

Ég er ekki opinber persóna, ég er opinber starfsmaður: Upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni og tillögur þeirra að úrbótum

Póra Bjarnadóttir, MPA frá Stjórn málafræðideild Háskóla Íslands og mag. jur. frá Lagadeild Háskóla Íslands

Jón Gunnar Ólafsson, lektor við Stjórn málafræðideild Háskóla Íslands

Útdráttur

Markmið rannsóknarinnar er að kanna upplifun opinberra starfsmanna á Íslandi af óvæginni umræðu og áreitni í starfi, ásamt því að skoða hvað sé til ráða til að bregðast við slíkri háttsemi. Breytt og harkalegri samfélagsumræða, meðal annars fyrir tilstilli samfélagsmiðla, hefur leitt til aukinnar óvæginnar umræðu og áreitni í garð opinberra starfsmanna. Framkvæmd var eiginleg rannsókn þar sem tekin voru viðtöl við opinbera starfsmenn á Íslandi. Verklagi grundaðrar kenningar og þemagreiningar var beitt til að draga fram helstu þemu úr viðtölum. Niðurstöður rannsóknarinnar skiptast í fimm þemu sem eru eftirfarandi: Breytt umræða í samfélaginu um störf hins opinbera, eigin upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni, ótti og varnarviðbragð opinberra starfsmanna við framtíðarögn, valdalausni opinberi starfsmaðurinn og loks úr-ræðaleysi opinberra starfsmanna gagnvart brotalöllum kerfisins þegar þeir lenda í óvæginni umræðu og áreitni. Viðmælendur voru sammála um að umræðan í samfélaginu einkenndist af markleysu og hörku í garð opinberra starfsmanna. Þeir upplifðu varnarleysi gagnvart umræðunni þar sem þeir eru bundnir þagnarskyldu og mega ekki leiðrétta rangfærslur á samfélagsmiðlum eða í fjölmiðlum. Nokkrir höfðu lent í grófum tilfellum óvæginnar umræðu og áreitni,



Icelandic Review of Politics and Administration Vol. 20, Issue 2 (247-272)

© 2024 Contact: Póra Bjarnadóttir, thorabjarna@gmail.com

Article first published online December 17th 2024 on <http://www.stjornmalogstjornsysla.is>

Publisher: Institute of Public Administration and Politics, Gimli, Sæmundargötu 10, 102 Reykjavík, Iceland

Stjórn máll & stjórnsýsla 2. tbl. 20. árg. 2023 (247-272) Fræðigreinar

© 2024 Tengiliður: Póra Bjarnadóttir, thorabjarna@gmail.com

Vefbirting 17. desember 2024 - Birtist á vefnum <http://www.stjornmalogstjornsysla.is>

Útgefandi: Stofnun stjórnsýslufræða og stjórnmála, Gimli, Sæmundargötu 10, 102 Reykjavík

DOI: <https://doi.org/10.13177/irpa.a.2024.20.2.3>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 License.

til dæmis nafn- og myndbirtingum opinberlega, fyrsát, umsátri um heimili, hótunum, neteinelti og líkamlegu ofbeldi. Viðmælendur upplifðu að kerfið væri úrræðalaust og að þeir fengu ekki viðeigandi aðstoð í krefjandi aðstæðum. Þeir voru beðnir um að koma með tillögur að úrbótum á ástandinu, sem voru meðal annars betri stuðningur, samræmd viðbragðsáætlun hjá hinu opinbera, styrking löggjafar til verndar opinberum starfsmönnum og ráðning fjölmiðlafulltrúa.

Efnisorð: Opinberir starfsmenn; óvægin umræða; áreitni; hótanir; samfélagsmiðlar; upplýsingaóreiða.

I am not a public figure, I am a public servant: How public servants experience harsh discourse and harassment and their proposals for solutions

Abstract

The purpose of this study is to explore how public servants in Iceland experience harsh discourse and harassment in their profession, and to investigate resources to combat this type of behavior. Increasingly ruthless discourse, commonly blamed on social media, has led to harsher communication and harassment against public servants. A qualitative study was conducted in which public servants in Iceland were interviewed. The approaches of grounded theory and thematic analysis were used to extract themes from the data. The results of the study are divided into five themes: Altered discourse concerning the government, public servants' personal experience regarding harsh discourse and harassment, fear and defense mechanisms of public servants surrounding future threats, the powerless public servant, and helpless public servants who lack resources when faced with harsh discourse or harassment. Interviewees agreed that the public discourse in Iceland lacked boundaries towards public servants. They felt defenselessness against public discussion because they were obliged to observe secrecy and could not rectify misinformation on social media or in the media. Several had experienced severe cases of harsh discourse and harassment, for example name and photo disclosures, doxing, ambushing, stalking, threats, cyberbullying and physical violence. They perceived the system as useless and felt that they did not receive appropriate assistance. Interviewees were asked to propose solutions to the problem, which included better support for victims, a joint contingency plan for the government, strengthening legal measures to protect public servants, and the hiring of press secretaries for government offices.

Keywords: Public servants; harsh discourse; harassment; threats; social media; information disorder.

Inngangur

Netið hefur gjörbreytt samskiptaleiðum og upplýsingamiðlun í flestum samfélögum. Þrátt fyrir upphaflegar hugmyndir um gagnsemi þess hafa síðan runnið á marga tvær

grímur. Davis (2024) telur að lýðræðið hafi beðið hnekki af breyttri samskiptatækni og tjáningu á samfélagsmiðlum. Þá hafi þessi þróun verið tengd við skautun víða um heim, hnignun hefðbundinnar fjölmiðlunar og upplýsingaóreiðu. Hnignun hefðbundinnar fjölmiðlunar er svört sviðsmynd fyrir samfélagsumræðuna. Fjölmiðlar hafa í gegnum tíðina sinnt lýðræðislegu hlutverki með því að veita aðhald og vera hliðverðir upplýsinga (Shoemaker & Vos 2009). Áhrif samfélagsmiðla á umræðuna eru einnig varhugaverð. Á samfélagsmiðlum ríkja fáar aðgangshömlur og notendur geta orðið sín eigin fréttaveita í beinni útsendingu (Penrose & Shally-Jensen 2019). Samfélagsmiðlaumræða er oft óvæginn, þar sem allt er látið flakka (Jón Gunnar Ólafsson 2023), og bergmálshellar miðlanna geta ýtt undir þá þróun (Rhodes 2022). Samkvæmt könnun Fjölmiðlanefndar (Skúli B. Geirdal 2023) hefur orðið veruleg aukning á hatursfullum ummælum á netinu frá árinu 2021 og margir á Íslandi upplifa ögranir og háð, sem hefur letjandi áhrif á þátttöku í stafrænum heimi.

Skortur á vandaðri og gagnrýnni fjölmiðlaumfjöllun, í bland við dreifingu villandi efnis á samfélagsmiðlum, getur leitt til rangrar upplýsingagjafar til almennings um málefni hins opinbera. Sé fjölmiðlaumfjöllun einhliða um viðkvæm mál getur það vakið upp ósætti gagnvart stofnunum og jafnvel opinberum starfsmönnum. Óvæginn umræða og áreitni í þeirra garð virðist hafa aukist undanfarið ár (sjá t.d. Hermann Nökkvi Gunnarsson 2024). Opinberir starfsmenn hafa verið nafngreindir opinberlega og birtar af þeim myndir og myndbönd við skyldustörf. Ráðist hefur verið að þeim, eigin skemmdar (sjá t.d. Anna Lilja Þórisdóttir 2023) og þeir hafa jafnvel sætt persónulegum lögreglukærum við skyldustörf sín (sjá t.d. dv.is 2023).

Opinberir starfsmenn starfa á grundvelli ráðningarsambands við ríki eða sveitarfélög, við verkefni opinberrar stjórnsýslu (Hafsteinn Dan Kristjánsson 2014). Þeir veita almenningsþjónustu, upplýsingar og beita viðurlögum. Þagnarskylduákvæði setja tjáningarfrelsi þeirra skordur þegar rangfærslur verða um málavexti, sem getur ollið vandkvæðum ef persóna þeirra verður umfjöllunarefnið. Hið opinbera starfar í almannaþágu og starfsmönnum þess er falid að sinna lögbundnum hlutverkum stofnana en almennt ekki að vera andlit þeirra. Opinbera starfsmenn má því aðgreina frá starfsmönnum á almennum vinnumarkaði, sem eru almennt ekki undirorpnir sambærilegum þagnarskylduákvæðum né skerðingu á tjáningarfrelsi.

Breytt samfélagsumræða undirstrikar mikilvægi þess að skýra stöðu opinberra starfsmanna gagnvart óvæginni umræðu og áreitni í starfi, með því að kanna upplifun þeirra af háttseminni og tillögum að úrbótum. Engin rannsókn á þessu efni hefur verið framkvæmd hér á landi, svo höfundum sé kunnugt um. Leitast verður eftir því að svara tveimur rannsóknarspurningum í tengslum við viðfangsefnið:

- Hver er upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni af hálfu almennings og aðila máls?
- Hvað er til ráða, að mati opinberra starfsmanna, til að bregðast við óvæginni umræðu og áreitni í þeirra garð?

Í Svíþjóð var framkvæmd rannsókn um alvarlega áreitni, hótanir og ofbeldi gagnvart opinberum starfsmönnum og hvort sú háttsemi væri ógn við lýðræðið. Tilgangurinn var að skoða hvaða áhrif ólöglegt háttsemi, líkt og hótanir, ofbeldi og spilling, hefði á opinbera starfsmenn hjá löggæslu- og eftirlitsstofnunum. Afleiðingar fyrir þátttakendur voru rannsakaðar og tillögur að úrbótum kynntar (Korsell o.fl. 2007). Rannsóknin var bæði framkvæmd fyrir uppgang samfélagsmiðla og var með ólíka nálgun frá rannsókninni sem hér um ræðir. Þýðið er líka ólíkt, hér er sjónum ekki aðeins beint að hópi opinberra starfsmanna hjá tilteknum stofnunum líkt og gert var í sænsku rannsókninni. Aðrar erlendar rannsóknir um stöðu opinberra starfsmanna snúa helst að kynferðislegri áreitni og áreitni innan vinnustaða. Margar rannsóknir hafa einnig verið framkvæmdar um áreitni gegn opinberum persónum, til dæmis fjölmiðla- og stjórnmálafólki (sjá Harmer & Southern 2021). Höfundum er ekki kunnugt um að áður hafi verið fjallað um óvægna umræðu og áreitni gegn opinberum starfsmönnum, líkt og hér er gert, í tengslum við breytta samfélagsumræðu á tímum samfélagsmiðla. Rannsóknin er mikilvægt innlegg í umræðuna um upplýsingaóreiðu og rangar og villandi upplýsingar í tengslum við starfsemi hins opinbera. Þrátt fyrir að rannsókn á þessu sviði hafi ekki verið unnin áður hérlendis var nýlega framkvæmd rannsókn af Bríeti B. Einarsdóttur og Jóni Gunnari Ólafssyni (2022), þar sem sjónum var beint að upplifun fjölmiðla- og stjórnmálafólks af óvæginni umræðu og áreitni. Umfjöllunarefnið er því tengt en eðlisólíkt, þar sem annars vegar er fjallað um opinberar persónur, sem þurfa að þola ákveðna skerðingu á friðhelgi einkalífs stöðu sinnar vegna, og hins vegar um opinbera starfsmenn, sem starfa almennt utan sviðsljóssins.

Í greininni er fyrst farið yfir fræðilegan bakgrunn rannsóknarinnar, sem fjallar um opinbera starfsmenn, óvægna umræðu og áreitni, fjölmiðlun, áhrif samfélagsmiðla og upplýsingaóreiðu. Næst er sjónum beint að aðferðafræði rannsóknarinnar og greint frá framkvæmd hennar og úrvinnslu. Því næst eru niðurstöður kynntar með vísan til þeirra fimm þema sem fengust úr gagnagreiningu. Að lokum eru niðurstöður settar í samhengi við fræðilegan bakgrunn rannsóknarinnar.

1. Fræðileg umfjöllun

1.1 Opinberir starfsmenn og mörkin milli þeirra og opinberra persóna

Opinber stjórnsýsla er annað heiti á framkvæmdarvaldinu. Innan opinberrar stjórnsýslu starfa ýmsir aðilar, bæði hjá ríki og sveitarfélögum (Trausti Fannar Valsson 2014). Opinber störf ríkisstarfsmanna eru af tvennum toga, embættismenn og aðrir ríkisstarfsmenn. Lög um réttindi og skyldur starfsmanna ríkisins nr. 70/1996 skilgreina hver telst vera *ríkisstarfsmaður*. Starf almennra ríkisstarfsmanna er sérhvert starf sem unnið er í þjónustu ríkisins, þeirra sem ekki eru embættismenn. Í sveitarstjórnarlögum nr. 138/2011 eru *starfsmenn sveitarfélaga* skilgreindir sem allir starfsmenn, aðrir en framkvæmdastjóri sveitarfélagsins. Bæði almennir ríkisstarfsmenn og starfsmenn sveitarfélaga starfa á grundvelli ráðningarsambands við sinn vinnuveitanda (Hafsteinn Dan Kristjánsson 2014). Opinberir starfsmenn, bæði ríkis og sveitarfélaga, eru bundnir af stjórnsýslulögum nr.

37/1993 við töku ákvarðana um réttindi eða skyldur manna. Almenn teldur það ekki vafa hverjir teljast vera opinberir starfsmenn í skilningi stjórnsýslulaga og þó vafamál geti risið um það (Páll Hreinsson 2005) er ekki ástæða til að fjalla nánar um mögulegar undantekningar hér, þar sem það tengist ekki efni rannsóknarinnar. Hér er sjónum beint að almennum opinberum starfsmönnum, sem starfa á bak við tjöldin, en ekki þeim sem eru pólitískt kjörnir eða ráðnir eða skipaðir embættismenn.

Opinberir starfsmenn eru bundnir þagnarskyldu um atriði sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu og lög kveða á um að eigi að fara leynt, ef nauðsyn krefur á að halda þeim atriðum leyndum til að vernda verulega hagsmuni einstaklinga og hins opinbera. Þó starfsmenn ríkis og sveitarfélaga séu bundnir þagnarskyldu gildir það ekki endilega um alla þætti starfs þeirra. Þeir geta haft frelsi til að tjá sig opinberlega um starf sitt, með þeim skordum sem þagnarskylda setur starfsmanninum.¹

Opinberir starfsmenn sinna starfskyldum sínum yfirleitt utan sviðsljóssins og almennt teljast þeir ekki vera opinberar persónur. Mörkin milli þess að vera opinber starfsmaður og opinber persóna eru þó ekki alltaf alveg skýr. Hlutverk opinberra starfsmanna er almennt ekki að svara fyrir stofnanir í fjölmiðlum né gefa út opinberar yfirlýsingar. Stjórnendur stofnana, oft skipaðir embættismenn, geta þó þurft að koma fram opinberlega til að greina frá verklagi stofnunar eða svara gagnrýni.

Opinberar persónur eru einstaklingar sem gegna hlutverki í samfélagsumræðunni og birtast jafnvel í fjölmiðlum eða mega reikna með því að gera það. Einstaklingar geta orðið opinberar persónur stöðu sinnar vegna eða ef viðkomandi hefur sjálfur tekið þátt í opinberri umræðu. Dæmi um opinberar persónur eru stjórnmalamenn, fjölmiðlamenn, listamenn og aðrir sem hafa verið í sviðsljósinu. Opinberar persónur geta þurft að þola birtingu á persónulegum upplýsingum ef þær eru taldar eiga erindi við almenning. Friðhelgi einkalífs opinberra persóna er skertara en hins almenna borgara (Álit Persónuverndar 2020). Þó starf opinbers starfsmanns sé almennt utan sviðsljóssins getur það tekið breytingum í ákveðnum tilvikum. Eitt þekktasta dæmið á heimsvísu er COVID-19 faraldurinn. Á tímum heimsfaraldurs var hér á landi bæði heilbrigðisstarfsmönnum og starfsmönnum lögreglu teflt fram sem opinberum persónum. Andlit þeirra voru fyrir augum almennings nánast daglega í 2 ár og nöfn þeirra á allra vörum. Persóna þeirra var gerð að umtalsefni og þau urðu fulltrúar yfirvalda í baráttunni við COVID-19 (Jón Gunnar Ólafsson 2021a). Mörkin urðu óskýrari þegar opinberir starfsmenn fengu nýtt hlutverk í fjölmiðlum í heimsfaraldurinn. Ákveðnir opinberir starfsmenn urðu sýnilegri og berskjaldaðri, sem olli gagnrýni á þeirra persónu, sem stjórnmalamenn verða almennt frekar fyrir (Poulsen 2022).

Samskipti hins opinbera við almenning byggist að hluta til á þvinguðum samskiptum. Almennur leitar til opinberra stofnana til að fá ákveðna þjónustu, sem er yfirleitt hvergi annars staðar hægt að fá. Á almennum vinnumarkaði hafa bæði atvinnurekendur og viðskiptavinir almennt meira frjálsræði við val og veitingu á þjónustu. Opinberir starfsmenn geta því upplifað áskoranir í samskiptum við almenning vegna þjónustuskuldunnar (Blijleven & van Hulst 2022). Ef samskiptum milli þessara hópa er ábótavant getur það leitt til skorts á trausti í garð stjórnvalda (Neo o.fl. 2023). Eins og Davis

(2024) bendir á hefur traust til opinberra stofnana farið hratt dvínandi í mörgum löndum og þá hefur traust einnig minnkað í garð sérfræðiþekkingar sem á erindi til almennings, til dæmis upplýsinga frá vísindamönnum. Staða stofnana getur veikst ef lítið traust er til staðar, sem getur leitt til erfiðleika við að framfylgja lögum og reglugerðum (Davis 2024). Þrátt fyrir hugmyndir um dvínandi traust á heimsvísu mælist Ísland yfirleitt hátt í alþjóðlegum traustrannsóknum (Elfa Ýr Gylfadóttir 2023). Í nýlegri könnun frá Gallup á Íslandi hefur traust almennings til ýmissa stofnana þó verið að minnka milli ára (Jóna Karen Sverrisdóttir & Sigrún Drífa Jónsdóttir 2023). Traust til margra stofnana samfélagsins breyttist töluvert í kjölfar bankahrunsins og að frátöldu bankakerfinu varð Alþingi fyrir mestu dýfunni í traustmælingum. Traust til stofnana mælist almennt minna núna en fyrir hrun, þó það hafi farið hækkandi í kjölfar þess (Sigrún Drífa Jónsdóttir & Tómas Bjarnason 2018; Jóna Karen Sverrisdóttir & Sigrún Drífa Jónsdóttir 2023).

1.2 Óvægin umræða og áreitni

Áreitni (e. harassment) er endurtekin neikvæð athöfn sem veldur ónæði, skömm og ógn (Penrose 2019). Netáreitni (e. online harassment) er ein birtingarmynd áreitni og má skilgreina sem ítrekaða og þráláta háttsemi á netinu, sem beinist að ákveðnum einstaklingi, og getur ollið honum ama, tilfinningalegu ónæði og ótta við líkamlega áreitni. Sá sem áreitir birtir ítrekað ærumeiðandi ummæli og deilir jafnvel viðkvæmum persónuupplýsingum (Citron 2014). Netáreitni beinist oftast að konum heldur en körlum (Helgi Gunnlaugsson & Jónas Orri Jónasson 2020) og getur falið í sér kynbundið ofbeldi, sem hefur útilokandi áhrif á veru kvenna á netinu (Citron 2009a). Starfsvettvangur einstaklinga getur haft áhrif á hversu útsettir þeir eru fyrir netáreitni. Áberandi einstaklingar í samfélaginu eru taldir útsettari, vegna opinberrar tjáningar um málefni (Celuch o.fl. 2023).

Netáreitni getur haft í för með sér óæskilegar athugasemdir og beitta orðræðu, í þeim tilvikum er oft talað um óvægna umræðu (Bríet B. Einarsdóttir & Jón Gunnar Ólafsson 2022). Opinberir starfsmenn geta upplifað óvægna umræðu sem ósanngjarna og þröngsýna. Umræðan getur haft neikvæð áhrif á starfsfólk stofnunar, þó hún beinist ekki persónulega að þeim (sjá t.d. mbl.is 2020). Greina þarf á milli óvæginna umræðu og gagnrýnnar umfjöllunar. Gagnrýnin umfjöllun veitir aðhald á meðan óvægin umræða hefur ekki þann tilgang, heldur fremur að rægja og jafnvel niðurlægja.

Rannsóknir sýna að afleiðingar áreitni á opinbera starfsmenn geta verið óöryggi, flótti úr starfi og ákvarðanafælni. Slíkar afleiðingar eru skaðlegar fyrir starfsmanninn sjálfan og geta verið ógn við lýðræðislega meðferð stjórnsýslumála (Korsell o.fl. 2007). Önnur afleiðing er að einstaklingar ákveði að hverfa af stafrænum miðlum, því þátttaka í samfélagsumræðu á netinu getur leitt til áreitni (Citron 2014). Aðrir sem þræuka á stafrænum miðlum, þrátt fyrir áreitni, beita öðrum ráðum eins og að fela aðgang sinn eða koma fram undir dulnefni (Citron 2009b). Netáreitni getur valdið meiri sálrænum afleiðingum heldur en áreitni í raunheimum, vegna meiri útbreiðslu á netinu (Bríet B. Einarsdóttir & Jón Gunnar Ólafsson 2022). Rannsóknir sýna einnig að sjálfsritskoðun er algengt viðbragð við áreitni. Markmið þess sem áreitir er oft að þagga niður í þolandanum. Viðnámsþol einstaklinga gagnvart netáreitni er mismikið og eru bjargráðin ólík

sem einstaklingar þurfa í kjölfarið. Þrátt fyrir hátt viðnámsþol er mikilvægt að njóta stuðnings frá samstarfsfólki og yfirmönnum til að takast á við áreitni (Celuch o.fl. 2023).

Mikilvægt er að allir hópar samfélagsins taki þátt í opinberri umræðu til þess að ólíkar raddir og skoðanir fái að heyrast í lýðræðissamfélögum. Bregðast þarf við ef ákveðnir hópar veigra sér við að taka virkan þátt í samfélagsumræðunni því þeir sæti áreitni eða verði fyrir óvæginni umræðu (Elfa Ýr Gylfadóttir 2023). Í könnun Fjölmiðlanefndar (Skúli B. Geirdal 2023) sögðust 31,5% svarenda á Íslandi hafa upplifað af eigin raun eða tekið eftir hatursfullum ummælum á netinu, sem er töluverð aukning frá árinu 2021, þegar um 24,1% svöruðu sömu spurningu játandi. Um 43% höfðu upplifað ógranir og háð á netinu, sem hafði neikvæð áhrif á þátttöku þeirra á netinu.

1.3 Fjölmiðlun, breytt hliðvarsla, samfélagsmiðlar og upplýsingaóreiða

Fjölmiðlar gegna mikilvægu lýðræðislegu hlutverki. Þeir vekja meðal annars athygli á mikilvægum málefnum og veita stjórnvöldum aðhald (Jón Gunnar Ólafsson 2021b). Eitt mikilvægasta hlutverk fjölmiðla er að sinna hliðvörslu (e. gatekeeping) og vera þar með hliðverðir upplýsinga. Hliðvarsla er ferlið við að safna saman upplýsingum úr samfélaginu og setja saman í skilaboð sem berast almenningi í gegnum fjölmiðlaumfjöllun. Hliðverðir upplýsinga stýra að vissu leyti samfélagsumræðunni þar sem þeir velja fréttirnar sem birta skal og hafa áhrif á upplifun fólks. Hliðvarsla þjónar því tilgangi í að móta samfélagsvitund almennings (Shoemaker & Vos 2009).

Samfélagsmiðlar hafa á síðastliðnum árum kollvarpað samskiptaleiðum fólks og hvernig það nálgast upplýsingar. Breyting hefur orðið á hlutverki hinna hefðbundnu hliðvarða þar sem hver notandi samfélagsmiðils getur orðið hliðvörður með dreifingu efnis (Welbers & Opgenhaffen 2018). Notendur samfélagsmiðla geta tekið sér ákveðið ritstjórnarvald og ákveðið hvaða efni eigi erindi í umræðuna og eru því ígildi viðbótar hliðvarða (e. secondary gatekeepers). Framþróun í samskiptatekni hefur gert notendum samfélagsmiðla kleift að eiga í gagnvirkum (e. interactive) samskiptum sín á milli (Tucker o.fl. 2017). Almennings gefst kostur á að birta efni og tjá skoðanir sínar opinberlega, sem var áður frekar á forræði fjölmiðla. Fólk getur búið til og dreift efni (e. user-generated content) og komist þannig fram hjá hefðbundnum boðleiðum fjölmiðlunar (Ceron 2015). Samfélagsmiðlar gera yfirleitt ekki kröfu um sannleiksgildi umfjallanna né að notendur komi fram undir nafni, sem er þó ekki algilt. Þetta veldur áhyggjum um virði og réttmæti upplýsinga sem þar birtast (Singer 2014). Þrátt fyrir aukið aðgengi almennings að hliðvörslu telja margir að hefðbundnu hliðverðirnir fari enn með úrslitavaldið. Rótgrónir fjölmiðlar hafi aðlagast nýjum veruleika vel, með öflugum stafrænum fréttamarkaði, líkt og raunin er á Íslandi (Bríet B. Einarsdóttir & Jón Gunnar Ólafsson 2022).

Í nýlegri rannsókn, sem framkvæmd var meðal fjölmiðla- og stjórnmálafólks á Íslandi, kom í ljós að meirihluti þeirra telur fjölmiðlaumfjöllun almennt vera yfirborðskennda. Almennings tók undir þá skoðun og kvað umfjöllun einnig skorta vandvirkni og áreiðanlegar upplýsingar. Umfjöllun byggðist frekar á að bregðast við heldur en að eiga frumkvæði og að hana skorti meiri greiningu og gagnrýni. Yfirborðskennd umfjöllun er ekki bundin við íslenska fjölmiðlun en talið er að smæð samfélagsins hérlendis ýki vandamálið

(Jón Gunnar Ólafsson 2021b). Í fámennum ríkjum þarf fjölmiðlafólk oft að fjalla um fjölbreytt umfjöllunarefni sem leiðir til grunnrar þekkingar á hverjum málaflokki. Þá má spyrja sig hvernig fjölmiðlafólk geti sinnt hlutverki sínu sem varðhundur lýðræðisins ef það skortir þekkingu til að fjalla um mikilvæg málefni (Jón Gunnar Ólafsson 2024).

Opinberir starfsmenn telja frétt aflutning oft skorta rétt samhengi. Sjálfir búa þeir yfir bakgrunnsupplýsingum um málavexti og þurfa að gæta að orðum sínum í umfjöllun fjölmiðla (Thorbjörnsrud o.fl. 2014). Þagnarskylda setur þeim skorður við leiðréttingar á rangfærslum. Eitt einkenni við smá samfélög er mikil persónuleg nánd þar sem „allir þekkja alla“. Umfjöllun um einstök mál nær mikilli útbreiðslu í smærri samfélögum og nálægðin í íslensku samfélagi er slík að það er auðvelt fyrir almenning að hafa samband við opinbera starfsmenn, til dæmis á samfélagsmiðlum (Jón Gunnar Ólafsson 2024).

Samfélagsmiðlar hafa ótvírætt marga kosti og einn þeirra er að tengja saman einstaklinga sem aðhyllast sambærilegar skoðanir og gera þeim kleift að taka höndum saman. Varast þarf að alhæfa um gagnsemi eða ókosti samfélagsmiðla þar sem þeir eru jafn ólíkir og þeir eru margir (Bríet B. Einarsdóttir & Jón Gunnar Ólafsson 2022). Þrátt fyrir kosti samfélagsmiðla hafa þeir verið gagnrýndir fyrir að ýta undir villandi upplýsingamiðlun og neikvæða samfélagsmenningu (Iandoli o.fl. 2021). Samfélagsmiðlar gera hverjum sem er kleift að verða sín eigin fréttaveita í beinni útsendingu, þar sem upplýsingar geta verið meiddandi (Penrose & Shally-Jensen 2019) enda einkennast samskipti fólks á samfélagsmiðlum oft af ókurteisi, hótunum og kvenhatri (Harmer & Southern 2021).

Yfirvöld á Norðurlöndum og víðar í Evrópu hafa vakið athygli á að lýðræðinu stafi ógn af algrímum (e. algorithm) samfélagsmiðla, sem séu til þess fallnir að auka skautun í samfélaginu (Skúli B. Geirdal 2023). Skautun er þegar samfélag sundrast í aðgreinda hópa þar sem skoðanir eru á ólíkum hugmyndafræðilegum enda (Fletcher o.fl. 2020). Markmið algríma er að sérsníða upplifun notenda, þar sem birt efni er valið í samræmi við áhuga þeirra, sem styrkir enn frekar rótgrónar skoðanir. Skautun getur aukist þegar einstaklingar hópa sig saman á samfélagsmiðlum vegna sameiginlegra skoðana (Rhodes 2022; Iandoli o.fl. 2021).

Aukning skautunar í heiminum hefur ýtt enn frekar undir upplýsingaóreiðu þar sem rangar upplýsingar dreifast hraðar og samsæriskenningar njóta meiri hylli en áður (Tucker o.fl. 2018). Upplýsingaóreiða er samfélagsmein sem getur rýrt traust almennings á stofnunum, stjórnámálum og fjölmiðlum og haft neikvæð áhrif á upplýsta umræðu. Rannsóknir hafa sýnt að þeir sem treysta síður opinberum stofnunum eru líklegri til að verða fyrir áhrifum upplýsingaóreiðu (Skúli B. Geirdal 2023). Upplýsingaóreiðu er gjarnan skipt í þrennt; misupplýsingar (e. misinformation), rangupplýsingar (e. disinformation) og meinupplýsingar (e. malinformation). Misupplýsingar eru rangar eða misvísandi upplýsingar sem er deilt án ásetnings en rangupplýsingar eru hins vegar upplýsingar sem er deilt með ásetningi og til þess að valda skaða. Meinupplýsingar eru réttar upplýsingar sem er deilt til að valda skaða, oft með því að dreifa einkaskjölum, ljósmyndum eða upptökum (Wardle & Derakshan 2017).

Þróun mála undanfarið í fjölmiðlun og dreifingu efnis á samfélagsmiðlum hefur ýtt undir aukna upplýsingaóreiðu, að mati margra. Til dæmis getur yfirborðskennend um-

fjöllun í hefðbundnum fjölmiðlum leitt til dreifingar á misupplýsingum, þar sem blaðamenn hafa ekki nægilegar bjargar til að vinna almennilega úr efni og athuga staðreyndir og heimildir sem tengjast málum sem þeir fjalla um (Mayerhöffer o.fl. 2021). Þá getur breytt hliðvarsla og aukin dreifing efnis á samfélagsmiðlum auðveldlega leitt til dreifingar á rang- og meinupplýsingum þar sem staðreyndavöktun er ekki til staðar í sama mæli og hún er í hefðbundnum fjölmiðlum (Wardle & Derakshan 2017).

Það gefur augaleið að í umhverfi þar sem sífellt fleiri fá upplýsingar í gegnum samfélagsmiðla er aukin hætta á því að röngum eða misvísandi upplýsingum sé dreift um einstaklinga. Þetta hefur sést til dæmis í nýlegum rannsóknum á umfjöllun um stjórnmála- og fjölmiðlafólk (Briet B. Einarsdóttir & Jón Gunnar Ólafsson 2022). En þetta breytta upplýsingaumhverfi getur haft áhrif á fleiri hópa, eins og opinbera starfsmenn. Markmið rannsóknarinnar hér er að kanna upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni í tengslum við störf þeirra nú á dögum. Rýnt verður í niðurstöðurnar í samhengi við ólíkar tegundir upplýsingaóreiðu og því tengt leitast eftir því að fá hugmyndir viðmælenda að úrbótum í upplýsingaumhverfi dagsins í dag.

2. Aðferðir og gögn

Stuðst var við viðtalsaðferð þar sem hún er gagnleg til að fá upplýsingar frá viðmælenda um hans upplifun og viðhorf til rannsóknarefnisins (Wang & Park 2016). Tekin voru hálfstöðluð (e. semi-structured) viðtöl við níu opinbera starfsmenn hjá fjórum opinberum stofnunum og til grundvallar viðtölunum lá ítarlegur viðtalsrammi. Viðtalsramminn er lifandi í hálfstöðluðum viðtölum, viðmælandi spurður ítarlega um ákveðin atriði og ramminn aðlagður að hverjum viðmælenda (Berg 2009; Lichtman 2017). Viðbótar spurningar (e. probe) voru notaðar til að ná fram ítarlegri svörum frá viðmælendum. Viðbótarspurningar bættu ekki efnislegum atriðum við viðtalsrammann, heldur voru til skýringar á spurningum hans. Viðtalsramminn var því sveigjanlegur að því leyti (Wang & Park 2016). Annars var nánast byggt á viðtalsrammanum óbreyttum í gegnum viðtölin, stöku sinnum var spurningum sleppt ef viðmælandi hafði svarað þeim ítarlega á fyrri stigum viðtals. Uppbygging og notkun viðtalsrammans leiddi því heilt yfir til samræmis við töku viðtala.

Viðtalsramminn skiptist upp í spurningar um samskipti við málsaðila og almenn- ing, breytta samfélagsumræðu og áhrif samfélagsmiðla og eigin upplifun viðmælenda af óvæginni umræðu og áreitni. Í lokin var spurt um viðbragð og úrbætur við hátt- seminni. Í ljósi rannsóknarefnisins komu aðeins til greina opinberir starfsmenn hjá ríki og sveitarfélögum og nauðsynlegt var að viðmælendur hefðu reynslu af óvæginni um- ræðu og áreitni. Öflun þátttakenda miðaðist við þá forsendu. Reynslan mátti felast bæði í persónulegri upplifun eða háttsemi gagnvart samstarfsfólki (Hennink o.fl. 2011), enda greindu viðmælendur frá hvoru tveggja í sínum svörum. Til að ná fjölbreyttum sjónar- hornum var reynt að afla viðmælenda úr ólíkum stofnunum ríkis og sveitarfélaga. Fyrst var leitað til fjögurra stofnana sem höfðu vakið eftirtekt vegna samfélagsumræðu um störf þeirra. Ekki fengust viðmælendur frá þeim öllum og því var leitin útvíkuð. Á endanum var haft samband við ellefu stofnanir ríkis og sveitarfélaga til að afla viðmæl-

enda. Þar af fengust níu viðmælendur frá fjórum stofnunum. Gætt var að því að hópur viðmælenda væri fjölbreyttur með tilliti til tegundar starfs, aldurs, kyns og starfsreynslu (Lotta o.fl. 2023). Aldur þátttakenda var á bilinu 38-66 ára og meðalaldur 51 ár. Um var að ræða 4 karlmenn og 5 konur. Viðmælendur störfuðu við fjölbreytt störf; í framlinu, sérfræðistörfum, eftirliti og bakvinnslu. Störf flestra viðmælenda flokkuðust undir sérfræðistörf, sem kröfðust mikilla samskipta við málsaðila og almenning við veitingu þjónustu. Starfsreynsla viðmælenda hjá hinu opinbera var á bilinu 6 - 30 ár.

Þrjár tegundir úrtaka voru notaðar í rannsókninni til að finna þátttakendur. Í fyrsta lagi var notast við tilgangsrúttak (e. purposive sampling) þar sem viðmælendur voru valdir til þátttöku sem voru taldir henta best tilgangi rannsóknarinnar. Haft var beint samband við fjóra opinbera starfsmenn sem tóku þátt í rannsókninni en vitað var að þeir höfðu sjálfir persónulega reynslu af óvæginni umræðu og áreitni og/eda höfðu orðið vitni af háttseminni gagnvart samstarfsfólki sínu. Því næst var haft samband við stofnanir og óskað eftir tillögum að viðmælendum. Stjórnendur stofnana voru hikandi við að benda sjálfir á starfsfólk til þátttöku og því þurfti að leita annarra leiða til öflunar á viðmælendum. Í öðru lagi var notast við sjálfboðaliðaúrtak (e. volunteer sampling), sem er gagnlegt þegar ekki er vitað fyllilega hverjir gætu orðið viðmælendur. Tölvupóstar voru sendir til opinberra stofnana í leit að viðmælendum og fjórir svöruðu kallinu. Séu viðmælendur sjálfboðaliðar getur það valdið takmörkunum á rannsókninni, því það krefst ákveðins kjarks og áhuga að bjóða sig fram til þátttöku. Í þriðja lagi var notast við snjóboltaúrtak (e. snowball sampling) þar sem þátttakandi í rannsókn benti á annan þátttakanda sem gæti hentað. Einn viðmælendi fékkst með snjóboltaúrtaki. Slíkt úrtak er gagnlegt þegar þýðið er óþekkt eða erfitt að nálgast það. Takmörkun á slíku úrtaki getur verið að hópur viðmælenda verði of einsleitur (Katrín Blöndal & Sigríður Halldórsdóttir 2021).

Mettun gagna var náð eftir níu viðtöl, þegar nýjar upplýsingar voru hættar að koma fram. Afstaða viðmælenda var sambærileg hvað varðar annmarka samfélagsmiðla, gagnrýni á fjölmiðla og breytingu á samfélagsumræðu undanfarin ár í tengslum við upplýsingaóreiðu. Eðli máls samkvæmt varð þó ekki metnun á upplifun viðmælenda, enda voru þeir með sínar ólíku upplifanir og reynslu af óvæginni umræðu og áreitni. Framkomin þemu og gögn voru talin nægilega mett til að svara rannsóknarspurningum sem lagt var upp með.

Viðtölin voru öll, nema eitt, tekin á höfuðborgarsvæðinu. Eitt viðtal var tekið með fjarfundabúnaði á samskiptaforritinu Teams. Að meðaltali voru viðtölin um 75 mínútur að lengd, það stysta var 43 mínútur en lengsta var 106 mínútur. Í ljósi viðkvæms eðlis rannsóknarinnar og smæðar íslensks samfélags var viðmælendum heitið fullri nafnleynd, bæði hvað varðar persónu þeirra og stofnun sem þeir störfuðu hjá. Vegna lögbundinnar þagnarskyldu gátu viðmælendur heldur ekki tjáð sig með óhindruðum hætti. Takmarkanir geta því orðið á rannsókninni vegna nafnleyndar og þagnarskyldu þátttakenda.

Við úrvinnslu gagna og greiningu var stuðst við verklag grundaðrar kenningar (e. grounded theory) ásamt þemagreiningu (e. thematic analysis). Þemagreining er aðferð við að greina þemu og mynstur í merkingu gagnasafns í tengslum við ákveðnar rannsóknarspurningar (Braun & Clarke 2013). Í verklagi grundaðrar kenningar er byggt á að-

leiðslu gagna (e. inductive approach) þar sem gögnin sjálf stýra för í greiningarferlinu og eru þau stöðugt endurmetin og borin saman. Á meðan gagnaöflun stóð yfir voru gögnin greind og kóðuð samhliða. Gögnin voru í sífelldum samanburði í rannsóknarferlinu enda er sífelldur samanburður eitt af helstu einkennum verklags grundaðrar kenningar og nauðsynlegur til að afla fræðilegs skilnings á efninu (Charmaz 2014). Endurteknningar og lykilorð í viðtölum voru greind til að skoða samræmi milli svara eða hvar bar á milli (Snæfríður Póra Egilson & Hanna Björg Sigurjónsdóttir 2021). Í kjölfar kóðunar á viðtölum var aðleiðslu þemagreiningar (e. inductive thematic analysis) beitt til að móta túlkandi greiningu sem dró fram helstu þemu og hugmyndir úr viðtölunum, ásamt því að greina merkingar og hugmyndir viðmælenda (Braun & Clarke 2013).

3. Niðurstöður

Við þemagreiningu viðtala komu í ljós fimm áberandi þemu í svörum viðmælenda; breytt og harkalegri samfélagsumræða um störf hins opinbera, eigin upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni, ótti við framtíðarógn af hálfu málsaðila og varnarviðbragð opinberra starfsmanna, valdalausni opinberi starfsmaðurinn og að lokum úrræðaleyfi opinberra starfsmanna gagnvart óvæginni umræðu og áreitni.

3.1 Breytt og harkalegri samfélagsumræða um störf hins opinbera: Markleysa og upplýsingaóreiða

Viðmælendur greindu flestir breytingar á samfélagsumræðunni og fannst hún orðin harkalegri. Þeir upplifðu umræðu um hið opinbera á samfélagsmiðlum yfirleitt óvægna og neikvæða. Umfjöllun fjölmiðla um störf hins opinbera upplifðu þeir flestir sem einhliða, óvandaða og að hana skorti gagnrýna hugsun.

Viðmælendur greindu jákvæð áhrif samfélagsmiðla í að auka upplýsingagjöf, tengja fólk saman og veita hinu opinbera eftirlit og aðhald. Almenn tölðu þeir þó að neikvæð áhrif væru meiri en þau jákvæðu. Áhyggjur komu skýrt fram af markleysu umræðunnar og af rangfærslum sem standa óleiðréttar. Með markleysunni gæti fylgt neikvæð umræða um stofnanir og störf þeirra, oft að ósekju. Einn (viðtal 1) komst svo að orði:

Eins og ég segi, að hver sem er getur sagt hvað sem er um hvern sem er, sem getur ekki varið sig. Maður sér svo oft í þessum umræðuhópum, ekkert endilega sem beinist að mér persónulega heldur að [þessari stofnun] eða jafnvel öðrum, að það er töluð vitleysa og þú veist, verið að fara rangt með. Bæði er fólk að segja ósatt og veit ekki betur.

Viðmælendur voru sammála um að samfélagsmiðlaumræðu skorti gagnrýna hugsun og staðreyndakönnun. Stofnanir leiðrétti oft ekki staðreyndavillur og umræðan afvegaleiðist um verkefni hins opinbera. Einnig nefndu nokkrir bergmálshella samfélagsmiðla og rangfærslur sem magnast þar upp. Neikvæðni á samfélagsmiðlum leiddi svo til óvæginna umræðu í garð hins opinbera. Notendur gætu falið sig á bak við skjá og stundum nafnleynd, sem auðveldaði þeim að viðhafa óvægna umræðu.

Viðmælendur greindu allir breytingu á umræðu um störf hins opinbera á síðastliðnum árum og mörgum var tíðrætt um neikvæð áhrif samfélagsmiðla. Viðmælendur töldu samfélagsmiðla hafa breytt samfélagsumræðunni og því hvernig upplýsingar dreifast milli fólks, eins og einn (viðtal 3) nefndi þá eru allir komnir „með sína fjölmiðla í vasann“, sem þekktist ekki áður. Margir töldu umræðu hafa aukist um sín verkefni og að það gætti eðlisbreytingar á orðræðunni á síðastliðnum árum. Aðspurðir töldu margir viðmælendur að samfélagsmiðlanotkun væri áskorun í litlum samfélögum. Það væri auðvelt að finna út hvar opinberir starfsmenn og fjölskyldur þeirra ættu heima. Heilt yfir voru viðmælendur almennt neikvæðir og stórorðir í garð samfélagsmiðla og töldu samfélagsmiðla sjaldan vera uppspretta jákvæðra umfjallana um störf þeirra. Samfélagsmiðlaumræðan skipti fólki í fylkingar og bæri þess merki að margir væru fastir í bergmálshellum.

Viðmælendur voru ekki á einu máli um vinnubrögð fjölmiðla í umfjöllunum um opinber verkefni. Stofnanir sem viðmælendur störfuðu hjá voru ólíkar, með ólíkar heimildir til upplýsingagjafar. Hjá þeim stofnunum sem gátu veitt meiri upplýsingar um afgreidd mál voru viðmælendur almennt jákvæðari í garð fjölmiðlaumfjöllunar. Enda virtust fjölmiðlar hafa greiðari aðgang að upplýsingum fyrir vandaða umfjöllun. Tveir voru nokkuð jákvæðir í garð flestra fjölmiðla en aðrir viðmælendur voru almennt afdráttarlaust gagnrýnir á störf og umfjallanir fjölmiðla um málefni þeirra stofnana.

Viðmælendur voru margir sammála um að umfjöllun fjölmiðla um opinber verkefni skorti dýpt og þekkingu og að hún væri oft ósanngjörn, einhliða, skaðleg og neikvæð. Til viðbótar virkuðu vinnubrögðin oft hröð og óvandvirk. Óvægin og ósönn umfjöllun gæti skaðað orðspor stofnana, sem sinntu lögbundnu hlutverki sínu. Með tilkomu netmiðla hafi aðgengi fólks að fréttum einnig orðið mun meira og að ný frétt gæti birist um hvern sem er, hvenær sem er. Hjá fjölmiðlum virtist krafan um smellina vega þyngra en að spyrja gagnrýnna spurninga um ástand viðmælanda og sannleiksgildi upplýsinganna.

Viðmælendur, sem störfuðu sem sérfræðingar, höfðu nokkrir slæma reynslu af umfjöllun fjölmiðla um sig persónulega. Þeir höfðu lent ýmist í mynd- eða nafnbirtingum í fjölmiðlum í tengslum við störf sín. Sú umfjöllun var að þeirra mati bæði óvægin, einhliða og skorti gagnrýna hugsun. Viðmælendurnir voru allir opinberir starfsmenn sem voru bundnir þagnarskyldu um verkefni sín. Þeim þótti mörgum erfitt að geta ekki tjáð sig og leiðrétt rangfærslur í umfjöllun fjölmiðla um verkefni stofnunar sinnar. Eðli máls samkvæmt gæti myndast togstreita milli þagnarskyldunnar og fjölmiðlaumfjöllunar. Fjölmiðlar hefðu almennt ekki aðgang að upplýsingum frá opinberum stofnunum til að geta birt tvíhliða frásagnir.

3.2 Eigin upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu, áreitni og ofbeldi

Allir viðmælendur höfðu upplifað erfiðleika í samskiptum við almenning. Margir höfðu sjálfir upplifað óvægna umræðu, áreitni og ofbeldi í tengslum við starfsskyldur sínar. Háttsemin kom fram á samfélagsmiðlum, í fjölmiðlum og í raunheimum, bæði innan og utan stofnana. Ef viðmælendur höfðu ekki sjálfir lent í alvarlegum atvikum þekktu þeir til atvika gagnvart samstarfsfólki sínu sem þeir greindu frá. Viðmælendur nefndu þó að slæmu tilfellin væru undantekningar og töldu flestir að mikill meirihluti samskipta þeirra

við almenning væru jákvæð. Viðmælendur töldu edlismun vera á óvæginni og gagnrýnni umræðu. Gagnrýnin umræða væri mikilvæg og hún veitti hinu opinbera nauðsynlegt aðhald.

Nokkrir viðmælenda höfðu lent í grófum tilfellum óvæginna umræðu og áreitni sem olli miklum ama og jafnvel ótta. Sem dæmi má nefna; nafn- og myndbirtingar í fjölmiðlum og á samfélagsmiðlum, myndbandsupptökur á netinu, fyrirsát, umsátur um heimili og fyrir utan vinnustað, eftirför, eltiðhella, morð-, sprengju- og íkveikjuhótanir, neteinelti, hótanir um líkamsmeiðingar, hótanir um sjálfsskaða, líkamlegt ofbeldi og lög-reglukærur. Viðmælendur töldu líka allir að eðli starfsins hefði í för með sér meiri hættu á óvæginni umræðu og áreitni. Atvikin voru fjölbreytt og aðstæður ólíkar. Einn (viðtal 3) var eltur í lok vinnudags og lýsti atvikinu svona:

Hann eltir mig, hrópar eitthvað að mér og er að taka myndir á símann og kallar eitthvað á eftir mér. Alveg á meðan ég fer inn í bíl sko og keyri af stað. Þá fer hann í sinn bíl og ég man ekki hvort hann keyrir á eftir mér, ég man það ekki alveg. Þetta var verulega óþægilegt.

Annar viðmælenda (viðtal 4) hafði sjálfur orðið fyrir líkamlegu ofbeldi við skyldustörf sín, þegar hann var að loka húsnæði stofnunarinnar í lok vinnudags: „þá var fólk úti sem ætlaði bara inn og það greip í hurðina og það ýtti mér og sparkaði í mig þegar ég var að hleypa út [um dyrnar] og ætlaði svo að loka aftur“. Hann sagði einnig að ósáttir viðskiptavinir ættu það til að „berja gluggana að utan“ eftir lokun stofnunarinnar og þegar það kæmi fyrir, þá hefði „[starfs]fólk verið hrætt við að fara út og í bílinn sinn“. Hann tók fram að þegar ástandið hafi verið sem verst hafi starfsfólk fengið lögregluþyngd „eiginlega bara heim, ekki bara út í bíl“.

Umfjöllun í fjölmiðlum og á samfélagsmiðlum um persónu viðmælenda og málsatvik hvíldi sérstaklega þungt á nokkrum þeirra. Tveir viðmælendur höfðu lent í áralangri áreitni af hálfu málsaðila, sem stóð enn yfir þegar viðtöl voru tekin. Annar (viðtal 1) lýsti upplifun sinni af grófu andlegu ofbeldi, sem hafði staðið yfir í fjölda ára, aðallega á samfélagsmiðlum og eitthvað í fjölmiðlum. Hann var uppnefndur, sakaður um alvarlega hluti og hagsmunaárekstra, sem voru án sannleiksgildis. Hann hafði til viðbótar fengið á sig lögreglukæru vegna verkefna hjá sinni stofnun. Hinn (viðtal 7) hafði einnig lent í áralangri áreitni af hálfu málsaðila sem lýsti sér í fjöldamörgum nafn- og myndbirtingum á netinu ásamt virkilega óvæginni umfjöllun um persónu hans og störf. Hann lýsti þessu sjálfur sem ofbeldi. Hann talaði um ákveðna stigmögnun (e. escalation) í háttsemi gerandans í gegnum árin og komst svo að orði:

Svo hefur hann svona „escalate-ast“ í þessu. Hefur svona, alveg að þeim punkti að maður veit hvernig bíl hann keyrir og hvað bílnúmerið hans er. Hann hefur ekki, svo ég viti til, komið heim til mín en hann hefur gert það gagnvart öðrum starfsmanni.

Heilt yfir höfðu flestir viðmælendur upplifað á eigin skinni að lenda í óvæginni umræðu, áreitni og ofbeldi. Einnig greindu þeir frá misalvarlegum atvikum sem samstarfsfólk þeirra hafði lent í. Frásagnir þeirra voru af ólíkum toga, það var stigsmunur í alvarleika og lýsingar þeirra voru oft sláandi.

3.3 „Þú veist ekkert hvenær þú lendir í hakkavélinni“ – Ótti og varnarviðbragð opinberra starfsmanna við að lenda í óvæginni umræðu og áreitni

Framtíðarógn var skýrt þema í flestum viðtölum og margir spurðu sig *hverju á ég von á næst* eða *hvaða samstarfsmaður minn lendir næst í þessu*. Einn (viðtal 1) sagði:

Maður veit ekki alltaf á hverju maður á von á í viðtalinu, maður sér það ekkert endilega fyrir fram að einhver geti orðið, geti farið svona út fyrir eðlileg mörk. [...]. Ég, þú veist, upplifði bara lengi, í marga mánuði, þú veist, kvíða að fara inn í viðtöl sem ég þarf að taka á hverjum einasta degi.

Sami viðmælandi greindi einnig frá nýlegu atviki þar sem starfsfólk hafði verið að fá:

[...] ógeðslega tölvupósta frá greinilega mjög vanheilli manneskju, [...]. Er að hóta að drepa okkur og níðast, þetta er í hástöfum og leturstærð 16, þú veist bara margir tölvupóstar. Maður les í gegnum þetta og alveg bara æ aumingja konan, hún er greinilega lasin. En við vitum ekkert hvaða kona þetta er og hvað hún getur gert.

Óttinn við framtíðarógn var missterkur milli viðmælenda en þeir voru sumir meðvitaðir um ógnina og gripu margir til ráðstafana til að lágmarka erfiðar aðstæður. Ein leið var að fela markvisst sína persónu á samfélagsmiðlum, breyta nafni sínu og beita sjálfsritskoðun á netinu. Enda væri auðvelt að finna fólk hér á landi, þar sem „allir þekkja alla“. Einn (viðtal 7) nefndi að hann og samstarfsfélagar hans þyrftu „að reyna bara að hafa ekki neitt skráð um sig, meira en nauðsynlegt er. Maður er ekkert „safe“, þú veist ekkert hvenær þú lendir í hakkavélinni“.

Áhrifin sem óvægin umræða og áreitni hefur haft á nokkra viðmælendur eru umtalsverð. Sem dæmi má nefna kvíða, óöryggi, ótta, áfallastreituröskun, vanlíðan, heilsu- og svefnleysi. Þrír viðmælendur fóru í veikindaleyfi í kjölfarið. Ógn við öryggi fjölskyldna þeirra var áhrifamesti óttinn. Þeir nefndu smáð samfélagsins og auðvelt aðgengi að sér, ef einhver vildi vinna þeim mein. Einn viðmælandi (viðtal 1) lýsti áreitni sem hann varð fyrir og umræðu sem gekk á samfélagsmiðlum um hans persónu. Símanúmer hans var birt ásamt því að „hvetja fólk til að fara heim til“ og „spjalla“ við hann. Í kjölfarið upplifði hann mikið óöryggi og hræðslu gagnvart sér og fjölskyldu sinni. Annar (viðtal 7) lýsti því að hafa þurft að vara börn sín við yfirvofandi ógn sem gæti stafað af tveimur málsaðilum. Hann lýsti því að barn hans hafi „mjög lengi vitað af aðsteðjandi ógn“ og að börn hans hafi „verið með krækjur á símanum sínum“ til lögreglu.

Upplifanir viðmælenda voru sumar sláandi en einnig áhrifin í kjölfarið. Þeir sem urðu fyrir grófum mynd- og nafnbirtingum þurftu markvisst að vinna úr sínum upplifunum, með aðstoð sálfræðinga og kvíðalyfja. Þeir forðudust mannamót til að koma í veg fyrir frekari áreitni. Nokkrir upplifðu vonleysi þegar samfélagsmiðlaumræðan fór á flug um þeirra persónu. Í kjölfarið neyddust nokkrir til að fara í veikindaleyfi. Áberandi var líka að kvenkyns viðmælendur virtust taka óvægna umræðu og áreitni nærri sér en karlarnir. Þær glímdu frekar við neikvæðar og langvarandi afleiðingar af háttseminni, ásamt því að hafa lent í alvarlegri atvikum. Einn viðmælandi (viðtal 7) lýsti líðan sinni og ástandi vegna áralangrar áreitni á þennan hátt:

Ég var alveg með áfallastreitueinkenni og mældist bara með það líka svolitlu seinna. [...]. Besta lýsingin er bara svona eins og lenda í þeyti-vindu. Þú hefur enga stjórn á umræðunni eða hvað er verið að pósta um þig eða hvað er sagt. Þig langar að segja svo margt en getur ekki sagt neitt. Þetta er ógeðslega óþægileg tilfinning að lenda í.

Vert er þó að nefna að aðeins hluti viðmælenda greindi frá alvarlegustu atvikunum. Aðrir viðmælendur greindu frá áhrifum sem óvægin umræða og áreitni hafði á þá, þó þau væru ekki alltaf langvarandi.

Viðmælendur samsömuðu sig oft stofnunum sínum og þótti oft erfitt þegar fjallað var á neikvæðan og óvægin hátt um vinnustað þeirra. Þeir voru allir sammála um að háttsemin gæti haft áhrif á opinber störf heilt yfir. Viðmælendur nefndu áhrif eins og flótta úr starfi, ákvarðana- og átakafælni, frestunaráráttu, kvíða og forðun við að setja nafn sitt undir ákvarðanir. Nokkrir töldu líka að opinberir starfsmenn gætu reynt að komast undan ábyrgð í kjölfar áreitni. Margir voru þó hikandi við að viðurkenna áhrif á þeirra eigið vinnuframlag, þó nokkrir væru tilbúnir að gangast við því.

3.4 Ég er ekki opinber persóna, ég er opinber starfsmaður: Valdalausir starfsmenn á plani

Allir viðmælendur kváðust bundnir þagnarskyldu um verkefni sín. Aðspurðir sögðust þeir ekki mega tjá sig um einstök mál en að þeim væri þó heimilt að tjá sig um verklag og lagarammann sem þeir starfa eftir. Tjáningarfrelsi þeirra um einstök mál eru því settar nánast algjörar skorður.

Viðmælendur voru sammála um að þeir væru ekki opinberar persónur. Þeir töldu flestir ekki við hæfi að nafn þeirra og persóna yrði hluti af umfjöllun um málavexti, þeir væru aðeins að fylgja lögum og reglum við úrlausn mála og sinna verkefnum að beiðni yfirmanns. Einn (viðtal 2) komst svo að orði:

Þó að ég sé að tilkynna einhverja ákvörðun opinberrar stofnunar þá er ég ekki sko, ég er bara að vinna sem ríkisstarfsmaður, skilurðu. Stjórnvald. Nafn mitt er ekkert atriði í málinu. Menn geta gagnrýnt ákvörðunina sem ég kynni, kannski á ég hlut að henni auðvitað, en mín persóna á ekki að skipta neinu máli.

Mörgum var umhugað um friðhelgi einkalífs síns og töldu ótækt að opinberir starfsmenn væru persónugerðir líkt og opinberar persónur. Fjalla mætti um stofnanir og gagnrýna þær en opinbera starfsmenn ætti ekki að tengja á persónulegan hátt við málsatvik. Að margra mati var vandamál að þeir noti sín eigin nöfn og skrifi einir undir ákvarðanir, tölvupósta eða erindi. Ef nafn opinbers starfsmanns birtist málsaðila er auðveldara að telja hann persónulega ábyrgan fyrir niðurstöðu máls eða málsmeðferðinni. Viðmælendur töldu að þetta fyrirkomulag þyrfti að endurskoða. Þetta væri ákveðinn línudans, að koma í veg fyrir að kerfið yrði andlitslaust og ópersónulegt, án þess að kasta opinberum starfsmönnum fram í sviðsljósið.

Viðmælendur nefndu margir sitt eigið valdaleysi til að hafa áhrif á ákvarðanir. Þeim fannst samfélagsumræðan oft á villigötum og að opinberum starfsmönnum væru oft ætlaðar meiri valdheimildir en þeir hafa. Ákvarðanir hjá stofnunum eða deildum væru oft teknar í teyimum. Einn starfsmaður tæki sjaldan ákvörðun, án aðkomu annarra. Lög og reglur setja ákvarðanatöku ramma, þeim væri ekki í sjálfsveld sett hvaða ákvörðun er tekin hverju sinni. Þeir væru aðeins „starfsmenn á pláni“.

Á sama tíma og viðmælendur upplifðu valdaleysi í ákvarðanatöku var þeim gert skylt að koma fram í eigin persónu og skrifa undir ákvarðanir í eigin nafni. Með því fléttadist persóna þeirra inn í verkefni, sem væri óheppilegt í krefjandi aðstæðum. Um leið og nafn opinbers starfsmanns væri tengt við málið væri auðveldara fyrir málsaðila að koma því í dreifingu á netið, ef vilji væri til þess.

3.5 Úrræðaleysi opinberra starfsmanna: Hvað er til ráða?

Viðmælendum má skipta í tvo hópa. Annars vegar þeir sem hafa lent í óvæginni umræðu og áreitni en það hefur ekki haft teljandi áhrif á þá né afleiðingar. Hins vegar þeir sem hafa lent í alvarlegum atvikum áreitni eða ofbeldis og hafa reynt að leita réttar síns hjá lögreglu eða réttarkerfinu. Upplifanir eru ólíkar en viðmælendur eru flestir sammála um eitt; heilt yfir er kerfið úrræðalaust og verndar opinbera starfsmenn ekki nægilega gagnvart háttseminni.

Mörgum viðmælendum var tíðrætt um áskorunina að mega ekki svara óvæginni og einhliða umræðu og þá gat þagnarskyldan verið íþyngjandi. Sumir upplifðu að það mætti segja hvað sem er um þá, án afleiðinga, því enginn kæmi þeim til varnar og allir vissu að þeir væru bundnir þagnarskyldu.

Þrír viðmælendur, sem höfðu reynt að leita réttar síns vegna óvæginna umræðu eða áreitni, voru ósáttir við viðbrögðin og skorti á aðstoð. Kærur til lögreglu höfðu verið látnar falla niður og höfðað dómsmál endaði með dómsátt fremur en efnisniðurstöðu. Þeir voru harðorðir í garð kerfisins og skorts á vilja til að vernda opinbera starfsmenn. Hindranir væru til staðar við höfðun meidyrðamáls til að fá ummæli dæmd dauð og ómerk. Ótækt væri að starfsmaður sjálfur þyrfti að kosta málshöfðun og mörgum þótti eðlilegra að stofnanir sinnu þessu fyrir hönd starfsmanna. Útkoman úr meidyrðamáli væru lágur miskabætur og léttvægar skammir fyrir gerandann. Meidyrðamál væri ekki alvöru bjargráð fyrir opinbera starfsmenn í þessari stöðu, enda voru þeir að þrotum

komnir eftir áreitnið og orka til að sinna málshöfðun var engin. Einn (viðtal 6) var ósáttur við úrræðaleyfið þegar hann lenti í mikilli óvæginni umfjöllun í fjölmiðlum og sagði:

Ég lagði fram kærú gagnvart [aðila] og eins og hjá okkur, ég þarf að privat og persónulega að fá mér lögmann og ég þarf privat og persónulega að leggja fram kærú gagnvart þessum. Það er ekki stofnunin sem kemur og segir, heyrdú þú ert að hafa í þessum ásökunum við þennan og þá gerist þetta.

Einn viðmælenda (viðtal 7) hafði reynt dómsleiðina án árangurs. Hann vildi fá dómsniðurstöðu í sínu máli, sem hefði orðið fordæmisgefandi fyrir sambærileg mál í framtíðinni og sagði:

Mér fannst það eiginlega sorglegast í þessu, við vorum komin þetta langt, að vera búin að fara í dómsmál. Þetta hefði verið svo geggjáð fyrir alla opinbera starfsmenn sem lenda í svona að það sé til dómur. Bara heyrdú, hérna í þessum dómi þá bara segir bara það má ekki segja svona skilurðú. Þú ert bara skaðabótaskyldur með það. Það er þarna lína. Ég er ekki opinber persóna skilurðú, ég er bara opinber starfsmaður.

Viðmælendur sem greindu frá verstu upplifunum voru misánægðir með stuðning sinna stofnana. Þeir voru þó sammála um að stuðningur yfirmanna væri nauðsynlegur. Margar stofnanir bjóða upp á sálfræðipjónustu fyrir starfsmenn eftir erfið atvik, sem væri mikilvæg aðstoð. Skortur á stuðningi hafði nokkur áhrif á viðmælendur og þeir upplifðu sig eina í baráttunni, þrátt fyrir að rót vandans mætti rekja til verkefna stofnunarinnar.

Margir viðmælenda nefndu þörfina á fjölmiðlafulltrúa, sem kæmi fram fyrir hönd stofnunar. Hlutverk fjölmiðlafulltrúa væri að leiðrétta rangfærslur og útskýra verklag til að afrugla umræðuna. Þeir sem þekktu til starfa fjölmiðlafulltrúa voru almennt ánægðir með fyrirkomulagið. Nægileg fagþekking fjölmiðlafulltrúa væri nauðsynleg, bæði í að koma fram opinberlega en einnig til að svara fyrir flókna málsmeðferð. Yfirmenn stofnana væru ekki alltaf besti kosturinn til að taka umræðuna.

Viðmælendur greindu frá því hvert viðbragðið væri hjá þeirra stofnunum við óvæginni umræðu og áreitni. Ýmist var engin eða mjög skýr viðbragðsáætlun. Í einhverjum tilfellum var viðmælendum ekki kunnugt hvort það væri til viðbragðsáætlun. Deildir innan stofnana voru stundum með sitt eigið verklag og í sumum tilfellum hafði starfsfólkið sjálft útbúið áætlun í hættulegum aðstæðum. Þær áætlanir fólust til dæmis í því að mæta tveir starfsmenn saman í viðtöl eða afgreiðslu.

Aðspurðir um hvert viðbragð stofnana ætti að vera, bæði ríkis og sveitarfélaga, nefndu nokkrir þörfina á að virkja betur ákvæði 106. gr. almennra hegningarlaga nr. 19/1940 (alm. hgl.) um brot gegn valdstjórninni. Það hafi verið nýtt til að taka á of-

beldi gagnvart lögreglunni en ekki opinberum starfsmönnum almennt. Styrkja þyrfti lagaákvæðið og túlka á víðtækari hátt. Ef til staðar væri sterkt lagaákvæði til verndar opinberum starfsmönnum fæli það í sér varnaðaráhrif og sýndi brotamönnum að háttsemin hefði afleiðingar. Einn (viðtal 1) sagði:

Ef þú hrækir á lögreglumann við skyldustörf þá ertu ákærður. Ef það er hrækt á okkur hérna, þá gerist ekki neitt. Mér finnst að það eigi að nýta þá heimild í víðtækara samhengi og ef það þarf einhvern veginn að styrkja þá heimild þá verður bara að gera það.

Viðmælendur voru spurðir hvernig þeir teldu að best væri að bregðast við óvæginni umræðu og áreitni í samfélaginu. Ýmsar hugmyndir komu fram, líkt og að auka málefnalega umræðu sem andsvar við rangfærslum og að fá fræðimenn til að tjá sig um málaflokka. Einn (viðtal 8) taldi ólíklegt að stofnanir, sem byggju ekki yfir miklu trausti, yrðu sjálfar árangursríkar í að afrugla umræðuna. Annar (viðtal 1) kallaði eftir víðtækara samráði stofnana í samfélaginu. Vandamálið væri orðið útbreitt og ótækt að hver stofnun væri í sínu horni að bregðast við. Aðrir efuðust um að samfélagið gæti breyst og það hefði myndast ákveðin menning illis umtals. Einstaklingar þyrftu að líta í eigin barm og ákveða hvernig þeir vildu koma fram. Að lokum minntist einn (viðtal 6) á ábyrgð fjölmiðla að vanda umfjöllun sína og orðræðu. Hér væri um að ræða samfélagsmeín sem erfitt væri að uppræta án einhverrar aðkomu stjórnvalda, stofnana, samfélagsins, fjölmiðla og almennings.

4. Umræður

Þemu rannsóknarinnar fengust bæði úr svörum viðmælenda en líka út frá uppbyggingu viðtalsrammans. Viðmælendur voru fyrst spurðir um afstöðu þeirra til umræðunnar um störf hins opinbera, bæði á samfélagsmiðlum og í fjölmiðlum og hvort þeir sáu breytingu þar á. Næst voru þeir spurðir um þeirra eigin upplifun af óvæginni umræðu og áreitni. Þriðja þemað um ótta og varnarviðbragð er nátengt eigin upplifun, enda greindu viðmælendur frá áhrifum og afleiðingum af henni samhliða. Í gegnum svör viðmælenda mátti greina upplifun þeirra af valdleysi gagnvart samfélagsumræðunni og annmörkum þagnarskylduákvæða. Í lok viðtalsrammans voru viðmælendur inntir svara um úrbætur við háttseminni og þar mátti greina úrræðaleysi þeirra gagnvart kerfinu.

Viðmælendur upplifðu allir breytingu á umræðunni um störf hins opinbera á síðastliðnum árum og töldu hana almennt neikvæða og óvægna. Umræðan magnaðist upp á netinu og samfélagsmiðlum og fengi gjarnan meðbyr í umfjöllun fjölmiðla. Samfélagsmiðlaumræða um þjóðfélagsmál væri yfirleitt neikvæð, þó jákvæðar hliðar samfélagsmiðla væru líka til staðar, líkt og að auka upplýsingagjöf og aðhald fyrir hið opinbera. Flestir voru sammála um neikvæð áhrif samfélagsmiðla á umræðu um opinbera stjórnsýslu og um opinbera starfsmenn persónulega, með aukinni markleysu og hörku. Markleysunni fylgdi hættan á því að mis- og rangupplýsingum væri dreift um verkefni hins opinbera eða um opinbera starfsmenn sjálfa. Misupplýsingar eru rangar eða misvísandi

upplýsingar sem er deilt án ásetnings á meðan rangupplýsingum er deilt með ásetningi, til þess að valda skaða (Wardle & Derakhshan 2017). Hvoru tveggja getur falið í sér skaðleg áhrif fyrir aðila sem verða fyrir barðinu á rangri upplýsingagjöf. Viðmælendur töldu jafnframt að bergmálshellar samfélagsmiðla væru vettvangur óvæginna umræðu og að algrím velji efni fyrir notendur. Þá ræddu þeir einnig um markleysu í tengslum við dreifingu á persónulegum upplýsingum á samfélagsmiðlum, eins og heimilisföng, símanúmer og bílnúmer opinberra starfsmanna, eða myndir og myndbönd af þeim og fjölskyldum þeirra. Þetta er hægt að tengja við aðra tegund af upplýsingaóreiðu, meinupplýsingar, þegar réttum upplýsingum er dreift til að valda skaða (Wardle & Derakhshan 2017).

Áberandi var að viðmælendur töldu samfélagsmiðlaumræðuna skorta staðreyndir og ritstýringu, enda hefur Singer (2014) viðrað áhyggjur sínar af réttmæti upplýsinga sem þar birtast, en miðlarnir gera yfirleitt ekki kröfu um sannleiksgildi umfjallana. Þeir töldu jafnframt að upplýsingaóreiða á samfélagsmiðlum væri orðin alvarlegt vandamál og gagnrýnni hugsun ábótavant. Fjölmíðlanefnd hefur einmitt fjallað um skaðleg áhrif upplýsingaóreiðu, sem sé til þess fallin að rýra traust almennings á stofnunum og hafi neikvæð áhrif á upplýsta umræðu (Skúli B. Geirdal 2023). Tucker og félagar (2018) hafa jafnframt fjallað um að aukning skautunar í heiminum hafi ýtt enn frekar undir upplýsingaóreiðu.

Skiptar skoðanir voru á meðal viðmælenda um ágæti íslenskra fjölmiðla. Flestir gagnrýndu störf þeirra og nefndu einhliða og óvandaða fjölmiðlaumfjöllun, sem skorti þekkingu á opinberum verkefnum. Markmið netmiðla væru smellir og auglýsingatekjur en ekki endilega vönduð vinnubrögð. Þessar skoðanir eiga sér hljómgrunn í rannsókn Jóns Gunnars Ólafssonar (2021b), þar sem meirihluti stjórnmála- og fjölmiðlafólks, ásamt almenningsi, töldu fjölmiðlaumfjöllun hérlendis vera yfirborðskennda og grunnhyggna. Fámennissamfélög búa oft yfir skertu fjármagni og mannafla, sem getur rýrt vandaða blaðamennsku. Margir viðmælendur ítrekuðu mikilvægi gagnrýnnar fjölmiðlaumfjöllunar þegar annar málsaðili tjáir sig og hið opinbera er bundið þagnarskyldu. Með tilkomu viðbótar hliðavarda á samfélagsmiðlum (e. secondary gatekeepers), líkt og Tucker og félagar (2017) fjalla um, er enn mikilvægara en áður að fjölmiðlar sinni sínu lýðræðislega hlutverki við hliðvörslu (Shoemaker & Vos 2009) og að flytja sannar og réttmætar fréttir. Viðmælendur upplifðu frekar að fjölmiðlar tækju oft þátt í að dreifa misupplýsingum með óvönduðum vinnubrögðum.

Allir viðmælendur voru sammála um að óvægin umræða og áreitni væru neikvæð fyrirbæri, sem mætti aðgreina skýrlega frá gagnrýnni umræðu, enda þyrfti að veita hinu opinbera aðhald. Opinberir starfsmenn þyrftu einnig að vera gagnrýnnir á sjálfa sig í sínum störfum. Allir voru sammála um að eðli starfsins fæli í sér meiri hættu á að verða fyrir óæskilegri háttsemi. Alvarlegustu atvikin gegn viðmælendum fólu í sér líkamlegt- og andlegt ofbeldi. Háttseminni var beitt í eigin persónu, fjölmiðlum og á samfélagsmiðlum. Þrír viðmælendur höfðu lent í ítrekaðri umfjöllun um sína persónu. Í tveimur tilfellum hafði umfjöllunin staðið yfir um árabil. Umræðan um þeirra persónu var óvægin, þar sem orðræðan gat verið miskunnarlaus. Einnig má skilgreina háttsemi almennings gagnvart þeim sem áreitni, bæði í raunheimum og á netinu. Enda er áreitni endurtekin neikvæð

athöfn, sem veldur ónæði, skömm og ógn, líkt og Penrose (2019) greinir frá. Fjallað hefur verið ítrekað um nokkra viðmælendur rannsóknarinnar á samfélagsmiðlum, með nafnbirtingum og uppgerðum sökum.

Í niðurstöðum var greint frá ótta og varnarviðbragði opinberra starfsmanna þegar þeir urðu fyrir óvæginni umræðu og áreitni. Varnarviðbragð þeirra var ekki einungis vegna liðinna atburða heldur einnig vegna framtíðarógnar. Langvarandi og alvarleg áhrif af óæskilegri háttsemi voru til dæmis kvíði, óöryggi, ótti, áfallastreituröskun, vanlíðan, heilsu- og svefnleysi. Viðbragð þeirra var til dæmis frestunarárátta, ákvarðana- og átaka-fælni. Í rannsókn Korsell og féлага (2007) var einmitt sýnt fram á að þessar afleiðingar geti komið fram hjá opinberum starfsmönnum sem verða fyrir áreitni. Sú rannsókn var gerð fyrir uppgang samfélagsmiðla og er áhugavert að velta fyrir sér hvort áhrifin og afleiðingarnar á þolendur séu meiri, þegar dreifing upplýsinga getur verið mun umfangsmeiri heldur en á tímum fyrir samfélagsmiðla. Viðmælendur þessarar rannsóknar töldu allavega að svo væri, enda voru alvarlegustu atvikin tengd umfjöllun almennings á samfélagsmiðlum og birtingu á netmiðlum fjölmiðla.

Kvíði var áberandi hjá nokkrum sem lýstu ótta við framtíðarógn. Þeir sem höfðu lent í ítrekaðri netáreitni lýstu vanlíðan og kvíða vegna atburðanna. Bríet B. Einarsdóttir og Jón Gunnar Ólafsson (2022) fjölluðu einmitt um að sálrænar afleiðingar netáreitni gætu verið verri heldur en áreitni í raunheiminum, vegna meiri útbreiðslu netáreitni. Kvíðinn birtist líka hjá tveimur viðmælendum sem sögðu samstarfsfólk fela persónu sína á samfélagsmiðlum, sem er lýsandi fyrir óttann við framtíðarógn. Einn viðmælenda lýsti ritskoðun sinni á efni sem hann birtir á samfélagsmiðlum. Celuch og félagar (2023) útskýra að sjálfsritskoðun sé algengt viðbragð við áreitni, enda sé markmið þess sem áreitir oft útilokun þolanda frá samfélagsumræðu. Háttsemin hefur letjandi áhrif á fólk, sérstaklega konur, til að taka þátt í opinberri umræðu, líkt og Harmer og Southern (2021) greindu frá varðandi konur í stjórnmálum, sem urðu fyrir netáreitni. Enda höfðu kvenkyns viðmælendur rannsóknarinnar upplifað alvarlegri atvik og orðið fyrir meiri afleiðingum háttseminnar heldur en karlarnir.

Smæð samfélagsins og mikið aðgengi að opinberum starfsmönnum olli sumum ótta. Í samfélagi þar sem „allir þekkja alla“ er auðvelt að finna nöfn og heimilisföng hjá þeim sjálfum og fjölskyldum þeirra. Almennigur hefur oft greitt aðgengi að opinberum starfsmönnum og umfjöllun um einstök mál nær mikilli útbreiðslu opinberlega. Ein af alvarlegustu ógnum sem viðmælendur upplifðu var einmitt ógn við öryggi fjölskyldunnar. Það var sláandi að heyra lýsingar sumra af öryggisleysinu við hótun málsaðila um heimsóknir til þeirra. Þá fór af stað hugsunin *hvað ef fjölskyldan mín er ekki örugg*.

Allir viðmælendur gerðu skýran greinarmun á opinberum starfsmönnum og persónum. Eðli starfa *almennra* opinberra starfsmanna er þannig að persóna þeirra ætti ekki að eiga erindi í samfélagsumræðuna. Opinberir starfsmenn geta þó sjálfir, vegna athafna sinna, orðið opinberar persónur. Poulsen (2022) sagði einmitt aðstæður geta komið upp þar sem opinberir starfsmenn finni sig í opinberu hlutverki, líkt og í COVID-19 faraldrinum. Þeir viðmælendur sem urðu fyrir nafn- eða myndbirtingu og neikvæðri umfjöllun opinberlega um störf sín upplifðu í kjölfarið valdleysi og töldu sér ekki fært að svara

fyrir sig, vegna þagnarskylduákvæða. Einnig þar sem þeim væri ekki heimilt að sveigja málsmeðferð sem „starfsmaður á pláni“. Alþingi setti lög, sem hinu opinbera bæri að framfylgja.

Einn viðmælandi tók fram að kerfið mætti ekki verða andlitslaust og ópersónulegt. Þar væri um ákveðinn „línudans“ að ræða. Opinberir starfsmenn eigi rétt á að persóna þeirra sé ekki umfjöllunarefnið en afgreiðsla mála megi ekki verða vélræn. Samskipti við almenning eru að vissu leyti þvinguð, vegna skyldu hins opinbera að veita ákveðna þjónustu. Líkt og Blijleven og van Hulst (2022) greindu frá þá geta opinberir starfsmenn upplifað áskoranir í samskiptum við almenning vegna þessa, sem getur leitt til skorts á trausti milli hópanna (Neo o.fl. 2023). Vélræn og ópersónuleg þjónusta ýtir enn frekar undir þetta vandamál. Þrátt fyrir vilja til að veita góða þjónustu voru nokkrir viðmælendur hugsuðir því að nota nafn sitt og skrifa einir undir bréf og ákvarðanir. Slíkt getur aukið hættuna á því að þeir verði persónugerðir út frá starfi sínu og að röngum og villandi upplýsingum verði dreift um þá.

5. Lokaorð

Á tímum upplýsingaofgnóttar, þar sem flestir eru með snjallsíma í vasanum, gefst fólki kostur á að deila sinni skoðun í beinni útsendingu. Upplýsingaóreiða getur leitt til hraðari dreifingar rangra og villandi upplýsinga um málefni líðandi stundar. Lögbundin þagnarskylda setur opinberum starfsmönnum skorður við að leiðrétta umræðu í fjölmiðlum eða á samfélagsmiðlum.

Tilgangur rannsóknarinnar var að varpa ljósi á upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni og fá tillögur þeirra að úrbótum. Þemun úr viðtölunum leidda okkur að svörum við fyrirliggjandi rannsóknarspurningum. Hvað fyrri spurninguna varðar, um upplifun opinberra starfsmanna, kom skýrt fram að vandamálið með óvægna umræðu og áreitni gagnvart þeim er að færast í aukana. Viðmælendur greindu frá misalvarlegum upplifunum en voru sammála að það væri ólíðandi að persóna þeirra væri umfjöllunarefnið. Samfélagsumræðan væri orðin óvægna, ekki bara í garð opinberra starfsmanna, heldur einnig gagnvart opinberri stjórnsýslu. Viðmælendur töldu upplýsingaóreiðu ríkja um málefni opinberrar starfsemi, sem væri ákveðið samfélagsmeið. Þeir upplifðu mikið valdleysi gagnvart óvæginni umræðu og áreitni, vegna þagnarskyldu um verkefni sín. Þetta hvíldi þungt á mörgum, sérstaklega eftir að hafa sjálfir orðið umfjöllunarefnið í viðkvæmum málum. Ótti þeirra og varnarviðbragð kom skýrt fram í viðtölunum. Margir voru uggandi yfir mögulegum framtíðarógnum, gagnvart sér persónulega, fjölskyldu og samstarfsfélögum. Afleiðingarnar sem óvæginn umræða og áreitni hefur haft á þá voru til dæmis kvíði, átakafælni, frestunaráráttá, ótti og heilsu- og svefnleysi.

Hvað varðar seinni rannsóknarspurninguna voru viðmælendur beðnir um tillögur að úrbótum og viðbragði við óvæginni umræðu og áreitni í garð opinberra starfsmanna. Þeir sem höfðu reynt að leita réttar síns rákust á veggi og nefndu brotalamir kerfisins og skort á bjargráðum fyrir opinbera starfsmenn. Stofnanir þyrftu að bregðast betur við þegar opinberir starfsmenn lenda í „hakkavélinni“.

Úrræðaleysi þeirra gagnvart óvæginni umræðu og áreitni var áþreifanlegt og endurspegladist í tillögum þeirra að úrbótum. Úrræðaleysið var mest þegar samfélagsumræða fór á fullt um störf hins opinbera eða opinbera starfsmenn sjálfa, bæði í fjölmiðlum og samfélagsmiðlum. Ef rangfærslur komu fram upplifðu viðmælendur varnarleysi og gremju að mega ekki tjá sig vegna þagnarskylduákvæða. Úrræðaleysis gætti líka þegar viðmælendur fengu ekki viðeigandi aðstoð hjá kerfinu, bæði dómstólum og lögreglu. Þar til viðbótar væru meiðyrðamál ekki raunhæft úrræði vegna minniháttar varnaðaráhrifa. Einnig gætti úrræðaleysis vegna aðgerða stofnana í kjölfar óvæginna umræðu og áreitni gagnvart starfsmönnum. Höfðun meiðyrðamáls væri í höndum starfsmanna sjálfra, sem væri óheppilegt í ljósi aðstaðna. Til viðbótar væri stuðningur yfirmanna nauðsynlegur í kjölfar slíkrar háttsemi, ásamt skýrri viðbragðsáætlun ef á þyrfti að halda. Fjölmiðlafulltrúi gæti þá verið gagnlegur til að taka að sér að leiðrétta rangfærslur og „afrugla“ umræðuna. Að lokum gætti úrræðaleysis vegna ófullnægjandi verndar laganna gagnvart óvæginni umræðu og áreitni. Viðmælendur komu með tillögu að styrkingu ákvæðis 106. gr. alm. hgl., um brot gegn valdstjórninni. Beita þyrfti ákvæðinu á víðtækari hátt, til verndar öllum opinberum starfsmönnum. Skilaboðin til samfélagsins þyrftu að vera að opinberir starfsmenn njóti verndar og að varnaðaráhrif laganna þjóni tilgangi sínum.

Heilt yfir nefndu viðmælendur að auka þyrfti málefnalega fræðslu og umræðu um opinber verkefni. Einn nefndi að viðbragð yrði að skoða í víðtækara samráði í stjórnsýslunni. Almennig þyrfti einnig að líta í eigin barm og skoða sína nethegðun. Aðrir drógu það í efa að hægt yrði að lagfæra þessa breyttu og harkalegu samfélagsumræðu.

Niðurstöður rannsóknarinnar varpa ljósi á upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni, veita mikilvæga innsýn í stöðu þeirra gagnvart háttseminni og innihalda tillögur að úrbótum til að bregðast við ástandinu. Smæð samfélagsins á Íslandi felur í sér auknar áskoranir sem geta magnað upp óvægna umræðu gagnvart ákveðnum hópum samfélagsins, líkt og opinberum starfsmönnum. Um er að ræða fyrstu rannsóknina hér á landi á viðfangsefninu og er hún háð ákveðnum takmörkunum. Viðtöl voru tekin við níu opinbera starfsmenn, sem eru fáir í heildarsamhenginu. Því er ómögulegt að vita hvort þeir raunverulega endurspegli allt þýðið, enda er það ekki tilgangur eigindlegra rannsókna. Tilgangurinn var fremur að ná djúpum og heildstæðum skilningi á viðfangsefninu. Smæð samfélagsins getur einnig valdið takmörkunum. Ísland er lítið land þar sem „allir þekkja alla“. Persónugreinanleiki gagna er því nokkuð hár ef ekki er nægilega gætt að nafnleynd viðmælanda. Vegna þessa var ekki hægt að greina með nákvæmum hætti frá þeirra upplifunum. Til viðbótar eru opinberir starfsmenn bundnir þagnarskyldu. Vegna þess er ljóst að fyrirliggjandi vandamál verður ekki að fullu upplýst með nægilega skýrum hætti og hvers konar óvæginni umræðu og áreitni opinberir starfsmenn geta orðið fyrir í störfum sínum.

Frekari rannsóknir á viðfangsefninu væru gagnlegar. Það mætti vinna meginlega rannsókn um upplifun opinberra starfsmanna af óvæginni umræðu og áreitni með mun stærra úrtaki, bæði fleiri svarendum og stofnunum. Einnig mætti þróa nánar tillögur að úrbótum til að bregðast við háttseminni. Enn fremur væri áhugavert að skoða hugar-

heim þeirra sem viðhafa óvægna umræðu og beita áreitni og hvernig megi uppræta þetta samfélagsmeini sem virðist aðeins færast í aukana. Að lokum væri gagnlegt að framkvæma tvær rannsóknir, milli tveggja tímabila, til að sjá þróun á ástandinu og hvort óvægin umræða og áreitni gagnvart opinberum starfsmönnum sé að aukast milli ára. Auk frekari rannsókna gæti verið gagnlegt að huga að framtíðar stefnumótun hins opinbera vegna óvægingnar umræðu og áreitni í garð opinberra starfsmanna. Kalla þyrfti eftir viðtækara samráði til að auka málefnalega fræðslu um störf hins opinbera og lágmarka upplýsingaóreiðu, styrkja löggjöf til verndar opinberum starfsmönnum og skilgreina mörkin - hvað má og hvað má ekki segja um opinbera starfsmenn opinberlega.

Opinberir starfsmenn hafa ekki farið varhluta af auknum áhrifum upplýsingaóreiðu og skautunar í samfélaginu. Óvægin umræða og áreitni gagnvart þeim hefur færst í aukana með breyttri samfélagsumræðu og virðist, að mati viðmælenda, bara magnast upp með hverju árinu sem líður. Almennir opinberir starfsmenn eru ekki opinberar persónur né andlit opinberra stofnana. Líkt og niðurstöður rannsóknarinnar gefa til kynna getur óvægin umfjöllun um persónu opinberra starfsmanna haft mikil áhrif á þá og afleiðingar. Hafi opinberir starfsmenn ekki tíma og frið, fjarri sviðsljósinu, til að sinna sínum starfsskyldum, getur það haft afleiðingar fyrir afkastagetu hins opinbera. Samfélagið okkar hefur þörf á að nýta til fulls starfskrafta opinberra starfsmanna til að framfylgja lögum og reglum í landinu.

Aftanmálgrein

1 Sjá 41. - 42. gr. stjórnsýslulaga nr. 37/1993 og 57. gr. sveitarstjórnarlaga nr. 138/2001

Heimildir

Alþingistiðindi.

Álit Persónuverndar frá 6. október 2020 í máli nr. 2020082249.

Anna Lilja Þórisadóttir (2023, 18. ágúst). „Íkveikja í bíl lögreglumanns rannsökuð sem hefnd“, *ruv.is*. <https://www.ruv.is/frettir/innlent/2023-08-18-ikveikja-i-bil-logreglumanns-rannsokud-sem-hefnd-390000>

Berg, B.L. (2009). *Qualitative research methods for the social sciences* (7. útg.). Boston: Allyn and Bacon.

Blijleven, W. og van Hulst, M. (2022). „Encounters with the organisation: how local civil servants experience and handle tensions in public engagement“, *Local Government Studies* 48(3), 457-481. <https://doi.org/10.1080/03003930.2020.1857247>

Braun, V. og Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: a practical guide for beginners*. London: SAGE.

Briét B. Einarsdóttir og Jón Gunnar Ólafsson (2022). „Dropinn holar steinninn: Upplifun stjórnmála- og fjölmiðlafólks af óvæginni umræðu og áreitni á netinu“, *Stjórnmál & stjórnsýsla* 18(2), 189-212. <https://doi.org/10.13177/irpa.a.2022.18.2.2>

Celuch, M., Oksa, R., Ellonen, N. og Oksanen, A. (2023). „Self-censorship among online harassment targets: the role of support at work, harassment characteristics, and the target's public visibility“, *Information, Communication & Society*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2023.2289978>

Ceron, A. (2015). „Internet, news, and political trust: The difference between social media and online media outlets“, *Journal of Computer-Mediated Communication* 20(5), 487–503. <https://doi.org/10.1111/jcc4.12129>

- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (2. útg.). London: SAGE.
- Citron, D.K. (2009a). „Law’s expressive value in combating cyber gender harassment“, *Michigan Law Review* 108(3), 373–415. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/laws-expressive-value-combating-cyber-gender/docview/201129725/se-2>
- Citron, D.K. (2009b). „Cyber civil rights“, *Boston University Law Review* 89(1), 61–125. https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/bulr89&men_hide=false&men_tab=toc&kind=&page=61
- Citron, D.K. (2014). „Addressing cyber harassment: an overview of hate crimes in cyberspace“, *Journal of Law, Technology & the Internet* 2014–2015(6), 1–12. <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/caswestres6&id=1&size=2&collection=journals&index=journals/caswestres>
- Davis, A. (2024). *Political Communication: An Introduction for Crisis Times* (2. útg.). Cambridge: Polity Press.
- Dvís (2023). „Starfsmenn Barnaverndar Reykjavíkur kærðir til lögreglu í dag vegna framgöngu í máli eftirlýsta drengsins“, 20. nóvember 2023. Sótt af <https://www.dv.is/frettir/2023/11/20/starfsmenn-barnaverndar-reykjavikur-kaerdir-til-logreglu-dag-vegna-framgongu-mali-efstirlysta-drengsins/>
- Elfa Ýr Gylfadóttir (2023). „Inngangsorð“, *Traust í íslensku samfélagi 2023*. Reykjavík: Fjölmíðlanefnd.
- Fletcher, R., Cornia, A. og Nielsen, R.K. (2020). „How polarized Are online and offline news audiences? A comparative analysis of twelve countries“, *The International Journal of Press/Politics* 25(2), 169–195. <https://doi.org/10.1177/1940161219892768>
- Hafsteinn Dan Kristjánsson (2014). „Ráðningar í opinber störf“, *Stjórnmál & stjórnsýsla* 10(2), 45–82. <https://doi.org/10.13177/irpa.b.2014.10.2.1>
- Harmer, E. og Southern, R. (2021). „Digital microaggressions and everyday othering: an analysis of tweets sent to women members of Parliament in the UK“, *Information, Communication & Society* 24(14), 1998–2015. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1962941>
- Helgi Gunnlaugsson og Jónas Orri Jónasson (2020). „Is digital crime victimization increasing in Iceland : may the Me-too movement influence how victimization is experienced?“, *Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab* 107(1), 24–40. <https://tidsskrift.dk/NTfK/article/view/124800/171636>
- Hennink, M. M., Hutter, I. og Bailey, A. (2011). *Qualitative Research Methods*. London: SAGE.
- Hermann Nökkvi Gunnarsson (2024). „Bæjarstarfsmenn slegnir eftir uppákomu á mánudag“, 19. janúar. Sótt af https://www.mbl.is/frettir/innlent/2024/01/19/baejarstarfsmenn_slegnir_efstir_oppakomu_a_manudag/
- Iandoli, L., Primario, S. og Zollo, G. (2021). „The impact of group polarization on the quality of online debate in social media: A systematic literature review“, *Technological Forecasting & Social Change* 170, 120924, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120924>
- Jón Gunnar Ólafsson (2024). „Rethinking journalist-politician relations using a small state framework: Mobile generalists, personal closeness and professional distance“, *Journalism Studies* 25(1), 19–37. <https://doi.org/10.1080/1461670X.2023.2289879>
- Jón Gunnar Ólafsson (2023). „Politicians and the general public communicating on Facebook and Messenger: Public and private interactions in a two-level online sphere“, *Social Media + Society* 9(2), 1–14. <https://doi.org/10.1177/20563051231168376>
- Jón Gunnar Ólafsson (2021a). „Iceland: No lockdown and experts at the forefront“, í I.A Coman, M. Gregor, E. Novelli og D.G. Lilleker (ritstj.), *Political communication and COVID-19: governance and rhetoric in times of crisis* (bls. 239–247). New York: Routledge.
- Jón Gunnar Ólafsson (2021b). „Superficial, shallow and reactive: How a small state news media covers politics“, *Nordicom Review*, 42(2), 70–86. <https://doi.org/10.2478/nor-2021-0018>
- Jóna Karen Sverrisdóttir og Sigrún Drífa Jónsdóttir (2023, 20. febrúar). *Traust til ýmissa stofnana minnkar milli ára*. Gallup. <https://www.gallup.is/frettir/traust-2023-traust-til-ymissa-stofnana-minnkar-milli-ara/>
- Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir (2021). „Úrtök og úrtaksaðferðir í eigindlegum rannsóknum“, í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.), *Rannsóknir: Handbók í aðferðafræði* (bls. 205–217). Reykjavík: Háskólaútgáfan.

- Korsell, L., Wallström, K. og Skinnari, J. (2007). „Unlawful influence directed at public servants: From harassment, threats and violence to corruption“, *European Journal of Crime, Criminal Law, and Criminal Justice* 15(3), 335–358. <https://doi.org/10.1163/092895607X231198>
- Lichtman, M. (2017). *Qualitative Research for the Social Sciences*. London: SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781544307756>
- Lotta, G., Tavares, G.M. og Story, J. (2023). „Political attacks and the undermining of the bureaucracy: The impact on civil servants’ well-being“, *Governance*, 1–23. <https://doi.org/10.1111/gove.12792>
- Mayerhöffer, E., Belluati, M., DeCillia, B., d’Haenens, L., Fubini, A., Lo, W. H., Núñez-Mussa, E., Ólafsson, J. G., og Rega, R. (2022). „Countering misinformation in and from the newsroom: How digital platforms redefine journalistic practice and the democratic role of news media“, í J. Trappell og T. Tomaz (ritstj.), *Success and failure in news media performance: Comparative analysis in the Media for Democracy Monitor 2021* (bls. 35–58). Gautaborg: Nordicom. <https://doi.org/10.48335/9789188855589-2>
- Mbl.is (2020). „Á köflum óvægin umræða“, 21. nóvember 2020. Sótt af https://www.mbl.is/frettir/innlent/2020/11/21/a_koflum_ovaeigin_umraeda/
- Neo, S., Grimmelikhuijsen, S. og Tummers, L. (2023). „Core values for ideal civil servants: Service-oriented, responsive and dedicated“, *Public Administration Review* 83(4), 838–862. <https://doi.org/10.1111/puar.13583>
- Páll Hreinsson (2005). *Hæfisreglur stjórnsýslulaga*. Reykjavík: Codex.
- Penrose, M.M. (2019). „Harassment“, í J.E. Kirtley og M. Shally-Jensen (ritstj.), *Privacy Rights in the Digital Age* (bls. 287–290) (2. útg.). New York: Grey House Publishing.
- Penrose, M.M. og Shally-Jensen, M. (2019). „Social media“, í J.E. Kirtley og M. Shally-Jensen (ritstj.), *Privacy Rights in the Digital Age* (bls. 534–538) (2. útg.). New York: Grey House Publishing.
- Poulsen, B. (2022). „When civil servants go frontstage: The mediatization of the role of the civil servant during the COVID-19 crisis“, *Administrative Sciences* 12(3), 1–16. <https://doi.org/10.3390/admsci12030073>
- Rhodes, S.C. (2022). „Filter bubbles, echo chambers, and fake news: How social media conditions individuals to be less critical of political misinformation“, *Political Communication* 39(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/10584609.2021.1910887>
- Shoemaker, P.J. og Vos, T. (2009). *Gatekeeping theory*. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203931653>
- Sigrún Drífa Jónsdóttir og Tómas Bjarnason (2018, 4. júlí). *Áratugur breytinga: Hægt gengur að endurreisa traustid*. Gallup. <https://www.gallup.is/frettir/haegt-gengur-ad-endurreisa-traustid/>
- Singer, J.B. (2014). „User-generated visibility: Secondary gatekeeping in a shared media space“, *New Media & Society* 16(1), 55–73. <https://doi.org/10.1177/1461444813477833>
- Skúli B. Geirdal (2023). *Uppþýsingaóreiða & skautun í íslensku samfélagi 2023*. Reykjavík: Fjölmiðlanefnd.
- Snæfríður Þóra Egilson og Hanna Björg Sigurjónsdóttir (2021). „Grunduð kenning í anda félagslegrar mótunarhyggju“, í Sigríður Halldórsdóttir (ritstj.), *Rannsóknir: Handbók í aðferðafræði* (bls. 333–347). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Thorbjørnsrud, K., Figenschou, T.U. og Ihlen, Ø. (2014). „Mediatization of public bureaucracies“, í K. Lundby (ritstj.), *Mediatization of Communication* (bls. 405–422). Boston: De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110272215.405>
- Trausti Fannar Valsson (2014). *Sveitarstjórnarréttur*. Reykjavík: Codex.
- Tucker, J.A., Guess, A., Barberá, P., Vaccari, C., Siegel, A., Sanovich, S., Stukal, D. og Nyhan, B. (2018). „Social media, political polarization, and political disinformation: A review of the scientific literature“. Sótt af SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3144139>
- Tucker, J. A., Theocharis, Y., Roberts, M. E. og Barberá, P. (2017). „From liberation to turmoil: Social media And democracy“, *Journal of Democracy* 28(4), 46–59. <https://doi.org/10.1353/jod.2017.0064>
- Wang, G.T. og Park, K. (2016). *Student Research and Report Writing : From Topic Selection to the Complete Paper*. Hoboken: Wiley Blackwell.
- Wardle, C. og Derakhshan, H. (2017). „Information disorder: Toward an interdisciplinary framework

for research and policy making“. Sótt af <https://rm.coe.int/information-disorder-report-version-august-2018/16808c9c77>

Welbers, K. og Opgenhaffen, M. (2018). „Social media gatekeeping: An analysis of the gatekeeping influence of newspapers' public Facebook pages“, *New Media & Society* 20(12), 4728–4747. <https://doi.org/10.1177/1461444818784302>