

„Erről írunk, mindenki tudta, hogy az állítja meg a vírus terjedését, ha nem találkozol emberekkel” – Hogyan éltek meg a járvány okozta működési változásokat a nagy hírportálok munkatársai?

A koronavírus-járvány, illetve a -fertőzés visszaszorítását célzó kormányzati és önkormányzati intézkedések 2020 kora tavaszán számtalan módon befolyásolták a magyar emberek életét, az oktatási intézmények, a vállalkozások működését és a személyes kapcsolatokat. (A kormány március 11-én hirdette ki a veszélyhelyzetet.) A média működését ebben az időszakban meghatározta a közönség hatalmas információigénye, miközben a kiadóvállalatoknak, a szerkesztőségeknek a más iparágakat is kihívások elé állító körülményekkel és személyes nehézségekkel kellett megbirkózniuk. A Nemzeti Közszolgálati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézetének május-júniusi kutatása azt vizsgálta, hogy hogyan kezelték és éltek meg az ezt követő időszakot egy sajátos szegmensben, az internetes hírportáloknál.

A kutatás arra kereste a választ, hogy a nagy hírszolgáltatók hogyan reagáltak, hogyan alakult át a tartalom-előállítás folyamata, hogyan változott az újságírói tevékenység, hogyan érintették a munkatársakat a fejlemények, és milyen hosszabb távú következményei lehetnek mindennek. Három nagy – napi szinten milliós nagyságrendű felhasználót elérő – hírportál egy-egy felső szintű vezetőjével készítettünk interjút (az egyik hírportál egy országos napilap online verziója, a megszólaltatott vezető pedig a nyomtatott termék felelőse is). E szerkesztőségek, illetve a hozzájuk kapcsolódó kiadóvállalatok munkatársai válaszolták meg anonim kérdőívünket; a három hírportál/újság és kiadó összesen 114 munkatársa válaszolt kérdéseinkre május 15-e és 30-a között; az eredmények természetesen nem reprezentatívak. Az interjúk májusban és júniusban készültek, vagyis a beszélgetőtársak még nem tudták, hogy amit akkoriban éppen kezdtek maguk mögött tudni, csak a járvány első hulláma volt. A beszélgetésekből és a felmérésből leszűrhető legfontosabb tanulságok:

- a szerkesztőségekben, kiadókban a munkafolyamatok és a belső kommunikáció jelentős részben a járvány előtt is digitális, online platformokon zajlott, ennek köszönhetően gyorsan és viszonylag problémamentesen tudtak átállni otthoni munkavégzésre, amikor a járvány ezt indokoltta tette;

¹ A szerző köszönetet mond az interjúalanyoknak és a kérdőív kitöltőinek, valamint Rab Árpádnak a kérdőív szakmai véleményezéséért, a kérdőíves kutatás lebonyolításáért és a válaszok feldolgozásáért, Molnár Anitának pedig az interjúk rögzítéséért. Külön köszönet illeti Lábody Pétert, Püskösty Andrást és – ismételten – Rab Árpádot az interjúk elkészítéséért.

- a személyes találkozások, kreatív ötletelések, folyosói, informális beszélgetések ugyanakkor hiányoznak a *home office* világából, és ezt sokan negatívnak tartják;
- a személyes találkozások elmaradása a tartalomkészítésben is éreztette hatását, valójában ez volt a járványhelyzet legnegatívabb hozadéka a média számára;
- a vezetők úgy gondolják, hogy a járványhelyzetben kényszerűen végrehajtott változtatások egy része akkor is fennmarad majd a szervezetekben, amikor normalizálódnak a viszonyok.

„Az elsődleges az ő biztonságuk” – az otthoni munkára való átállás körülményei

Március közepén részben vagy egészben mindhárom szerkesztőség lezárta irodáit, és átállt az otthoni munkavégzésre. A kapcsolódó vállalatok kiadói munkatársai két cégnél nagyon szigorú, egy harmadiknál valamivel rugalmasabb keretek között ugyancsak home office-ra váltottak.² Mindhárom esetben vállalati szintű döntésről volt szó. Mindhárom interjúalanyunk rendkívül gyors, gyakorlatilag egy hétvége alatt lezajló, összességében zökkenőmentes átállásról számolt be, kiemelve ebben az online rendszerek és az informatikai munkatársak pozitív szerepét.

Volt, ahol már február végére komplett forgatókönyv készült a majdani átállásról, amit aztán végre is hajtottak. Volt, ahol március 10-e körül felmérték, hogy kik azok a munkatársak, akiknek az otthoni munkához hardverre vagy a cég által támogatott, nagyobb sáv szélességet biztosító internet-előfizetésre van szüksége, és az átállásról szóló döntést követően ennek alapján tudtak azonnal intézkedni.

„A kollégák szerintem hálásak voltak azért a fellépésért, amit a menedzsment tett. Tényleg azt látták, hogy az elsődleges az ő biztonságuk, [és] az ő érdekük az, hogy otthonról dolgozzanak – emiatt nem is volt ellenállás.”

Az időszakot jellemző működési modellt meghatározta az online kommunikáció és munkavégzés, de a felállás nem volt teljesen azonos a három szervezetnél. Az egyik hírportál szerkesztőségébe márciusban és áprilisban tilos volt bejárni, már csak azért is, mert az irodaház, ahol dolgoznak, maga is bezárt. Itt májusban külön engedéllyel elkezdhetette a benti munkát az a néhány munkatárs, aki erre – általában otthoni körülményei, kisgyermek és/vagy helyhiány miatt – igényt tartott. „Májusban már voltak olyan cégcsoportos meetingek, amik már személyesen zajlottak.

² A járványidőszakban általános otthoni munkavégzést a közbeszédben a leggyakrabban ezzel az angolból átvett kifejezéssel illették. Interjúalanyaink ugyanerre többször „távmunkaként” utaltak, ezt, bár jogilag nem szabatos, az idézetekben változtatlanul hagytuk.

De akkor egy olyan tárgyalóban voltunk, ami mondjuk húszfős, és négyen voltunk benne – ez május vége volt inkább” – mondta interjúalanyunk.

A másik online szerkesztőségben – cégükön belül egyetlen kivételként – 8–10, később 12–15 munkatárs mindennap továbbra is a központi irodában dolgozott (egy idő után köztük is voltak olyanok, akik nem a feladatkörük miatt, hanem saját kérésükre kerültek ebbe a körbe).

„[Ú]gy gondoltuk, hogy a híroldal menedzseléséhez az kell, hogy legalább a vezetés egy része, a parancsnoki híd bent legyen, mert olyan mennyiségű a mikrodöntés, amit képtelenség vagy rettenetesen fárasztó menedzselni online. A tedd ide, húzd fel, hívd fel, mi legyen típusú mikrodöntések meghozatala [online] sokkal fárasztóbb meg rosszabb minőségű munkához vezet.”

Mint elmondta, hasonlóan állt a problémához egy másik szerkesztőség vezetője is, ott ebben a kérdésben azonban nem az ő elképzelése érvényesült:

„Mi voltunk az egyik leggyorsabban reagáló szerkesztőség, minden törekvésem ellenére, mert én nagyon elleneztem. A menedzsment viszont [készült], és már hetekkel korábban ezek az önkéntes karanténok, ha valaki külföldön volt vagy külföldi vendéget fogadott, nálunk már bevett gyakorlatnak számítottak. Miközben én – megmondom őszintén – az utolsó pillanatig feleslegesnek tartottam ezt, és aztán amikor a home office mellett döntöttünk, szerintem ott is elsőként az országban, akkor aztán végképp kiborultam. Én nem tudtam elképzelni, hogy egy napilapot össze lehet rakni otthonról. És valami egészen elképesztő módon a csapat is összezárt, illetve az IT is napok alatt oldotta meg azokat a rendkívül bonyolult technikai háttérfeladatokat, amelyek ezt lehetővé tették. Én ugyan még bejárogattam, mikor már senki nem volt itt, de tényleg simán működött a dolog.”

A kérdőíves felmérésben a szerkesztőségek/kiadók munkatársai ötfokú skálán jelölhették be, hogy a járvány miatt változó viszonyok egyes aspektusai megítélésük szerint milyen jelentőséggel bírtak az adott szervezet, illetve személyesen a válaszadó számára.³ A „Milyen súlyú megterhelést jelent a szerkesztőség számára, hogy a járvány miatt megváltoztak a tartalomkészítés- és fogyasztás körülményei?” kérdésre adott válaszok átlaga 3,1 volt, vagyis a válaszadók nem érezték extrémnek a megterhelést. Mivel azonban az összes, 15 kérdést tekintve ez a második legmagasabb átlagos érték, az is világos, hogy összességében úgy látták: komoly megpróbáltatás érte a szerkesztőségeket. Amikor arra kérdeztünk rá, hogy a válaszadók személyesen mekkora megterhelést érzékelnek, az átlag valamivel alacsonyabb, 2,64 lett.

³ A skálán mindig az 1-es jelentette azt, hogy nem volt extra megterhelés, nem okozott problémát az adott tényező, az 5-essel pedig azt fejezhették ki a válaszadók, hogy súlyos terhet, problémát hozott magával. A kérdőívben emellett rákérdeztünk a válaszadó korára (hat korcsoport közül lehetett választani a 18–25-től a 65 feletti kategóriáig), beosztására (vezető, középszervező, csoportvezető/rovatvezető, beosztott, külsős), valamint arra, hogy a tartalom-előállításban (szerkesztőség) vagy üzleti területen (kiadó) dolgozik-e.

Az internetes szerkesztőségekben nem kellett új számítógépes rendszereket bevezetni, csak a meglévő kommunikációs csatornák igénybevételének intenzitása emelkedett.

„A szerkesztőségi munka új csatornákkal nem nagyon bővült. Nyilván intenzívebbé vált, mert annnyival többen voltak otthon, annnyival kevesebb szóbeli beszélgetés hangzott el, az is beköltözött az online térbe, de ugyanazokon a felületeken zajlott, mint korábban. [...] Egy online hírportál eddig is nagyrészt ezen a módszertanon épült.”

„Ugyanazt használtuk eddig is. Ebben az értelemben nem okozott változást, mert máshogy nem tudsz kommunikálni, csak ezeknek a felületeknek a szabályozott és rögzített formáival. Megvan, hogy mikor mit hova kell írnod vagy kit kell tájékoztatnod milyen csatornán. És éppen ezért ugyanezek a módszerek működtek, mert eddig is online rendszerekkel dolgoztunk. Ez most nyilván kiegészült. [...] Eddig is mindennek megvolt a helye a különböző online rendszereinkben, és az ugyanaz volt, csak most nem innen raktad be, hanem otthonról. Ha itt ülünk egymás mellett, akkor is sokszor csetben írjuk meg, nem ordítunk oda.”

„Nem kellett annyit készülnünk, mert van egy elég jól használható szoftverrendszerünk erre, [de eddig] csak helyileg-közzel használtuk. Most mindenkinek használnia kellett. Az elején az ment, hogy mindenki e-mailben küldözgetett dolgokat, és szólni kellett, hogy ez most nem e-mail, hanem ez egy cset, sőt videócsat, és beszélni kell.”

A print/online szerkesztőségben is elsősorban az jelezte a változásokat, hogy korábban implementált, de a napi munkában nem használt eszközökre kerültek át a munkafolyamatok.

„Egy csomó olyan technológiai háttérrel kellett használnunk, ami részben új volt, részben pedig már létezett, de még soha nem vettük igénybe, mert kényelmesen itt nyomtatgattunk, megbeszéltük, elvöltünk. A kommunikációnk teljesen átalakult, de ez szinte egyik napról a másikra, ez egy elég komoly váltás volt részünkről. [...] Mi látjuk az összes levonatot, most is, abban a stádiumban, ahogy éppen áll. Ez az egyik olyan eszközünk, ami korábban adott volt, de soha nem használtuk, mert inkább vártuk, hogy kinyomtassák, ránézünk – úgy azért alaposabban tudja átfutni az ember, jobban észreveszi a szóismétléseket vagy a nagyon nagy hibákat. Most erre rákényszerültünk [digitálisan], meg kellett tanulnunk, hogy itt legyünk egy kicsit alaposabbak [...]. Ennek is megvan a maga előnye, mert sokkal többen tudjuk egyszerre nézni, és rögtön tudunk reagálni. Nem az van, hogy visszaküldöm az oldalt, szövegek a korrektornak, szövegek a tördelőnek, hanem én gyorsan megcsinálom. Csak amikor 16 oldal ömlik az emberre egyszerre, akkor egy kicsit problémásabb, a munkaszervezést kellett ezért átalakítani.”

A kérdőív eredményei alátámasztják azt, hogy a teljesen vagy majdnem teljesen digitális munkakörnyezetre való átállás viszonylag zökkenőmentesen zajlott ezekben a szervezetekben. Az ötfokú skálán átlagosan 1,41-es értéket kaptunk arra a kérdésre, hogy „Milyen súlyú megterhelést okoz önnek, hogy új technológiákat, rendszereket kell használnia a tartalomkészítéshez?”. Ez azt jelenti, hogy az összes felvetett probléma közül ezt értékelték a legkevésbé súlyosnak a válaszadók. Érdekeség, hogy a vezetők körében itt az átlagos értékelés 2,1 lett, vagyis a legmagasabb beosztású munkatársak birkóztak meg legnehezebben az átállás informatikai jellegű kihívásaival.

„Akik jól bírják a stresszt, jobban teljesítettek” – az otthoni munkavégzés hatása az egyénekre és a szervezet működésére

Beszélgetőtársaink szerint munkatársaik gyakorlatilag egységesek voltak abban, hogy igyekeztek a lehető legjobban alkalmazkodni az új körülményekhez. Ahogy egyikük fogalmazott:

„Újságírók vagyunk, erről írtunk, tehát mindenki tudta, hogy ez fontos dolog. Tényleg az van, hogy az állítja meg a vírus terjedését, ha nem találkozol emberekkel. Volt három ember, aki jelezte, hogy tőkre bejárna, mert nem tud hol dolgozni, ami egy érthető álláspont. Ha van egy féléves gyereked meg egy kétéves gyereked, akkor elég nehéz koncentrálni a melóra, ha két szobátok van összesen. Volt három ilyen ember, de ők se mondták, hogy hülyeség az egész.”

A felmérés résztvevői gyakorlatilag egyáltalán nem tekintették problémának, hogy saját eszközeiket, ideértve az otthoni internetelérést is, kellett használniuk a munkavégzéshez, az itt kapott 1,57-es átlagnál csak egy kérdésnél – informatikai rendszerek használata – kaptunk alacsonyabb értéket. Valamivel nagyobb súlyú, de szintén nem átütő nehézség volt válaszadóink számára, hogy esetleg erre nem alkalmas helyszínen kell dolgozniuk (1,98).

Egyik interjúalanyunk elmesélte, hogy náluk nem sokkal a járvány hazai megjelenése előtt – azzal össze nem függő okokból – már tesztelték az otthoni munkavégzés kiterjesztésének lehetőségeit. Ahogyan összefoglalta: a home office-t „nem akarták annyira a dolgozók. Én azt éreztem abban az egy hónapban, hogy minden meeting tök jól működik, de a két meeting közötti kommunikációból kiesem amiatt, hogy ők együtt vannak, én meg nem.” A járvány okozta kényszerhelyzetben szerinte aztán az derült ki, hogy a szervezet formális funkcióinak nagy része kiválóan átültethető volt a digitális kommunikáció közegébe, miközben a folyamatos fizikai távollét hátulütőit is kiderültek.

„Jelen pillanatban minden home office-ban működik, távmunkában, és kiderült az, hogy a jól körülírható, hard újságírói folyamatok tudnak működni távolról. Itt azért hozzátenném, hogy pont a KPI-ok bevezetése azért is fontos ezen a szinten, mert egy folyamatos, lassú erodálódása megvan a hatékonyságnak. Az is kiderült, hogy bizonyos soft háttérfolyamatok, kreatív munkamegbeszélések jól tudnak folyni távmunkában. De az is, hogy főleg az ötletelési fázisban vannak olyan kreatív folyamatok, amiknél nem árt találkozni személyesen. Mert ott egyszerűen nem lehet lekorlátozni azt, hogy mi a kreatív folyamat meeting része, mi a beszélgetés, mi a viccelődés. Ez bizonyos emberek munkájának 20–30%-a, az újságírói munkának ez sokkal kisebb része.”

Arról a szerkesztőségben, amelyben eme időszak alatt végig az irodában dolgozott egy kisebb vezető csapat, és ebben a körben az úgynevezett napindító értekezleteket is személyesen tartották meg, a következőképpen fogalmazott interjúalanyunk: „úgy gondoljuk, hogy előben jobban reagálunk egymásra.”

Több interjúalanyunknál felvetődött, hogy az online kommunikáció – a videókonferenciák szükségszerű formalizáltsága és a metakommunikáció megszokott elemeinek hiánya miatt – új feszültségeket is szült. Ahogyan egyikük fogalmazott, gyakran „a konfliktusok is nagyobbak”, élesebbek a résztvevők között.

„Lényegében ugyanazt írod, mint amit mondanál, mégis más a percepció. Nem teszed oda a smiley-t vagy nem tudom, mikén múlik ez. Azt érzékeltém, hogy ha otthon izolálva, interakciók nélküli helyzetben kapsz ugyanolyan mondatot, mint máskor, az teljesen más reakciót szül. Annyira másként kell lekommunikálni írásban, mint szóban. Az addicionális információk itt is kellenek, ha beszélsz.”

Másik interjúalanyunk így írta le a helyzetet:

„Nem csökkent semmit egy mosoly, egy hátba veregetés, na igyunk meg egy kávé, vagy nem akarlak megbántani, de... Ami akkor is tompítja a dolog élet, ha meg akarod bántani, [de] ezek hiányoznak ebből a kommunikációból. Amikor hatan vannak egy meetingen és elmondod, hogy az egyik ötlete miért [butaság], akkor, hogy ha helyben vagytok, akkor ránézel, és mondasz egy olyan mondatot, amiből érti, hogy nem hülyének gondollak úgy *en bloc*, hanem most ez az ötlet nem stimmel. Ezek a dolgok még egy videokonferencián sem jönnek át, mivel mindenki mindenkiire néz ebben a helyzetben, tehát nem tud egy ilyen kialakulni. Amitől sok olyan konfliktus el tud mérgesedni, hogy szerinted én nem értek ehhez? És ezek jobban eszkálálódnak. [Ami] a munkát nehezíti. Ugyanez e-mailben még hárommal nehezebb.”

A kérdőív adatai szerint mindezt közepes súlyú problémának érzékelték a válaszadók, 2,56 volt az átlag. A középvezetők az átlagnál nagyobb jelentőségű problémának tartották, hogy visszaszorultak az informális személyes találkozások a munkatársak között (3,42).

Júniusra egyre több lett a hibrid találkozó, vagyis az olyan alkalmak, amelyeknél a résztvevők egy része ugyanazon a helyszínen van, míg mások az interneten keresztül kapcsolódnak be. Mindhárom beszélgetésben felmerült, hogy ezek adott esetben problematikusabbak, mint a tisztán online értekezletek. „Mikor kettő itt van, kettő nem, az a leggyilkosabb verzió. Az átmenet a legrosszabb, vagy itt, vagy az online térben, de a kettő ötvözése katasztrofális” – fogalmazott beszélgetőpartnereink egyike. Másikuk is úgy vélte, hogy „inkább az a nagy kihívás, ahogy kezdünk visszaszivárogni, hogy vegyessen hogyan oldjuk meg ezt a munkafolyamatot”. „Azt még majd ki kell találnunk, hogy így az értekezleteket hogyan bonyolítsuk le, amikor a fele otthon van, a fele meg bent. Ne rezonáljunk be” – mondta a harmadik vezető.

Az is kiderült, hogy nem mindenkinek volt zökkenőmentes az átállás, és bizonyos személyes tulajdonságok – legalábbis a nyilatkozó szerint – előnyösek a home office világában, valamint hogy az egyéni attitűdök az időben is változhattak.

„Volt olyan kolléga, aki az elején azt mondta, hogy hazamenni sem akar, mert ő mindig itt dolgozik, ő az, akinek kell ez a környezet. Aztán egy ponton átfordult, és ahogy a járvány elérkezett ide, ő volt az, aki a legkevésbé szeretett volna bejönni. Ez csak példa, de az ellentétére is van. Volt, aki nagyon otthon maradt, aztán [amikor lehetett,] elkezdett bejönni.”

„Volt olyan kolléga, aki kérte, hogy hadd csatlakozhasson, mert itt tud dolgozni. Egyébként én sem tudok máshol írni. [...] Ez egy olyan típusú szakma, ahol mindenkinek vannak olyan szükséges követelményei vagy olyan feltételrendszere, amiben tudja, hogy jól tud dolgozni, jó minőségben. És van, akinek ehhez az irodai vagy munkahelyi környezet tartozik hozzá.”

„[Van, aki nem is, hogy] jobban dolgozna benn, hanem hogy szívesebben. Azért ez az arány alacsony, ők vannak kisebbségben. Nekem azért hiányzik a szerkesztőségi légkör.”

„A monoton stressztűrés felértékelődött. Azok az emberek, akik jól bírják a stresszt, azok jobban teljesítettek. És azok ki is tudtak tűnni. Volt ember, aki eltűnt teljesítményileg, mert nem volt ideális a munkakörnyezete otthon, vagy mert nem bírta azt, hogy ennyire elzárva kell dolgoznia.”

Az egyik megkérdezett kiemelte, hogy a korábban nem, vagy nem intenzíven használt rendszerek kényszerű igénybevétele egy meghatározott munkavállalói csoportnak fokozott kihívást jelentett.

„Minél idősebb valaki, annál problémásabb az átállás. Ez nemcsak a korrall függ össze, hanem technikai probléma. [Itt] egy átlagos céghez képest magasabb a technikai felkészültség, hiszen mégiscsak egy online cég. Viszont az idősebbek között van olyan funkcionális felhasználó, aki a megtanult rendszereket képes hatékonyan használni, és nem érzi magát kénytelennek új rendszerekkel. Az a képessége hiányzik, ami – azt gondolom – az 1980 után születetteknél van meg, hogy ösztönösen érzik, hogy egy új szoftvernél melyik menüpontokat kell megnézegetni, hogy nagyjából megértsd, hogy mit hol találsz. Ha neki ez a képesség nincs meg, az azt jelenti, hogy neki minden szoftver sokkal nehezebb megtanulást igényel, egyszerűen be kell gyakorolnia, meg kell neki mutatni. Nagyon sok ember emiatt nagyon ódzkodik ettől.”

A kérdőíves felmérésünk adatai ezt a vélekedést nem támasztják alá, de ennek nyilván az is lehet az oka, hogy az nem reprezentatív mintán készült. A válaszolók közül sem a 46–55 évesek (1,68), sem az 56–65 évesek (1,45) nem panaszkodtak.

Több beszélgetőtársunk kiemelte, hogy a home office időszakában részben más-hogy, részben a megszokottnál intenzívebben foglalkoztak a vezetők a munkatársak foglaltságával, általános lelkiállapotával. Az is felmerült, hogy a megszokotthoz képest, személyes találkozások híján, ezt is sokkal inkább tervezni kellett.

„Most próbáltunk többet beszélgetni, főleg az elején, ki hogy van, de utána látszódott, hogy ez beáll. Itt a természeténél fogva nem tudsz egyedül lenni, mert beszélned kell a főnököddel minden nap. De nyilván mindenki erősebben megkérdezte a saját embereit, hogy vannak, hogy bír[ják].”

„Egy idő után például a főszerkesztő-helyettesek elkezdtek személyesen felhívogatni az embereket, hogy egyébként hogy vagy? [...] Az a főszerkesztő-helyettes, akivel nagyon keveset dolgoztam együtt, mert nem voltak közös projektjeink, egy ponton felhívott, hogy egy hónapja nem beszélünk, amúgy mi van velem? És ez tudatos döntés volt, hogy akikkel kevesebbet dolgozunk, azokkal is tartunk a kapcsolatot. Például meetingen előjött, hogy XY rohadt ideges, iszonyatosan kivan, tegnap majdnem elsírta magát. Jó, akkor én felhívom, és beszélgetek vele, hogy van, meg kéne dicsérni a következő értékelésben. Ilyenek voltak. Ezek is formalizáltabbak, hiszen pont az a probléma, hogy a WC előtt beszélgetve nem derül ki, hogy ki kit utál éppen, ki van rossz passzban. De az látszott, hogy a home office az első hónap után pár embert eléggé megviselt.”

„Veszélyhelyzet volt, tényleg volt felelősség” – az újságírást és a szerkesztést érő kihívások

A járvány több módon is hatással volt magára a tartalomkészítésre is. Egyértelmű nehézségként emelték ki beszélgetőtársaink, hogy a korábbiakhoz képest kevesebb személyes találkozási lehetőségük volt az újságíróknak. Beszűkültek az információ-szerzés és -ellenőrzés lehetőségei.

„Valószínűleg sokkal kevesebb háttérbeszélgetés zajlott, mert azt kevésbé lehetett megvalósítani. De valójában a kormányzat amúgy sem nagyon válaszolgat, frontális kommunikáció van. [...] Meg lehet nézni élőben, és nem válaszolnak a kérdésekre, ebben nem volt nagy különbség. Ha ez háború lett volna vagy menekültválság, akkor elmegyünk külföldre. Így nem nagyon tudtunk elmenni külföldre.”

„Nehezebb. A találkozók elmaradása, kevesebb interakció, információ, kevesebb élet. A Covid az életet is megszüntette azért, minden más úgy leállt. Mindenki karanténban volt, ezért kevesebb téma is van. Az emberek sem közlekednek, kevesebb a történés, mindenből kevesebb van. De alapvetően a tartalomkészítési formát nem változtatta meg, ugyanúgy lettek interjúk, csak Zoomon készültek.”

„Az újságírásnak van egy olyan része, ami élő találkozókra alapul, biztonságpolitikai okokból. Ahogy ezek megszűntek, nyilván egy jelentős változás a munkában. A személyes találkozást én azért is fontosnak tartom, mert érzékeled a másik reakcióit. A tapasztalt politikai újságíróinknál, akik 5–10–15–20 éve csinálják ezt, plusz információ az, hogy ki mondja, hogyan mondja, mikor mondja. A visszakérdezésre hogyan reagál. Ezek mind alapvető információk, a hitelességéről, keménységéről, puhaságáról nagyon sokat elmondanak. Ezek az addicionális információk elvesznek akkor, ha csak chaten vagy más titkosított csatornán kapsz valamilyen információt. Mert akkor nem látsz többet, mint a leírt szöveg. Amihez nincs addicionális információ, annak nehéz megítélni a súlyát, erősségét. Ha visszakérdezel, van idő gondolkodni, rákértesni. Ez nagyon megváltoztatta ebben az időszakban a gyakorlatokat.”

A kérdőívünkben felvetett különböző kihívások közül a válaszadók ezt értékelték a legnagyobb súlyúnak: 3,12-es átlagot kaptunk arra a kérdésre, hogy „Milyen súlyú problémát jelent a szerkesztőség számára, hogy beszűkült a nyilatkozókkal, információforrásokkal való személyes találkozások lehetősége?”. Valamivel kisebb jelentőségű, de létező problémának mutatkozott az, hogy nehezebbé vált a szerkesztőség által kért információk, válaszok beszerzése a külső szereplőktől (2,87).

Arra ugyanakkor felhívták a figyelmet, hogy a szerkesztőségek számos munkatársa a járvány előtt sem az irodában töltötte munkaideje túlnyomó részét, és most sem maradtak otthon: „Az egy percig sem volt azért, hogy az újságírók és a fotósok otthon ültek home office-ban [...]. Ők azért ugyanúgy jártak terepre, ugyanúgy készítették azokat a megszokott anyagokat, amik jellemzőek ránk, amikre ráugrunk, de mindenképpen nehezebb volt ebből a szempontból megtölteni az újságot.” Olyan szerkesztőség is volt a megkérdezettek között, ahol tudatosan szűkítették az ilyen munkatársak számát.

„Csak tíz ember dolgozott a terepen, ez egy fontos változás. Csináltunk egy csapatot, ami tíz emberből áll, és videós, fotós, újságíró is van benne, és ők járhattak csak ki. Azért, hogy ne az legyen, hogy hirtelen mindenki megfertőződik, és nem tudunk újságot csinálni. Ez a tíz ember kapott védőfelszerelést, és mehetett sajtótájékoztatókra, kórházakba, riportokra stb. A többiek pedig otthon kellett, hogy üljenek és dolgozzanak.”

Egy szerkesztőségi vezető ugyanakkor arra hívta fel a figyelmet, hogy nemcsak az újságírás lehetőségei, hanem maguk az újságírók is beszűkülhetnek a járvány által kikényszerített viszonyok között.

„Az újságírás eleve egy olyan típusú szakma, amihez kellene az interakciók. Nagyon fontos, hogy a valóságészlelés ne sérüljön, hiszen te tájékoztatod a valóságról az embereket. És nincs objektív valóság ebben az értelemben. Ahhoz, hogy leírd, a leginkább integránsnak kell maradnod a saját észlelésednek. Én azért szeretném, ha minden kolléga így fordulna már meg a világban, mert egyszerűen egy szobában ülve torzul a valóságészlelésed. Csak onnan tájékozódva a képernyődről nem a megélhető valóságot fogod találni, hanem egy virtuális valóságot, ami ebben az értelemben fosztóképző. A munkának egyfajta szükséges feltétele, hogy a kollégáink menjenek. Ha home office-ban is van, ne izolálja magát a világtól, mert torzul a valóságészlelése.”

A járvány által meghatározott közélet és közérdeklődés viszonyai között több interjúalanyunk is úgy élte meg, hogy nemcsak az információszerzés lehetőségeit érik speciális kihívások, hanem a tartalomkínálat kialakítását, a szerkesztést is. Egyikük fontosnak tartotta, hogy a világ egyéb jelenségeiről is legyen szó az általa gondozott felületeken.

„Arra is kellett figyelni, hogy ne a lap 90%-a szóljon a koronavírusról. Ez egy problematika volt, amikor szembesültünk azzal, hogy volt olyan általunk más témában megszólalásra kért interjúalany, aki azt mondta, hogy nem hajlandó másról beszélni, csak a koronavírusról, hogy ilyen helyzetben ő nem teheti meg, hogy a szírvárványok kialakulásáról értekezzen nekünk vagy bármi egyébről. Ezt az egyensúlyt megteremteni, amikor ennyire sok impulzus éri az embert egyetlenegy forrásból, hogy csak a koronavírus az, amiről mindenki beszél, akkor azért legalább egy-két dolog emlékeztesse az embereket, hogy a világ még nem omlott össze, és mi még másban is tudunk mozogni.”

Egy másik nyilatkozónk viszont éppen arról beszélt, hogy márciusban és áprilisban úgy tapasztalták, hogy szinte felesleges más témákban olyan anyagokat közölni, amelyek elkészítése jelentős erőforrásokat igényel: „Az elején erőltettük, hogy legyen egy-egy olyan vezető [cikk], ami egy normál napon körbejárja a sajtót, lehivatkozza ez-az, utána beszélnek róla este a tv-ben. És akkor láttuk, hogy ezek megfulladnak, nem tudták áttörni a Covidot.” Ez a szerkesztőségi vezető fogalmazta meg azt is, hogy a járványról szóló, nagy közérdeklődésre számot tartó anyagok elkészítése sem volt rutinszerű.

„Én az egész újságírószakmára nézve ezt nagy kihívásnak tartom, mert nagy nyomás alatt, az első heteiben a járványnak van egy alapvető félelem, szorongás akárkiben. Te tájékoztatod az embereket arról, hogy a te újságodból fog kiderülni, hogy nekik mennyire kell szorongani. Az embereket ez nagymértékben befolyásolja. Ezért nagyon fontos szerintem, hogy hidegen tartsuk az agyunkat, a valóságészlelésünk teljes maradjon. [...] És azért veszélyhelyzet volt, tényleg volt felelősség. Az is felelősség, hogy a legpontosabban feltárja azt, amit a hatalom nem akar elmondani, amennyiben tudja igazolni. De az is felelőssége, hogy amit nem tud igazolni, azt ne jelenítse meg. Ez kétoldali felelősség, a nyilvánosság kulcsa, hogy te mindent mondj el, amit a valóságról igazolni tudsz. Egyrészt védj meg a nyilvánosságot attól, hogy bekerüljenek valótlan információk, másrészt tegyél bele a nyilvánosságba minden olyan információt, amiről biztosan tudod, hogy valós és mások nem akarják, hogy lehozd. Egy ilyen helyzetben ezt a keretet nagyon nehéz őrizni.”

Tartalomkészítő interjúalanyaink egységesen úgy tekintettek vissza a járvány időszakára, mint – legalábbis az újságírás környezetét illetően – rövid anomáliára.

„A mozgás beszűkült, nincsenek események, kevesebb az információforrás, a személyes találkozás, ez azért megviselt minket [...]. Szépen újra fel kell építeni majd a kapcsolatokat, újra aktivizálni ezeket a dolgokat, aztán valahogy visszaállni a régi kerékvágásba.”

„Ez majd visszaáll a régi rendre, amikor lehet. Akivel találkozni kell, azzal újra találkozni fogunk, akivel eddig nem, azzal most sem fogunk találkozni. Akivel interjút készítesz, azzal találkozni fogsz. Nagyinterjúhoz szép környezetben fotózunk. Ez eddig a kivételes időszak volt, és visszatérünk a normalitásba.”

„Látszik, hogy erre fogunk haladni” – tovább élő elemek

Interjúalanyaink úgy vélték, az otthoni munkavégzésre nem igaz, hogy a járvány elmúltával minden visszatér majd a korábbi mederbe. A munkatársak számottevő része megszokta az online kapcsolattartást, és kifejezetten preferálja az otthoni munkavégzés lehetőségét, különösen, ha egyébként meghatározott napokon és/vagy alkalmakkor van lehetősége személyesen is találkozni a munkatársaival. Az időszak legfontosabb hozadéka minden bizonnyal ez a szerkesztőségek számára.

„Lehet, hogy a home office nagyobb helyet kap az újságíróknál. Akik korábban azt feltételezték, hogy nem tudnak otthonról dolgozni, azok közül sokan rájöttek, hogy tudnak valójában. És mivel egy csomó olyan típusú munka van, amikor a végeredmény számít, azoknál szélesebb lehetőségei lesznek a home office-nak. Valószínűleg többen többször lesznek abban.”

„Sokan érzik a home office előnyét, és emiatt ez a teljesítményüket talán fokozza is: hogy bebizonyítsák, ez működhet és maradhat így akár közép-, hosszú távon is, valamilyen hibrid formában legalább. [...] Most az a kihívás, hogy ezt akkor, ha lehet, még jobban egy kicsit egy ilyen vegyes rendszerrel tökéletesítsük, és aztán jöjjön, aminek jönnie kell.”

„[Korábban] voltak ellenérzések. Ezek megszűntek, hiszen mindenki megtapasztalta, hogy ez milyen. Másrészt mindenki érti, hogy milyen hibát nem szabad elkövetni. Azaz most már nem kezdünk el egy meetinget, amíg mindenki be nem csatlakozik. Fontosabbak a memók. Egy csomó ilyen dolog jobban működik emiatt, mert csak úgy lehet távmunkát kialakítani, ha mindenki tapasztalt benne minden oldalról. Most mindenki megtapasztalta, és ez sokkal egyszerűbbé teszi a dolgokat.”

A kötelező fizikai jelenlét visszaszorulása értelemszerűen hozza magával azt is, hogy a szerkesztőségek, kiadók által jelenleg használt irodák a következő időszakban nem lesznek ideálisak. Részben, mert az igényekhez képest vagy túl nagyok (ebből következően túl drágák), vagy mert nem az új viszonyokra van szabva az alaprajzuk.

„Nyilván jóval kisebb irodára lesz szükségünk, azt már látjuk. Fele ekkora iroda nagy ráteremtéssel is bőven elég lesz, mert az sem lesz tele soha. Forgásban megpróbáljuk úgy megszervezni az életünket, hogy [akiknél gyakorlati okokból nem indokolt az ellenkezője], azok maradjanak otthon. De a forgásban mindenki legalább hetente egyszer vagy kétszer azért legyen benn a szerkesztőségben, bárhol is lesz az. Egyrészt lelkileg is jól tesz az embernek, hogy látjuk egymást, és nem csak a videókon keresztül integetünk, másrészt pedig ad egy újfajta biztonságot.”

„Látszik, hogy erre fogunk haladni [...]. Kiderült, hogy rossz az irodánk. Merthogy 110-en vagyunk, van 110 munkaállomás, ellenben van két tárgyaló, amiből mindkettő arra jó, hogy 10–15 ember benn legyen. Most már valószínűleg sosem lesz benn 110 ember egyszerre

– nemcsak a vírus miatt, hanem a változások miatt. Viszont ha valamiért benn kell lenni, azok olyan meetingek, ahol három-négy emberre van szükség, vagy egy-egy nagy állománygyűlés, ahol meg 30–40–50, vagy akár 110 emberre van szükség. Tehát kiderült, hogy nincs kis tárgyalótermünk, ahol három-négy ember össze tud kuckózni vagy együtt tud dolgozni két napig, mert egy közös projekten dolgoznak. És nincs nagy tárgyalónk, ahol egy rovat meg tudja beszélni a terveit. Ez egy nehezebb váltás, és csak úgy lehet megcsinálni, ha clean desk rendszer van, azaz nincs senkinek asztala. Ez egy nagyobb probléma, mert nehezebb az átállás, és elveszítesz valami kis saját teret, és most a vírus miatt sem az a legjobb megoldás, a terjedés szempontjából, ha mindennap más ül azon a helyen. De szerintem a végső pont ez lesz, mert nem fogunk bővülni, hanem ugyanezen a téren egy más beosztással fog dolgozni a szerkesztőség jövő ilyenkorra.”

Azt ugyanakkor egyik beszélgetőtársunk sem jósolta, hogy a központi iroda/szerkesztőség olyasmí lenne, amire a közeljövőben már egyáltalán nem lesz szükség a médiában. „Kell egy főhadiszállás, ahol már csak a technikai háttér miatt is, mert bármikor bármi történhet, amikor hozzá lehet nyúlni valamihez” – mondta egyikük.

Több beszélgetőtársunk is úgy látta, hogy a járvány körülményei kényszerítő erővel hatottak az egyébként is szükséges változtatások végrehajtására, támogattak már beindult folyamatokat, gördülékenyebbé, de legalábbis gyorsabbá tettek termékfejlesztéseket és -bevezetéseket, nagyobb léptékű átalakításokat is.

„Normál körülmények között, ha nincs a járvány, akkor lehet, hogy még hónapokig ezen [az új rovaton] agyalunk és tervezünk, most meg kaptunk egy feladatot, hogy holnaptól ez van, és akkor gyorsan mindenki kapja össze magát. [...] Ezek így pörögtek folyamatosan. Nem nagyon volt idő arra, hogy filozofáljunk, hanem csinálni kellett. Nem biztos, hogy jó lett, de lehet, hogy nem lett rosszabb, mint ha hónapokig ültünk volna rajta, sőt.”

„Abban maradtunk, hogy egyszerre 25 ember benn lehet a szerkesztőségben [a mintegy 75-ből]. Ezt azért mondtuk, mert jöttek jelzések, hogy be akarnak jönni család és egyéb miatt. Párszor voltam benn meetingek miatt, és az a tapasztalatom, hogy bőven nincs 25 ember, 5–6 ember van, aki bejár kényszerűségből, különböző időpontokban. Én azt gondolom, ez egy gyorsítása volt egy olyan folyamatnak, amin lassan [mindenképpen] átment[ünk] volna. Lehet, hogy lassabban, mint egy fiatalabb cég, de most kötelező volt ezen átmenni. Ez olyan, mint mikor az ember a ragtapaszt lehúzza. Először lehetetlennek tűnik, hogy ezt meglépjük, most meg »ja, hogy ennyi volt az egész?« És mindenki érzi az előnyeit.”