörg var sammála og finnst yfir höfuð að aðgangur að matsal hafi verið í boði of lengi.

Klara telur að það vanti stundum að yfirmenn eigi í samskiptum við undirmenn sína. Það vanti kannski meiri „presence“ í þessu ástandi, að yfirmenn séu sýnilegir og stýri með fordæmi. Jafnvel þegar þeir viti ekki nákvæmlega hvað kemur næst. Bara að þeir séu að gera sitt besta og að vinna í málunum og uppfæra upplýsingar. Klara upplifir að það vanti meiri eftirfylgni:

...já já það er alveg klárlega hægt að bæta upplýsingaflæðið... það hefði þurft að hafa fleiri fundi út af þessu... meiri samskipti við sína undirmenn og ekki bara tilkynna nýtt verklag, heldur líka að leyfa fólki að tjá sig um stöðun og hvernig það hefur það og... það komi svolítið kannski frá yfirmönnum að við ætlum að hittast og tala saman og halda utan um þessa sameiginlegu fundi og fá stöðuna hjá fólki.

Fjórir þátttakendur upplifa að yfirmenn séu mjög duglegir að sinna eftirfylgni og koma upplýsingum áfram á reglulegum fundum sem haldnir eru á TEAMS og taka stöðuna hjá starfsfólki sínu. Sviðið hennar Guðbjargar hefur haldið nokkra TEAMS fundi og svo eru alltaf tölvupóstar með upplýsingum þess á milli. Ef eitthvað er óljóst þá upplifir Guðbjörg að hún geti alltaf rætt það á deildarfundum á TEAMS sem þau hafa haldið að lágmarki vikulega, síðan öllum var skipt upp. Gestur bætir við að yfirmenn séu líka góðir í að setja sig inn í mál deilda almennt. Upplýsingaflæðið sé gott og öllu sé komið vel til skila ef maður fylgist með. Snorri telur að miðlun upplýsinga innan hans sviðs sé aldrei neitt vandamál og samskipti innan deildarinnar fari mest fram í gegnum síma því þau séu fá í hans hópi en að hópurnir hittist líka á hefðbundnum fundum.

Ingibjörg segist vera mjög „active“ á TEAMS og fagnar því að deildin hittist þar reglulega núna. Hún upplifi meiri aga í samskiptum þeirra á milli en áður. Þau hittist á deildarfundum tvisvar í viku og stöðufundum á morgnana. Áður hafi hver og einn unnið í sínu horni en núna sé „ótrúlega nice að allir setjast niður og ræða hvað allir eru að gera“. Eina er að stöðufundirnir eru kannski ekki nægilega skipulagðir og dragast stundum á langinn en hún vonar að það eigi eftir að lagast. Hún vonar bara að stöðufundirnir haldi áfram eftir COVID, hvort sem það verður á TEAMS eða „physicalt“. Því löngu fyrir COVID þurfti að auka samskiptin og koma á betra skipulagi.

Heiða er fegin að verklagið á hennar sviði hefur breyst, bæði upplýsingaflæðið og vinnulag. Fyrir COVID þá héldu margir starfsmenn sínum verkefnum frekar þétt að sér og töluðu mest maður á mann. Það var ekki mikið um samtal, hvorki á deildinni eða sviðinu í heild. Núna eru komnir á stöðufundir einu sinni til tvisvar í viku: „Þá erum við bara öll að ræða málin“. Heiða viðurkennir að smá hnökrar hafi verið á fundum sviðsins til að byrja með því fólk er mistæknivætt en þeir gangi betur núna.

Guðbjörg var einn viðmælenda sem nefndi að besta leiðin til að miðla væri maður á mann en viðurkennir að það gerist ekki mjög oft. Hún telur þó að vel orðaður tölvupóstur geti líka verið finnr en að símtöl gefi meira svigrúm fyrir samskipti, spurningar og svör ef eitthvað er óljóst. Hinir tíu viðmælendurnir upplifðu allir að tölvupóstur væri besta leiðin til að koma upplýsingum til þeirra. Átta þátttakendur telja svo best að sinna eftirfylgni með því að hringja í fólk. Einn segir í gegnum síma en hin sjö töluðu um að hringja í gegnum TEAMS.

Allir þátttakendur nema einn nýta sér TEAMS fjarfundarkerfið reglulega og lýsa ánægju yfir því. Yfir helmingur þeirra telur þá spara tíma og auðvelda lífið í faraldrinum. Bæði vegna þess að fólk þurfi ekki að ferðast á milli fundarstaða en líka vegna þess að fundirnir sjálfir séu hnitmiðaðri. Margir telja að TEAMS sé komið til að vera. alla vega fyrir styttri fundi eða fundi þvert á starfsstöðvar. Jafnvel í ólíkum útfærslum, þar sem sumir kíkja á fundi eins og fluga á vegg. Ef þeir eru til dæmis með veikt barn heima en vilja ekki missa af mikilvægum fundi. Guðbjörg telur að það verði samt í framtíðinni stundum nauðsynlegt að hitta fólk á hefðbundnum fundum en henni finnst

...gott að vita af þessum möguleika sem aldrei reyndi á áður. Það kemur sér líklega best þegar fagaðilar eru að hittast þvert á starfseiningar, því oft er erfitt að finna tíma þannig að allir geti mætt á staðinn.

Hermann upplifir að mögulega eigi þessi „ömurlegi vírus“ eftir að kenna fólki tímastjórnun og það geti verið gott að nýta fjarfundabúnaðinn til að ná tökum á henni. Magnús er sérstaklega þakklátur því án TEAMS hefði hann og aðrir með undirliggjandi sjúkdóma ekki geta unnið í faraldrinum. Ólíkt öðrum viðmælendum þá veit Snorri ekki til þess að neinn á hans deild sé að hittast reglulega á TEAMS, þau noti frekar síma eða raunfundi en að TEAMS fundir séu alveg ágætir stundum.



Bergur upplifir að það sé oft grínast með að hans deild sé full af risaeðlum og hvað kynslóðirnar séu ólíkar. Hann upplifir núna að munurinn sé ekki svo mikill. Alveg sama hvort það er heimavinna, rafrænir fundir eða annað sem hefur þurft að breyta, allir eru með „tæknina á hreinu“. Ingibjörg er sammála það bætti samskiptin, hún gat verið í sambandi við alla á TEAMS óháð aldri.

Í fyrstu bylgju þurfti Ingibjörg ekkert að fara mikið út og hitta fólk, hún hitti það „bara á TEAMS“. Þegar frá leið átti hún þínu erfitt með að sleppa TEAMS fundunum, það var kostur við heimavinnuna. Hún saknaði þess þó að vera á Bæjarskrifstofunni þar sem hún er með betri vinnuástöðu. Hún og tveir aðrir þátttakendur upplifa að á TEAMS sé hægt að deila tölvuskjám með samstarfsmanni til að fá frekari skýringar á óljósum málum eða nákvæmnisvinnu. Henni finnst best að hjálpa öðrum ef „þeir opna TEAMS þá þarf maður ekki einu sinni að standa upp“ segir hún og hlær. Spurð hvort hún vilji nota TEAMS fyrirkomulag bæði á skrifstofu og heima svarar hún:

Nei, ég segi það nú ekki. Maður saknar svolítið manneskja, það á ekki alltaf allt að vera straumlínulagað. Þetta er ákveðinn kostur í vinnu en vinna er ekki bara að vinna, það er svo mikið meira.

Einn þátttakandi sem kann líka að meta TEAMS hefur ekki getað fengið aðgang að skjölum í gegnum TEAMS sem er svolítið slæmt. Stundum hafi hann þá fengið gögn send eða sjálfur sent gögn, í tölvupósti fyrir fundi.

Ingibjörg upplifir einn ókost við TEAMS fjarbúnaðarsamskipti að fólk er svo mismunandi í því að ná orðinu. Fólk ræði ekki hlutina á sama hátt og í raunheimi. Hún tekur sem dæmi ef einhver grípur fram í, þá upplifi viðkomandi að hann sé að grípa meira fram í á TEAMS heldur en sitjandi við borð.

Sex starfsmenn upplifa að Workplace sé alveg orðið hluti af föstu upplýsingagjöfni. Hermann telur mjög einfalt að vinna með Workplace, það sé auðvelt að stýra því hvaða upplýsingar maður hefur áhuga á að lesa, Guðbjörg er honum sammála. Amanda upplifir að jafnvel þó fólk sé sagt „þú veist Workplace er bara orðið eins og tölvupóstur, þú verður að fylgjast með Workplace“ þá geri það ekki allir.

Unnar upplifir að Workplace sé gott til að fá umræður af stað „því það vill enginn hafa umræður í tölvupósti“ en fyrir tilkynningar þá finnst honum það ekki góð leið til að miðla. Hann vill ekki hafa opið fyrir tilkynningar frá Workplace í símanum sínum, því hann vill

ekki vera með „dingandi síma allan daginn“. Þá þurfi hann að muna eftir því sjálfur að fara inn á Workplace, sem hann geri sjaldan og sér því aldrei tilkynningarnar þar á réttum tíma.

Hermann upplifir að margir sem kvarti undan Workplace mikli það fyrir sér að stilla það og takmarka tilkynningar þaðan í tölvupósthólfín sín. Hann telur einnig að það sé óþarfi að fylgjast með mínútu fyrir mínútu en að taka frá tíma til að lesa sé æskilegt.

Tveir þátttakendur upplifa að fólk á þeirra deild fylgist ekki mikið með Workplace nema eitthvað sé fyrir alla, svo sem tilkynningar frá skemmtinefnd eða slíkt. Magnús á ekki í samskiptum við fólk á Workplace en hann sækir alveg upplýsingar þangað. Gestur notar Workplace lítið enda upplifir hann að „allar helstu upplýsingar koma hvort sem er í tölvupósti“.

## **4.2 Söknuður vinnufélaga**

Margt hafði áhrif á líðan starfsmanna Bæjarskrifstofanna í fyrstu bylgju COVID-19. Breytt verklag og meiri einvera í heimavinnu. Ofan á allar breytingar á verklagi svo sem heimavinnu og sóttvarnarhólf, þá voru margir leikskólar lokaðir vegna verkfalla og sumir vegna sóttkvía. Auk þess voru sumir þátttakendur sjálfir í sóttkví.

Ingibjörg upplifir að deildin hennar sé mjög heppin með yfirmann. Hann „er mjög chill og hann er mjög góður í svona stress situation.“ Hún heldur áfram að lýsa að hann sé mjög styðjandi yfirleitt og það séu líka töggur í honum því hann þurfi að þola ýmislegt pólitískt.

Ef eitthvað liggur Guðbjörgu á hjarta þá talar hún við yfirmann sinn. Hann vísi henni áfram ef þannig ber undir. Stundum ef hún er óörugg þá leitar hún til samstarfsmanna og þeir til hennar. Ef yfirmaður er ekki með svör þá er stundum beðið eftir tilmælum eða upplýsingum frá neyðarstjórninni.

Amanda upplifir að hún geti alltaf leitað til yfirmanns síns og hann standi ávallt við bakið á henni eins og klettur. Þegar Amanda hafi þurft snemma í fyrstu bylgju að fara í sóttkví og eitthvað var óljóst þá sagði yfirmaður Amöndu að hafa ekki áhyggjur. Hann myndi ganga í málið og leysa það og hann gerði það. Hún lýsir því að henni þyki einhvern veginn vænna um vinnustaðinn eftir þetta allt saman. Hún var svo þakklát fyrir skilninginn og kom til baka úthvöld og tilbúin að gera sitt besta.

Snorri upplifir að það hafi aldrei verið vandamál að fá frí ef eitthvað er deildin hliðri bara til og láti hlutina ganga. Sama með þegar hann fór í sóttkví þessa tvo daga, það var alveg skilningur á því hjá öllum.

Bergur upplifir að hann geti alltaf leitað til yfirmanns síns ef eitthvað er að þótt þeir séu hvor á sinni vinnuvikunni. Hann finnur lausan fundartíma á TEAMS, sendir tölvupóst eða hringir bara beint í hann. Bergur finnst yfirmaðurinn sinn jákvæður og alveg 100% tilbúinn að koma til móts við hann.

Unnar kom inn á umræðu um gönguferðir á TEAMS deildarfundi. Fólk í heimavinnu var hvatt til að fara í þær. Unnar útskýrði að þegar hann er í heimavinnu, þá upplifi hann að hann þurfi að sýna það meira að hann sé að vinna en ekki bara að hangsa. Það sé því skrítið að vera „svo bara í göngutúr“ ef einhver reynir að hafa samband við hann. Niðurstaða fundar var að enginn í heimavinnu þyrfti að vera hræddur við að fara í stuttar gönguferðir sér til heilsubótar.

Ingibjörg upplifði að yfirmenn sýndu mikinn skilning. Hún var ekkert alltaf við símann því hún fór með börnin í útiveru. Guðbjörg upplifir að hún hafi reynt að setja það inn í rúttínu að fara út í stutta gönguferð, kannski 20 mínútur, en hún situr klárlega meira við heldur en á skrifstofunni, því hún gleymi að taka sér pásur. Hún eigi hins vegar ekki í erfiðleikum með að hætta á réttum tíma; hún passar að stimpla sig út og loka.

Heiða útskýrir í fyrstu bylgju „þegar skólar voru lokaðir og fólk var að reyna að vinna heima með öll börnin...“, þá hikar hún og hugsar sig vel um og heldur svo áfram með mikilli áherslu: „ÞÁ! Þá var gefinn smá afsláttur!“. Þá rifjaðist upp fyrir henni verkfallið og að ekki var farið fram á fulla vinnu þegar börnin voru heima. Sjálf var hún með barn í öðrum bekk sem „getur ekki verið fyrir framan sjónvarpið allan daginn“. Hún lýsir því að hún hafi þá upplifði skilning á vinnustaðnum, sem kom henni svolítið á óvart. Fólk var bara sagt að hafa ekki áhyggjur. Þetta var líka orðið svolítið langur tími: „Alltaf að rembast og gat svo gert hvorugt almennilega“ útskýrir hún. „Maður varð eitthvað svo taugatrekktur að vera í þessum aðstæðum og heimurinn bara hrundi“. Þá fann hún hvað það var gott á þeim tímapunkti að það væri engin pressa frá vinnunni.

Unnar rifjar upp að í verkfallinu hafi hann ekki einu sinni farið með börnin sín í leikskólann og hvað hreyfingarleysið ýtti undir stoðkerfisvandamál hjá honum. Lélegur skrifborðsstól í heimavinnu hjálpaði heldur ekki til. Það jók enn á streituna í

heimavinnunni þegar leikskólar lokuðu vegna sóttvarna og hann var með börnin heima. Unnar upplifir fullan skilning frá yfirmönnum varðandi heimavinnu með og án barna, sóttkví og allt saman. Gestur hefur verið í sóttkví heima ásamt konunni sinni, þau eru líka stundum heima á sama tíma því hún er líka í heimavinnu. Eini tíminn sem Gestur man eftir að heimavinnan hafi verið erfið var þegar leikskólarnir voru lokaðir.

Bergur þykir vænt um að þegar líða fór á fyrstu bylgju og mesta hræðslan var farin úr fólki, hvað allir urðu rólegir og sýndu mikinn skilning. Jafnvel þegar lykilmanneskja komst ekki á tíu manna fund, því hún var með „krakkana heima“ þá var viðmótið „ekkert mál! Þetta gerist, við gerum þetta bara á morgun“. Magnús er sammála, það komi honum ekki á óvart því að á hans sviði sé alltaf mikill skilningur og fólk hjálpist að og finni lausnir frekar en vandamál. Ef einhverjir heltist úr lestinni þá er verkefnum dreift jafnt á þá sem hafa tök á að hlaupa í skarðið.

Bergur upplifði líka söknuð að vera ekki í vinnunni, því „þar er vinnuskapið og félagarnir og spjallið“. Hann útskýrir að hann gleymi að taka pásur þegar hann er einn heima. Hann stendur ekki bara allt í einu upp og lagar sér te heima en þegar hann er í vinnunni og sér samstarfsfólk labba fram hjá þá man hann „aa já, það er kaffitími!“.

Magnús er reglulega á TEAMS fundum og hittir vinnufélagana þar. Hann upplifir að hann sé alveg sáttur miðað við aðstæður en að hann sakni þess að hitta vinnufélagana. Hann hefur nóg af verkefnum sem hann þarf að skila af sér og gengur ágætlega að vinna.

Magnús upplifir að erfiðasti hlutinn við þetta allt saman, og þá sérstaklega í fyrstu bylgju, hafi verið félagslegi þátturinn: „Þessi vinalega truflun þegar fólk fer í kaffi, labbar fram hjá og spjallar aðeins, hefur kannski verið vanmetin“. Hann er sannfærður um að í raun sé heilmikil menntun í því að spjalla við fólk, hefja umræðu og vekja fólk til umhugsunar. Þá læri allir betur inn á umhverfi sitt, vinnuna og mannleg samskipti. Hann saknar þessara samskipta.

Snorri segist ekki taka ákveðna kaffitíma heima, hann stökkvi bara af og til og nái sér í bolla því „maður verður nú að lifa lífinu“ segir hann kíminn með smá kaldhæðni. Snorri kvíðir því aldrei að mæta í vinnuna og upplifir að það sé versta afleiðing veirunnar að hitta ekki fólk og að hann sakni samstarfsfélaga sinna.

Unnar ræddi á deildarfundi um vandamál sín tengd „social-partinum“ og hreyfingarleysi. Hann hugsaði að þar sem hann ætti í vandræðum með þetta þá væru kannski fleiri á deildinni að upplifa svipað, þó „þeir ættu kannski bara eftir að fatta það“. Hann kom með tillögu um hvort það væri hægt að hafa fundi oftari og tala fyrst um þetta mikilvæga og vinnutengda en síðan gefa „social-partinum“ meiri gaum í lok hvers fundar.

Snorri vill meina að það sé alltaf góð samvinna og góður starfsandi: „Það verður ekki betra, það er alveg á hreinu“. Deildin hafi alltaf rætt hlutina í sameiningu, passað að hóparnir skarist ekki og að það sé alltaf einhver á skrifstofunni sem geti svarað fyrirspurnum.

Gestur upplifir að hann sé alltaf í góðum samskiptum við sinn nánasta samstarfsfélagi en vanalega sitji þeir hlið við hlið og ráðfæri sig hvor við annan oft á dag. Hann hringir oftast í hann núna því þeir eru ekki í saman sóttvarnarhólfi. Magnús upplifir að hann geti alltaf talað við einhvern yfirmann, hann vinni svolítið þvert á allar deildir sviðsins og á í góðum samskiptum við þau öll.

Prír þátttakendur upplifði ekki beint þörf til að tala við neinn um líðan sína en Bergur finnur að það er gott að mæta í vinnuna því starfsandinn sé léttur: „Við erum að grínast og hafa gaman og finnum eitthvað húmorinn í kringum þetta“. Húmorinn láti hlutina ganga betur og geri það auðveldara að „bregðast við COVID“. Magnús er honum sammála, hann heyrir fólk tala um að það sakni þess að vera í vinnunni og fólk hlakki til að hittast „bara í vinnunni sko, ... fyrir utan allar skemmtanir“.

Klara upplifir kosti við heimavinnuna. „Móment“ með börnunum séu æðisleg. „Af því maður er vanalega alltaf að rjúka eitthvað á bílnum og stressa sig“ en núna fái hún aðeins meira andrými á morgnana með krökkunum“. Henni finnst það kærkomið að geta slakað á og rölt með þeim í skólann. Klara upplifir að það geti verið þreytandi að vinna alltaf ein heima. Það er góð tilbreyting að koma á skrifstofuna og klára ýmis verkefni sem hún geti ekki sinnt að heiman. Hún upplifi að hún nái meiri einbeitingu í verkefnum en saknar þess að vera með samstarfsfólki. Svo það eru bæði kostir og gallar við heimavinnuna.

Klara upplifir ekki að hún geti beint spjallað við sinn yfirmann. Hún hafi hringt í hann í gegnum tíðina vegna einhverra mála en ekki vegna COVID pósta eða bara til að spjalla. „Það er ákveðin distance“ þarna viðurkennir hún. Hana minnir samt að í tölvupóstunum

hafi alltaf verið tilgreint neðst að maður gæti haft samband ef eitthvað væri óljóst en hún gerði það aldrei.

Guðbjörg lýsti því að hún var alveg örugg en upplifði að sumir skildu ekki hvað það þýddi í rauninni að reyna að lágmarka skaðann ef það kæmi upp smit. Það stuðaði hana þegar fólk sagðist ekki vera hrætt við veiruna, eins og það áttaði sig ekki á að það gæti verið að dreifa smiti í aðra.

Heiða upplifði þegar hún sótti skárri fartölvu að viðkomandi væri svolítið að aumka sig yfir hana og hann væri að afhenda henni tölvuna „því hann væri svo góður“ en ekki af því það væri augljóst að hún þyrfti betri tölvu til að sinna vinnunni sinni.

Amanda upplifir að það hafi lítið sem ekkert verið hlustað á athugasemdir hennar deildar við sviðsstjóra eða aðra yfirmenn. Það voru bara húsvörðurinn og UT-deildin sem björguðu þeim alveg.

Einn þátttakandi var mjög hissa í fyrstu bylgju að einni deildinni var aldrei skipt upp og enginn þar fékk fartölvu. Upplifði svolítið að einn yfirmaður hafi útbýtt fartölvum bara til „sinna allra nánustu“. Hann upplifir valdabaráttu og leynd um hverjir fengu búnað til að vinna heima.

### **4.3 Rafræn bylting!**

Allir viðmælendur nema þrír höfðu heyrt fyrst um COVID-19 í janúar 2020. Gestur heyrði fyrst um veiruna í lok desember 2019 en Heiða og Snorri tala um að hafa heyrt fyrst um veiruna í febrúar 2020. Flestir viðmælendur fengu fyrstu fregnir af veirunni í gegnum fjölmiðla og fréttir. Hins vegar heyrði Ingibjörg fyrst af veirunni á Snapchat í hópsspjalli fyrrum vinnufélaga sinna og Bergur í samtali við fjölskyldumeðlim sem býr erlendis. Heiða var frekar brugðin því sjálf hefði hún verið að ferðast erlendis einmitt í febrúar 2020. Unnar var fljótt áhugamaður um veiruna og fylgdist vel með því sem var að gerast úti. Hann „óráði ekki fyrir því hvernig þetta myndi svo allt saman þróast“. Magnús taldi víst að „þeir“ myndu ná að stoppa veiruna, eins og oft áður.

Viðmælendur hafa allir nema Snorri mjög svipaða upplifun af viðmóti samstarfsmanna sinna í aðdraganda fyrstu bylgju. Fólk hafi smátt og smátt rætt meira um veiruna en að fjarlægðin við Kína hafi haldið fólki frekar rólegu fyrst um sinn. Amanda heyrði fólk tala um „Kínaveiruna“ og útskýrir að fólk hafi verið „voða cocky“ og haldið því fram að veiran

væri aldrei að fara að ná hingað til lands. Snorri upplifði hins vegar að fólk vissi af veirunni en „...þetta var ekki mikið rætt, ekki sem ég man eftir“.

Viðmælendur voru allir sammála að eftir því sem smit komu upp í fleiri lönd þá áttaði fólk sig á að veiran kæmi hingað. Heiða orðar það svo að það hafi „...ekki liðið langur tími þar til fólk áttaði sig á alvarleika málsins“. Unnar viðurkennir að hann hafi strax í lok febrúar 2020 verið farinn að passa sig og ekki snerta sameiginlega fleti ef hann komst hjá því. Háttalag hans hafi vakið kátínu félaga á þeim tímapunkti.

Heiða upplifir að kannski hafi „gripið fólk... smá histería“ til að byrja með. Hún upplifir samstarfsfólk sitt sem frekar skynsamt fólk að upplagi en að því hafi „náttúrulega brugðið“. Flestir viðmælendur samsinntu þessu en Gestur vildi ekki taka svo djúpt í árina. Hann vildi „...ekki nota orðið hræðsla eða ótti“ en útskýrir að fólk hafi verið „meira á varðbergi og að ógnin varð raunverulegri en til að byrja með“.

Bergur upplifði að samstarfsfólk varð mjög hrætt. Hann rifjar upp þegar kona mætti til vinnu eftir að hafa setið í flugvél með smituðum einstaklingi. Hann vildi meina að konan hafi verið hunsuð af samstarfsfélögum og þeir hafi forðast hana. Ekki af einhverri illsku heldur vegna þekkingarleysis. Magnús, Amanda og Klara minntust líka þessa dags og voru sammála. Amanda upplifði að margir hefðu haft orð á því að hún ætti ekki að vera í vinnunni.

Magnús lýsir því að hann upplifði sjálfur „...almennar áhyggjur af öllu þessu fólk sem sat í flugvélinni og var að mæta til vinnu víðsvegar í samfélaginu“. Hann upplifði að „það væri eðlilegt að [konan] færi heim, þó hún hafi aldrei verið neitt smituð sko“. Hann taldi að annað hefði verið „ábyrgðarleysi gagnvart öllum hinum“. Bergur greindi frá því að til öryggis hafi konan ákveðið, í samráði við yfirmann að fara heim, Magnús taldi að hún hefði farið um klukkan tíu.

Berg minnir að í kjölfarið hafi verið sendur tölvupóstur til að upplýsa fólk aðeins betur. Þar kom fram að fólk mætti koma til vinnu ef starfsmenn læknavaktar eða heilsugæslu hefðu gefið leyfi. Berg minnir að konan hafi verið heima þar til hún fékk niðurstöðu úr COVID-prófi.

Amanda fann hversu einstaklingsbundin viðbrögð fólks eru við svona aðstæður. Hún upplifði að fólk sem hún veit að er vanalega „hátt uppi“ og undir miklu álagi, hafi einhvern

vegin upplifað meiri streitu og átt erfiðara með að vinna úr upplýsingum en aðrir og farið „enn þá hærra upp“. Hún upplifir einnig að viðbrögðin hjá fólki séu „bara öll flóran sko“ en fólk var alveg „hætt að gera lítið úr þessu“ og „enginn talaði lengur um Kínaveiruna“.

Hermann segist ekki vera lífhræddur maður og var sjálfur ekki mikið að þæla í sóttvörnum fyrst. Hann tekur þó fram að hann noti grímu og fari alltaf eftir settum sóttvarnarreglum. Í upphafi hafði hann mestar áhyggjur af því hvernig veiran myndi leggjast á yngstu kynslóðina og var feginn að hún virtist ekki herja á börn. Hann upplifði meiri hræðslu meðal almennings úti í búð, heldur en „paranoi“ á vinnustaðnum. Magnús og Snorri eru sammála. Snorri segist ekki hafa fundið mikinn mun á líðan fólks í vinnunni en þegar leið á fyrstu bylgju hafi hann tekið eftir auknum sóttvörnum. Hann finnur það líka að „fólk er ekkert að kássast hvað ofan í öðru“ og hlær við. Hermann er honum sammála og fagnar tveggja metra reglunni, hann skynji líka almennt meiri tillitssemi og telur mögulegt að Íslendingar séu búnir að læra að bíða í röð eftir þetta allt saman. Mjög fljótlega eftir að veiran barst hingað upplifir Gestur að fólk hafi séð „að þetta var enginn dauðadómur endilega“. Honum finnst fólk hafi þá aðeins náð að slaka á.

Amanda upplifði óöryggi í vinnunni, einkum í fyrstu bylgju, því á meðan nær öllu húsinu var lokað bæði milli sóttvarnarhólfa og fyrir utanaðkomandi, þá var hennar svæði enn opið öllum. Flestir sem áttu leið til þeirra voru að skila inn pappírur eða öðrum hlutum sem hún vissi ekkert hvaðan voru að koma. Hún sprittaði sig svo oft yfir daginn að húðin á höndunum á henni var farin að springa. Seinna var lokað fyrir almenningi en starfsmenn frá öllum sóttvarnarhólfum komu enn þá til þeirra og sumir alveg inn á þeirra lokaða sóttvarnarsvæði. Lokun móttökunnar hafi heldur ekki komið alveg í veg fyrir að þær hittu almenning, því margir viðskiptavinir banki á hurðina þar til einhver opnar dyrnar.

Yfirmenn Magnúsar, Guðbjargar og Gests sáu alfarið um sóttvarnarskiptinguna og sendu tilkynningu á starfsmenn í tölvupósti og fylgdu honum eftir með TEAMS fundi. Magnús er með undirliggjandi sjúkdóm sem yfirmenn hans vita af. Þegar grunur vaknaði um mögulegt smit á skrifstofunum þá hringdi yfirmaður beint í hann og ráðlagði honum að vera heima. Honum þótti vænt um þau viðbrögð yfirmanns.

Níu þátttakendur upplifa að samstarfsfólk hafi almennt verið tillitssamt og sýnt sóttvörnum fulla virðingu. Snorri upplifir að það hafi ekki verið „neinn samgangur, við héldum okkur í okkar rými“. Hermann upplifir að ef einhver gleymdi sér þá var bara minnt



á tilmælin. Ingibjörg upplifði að allir hefðu passað sig vel í fyrstu en svo hafi aðeins slaknað á. Guðbjörg telur sóttvarnir vera komnar svolítið inn í reglulega rútínu og kannski kemur fólk til með að halda því áfram í framtíðinni en hún vill losna við grímurnar sem fyrst.

Gestur telur ýmsar aðgerðir á borð við að: loka stofnuninni fyrir utanaðkomandi aðilum, góðar sóttvarnir og fjöldatakmarkanir í hverju rými ýta undir öryggisfinningu í vinnunni. Hann segir þó að hver og einn verði líka að „passa upp á sitt sjálfur“.

Gestur minnst á að einn starfsmaður hafi veikst af COVID og að nokkrir hafi þurft að fara í sóttkví. Sem betur fer hafi enginn samstarfsmaður smitast út frá þessum einstaklingi og hann telur að það sé góðum sóttvörnum að þakka. Hann upplifir að sá sýkti hafi sjálfur farið mjög varlega í vinnunni. Guðbjörg segir að þrátt fyrir smit á skrifstofunum upplifi hún að það séu allir að fara eftir fyrirmælum en nú geti „fólk ekki sagt: þetta getur ekki gerst fyrir okkur“. Hún upplifi samt að allir séu mjög ábyrgir í sóttvörnum og það sé aldrei neinn utanaðkomandi á þeirra svæði. Snorri telur einnig að allt hafi „rúllað ágætlega“ því allavega hafi ekkert smit komið upp á hans svæði. Klara segir það sama: „Þau hljóti að vera að gera eitthvað rétt“.

Amanda telur að nokkrir meðlimir neyðarstjórnarinnar viti af starfsmönnum sem ítrekað brjóti sóttvarnareglur. Reglubrjótarnir gangi daglega á milli hæða og hún upplifi að enginn segi neitt við því. Hún vilji sjálf ekki skipta sér af og vera með einhver leiðindi því þau viti þetta alveg sjálf. Hún geri sér fulla grein fyrir því að það séu ákveðnir starfsmenn sem hreinlega verði að mæta oftár á skrifstofuna til að sinna ákveðnum málum og eru með undanþágu til þess. Hún upplifir að einn þeirra sem fékk undanþágu sýni ábyrgð og rápi ekki um húsið og fari algjörlega eftir öllum fyrirmælum. Hann haldi sig nánast algjörlega við sitt eigið skrifborð og fólk viti varla að hann sé mættur í vinnuna „hann er svo brjálæðislega mikið að passa sig“. Henni finnst fyrst að hann getur það, þá ættu aðrir að gera það líka.

Heiða upplifir mun á einstaklingum, „fólk tekur þessu mis alvarlega; að halda tvo metra og sótthreinsa kaffivélina og koma ekki við hluti“. Hún upplifir að lítill hópur starfsmanna, sem voru mjög passasamir og tóku þessu mjög alvarlega, hafi náð að smita það viðhorf svolítið inn í hópinn. Hún upplifði mjög sterkt að hún yrði að passa sig. Heiða upplifði einnig að yfirmaður hennar beitti sér ekki sérstaklega gegn sóttvarnarbrotum, ef fólk var að vinna vinnuna sína og skila verkefnum. Hún upplifði samt að yfirmaður sé sjálfur mjög

passasamur og taki sóttvörnum sínum mjög alvarlega þó hann eltist ekki við óhlýðna starfsmenn.

Hins vegar voru tveir þátttakendur sem upplifðu að samstarfsfólk hefði ekki virt sóttvarnarhólf starfsmanna í þjónustuveri. Amanda upplifir að samstarfsmenn hafi ítrekað þurft að biðja fólk að bakka út úr þjónustuveri. Það hafi ýtt undir gremju. Hún upplifir að það væri miklu verra að smitast af manneskju sem fer ekki eftir sóttvarnarreglum, heldur en að smitast þegar allir eru að gera sitt besta.

Ingibjörg og Heiða upplifa að lélegur búnaður í heimavinnu hafi áhrif á sóttvarnarhólfina. Ingibjörg vill meina að það geri fólk líklegra til að mæta í vinnu til að fá aðstoð. Heiða útskýrir að það sé erfitt að vinna með þung forrit í lélegum tölvum og það ýti undir að fólk ætli „bara rétt að skreppa“ upp í vinnu til að nýta betri búnað þar. Bergur talaði við yfirmanninn nokkrum sinnum því hann vantaði einhver „tæki og græjur“ og þeir fundu hjáleid svo hann gæti sótt það þó svo það væri hans heimavika: „Einhver setti allt fyrir framan hurðina svo ég þurfti ekki að labba inn“. Ingibjörg útskýrir að við lok fyrstu bylgju hafi hún stundum mætt upp á skrifstofu en var ekki mikið inni á deildinni sjálfri. Þau vildu ekki blanda sóttvarnarhópum svo þau notuðu stærri fundarherbergi til að ræða verkefni og skoða.

Yfirmaður Heiðu er ekki mikið að „spreða upplýsingum“ en hún og aðrir á deildinni eru „vön að finna út úr þessu sjálf“. Hún upplifði að stemningin hefði verið rædd á fundum og tilmælin voru að „það verða allir að passa sig“ en ekkert farið nánar út í hvernig fólk ætti að gera það. Hún man ennig eftir sterkum viðbrögðum frá fólki þegar ræstitæknar komu inn á hæðina, mikið rætt hvort, hverjir, hvernig og hvenær þeir mættu koma inn í ólík rými.

Fjórir starfsmenn unnu alfarið heima í fyrstu bylgju þegar aðrir voru að skiptast á viku og viku. Magnús, því hann er með undirliggjandi sjúkdóm. Unnar, því hans vinna krefst þess ekki að vera á skrifstofunni en honum þykir samt gaman kíkja af og til í vinnuna. Ingibjörg, vegna þess að hún var stundum lánuð í verkefni annars staðar og vildi ekki blanda hópum. Hermann, ákvað sjálfur að vera heima í fyrstu bylgju. Hann segist þó alveg hafa nælt sér í páskaegg og slíkt en þá fór hann alltaf þegar ákveðinn hópur var á skrifstofunni. Hinir sjö þátttakendurnir voru til skiptis á skrifstofunni og í heimavinnu. Allir

viðmælendur fengu lánaðar fartölvur vegna heimavinnu nema einn sem var kominn með fartölvu áður en COVID-19 skall á.

Þrír þátttakendur upplifa að það hafi verið mjög óljóst í upphafi, hver mátti fara heim með hvað. Ingibjörg vissi að hún ætti að biðja yfirmanninn en upplifði að hann vissi ekki endilega hvernig væri best að biðja um hlutina. Ingibjörg lýsir því að það hafi heldur ekki alveg verið samræmi í því hverjir tóku bara af skarið og fóru heim með skrifborðsstóla og þeirra sem voru ekki vissir hvort það mætti og gerðu það í raun aldrei.

Hermann upplifir að hann eigi auðvelt með að vinna heima en aðstaðan sé ekki til fyrirmyndar. Hann vinni oftast frammi í stofu og sitji á venjulegum eldhússtól. Hann segir að það hafi aldrei komið til tals að fá skrifborðsstól lánaðan af skrifstofunni. Unnar veit að margir voru ósáttir að geta ekki farið heim með skrifborðsstóla, sérstaklega ef þeir áttu ekki góða stóla heima. Hann telur að sviðsstjórar segi bara þvert nei, það séu skýr skil milli húsbúnaðar og tölvubúnaðar. Sjálfur á Unnar ágætan skrifborðsstól heima en í vinnunni er hann með upphækkanlegt skrifborð og miklu betri stól. Unnari þykir ókosturinn við slæman heimabúnað vera að enginn veit hvað þetta ástand varir lengi.

Magnús taldi sig ekki vera með aðstöðu heima fyrir tvo skjái sem stæðu alltaf uppi á borði svo hann fékk iPad í staðinn. Ingibjörg var með skjá frá vinnunni og notaði bækur undir skjáinn til að hækka hann. Snorra hefur dottið í hug að biðja um auka skjá en svo verður aldrei neitt úr því: „Þetta sleppur alveg til“. Amanda upplifði í upphafi að hana vantaði kannski prentara en reddaði því með að áframsenda bara á þær sem eru á skrifstofunni og þær prenta út fyrir hana.

Á sviði Heiðu er oft verið að vinna með þung tölvuforrit og ekki hægt að nota bara hvaða tölvu sem er. Þau hafi fyrst skipst á að nota góðu tölvurnar en svo hafi hún gefist upp á því, farið og „kríað út einhverja gamla tölvu“.

Fimm þátttakendur upplifðu engin vandræði við að fá tölvubúnað. Klara líkt og Heiða fékk fyrst gamla og seinvirka tölvu sem hún gafst upp á að nota en er núna með ágætis tölvu. Snorri rifjar upp að þau á deildinni hafi bara haft samband í tölvupósti við UT-deildina og þeir hakað við hvað þau vantaði. Magnús efast ekki um að hann hefði fengið frekari búnað ef hann óskaði eftir honum.

Fyrir COVID var Bergur vanur að bjarga sér sjálfur. Í COVID hins vegar þurfti beiðni frá yfirmanni. Ef yfirmaður var ekki á staðnum, þá þurfti undanþágu svo hann gæti samþykkt með tölvupósti. Bergur upplifir að það sé auðvitað „ekki bara hægt að láta fólk fá allt sem þau óska eftir... þetta verður að vera skýrt og skynsamlegt“ en sagði þetta þó hafa verið „þínu vesen“.

Lang flestir þátttakendur upplifðu að upplýsinga og tækni deildin hafi staðið sig vel og flestir vissu að álagið var rosalega mikið, að koma öllum í heimavinnu. Amanda lýsir því svona „Mér finnst eiginlega tölvudeildin hafa bjargað Bæjarskrifstofunum... alltaf bara eitt símtal í burtu“. Hún leiti til þeirra ýmist í gegnum verkbeiðni eða hringir beint ef til dæmis símakerfið dettur út þá er málið „akút“ og hún getur ekki beðið.

Guðbjörg upplifir að allur tæknibúnaður virki alveg eins og á skrifstofunni nema Jabberinn. Hún segir: „Ef maður er í „remotinu“ þá heldur Jabberinn að þú sért á skrifstofunni og ekkert heyrist í þér“. Þá verður hún að „henda remotinu niður“, útskýrir hún. Hún man ekki hvaðan hún fékk þessar upplýsingar, telur helst að hún hafi fundið það bara út sjálf. Í eitt skipti átti hún í einhverjum erfiðleikum með tölvuna heima fyrir og UT-deildin bjargaði því bara fljótt og vel. Helsti vandinn hjá mörgum er að tölvurnar á skrifstofunni slökkva á sér eða sofna þá þarf einhver sem er á skrifstofunni að vekja tölvuna.

Hermann upplifir að fólk skilji meira hvernig tæknin virkar núna, að það sé hægt að hafa vinnusímann heima og gera flest í gegnum netið. Auðvitað komi upp hnökrar þegar fólk er að tengja Jabberinn á morgnana því hann detti stundum út þegar fólk er í „remote“. Fólk gleymi hvernig á að bera sig að en hann reynir að aðstoða ef hann getur. Hann er samt enginn kennari og upplifir að starfsmenn ættu kannski að fá smá grunnkennslu á alls konar svona.

Magnús þarf ekki flókinn búnað til að vinna heima en upplifir að verkefnum hafi fjölgað og að hann sé alveg á fullu. Mikið mæðir á starfsmönnum ólíkra deilda sviðsins vegna faraldursins og hann hafi verið beðinn um að létta undir víða. Einhverjir starfsmenn hafa látið af störfum og erfitt er að ráða inn nýtt fólk við þessar aðstæður. Hermann er sama sinnis, á deildinni hans hafi þau fundið hvað það er erfitt að koma einhverjum nýjum inn í málin þegar samstarfsmenn eru ekki á svæðinu.

Hermann upplifir að það hafi mætt töluvert á honum, sérstaklega í fyrstu bylgju. Hann vann alfarið heima en hinir skiptust á að vera í „launuðu leyfi“ og vinna á skrifstofunni. Hermann upplifir að allir hafi verið að gera sitt besta og það hafi ekki verið hægt að gera þetta öðruvísi. Hann hjálpað að kýla í gegn verkefni sökum þess að samstarfsmaður var stundum upptekinn varðandi neyðarstjórnina. Hann svaraði símanum, sá um sitt vanalega og reyndi að hjálpa sem mest hann gat.

Ingibjörg var „bara heima“ með krakkana og upplifði að þetta væri „einhver svona process“, krefjandi en „ekki sjúklega erfitt“. Hún fór nánast ekkert á skrifstofuna. Hún sat oft TEAMS fundi fyrri hluta dags, þar sem yngra barnið kom og hnoðaðist stundum á henni því það var sjaldan í leikskólanum. Svo náði hún í eldra barnið í skólann og þá var smá útivera. Eftir útiveruna fór hún aftur að vinna. Enginn tók því illa, þó það truflaði fundi að heimilisfólk væri eitthvað að athafna sig í bakgrunninum og stundum gat það verið ótrúlega fyndið. Reynsla Ingibjargar var að hún náði ekki að vinna 100% eins og hún er vön svo hún vann oft frameftir. Hún upplifði að heimavinna með börnin bryti upp daginn en væri samt lýjandi að þurfa að vinna til klukkan sex, sjö eða átta á kvöldin og geta stundum ekki hætt.

Guðbjörg upplifir að álagið sé svipað. Hún tekur fram að hún sé með góða vinnuaðstöðu heima fyrir og sé ekki með ung börn á heimilinu svo hún geti skipulagt sig eins og henni best hentar. Snorri upplifir að verklagið sem slíkt sé alltaf eins en það sé bara erfiðara þegar samskipti fólks eru takmörkuð. Gestur upplifir að verkefnin séu öll enn til staðar en að allt hafi samt einhvern veginn farið í hægagang.

Bergur upplifir algjöran vinnufrið heima. Á skrifstofunni er vaninn sá að fólk er að biðja um aðstoð, síminn hringir eða hann þarf að sitja „óaráíðandi fundi sem hefði verið nóg að senda bara tölvupóst“, alls konar truflun og erfitt að einbeita sér. Yfirmaður Bergs hafði rétt fyrir COVID samþykkt fjarvinnu í einn til tvo daga einmitt út af truflun á skrifstofunni: „Þá allt í einu duttum við í COVID og þá kom þetta bara“.

Hjá Unnari breytist vinnuálagið ekki mikið, það var bara rólegt. Í upphafi upplifði Unnar að hann vann betur, náði betri einbeitingu og friði svona fyrstu tvær vikurnar. Í þriðju viku kom bakslag því þá vantaði hann „social-partinn“. Hann talaði ekki við neinn allan daginn áður en daglegu TEAMS fundirnir komu til. Það segir hann hafa haft mjög mikil áhrif á hann. Svo þegar frá leið náði hann einhverju jafnvægi og vanlíðanin jafnaðist út. Hann

telur sig hafa lært aðeins inn á þetta núna og spjallar daglega við vinnufélaga sína á TEAMS í staðinn fyrir kaffi pásurnar.

Unnar upplifir að það sé erfiðara að hætta að vinna og stimpla sig út. Það væri orðið reglulegt að vinna 30 tíma yfirvinnu í mánuði sem tíðkaðist ekki áður. Magnús er sammála að það sé erfitt að stimpla sig út, hann sökkvi sér í verkefnin og gleymi sér. Hann upplifir líka að það sé erfiðara að byrja vinnudaginn heima. Hann hafi þurft að setja sér þá reglu að setjast við tölvuna og borða morgunmatinn þar, stimpla sig svo inn og byrja strax að vinna. Annars myndi hann bara fara að lesa blöðin og gleyma sér fram á hádegi. Hann tekur alveg kaffipásur en er ekki nógu duglegur að standa upp frá tölvunni eða gera æfingar.

Guðbjörg varð lasin þegar hún var með allan búnaðinn heima og skráð í veikindaleyfi: „Ég var alveg að vinna aðeins án þess að vera stimpluð inn sko!“. Hún fylgdist með tölvupósti jafnóðum því hún vildi ekki hafa haug af ósvöruðum tölvupósti þegar hún kæmi aftur eftir veikindin. Auk þess spurði einn yfirmaður hana hvort hún gæti tekið símann varðandi eitt ákveðið mál sem fáir aðrir gátu svarað fyrir. Það var þó með þeim formerkjum að hún væri ekki of slöpp til að taka símann. Hún upplifir að það hafi verið á hennar eigin forsendum sem hún samþykkti það því hún hefði getað neitað.

Hermann minnst þess ekki að neyðarstjórnarmaður á hans deild hafi nokkuð verið að upplýsa hann eða aðra á deildinni um hvað fram fór á fundum neyðarstjórnar. Sjálfur hafi hann nú samt talað bara við menn og fengið upplýsingar ef hann taldi sig þurfa þær.

Hermann er ánægður með gæðahandbók bæjarfélagsins sem einnig auðveldi aðgang að upplýsingum tengdum verklagi stofnunarinnar. Hann hafi ekki fundið neinar tiltækar áætlanir um áhættumat eða áhættugreiningu um svona stóran atburð eins og COVID-19 faraldurinn, sem hann upplifir að hefðu samt kannski átt að vera þar. Enginn annar viðmælandi minntist á gæðahandbókina eða einhverja áfallaáætlun.

Hér hefur verið farið í þau þrjú meginþemu sem rannsóknin leiddi í ljós: *Upplýsingar tilviljanakenndar, söknuður vinnufélaga og rafræn bylting*. Kjarnaniðurstaða (e. *essence*) í þessari rannsókn eru hugtökin *söknuður* og *skilningur*. Næst verður umræða um niðurstöður og þær tengdar við rannsóknarniðurstöður sem birtust í fræðilega kaflanum.

## 5 Umræður um niðurstöður

Markmið rannsóknarinnar „...pínu stólað á heppnina“ var að varpa ljósi á upplifun almennra starfsmanna af upplýsingamiðlun á Bæjarskrifstofum Kópavogs í fyrstu bylgju COVID-19. Hér verða niðurstöður ræddar og mátaðar í ljósi fyrri rannsókna um lykilhugtökin: Upplýsingamiðlun, líðan starfsmanna og áfallastjórnun. Í lokin verður rannsóknarspurningu svarað út frá fyrirbærafræðilegum þeimum: upplýsingar tilviljanakenndar, söknuður vinnufélaga og rafræn bylting.

### Umræða um upplýsingamiðlun

Upplýsingamiðlun hefur skýr markmið: Að stjórna aðgerðum, deila upplýsingum og fullnægja félagslegum þörfum fólks. Fiske (1990) og fleiri fræðimenn hafa bent á að öll samskipti eru viðkvæm fyrir áreiti, sem getur valdið því að boð eru mistúlkuð eða hreinlega skila sér ekki á rétta staði. Áreiti í áföllum líkt og COVID-19 faraldrinum eru mörg. Þar spila saman áhrif fréttu- og fjölmiðla, samfélagsmiðla, líðan einstaklinga, samskipti við vini, fjölskyldu, samstarfsmenn og annað í nánasta umhverfi.

Almennt skiptir upplýsingaflæði miklu máli og drjúgur tími stjórnanda fer í að miðla og vinna úr upplýsingum. Ýmsum aðferðum er beitt við að koma þeim til skila. Í áfallastjórnun er miðlun upplýsinga jafnvel enn mikilvægari. Hjá Kópavogsbæ er notast við hefðbundin og vel þekkt samskiptaform svo sem: fundi, samtöl, símtöl og tölvupóst. Einnig í seinni tíð hefur samskiptamiðillinn Workplace verið notaður. Bæði fyrir tilkynningar og umræður um ýmis efni tengd starfi og félagslífi starfsmanna.

Ef marka má upplifun viðmælanda á samskiptaforritinu Workplace, þá virðast kostir þess ekki skila sér til allra þátttakenda eða starfsmanna. Stjórnendur virðast vera meðvitaðir um þessa ómarkvissu notkun margra starfsmanna á forritinu, í ljósi þess að þeir halda áfram að miðla öllum helstu upplýsingum samtímis þar og í tölvupósti. Ef til vill er hægt að rekja þetta misræmi til þeirrar auknu fjarlægðar sem Argenti og Forman (2002) tala um varðandi síaukna tækniframþróun í samskiptum. Hugsanlegt er hluti starfsmanna haldi sig ómeðvitað utan Workplace til þess að viðhalda persónulegri nálgun við annað fólk í vinnunni. Mögulega snýst það um „dingið“ í símanum eða að upplýsingum um notkun forritsins er ábótavant.

Eftir að sóttvarnaraðgerðir hófust hefur notkun TEAMS fjarfundarbúnaðar margfaldast og virðist vera eitt helsta samskiptaform sem starfsmenn þvert á stöður, deildir og svið hjá Kópavogsbæ nýta sér. Sumar deildir virðast hafa tileinkað sér þessa miðlunarleið mjög snemma í fyrstu bylgju faraldursins. Einkum deildir sem alla jafna áttu í mjög góðum samskiptum fyrir COVID-19. Þetta rennir stoðum undir kenningar Kreitner (2004) um að gott upplýsingaflæði auðveldi starfsheildum að setja sér og ná markmiðum sínum á áfallatímum. Þeir starfsmenn sem upplifðu að eftirfylgni tilkynninga var sinnt með umræðu á TEAMS fundum voru þeir sömu og sögðust ekki hafa átt í neinum vandræðum með að fá búnað til að sinna heimavinnu. Þar eru mögulega yfirmenn sem tileinka sér góða hætti Rue og Byars (2003) um að miðla upplýsingum en einnig að ráðstafa auðlindum á réttum tíma og réttum stað hverju sinni.

Eitt af markmið Kópavogsbæjar er að halda starfsmönnum upplýstum. Í niðurstöðum mátti þó greina talsverðan mun á upplýsingaflæði innan deilda bæði fyrir og við upphaf fyrstu bylgju COVID-19. Þátttakendur töluðu sumir um sjálfstæði sitt og annarra á deild eða um frjálseg fyrirmæli í heimavinnu. Orðalagið gefur vísbending um að fyrirmæli þar hafi ekki verið skýr eða skilmerkileg. Slíkt getur ýtt undir óvissu sérstaklega á áfallatímum. Upplifun eins þátttakanda var sú að menn hefðu áður fyrr ávallt haldið verkefnum sínum þétt að sér. Deildar- og sviðsfundir hefðu einnig verið mjög sjaldgæfir, þar til í faraldrinum. Í kjölfar COVID-19 voru teknir upp reglulegir stöðu- og deildarfundir, þar sem farið er yfir verkefni, stefnu og markmið. Þetta rímar við kenningar Fink (2002) þar sem hann vill meina að innan áfalla geti leynst tækifæri til jákvæðra breytinga.

TEAMS fjarfundatæknin virðist því ekki hafa haft sömu neikvæðu afleiðingar og Argenti og Forman merktu annarri tækniþróun árið 2002. Í stað þess að draga úr tengslum samstarfsfólks og yfirmanna, þá ýtti það undir þau. Ástæða þess gæti verið í takt við niðurstöður White, Vanc og Stafford (2010) þess efnis að starfsfólk kjósi helst að fá munnleg fyrirmæli. Kostir tækniþróunar sameinast kostum raunheimis í TEAMS fjarfundabúnaði, þar sem uppbyggilegir starfsmannafundir með tækifæri allra til að tjá sig og spyrja spurninga fara fram. Líkt og Daneci-Patrau (2011) segir eru slíkir fundir mikilvægir í uppbyggingu trausts innan starfsheilda.

Þó ber að hafa í huga ummæli tveggja þátttakanda sem eru með talsverða reynslu af TEAMS, að tjáning fólks er ekki söm og í hefðbundnu fundarhaldi. Til dæmis varðandi það



að ná orðinu. Annar þátttakandi merkti aukið öryggi og meiri tjáningu meðal sinna skjólstæðinga á þverfaglegum fundum á TEAMS. Skjólstæðingar sem við hefðbundnar fundaraðstæður voru vanir að halda sér til hlés, efdust við tölvuskjáið heima hjá sér. Sem gefur byr undir kenningar Argenti (1998) um blöndun formlegrar og óformlegrar miðlunar, og að gott sé að nota þær á víxl bæði hvað varðar boðleiðir og innihald.

Þátttakendur voru allir sammála um að ein besta leiðin til að miðla upplýsingum væri að senda tölvupóst og meirihluti sagði það enn betra væri ef honum væri fylgt eftir með TEAMS fundi. Ágæti TEAMS funda var tíðrætt í flestum viðtölum rannsóknarinnar og einnig bar á góma ólíkar heimilisaðstæður starfsmanna og þátttakenda sjálfra. Sökum verkfalla og sóttkvía lentu starfsmenn jafnvel í því að vinna heima með börn og maka yfir sér. Þá kemur að því sem Fiske (1990) talaði um varðandi upplýsingamiðlun og hindrun skilaboða. Þegar börn eða annað heimilisfólk kemur inn á fjarfundi þá truflar það samskiptin sem eiga sér stað. Þá þarf upplýsandinn að halda sér við efnið svo hann getir tekið upp þráðinn að nýju eftir truflunina. Allir starfsmenn upplifðu skilning frá samstarfsfólki við þessar aðstæður

Áhrif fjölmiðla á upplýsingagjöf í fyrstu bylgju eru talsverð og engin leið að segja hvernig hefði farið fyrir starfsheildum ef upplýsingafunda þríeykisins hefðu ekki notið við. Allir þátttakendur voru þakklátir fyrri fundina þó svo þeir hafi nýtt þá á ólíka vegu. Lykilhlutverk fjölmiðla alla jafna er að vera vettvangur ólíkra viðhorfa, miðla menningu og samfélagslegum málefnum. Auk þess að bera þeir skyldur og ábyrgð til verndar þjóðaröryggi, landvarna, almannaheilla, heilsu og siðgæða.

## **Umræða um líðan starfsmanna**

Flestir þátttakendur lýstu yfir ánægju með samstarfsfólk sitt, sumir gengu svo langt að fullyrða að starfsandi gæti ekki verið betri á deildinni þeirra. Aðrir töluðu mjög vel um yfirmenn sína og kunnu að meta þann skilning sem þeir hefðu upplifað frá starfsheildinni. Tveir þátttakendur lýstu aldrei sérstaklega eigin upplifun á starfsanda og tveir tóku það fram að þeir hefðu ekki þörf fyrir að opna sig um líðan sína beint við vinnufélaga. Annar þeirra tók þó fram hversu vel hann kynni við að vera í vinnunni því þar væri starfsánægja mikil.

Heimavinna hafði áhrif á líðan þátttakenda, bæði þeirra sem voru alfarið heima og einnig þeirra sem voru til skiptis á skrifstofunni og heima. Margir upplifðu að þeir næðu aukinni einbeitingu heima við en í vinnunni. Einn þátttakandi hafði rétt fyrir COVID-19 fengið samþykka einhverja daga í heimavinnu einmitt til þess að ná einbeitingu. Það ætti samkvæmt Spector (2003) að hafa jákvæð áhrif á stafsánægju þegar komið er til móts við starfsmann og leiðir fundnar til að aðlaga starfið betur að þörfum hans.

Starfsánægja er ekki einhver einhliða skilgreining frekar en upplifun starfsmanna í fyrstu bylgju Covid á heimavinnu eða öðru. Það sem hentar einum vel hentar öðrum illa. Þannig lagðist heimavinna með börn til dæmis misvel í fólk, allir þátttakendur sammældust um að álag hafi aukist í kjölfarið en líðanin var ekki slæm hjá öllum.

Allir þátttakendur sem lentu í heimavinnu með börnum voru þakklátir fyrir skilning samstarfsmanna, yfirmanna og stofnunarinnar á aðstæðum þeirra. Jafnvel þegar börnin eða maki trufluðu fundi eða viðkomandi gat ekki unnið jafn hratt og vanalega. Flestir sem voru í þessari stöðu töluðu um aukið álag og meira stress, sérstaklega í fyrstu bylgju þegar verkföll trufluðu einnig skólastarf. Einn þátttakandi upplifði meira að segja að heimavinnan hafi aldrei verið neitt erfið nema einmitt þegar börnin voru líka heima.

Að minnsta kosti einn starfsmaður upplifði mjög mikinn skilning þegar hann fór sjálfur í sóttkví með alla fjölskylduna. Hann lýsti því að yfirmaður hafði staðið sig með eindæmum vel í að fá hann til að slaka á og ekki hafa áhyggjur af vinnunni þegar svona var ástatt hjá fjölskyldunni. Þetta samræmist stefnu Kópavogsbæjar um að auðvelda fólki að samræma fjölskylduábyrgð og starf eins og kostur er. Þátttakandi talar um að þykja vænna um vinnustað sinn eftir sóttkvína, því hann var ekki úttaugaður af samviskubiti heldur mætti endurnærður aftur til vinnu reiðubúinn að gera sitt besta. Þetta gæti fellur að kenningu Spector (2003) um samþættingu jákvæðrar endurgjafar og lífshamingju starfsmanna. Lífshamingja þjóðarinnar er talin hafa breyst í faraldrinum en hverjar breytingarnar eru nákvæmlega er ekki vitað og á eflaust eftir að koma betur í ljós þegar fram líða stundir. Samkvæmt Bartels og fleirum (2010) mætir starfsfólk líka betur til vinnu og telur sig almennt ánægðara í starfi ef það nær að tengjast fyrirtæki sínu á einhvern hátt. Auk þess mælist það samvinnuþýðara og starfsmannavelta lækkar.

Þríeykið hefur hnykkt á því að kvíði og vanlíðan sé eðlileg í faraldri sem þessum. Besta leiðin til að vinna gegn kvíðanum sé að borða hollan mat og hreyfa sig. Það er einnig

eitthvað sem Kópavogsbær hvetur starfsmenn sína til að gera alla jafna, einnig í heimavinnu. Eins og margir þátttakenda báru vitni um þá eiga þau öll að einhverju leyti auðveldara með einbeitingu heima fyrir, sem gerir það að verkum að þau gleyma jafnan að hreyfa sig eða standa upp og taka sér smá hvíld.

Fjárfesting í heilsu starfsmanna skilar sér í aukinni starfsánægju þeirra. Sem síðan skilar sér í betri mætingu starfsmanna og þar af leiðandi til aukinna afkasta starfsheildarinnar. Allt snýst þetta samkvæmt Kovach (1987) og Locke (1970) um væntingar og að viðhalda jákvæðu andlegu ástandi starfsmanna í starfi. Þannig helst fólk í vinnu og starfsmannavelta minnkar.

Starfsmannavelta og innleiðing nýliða í störf hjá Kópavogsbæ kom til umræðu hjá a.m.k. tveimur þátttakendum. Umræða um kynningu nýliða til dæmis á Workplace kom upp hjá fleirum. Innleiðing nýliða getur haft áhrif á starfsánægju, ekki síður þeirra sem fyrir eru í starfsheildinni. Upplýsingamiðlun skipt máli þegar nýr starfmaður er boðinn velkominn í hópinn. Þátttakendur lýstu yfir vandræðum við að innleiða nýja starfsmenn við þær aðstæður sem sköpuðust í fyrstu bylgju COVID. Eins og Gómes-Mejía og fleiri (2007) benda á þá er best að taka á móti nýliðum með vinsemd og fræðslu um markmið og hlutverk fyrirtækis. Þar skipta samstarfsmenn sköpum. Í aðstæðum eins og eru uppi núna er hins vegar erfitt að þjálfa fólk upp ef það hefur einungis átt samskipti við helming starfsmanna.

Upplifun og líðan þátttakenda er ólík í fyrstu bylgju, sumir upplifðu sig örugga í vinnunni á meðan aðrir gerðu það ekki. Flestir voru sáttir við skiptingu sóttvarnarhólfa á meðan aðrir upplifðu sig og deildina sína sem hálfgerða afgangsstærð. Ekki eingöngu vegna þess að tilkynningar bárust seint og óskipulega heldur vegna þess að svæði þess þátttakenda var enn opið fyrir almenningi þegar öllum öðrum sóttvarnarsvæðum var lokað innbyrðis og fyrir almenningi.

Ef til vill vantaði meiri samhæfingu aðgerða til að mæta markmiðum stofnunarinnar sérstaklega þegar ein deild sker sig svo klárlega frá öðrum. Eins og Miller (2009) vill meina að sé hægt að gera með samskiptum og upplýsingamiðlun til að draga úr óvissu. Samtal við viðeigandi starfsmenn hefðu mjög líklega átt rétt á sér í þessu tilfalli. Samskipti eru öllum mikilvæg og til að finna merkingu í umhverfi sínu eru þau nauðsynleg (Deetz, 2001).

Starfsánægja og samskipti liggja til grundvallar fyrirtækjamenningu en menningin verði afar ólík milli sviða eða deilda innan sömu starfsheildar. Vinnuferlar og samskipti virðast frekar ólík ef marka má upplifun þátttakenda á samskiptum. Sumar deildir eru vanar miklum og nánum samskiptum á meðan aðrar eru rétt að fóta sig áfram í þeim efnum. Eitt eiga þó flestir þátttakendur sameiginlegt og það er söknuður vinnufélaga. Fólk saknar þess að hittast og spjalla á kaffistofunni. Fólk saknar þess að vera truflað í vinnunni, saknar þess að gera sér dagamun, og saknar þess einfaldlega að vera saman.

### **Umræða um upplýsingaflæði á áfallatíma**

Það er sjaldan nóg að upplýsingar liggi fyrir, einnig þarf að miðla þeim og minna á þær. Kópavogsbær vill að starfsmenn þeirra séu vel upplýstir um eigin verkefni og skyldur. Auk þess eiga markmið bæjarstjórnar að vera starfsmönnum ljós og aðgengileg.

Einn þátttakandi ræddi það sérstaklega að hann sækir sér upplýsingar þegar hann telur sig þurfa á þeim að halda. Hann var sá eini sem minntist á gæðahandbók Bæjarskrifstofanna og sá eini sem hafði orð á því að engar áætlanir hefðu verið tiltækar um nein áföll í líkingu við COVID-19 í handbókinni og lýsti því sem miður. Sá hinn sami og einn annar töldu að upplýsingar væru til staðar ef fólk vildi finna þær. Aðrir þátttakendur töluðu nær allir um að flæði upplýsinga á Bæjarskrifstofunum hafi í gegnum tíðina verið ábótavant. Sumir upplifðu mun til hins betra á almennu upplýsingaflæði samhliða faraldrinum en ekki allir.

Meiri jákvæðni var meðal þátttakenda yfir upplýsingum neyðarstjórnar Kópavogsbæjar á heildina litið þó svo að upplýsingaflæðið hafi farið svolítið seint af stað eða tilmæli borist seint og óskipulega í upphafi faraldurs. Margir töluðu um að miðað við aðstæður hafi ferlið gengið vel og erfitt hefði verið að gera betur. Athyglisvert er hver mælikvarði þátttakenda er á góðri upplýsingamiðlun. Vegna þess að á sama tíma og þau útskýrðu að upplýsingar hefðu komið beint í æð eða að þær hafi verið góðar eftir aðstæðum, þá kölluðu þau eftir meiri eftirfylgni, ýmist frá neyðarstjórninni sjálfri eða yfirmönnum Bæjarskrifstofanna.

Samkvæmt starfsmannastefnunni er stjórnendum gert að tileinka sér jákvætt viðhorf til starfsmanna og tileinka sér virkt upplýsingastreymi. Deildir þar sem upplýsingaflæði

var af skornum skammti fyrir tíð COVID, áttu örlítið erfiðara með skipulagningu aðgerða alveg í upphafi. Yfirmenn voru sjálfir ekki búnir að setja sig inn í hvernig ætti að óska eftir búnaði til heimavinnu eða hvernig væri best að skipta fólki upp í sóttvarnarhópa. Þar hefur mögulega vantað upp á upplýsingaflæði milli yfirmanna deilda og neyðarstjórnar.

## **Svar við rannsóknarspurningu**

Upplýsingaflæði skiptir miklu máli í mannauðsstjórnun almennt og drjúgur tími stjórnanda fer í að miðla upplýsingum. Í áfallastjórnun er miðlun upplýsinga jafnvel enn mikilvægari en vanalega. Burtséð frá því hvort einstaklingar óttist faraldurinn eða ekki þá hefur hann umbreytt venjum, verklagi og starfsháttum allra á met tíma. Allar þær rafrænu umbreytingar sem hefðu jafnvel tekið ár eða áratugi að hrinda í framkvæmd voru komnar í gagnið á nokkrum vikum. Uppsetning búnaðar í heimavinnu og skipting svæða í sóttvarnarhólf sömuleiðis. Allt vegna aðgerða gegn COVID-19. Að öllu jöfnu ýta breytingar fólki út úr eigin þægindaramma en hraði þessara breytinga setti fólk í svolítið áfallaástand sérstaklega í aðdraganda fyrstu bylgju og fyrri hluta hennar. Áfallið er ekki bundið við vinnustaðinn heldur allt samfélagið og hefur haft áhrif á lífshamingju margra. Söknuður þess sem áður var, samhliða skilningi á því sem orðið er, virðist í fyrstu bylgju COVID-19 hafa einkennt líðan þessara ellefu þátttakenda.

Takmarkanir rannsókna eru smæð hennar. Aðeins var rætt við ellefu þátttakendur af hundruðum starfsmanna Bæjarskrifstofanna. Rannsakandi hvetur til frekari rannsókna. Áhugavert væri að skoða upplýsingaflæði eftir að sóttvarnaraðgerðum sleppir. Þrátt fyrir smæð þessarar rannsókna geta niðurstöður haft hagnýtt gildi fyrir Bæjarskrifstofur Kópavogs og jafnvel aðrar bæjarskrifstofur þegar skoða þarf mannlega og samfélagslega þáttinn í áföllum.

## Lokaorð

Markmið rannsóknarinnar var að varpa ljósi á upplifun starfsmanna af upplýsingamiðlun í fyrstu bylgju COVID-19. Fyrirbærafræðileg þemu sem birtust í samþættingu gagna voru *upplýsingar tilviljanakenndar, söknuður vinnufélaga og rafræn bylting*. Niðurstöður gefa vísbendingu um að Bæjarskrifstofurnar hefðu geta tileinkað sér betri upplýsingamiðlun bæði fyrir og strax í upphafi fyrstu bylgju. Eftirfylgni í upplýsingamiðlun var ábótavant. Töluverð framför var á upplýsingamiðlun eftir því sem leið á faraldurinn, bæði frá neyðarstjórn en einnig innan deilda. Enn er þó rými fyrir úrbætur. Þátttakendur söknuðu raunverulegra samskipta við vinnufélaga. Rafræn samskipti hafa aukist til muna í gegnum TEAMS fundarkerfið. Líkur eru á að þau haldist til frambúðar. Rannsakandi leggur til að unnið verði áfram með eftirfylgni upplýsinga með opnari samskiptum en tíðkast hefur. Við greiningu kom kjarni viðfangsefnis í ljós sem var eins og rauður þráður í gegnum öll viðtölin og það var: *söknuður og skilningur*.

## Heimildaskrá

- Alma Möller og Víðir Reynisson (viðmælendur). (2020). Kvíði, ótti, ofbeldi og einmanaleiki fylgi faraldri. (Kristín Sigurðardóttir, fréttamaður) [viðtal]. Sótt 28.03.2021 frá: <https://www.ruv.is/frett/2020/04/12/kvidi-otti-ofbeldi-og-einmanaleiki-fylgi-faraldri>
- Argenti, P.A. (2007). *Corporate communication* (4. útgáfa). New York: McGraw-Hill.
- Ágúst Einarsson (2005). *Rekstrarhagfræði*. Reykjavík: Mál og menning
- Áslaug Pálsdóttir. (2001). Krísa: háski eða tækifæri? *Frjáls verslun*, 62(1), 68-70.
- Bacal, Robert. (e.d.). Work911. A quick guide to employee orientation –Help for managers & HR. Sótt 3.apríl 2021 frá <http://work911.com/articles/orient.htm>
- Björn Þorsteinsson(2008). Hvað er fyrirbærafraedi? Vísindavefurinn. Sótt 12.apríl 2020 frá: [afhttp://visindavefur.is/svar.php?id=7104](http://visindavefur.is/svar.php?id=7104)
- Blanchard, P. N. og Thacker, J. W. (2004). *Effective Training. Systems, Strategies and Practices* (2. útgáfa). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Bloisi, W., Cook, C. W. og Hunsaker, P. L. (2003). *Management and organisational behaviour*. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Burns, N. og Grove, S. K. (2005). *The practice of nursing research: conduct, critique and utilization* (5.útgáfa). St. Louis: Elsevier Saunders.
- Cloudman, R og Hallahan, K. (2006). Crisis communications preparedness among U.S. organizations: Activities and assessments by public relations practitioners. *Public Relations Review*, 32 (4), 367-376.
- Coombs, W. T. (2005). Crisis and crisis management. Í Heath, R. L. (ritstjóri). *Encyclopedia of public relations*, (1. bindi, 217-221). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Covid.is. (2020). *Viðbrögð á Íslandi*. Sótt 8. mars 2021 frá covid.is: <https://www.covid.is/undirflokkar/vidbrogd-a-islandi>
- Creswell, J.W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. London:Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Crotty, M. (1998). *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process* (bls. 1-17). London: SAGE Publications.

- Darling, J. (1994). Crisis management in international business: Keys to effective decision making. *Leadership and Organization Development Journal*, 15(8), 3-8.
- Darling, J. R. (1994). Crisis management in international business: Keys to effective decision making. *Leadership & Organization Development Journal*, 15(8), 3-8.
- Deetz, S. (e.d.). (2001). *Conceptual foundations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Embætti Landlæknis. (2020-a). *Lungnabólga í Kína - hópsýking af völdum kórónaveiru*. Sótt 18.mars 2021 frá landlæknir.is <https://www.landlaeknir.is/um-embættid/frettir/frett/item38669/hopsyking-lungnabolgu-i-kina-af-voldum-nyrrar-veiru>
- Embætti Landlæknis. (2020-b). *Fyrsta tilfelli COVID-19 kórónaveiru greinist á Íslandi*. Sótt 18.mars 2021 frá landlæknir.is: <https://www.landlaeknir.is/um-embættid/frettir/frett/item39280/Fyrsta-tilfelli-COVID-19-koronaveiru-greinist-a-Islandi>
- Fink, S. (2002). *Crisis management: Planning for the inevitable*. New York: American Management Association.
- Gómes-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2007). *Managing human resources* (5. útgáfa). New Jersey: Pearson: Prentice Hall.
- Grunig, J., og Grunig, L. (e.d.). (2006). *Characteristics of excellent communication*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Guth, D. W. (1995). Organizational crisis experience and public relations roles. *Public Relations Review*, 21(2), 123-136.
- Hagstofa Íslands (e.d.). *Tölvu og internetnotkun einstaklinga 2003-2019* sótt 30. Nóvember 2020 frá: [https://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/Atvinnuvegir/Atvinnuvegir\\_\\_visinditaekni\\_\\_Upplýsingataekninotkuneinstaklinga\\_\\_ict\\_lykiltolur/SAM07103.px](https://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/Atvinnuvegir/Atvinnuvegir__visinditaekni__Upplýsingataekninotkuneinstaklinga__ict_lykiltolur/SAM07103.px)
- Harrison, S. (2000). *Public relations: An introduction* (2. útgáfa). London: Thomson Learning.
- Hofstede, G. (1991) *Cultures and organizations, Software of the Mind*. Maidenhead: McGraw-Hill.



- Hutchins, H. M. (2008). Does HRD know about organizational crisis management? Not enough! *Advances in Developing Human Resources*, 10(3), 299-309.
- Ingi Bogi Bogason og Ingi Rúnar Eðvarðsson. (2008). Lengi býr að fyrstu gerð [bæklingur]. Háskólinn á Akureyri og Samtök iðnaðarins.
- Jones, G. R. og George, J. M. (2003). *Contemporary management* (3. útgáfa). New York: McGraw-Hill.
- King, G. III. (2007). Narcissism and effective crisis management: A review of potential problems and pitfalls. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 15(4), 183-193.
- Kopavogur.is. (2018). *Starfsmannastefna Kópavogsbæjar*. Sótt 30. nóvember 2020 frá kopavogur.is:<https://www.kopavogur.is/static/files/Frettamyndir/Stefnur/starfsmannastefna.pdf>
- Kreitner, R. (2004). *Management* (9. útgáfa). Boston: Houghton Mifflin.
- Lichtman, M. (2012). *Qualitative research in education: A user's guide* (3. útgáfa). Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Menntamálaráðuneyti (2005). *Skýrsla nefndar menntamálaráðherra um íslenska fjölmiðla*. Reykjavík: Menntamálaráðuneyti.
- Miller, K. (2009). *Organizational communication: approaches and processes* (5.útgáfa). Boston, MA:Wadsworth Cengage Learning.
- Morgunblaðið. (2020). *Hvað sagði þríeykið?* Höf. óþekktur. Sótt 28.03.2021 frá: [https://www.mbl.is/frettir/innlent/2020/09/28/hvad\\_sagdi\\_thrieykid/](https://www.mbl.is/frettir/innlent/2020/09/28/hvad_sagdi_thrieykid/)
- Orbe, M.P. (1998). *Constructing co-cultural theory: An explication of culture, power and communication*. Thousand Oaks, CA.:Sage Publications, Inc.
- Pearson, C. M. og Mitroff, I. I. (1993). From crisis prone to crisis prepared: A framework for crisis management. *Academy of Management Executive*, 7(1), 48-59
- Penrose, J. M. (2000). The role of perception in crisis planning. *Public Relations Review*, 26 (2), 155-171
- Pheng, L. S., Ho, D. K. H. og Ann, Y. S. (1999). Crisis management: A survey of property development firms. *Property Management*, 17(3), 231-251.

- Regester og Larkin, 2008; Pearson, C. M. og Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59-76.
- Reilly, A. H. (1987). Are organizations ready for crisis? A managerial scorecard. *Columbia Journal of World Business*, 22(1), 79-88.
- Rentsch, J. (1990). Climate and culture: interaction and qualitative differences in organizational meaning. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 668-681
- Riel, C. B. M. van og Fombrun, C. J. (2008). *Essentials of corporate communication: Implementing practices for effective reputation management*. Oxon, NY: Routledge.
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25 (6), 669-683.
- Rue, L. W. og Byars L. L. (2003). *Management: skills and application* (10. útgáfa). Boston: McGraw-Hill.
- Sameinuðu þjóðirnar (2. júní 2020). *Fjarvinna: COVID-19 gæti valdið straumhvörfum*. Sótt 15. apríl 2021 frá: <https://unric.org/is/fjarvinna-covid-19-gaeti-valdid-straumhvorfum/>
- Sapriel, C. (2003). Effective crisis management: Tools and best practice for the new millennium. *Journal of Communication Management* 7, 348-355.
- Schein, E. H. (2004). *Organizational culture and leadership* (3. útg.). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L. og Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Westport, CT: Praeger.
- Sigurður Kristinsson. (2003). Siðfræði rannsókna og siðanefndir. Í Sigríður Halldórsdóttir og Kristján Kristjánsson (ritstjórar), *Handbók í aðferðafræði og rannsóknum í heilbrigðisvísindum* (bls. 161-179). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Spector, P. E. (2003). *Job satisfaction application, assessment, causes and consequences*. London: Sage Publications, Inc.
- Stocker, K. P. (1997). A strategic approach to crisis management. Í Caywood, C. L. (ritstjóri). *The handbook of strategic public relations & integrated communications* (189-203). New York, NY: McGraw-Hill.

- Ucelli, L. (2002). The CEO's "how to" guide to crisis communications. *Strategy & Leadership* 30 (2), 21-24.
- Wood, J. (1999). Establishing internal communication channels that work. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 21(2), 135-149.
- Madlock, P. E. (2008). The link between leadership style, communicator competence, and employee satisfaction. *Journal of Business Communication*, 45(1), 61-75.
- Fiske, J. (1990). *Introduction to communication studies* (2. útgáfa). London: Routledge.
- Anderson, C. M., og Martin, M. M. (1995). Why employees speak to coworkers and bosses: motives, gender, and organizational satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 32, 249-265

## Viðauki 1 – Kynningarbréf til þátttakenda

Sæl/sæll,

Tilgangur þessa bréfs er að óska eftir þátttöku þinni í rannsókn minni.

---

Vinnuheiti rannsóknar er: Upplýsingamiðlun á áfallatímum COVID-19 á Bæjarskrifstofum Kópavogsbæjar.

Leiðbeinandi rannsóknar: Dr. Ásdís Emilsdóttir Petersen, aðjunkt við viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Rannsóknin er hluti af lokaverkefni undirritaðrar til M.S. gráðu í mannauðsstjórnun við Háskóla Íslands. Niðurstöður verkefnisins verða kynntar á kynningardegum lokaverkefnis míns.

**Framkvæmd rannsóknar er samtal okkar á milli. Viðtalið snýr að upplýsingaflæði á tímum fyrstu bylgju Covid-19 faraldursins hér á landi, nánar tiltekið á Bæjarskrifstofum Kópavogsbæjar.** Markmið rannsóknarinnar er að ná utan um upplifun starfsmannanna á upplýsingagjöf stofnunarinnar til þeirra, á þessum fordæmalausu tímum. Einnig að meta hvort, og þá hvað, hefði betur mátt fara. Svör viðmælenda verða nafnlaus, ekki rekjanleg og fullum trúnaði heitið á öllum stigum rannsóknarinnar og að henni lokinni. Ávinningur rannsóknarinnar er að bæta upplýsingaflæði á vinnustað þínum með því að deila niðurstöðum með mannauðsdeild skrifstofa Kópavogsbæjar að rannsókn lokinni. Einnig að miðla því sem vel var gert til annarra starfsheilda, ef það á við.

---

Vonandi sérðu þér fært að taka þátt í þessari rannsókn með mér. Um er að ræða viðtal á tíma sem henta þér. Annað hvort í raunheimi með grímur og 2 metra fjarlægð eða í gegnum fjarbúnað (Teams) í tölvu, þitt er valið. Til dæmis kl. XX:XX, þann dd.mm.2020.

Vakni einhverjar spurningar eða þú vilt koma með tillögu að öðrum tímasetningum er þér velkomið að hafa samband við mig með því að svara þessum tölvupósti

Ég sendi þér TEAMS fundarboð en breyti því svo ef þú kemst ekki

Með kærri kveðju og von um góðar undirtektir  
Nanna Björk Rúnarsdóttir

## Viðauki 2 - Viðtalsrammi

1. Hver voru fyrstu kynnin þín af Covid-19 veirunni?
2. Hvernig upplifðir þú viðmót samstarfsmanna gagnvart veirunni í aðdraganda fyrstu bylgju hér á landi?
3. En eftir því sem leið á bylgjuna, skynjaðir þú einhverja breytingu á viðmóti samstarfsmanna gagnvart veirunni?
4. Upplifðir þú öruggi í vinnunni?
5. Vissir þú að neyðarteymi Bæjarins var þegar til staðar áður en faraldurinn hófst?
6. Hvernig upplifir þú traust til neyðarteymisins?
7. Strax í lok febrúar hófust útsendingar á upplýsingafundum almannavarna eða „þríeykisins“ svo kallaða, hvernig nýttust þeir fundir þér?
8. Hvernig upplifðir þú að fyrirmæli Bæjarskrifstofanna samræmdust upplýsingafundum Þríeykisins?
9. Hvernig upplifðir þú almenna upplýsingamiðlun varðandi breytt verklag?
  - a. Hvernig var þeim miðlað til þín og frá hverjum komu þau?
  - b. Miðlaðir þú fyrirmælum áfram til samstarfsmanna?
10. Hvaða leið telur þú að hafi verið áhrifaríkust í að miðla upplýsingum til þín?
11. Hvernig upplifðir þú breytingar á verklagi hjá þér?
  - a. Hvernig gekk þér að tileinka þér þær breytingar?
12. Hvernig upplifðir þú vinnuálagið í fyrstu bylgju?
13. Upplifir þú að einhverjar breytingar komu sér sérstaklega vel fyrir þig?
14. Einhverjar sem komu sér sérstaklega illa fyrir þig?
15. Upplifðir þú að þú gætir komið með tillögur í ferlinu?
16. Upplifðir þú að fyrirmælin væru sanngjörn?
17. Upplifðir þú að komið væri fram af virðingu við þig og samstarfsmenn þína?
18. Upplifðir þú að samstarfsfólk hafi farið eftir fyrirmælum?
  - a. Hefðir þú viljað skýrari reglur eða viðurlög við brotum á reglum?
19. Ef upp komu vafaatriði í vinnuferlum, hvernig leystir þú þau?
20. Til hverra leitaðir þú með athugasemdir og líðan þína varðandi vinnustaðinn í þessum breyttu aðstæðum?
21. Kom eitthvað þér skemmtilega á óvart?