



## Áhrif COVID-19 á ferðapjónustu og samfélag í Sveitarfélaginu Hornafirði



**Arndís Ósk Magnúsdóttir**  
**Hafdís Lára Sigurðardóttir**  
**Arndís Lára Kolbrúnardóttir**  
**Soffía Auður Birgisdóttir**  
**Þorvarður Árnason**

# Áhrif COVID-19 á ferðapjónustu og samfélag í Sveitarfélaginu Hornafirði

Arndís Ósk Magnúsdóttir

Hafdís Lára Sigurðardóttir

Arndís Lára Kolbrúnardóttir

Soffía Auður Birgisdóttir

Þorvarður Árnason



**HÁSKÓLI ÍSLANDS**

Rannsóknasetur á Hornafirði

Höfn, nóvember 2020

© Höfundar og Háskóli Íslands – Rannsóknasetur á Hornafirði 2020

Titill: Áhrif COVID–19 á ferðaþjónustu og samfélag í Seitarfélaginu Hornafirði

Höfundar: Arndís Ósk Magnúsdóttir, Hafdís Lára Sigurðardóttir, Arndís Lára Kolbrúnardóttir, Soffía Auður Birgisdóttir og Þorvarður Árnason

Styktaraðilar: Sveitarfélagið Hornafjörður og Vinnumálastofnun

Útgefandi: Rannsóknasetur Háskóla Íslands á Hornafirði, Nýheimum, Höfn, 780 Hornafjörður

Sími: (+354) 470-8042

Rafpóstur: [soffiab@hi.is](mailto:soffiab@hi.is)

Veffang: <http://rannsoknasetur.hi.is/hornafjordur>

ISBN: 978-9935-9480-3-8

Forsíðumynd: Ferðamaður í náttúrlegum íshelli í Breiðamerkurjökli, © Þorvarður Árnason 2020

Öll réttindi áskilin. Skýrsla þessa má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild, án skriflegs leyfis útgefanda.

## Efnisyfirlit

|   |           |
|---|-----------|
| Formáli.....  | ii        |
| Inngangur.....  | 1         |
| <b>I RANNSÓKN Á LÍÐAN OG VIÐHORFUM EIGENDA FERÐAÞJÓNUSTUFYRIRTÆKJA Á HORNAFIRÐI.....</b>                          | <b>5</b>  |
| Inngangur.....  | 5         |
| Annmarkar og áskoranir .....  | 6         |
| <b>I.1 VEITINGAÞJÓNUSTA .....</b>   | <b>7</b>  |
| I.1.1 Samfélagsupplifun.....  | 7         |
| I.1.2 Áhrif á starfsfólk.....   | 7         |
| I.1.3 Sumartímabil í COVID–19.....  | 8         |
| I.1.4 Áhrif COVID–19.....   | 9         |
| I.1.5 Stuðningur í COVID–19.....  | 10        |
| I.1.6 Framtíðarsýn.....   | 10        |
| <b>I.2 AFÞREYING.....</b>   | <b>11</b> |
| I.2.1 Samfélagsupplifun.....  | 11        |
| I.2.2 Áhrif á starfsfólk.....   | 12        |
| I.2.3 Áhrif COVID–19.....   | 12        |
| I.2.4 Stuðningur í COVID–19.....  | 14        |
| I.2.5 Framtíðarsýn.....   | 14        |
| <b>I.3 GISTING .....</b>  | <b>15</b> |
| I.3.1 Samfélagsupplifun.....  | 15        |
| I.3.2 Áhrif á starfsfólk.....   | 15        |
| I.3.3 Sumartímabil í COVID–19.....  | 16        |
| I.3.4 Áhrif Covid–19.....   | 17        |
| I.3.5 Stuðningur í COVID–19.....  | 17        |
| I.3.6 Framtíðarsýn.....   | 18        |
| Samantekt.....  | 20        |
| Tillögur að úrbótum .....   | 21        |
| <b>II RANNSÓKN Á LÍÐAN, VIÐHORFUM OG RÉTTINDUM ERLENDRA STARFSMANNA FERÐAÞJÓNUSTUFYRIRTÆKJA Á HORNAFIRÐI.....</b> | <b>23</b> |
| Inngangur.....  | 23        |
| <b>II.1 VEITINGAÞJÓNUSTA .....</b>  | <b>25</b> |
| II.1.1 Samfélagsupplifun.....   | 25        |
| II.1.2 Réttarvitund.....  | 26        |
| II.1.3 Upplifun af veitingaiðnaði.....  | 27        |

|   |    |
|---|----|
| II.1.4 Starfsumhverfi.....  | 28 |
| II.1.5 Áhrif COVID–19.....  | 29 |
| II.1.6 Samskipti á vinnustað.....                                   | 30 |
| II.1.7 Upplýsingaflæði í COVID–19.....                              | 31 |
| II.1.8 Framtíðaráform.....  | 32 |
| II.2 AFPREYING .....  | 33 |
| II.2.1 Samfélagsupplifun.....                                       | 33 |
| II.2.2 Réttindi og kjör.....  | 35 |
| II.2.3 Starfsánægja .....   | 36 |
| II.2.4 Áhrif COVID–19.....  | 37 |
| II.2.5 Líf án tekna.....  | 39 |
| II.2.6 COVID–19 „frið“ .....  | 41 |
| II.3 GISTING .....  | 42 |
| II.3.1 Samfélagsupplifun.....                                       | 42 |
| II.3.2 Borgaraleg upplifun.....                                     | 43 |
| II.3.3 Atvinna og COVID–19 .....                                    | 43 |
| II.3.4 Upplýsingaflæði .....  | 45 |
| II.3.5 Líðan og framtíðaráform .....                                | 46 |
| Samantekt.....  | 47 |
| Tillögur að úrbótum .....   | 49 |
| Eftirmáli .....   | 53 |
| Viðaukar.....   | 59 |
| Viðauki 1 - Viðtalsrammi, eigendur fyrirtækja.....                  | 60 |
| Viðauki 2 - Viðtalsrammi, erlendir starfsmenn (íslensk útgáfa)..... | 62 |
| Viðauki 3 - Viðtalsrammi, erlendir starfsmenn (ensk útgáfa).....    | 64 |

## Formáli

Sú alvarlega staða sem kom upp í Sveitarfélaginu Hornafirði snemma á árinu 2020 vegna COVID-19 var aðalkveikjan að rannsóknarverkefninu sem þessi skýrsla gerir grein fyrir, sem og ríkur vilji Rannsóknaseturs Háskóla Íslands á Hornafirði til að skapa sumarstörf fyrir hornfirska háskólanema. Ferðapjónusta hefur mikið vægi á Hornafirði, þar eru nú 146 starfandi ferðapjónustuaðilar, þar af um 30 fyrirtæki sem sérhæfa sig í afþreyingu. Flest þeirra eru fjölskyldufyrirtæki og ekki er óalgengt að hjón starfi bæði hjá fyrirtækinu. Hrun ferðapjónustunnar bitnar því ekki aðeins á efnahag svæðisins, heldur á samfélaginu sem heild. Stór hluti starfsmanna í ferðapjónustunni á Hornafirði er af erlendu bergi brotinn og hafa sumir þeirra starfað í fjölda ára hjá sama fyrirtæki. Erlendu starfsmennirnir eru í mjög viðkvæmri stöðu vegna tekjusamdráttar í greininni.

Rannsóknarverkefnið skiptist í tvo verkþætti sem snúast um þessa tvo áðurnefndu hópa; annars vegar eigendur fyrirtækja í ferðapjónustu á Hornafirði og hins vegar erlenda starfsmenn þeirra. Upphaflega átti rannsóknin að felast í þremur rannsóknarþáttum. Þriðji verkþátturinn átti að snúast um framtíðarsýn eigenda hornfirska ferðapjónustufyrirtækja og hvaða möguleika þeir sjá fyrir sér í nýrri sókn þegar ástandinu lýkur. Aðeins er komið inn á framtíðarsýn í viðtölunum, en þó gafst ekki færi á að fara djúpt í það mál. Þá var líka ætlunin að leggja spurningakönnun fyrir innlenda ferðamenn í þeim tilgangi að kanna viðhorf þeirra til ferðapjónustuvara sem þegar eru í boði innan Sveitarfélagsins Hornafjarðar. Þessi verkþáttur féll því miður niður þar sem ekki fékkst fjármagn til að ráða nema tvo starfsmenn (annan í tvo mánuði, hinn í einn mánuð), auk verkefnastjóra (hálf starf í tvo mánuði). Upphafleg rannsóknaráætlun gerði ráð fyrir sumarstörfum fyrir fjóra námsmenn, ásamt verkefnastjóra í fullu starfi allt sumarið.

Meginmarkmið rannsóknarinnar var að varpa ljósi á stöðu ferðapjónustunnar á Hornafirði í COVID-19. Hagnýtt gildi felst einkum í skráningu og vöktun á viðbrögðum eiganda og starfsmanna ferðapjónustufyrirtækja við niðursveiflu og óvissu af áður óþekktri stærðargráðu. Rannsóknin býr yfir verulegu nýsköpunargildi því fáar sambærilegar rannsóknir hafa áður verið unnar hérlendis á þessu sviði og er þessi rannsókn, þótt hún sé ekki stór í sniðum, sú fyrsta sem gerð hefur verið um áhrif heimsfaraldursins á íslenska ferðapjónustu. Samtenging verkefnanna í eina heild gefur þeim aukið vægi því þannig fæst heildarstæðari

sýn á breytingarnar sem eru í gangi og hvernig fólk bregst við þessum nýju aðstæðum. Nemendurnir fengu um leið tækifæri til að kynnast þeim aðferðum sem notaðar eru í slíkri rannsóknarvinnu og læra að beita þeim.

Meginþungi rannsóknarvinnunnar hvíldi á nemendum sjálfum, Arndísi Ósk Magnúsdóttur og Hafdísi Láru Sigurðardóttur, og mynduðu þær rannsóknarteymi ásamt verkefnastjóranum, Arndísi Láru Kolbrúnardóttir. Skýrsla þessi er að stærstum hluta höfundaverk þeirra þriggja. Sérfræðingar rannsóknasetursins, dr. Soffía Auður Birgisdóttir og dr. Þorvarður Árnason, veittu nemendum leiðsögn og aðstoð við ýmis mál, skrifuðu formála, stærsta hluta inngangs, eftirmála og þjuggu skýrsluna til útgáfu. Niðurstöður beggja rannsóknarþátta voru kynntar á ráðstefnunni Þjóðarspeglinum í október 2020.<sup>1</sup> Einnig birtist frétt um verkefnið á vef Háskóla Íslands.<sup>2</sup> Loks verður haldið málþing á vegum Rannsóknasetursins á Hornafirði í tilefni af útgáfu þessarar skýrslu.<sup>3</sup>

Við færum Sveitarfélaginu Hornafirði og Vinnumálastofnun okkar bestu þakkir fyrir fjárhagslega aðstoð. Einnig þökkum við Írisi Hrund Halldórsdóttur, sérfræðingi hjá Rannsóknamiðstöð ferðamála, og Hildi Ýr Ómarsdóttur, verkefnastjóra fjölmeningarmála hjá Sveitarfélaginu Hornafirði, fyrir mikilvæga ráðgjöf. Þá færum við dr. Rögnvaldi Ólafssyni, prófessor emiritus, og Gyðu Þórhallsdóttur, doktorsnema í ferðamálafræði, þakkir fyrir aðgang að óbirtum gögnum þeirra úr bílateljurum. Síðast en ekki síst þökkum við Sæunni Stefánsdóttur, forstöðumanni Stofnunar rannsóknasetra Háskóla Íslands, fyrir margvíslegan stuðning við þetta verkefni.

---

<sup>1</sup> <https://thjodarspegillinn.hi.is/event/malstofa-um-ferdamal-2/>

<sup>2</sup> <https://www.hi.is/visindin/horft-i-ahrif-covid-19-a-ferdathjonustu-i-hornafirði>

<sup>3</sup> <https://www.facebook.com/events/396656891472804>

## Inngangur

Rannsóknarverkefnið „Áhrif COVID–19 á ferðapjónustu og samfélag í Sveitarfélaginu Hornafirði“ var tvíþætt. Í fyrsta lagi snerist það um að kanna afleiðingar fyrstu bylgju COVID–19 faraldursins á ferðapjónustufyrirtæki í sveitarfélaginu, eigendur þeirra og starfsmenn, og var horft hvort tveggja til efnahagslegra sem sálrænna þátta. Í öðru lagi beindist rannsóknin sérstaklega að erlendum starfsmönnum ferðapjónustufyrirtækja í sveitarfélaginu, líðan þeirra og réttindum. Ein stærstu samfélagsáhrif COVID–19 faraldursins eru aukin óvissa á mörgum sviðum tilverunnar. Til skemmri tíma litið blasir við nær algert hrun í stærstu atvinnugrein landsins, ferðapjónustunni, en um leið er framtíðin afskaplega óljós.

Ferðapjónusta hefur mikið vægi í Sveitarfélaginu Hornafirði og þar starfar stór og fjölbreyttur hópur ferðapjónustuaðila; í gistingu, veitingum og afþreyingu. Í flestum tilvikum er um fjölskyldufyrirtæki að ræða og ekki er óalgengt að hjón starfi bæði við fyrirtækjareksturinn. Hrun ferðapjónustunnar bitnar því ekki einungis á ferðapjónustunni eða efnahag svæðisins, heldur á samfélaginu sem heild. Stór hluti starfsmanna í ferðapjónustu á Hornafirði er af erlendu bergi brotinn og hafa sumir þeirra starfað í fjölda ára hjá sama fyrirtækinu. Erlendu starfsmennirnir eru í mjög viðkvæmri stöðu vegna tekj samdráttar í greininni og því var talið mikilvægt að rannsaka líðan þeirra og réttindastöðu sérstaklega. Þrátt fyrir dökkt útlit næstu mánuði, þá bendir fátt til annars en að ferðapjónustan muni ná vopnum sínum á ný en nú er tækifæri til að stýra framtíðarþróun hennar á farsælar brautir.

Með rannsóknarverkefninu var ætlunin að fá ákveðna heildarsýn á þær breytingar sem eru í gangi og hvernig fólk, eigendur og starfsmenn, bregðast við þessum aðstæðum. Verkefnið var unnið á sumarmánuðum 2020 og skiptist í tvo rannsóknarþætti:

I Rannsókn á líðan og viðhorfum eigenda ferðapjónustufyrirtækja á Hornafirði.

II Rannsókn á líðan, viðhorfum og réttindum erlendra starfsmanna ferðapjónustufyrirtækja á Hornafirði.

Rannsóknin var unnin af háskólanemunum Arndísi Ósk Magnúsdóttur, lögfræðinema, og Hafdísi Láru Sigurðardóttur, BS í sálfræði, og þær unnu hvor sinn rannsóknarþátt sjálfstætt. Í



báðum tilvikum var um viðtalsrannsóknir að ræða. Rannsókn I var unnin á einum mánuði og tekin voru 11 viðtöl. Rannsókn II var unnin á tveimur mánuðum og tekin voru 20 viðtöl.

Komur erlendra ferðamanna til Íslands jukust mjög mikið og hratt á tæplega 10 ára tímabili milli 2011-2019. Á þessu tímabili jókst fjöldi erlendra gesta á landsvísu um 450%, það er frá 500 þúsund gestum árið 2010 í 2,3 milljónir árið 2018, þegar fjöldinn var mestur.<sup>4</sup> Á Hornafirði fjölgaði erlendum ferðamönnum hlutfallslega enn meira á sama tímabili eða um 550%, það er frá 170 þúsund gestum í 950 þúsund.<sup>5</sup> Þessi aukning skapaði forsendur fyrir stofnun fjölda nýrra fyrirtækja í ferðaþjónustu innan sveitarfélagsins, auk þess sem rótgróin fyrirtæki færðu mörg hver út kvíarnar til að mæta stóraukinni eftirspurn eftir vörum þeirra og þjónustu. Önnur mikilvæg breyting á sama tímabili varðar aukningu á ferðum erlendra gesta á lágönninni (það er vetur, vor og haust) sem skapaði betri forsendur fyrir heilsársrekstri fyrirtækja en áður.<sup>6</sup> Áhrif aukinnar vetrarferðamennsku á Hornafirði komu einna sterkast fram í afþreyingunni; fyrirtæki í þeirri undirgrein ferðaþjónustunnar voru sjö árið 2010 en þrjátíu árið 2018, þar af tuttugu sem sérhæfðu sig í jöklaferðum af einhverjum toga og buðu þær fram á öllum árstímum.

Áhrifin á byggðapróun sjást mjög greinilega á Hornafirði, árið 2008 höfðu 117 íbúar sveitarfélagsins ferðaþjónustu að aðalstarfi (9,8% allra starfandi einstaklinga) en árið 2019 voru þeir orðnir nærri fimmfalt fleiri eða 565 (35,6% allra starfandi einstaklinga).<sup>7</sup> Heildarfjöldi íbúa sem vann við ferðaþjónustu, annað hvort í aðalstarfi eða samhliða annarri vinnu, var 1.052 en þessi tala samsvarar því að nær annar hver íbúi sveitarfélagsins (47,3 %) hafi unnið við ferðaþjónustu í einhverjum mæli árið 2019. Á því ári voru 146 ferðaþjónustuaðilar starfandi á Hornafirði sem samsvarar 21,6% allra fyrirtækja innan sveitarfélagsins. Miðað við niðurstöður fyrri rannsókna á vegum Rannsóknasetursins á Hornafirði má ætla að um 90% hornfirskra ferðaþjónustufyrirtækja sé í eigu heimamanna sjálfra, það er fólks sem er með varanlega búsetu í sveitarfélaginu.<sup>8</sup> Hér er að stærstum hluta um lítil eða meðalstór fyrirtæki að ræða sem jafnframt eru flest fjölskyldufyrirtæki, það er að segja rekin saman af hjónum

---

<sup>4</sup> <https://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fjoldi-ferdamanna>

<sup>5</sup> Rögnvaldur Guðmundsson (2020). *Erlendir ferðamenn í Austur-Skaftafellssýslu og að þremur stöðum þar 2004-2019*. Hafnarfjörður: Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar.

<sup>6</sup> Þorvarður Árnason & Johannes T. Welling (2019). „Winter tourism and seasonality in Iceland“. Í: U. Pröbstl-Haider, H. Richins & S. Türk (Ritstj.), *Winter tourism. Trends and Challenges*, s. 442-460. CABI.

<sup>7</sup> <https://www.sass.is/ferdathjonustan-a-sudurlandi-i-tolum-og-myndum/>

<sup>8</sup> Arndís Lára Kolbrúnardóttir og Þorvarður Árnason – óbirt gögn úr vefkönnun 2018.

og/eða öðrum meðlimum sömu fjölskyldu. Upplýsingar um rekstrartekjur þessara fyrirtækja árið 2019 liggja ekki fyrir en árið 2018 námu þær samtals rúmum 8,5 milljörðum króna.

Hröð þróun samhliða miklum uppgangi ferðapjónustunnar á Hornafirði hefur haft margvísleg samfélagsleg og menningarleg áhrif.<sup>9,10</sup> Slík áhrif koma meðal annars fram í auknum fjölbreytileika meðal íbúa varðandi uppruna þeirra og þjóðerni. Íbúar Sveitarfélagsins Hornafjarðar voru 2.086 að tölu árið 2010 en voru orðnir 2.389 árið 2019, eða um 15% fleiri.<sup>11</sup> Á sama tímabili fækkaði íbúum með íslenskt ríkisfang frá 1.981 í 1.920 manns. Þessi jákvæða breyting á íbúafjölda er því öll tilkomin (og raunar ríflega það) vegna aukins fjölda fólks af erlendum uppruna sem sest hefur að í sveitarfélaginu um lengri eða skemmri tíma. Hlutfall íbúa með erlent ríkisfang á Hornafirði var um 6% árið 2014 en var komið í nærri 20% árið 2019. Ætla má að (lang)stærsti hluti þessara íbúa starfi við ferðapjónustu. Á Suðurlandi öllu voru 41% allra ársverka íbúa með erlent ríkisfang árið 2019 í ferðapjónustu.<sup>12</sup> Ferðapjónustan á Hornafirði er sú öflugasta innan landshlutans og því má gera ráð fyrir að þetta hlutfall af ársverkum erlendra starfsmanna hafi verið mun hærra í sveitarfélaginu en gengur og gerist annars staðar á Suðurlandi.

Í ljósi þessa ætti ekki að koma á óvart að Hornafjörður var eitt þeirra sveitarfélaga sem ríkisstjórnin ákvað að styrkja fjárhagslega vegna neikvæðra áhrifa COVID–19.<sup>13</sup> Í samantekt sinni (maí 2020) á áhrifum niðursveiflu í ferðapjónustu á atvinnuástand á landsbyggðinni áætlaði Byggðastofnun að gistinóttum ferðamanna á Hornafirði myndi fækka um 90% sumarið 2020 miðað við árið áður, að atvinnuleysi yrði 27% í aprílmánuði og 20% í maí, og að Sveitarfélagið Hornafjörður myndi missa 11-22% af útsvarsstofni sínum á ársgrundvelli.<sup>14</sup> Efnahagsleg áhrif COVID–19 verða því augljóslega mjög þungbær fyrir fyrirtæki, fjölskyldur og einstaklinga innan sveitarfélagsins. Jafnframt má ætla að einna þungsta höggið komi á starfsmenn af erlendum uppruna í ferðapjónustu, því þeir eiga ekki að annarri vinnu að hverfa

<sup>9</sup> <https://www.sass.is/nyr-veruleiki-i-motun-ny-skyrsla-um-felagsleg-tholmork-ibua-a-sudurlandi-gagnvart-ferdamonnum-og-ferdathjonustu/>

<sup>10</sup> <https://www.stjornarradid.is/gogn/rit-og-skyrslur/stakt-rit/2020/04/08/Naturuvernd-og-byggdathroun-Ahrif-verndarsvaeda-a-grannbyggdir/>

<sup>11</sup> [https://www.stjornarradid.is/library/02-Rit--skyrslur-og-skrar/2020\\_08\\_18\\_Einkennandi%20%C3%BE%C3%A6ttir%20%C3%BD%C3%B0fr%C3%A6%C3%B0ilegrar%20%C3%BEr%C3%B3unar%20og%20atvinnul%C3%ADfs%20-%20sk%C3%BDrsla.pdf](https://www.stjornarradid.is/library/02-Rit--skyrslur-og-skrar/2020_08_18_Einkennandi%20%C3%BE%C3%A6ttir%20%C3%BD%C3%B0fr%C3%A6%C3%B0ilegrar%20%C3%BEr%C3%B3unar%20og%20atvinnul%C3%ADfs%20-%20sk%C3%BDrsla.pdf)

<sup>12</sup> <https://www.sass.is/ferdathjonustan-a-sudurlandi-i-tolum-og-myndum/>

<sup>13</sup> <https://www.stjornarradid.is/efst-a-baugi/frettir/stok-frett/2020/05/18/Ny-samantekt-Byggdastofnunar-Morg-sveitarfelog-illa-stodd-vegna-hruns-ferdathjonustu/>

<sup>14</sup> <https://www.stjornarradid.is/library/02-Rit--skyrslur-og-skrar/Covid19%20minnisblad.pdf>

ef fyrirtækið sem þeir starfa hjá lokar eða dregur verulega úr starfsemi sinni. Margir eiga þess heldur ekki kost að snúa aftur til heimalands síns vegna COVID–19.

Hér á eftir fylgja meginkaflar skýrslunnar þar sem hinum tveimur rannsóknarpáttum verkefnisins er lýst. Í hvorum kafla fyrir sig er gerð grein fyrir aðferð viðkomandi rannsóknar, hvernig gagna var aflað og hvernig unnið var úr þeim, sem og helstu niðurstöðum. Í lok hvors kafla er að finna stutta samantekt, auk þess sem settar eru fram tillögur að úrbótum í nokkrum liðum. Þá fylgir eftirmáli þar sem rýnt er í stöðu ferðaþjónustunnar eins og hún blasir við núna, þegar verið er að leggja lokahönd á þessa skýrslu, og staðan borin saman við árið 2019. Þar er einnig gerð grein fyrir upplýsingum úr öðrum nýlegum rannsóknum sem tengjast ferðaþjónustu á Íslandi og sérstaklega í Sveitarfélaginu Hornafirði.

Skýrslunni fylgja þrjú viðaukar. Þar má sjá þá viðtalsramma sem notast var við í samtölum við viðmælendur rannsóknarinnar.

# I RANNSÓKN Á LÍÐAN OG VIÐHORFUM EIGENDA FERÐAÞJÓNUSTU- FYRIRTÆKJA Á HORNAFIRÐI

## Inngangur

Notast var við eiginlega rannsóknaraðferð til þess að ná markmiði rannsóknarinnar. Tekin voru ellefu einstaklingsviðtöl við eigendur ferðaþjónustufyrirtækja, á tímabilinu 27. júlí–10. ágúst 2020. Kynjahlutföllin voru nær jöfn, viðmælendur voru sex konur og fimm karlmenn. Skipting var gerð á milli atvinnugreina til að sem réttust mynd fengist af atvinnurekstri á svæðinu. Fjögur viðtöl voru tekin við eigendur gistiheimila eða hótela, þrjú viðtöl við eigendur afþreyingarfyrirtækja og fjögur viðtöl við veitingahúsa eigendur. Þýði rannsóknarinnar var eigendur ferðaþjónustufyrirtækja í Sveitarfélaginu Hornafirði í fyrstu bylgju COVID–19. Skilyrði var að fyrirtækið hafi verið í virkum rekstri á tímanum mars til júní, til þess að ná heildarmynd af þróun atburða í COVID–19. Viðmælendur voru valdir með þær forsendur í huga.

Í viðtölunum var stuðst við hálf-staðlaðan viðtalsramma sem saminn var af rannsakanda, Hafdísí Láru Sigurðardóttur, í samráði við Arndísí Ósk Magnúsdóttur sem annaðist viðtöl við erlenda starfsmenn, Dr. Þorvarð Árnason, forstöðumann Rannsóknaseturs Háskóla Íslands á Hornafirði, og Arndísí Láru Kolbrúnardóttur, verkefnastjóra rannsóknarinnar. Viðtalsramminn náði utan um stöðu fyrirtækisins, vinnuaðstæður í COVID–19, líðan viðmælenda og framtíðarsýn þeirra varðandi rekstur fyrirtækisins. (Sjá *Viðauka 1*).

Viðtölin fóru flest fram á stað sem viðmælendur kusu sjálfir eða á skrifstofu rannsóknasetursins í Nýheimum á Höfn í Hornafirði. Viðtölin voru öll tekin við þátttakendur í einrúmi og vörðu allt frá hálf tíma upp í eina klukkustund. Öll viðtölin voru hljóðrituð og afrituð af rannsakanda en gögnin síðan kóðuð og þemagreind. Lögð var mikil áhersla á nafnleysi og trúnað varðandi þær upplýsingar sem gefnar voru, eins og þátttakendum var tjáð fyrir viðtalið.

Umfjöllun um niðurstöður rannsóknarinnar er skipt niður í þrjár mismunandi atvinnugreinar innan ferðaþjónustu í sveitarfélaginu: *veitingaþjónustu, afþreyingu og gistiþjónustu*.

Þvert á atvinnugreinar lýstu viðmælendur svipaðri upplifun af því að reka fyrirtæki í Sveitarfélaginu Hornafirði. Allir sögðu það vera gott en skiptust í tvo hópa varðandi það hvort

þeim þætti samstarf vera gott á milli fyrirtækja; annar hluti viðmælendanna sagði samstarf vera mikið og gott á milli ferðapjónustufyrirtækja en hinn hluti viðmælenda var gagnstæðrar skoðunar og sagði samstarf lítið og samkeppni harða.

Allir viðmælendur lýstu yfir miklu óöryggi í kjölfari COVID–19 og var það gegnumgangandi þema í öllum viðtölunum. Þó virtist stærsti hluti viðmælenda taka aðstæðum með nokkru jafnaðargeði og kaus að horfa á stöðuna með raunsæisaugum og vinna með það sem þeir hafa. Fáir viðmælenda höfðu leitað faglegrar sálrænnar aðstoðar en margir sóttu hins vegar stuðning hjá fjölskyldu og vinum. Allir viðmælendur virtust sammála um að sumarið 2020 hefði verið betra en á horfðist en að sama skapi voru þeir líka sammála um að veturinn yrði þungur og erfiður.

Viðmælendur í gisti- og afþreyingargeiranum nefndu langflestir að fyrirtæki þeirra hefðu orðið fyrir allt að 70-80% tekjusamdrætti. Viðmælendur í veitingageiranum höfðu ekki tölur á reiðum höndum. Flestir viðmælenda fögnuðu fríinu sem COVID–19 hafði í för með sér, þrátt fyrir erfiðar aðstæður.

Allir nema einn viðmælandi nýttu sér hlutabótaleiðina í sínu fyrirtæki. Greina mátti mun á svörum hjá viðmælendum sem höfðu rekið fyrirtæki í lengri tíma, þeir virtust rólegri varðandi framtíð fyrirtækisins og vissari um að það stæði af sér áfallið, á meðan viðmælendur sem reka ung fyrirtæki lýstu yfir meiri áhyggjum af framtíð síns fyrirtækis.

## **Anmarkar og áskoranir**

Vinnsla rannsóknarinnar gekk vel en þó reyndist tímasetning og skipulag viðtala erfið vegna mikilla anna hjá fyrirtækjum í ferðapjónustu á þessum tíma. Viðtölin áttu að fara af stað í kringum verslunarmannahelgi en margir viðmælenda voru ýmist í burtu eða uppteknir í vinnu á þeim tíma. Eftir að fjögur viðtöl höfðu verið tekin voru strangari ferðatakmarkanir settar á og mátti greinilega heyra mun á svörum þeirra sem svöruðu áður en takmarkanir voru settar og hjá þeim sem svöruðu eftir að þær voru hertar. Þessi breyting hefur mögulega haft áhrif á svör einstakra viðmælenda.

## I.1 VEITINGAÞJÓNUSTA

Alls voru fjögur viðtöl tekin við eigendur veitingastaða á Hornafirði, þrjár konur og einn karl. Þrír veitingastaðir eru staðsettir í dreifbýli og einn í þéttbýlinu á Höfn. Tveir veitingastaðir höfðu verið starfræktir lengur en 5 ár og hinir tveir höfðu verið starfræktir skemur en 3 ár.

### I.1.1 Samfélagsupplifun

Viðmælendur voru allir sammála um að það væri gott að reka fyrirtæki í Sveitarfélaginu Hornafirði. Viðmælendur reka allir fjölskyldufyrirtæki á smáum skala. Öll voru þau sammála um að einhverju leyti ríki samstarf á milli fyrirtækja í ferðaþjónustu en þó voru skiptar skoðanir á því í hversu miklum mæli það væri. Einum viðmælenda fannst samstarfið gott:

*Mér hefur verið vel tekið og menn virðast bara vilja vinna saman, hefur mér sýnst.*

Öðrum viðmælenda fannst samstarf lítið og of mikið fara fyrir stærri fyrirtækjum á svæðinu og ítrekuðu að samstarf mætti vera meira. Þriðja viðmælandanum fannst samfélagsleg þátttaka vera mikilvægasti hlutinn af samstarfi og nefndi að fleiri fyrirtæki mættu tileinka sér þátttöku í samtökum og verkefnum sem snúa að samfélaginu. Fjórdi viðmælandinn sagði samstarf mikilvægt svo framarlega sem allir nái að einbeita sér að sínum málum:

*Þetta er svo mikið af litlum fjölskyldufyrirtækjum, sem betur fer, hér á staðnum en það mætti vera meira samstarf. En ég skil alveg að það sé ekki tími. Þetta er erfitt.*

### I.1.2 Áhrif á starfsfólk

Viðmælendur sögðust allir hafa haft starfsmenn í vinnu þegar COVID-19 skall á, bæði erlent og íslenskt starfsfólk. Þrír viðmælendanna sögðust hafa nýtt sér hlutabótaleiðina bæði fyrir sig og starfsfólkið sitt, en eitt fyrirtækjanna átti ekki rétt á því að nýta hlutabótaleiðina vegna rekstrarforms fyrirtækisins:

*Við, sem sagt, getum ekki nýtt okkur hlutabótaleið vegna þess að þetta er rekið á okkar kennitölu. Þetta er ekki rekið sem ehf eða neitt svoleiðis. Og þá geturðu ekki nýtt þér hlutabótaleið.*

Tveir viðmælendanna sögðust hafa þurft að segja upp starfsfólki, það hafi verið erfitt en starfsfólk hefði sýnt aðstæðunum skilning. Þriðji viðmælandinn hafði verið með starfsfólk sem

var ráðið tímabundið og var ekki búinn að ráða aftur fyrir sumarið, heldur hafði verið ákveðið að halda störfunum innan fjölskyldunnar og því hafi verið töluvert færri starfsmenn en vanalega:

*Þá vorum við með þrjú kokka sem unnu á vöktum, eða þannig. Þeir unnu til skiptist. Þrjú kokka og við vorum yfirleitt þrjú starfandi í sal á kvöldin. Og þá vorum við líka með skipti þannig að við vorum með fimm til sex starfsmenn í sal. Sem sagt, skiptist þannig. Þannig að, já, þú sérð hvað þetta er miklu, miklu minni rekstur.*

Fjórði viðmælandinn sagði engum upp og sagðist vonast til þess að þurfa þess ekki, starfshlutfall starfsfólksins hafi minnkað og fjölskyldan þurft að vinna meira, en það var svipað uppi á teningnum hjá öllum viðmælendum:

*Það var ótrúleg heppni að margir akkúrat fóru heim á þeim tíma og einhverjir voru búnir að plana að hætta þannig við gátum notað okkur það, að þeirra uppsagnarfrestur var akkúrat rétt áður. Þannig við endurnýjuðum það ekki þó að það hafi verið bara möguleiki á því beggja vegna að halda áfram.*

### **I.1.3 Sumartímabil í COVID–19**

Viðmælendur nefndu einnig að sumarið hefði komið á óvart og mikið hefði verið að gera, en að sama skapi hafi þau rennt blint í sjóinn og ekki getað undirbúið sig almennilega undir þann fjölda ferðamanna sem lagði leið sína á svæðið. Þá reyndist sérstaklega erfitt að manna staðina af ýmsum ástæðum, annað hvort var búíð að segja starfsfólki upp og það farið af landinu eða úr sveitarfélaginu. Það starfsfólk sem enn var að störfum á hlutabótaleið mátti ekki starfa nema í 25% starfi. Þá lýstu viðmælendur því flestir að eins ánægjulegt og það hafi verið hversu margir gerðu sér ferð í sveitarfélagið, þá var álagið á eigendur og starfsfólk mikið og fólk var því mjög þreytt eftir sumarið.

*Þegar fólk fer í 25% vinnu þá máttu ekki vinna meira en það takmarkar okkur líka.*

Allir náðu þó að tryggja sér starfsmenn, annað hvort meðal fjölskyldumeðlima eða fyrrverandi eða núverandi starfsmanna, sem sýndu aðstæðunum skilning og voru tilbúnir að leggja sitt af mörkum. Tveir viðmælendanna nefndu að þau ættu mjög tryggan og góðan kjarna af starfsfólki sem hefði starfað hjá þeim lengi:

*Við bjuggumst ekki við svona mikið af ferðamönnum og Íslendingum. Og vorum hreinlega mjög undirmönnuð. Á öllum sviðum. Það var bæði eldhúsið og það var salurinn þar sem var undirmannað. Sem betur fer, að þeir sem hafa bjargað okkur voru fyrrverandi starfsmenn og þeir sem við, á einhvern ótrúlegan hátt, náðum að plata til að vera hjá okkur. Þetta hefði nú aldrei heppnast án þeirra. Þannig að það er svona, þessar helstu breytingar. Það hafa allir unnið 110%, 120% vinnu síðan að við opnuðum.*

#### **I.1.4 Áhrif COVID–19**

Allir viðmælendur voru sammála um að áhrif COVID–19 hefðu verið mjög mikil og víðtæk. Þrír viðmælendanna sögðust hafa lokað veitingastaðnum tímabundið en allir höfðu notað tímann til að endurhugsa reksturinn og gera breytingar út frá breyttum aðstæðum. Einn viðmælendanna sagðist þó hafa haft opið áfram en með erfiðum takmörkunum á opnunartíma, vinnulagi og gestafjölda.

*Kannski voru hér tveir að þjóna þá máttu koma inn 18 manns. Og 18 manns er ekkert grín. Og engir túristar og bara fólk ekki á ferðinni.*

Allir viðmælendur voru sammála um að tekjutapið hafi verið mikið. Jafnvel þótt sumarið hefði farið fram úr björtustu vonum hefði tímabilið ekki verið langt og veturinn væri enn í óvissu. Allir viðmælendurnir voru sammála um að heimamenn hefðu verið duglegir að sækja þjónustu þeirra í sumar og lýstu viðmælendur allir ánægju sinni yfir því.

*Gaman að sjá það og bæjarbúar tóku vel við sér. Farið að þyrsta í að komast út og gera eitthvað líka.*

Enginn af viðmælendunum smitaðist af COVID–19 né þurfti að fara í sóttkví en einn viðmælendanna sagði starfsmann hjá sér hafa farið í sjálfskipaða sóttkví. Allir voru viðmælendurnir sammála um að þó óvissan hafi tekið á, þá hafi fríið gert þeim gott. Sumir nefndu gæðatíma með fjölskyldunni en aðrir að aðstæður hefðu gert þeim kleift að setjast niður og endurhugsa reksturinn og tóku fram að það hefði annars ekki verið gert.

*En þá fengum við líka tíma til að gera ýmislegt sem við höfum ekki getað gert í mörg ár. Þannig þetta gaf okkur tíma og sérstaklega myndi ég segja að það hafi gefið okkur tíma til þess að hugsa hvernig við myndum vilja skipuleggja okkar ævi áfram. Hvernig hlutirnir geta farið.*



### I.1.5 Stuðningur í COVID–19

Viðmælendur leituðu eftir stuðningi á mismunandi hátt, hluti viðmælenda nýtti rekstrarúrræði banka og ríkisins, svo og hlutabótaleiðina. Enginn viðmælenda sagðist hafa leitað sérstaks stuðnings vegna andlegrar heilsu en leitað stuðnings hjá fjölskyldu eða maka sem í öllum tilvikum væru meðeigendur í fyrirtækinu.

*Ég leitaði ekkert út fyrir fyrirtækið. Við sem að stjórnun þessu, við stöndum saman í þessu, þannig að við ræddum bara saman og það var náttúrliga rosa gott. Maður finnur hvað það hjálpar til. En á þessum tíma þegar þetta byrjaði þá var þetta náttúrliga voðalegur rússíbani. Þetta fór bara upp og niður, suma daga var þetta meira erfitt en aðra. Þá talar maður sig bara út úr þessu. Það voru allir í sömu stöðu.*

Viðmælendur töluðu lítið um úrræði sem skorti eða hefðu ekki gagnast sem skyldi. Tveir viðmælendanna nefndu þó að sveitarfélagið hefði mátt bregðast við með því að lækka gjöld sín og einum viðmælenda fannst markaðsátakið í þágu ferðaþjónustunnar sem sveitarfélagið stóð fyrir byrja heldur seint, þó það hafi verið gott heilt yfir.

*Þegar það var kominn góður einn og hálfur mánuður fór fólk nú að geta séð aðeins upp á land. En þá átti sveitarfélagið að vera byrjað að hugsa hvað það ætti að gera. En eins og ég segi, maður er sáttur með að þau tóku þeim spilum sem við réttum þeim. Og spiluðum þeim út.*

### I.1.6 Framtíðarsýn

Allir viðmælendurnir sýndu ákveðið æðruleysi gagnvart ástandinu og voru sammála um það að þó að staðan væri erfið, óvissan mikil og hræðslan vissulega til staðar, þá væri það besta í stöðunni að taka einn dag í einu og vinna með aðstæðunum eins og þær væru hverju sinni.

*Ég veit að þetta er fjandi erfitt og allt eitthvað svoleiðis, en maður reynir bara að gera sitt besta og finna einhverja jákvæða leið til þess að lifa í gegnum það.*

Viðmælendur nefndu allir að óöryggið væri erfiðasti hlutinn við COVID–19 en að sama skapi voru þau öll staðráðin í að halda áfram sínum rekstri, þó það þýddi að endurhugsa þyrfti reksturinn með tilliti til útgjalda og takmarkana sem sífellt breyttust.

*Maður hefur náttúrliga lært það af þessu, eins og oft þegar að svona skellur á, að reyna að hagræða. Og finna leiðir til þess að spara.*

Á meðal viðmælenda var samhljómur um að framtíðin boði breytingar í ferðapjónustu sem gætu komið fram í ýmis konar myndum. Einn viðmælendanna nefndi að almennar sóttvarnir verði varanlegur hluti af lífinu hér eftir. Annar viðmælendanna spáði því að ferðamönnum muni fara fækkandi, því færri séu tilbúnir til þess að ferðast, en það þurfi ekki að hafa slæmar afleiðingar fyrir ferðapjónustuna. Þriðji viðmælandinn hafði áhyggjur af undirboði og jafnvægi í verðlagi í ferðapjónustu næstu misseri og sagðist vona að ráðist yrði í aðgerðir til þess að sporna við því. Fjórði viðmælandinn sagði að breytingar verði óhjákvæmilegar en erfitt að segja til um hverjar þær verði, en að á endanum muni birta aftur til.

*Vonandi verður það til þess að það náist meira jafnvægi. Þá er ég að tala um að það megji ekki vera svona ægileg undirboð, heldur að það verði eitthvert skynsemisverð á öllu. Mig dreymir um að það komi kannski núna út úr þessu COVID.*

## **I.2 AFBREYING**

Tekin voru þrjú viðtöl við einstaklinga sem reka afþreyingarfyrirtæki í sveitarfélaginu. Tveir viðmælenda voru kvenkyns og einn karlkyns, tveir viðmælenda eru búsettir í þéttbýli og einn í dreifbýli. Starfsemi allra fyrirtækjanna fer fram innan Vatnajökulspjódgarðs.

### **I.2.1 Samfélagsupplifun**

Viðmælendur reka allir fjölskyldufyrirtæki í afþreyingu og starfa þar allir sjálfir. Þeir eru allir með starfsmenn, allt frá einum upp í fjórtán starfsmenn þegar mest er. Allir viðmælendur höfðu starfað lengi í afþreyingargeiranum en rekið fyrirtækið í mislangan tíma.

Viðmælendur voru sammála um að gott væri að reka fyrirtæki í sveitarfélaginu vegna smæðar og sterkra tengslaneta innan afþreyingargeirans, en að sama skapi nefndu tveir viðmælendanna að samkeppnin væri hörð í geiranum. Þess vegna væri stundum erfitt að reka fyrirtæki innan sveitarfélagsins af sömu ástæðum og það væri gott. Einnig kom fram sú skoðun að fólk sé oft og tíðum ekki tilbúið til þess að hjálpast að vegna harðrar samkeppni. Einn viðmælandi nefndi sérstaklega að sér þætti stuðningur frá öðrum fyrirtækjum hafa verið góður í ástandinu: „Það er gott samstarf á milli allra sem eru að vinna í þessum geira,” en annar viðmælandi hafði orð á því að sér þætti fólk ekki tilbúið til þess að hjálpast að:

*Það hefur ekki verið almennilegt samstarf á milli fyrirtækja í ferðaþjónustu á Hornafirði síðastliðin þrjú, fjögur ár. Og ef eitthvað er, þá er reynt að plokka augun hver úr öðrum með alls kyns óþverraskap. Það er nú bara staðan sem er í dag. Og það lagast ekki þegar það minnkar í fyrirtækinu.*

### **I.2.2 Áhrif á starfsfólk**

Allir viðmælendur nefndu að þeir væru ánægðir með sitt starfsfólk. Einn viðmælandi sagðist ekki hafa sagt upp starfsfólki en að hlutabótaleiðin hafi verið nýtt, hinir tveir viðmælendanna voru ekki búnir að ráða fyrir sumarið eða voru einungis með verktaka í vinnu og þurftu því ekki að segja upp fólki en nýttu sjálfir hlutabótaleiðina. Þá nefndu þeir viðmælendur sem voru með starfsfólk að það sýndi aðstæðunum skilning en það hafi tekið andlega á þá starfsmenn sem komu erlendis frá, þeir gátu ekki farið heim til síns lands eða höfðu áhyggjur af ástandi þar í landi.

*Maður sá það alveg að það tók mjög á þau. Þannig að það var alls ekki fjárhagslegt tjón hjá þeim að neinu leyti, enda var nóg þannig að gera. Og hægt að taka hlutabótaleiðina. Andlega fóru þau erfiðlega út úr þessu.*

### **I.2.3 Áhrif COVID–19**

Viðmælendur í afþreyingu sögðust allir hafa verið viðbúnir áður en COVID–19 skall á héraendis, en allir urðu þeir varir við afbókanir í miklum mæli strax í janúar þegar faraldurinn hófst erlendis. Allir viðmælendur sögðust ekki hafa getað klárað sitt venjulega ferðatímabil, frá miðjum mars hafi allur rekstur stöðvast og það ástand varað fram í enda maí eða byrjun júní. Allir viðmælendur töluðu um tekjusamdrátt frá 70-80% á milli ára þrátt fyrir að sumarið hafi komið betur út en á horfðist.

*Það er auðvitað búið að vera ekkert í samanburð við síðastliðin ár, en miðað við það sem við reiknuðum með hefur það farið fram úr björtustu vonum. Auðvitað eru þetta kannski, ég get hugsað mér að þetta sé 35-40% af því sem við höfum verið með undanfarin ár. Nei, 30%, segjum það.*

Allir viðmælendur nefndu aukna aðsókn íslenskra ferðamanna í þeirra þjónustu, en að ferðatímabil þeirra sé styttra en erlendra ferðamanna og verðkröfur aðrar. Þá lýstu allir viðmælendur yfir mikilli óvissu með veturinn. Engin smit komu upp í þeirra nánasta umhverfi, að sögn viðmælenda. Tveir viðmælendur fóru í sjálfskipaða sóttkví ásamt starfsfólki sínu.

*Við fórum bara í sjálfskipaða sóttkví til öryggis. Við vorum náttúrlega búin að vera að umgangast mikið af ferðamönnum og við ákváðum bara að draga okkur í hlé þangað til við værum öll örugg.*

Viðmælendur nýttu sér allir hlutabótaleiðina, eins og áður sagði, og tveir þeirra leituðu einnig stuðnings hjá bönkum. Tveir viðmælenda sögðu ástandið ekki hafa haft áhrif á sig andlega, að ástandið væri leiðinlegt og erfitt en það væri ekki annað í stöðunni en að bíða þetta af sér einn dag í einu:

*Maður svo sem er búinn að, telur sig hafa bein í nefinu til að flauta sig í gegnum þetta rugl.*

Einn viðmælandi lýsti yfir vanlíðan og kvíða yfir stöðunni og hafði hann leitað sér sálrænnar aðstoðar. Óvissan um framtíð fyrirtækisins og þar með afkomu heimilisins væri þyngri en tárur taki.

*Persónulega þá fór ég bara mjög langt niður í vetur og mér fannst það rosalega erfitt. Svo náttúrlega líka að vita ekki, að missa lífsafkomuna og vera að hafa áhyggjur af bara hvernig maður eigi að, ekki bara að halda heimilinu, bara að kaupa í matinn og borga, bara að lifa. Að þá er maður náttúrlega líka að hafa áhyggjur af fyrirtækinu. Og að það færi ekki, við erum búin að leggja allt okkar í þetta fyrirtæki. Þannig að það er svolítið sárt að hugsa til þess að maður gæti misst það.*

Allir voru forsvarsmenn fyrirtækjanna þó staðráðnir í að taka slaginn og halda rekstri áfram í einhverri mynd þegar möguleiki gefst. Viðmælendur sögðust allir undirbúnir undir harðan vetur en vonuðust þó til þess að einhverjir ferðamenn legðu leið sína á svæðið. Þangað til sagðist einn viðmælandinn ætla að leita sér að vinnu annars staðar, annar viðmælandi sagði fyrirtækið geta staðið áfallið af sér. Þá sögðu allir viðmælendur að þeir hefðu skorið reksturinn niður inn að beini og væru að endurhugsa vörur og reksturinn í heild sinni, skoða hvaða möguleikar séu í boði fyrir breytta framtíð.

*Það er mjög góður grunnur sem við erum búin að byggja upp. Og ef að ástandið er í lagi þá erum við bara alveg, þá er fyrirtækið alveg í toppstandi sko. Og vörurnar allar í góðum gir. Ég er bjartsýnn fyrir fyrirtækið, ef að ástandið lagast.*

## I.2.4 Stuðningur í COVID–19

Einn viðmælenda hafði ekkert út á úrræði og annan stuðning að setja og þótti ekki ástæða til þess að „stressa sig“ yfir ástandinu. Hinum tveimur viðmælendum fannst ýmislegt ábótavant varðandi stuðning og úrbætur hins opinbera, nefndu þeir báðir auglýsingaherferð sveitarfélagsins sem þeim þótti fara of seint af stað og ekki nógu mikið lagt í hana. Einnig nefndu þeir að sveitarfélagið hefði átt að fella niður fasteignagjöld til að koma til móts við fjárhagserfiðleika fyrirtækja.

## I.2.5 Framtíðarsýn

Allir viðmælendur sögðu óvissuna versta, einn viðmælandi taldi að veturinn yrði svartari en menn almennt héldu, en annar viðmælandi sagðist vanur sveiflukenndu starfsumhverfi í ferðaþjónustu og vissi því að á endanum myndi birta til. Allir voru viðmælendurnir sammála um að það eina í stöðunni væri að taka einn dag í einu og aðlaga sig jafnóðum að breyttum aðstæðum.

*Það er svona eitthvað sem að sveitarfélagið var ekki að gera nógu mikið, ekki til að byrja með. En svo fóru þau í samvinnu við Ríki Vatnajökuls með þessa herferð, auglýsingaherferð. Sem var bara mjög gott framtak. En kom svolítið seint. Ég hefði alveg kannski viljað sjá þá gera eitthvað aðeins meira.*

Viðmælendur voru á einu máli um að búast mætti við varanlegum breytingum í þeirra eigin rekstri, sem og ferðaþjónustunni í heild sinni. Allir viðmælendur lýstu yfir áhyggjum af því að einhver fyrirtæki á svæðinu muni hætta rekstri, einn viðmælandi sagðist þó halda að fyrirtækin verði betur undirbúin gagnvart áhættu en áður og að áhættusækni muni minnka og verðstefna breytast. Hinir tveir viðmælendurnir spáðu báðir fækkun ferðamanna sem væri ekki endilega slæmt, heldur væri þetta tækifæri til þess að fara aftur á byrjunarreit og endurhugsa ferðaþjónustuna frá grunni. Einn viðmælandi hafði einnig orð á því að sóttvarnir væru komnar til þess að vera:

*Það ekki neitt vafamál. Það verða auknar sóttvarnir, það verður aukið hreinlæti, það verða auknar kröfur á að fólk fari bara í bólusetningu. Það verða auknar kröfur. Og það verður ekki þessi massatúristi, öllum hrúgað saman, það koma tveir og tveir úr öllum áttum og öllum hrúgað saman inn í fjórtán manna bíl og svo lokaðir inn í íshella með tíu fjórtán manna bíla, þannig það séu 140 manns í*

*kös, eins og hefur oft verið. Þetta verður ekki. Það er skaðlaust líka að þetta hverfi. Algjörlega skaðlaust.*

## **I.3 GISTING**

Alls voru tekin fjögur viðtöl við eigendur gistihúsa eða hótela. Þar af voru þrír viðmælendur karlkyns en einn kvenkyns. Tveir viðmælenda eru búsettir í dreifbýli, einn á Höfn og sá fjórði utan sveitarfélagsins. Tvö fyrirtækjanna eru staðsett í þéttbýli og tvö þeirra í dreifbýli.

### **I.3.1 Samfélagsupplifun**

Viðmælendur í gistingu komu úr ólíkum áttum og fyrirtækin sem þeir stýra eru af mismunandi stærðargráðu. Þrír viðmælendanna hafa verið starfandi í langan tíma í sveitarfélaginu og eru með marga starfsmenn í vinnu, fjórða fyrirtækið er ungt fjölskyldurekið fyrirtæki sem hefur ekki starfsmenn utan fjölskyldunnar. Allir viðmælendur voru á því að þeirra fyrirtæki leiki ákveðið hlutverk í samfélaginu og að það sé gott að reka fyrirtæki á Hornafirði. Viðmælendahópurinn skiptist í tvennt þegar kom að samstarfi milli fyrirtækja, tveir þeirra sögðu samstarf milli fyrirtækja vera gott:

*Það hefur verið, það er eiginlegt samstarf á milli fyrirtækja og allir hjálpast að.*

Hinum tveimur þótti samstarfinu vera ábótavant og nefndu báðir að það vantaði meira samráð og einhvern til þess að leiða aðila saman:

*Mér finnst ekki mikið samstarf. Mér finnst alltaf menn vera tilbúnir að höggva frekar heldur en hitt. Og það er búið að vera þannig alla tíð.*

### **I.3.2 Áhrif á starfsfólk**

Þeir viðmælendur sem eru með starfsfólk í vinnu sögðu allir að meirihluti starfsfólksins væri erlendir starfsmenn og höfðu allir orð á því að það reyndist erfitt að fá Íslendinga í vinnu á þessu svæði:

*Svo eru Íslendingar bara ekki tilbúnir að binda sig í vinnu yfir sumartímann, til dæmis, í þrjá mánuði. Þeir geta komið kannski og eru farnir upp úr mánaðamótum júlí-ágúst.*

Allir viðmælendur nefndu einnig að þeir hefðu aðgang að sterkum kjarna starfsmanna sem hefðu starfað lengi hjá þeim. Aðstæður í COVID-19 hafi reynst þeim mörgum erfiðar vegna starfsóöryggis og hræðslu um fjölskyldu og vini í heimalandinu.

Allir viðmælendur sögðust hafa nýtt sér hlutabótaleiðina. Þrír viðmælendanna höfðu traust starfsfólks og nýttu þau sér öll hlutabótaleiðina. Einn viðmælendanna lýsti yfir óánægju með upplýsingar og stuðning í kringum þetta úrræði og þótti flókið og seinlegt að fá það í gegn. Einn viðmælendanna sagðist hafa þurft að segja upp starfsfólki, sem hafi tekið mikið á sig andlega. Hinir höfðu ekki sagt neinum upp, en svo vildi til að starfsfólk hefði verið búið að ákveða að hætta áður en ástandið skall á. Einn viðmælendanna sagði þó að uppsagna yrði þörf í vetur.

*Núna eru svona allar líkur á að þau þurfi að hætta vinnu hérna, hluti af hópnum 1. október og svo hluti af hópnum 1. nóvember. En það þýðir ekki að þau séu alveg hætt, ef við opnum aftur í febrúar þá verður þeim velkomið að koma aftur.*

### I.3.3 Sumartímabil í COVID-19

Allir viðmælendur nefndu tekju- eða bókunarsamdrátt allt að 80%. Enda sögðu allir viðmælendur að frá því í mars og fram í júlí hafi verið meira og minna lokað þar sem engar bókanir komu inn. Allir voru sammála um að sumarið hafi farið betur en búist var við en þó hafi það ekki verið nema brot af því sem hefði annars verið vegna tilboða og verðstríðs sem fór af stað í gistingu í sumar:

*Við erum að selja 50% ódýrari, það er 40-60% lægra verð og kannski 60-70% nýting núna í júlí, en það þýðir bara að það er helmings samdráttur í sölu. Meira samt í sumar, í júlí, en ég átti von á.*

Þá hafði einn viðmælendanna orð á því að reksturinn hafi verið flóknari undir þessum nýju aðstæðum þar sem breyta þurfti öllu verklagi í kringum þrif og endurskipuleggja vaktir með tilliti til 25% hlutabótaleiðarinnar:

*Það var erfitt að skipuleggja 25% vinnu hjá fólki. Það var náttúrlega ekkert í vinnunni í sjálfu sér. Þetta eru ekki nema 43 tímar. Og að fara dreifa því svo á heilan mánuð... þetta var alveg ótrúlega erfitt, sérstaklega í júní að samstillta þetta. Því þau voru svo slitrótt í vinnunni og um leið þurftum við að breyta öllu vinnufyrirkomulagi og vinnuskipulagi og matseðlum og hefðum. Þetta var svo lengi að komast á. Þannig að þetta var ótrúlega erfitt.*

Tveir viðmælendur nefndu að þeir nýttu tímann til þess að fara í umbætur í sínum rekstri. Annar þeirra hafði orð á því að það hafi þurft að grípa tækifærið því fram að þessu hafi verið erfitt að nálgast iðnaðarmenn sem voru loksins fánlegir á þessum tíma.

*Maður náttúrulega gerir ekkert sjálfur mikið annað en það sem maður getur gert sjálfur, nema það sem er búið að vera á planinu í fimm ár. Loksins komu iðnaðarmenn af því þeir höfðu ekki nóg að gera annars staðar. Þá var lag, og hægt að gera eitthvað.*

### **I.3.4 Áhrif Covid-19**

Tveir viðmælendanna fóru hvorki í sóttkví né einangrun, né neinn í þeirra fyrirtæki. Einn viðmælendanna sagði sig og sitt starfsfólk hafa farið í sóttkví, þá hafi viðbragðsáætlun verið komið á ef smit skyldi koma upp í fyrirtækinu. Fjórði viðmælandinn sagði smit hafa komið upp í sínu fyrirtæki og allir starfsmenn og fjölskyldumeðlimir hafi verið settir í einangrun. Viðmælandinn lýsti yfir ánægju með stuðning frá Heilsugæslunni og Rauða krossinum á meðan smitið stóð yfir en þótti viðbrögð samfélagsins erfið. Annað starfsfólk sem veiktist var hrætt í fyrstu en allir hafi þó jafnað sig og væru einkennalausir núna.

*Þetta hafði afleiðingar því að úthaldið var ekki alveg eðlilegt. Maður þurfti nú stundum að, og eiginlega ennþá, þarf maður nú að leggja sig yfir daginn liggur við. Því þetta blossar upp fyrirvaralaust, einkennin aftur. Það er dálítið óþægilegt.*

### **I.3.5 Stuðningur í COVID-19**

Viðmælendur sóttu í stuðning á mismunandi vettvangi, einn viðmælandi sagði stuðning frá fjölskyldu og öðrum stjórnendum fyrirtækisins hafa hjálpað, en að tíminn hafi líka verið vel þeginn fyrir gæðastundir með fjölskyldunni. Annar viðmælandi sótti í stuðning frá Almannavörnum, honum fannst tilmæli skýr og hjálpa til við að stýra starfsfólki í rétta átt, sem á köflum þótti þó erfitt. En að sama skapi hafi pásan verið mjög vel þegin eftir áralanga stöðuga vinnu með lítilli hvíld:

*Maður er búinn að standa vaktina í 24 tíma á sólarhring frá 2010. Ég held ég hafi aldrei verið eins feginn og þegar það var enginn í húsinu. Það var í fyrsta skipti frá 2010. Þar sem engin gisting var. Þannig að ég var voðalega feginn að þetta stoppaði. En ekki kannski til frambúðar.*



Þriðji viðmælandi sagði ástandið vera erfitt og áhyggjur af því að veikjast og áhyggjur af starfsfólki hafi verið miklar, en þó hafi þetta gefið tækifæri til þess að einbeita sér að hlutum sem hefðu ekki annars verið gerðir, einnig hafi afslöppunin verið vel þegin:

*Svo hafði maður náttúrulega... já, einhvern veginn, það var eins og fjárhags-áhyggjur færu bara til hliðar. Og maður bara hugsaði með sér, jaaa, nú verður örugglega erfitt en maður bara lætur það einhvern veginn ganga bara ef að enginn veikist. Það var svona fyrsta hugsun hjá manni. Það var ákveðin fræðsla við það að veikjast. Að öðru leyti leið manni nú ekkert illa, maður fór bara heim til sín og var heima. Og kom ýmsu í verk sem að hafði drabbast niður.*

Fjórði viðmælandinn sagðist ekki hafa leitað sér stuðnings neins staðar enda væri stuðningur í fyrirtækjarekstri almennt lítill, að hans mati, þó væri erfitt að eiga við fjárhagslega óöryggið sem ástandið bar með sér:

*Þannig að ég er réttindalaus í samfélaginu því ég rek fyrirtæki, af því ég er að skapa störf, þá er ég réttindalaus í samfélaginu.*

Þegar viðmælendur voru spurðir hvað þeim þótti helst ábótavant, nefndu þeir þeirra að sveitarfélagið hefði mátt bregðast betur við. Tveir viðmælendanna nefndu að markaðsátakið hefði átt að fara fyrr af stað og að meira hefði mátt leggja í það. Tveir viðmælendanna nefndu einnig að þeir hefðu óskað þess að viðeigandi aðilar, eins og sveitarfélagið og ferðamálasamtök, hefðu haft hærra varðandi stuðning, ráðgjöf og almenna eftirfylgni varðandi ástandið. Tveir viðmælendur nefndu sérstaklega fasteignagjöld, að þau hefði átt að fella niður, eða falla frá hækkuninni sem sett var á á árinu.

*Þá finnst mér að bærin hafi ekki endilega þurft að hækka fasteignagjöld um 20% þetta árið. Kannski mátt draga hækkunina til baka, þó ekki væri nú meira.*

### **I.3.6 Framtíðarsýn**

Viðmælendur voru á einu máli um að óvissan um framhaldið væri hamlandi og erfiðasti þátturinn í ástandinu. Allir stefna þeir á að hafa opið í þeirri mynd sem hægt er, en búast við hörðum og erfiðum vetri. Allir sögðust vera bjartsýnir á að ástandið ætti eftir að lagast en það myndi taka lengri tíma en upphaflega var búist við. Viðmælendur voru einnig allir á einu máli um að fyrirtækið þeirra myndi standa þetta af sér, þó það verði starfandi í annarri mynd í framtíðinni.

*Ég meina, maður vonar alltaf að það fari á betri veginn. En ég er bjartsýnn á að fyrirtækið lifi af, en í hvaða formi og hvernig... það veit ég ekki. Það er allt annað mál. Það er önnur deild að hugsa það hvernig það verður. En það verður til í einhverri mynd eftir tvö ár.*

Viðmælendur voru sammála um að ferðapjónustan eigi eftir að breytast mjög mikið. Tveir viðmælenda spáðu því að ferðamynstur muni breytast, ferðum fækki en þær verði lengri fyrir vikið. Einn viðmælenda lýsti yfir áhyggjum af auknu verðstríði og verðhækkunum í kjölfarið og sagði það vera byrjað nú þegar en vonaði að sú staða héldi ekki áfram. Fjórdi viðmælandi sagðist halda að samfélagið í heild sinni verði meðvitaðra um farsóttir:

*Ég held að ferðamunstur fólks gæti breyst í dag. Í stað þess að fara þrisvar, fjórum, fimm sinnum til útlanda á ári, eða ferðast eitthvað, þá munu þau fara í færri ferðir og lengri, ég held að það gæti verið munstrið sem við eigum eftir að sjá meira af.*

## Samantekt

Niðurstöður rannsóknarinnar gefa til kynna mikið óöryggi hjá fyrirtækjaeigendum í ferðaþjónustu í Sveitarfélaginu Hornafirði vegna COVID-19. Flestir viðmælendur töldu sig óhulta heilsufarslega séð, þrátt fyrir almenna óvissu með framhald fyrirtækisins og atvinnu. Flestir viðmælendur lýstu yfir ánægju með að reka fyrirtæki á Hornafirði og upplifðu sitt fyrirtæki sem mikilvægan hluta af samfélaginu.

Viðmælendur sögðu allir að COVID-19 faraldurinn hefði haft mikil áhrif á þeirra fyrirtæki. Langflestir þurftu að loka tímabundið og það hafi haft miklar fjárhagsafleiðingar. Viðmælendur í gisti- og afþreyingarþjónustu nefndu allir tekjusamdrátt upp á 70-80% frá síðasta ári. Þó tóku langflestir fram að sumarið hafi farið fram úr björtustu vonum. Tímabilið hafi samt verið stutt og voru flestir viðmælendur sammála um að veturinn yrði þungur, óvissan alger og íþyngjandi. Allir viðmælendur stefna samt á að halda áfram rekstri og vona að fyrirtækin þeirra standi af sér storminn á endanum. Viðmælendur í veitingaþjónustu sögðu sumarið hafa verið erfitt þar sem mikið hafi verið að gera en erfitt að manna vaktir þar sem starfsfólk hafi verið á hlutabótaleið, og mátti þar af leiðandi vinna minna, og aðrir starfsmenn þegar hættir. Viðmælendur í afþreyingarþjónustu sögðust allir hafa fundið fyrir áhrifum COVID-19 strax í janúar og má því álykta að skellurinn hafi komið þeim minna í opna skjöldu en í öðrum greinum.

Margir viðmælendanna nefndu að þó aðstæður hafi verið erfiðar þá hafi tíminn sem lokað var verið vel þeginn til þess að eiga gæðastundir með fjölskyldunni, slaka á eða ráðast í verk sem fram að því hefði ekki gefist tími til. Fáir viðmælendur nefndu hræðslu við veiruna en margir sögðu óöryggið um framtíð fyrirtækisins íþyngjandi og erfitt. Langflestir viðmælendur töluðu þó um ástandið af æðruleysi og gerðu sér grein fyrir því að þetta væri úr þeirra höndum, en höfðu þá ákveðið að hugsa jákvætt til framtíðarinnar, endurhugsa og endurskipuleggja í rekstrinum og halda baráttunni áfram.

Allir viðmælendur voru sammála um að breytingar séu óhjákvæmilegar í ferðaþjónustunni og að mörgu leyti sögðust þeir taka þeim fagnandi og vonast til að þær verði varanlegar, þá sérstaklega breytt ferðamynstur og samfélag sem væri meðvitaðra um sótt hættu.

## Tillögur að úrbótum

Á grundvelli niðurstaðna þessa hluta rannsóknarinnar má varpa fram nokkrum hugmyndum um mögulegar aðgerðir og úrbætur, til að bregðast við neikvæðum áhrifum COVID–19:

### 1. Að vakta stöðu ferðaþjónustunnar í sveitarfélaginu.

- Móta þarf ramma fyrir skipulega vöktun á þróun mála innan greinarinnar, a.m.k. þar til áhrifa faraldursins taka að dvína. Slíka vöktun má gera með ýmsum hætti en mikilvægt er að fyrirtækin sjálf komi þar að málum, því þau vita best hvar skóinn helst kreppir. Brýnt er að uppfæra helstu hagtölur reglulega en jafnframt að skoða mögulegar breytingar á líðan fólks, vegna kvíða, óöryggis, atvinnuleysis, einangrunar eða annarra persónulegra áhrifa sem COVID–19 getur valdið.

### 2. Að móta sameiginlega viðbragðsáætlun til framtíðar.

- Greina þarf hættu á því að nýr heimsfaraldur gæti skolið yfir á næstu árum og móta áætlun um möguleg viðbrögð við honum, með aðkomu stjórnvalda, ferðaþjónustuaðila og annarra sem málið varðar. Jafnframt þarf að skoða hvernig bregðast megi við því ef sóttvarnir verði framvegis fastur liður í tilveru ferðaþjónustufyrirtækja og þeirra samfélaga sem þau starfa innan. Þá þarf að vinna úttekt á því hvernig einstök úrræði göggnuðust greininni, t.d. varðandi fjármál fyrirtækja og markaðsherferðir í þágu þeirra, svo draga megi lærdóm af beitingu þeirra og þannig vera betur í stakk búinn til að mæta áföllum framtíðarinnar.

### 3. Að efla virkt samstarf ferðaþjónustuaðila.

- Niðurstöður rannsóknarinnar sýna að skoðanir viðmælenda varðandi núverandi samvinnu innan greinarinnar eru mjög skiptar. Brýnt er að taka af skarið með þetta mál – samvinnu aðila sem eru í daglegri samkeppni hver við annan verður ekki viðhaldið nema traust ríki á meðal þeirra. Fyrirtæki, líkt og einstaklingar, eru mis-áhugasöm um samstarf við aðra og það þarf því að liggja skýrt fyrir hvernig samvinnan gagnist þeim og hvað er í húfi ef samvinnan leggst alfarið af.

### 4. Að styðja við eigendur og starfsfólk á óvissutímum.

- Allir viðmælendur rannsóknarinnar höfðu orð á þeirri miklu óvissu sem tilkoma heimsfaraldursins hefði valdið. Ummæli þeirra um þessa óvissu lutu að stærstum hluta að fyrirtækjunum, stöðu þeirra og framtíð, en einnig mátti greina áhrif óvissunnar á

persónur þeirra inn á milli. Mikilvægt er að ráðgjöf standi þeim til boða sem á henni þurfa að halda, hvort sem um eigendur eða starfsfólk er að ræða. Eigendur þurfa jafnframt að vera vakandi fyrir mögulega neikvæðum áhrifum faraldursins á starfsmenn fyrirtækisins og hvetja þá til að leita sér ráðgjafar, ef með þarf.

## II RANNSÓKN Á LÍÐAN, VIÐHORFUM OG RÉTTINDUM ERLENDRA STARFSMANNA FERÐAÞJÓNUSTUFYRIRTÆKJA Á HORNAFIRÐI

### Inngangur

Meginmarkmið rannsóknarinnar er að varpa ljósi á upplifun og stöðu erlends starfsfólks í ferðaþjónustu á tímum COVID–19. Sjónum var beint að félagslegu umhverfi þeirra á svæðinu, vinnuskilyrðum og persónulegri líðan.

Notast var við eigindlega rannsóknaraðferð til þess að ná markmiði rannsóknarinnar. Tekin voru 20 einstaklingsviðtöl við erlent starfsfólk á tímabilinu 5. júlí–3. ágúst. Kynjahlutföllin voru nær jöfn, eða níu konur og ellefu karlmenn. Þá voru fimm viðmælenda frá svæðum utan EES en aðrir frá svæðum innan EES. Tekin voru fimm viðtöl við einstaklinga sem höfðu starfað í veitingaþjónustu, átta innan afþreyingariðnaðarins og sjö úr gistipjónustu. Alls voru fjögur viðtöl tekin við einstaklinga sem höfðu yfirgefið Hornafjörð, úr öllum atvinnugreinum. Þýði rannsóknarinnar var erlent starfsfólk sem hafði starfað í ferðaþjónustu í Sveitarfélaginu Hornafirði við upphaf útbreiðslu COVID–19 á Íslandi. Skilyrði um tímamark atvinnunnar var valið til þess að ná heildarmynd á þróun atburða í COVID–19.

Nokkrum ólíkum leiðum var beitt til þess að ná til viðmælenda. Snemma í ferlinu var sett inn auglýsing á lokaðan hóp á Facebook: *Away from home – living in Hornafjörður*. Þar höfðu tveir þátttakendur samband við rannsakanda og buðu fram sjónarhorn sitt. Annars byggði rannsóknin á félagslegum tengslum, eða svokölluðu „snjóboltaúrtaki“, það er að rannsakandi bað viðmælendur um að benda sér áfram á aðra hugsanlega þátttakendur. Með þessum hætti var forðast að hafa samband við starfsfólk eftir ábendingum frá vinnuveitendum. Þó gripið væri til þeirrar aðferðar á tímabili að hafa samband við fyrirtæki, þurfti að lokum ekki að taka viðtöl við þátttakendur sem var aflað með þeim hætti.

Í viðtölunum var stuðst við hálf–staðlaðan viðtalsramma, saminn af rannsakanda og í samráði við forstöðumann og verkefnastjóra rannsóknarinnar á Rannsóknasetri Háskóla Íslands á Hornafirði. Ramminn var yfirfarinn af starfsmanni frá Rannsóknarmiðstöð ferðamála og fjölmenningsfulltrúa Sveitarfélagsins Hornafjarðar. Viðtalsramminn fjallaði í kjarnann um félagslega upplifun af svæðinu, vinnuaðstæður í COVID–19, núverandi stöðu viðmælenda og framtíðarsýn þeirra (Sjá *Viðauka 2*).

Viðtölin fóru fyrst og fremst fram á stað sem viðmælendur kusu, en auk þess á skrifstofu rannsóknasetursins í Nýheimum, í gegnum síma eða rafrænt myndsamtal á Facebook Messenger. Viðtölin voru öll tekin við þátttakendur í einrúmi, á ensku og vörðu allt frá hálf tíma upp í klukkustund. Öll viðtölin voru hljóðrituð og afrituð af rannsakanda en gögnin síðan kóðuð og þemagreind. Lögð var mikil áhersla á nafnleynd viðmælenda og trúnað gagnvart þeim upplýsingum sem gefnar voru, sem þátttakendum var tjáð fyrir viðtalið.

Umfjöllun um niðurstöður rannsóknarinnar er skipt niður í þrjár mismunandi atvinnugreinar innan ferðapjónustu í sveitarfélaginu: *veitingapjónustu*, *afþreyingu* og *gistingu*. Þvert á atvinnugreinar lýstu viðmælendur svipaðri upplifun af félagslegum tengslum á svæðinu: þeir væru í veikum tengslum við heimamenn og fyndu fyrir ákveðnum aðskilnaði milli samfélagshópanna tveggja. Í heildina litið virtust einstaklingar skynja óryggi með starf sitt eða starfstækifæri, jafnvel þeir sem voru reynslumiklir í sínu fagi. Sú óvissa var sérlega íþyngjandi í tilviki þeirra sem búa eða bjuggu í atvinnutengdu húsnæði á tímum COVID–19. Niðurstöður leiða í ljós talsverðan mun á upplifun fólks af aðstæðum COVID–19 eftir starfsvettvangi. Þá má nefna afgerandi starfsánægju innan hjá afþreyingargeirans og skýran vilja til þess að setjast að á svæðinu til lengri tíma. Í veitingapjónustu lýstu viðmælendur hins vegar erfiðu starfsumhverfi sem hefði magnast upp í heimsfaraldrinum og virtist hafa fælingarmátt fyrir flesta viðmælendur sem hugðust yfirgefa staðinn eða svæðið yfirleitt. Í gistingu var algengt að misskilningur hefði verið á úrræðum stjórnvalda eða stöðu þeirra við vinnulok í COVID–19. Þar upplifðu viðmælendur lítið starfsöryggi og voru óvissir með komandi tíma, en lýstu vinnustað sínum á fremur jákvæðan hátt.

## **Anmarkar og áskoranir**

Nokkrar áskoranir komu upp við vinnslu rannsóknarinnar og var hin stærsta hve erfitt reyndist að ná til erlends starfsfólks í sveitarfélaginu, þá sér í lagi þeirra sem störfuðu við gistingu þar sem félagsleg tengsl virtust einskorðast við vinnustað þeirra. Í afþreyingargeiranum var hins vegar eftirtektarvert hve auðvelt var að nálgast viðmælendur og ljóst að starfsfólk þekktist vel innbyrðis. Í mörgum tilvikum hafði fólk þegar yfirgefið staðinn og enn fremur lýsti það önnur í vinnunni og sagðist ekki hafa tíma fyrir viðtal. Aðrar mögulegar ástæður fyrir erfiðleikum við öflun þátttakenda gætu verið landfræðileg dreifing hópsins eða ótti við að tjá sig um viðkvæm

málefni. Á nokkrum stöðum varð rannsakandi fyrir því að hafa óskað eftir viðmælendum en fengið þá útskýringu frá starfsfólki að það mætti ekki tjá sig um vinnu sína án leyfis yfirmanns.

Á einum stað var það hluti af stefnu fyrirtækisins að veita ekki slíkar upplýsingar í rannsóknatilgangi.

Að lokum ber að taka fram að einungis var talað við enskumælandi einstaklinga. Því er því mikilvægt að hafa í huga að rannsóknin er aðeins lýsandi fyrir hluta af þeim breiða hópi sem erlent starfsfólk í sveitarfélaginu tilheyrir og líklegt að hún sé útilokandi fyrir einhver sjónarhorn á COVID-19.

## **II.1 VEITINGAÞJÓNUSTA**

Alls voru fimm viðtöl tekin við einstaklinga sem störfuðu í veitingaþjónustu, þrjá karlmenn og tvær konur. Þá voru tveir viðmælenda frá svæðum utan EES, en þrír frá svæðum innan EES. Búseta á svæðinu dreifðist á þann hátt að þrír voru búsettir í dreifbýli, en tveir í þéttbýli. Aðeins einn hafði fyrrum reynslu af íslenskum vinnumarkaði, en meirihlutinn hafði starfað í veitingaþjónustu erlendis. Allir nema einn höfðu dvalið á Hornafirði lengur en eitt ár og hvati að komu viðmælenda í sveitarfélagið var ýmist fjárhagslegar ástæður, félagsleg tengsl eða áhugi á landinu.

### **II.1.1 Samfélagsupplifun**

Upplifun viðmælenda af samfélaginu á Hornafirði var afar misjöfn. Tveir aðilar lýstu því sem lokuðu og þröngsýnu, en einn hafði fundið fyrir mikilli hjálpssemi og vinsemd frá heimamönnum. Þá höfðu sumir orð á því að þeir gætu ekki lýst á samfélaginu í heild sinni, en þeir fyndu fyrir því að útlendingar væru aðskilinn hópur frá heimamönnum.

Aðspurð út í félagsleg tengsl sín á svæðinu var athyglisvert að meirihlutinn taldi tengsl sín veik við heimamenn. Þeir viðmælendur sem staðsettir voru í dreifbýli svöruðu allir á þann veg. Einn viðmælenda hafði orð á því hvernig hann upplifði breytingu milli þess að vera einangraður í dreifbýli við að heimsækja Höfn:

*Breaks like this to come to Höfn are actually appreciated, down to earth a little bit. It makes you feel like, you know: a person.*



Annar einstaklingur lýsti því hvernig hann hefði kynnst íslensku samfélagi betur á tímum COVID–19, þar sem hann hefði unnið minna og verið umkringdur fleiri Íslendingum:

*You know, what's actually been great about the pandemic is that I finally feel like I'm seeing Iceland, because I'm actually interacting with Icelanders on a daily basis. Where before, especially in tourism, we were working a lot.*

Flestir töldu tungumálaörðugleika koma í veg fyrir að þeir aðlöguðust samfélaginu en ástæður þess að hafa ekki lært tungumálið hafi verið bæði langir vinnudagar og alþjóðlegt umhverfi á vinnustað, sem krefðist þess ekki að starfsmenn töluðu íslensku. Síðar tóku tveir viðmælendur fram að tungumálið kæmi jafnframt í veg fyrir að þeir hefðu tækifæri í öðrum atvinnuvegi en ferðaþjónustu, sem kæmi sér illa við atvinnumissi í COVID–19.

## II.1.2 Réttarvitund

Meirihluti einstaklinga taldi sig búa yfir lítilli þekkingu á eigin réttindum og að sú vitneskja hafi orðið minni þegar COVID–19 bar að garði. Þó greindu margir frá aðila sem þeir gætu leitað ráðgjafar hjá, en algengast var að vinnufélagar eða maki væru nefndir í því samhengi. Tveir viðmælenda lýstu því að þeir forðuðust sérstaklega að leita til yfirmanns síns vegna erfiðra samskipta. Einn þeirra sagðist þó ekki hafa sérstakar áhyggjur af réttindum sínum, enda treysti hann íslenskum stofnunum til að standa með verkamönnum.

Annar viðmælandi lýsti því hve meðvituð hún væri þegar brotið væri á rétti hennar, en aðgerðarlaus þar sem hún upplifði sig utan samfélagsins. Samfélagið væri lítið og vandamálin þöggðu, þess vegna hafi hún sætt sig við slæma meðferð á vinnustað í yfir ár:

*I think that my boss was mobbing me, just screaming at me and blaming me about everything. In my opinion I was always thinking that if it would happen in my country in X I would never let her to do this. I would go to some institution to fight for myself and about respect and everything, but here I think nobody wants to help me, because I was in the union and the union just didn't help me. Nothing happened. I told that I was mobbed and everything, they know each other with my bosses (...). So I just feel like a stranger, who doesn't have a help here from some institutions in this town.*

Þá lýsti annar viðmælandi því hvernig einstaklingar á vinnustaðnum hans hefðu hent gaman að því hvort hann ætlaði að leita til stéttarfélagsins ef hann sætti sig ekki við vinnukjör, í ljósi þess að hann vann við svarta atvinnustarfsemi:

*I have a comment from the old work, a joke. Like „Oh, are you going to go to the worker’s union?“*

Einn viðmælandi hafði sérstaklega góða frásögn af þjónustu stéttarfélags síns:

*It was unclear if I would get the unemployment because I’m not a part of Schengen and [Starfsmaður í stéttarfélaginu AFL] was very much like finding the correct information and fighting for the non-Schengen workers as well. So, it was working out that I was able to get that. So yeah, union is something different for me here, especially in restaurant industry. So, it’s nice to have them.*

Viðmælandi sem lýsti félagslegri stöðu sinni sem einangraðri vegna búsetu í dreifbýli, taldi þekkingu sinni á réttindum sínum litla sem enga. Hann hafði ekki heyrt getið um stéttarfélagið á svæðinu og hafði ekki vitneskju um hvort hann borgaði stéttarfélagsgjald eða ekki.

### **II.1.3 Upplifun af veitingaiðnaði**

Viðmælendur drógu upp neikvæða mynd af reynslu sinni sem þátttakendur á vinnumarkaði. Meirihlutinn lýsti því hvernig yfirmenn nýttu sér þekkingarleysi útlendinga á réttarstöðu sinni. Tveir viðmælenda greindu frá því að útlendingar sættu verri meðferð á þeim vinnustað sem þeir voru á í COVID–19 en Íslendingar. Meðferðin fælist aðallega í framkomu yfirmanna og fyrirskipunum. Öðrum viðmælenda varð svo að orði:

*They are different with the foreigner than the Icelandic. Totally. It’s always different. They never tell an Icelander to do stuff that they say to a foreigner, for example.*

Þá var minnst á mismunandi launagreiðslur og launaleynd á vinnustað:

*Here is very nice. It’s the same salary for women and men, but not for foreigner and Icelanders. You need to fight for that. Always when someone pays you, they say: “Please don’t go and say to anyone in the kitchen, because that can be a problem.”*

Einn viðmælenda bar saman ímynd sína af Íslandi þegar hún hafði heimsótt það áður sem ferðamaður og fengið á tilfinninguna að allt væri með felldu. Eftir að hafa unnið á þeim stað sem hún var á í COVID–19 hafi hún hins vegar litið á samfélagið út frá miskunnarleysi sem íslenskir yfirmenn hennar sýndu henni:

*This was an environment that I started to think that maybe everybody is like this people; not fair, not kind, so rude for everybody. Seriously. I spent a lot of time in my work, sometimes six days, day by day, thirteen hours, fourteen hours every day. I think it was also like illegal, because you need to have this eleven hour rest, but we didn't have this.*

#### **II.1.4 Starfsumhverfi**

Aðspurð hvort viðmælendur hefðu verið með ráðningarsamning kom í ljós að á tímabili í útbreiðslu COVID–19 hafði enginn þeirra verið með samning. Viðmælendur lýstu allir áhyggjum og öryggisleysi sem fylgdi því að vera samningslausir í ástandinu. Sumir gátu ekki gert grein fyrir starfshlutfalli sínu eða höfðu ekki vitneskju um hvort þeir væru með samkomulag um tímabundna eða ótímabundna vinnu.

Í tilfelli meirihluta viðmælenda höfðu þeir búist við samningi, en fljótt runnið upp fyrir þeim hvert aðstæður stefndu vegna heimsfaraldurs:

*They're not gonna give you a contract when they know you're gonna close. Even though you were promised it for month and a half before.*

Tveir höfðu fengið samning þegar COVID–19 skall á og báðir þeir einstaklingar nýtt sér úrræði hlutabótaleiðarinnar. Þegar þeir voru ráðnir aftur á fyrrum vinnustað sinn yfir sumarið höfðu þeir enn ekki hlotið ráðningarsamning á þeim tíma sem viðtalið var tekið og var biðtíminn ekki í samræmi við kjarasamning.

Einn viðmælenda hafði starfað í svartri atvinnustarfsemi þar sem hann var ekki með atvinnuleyfi í landinu við upphaf ráðningar. Þegar hann hafði síðar hlotið leyfið var áhrifa COVID–19 farið að gæta og neituðu vinnuveitendur að halda honum í annarri en svartri vinnu. Áður upplifði hann að yfirmenn nýttu sér þá stöðu sem hann væri í. Annar viðmælendi taldi yfirmann sinn hafa nýtt sér vanþekkingu hans á hlutabótaleiðinni:

*Our position I think was taken advantage of at the time because of we didn't know was going on.*

## II.1.5 Áhrif COVID–19

Við upphaf COVID–19 var algengt að viðmælendur lýstu því að áhrifa faraldursins hefði gætt skjótt og að á örskammri stundu hefði vinnutími þeirra orðið að engu. Viðmælendur fóru mismunandi leiðir þegar vinna þeirra var minnkuð. Þá hafði einn viðmælanda ekki verið á atvinnuskrá og varð því atvinnulaus án bóta í tvo mánuði. Í tilviki þriggja sem voru á atvinnuskrá var úrræði hlutabóta nýtt. Þar af sagði einn upp hlutabótum og hélt til heimalands síns bótalaus. Annar viðmælandi var í þeirri aðstöðu að atvinnuleyfi hans var bundið við vinnuveitanda svo ómögulegt var að segja honum upp án þess að hann myndi yfirgefa landið. Í stað þess tók hann því launalaust frí. Einn aðili sem var sagt upp naut atvinnuleysisbóta, en skipti síðar um vinnustað.

Viðmælandi sagði frá því hvernig vinnutími hans hefði minnkað við upphaf COVID–19, án allra samskipta, þar til hann þurfti ekki að mæta lengur:

*We were talking to make a contract and they wanted to pay me more and all this stuff, but they never do. Then after the COVID came they just tell me “I don’t now what we’re going to do. Maybe we don’t have the hours that you need”. One day they don’t say nothing, they just say “We’re going to call you when we need you” and they don’t offer nothing.*

Þá lýsti viðmælandi því sem hún upplifði sem misnotkun á hlutabótaleiðinni:

*I thought that we should be working these 25% and I think that we were working more. Maybe we had a little bit more salary, but I think anyway that it wasn’t legal. I read that if it’s 25% you can’t work more, but for me we were working more.*

Viðmælandi greindi frá því að yfirmaður hefði neytt hann og samstarfsmenn hans til þess að segja upp og hlutabótaleiðin verið útskýrð á þann veg að hún gildi aðeins ef starfsmaður myndi segja upp vinnu. Í kjölfarið hafi honum ekki verið borgaður uppsagnarfrestur og hann þurft að flytja aftur til síns heimalands:

*In fact, it was basically that we lost our jobs. Our employer wasn’t willing to pay the 25% so he would get the 75% (...). He made us resign, yeah. He said: “If you don’t resign, then you won’t get your 25% and you won’t get the 75% from the government.”*

Á þeim tíma sem viðtölin áttu sér stað voru allir komnir með atvinnu í veitingum á ný, hvort sem hún var á sama vinnustað og við upphaf COVID–19 eða á öðrum. Vegna brottflutnings útlendinga af svæðinu höfðu sumir viðmælenda orð á því að undirmönnun væri vandamál á vinnustað sínum og heftandi í daglegum rekstri fyrirtækjanna. Þá hefðu langir vinnudagar og fáir frídagar áhrif á gæði þeirrar þjónustu sem væri gefin:

*Everyone is basically overworked.*

Allir nema einn viðmælandi bjuggu í atvinnutengdu húsnæði í upphafi COVID–19 eða á þeim tíma sem viðtölin voru tekin. Þá var áberandi hve mikið óöryggi fólk upplifði við að vera ekki viss um hve lengi þau héldu vinnu. Maki annars viðmælenda hafði misst vinnuna og lýsti óvissu sem fylgdi því að hafa aldrei hlotið húsaleigusamning með atvinnuhúsnæðinu. Því ákváðu þau að flytja á annan stað á Íslandi:

*We feel that just somebody can come and just say “Okay, today you must leave, or maybe tomorrow, because you don’t have any agreement, you don’t have anything”. So, this was one of the biggest reason that we just wanted to find another apartment, with contract, with agreement, with everything legal.*

Einn viðmælandi hafði náð að yfirgefa landið í COVID–19 þegar hann var neyddur til að segja upp vinnunni og um leið húsnæði sínu. Þá hafði sama viðmælandi verið skylt að fara í sóttkví, sem hann hafði áður tilkynnt vinnuveitanda sínum um. Brást þá vinnuveitandinn illa við og færði hann í mun verri húsakjör. Bæði húsnæði og matur hafði verið innifalinn í samkomulagi vegna atvinnu viðmælandans:

*I ended up in a position where he kicked me out of the staff living arrangements, and put me in a small metal container in the middle of a field with no water, no food ...*

### **II.1.6 Samskipti á vinnustað**

Hver einasti viðmælandi lýsti erfiðum samskiptum við yfirmenn á vinnustað við upphaf COVID–19 sem einkenndust frá hegðun eins og óhreinskilni yfir í reiðiköst og jafnvel hótanir. Þá var algengt að minnst væri á þungt andrúmsloft á vinnustað, en ástæðuna töldu viðmælendur vera óöryggi starfsfólks á komandi tímum og áhyggjur atvinnurekenda vegna reksturs fyrirtækja:

*It was not the perfect atmosphere you could wish for at the workplace, because everybody, everybody was just coming to work kind of depressed.*

Flestir lýstu því hvernig samband þeirra við yfirmenn setti svip sinn á vinnustaðinn eða hafði áhrif á persónulega líðan viðmælenda:

*The contract thing that's a little bit, I'm worried about that and sometimes the situation can be nervous. You do something wrong and you can get a yell, let's say.*

*When COVID started, one more time I feel horrible and now even if it's not so easy to find job in Iceland, I decided to quit because it's not good atmosphere for me. I don't feel well and I don't feel that my boss respects me.*

*The boss has threatened to take my job away if I test positive for COVID. Even if I tested negative for COVID, he says that if I'm not on good behavior, then I will lose my job at the end of the month.*

*My employer is not really giving any information about anything. In fact he doesn't even talk so much to us (...). We don't have a lot to say, we just follow orders like those little army men you know, it's like a toy story.*

Einn af viðmælendunum tók hins vegar fram að samskiptaerfiðleikarnir væru afleiðing af aðstæðum COVID-19:

*It's very hard sometimes to understand if she's just super busy, if she's doing things to you for company, so they cost her down, or if there is this very smart calculated way of the way she handles things. I can't tell, I do like her. It's sometimes and now – this summer in particular – very frustrating to deal with management.*

### **II.1.7 Upplýsingaflæði í COVID-19**

Algengt var að viðmælendur upplifðu á einhvern hátt skert upplýsingaflæði til sín á tímum COVID-19. Þá voru til að mynda fyrirætlanir fyrirtækisins sem þau störfuðu hjá óskýrar, sem hafði áhrif á persónulegt líf viðmælenda. Þeir sem nýttu sér hlutabótaleiðina lýstu óljósum upplýsingum og litlum skilningi á úrræðinu. Allir sögðust hafa verið meðvitaðir um útbreiðslu veirunnar á Íslandi, úr fréttum eða frá vinnuveitendum sínum. Meirihluti einstaklinga minntist á að starfsmannafundir hafi verið haldnir en ástandið hafi, eðli málsins samkvæmt, verið óútreiknanlegt og ekki hægt að treysta á upplýsingar til lengri tíma:

*As far as business wise my managers were getting different information on weekly basis. So, they're hearing things and updating us, being surprised themselves.*

*We were expecting a little bit more information. Some days we were pretty clueless about what was going to happen. Just sat there, waiting for a decision to be made whether we would go back to work, or whether we'd close.*

Sá viðmælandi sem upplifði misnotkun á hlutabótaleiðinni hafði ekki áttað sig á í fyrstu að yfirmanni sínum væri ekki heimilt að láta hana vinna í meira en þá 25% eða 50% vinnu sem hún fékk borgað fyrir frá vinnustaðnum. Þá hefði hún jafnframt ekki vitað að ákvörðun um hlutabótaleið stafaði ekki einhliða frá yfirmanni. Hún taldi ástæðuna vera að úrræðið hafi ekki verið nógu vel kynnt fyrir erlendu starfsfólki:

*We were talking about this information. I think this was missing, seriously, it was as I told you, we didn't know about our laws, how long we should be working on this 25%, this 50%, we didn't know about that we should have agreement or if we shouldn't have.*

Hið sama átti við viðmælanda sem var sannfærður um að hann yrði að segja upp störfum á hlutabótaleiðinni:

*I don't think we received half of the information that we should have gotten in the situation. Just financially, legally, legal status as you said, contract information.*

### **II.1.8 Framtíðaráform**

Allir viðmælendur tjáðu vilja sinn til þess að yfirgefa þann vinnustað sem þeir voru á við upphaf COVID-19 vegna slæmrar reynslu. Sumir höfðu þegar látið af því verða þegar á viðtölunum stóð. Þar af vildi meirihlutinn segja skilið við veitingaþjónustu yfir höfuð.

Einn viðmælanda lýsti því hvernig félagsleg staða sín sem innflytjanda án íslenskukunnáttu kæmi í veg fyrir að hún hlyti atvinnu sem tengdist fagmenntun sinni. Af þeim ástæðum hugleiddi hún einnig flutninga út fyrir landsteinana:

*I'm a person from X, not speaking Icelandic, not having any experience here in Iceland, so that is what I'm also like a bit worried, that I don't have many opportunities let's say, other than tourism sector.*

Sjálf hafði hún haft tækifæri á að stunda önnur störf á tímum COVID–19 og lýsti þeirri reynslu sem jákvæðri breytingu:

*I was feeling like I had a contract, I had days off, I had the vacations, stuff like that. I was feeling that I have more rights, let's say, there.*

Algengt var að fólk væri í þeim hugleiðingum að yfirgefa svæðið fyrir veturinn, hvort sem það var að flytja til heimalands síns eða á önnur svæði á Íslandi, vegna atvinnutækifæra og leigumarkaðs. Þar af voru tveir viðmælenda búnir að skipuleggja flutning til annars staðar á Íslandi:

*I don't want to work in the same place. I know that here is hard to find something other and I just decided to go to bigger city, maybe there will be a little bit easier to find something.*

## II.2 AÐPREYING

Tekin voru sjö viðtöl við einstaklinga sem höfðu starfað í afþreyingu. Aukalega var tekið tal af einstaklingi sem hafði komið til landsins í atvinnuleit innan atvinnugreinarinnar við upphaf COVID–19. Fimm viðmælenda voru karlkyns en þrír kvenkyns og allir búsettir í dreifbýli nema einn. Þá voru fimm viðmælenda innan EES en þrír af svæðum utan EES. Nokkrir höfðu komið á svæðið vegna félagslegra tengsla, en annars hafði fjárhagsstaða og áhugi á fjalla- og jöklamennsku dregið viðmælendur til Hornafjarðar. Mikill meirihluti einstaklinga hafði verið á Íslandi í meira en eitt ár og hafði fyrri reynslu af íslenskum vinnumarkaði.

### II.2.1 Samfélagsupplifun

Viðmælendur töldu sig eiga í mestum félagslegum tengslum við annað starfsfólk í afþreyingu og er ljóst að um samrýmdan hóp er að ræða innbyrðis. Þrír einstaklingar nefndu jafnframt að tengslin hefðu veikst í aðstæðum COVID–19 þegar erlent fólk hóf að flytja burt af svæðinu:

*I have many, many friends in the guiding industry, but most of the foreigners left because this job is dried up.*

Af frásögnum var greinilegt að félagsskapurinn takmarkaðist þó ekki einungis við atvinnugreinina, heldur að miklu leyti við annað erlent starfsfólk. Einn viðmælenda ályktaði



að erlent fólk hefði frekar þörf á félagslegum tengslum en heimamenn. Aðrir töldu ástæðuna vera mikla vinnu, viðveru á öðrum stöðum en heimamenn eða kunnáttuleysi á íslensku máli:

*It's hard to integrate. It's still more than three years and I'm not so much, but also I think it's the language is a barrier, because I was working so much in tourism, I was only interacting with tourists – foreigners – I didn't have the opportunity.*

Misjöfn sjónarhorn komu fram um upplifun viðmælanda á samfélaginu, þar sem sterkt var til orða tekið í báðar áttir. Sumir upplifðu samfélagið sem lokað og þröngsýnt og sögðu það erfitt á köflum, þó það kæmi ekki í veg fyrir vilja fólks til að dvelja á svæðinu:

*I would say it was difficult at times because you know, in any other countryside you just have this very narrow-mindedness, sexism, racism, homophobic people that just cluster sort of around in the countryside.*

*Maybe people they don't have the time for this. Locals, or maybe it's just the way the people are here. They are more, I wouldn't say cold, but it's the way that they are not so much ... closed, yeah, they are more closed. Not so open, not too easy.*

Einn viðmælanda taldi það sérstaklega bundið við eldri kynslóðina og hafði sömu reynslu annars staðar á Íslandi:

*Yeah, I think Iceland is really not welcoming. Especially the older people.*

Enn fremur töldu þeir sem höfðu áður dvalið fjarri heimalandi sínu að Hornafjörður væri ekki alls ólíkur öðrum atvinnusvæðum, þar sem oft væri sundrung á milli heimamanna og útlendinga.

Tveir viðmælanda sögðust hins vegar finna fyrir hjálpsemi heimamanna sem sýndu vilja til þess að þeir myndu aðlagast samfélaginu:

*I feel that there is lot of good people in the society. A lot of people that are willing to just you know, be open about everything and try to make an approach towards me [...]. Nobody really likes foreigners anywhere, but I feel that people here, yeah, they do appreciate to make bonds and friendships and so.*

*I was pretty much surprised how good the attitude of people to me and it looks like they really want to help you and they really want you to integrate into society [...]. My family is far away, but I would rather bring my family here than come back.*

Tveir einstaklingar lýstu því að hafa myndað sterkari félagsleg tengsl við heimamenn í gegnum COVID–19 og fundu fyrir betra andrúmslofti og nánari samskiptum á vinnustað sínum.

### II.2.2 Réttindi og kjör

Áberandi var hve meðvitaðir viðmælendur voru um rétt sinn, eða allir nema tveir. Báðir þeirra síðartöldu litu þó ekki á það sem vandamál og töldu sig vita af aðilum og stofnunum sem mögulegt væri að leita til. Nokkrir einstaklingar töldu sig þó hafa rekið sig á vegg í COVID–19, því réttarstaða þeirra hefði ekki verið jafn skýr fyrir þeim og áður. Allir höfðu verið með ráðningarsamning sem var í gildi þegar COVID–19 var í útbreiðslu á Íslandi.

Viðmælandi utan EES sagði sig vera upplýstan í gegnum slæma reynslu og taldi afþreyingariðnaðinn ekki vera vettvang þar sem yfirmenn tjáðu starfsfólki sínu rétt sinn, heldur þvert á móti nýttu sér vanþekkingu þess:

*I know because I've been burned many times. Right, that's fighting my rights, not because I was told them [...]. So, I didn't know what rights we had at all, until I realized I didn't have enough. I didn't know what rights we get as workers. Do we actually get paid leave? Really? Is that a thing? Interesting, because I never got it.*

Annar viðmælandi var á sama máli, en báðir einstaklingar höfðu reynslu af vinnu í stórfyrirtækjum innan afþreyingargeirans:

*There is a little bit of the wild, wild, west in Iceland, in terms of tourism and in terms of foreign workers. You really need to be tough boned and you really need to know why you're here and why you want to work here, because sometimes, you feel like it's everything against you and you feel like the companies are really orientated to making profit, profit, profit, not necessarily delivering the quality of the service that they're doing.*

Allir töldu sig geta leitað til aðila eða stofnana til þess að fá upplýsingar um stöðu sína, þó svo að fólk nefndi ekki þjónustu í sveitarfélaginu aðra en verkalýðsfélagið. Margir lýstu reynslu sinni af íslensku kerfi sem hjálplegu og persónulegu, sem væri frábrugðið eigin heimalandi. Einn viðmælanda var þó á öðru máli og lýsti úrræðaleysi hjá íslenskum stofnunum vegna vanþekkingar á aðstæðum erlends fólks í COVID–19:

*So we tried to get in touch with different places and ask for legal advice and that's where the moment when they hear you don't speak Icelandic, they just say „I can't help“.*

### II.2.3 Starfsánægja

Flestir viðmælendur lýstu góðum samskiptum við yfirmann sinn og heilbrigðum starfsanda í fyrirtækinu. Einn viðmælandi komst svo að orði um vinnuveitanda sinn:

*He does not mess around. He'll tell your rights, he'll let you know everything. I've never felt in the dark, but he's a tiny company.*

Töluverð viðhorfsmunur virtist vera milli stærri fyrirtækja og þeirra minni. Í tveimur var starfsemi fyrirtækjanna viðmælendum ekki að skapi, þar sem þeir lýstu því að einblínt væri á gróða. Báðir þeir einstaklingar upplifðu síðan erfiðleika þegar COVID-19 fór að hafa áhrif á atvinnu þeirra og kenndu sérhyggju yfirmanna sinna um:

*That's the thing. They don't care about us, they just care about them. I get it, they are business guys.*

Rauður þráður í gegnum öll viðtöl var hve ástríðufullir viðmælendur voru gagnvart starfsgrein sinni. Fyrir mörgum var vinnan meira til, því hún var einnig áhugamál þeirra. Greinilegt var hversu stóran hlut náttúruupplifun í sveitarfélaginu átti af þeirri reynslu:

*I never realized, it's a new concept for me, because I never imagined that I could do my living while enjoying it. It's just like wow, it was every day just beautiful, even though it was busy, rain and super cold.*

Margir lýstu því sem óhugsandi, eða kvíðavaldandi, að þurfa að yfirgefa starfsvettvang sinn:

*As long as I can do my job, I will do my job, and I will do everything to make that possible. I have invested too much to go. I can't go. I can't do this anywhere else in the world.*

Fyrir einstaklinga utan EES var það þó helst atvinnuleyfi þeirra sem olli þeim áhyggjum, sérstaklega sú staðreynd að ef þeir misstu leyfið þá gætu þeir sætt endurkomubanni til landsins:

*I don't want to imagine having to go and I don't, but as I said next year my visa is coming due again. If they say "Hey you're non-essential!" I'm gone and whatever I do. I can't beg them, like "Hey please". No, it's immigration. It is what it is. I guess I'll see you in three years.*

#### **II.2.4 Áhrif COVID–19**

Þeir viðmælendur sem lýstu nánum tengslum við fyrirtækið sem þeir störfuðu hjá og góðum samskiptum við yfirmenn var umhugað um rekstur þeirra. Þeir sögðust sýna aðstæðum skilning og fundu jafnvel fyrir svo mikilli ábyrgð að þeir buðust til þess að segja upp að eigin frumkvæði:

*I just didn't want to make it harder. It was not fair. At that time, I heard that most of the guides, especially in the guiding because I don't know about other area, are losing the jobs, getting probably help.*

*So I didn't see you know, any reason for me to try to stay in the company even for this 25%, because I realized he [vinnuveitandi] had no income anymore.*

Þróun atburða í COVID–19 virtist hafa gert boð á undan sér, þar sem ferðamenn víðs vegar úr heiminum höfðu þegar afbókað ferðir sínar. Það kom viðmælendum því ekki á óvart þegar takmarkanir tóku gildi í landinu og starfsemin varð að engu. Andrúmsloftinu var lýst sem þungu og að mikil óvissa hefði tekið við í fyrirtækjunum og í áætlunum starfsfólks og yfirmanna. Fyrst hefði fólk með minni reynslu og starfstíma hjá fyrirtækinu verið sagt upp störfum:

*They would start to fire people one by one and there were people who haven't been here three months, so they had a short notice period. So, yeah, they started to fire one by one, which again, none of us was surprised.*

*So, I would say that everybody was kind of unsure, and also maybe scared, and then people just started to stop working. Day by day there were less people around me doing what I was doing, at some point I stopped too.*

Tveir viðmælenda fóru á hlutabótaleið en fjórir á atvinnuleysisbætur, þar af einn sem hafði áður verið á hlutabótum. Þrír einstaklingar áttu ekki rétt á atvinnuleysisbótum en allir þeir einstaklingar voru frá löndum utan EES.

Nokkuð algengt var að viðmælendur hefðu átt í vandræðum með eigin skilning, eða yfirmanna sinna, á úrræðum stjórnvalda í COVID–19. Einn hafði sótt um atvinnuleysisbætur,

en ekki gert það með fyllilega réttum hætti sem varð til þess að viðmælandinn missti þær um nokkurn tíma. Annar viðmælandi lýsti vafanum sem skapaðist þegar stuðningur við greiðslu á launakostnaði á uppsagnarfresti var kynntur af stjórnvöldum. Óljóst hefði verið hvort aðstoðin ætti við í hans tilviki:

*The employers, at the moment they saw it in the media, they started using it, taking it for granted.*

Síðar kom í ljós að úrræðið hafði ekki verið ætlað fyrir starfsfólk sem var þegar á hlutabótaleið. Hjá enn öðrum viðmælanda hafði honum verið sagt upp af vinnuveitanda sínum, þrátt fyrir að atvinnuleyfi hans kæmi í veg fyrir að slíkt væri mögulegt, enda væri hann í landinu fyrir tilstuðlan starfsins.

Hvað varðar fyrirstöður við atvinnumissi var minnst á vangoldin laun og uppsagnarfrest. Einn viðmælanda hafði verið meðvituð um að formgallar voru á samningi hennar, sem hafði afleiðingar í för með sér þegar áhrifa COVID–19 fór að gæta:

*Well, they didn't put me under any union. I told them like many times [...]. The other thing, in contract it was that in the place where it should say how much: if they are working full time, 30% job, 80%. I had "to be specified later".*

Við uppsögn hjá fyrirtæki sínu hafi hún síðan ekki fengið borgaðan uppsagnarfrest sinn:

*I know it should have been the boss that paid me for 3 months, not the government. I feel super sorry for Iceland.*

Annar viðmælandi lenti í því að fyrirtækið neitaði að borga síðustu daga ráðningarsamningsins, sem rann út þegar COVID–19 stóð sem hæst á Íslandi.

Viðmælandi sem hafði dvalið í stóru starfsmannahúsnæði var nokkuð örugg um að hún og aðrir starfsmenn hefðu smitast af kórónaveirunni:

*I am almost sure that I got it. I'm almost sure that all of us got it. We were living in a small space, super small space, we were all terribly sick.*

Þá tjáði hún að það væri ekki venjan að borga lögbundin veikindaleyfi hjá fyrirtækinu.

Í kjölfar atvinnu- og húsnæðismissis höfðu þrír einstaklingar þurft að flytjast af svæðinu. Einn þeirra upplifði verulegt varnarleysi við þær aðstæður, en hann fékk einungis nokkra daga fyrirvara til þess að flytja úr atvinnutengdu húsnæði sínu þegar útbreiðsla veirunnar var sem mest og stefndi í það á tímabili að hann yrði heimilislaus:

*I was sure that this was illegal, they cannot make you homeless intentionally, especially in circumstances where the world is locking down, because there is this virus going on. Everyone is freaking out and they just leave you on the street. This can't be legal [...]. You could get the feeling that they want you out of the house, out of the company, because then you're not becoming their problem anymore. It was more of a "You are a problem now. You are this making-money machine for certain months". They literally didn't care, because we even offered to pay the rent, normal rent and we said "We will buy our own food, so you don't have to pay us anything. You don't have to contribute to our being there anything, can we just stay?" And they said no.*

Enginn af þeim viðmælendum sem enn voru á svæðinu höfðu áhuga á því að yfirgefa það. Greinilegt var þó hversu mikilvægt var fyrir einstaklinga, bæði fjárhagslega og félagslega, að vera örugg með starf sitt til þess að geta dvalið á svæðinu. Viðmælandi greindi frá því að sveitarfélagið væri þekkt meðal leiðsögumanna fyrir að vera hentugur staður til þess að dvelja á, á meðan á atvinnuleit stæði, þar sem fjölmörg fyrirtæki hefðu aðsetur hér. Þá virtist algengt að viðmælendur teldu vinnumarkað afþreyingarinnar hafa breyst vegna COVID-19 að því leyti að tækifærin væru aðeins gefin sérhæfðari starfsmönnum.

### **II.2.5 Líf án tekna**

Í frásögnum allra þeirra sem voru frá svæðum utan EES mátti heyra þungar áhyggjur hvað réttarstöðu þeirra varðaði. Öll tjáðu þau sterkan vilja til þess að dvelja á svæðinu og lýstu kvíðanum sem fylgdi þeirri tilhugsun að yfirgefa landið vegna færri starfstækifæra, eða þeirrar stöðu að vera „ónauðsynleg“ í atvinnulífinu. Eins og áður hefur verið greint frá höfðu þessir þrír einstaklingar frá löndum utan EES engan bótarétt, einn var án atvinnuleysis og tveir með tímabundið atvinnuleyfi sem veitir ekki rétt til atvinnuleysistryggingar. Uppsögn eða minnkuð vinna við slíkar aðstæður getur verið vandkvæðum háð, en í tilviki allra viðmælenda voru landamæri í heimalöndum þeirra enn lokuð þegar á viðtölunum stóð:

*The situation is even more, even more difficult, because I'm not able to travel. I can't go home, so I'm stuck here and I have no job, well I could have a job, but I don't have a permission to work.*

Viðmælendur lýstu einnig hve erfitt væri að hljóta atvinnutækifæri, verandi frá ríki utan EES. Atvinnuveitendur forðuðust að ráða þá til vinnu þar sem því fylgdi meiri skuldbinding. Þar af leiðandi væru þeir síðastir í röðinni við ráðningu þrátt fyrir að vera með mikla reynslu að bakinu.

*There are a lot of work opportunities, but the problem is for me as a representative from a third country that it's hard for me to get permission to job. That's why I feel a little bit jealous to be from outside of the European Union, but there's nobody to blame except for myself.*

*At this point I'm not a relevant worker. I can easily be replaced by an Icelander [...]. What happens next year? "This isn't... You're shortage of labor, you are irrelevant to this workforce. Go home!"*

Tveir viðmælenda frá löndum utan EES í afþreyingargeiranum sögðu frá því hvernig þeir hefðu leiðst út í sjálfböðavinnu á tímum COVID-19 til þess að finna sér samastað og fæði í atvinnuleysinu:

*That was not like the normal salary, but at least they helped me to get some money so I could live one month only for food and I couldn't expect more, because I know that I didn't want to break rules. I think it was just some exchange of energies.*

*I enjoyed this volunteering, but I had my family in X and I have to send money to my family every month. So, now I'm not working for almost three months and this is kind of hard for me [...]. At least I don't need to pay for the apartment and for the food when I'm staying unemployed.*

Einn viðmælandi hafði komið í atvinnuleit til Íslands vegna COVID-19 og ekki náð að halda til heimalands síns þegar landamæri lokuðust. Hún hafði dvalið í nokkra mánuði í landinu réttindalaus, án fjárhagslegrar innkomu eða nokkrar hjálpar frá stjórnvöldum í heimalandi sínu:

*I would say that this legal stay is quite, it makes me feel like I'm in a limbo, because I don't have any particular status. This legal stay is just about the stay here. It gives nothing, no benefits, no help, not any concessions about permissions. I'm just a person who is stuck. I can't find a job, I can't really expect something from this country. I'm not expecting anything, I don't think that they have to help me somehow, but I would say that I'm tired. I'm really tired because I want to work, I want to be equal, I want to have rights, to be able to protect myself, to make money for living and I don't want to be regarded as a victim anymore. It seems that you feel your own temporality.*

## II.2.6 COVID–19 „fríð”

Þeir einstaklingar sem fundu fyrir kvíðaminni aðstæðum í COVID–19 lýstu því að tíminn hefði á sinn hátt verið kærkominn, þar sem þeir hefðu loksins hlotið frí og svigrúm til þess að verja með fjölskyldu sinni, í útivist og ferðalög um landið:

*I did more in this time than I did in all the years probably.*

Líf þeirra fyrir COVID–19 hefði einkenst af mörgum og löngum vinnudögum.

*It was wonderful, because I had vacation. Working as a X is freaking hard, the pay is good but I'm working minimum 12 hours.*

Viðmælendur lýstu því að staðan í sveitarfélaginu hefði verið ólík því sem þau fylgdust með úr heimalandi sínu og sögðu margir sig finna fyrir þakklæti fyrir að vera stödd á Íslandi á meðan á heimsfaraldrinum stæði. Hér fundu flestir fyrir tiltölulega miklu frelsi og öryggi, hvað heilsu varðaði:

*I honestly didn't feel too much like ... how do you say? "quarantine" in the typical sense, because I live among glaciers. We were just doing, basically what we were doing always. Just going out, hiking, we hiked a lot. We went to places we hadn't been before, new places.*

Margir minntust á að þrátt fyrir að vera meðvituð um hrun atvinnulífsins, hefðu þeir notið þess að vera út af fyrir sig og myndað nán tengsl og stuðningsnet við aðra einstaklinga sem urðu fyrir atvinnumissi:

*I think it was good time for everyone, because they just stopped a little bit and started living for themselves and they really got closer when they lost their jobs.*

Á þeim tíma sem um ræðir, fyrstu útbreiðslu COVID–19 á Íslandi, hafi fólk án atvinnu haldið sig á svæðinu. Þegar ljóst var hvernig atvinnuhorfur voru seinna um vorið hafi brottflutningur aukist og sumir viðmælendur tjáðu að þeir litu veturinn alvarlegri augum.



## II.3 GISTING

Alls voru tekin sjö viðtöl við einstaklinga sem störfuðu í gistinguþjónustu við upphaf COVID–19. Þar af voru fjórir viðmælendur kvenkyns, en þrír karlkyns. Allir voru frá svæðum innan EES og höfðu flestir upprunalega komið til landsins vegna félagslegra tengsla eða fjárhagslegrar stöðu. Tveir viðmælenda voru búsettir í þéttbýli, en fimm í dreifbýli. Þá hafði meirihlutinn dvalið á Íslandi lengur en eitt ár, en aðeins tveir höfðu fyrri reynslu af íslenskum vinnumarkaði. Starfsstaða viðmælenda var ólík öðrum hópum þar sem alls þrír viðmælendur sinntu hárrí stjórndastöðu innan fyrirtækis síns vegna langs starfstíma eða reynslu.

### II.3.1 Samfélagsupplifun

Félagsleg tengsl flestra viðmælenda virtust takmarkast við vinnustaðinn, sérstaklega í tilfalli þeirra sem staðsettir voru í dreifbýli. Meirihluti sagði einangrun fylgja því að vera búsett í sveit, sem hentaði einstaklingum misjafnlega út frá persónugerð þeirra. Þá spiluðu þættir eins og það að hafa ekki bíl til umráða inn í einangrunina:

*Well we didn't have, a car to get to the town. So actually, we spent a lot of time with people at work.*

Margir viðmælendur minntust á að þeir hefðu fundið fyrir vinsemd frá heimamönnum á Hornafirði. Þá töldu sumir að samt sem áður væru ákveðin mynstur í samfélaginu sem kæmu í veg fyrir að innflytjendur myndu falla inn í hópinn, en þeir væru jafnvel aðskildir innbyrðis eftir þjóðernum:

*What I found really interesting, is that people are friendly here, that's really true, but also I found sometimes that people are really closed to each other. Basically, people have their own groups and people usually really, rarely, accept foreigners – outsiders of their existing groups.*

Enn aðrir gengu svo langt að telja sig ekki þekkja nokkurn heimamann og greindi einn frá því að ef hann þekkti Íslendinga þá væru þeir einnig aðkomufólk á svæðinu. Nokkrir höfðu orð á því að ferðamannaíðnaðurinn væri í eðli sínu lokaður og alþjóðlega umhverfið myndi draga úr því að þau yrðu þátttakendur í samfélaginu og koma í veg fyrir að þau lærðu tungumálið:

*I do not have any very close contacts with the locals. I'm not working in the shop, I'm not working in the apothecary. A hotel is a closed business, especially since we are focused on the tourists.*

### **II.3.2 Borgaraleg upplifun**

Ljóst var af frásögnum viðmælenda að margir höfðu ekki skýra mynd af þeirri þjónustu sem væri í boði innan sveitarfélagsins, til dæmis stjórnarsýslueiningum á Höfn og hvernig þær stofnanir gætu liðsinnt þeim sem íbúum. Mikill meirihluti viðmælenda taldi sig hins vegar vera vel upplýstan um réttindi sín á vinnumarkaði. Algengt var að það væri í gegnum samstarfsfélaga eða samlanda og nokkrum sinnum var minnst á að Facebook hópar innflytjenda sinntu ákveðnu fræðsluhlutverki. Hvað varðar vinnustaðinn kváðu viðmælendur oft annað erlent starfsfólk vera þá fyrstu sem kynntu viðkomandi fyrir rétti sínum:

*The truth is that in the beginning we first heard it from immigrants who already worked in the place. I wouldn't say that bosses were totally showing you everything you can do or something, maybe they didn't explain in the beginning really well the hours or days off.*

Nokkrir sögðu erfitt að átta sig á hvaða réttindi og skyldur á vinnumarkaði væru í gildi hér á landi þar sem það væri frábrugðið eigin heimalandi. Einn taldi hlutverk stéttarfélaga vera eitt það óljósasta:

*Being a foreigner, we don't really understand how it works here in Iceland. Especially if you come from, well any part of Europe where it's not so unionized as it is here in Iceland.*

### **II.3.3 Atvinna og COVID-19**

Meirihluti viðmælenda var með starfssamning í gildi þegar COVID-19 hófst á Íslandi, það er allir nema tveir. Greina mátti að margir litu á það sem sjálfsagðan þátt í vinnukjörum sínum. Almennt lýstu viðmælendur góðum samskiptum meðal samstarfsfólks og yfirmanna sinna, þó áhyggjufullt andrúmsloft hefði verið ríkjandi í COVID-19. Í minni fyrirtækjum í dreifbýli var algengt að starfsfólk álitu sig sem hluta af vinnustaðnum eða „einn af fjölskyldunni“, sem hafði áhrif á hvernig augum þau litu aðstæður í COVID-19 og hvaða álit þau höfðu á vinnulokum sínum. Sumir viðmælenda lýstu því að yfirmenn hefðu deilt með sér fjárhagsáhyggjum sínum,

sem virtist ýta undir skilning þeirra á aðstæðum. Einn viðmælandi sem hafði verið í tímabundinni vinnu, var ein sú fyrsta sem var sagt upp vegna fjárhagserfiðleika:

*She said they don't even have money to pay those people who were there, but those who should stay, and not maybe enough to pay everyone who was supposed to leave. It wasn't making sense to them to keep us longer or something.*

Ráðstafanir voru ýmsar, en auðheyrilegt að hjá flestum varð vinna þeirra að litlu sem engu. Ástandið virtist ekki hafa komið fólki á óvart, þar sem bókanir hófu að tynast út eftir því sem faraldurinn geisaði víðar um heiminn. Viðmælendur töldu sig því hafa verið, upp til hópa, undirbúnir þegar þeir urðu að yfirgefa vinnustað sinn eða minnka starfshlutfall sitt.

Alls fóru fimm á hlutabótaleiðina, en tveimur þeirra var sagt upp í kjölfarið. Þá hlaut einn viðmælandinn ekki borgaðan uppsagnarfrest á tímanum. Henni fannst ágætis hlutskipti að fá að vera áfram í atvinnutengdu húsnæði sínu og gerði ekki sérstaka athugasemd við útborgunina, þrátt fyrir að hún tjáði að hún vissi hið rétta í stöðunni:

*It was so chaotic. Still some news: they will support the hotel, they will not support the hotel, they're going to pay us termination, they're not going to pay us termination. So I was just like: Let's quit this and I'm going to be for myself and you can deal because you have no money, no tourists coming, you still have some employees and you can just fix whatever you have.*

Einn viðmælanda virtist ekki hafa vitneskju um atvinnuleysis- eða hlutabætur og sinni hún sjálboðaliðastarfi í nokkra mánuði á staðnum þar sem hún hafði unnið, eða þar til hún komst aftur til heimalands síns. Það fannst henni hafa verið það eini möguleikinn í stöðunni og var þakklát því að halda húsnæði:

*One day I found out it's kind of impossible to leave in a complicated way and I had an opportunity to stay, so I thought I would just stay in one point of this phase.*

Þeir viðmælendur sem hófu aftur störf um sumarið og voru staddir í dreifbýli lýstu því að mannekla væri að valda vandræðum á vinnustað sínum. Þá greindu þau frá því að ástæðan væri brottflutningur erlends starfsfólks af svæðinu, sem myndi bitna enn harðar á því starfsfólki sem eftir væri:

*Either the people who worked in the countryside they left Iceland, or they moved to Reykjavík, because there are more jobs in Reykjavík.*

Allir höfðu verið með atvinnutengt húsnæði í ástandinu. Nokkrir viðmælendur fundu fyrir talsverðu óöryggi með hvort þau myndu halda starfi og ljóst var að von þeirra til þess að halda áfram að búa á svæðinu ákvarðaðist af því hvort þau héldu vinnu og um leið húsnæði, eða ekki. Þá höfðu tveir einstaklingar yfirgefið svæðið vegna COVID-19 og tveir voru ákveðnir að flytja á brott eftir sumarið. Enginn viðmælenda var viss um hvort framhald yrði á dvöl hans á svæðinu.

### **II.3.4 Upplýsingaflæði**

Misjafnt var hversu vel upplýstir viðmælendur töldu sig hafa verið um stöðu mála á vinnustað sínum, úrræði stjórnvalda eða réttarstöðu sína við vinnulok. Viðmælandi lýsti því hvernig frumkvæði að því að fræða hvert annað væri komið frá starfsmönnum sjálfum, fremur en frá yfirmönnum:

*It's a new situation, that's how they were explaining it: it's a new situation, we have to learn as we go, but still it felt like there was more initiative on a worker level.*

Svo virtist vera sem fleiri hefðu upplifað þær aðstæður að fá fræðslu í gegnum samstarfsfólk sitt og spilaði þar inn í óvissa fyrirtækjaeigenda um framtíðina, en líka misskilningur eða þekkingarleysi af hálfu þeirra síðartöldu. Einn viðmælanda lýsti því hvernig yfirmaður hafði misskilið hlutabótaleiðina á meðan hann hafði sjálfur áttað sig á virkni hennar:

*I was understanding what the government and the law said. My employer didn't understand it completely. When I told him about the interpretation, he was like: "I don't think that's how you interpret it". Then he needed his lawyer, and his lawyer told him exactly the same thing that I had told him.*

Þeir viðmælendur sem höfðu hlotið uppsögn lýstu því hvernig upplýsingar um stöðu þeirra hefðu verið óskýrar frá yfirmönnum þeirra. Einn hafði til að mynda verið upphaflega settur á styttri uppsagnarfrest en hann átti rétt á. Annar viðmælandi skynjaði ekki fullkomið traust á milli samstarfsfólks og yfirmanna varðandi þau svör sem þeir gæfu við spurningum starfsfólks síns.

*For me it was easy, but I also know that people in the hotel they ask me, because I was the first one to apply like that. Probably, of course they also ask the boss, but I would not say that it was 100% trust.*

Á nokkrum stöðum virtist hins vegar hafa verið ákaflega skýrt tekið á málum innan fyrirtækja og voru viðmælendur ánægðir með hvernig eigendur hefðu upplýst sig og samstarfsfólk sitt um þróun atburða og framtíðarhorfur fyrirtækisins eftir fremsta megni. Í tilvikum tveggja þeirra hafði þeim verið veitt hjálp við að sækja um atvinnuleysisbætur:

*They explain the situation, everything was explained. Yeah, it was not like you are living alone and you need to go yourself to log into some page and another place. No, we are not left alone.*

### **II.3.5 Líðan og framtíðaráform**

Nokkrir einstaklingar lýstu óöryggi í vinnunni, sérstaklega á þeim tíma sem veiran hafði sem hraðasta útbreiðslu í mars og ferðamenn voru enn í landinu. Viðmælendur lýstu atvikum þar sem þeir hefðu upplifað sig sérlega varnarlausar og oft var minnst á stóra hópa af ferðamönnum sem höfðu ýtt undir þær tilfinningar. Einn viðmælandi taldi það beinlínis ósanngjarnt að berskjalda stétt verkamanna fyrir ferðafólki á tímum sem þessum, þegar faraldurinn hefði verið sem skæðastur:

*So, yeah, I didn't feel that it was fair that foreigners and people who work – mostly foreigners - that are working in tourist industry – were exposed to people who were not tested.*

Tveir einstaklingar höfðu þegar yfirgefið svæðið þegar á viðtölunum stóð og voru aðrir tveir með flutninga í undirbúningi. Önnur af þeim tveimur lýsti því hve erfitt hún ætti með að hugsa sér eðlilegt líf á Íslandi, því vinnumarkaðurinn væri útilokandi án íslenskukunnáttu, þrátt fyrir að hún hefði háskólamenntun:

*Probably in Iceland I would always be just waitress or a receptionist or in kitchen or something. I was a little bit tired of that.*

Tveir einstaklingar lýstu því hvernig dvöl þeirra á svæðinu væri fullkomlega háð því hvort þeir héldu vinnu út veturinn, en nokkur óvissa ríkti um hvort fyrirtækið myndi loka um haustið eða ekki. Báðir einstaklingar dvöldu í atvinnutengdu húsnæði:

*If they will allow me to stay here, then of course I will look for a job somewhere. Because, now you see, it depends – first of all we need to find where to live – and there you can find a job.*

Þrátt fyrir öryggisleysi í alþjóðlegu vinnuumhverfi, minntust flestir á að þeir upplifðu sig tiltölulega óhulta á á Hornafirði í heimsfaraldrinum og báru það saman við aðstæður í heimalandi sínu, sem voru oftar en ekki ólíkar. Einangrunin sem flestir bjuggu við í dreifbýli fyrir tíma COVID–19 hafði gert það að verkum að viðmælendur töldu aðstæður eins og sóttkví ekki mikil tilbrigði frá hversdagsleikanum.

## **Samantekt**

Niðurstöður rannsóknarinnar gefa til kynna skert atvinnuöryggi erlends starfsfólks í Sveitarfélaginu Hornafirði vegna COVID–19. Flestir viðmælendur töldu sig óhulta heilsufarslega séð og þrátt fyrir almenna óvissu með húsnæði og atvinnu sögðust margir ekki vilja dvelja annars staðar í heimsfaraldrinum en á Hornafirði.

Draga má þá ályktun að félagsleg tengsl hópsins séu yfir höfuð veik og takmarkist að miklu eða öllu leyti við vinnustað og atvinnugrein þeirra. Heyra mátti frá viðmælendum að innflytjendur væru aðskildir frá heimamönnum, en misjafnt var hvort þeir töldu að um eiginlegt vandamál væri að ræða eða ekki. Þátttakendur í dreifðum byggðum lýstu meiri einangrun en þeir sem voru búsettir á Höfn. Algengt var að þeir sem störfuðu í gistingu og veitingum upplifðu COVID–19 sem álagstíma vegna manneklu á vinnustöðum sínum.

Rannsóknin leiddi í ljós að við brottflutning annarra útlendinga af svæðinu misstu viðmælendur hluta tengslanets síns. Fremur algengt var að þeir lýstu vandamálum sem COVID–19 hafði í för með sér, bæði félagslega og á vinnustað þar sem margir upplifðu sig án öryggisnets. Þrátt fyrir að meirihluti viðmælenda hafi talið sig meðvitaðan um réttindi sín á vinnumarkaði var ljóst að þeir leituðu lítið réttar síns eða ráðgjafar í COVID–19. Ýmist var það vegna þess að þeir sáu ekki tilefni til slíks eða höfðu fyrri reynslu af þekkingar– og skilningsleysi frá stofnunum, bæði innanbæjar og utan hans.

Mikill munur reyndist vera á upplifun fólks eftir því hvers konar fyrirtæki það starfaði við. Minna var um reynslu af erfiðleikum í COVID–19 í smærri fyrirtækjum. Ef slíkt átti sér stað var tilhneiging til þess að viðmælendur sættu sig við stöðuna vegna nánna tengsla við starfsemi

fyrirtækisins. Í stærri fyrirtækjum lýstu viðmælendur sem mættu vandamálum verri meðferð, en um leið var algengara að þeir reyndu að sækja rétt sinn eða ráðgjöf í COVID–19.

Þeir viðmælendur sem dvöldu í atvinnutengdu húsnæði voru líklegri til þess að hafa áhyggjur af dvöl sinni á svæðinu, sem var háð því hvort þau myndu halda vinnu um vetur eða ekki. Í tilvikum nokkurra viðmælenda hafði missir á slíku húsnæði í kjölfar COVID–19 haft í för með sér heimilisleysi og/eða flutninga af svæðinu.

Afgerandi munur reyndist vera á milli viðmælenda eftir því í hvaða atvinnugrein þeir störfuðu. Nefna má að sérhver viðmælandi í veitingaþjónustu lýsti erfiðu starfsumhverfi og þungu andrúmslofti á vinnustað sínum sem var viðvarandi í COVID–19. Algengt var að fólk lýsti bágum kjörum; vangoldnum launum, misnotkun á hlutabótaleiðinni, svartri atvinnustarfsemi eða lengri vinnutíma en eðlilegt er. Þetta hafði þau áhrif að allir viðmælendur höfðu annað hvort þegar yfirgefið vinnustað sinn í COVID–19, eða hugleiddu slíkt. Þá virtist meirihluti viðmælenda úr veitingageiranum einnig íhuga að yfirgefa Hornafjörð.

Í afþreyingargeiranum var einkennandi að fólk upplifði starfsánægju og flestir tjáðu skýran vilja til þess að setjast að á svæðinu til lengri tíma. Ljóst var af viðtölum að þeir einstaklingar bjuggu við sterkari félagsleg tengsl, þrátt fyrir að þau takmörkuðust að mestu við annað erlent starfsfólk eða fólk innan sömu atvinnugreinar. Viðmælendur lýstu því að hafa fjárfest í svæðinu, t.a.m. með því að sækja námskeið og töldu sig vera skuldbundin til þess að dvelja í landinu. Flestallir höfðu upplifað atvinnuleysi eða verulega minnkað starfshlutfall í COVID–19, sem þeir nýttu til útivistar og hugsuðu margir til baka til tímabilsins sem frí eftir langa vinnutörn.

Viðmælendur í gistipjónustu lýstu óvissu með komandi tíma, starf sitt og húsnæði sem var í öllum tilvikum bundið atvinnu. Nokkrir töldu starfið félagslega útilokandi og virtist þessi hópur væri sá einangraðasti af þeim þremur sem rannsakaðir voru. Samskipti og starfsandi virtust yfir höfuð vera góð og vilji var innan fyrirtækja til þess að miðla upplýsingum um horfur í COVID–19 til starfsfólks. Þó var algengt að viðmælendur eða yfirmenn hefðu misskilið margs konar atriði, svo sem skilyrði hlutabótaleiðar eða réttindi og skyldur við uppsögn.

Sýnilegur munur var á svörum viðmælenda eftir kynjum, þar sem greina mátti minni festu hjá konum á svæðinu. Meirihluti þeirra íhugaði flutninga, eða var þegar búinn að láta af þeim verða. Áberandi var að konur sættu sig frekar við brot á vinnustöðum sínum og sögðu jafnvel

frá misrétti á vinnustað sem hafði átt sér stað í meira en ár án þess að hafa aðhafst nokkuð í málinu. Ólíkt karlkyns viðmælendum tóku nokkrar fram að möguleikar utan ferðapjónustu væru einhæfir og ekki í samræmi við háskólamenntun eða starfsreynslu þeirra. Konur voru opinskárrar um tilfinningar sínar í aðstæðum COVID-19 og lýstu oftast ótta gagnvart því að veikjast í faraldrinum, sem hugsanlega kann að stafa af áherslu á þrif í starfi þeirra.

Stærsti og eftirtektarverðasti munur á upplifun viðmælenda af COVID-19 var út frá ríkisfangi þeirra. Þeir einstaklingar sem voru frá löndum utan EES voru bersýnilega í verri stöðu, en þar voru þeir með tímabundin atvinnuleyfi sem gefa ekki kost á áunnum atvinnuleysistryggingum. Aðrir tveir voru ekki með atvinnuleyfi. Staðan varð til þess að viðmælendurnir urðu tekjulausir, jafnvel um nokkurra mánaða skeið í COVID-19. Nokkrir einstaklingar leiddust út í sjálfboðaliðastörf vegna atvinnumissis, sem var úrræði sem þeir gripu í til að tryggja sér húsnæði og fæði í COVID-19. Aðrir leituðu til vinafólks síns eða voru fjárhagslega betur staddir. Greina mátti áhyggjur, en vilja, hjá hverjum einasta viðmælenda utan EES um áframhaldandi dvöl þeirra á svæðinu.

## **Tillögur að úrbótum**

Segja má að COVID-19 hafi skapað bæði nýjar og óvæntar aðstæður, en á sama tíma dregið fram í dagsljósið ójöfnuð sem áður var ósýnilegri. Ljóst er að margt má betur fara í málefnum erlends starfsfólks á svæðinu og hafa aðstæður í COVID-19 skapað raunveruleika sem mismunandi aðilar innan sveitarfélagsins geta séð tilefni til að bregðast við.

Í tilvikum flestra viðmælenda varð staðan svo að öryggiskennd þeirra skertist vegna atvinnu-, tekju- eða húsnæðismissis. Fyrstu og mestu áherslu á úrbætur ætti að leggja á öryggisþarfir íbúa, óháð félagslegri stöðu eða uppruna þeirra, það er aðgengi að húsnæði og viðeigandi kjör á vinnumarkað. Án þessara grunnþátta er erfitt og í raun óraunhæft að krefjast þess að einstaklingar séu virkir þátttakendur í samfélaginu.

Það er hagur samfélagsins í heild að búið sé vel að þeim íbúum sem taka þá ákvörðun að dvelja á Hornafirði og er það velferðarmál og jafnréttismál í senn. Flestir viðmælendur voru enn á svæðinu þrátt fyrir COVID-19 og ljóst að hluti þeirra vildi halda búsetu sinni áfram til



langframa. Það er því aðkallandi að efla þann félagsauð sem erlent fólk býr yfir og stuðla að sem bestri samfélagslegri upplifun fyrir alla íbúa á svæðinu.

Hér að neðan eru lagðar fram nokkrar tillögur að úrbótum vegna stöðu erlends starfsfólks í ferðaþjónustu í Sveitarfélaginu Hornafirði. Tillögurnar voru samdar út frá frásögnum og gagnrýni sem komu fram þegar á viðtölum stóð og beinast að mismunandi aðilum innan sem utan sveitarfélagsins. Sé vilji til staðar fyrir úrbótum krefst vinnan samstarfs mismunandi aðila, þvert á atvinnugreinar og þekkingarsvið:

**5. Að vinnuveitendum í ferðaþjónustu sé veitt fræðsla um stöðu erlends starfsfólks og grundvallarreglur í kjarasamningum.**

- Rannsóknin leiddi í ljós að kjarasamningsbrot viðgangast víða í sveitarfélaginu og með fullri meðvitund starfsfólks sem verður fyrir þeim. Nokkrir viðmælenda lýstu einnig misskilningi eða vanþekkingu yfirmanna sinna á þeim kjörum sem starfsfólk á rétt á.
- Eðlilegt er að fræðsluaðgerð komi frá viðeigandi starfsgreinasamböndum aðila sem starfa til innan ferðaþjónustu.

**6. Að stofnanir á Hornafirði tileinki sér meiri þekkingu á stöðu fólks af erlendum uppruna og aðgengi þeirra að stjórnarsýslu verði bætt.**

- Viðmælendur lýstu því að hafa mætt úrræðaleysi vegna vanþekkingar aðila innan stofnana sem eiga að sinna hagsmunagæslu þeirra, einkum í vinnumarkaðsmálum. Þær stofnanir sem sinna þjónustu við fólk af erlendum uppruna þurfa að hafa ríka þekkingu á stöðu þeirra og réttindum og miðla þeirri þekkingu áfram til íbúa og fyrirtækja innan sveitarfélagsins. Þá er einnig ljóst að auka má sýnileika þessara stofnana og sjá til þess að fullnægjandi upplýsingar séu veittar óháð tungumálakunnáttu og búsetu.
- Oft gleymist að innflytjendur geta sjálfir veitt ýmsa þjónustu, enda hafa margir ríka reynslu af kerfislægum þáttum sem Íslendingar þurfa ekki að leiða hugann að. Hugsanlegt væri hægt að gefa einstaklingum innan innflytjendahópsins tækifæri á að veita slíka þjónustu til annarra erlendra íbúa í sveitarfélaginu.
- Athuga mætti frekar þátttöku erlendra íbúa í stjórnarsýslunni og aðgengi að almennari atriðum, s.s. íbúagátt sveitarfélagsins.

**7. Að koma af stað samráðsferli milli erlendra íbúa á svæðinu og sveitarfélagsins.**

- Meirihluti viðmælenda upplifði erlent fólk á svæðinu sem samfélagshóp aðskilinn frá heimamönnum. Gagnlegt væri að rannsaka enn frekar þá upplifun og greina hvað má betur fara í þeim málum. Mikilvægt væri að útiloka ekki þann hóp sem ekki er enskumælandi í ferlinu. Slíkt myndi verða til þess að þær aðgerðir sem gerðar eru til úrbóta fyrir hópinn innan sveitarfélagsins væru gerðar á hans eigin forsendum.

**8. Að búsetuúrræði séu tryggð erlendum íbúum.**

- Á þeim tíma sem COVID–19 faraldurinn breiddist út sem hraðast var fólki sagt að halda sig heima. Í samfélaginu var þó hópur sem hafði áhyggjur af því hvort þeir myndu halda heimili sínu eða ekki. Það á sérstaklega við þá sem dvöldu í atvinnutengdu húsnæði, misstu vinnuna og gátu jafnvel ekki snúið til heimalands síns vegna lokaðra landamæra. Hér ber að hafa í huga að erlendir íbúar hafa veikari félagsleg tengsl á svæðinu og því ólíklegra að þeir geti leitað á heimili aðstandenda eða vina við húsnæðismissi. Gera má ráð fyrir að þetta vandamál verði áfram til staðar svo lengi sem tímabil atvinnuleysis varir.
- Í ljósi þess úrræðaleysis sem viðmælendur lýstu virðist mikilvægt að athuga hversu auðvelt aðgengi erlendir íbúar hafa að húsnæðisstuðningi eða öðrum búsetuúrræðum frá félagsþjónustu sveitarfélagsins.

**9. Lögð verði áhersla á tækifæri á sí– eða endurmenntun fólks af erlendum uppruna á viðeigandi tungumálum.**

- Á tímum atvinnuleysis upplifðu margir viðmælenda sig utan atvinnulífsins og töldu sig ekki hafa tæk á að starfa í samræmi við áhuga sinn eða menntun. Skref í átt að úrbótum þess efnis væri að leggja áherslu á sí– eða endurmenntun óháð tungumálakunnáttu og gefa íbúum af erlendum uppruna tækifæri á að þróast og vaxa innan þeirrar atvinnugreinar sem þeir kjósa.

**10. Starfsfólk í dreifbýli hafi aðgang að samgöngum til næsta þéttbýlis.**

- Áberandi var að viðmælendur í dreifbýli upplifðu samfélagslega og landfræðilega einangrun. Mikilvægt er að erlent starfsfólk á svæðinu hafi greiðan aðgang að samgöngum og eðlilegt væri að slík ráðstöfun kæmi frá vinnuveitendum.

**11. Að stuðla að jafnri meðferð á vinnumarkaði, ráðast í fyrirbyggjandi aðgerðir gegn brotastarfsemi í ferðaþjónustu.**

- Sameiginlegir hagsmunir ferðaþjónustuaðila og samfélagsins eru í húfi þegar kemur að meðferð erlends starfsfólks á vinnumarkaði ferðaþjónustu. Nokkrir viðmælendur úr öllum atvinnugreinum lýstu því að „iðnaðurinn“ væri byggður á mismunun erlends starfsfólks og höfðu nokkrir orð á launamuni á milli erlendra og innlendra starfsmanna.
- Brýnt er að erlent starfsfólk hljóti grundvallarfræðslu um kjör sín á íslenskum vinnumarkaði og veigri sér ekki við því að leita aðstoðar þegar þau kjör eru ekki virt.
- Jafnframt er ljóst að sjálfbóðaliðamennska er stunduð í efnahagsskyni í sveitarfélaginu. Enginn ætti að þurfa að ganga í störf með efnahagslegum ávinningi, án þess að hljóta greiðslu fyrir.
- Launaþjófnaður og annars konar brotastarfsemi ógnar samkeppnishæfni ferðaþjónustufyrirtækja ef hún er látin óáreitt. Áriðandi er að stofnanir hins opinbera, eftirlitsaðilar og viðeigandi samtök láti sér málið varða og ráðist í aðgerðir sem stuðla að jafnrétti á vinnumarkaði óháð uppruna.

## Eftirmáli

Í sumar, þegar rannsókn þessi var framkvæmd, ríkti töluverð bjartsýni um að hið versta í heimsfaraldrinum væri yfirstaðið. Undir haust, þegar önnur bylgja COVID-19 skall yfir og skömmu síðar sú þriðja – sem við glíum enn við þegar þessar línur eru skrifaðar – kom annað í ljós. Hagur ferðapjónustufyrirtækja á landsbyggðinni vænkaðist þó talsvert um hásumarið vegna stórauðinnar aðsóknar íslenskra ferðamanna, sem og erlendra gesta sem fóru að koma aftur til landsins þegar landamærin opnuðust tímabundið á ný. Heimsóknir erlendra ferðamanna voru samt aðeins ‚svipur hjá sjón‘ – í töflunni hér að neðan má sjá hvernig fjöldinn á landsvísu hefur breyst í einstökum mánuðum miðað við sama mánuð 2019 og þar blasir hrúnið í greininni við.<sup>15</sup> Á heildina litið hefur erlendum gestum á landinu fækkað um 73% frá janúar til og með október 2020, miðað við sama tíu mánaða tímabil árið 2019.

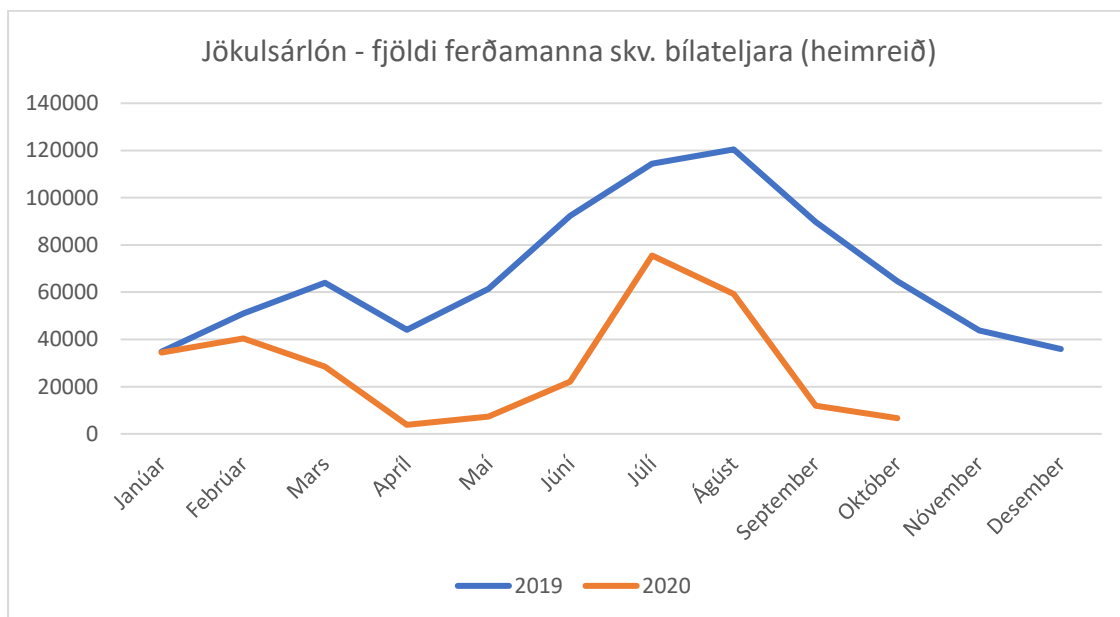
Brottfarir erlendra farþega 2019 og 2020

|           | 2019      | 2020    | Breyting milli ára |        |
|-----------|-----------|---------|--------------------|--------|
|           |           |         | Fjöldi             | %      |
| Janúar    | 139.055   | 120.918 | -18.137            | -13,0% |
| Febrúar   | 149.004   | 133.001 | -16.003            | -10,7% |
| Mars      | 170.177   | 79.873  | -90.304            | -53,1% |
| Apríl     | 120.306   | 924     | -119.382           | -99,2% |
| Mai       | 126.309   | 1.035   | -125.274           | -99,2% |
| Júní      | 194.912   | 5.943   | -188.969           | -97,0% |
| Júlí      | 231.281   | 45.614  | -185.667           | -80,3% |
| Ágúst     | 251.887   | 63.762  | -188.125           | -74,7% |
| September | 183.654   | 10.126  | -173.528           | -94,5% |
| Október   | 163.093   | 5.923   | -157.170           | -96,4% |
| Samtals   | 1.729.678 | 467.119 | -1.262.559         | -73,0% |

Ljóst er að mjög fáir ferðamenn munu koma til Íslands þá tvo mánuði sem eftir lifa af árinu 2020. Það má því gera ráð fyrir að fækkunin verði enn meiri þegar upp er staðið, trúlega í námunda við 80%. Það myndi, með öðrum orðum, þýða að til landsins hafi í lok árs aðeins komið um fimmtungur þeirra erlendu ferðamanna sem heimsóttu Ísland í fyrra.

<sup>15</sup> <https://www.ferdamalastofa.is/is/um-ferdamalastofu/frettir/sex-thusund-brottfarir-erlendra-fartheega-i-oktober>

Sambærilegar tölur fyrir Hornafjörð liggja ekki fyrir, meðal annars vegna þess að þeir aðilar sem hafa aflað slíkra gagna hafa tímabundið hætt að leggja kannanir fyrir erlenda gesti, vegna þess hversu fáir þeir eru. Gögn úr bílateljurum eru þó enn fánleg, en vegna aukinna ferðalaga Íslendinga sjálfra um landið nýliðið sumar eru þau ekki fyllileg samanburðarhæf við gögn frá fyrri árum. Myndin hér að neðan sýnir samanburð á fjölda ferðamanna við Jökulsárlón í einstökum mánuðum 2019 og 2020, samkvæmt niðurstöðum bílatalninga við heimreiðina að þjónustumiðstöðinni.<sup>16</sup>



Á myndinni sést hversu gríðarleg breyting hefur orðið á gestakomum milli ára. Á fyrstu 10 mánuðum ársins 2019 komu samtals 736.772 ferðamenn að Jökulsárlóni en fjöldi þeirra á sama tímabili árið 2020 var aðeins 289.902. Gestir við Jökulsárlón voru því um 447 þúsund færri í ár en í fyrra – fækkunin milli ára (til og með október) er 60,7%. Á undanförunum árum má áætla að um eða yfir 90% ferðamanna á vinsælustu áfangastöðum landsins, eins og Jökulsárlóni, hafi verið af erlendu bergi brotinn. Íslenskir ferðamenn voru mun meira á ferðinni innanlands síðastliðið sumar en á árunum þar á undan (fyrst og fremst vegna takmarkanna á ferðalögum út fyrir landsteinana) og því má áætla að fækkun erlendra ferðamanna við Jökulsárlón nú í ár hafi verið talsvert meiri en tölurnar frá 2020 gefa til kynna.

<sup>16</sup> Rögnvaldur Ólafsson og Gyða Þórhallsdóttir, óbirt gögn.

Haustið 2020 hafði Ferðamálafélag Austur-Skaftafellssýslu (FASK) frumkvæði að gerð meginlegrar spurningakönnunar á meðal hornfirskra ferðapjónustuaðila um áhrif COVID–19 á starfsemi þeirra, framtíðarhorfur og –áform, svo og um helstu leiðir til lausnar á vandanum.<sup>17</sup> Áður en könnunin var send út var haldinn vinnufundur þar sem leitað var eftir hliðstæðum upplýsingum.<sup>18</sup> Helstu niðurstöður könnunarinnar voru eftirfarandi:

- Hlutfall lítilla og meðalstórra fyrirtækja (1-20 starfsmenn) var um 92% af öllum fyrirtækjum í ferðapjónustu árið 2019 á Hornafirði.
- Lítil og meðalstór fyrirtæki sköpuðu á bilinu 64-66% allra starfa ferðapjónustunnar í sveitarfélaginu árið 2019.
- Áætlað er að á bilinu 15-20% af störfum innan sveitarfélagsins tapist á tímabilinu 2020-2021, samanborið við árið 2019.
- Ferðapjónustuaðilar eru mjög neikvæðir til skamms tíma (6 mánaða) og telja að um 232-326 störf tapist vegna COVID–19 til loka árs 2021.
- Ferðapjónustuaðilar eru jákvæðari þegar horft er til lengri tíma (12-24 mánaða). Ekkert fyrirtæki sem tók þátt í könnuninni hyggst hætta starfsemi sinni.

Á vinnustofunni komu fram fjölmargar hugmyndir um lausnir á COVID–19 vandanum, sem og í þeim opnu spurningum sem þátttakendur könnunarinnar gátu svarað eftir eigin höfði.<sup>19</sup>

Í júlí 2020 gaf Rannsóknamiðstöð ferðamála út skýrslu um aðstæður erlends starfsfólks ferðapjónustunnar á Íslandi.<sup>20</sup> Skýrslan byggði á eiginlegri rannsókn þar sem viðtöl voru tekin við fulltrúa stéttarféлага á landsbyggðinni (einkum þá aðila sem staðið höfðu fyrir vinnustaðaeftirliti og/eða veitt erlendu starfsfólki aðstoð) og við erlendra starfsmenn í ferðapjónustu. Jafnframt var óskað eftir talnagögnum frá Hagstofu Íslands um erlenda ríkisborgara sem störfuðu í ferðapjónustu og þau gögn síðan greind. Í skýrslunni (bls. 14) kemur fram að íslenskum starfsmönnum í ferðapjónustu hefur fækkað á síðustu árum en erlendum starfsmönnum fjölgað. Þar er enn fremur birt mynd (bls. 15) sem sýnir hversu hátt hlutfall starfsmanna í einkennandi greinum ferðapjónustunnar er af erlendum uppruna.

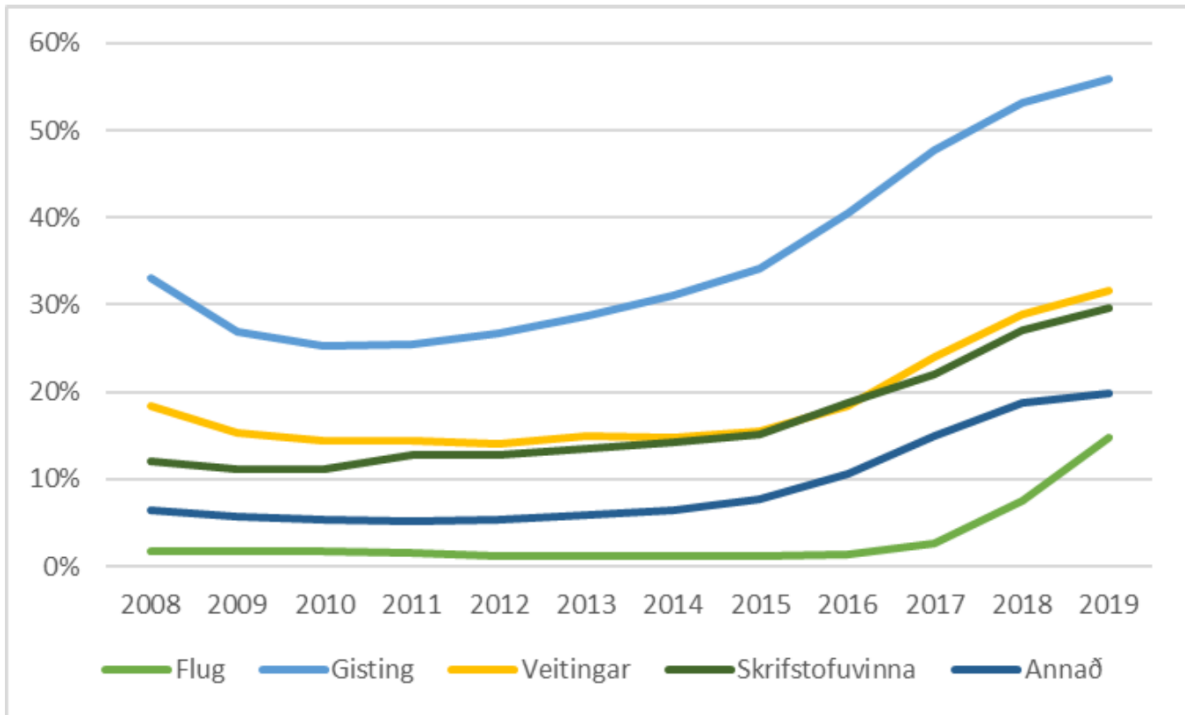
---

<sup>17</sup> <https://www.hornafjordur.is/stjornsysla/sveitarfelagid/frettasafn/alvarleg-stada-ferdathjonustunnar-i-sveitarfelaginu-hornafirdi>

<sup>18</sup> <https://www.hornafjordur.is/media/skyrslur/Helstu-nidurstodur-Alvarleg-stada-ferdathjonustunnar-i-Sveitarfelaginu-Hornafirdi.pdf>

<sup>19</sup> <https://ferdaskaft.is/faks-og-svh-itarefni-frettatilkynningar/>

<sup>20</sup> <http://www.rmfi.is/is/um-rmf/frettir/erlent-starfsfolk-i-ferdathjonustu-hvad-ma-gera-betur>



**Mynd 6. Hlutfall erlendra ríkisborgara í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar 2008-2019 (Hagstofa Íslands, e.d.)**

Höfundar skýrslunnar (bls. 57) gera greinarmun á þremur ólíkum hópum erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu eftir lengd starfstíma og framtíðaráform um búsetu á Íslandi:

- Farandverkamenn (þ.m.t. sjálfboðaliðar og starfsnemar) sem koma til landsins einu sinni og dvelja hérlendis í stuttan tíma yfir hásumarið.
- Starfsmenn sem koma mörg ár í röð til landsins, til að vinna yfir sumarið.
- Starfsmenn sem vinna hérlendis allt árið og hafa jafnvel áhuga á að setjast hér að.

Hver hópur hefur sérstakar þarfir sem huga þarf að, auk þeirra mála sem eru sameiginleg þeim öllum. Út frá niðurstöðum rannsóknarinnar greina skýrsluhöfundar (bls. 31) einnig þrjá meginhópa ferðaþjónustufyrirtækja sem eru vinnuveitendur erlendra starfsmanna: Fyrirtæki sem eru að mestu með hlutina í lagi, fyrirtæki þar sem gerð eru mistök vegna þekkingarskorts eða fljótfærni eigenda eða yfirmanna, og fyrirtæki sem eru sífellt að brjóta kjarasamninga og gera það meðvitað. Síðast taldi hópurinn er ekki stór, að mati þátttakenda, en er sá sem mest hefur verið í fréttum vegna endurtekinnna brota gagnvart starfsmönnum sínum. Algengast er að brot stafi af kunnáttuleysi eða fljótfærni forráðamanna fyrirtækjanna.

Í skýrslu Rannsóknamiðstöðvar ferðamála (bls. 32-33) er enn fremur rætt um það hvernig hraður uppgangur ferðapjónustunnar og vinnumarkaðsmálin – sérstaklega þá aðstæður erlendra starfsmann ferðapjónustunnar – tengdust saman. Þar má meðal annars finna eftirfarandi lýsingu á þróun mála á Suðurlandi, byggða á viðtölum við fulltrúa stéttarfélaganna:

*Á Suðurlandi, þar sem þróast hefur heilsársferðapjónusta á mörgum svæðum, voru mál tengd ferðapjónustu langstærstu verkefni stéttarfélaganna. Þar var talað um „stórfjölgun á erlendu verkafólki og miklu fleiri aðilar sem eru búnir að opna ferðapjónustufyrirtæki.“ Viðmælendur sögðust hafa talið saman á þriðja þúsund kennitölur sem tengdust ferðapjónustu á suðursvæðinu og væri mikil aukning ferðapjónustuaðila sem hafa aldrei komið nálægt rekstri áður. Menn væru að „henda upp fyrirtækjum“ og „vankunnáttan er alveg áttakanleg“ varðandi starfsmannahald og kjaramál. Á svæðinu væri að finna „góð fyrirtæki sem standa sig vel og hafa mikinn metnað og frumkvæði. En síðan eru mjög margir sem eru að standa sig illa.“ Hjá metnaðarfullum fyrirtækjum væri starfsfólk núna að fá starfsmannahandbækur, en almennt hefði þekking mannauðsstjórnunar verið lítið notuð og kjör starfsfólks verið aukaatriði. Á miklum þenslutíma gátu verið óheiðarlegir aðilar að koma inn í ferðapjónustuna og einnig voru dæmi um vandamál varðandi laun hjá sumum sem hafa verið í rekstri í áratugi. „Óheiðarlega aðila“ mætti finna bæði meðal nýliða í rekstri og þeirra sem hefðu starfað lengi.*

Á heildina lítið hefur COVID–19 faraldurinn ekki aðeins valdið skaða á samfélögum, fyrirtækjum, fjölskyldum og einstaklingum, heldur einnig svipt hulunni af margvíslegum skaða sem við erum sjálf völd að, og hefur jafnvel grasserað um langa hríð. Þótt ferðapjónustufyrirtæki sem brjóti vísvitandi á erlendu starfsfólki sínu séu sennilega undantekningin fremur en reglan, þá eru dæmin um brot á starfsfólki svo mörg, og koma úr svo mörgum ólíkum áttum, að sterkra viðbragða er þörf bæði af hálfu stjórnvalda og greinarinnar sjálfar. Jafnframt þurfa fyrirtækin að hlúa mun betur að mannauðinum sem í erlendu starfsmönnum býr, svo og reynsluþekkingunni sem skapast hefur í gegnum vinnu þeirra. Sveitarfélögin þurfa að huga að félags- og menningarauðinum sem glatast ef íbúar af erlendum uppruna ná ekki að tengjast nærsamfélögum sínum eða flæmast í stórum stíl af landi brott. Íbúar nærsamfélaga þurfa að verða meðvitaðir um bæði tækifæri og hættur sem fylgja umbreytingu frá sveita- eða sjávarsamfélagi yfir í ferðapjónustusamfélag. Stór þáttur í þeirri umbreytingu felst í aukinni fjölmenningu, að hluta til í gegnum regluleg samskipti íbúa við ferðamenn frá fjarlægum heimshornum, en einkum þó og sér í lagi í gegnum daglegt samlífi fólks með ólíkan þjóðernis- eða menningarbakgrunn.



Mergur málsins er sá að íslensk ferðapjónusta verður ekki rekin af krafti nema erlent starfsfólk komi að henni í ríkum mæli. Þessir starfsmenn eru þess mikilvægari sem ferðapjónustustarfsemin er meiri í viðkomandi samfélagi. Ferðapjónustan í Sveitarfélaginu Hornafirði er með þeim umsvifamestu sem þekkjast á landsbyggðinni og því skiptir afar miklu máli fyrir okkur að hlúa vel að því fólki sem ber þessa starfsemi uppi, hvort sem um er að ræða frumkvöðla, eigendur fyrirtækja, erlenda eða innlenda starfsmenn.

\*\*\*

COVID–19 hefur sett mark sitt á alla tilveru okkar. Veiran er drungalegur skuggi sem lagðist yfir okkur öll fyrir tæpu ári. Sum okkar hafa (að minnsta kosti hingað til) sloppið vel á meðan önnur – örugglega einhver sem við þekkjum – hafa misst vinnuna, heilsuna, trúna á lífið eða jafnvel lífið sjálft. Við erum farin að venjast grímunum sem byrgja andlit okkar og vit, höfum lært að halda tilhlýðilegri fjarlægð hvert frá öðru, og sætta okkur við að geta ekki glaðst nema örfá saman í einu. Allar þessar varúðarráðstafanir gagnvart veirusmiti eru þó um leið stöðug áminning til okkar um ógnina sem hvílir yfir og alls staðar um kring. Ógn sem fer ekki í manngreinaralit og getur hæglega flust milli vina með faðm lagi eða kossi. Tilveran í COVID–19 er á margan hátt andhverfa þess sem við höfum áður átt að venjast og þótti sjálfgefið. Þegar kófinu linnir þurfum við að muna hvers við söknuðum mest á þessum „fordæmalausu tímum“ þegar okkur var beinlínis skylt að halda okkur fjarri öðrum manneskjum, bæði sjálfra okkar vegna og í þágu samfélagsins alls. Og hugsa síðan vel um það hvað kjörorðið „við erum öll í sama liði“ þýðir í raun og veru.

**Viðaukar**

## Viðauki 1 - Viðtalsrammi, eigendur fyrirtækja

### Bakgrunnur

1. **Getur þú sagt mér stuttlega frá sjálfri/sjálfum þér?**
  - (Aldur, fjölskylda, búseta, fyrrum menntun og störf)

### Fyrirtækið og samfélagið

2. **Getur þú sagt mér frá því hvernig það er að reka fyrirtæki í þessu samfélagi?**
  - Er fyrirtækið þitt stór partur af samfélaginu?
3. **Hvernig myndir þú lýsa félagslegum tengslum þínum á svæðinu?**
  - Finnst þér vera samstarf á milli fyrirtækja í ferðaþjónustu á Hornafirði?

### Vinnuumhverfi

4. **Við hvað starfaðir þú áður en þú byrjaðir með fyrirtækið?**
5. **Geturðu sagt mér frá fyrirtækinu þínu?**
  - Hvaðan kom hugmyndin?
  - Ertu ein/n að reka fyrirtækið? Ef ekki, með hverjum?
  - Hvenær tókst þú við rekstri fyrirtækisins?
  - Hvenær var fyrirtækið stofnað?
  - Í hverju felst reksturinn?
6. **Hvers vegna ákvaðst þú að fara út í eigin rekstur?**
7. **Hvernig myndir þú lýsa samskiptum þínum við samstarfsfólk þitt?**
  - Eru margir erlendir starfsmenn að vinna hjá þér? Eru samskiptin við erlenda starfsmenn öðruvísi en við íslenska starfsmenn? Ef svo er, hvernig?

### Áhrif COVID–19

8. **Hafði/hefur COVID–19 haft áhrif á rekstur fyrirtækis þíns á einhvern hátt?**
  - Hefur starfsemi rekstursins breyst?
  - Þurftuð þið að gera einhverjar ráðstafanir hjá fyrirtækinu?
    - (Viðbragðsáætlun, breytingar á vinnutíma, þrif)
9. **Geturðu sagt mér hvaða áhrif COVID–19 hafði á starfsfólk þitt?**
  - (Breytingar á ráðningarsamningi, starfshlutverk, húsnæði/fæði, lækkað starfshlutfall, hlutabótaleiðin, uppsögn)

- Hvernig voru þær ákvarðanir teknar?
  - Hvernig leið þér þegar þú þurftir að gera þessar breytingar?
- 10. Hvert leitaðir þú eftir stuðningi ef upp komu vandamál í fyrirtækinu þínu vegna COVID-19?**
  - (Fjárhagsleg, þurftirðu að loka, kvíði, stress)
  - (Fjölskylda, kunningjar, samstarfsfólk, aðrir fyrirtækjaeigendur, sveitarfélagið, stjórnvöld)
- 11. Hefur þú lent í einangrun, sóttkví, eða veikst af COVID-19?**
  - Getur þú lýst þeirri reynslu? Hvernig leið þér?
- 12. Þurfti annað starfsfólk fyrirtækisins að fara í einangrun eða sóttkví?**
  - Hvaða áhrif hafði það á fyrirtækið? Hvernig leið þér með það?
- 13. Getur þú nefnt einhverja þjónustu eða úrræði sem þér þótti ábótavant í ástandinu?**
  - (Frá sveitarfélaginu, stéttarfélögum, stjórnvöldum eða öðrum)

## Líðan og framhald fyrirtækisins

- 14. Hvernig myndir þú lýsa áhrifum COVID-19 á þig persónulega?**
  - Áhrif á andlega líðan?
  - Áhrif á fjölskyldulífið?
  - Áhrif á líðan í vinnunni?
- 15. Hvernig líður þér varðandi fyrirtækið þitt og framtíð þess?**
  - Hversu örugg/ur ertu með að halda starfsfólkinu í dag? Er það búið að breytast undanfarna mánuði? Hversu örugg/ur ertu með framtíð fyrirtækisins?
- 16. Heldur þú að einhverjar breytingar verði varanlegar?**
  - Hjá þínu fyrirtæki eða í ferðaþjónustunni almennt?
- 17. Hvernig líður þér núna?**
  - Ertu bjartsýn/n eða svartsýn/n á framhaldið?
  - Er viðhorf þitt búið að breytast frá því að COVID-19 kom fyrst til Íslands?
- 18. Vilt þú bæta einhverju við að lokum?**

## Viðauki 2 - Viðtalsrammi, erlendir starfsmenn (Íslensk útgáfa)

### Bakgrunnur

1. **Getur þú sagt mér stuttlega frá sjálfum þér?**
  - (Aldur, heimaland, fyrrum menntun og störf)
2. **Hvenær komst þú til Íslands og hverjar eru helstu ástæður þess?**
  - Hvernig líkar þér hér á landi?

### Félagslegt umhverfi

3. **Getur þú sagt mér frá samfélaginu sem þú býrð í?**
4. **Hvernig myndir þú lýsa félagslegum tengslum þínum á svæðinu?**
5. **Telur þú þig upplýsta/n um réttindi þín á Íslandi?**
  - Hvaðan sækir þú slíkar upplýsingar?  
(Kunningjar, internetið, vinnuveitandi, verkalýðsfélag)
6. **Til hvaða aðila myndir þú leita eftir stuðningi ef upp kæmu vandamál í starfi þínu?**
  - (Kunningjar, samstarfsfólk, vinnuveitandi, verkalýðsfélag)

### Vinnuumhverfi

7. **Hvernig hlaust þú atvinnu á Íslandi?**
  - (Dvalar - atvinnuleyfi)
  - Við hvað starfar/starfaðir þú?
  - Var gerður ráðningarsamningur þegar þú hófst störf? (Hvað var innifalið í honum)?
8. **Hvernig myndir þú lýsa samskiptum þínum við þinn nánasta yfirmann/atvinnurekanda?**
9. **Hafði COVID–19 áhrif á starf þitt á einhvern hátt?**
  - (Breytingar á ráðningarsamningi, starfshlutverk, húsnæði/fæði, lækkað starfshlutfall, uppsögn)
  - Hvernig voru þær ákvarðanir teknar?
  - Hvaða skilning lagðir þú í réttarstöðu þína við þær aðstæður?
  - Ef hlutabótaleið: Telur þú vinnuframlag þitt hafa samræmst vinnuhlutfalli þínu?
10. **Hefur þú lent í einangrun, sóttkví, eða veikst af COVID–19?**
  - Getur þú lýst þeirri reynslu?
  - Hvaða skilning lagðir þú í réttarstöðu þína í þeim aðstæðum?
11. **Getur þú sagt mér frá ráðstöfunum sem voru gerðar á vinnustaðnum þínum eftir að**

### Útbreiðsla jókst á COVID–19 á Íslandi?

- (Viðbragðsáætlun, breytingar á vinnutíma, þrif)
- Hvernig var upplýsingaflæði á fréttum um COVID–19 frá vinnuveitanda þínum?
- Var trúnaðarmaður aðgengilegur á vinnustaðnum þínum á þessum tímum?

### 12. Getur þú nefnt einhverja þjónustu eða úrræði sem þér þótti ábótavant í ástandinu?

- (frá vinnuveitendum, sveitarfélaginu eða stjórnvöldum)
- Veist þú hvaða úrræði eru í boði? (hlutabótaleið, atvinnuleysisbætur, launagreiðslur í sóttkví, félagsþjónusta o.s.frv.)

## Líðan og Öryggi

### 13. Hvernig myndir þú lýsa áhrifum COVID–19 á:

- Vinnuskilyrði þín?
- Andrúmsloft á vinnustaðnum þínum?
- Félagslega stöðu?
- Persónulega líðan?

### 14. Leiddir þú hugann að því að yfirgefa landið? Ef svo er, hvert og hvers vegna?

- Í hvoru landi telur þú þig öruggari í COVID–19, á Íslandi eða í heimalandi þínu?

### 15. Hve örugg/ur ert þú með starf þitt í dag?

- Ef atvinnulaus: Hve örugg/ur ert þú um atvinnutækifæri á svæðinu

### 16. Hvernig líður þér núna?

- Hvernig finnst þér framtíð ferðaþjónustu vegna COVID–19 vera á Íslandi?
- Hefur þú einhverja framtíðarsýn á hvernig ferðamennska ætti að vera á svæðinu?

### 17. Vilt þú bæta einhverju við að lokum?

## Viðauki 3 - Viðtalsrammi, erlendir starfsmenn (ensk útgáfa)

### Background

1. **Can you tell me a little bit about yourself?**
  - o (Age, home country, former education, and work experience)
2. **When did you arrive in Iceland and what are the main reasons you came here?**
  - o How do you like it?

### Social environment

3. **Can you tell me about the society you live in?**
4. **How would you describe your social connections in this area?**
5. **How informed do you feel about your rights in Iceland?**
  - o From where do you get the information?
    - o (Friends, the internet, employer, union)
6. **From where would you seek support with problems related to your work?**
  - o (Friends, co-workers, employer, union)

### Work environment

7. **How did you get a job in Iceland?**
  - o (Residence/Work permits)
  - o What is or was your occupation?
  - o Was there an employment contract created? (What did it include?)
8. **How would you describe your relationship with your boss/employer?**
9. **Did COVID-19 affect your job in some way?**
  - o (Employment contract, tasks, housing/food, employment ratio, layoff)
  - o How were the decisions taken?
  - o What understanding did you have of your legal status in those conditions?
    - If reduced employment ratio: Do you think your work contribution matched your employment ratio?
10. **Have you been in quarantine or infected with COVID-19?**
  - o Can you describe that experience?
  - o What understanding did you have of your legal status at the time?
11. **What arrangements were made at your workplace as the infections of COVID-19 in Iceland increased?**

- o (Contingency plan, changes in work hours, cleaning)
- o How was the information flow about COVID–19 from your employer?
- o Was there a job steward accessible at your workplace at the time?

**12. Can you think of any service or solutions that you feel were missing in the circumstances?**

- o (from employers, the municipality or state)

## **Feelings and security**

**13. How safe do you feel about your job today?**

- o If unemployed: How safe do you feel about employment opportunities in the area?

**14. How would you describe the effect of COVID–19 on yourself?**

- o The atmosphere at your workplace?
- o You personally?

**15. Have you considered leaving the country? If so, where and why?**

- o In which country do you think you are better off in COVID–19, Iceland or your home country?

**16. How do you feel now?**

- o How do you feel about the future of tourism and COVID–19 in Iceland?
- o Do you have an ideal vision of tourism in the area?

**17. Is there anything you would like to add in the end?**



