

HIF-Rapport

2011:4

Rica som sesongarbeidsplass:

en studie av motivasjon, arbeidsmiljø og livet
utenom jobben på Nordkapp

Bente Heimtun



Høgskolen i Finnmark

	PUBLIKASJON: HiF-Rapport 2011:4 ISBN: 978-82-7938-166-2 ISSN: 0805-1062
Publikasjonens tittel: Rica som sesongarbeidsplass: en studie av motivasjon, arbeidsmiljø og livet utenom jobben på Nordkapp	Antall sider: 44 Dato: 18. august 2011 Pris: kr 66,- ekskl. mva
Forfatter: Bente Heimtun	Avdeling: Avdeling for nærings- og sosialfag
Oppdragsgiver: Utenriksdepartementet	Prosjekt: Lærestol i Arktisk turisme
Utdrag: Hver sommer ansetter Rica på Nordkapp rundt 200 medarbeidere for å drive sine tre virksomheter på Magerøya. Rapporten gir en oversikt over hva som kjennetegner disse ansatte, hvorfor de velger å jobbe for Rica og hva de synes om arbeidet, ledelsen og arbeidsmiljøet. Rapporten fokuserer også på hva de sesongansatte mener om boligen sin, hva de gjør i fritiden og hvordan de synes det er å bo og leve på Nordkapp. Til slutt i rapporten gir forskerens feltnotater et innblikk i hvordan en besøkende opplever et utvalg serviceleveranser.	
Vi bestiller ____ stk av publikasjonen: Navn: _____ Adresse/postnr: _____ Publikasjonen kan også bestilles ved henvendelse til Høgskolen i Finnmark, tlf 78 45 02 20 (Trykkeriet) / 78 45 05 00 (Servicetorget) eller pr e-post trykkeri@hifm.no	

Forord

Denne rapporten dokumenterer et delprosjekt i Høgskolen i Finnmarks Lærestol i Arktisk Turisme, et samarbeidsprosjekt mellom universiteter og høyskoler i Nord-Norge, Nord-Finland, Nord-Sverige, Canada og Island. Lærestolen er finansiert av Utenriksdepartementet. Fokuset i lærestolen er å studere turismeutvikling i Arktiske områder gjennom å kartlegge vilkårene for innovative og bærekraftige virksomheter og lokalsamfunn. En sentral del dreier seg om å forstå prosesser som påvirker utviklingen av vellykkede turistdestinasjoner i det sirkumpolære nord. Det handler om å etablere kunnskap som identifiserer og belyser betydningen av drivkrefter som entreprenørskap, sysselsetting, nettverk, myndigheter, forskning og organisering, samt stedlige, fysiske og kulturelle rammebetingelser.

Rapporten presenterer resultatene fra en spørreundersøkelse blant sesongansatte ved Ricas virksomheter: Nordkapphallen, Rica Hotell Honningsvåg og Rica Hotell Nordkapp sommeren 2010. Den gir også et innblikk i forskerens feltnotater under tre opphold ved bedriftene denne sommeren.

Undersøkelsen ville ikke vært mulig uten velvillig bistand fra Ricaledelsen på Magerøya. En spesiell takk rettes mot Øyvind Svane, personalsjef for Rica Hotellene Honningsvåg/Nordkapphallen. Bente Haug og Arvid Viken ved Høgskolen i Finnmark takkes for sine konstruktive tilbakemeldinger på innholdet i rapporten.

Alta, 3. juni 2011

Bente Heimtun

Prosjektleder

Innhold

Forord	1
Innhold.....	3
Sammendrag:.....	5
Summary:	7
1 Introduksjon.....	9
1.2 Bakgrunn for og formål med prosjektet	9
1.2 Rapportens oppbygging.....	9
2 Metode og undersøkelsesopplegg	10
3 Resultater fra spørreundersøkelsen	12
3.1 Kjennetegn ved de sesongansatte	12
3.2 Hva motiverte de sesongansatte	16
3.3 Hvordan oppfattet de sesongansatte jobben	19
3.4 Hvordan opplevde de sesongansatte fritiden.....	24
3.5 Positive og negative kommentarer	28
4 Feltarbeideren som observerende og reflekterende gjest	31
4.1 Frokosten	31
4.2 Rommet	35
4.3 Kompasset	38
5 Oppsummering og forslag til tiltak	41

Tabelliste

Tabell 1 Sosiodemografi og antall uker på Nordkapp. Prosent og N.....	12
Tabell 2 Sosiodemografi fordelt på ulike nasjonaliteter og i alt. Prosent.	13
Tabell 3 Arbeidserfaring fra reiselivet fordelt på ulike nasjonaliteter og i alt. Prosent.	13
Tabell 4 Arbeidssted sommeren 2010. Absolutte tall. N.	14
Tabell 5 Bosted sommeren 2010. Absolutte tall (N=42).	14
Tabell 6 Reisefølge sommeren 2010. Absolutte tall. N.	15
Tabell 7 Arbeidstid og arbeidstimer per uke sommeren 2010. Prosent og N.	15
Tabell 8 Hva lønnen skal brukes til. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad. Prosent og N.	15
Tabell 9 Faktorer som var viktig (andel som svarer ganske viktig og svært viktig (4 og 5 på en fempunktsskala)) for å velge å jobbe i Rica på Nordkapp sommeren 2010. Prosent og N.	17
Tabell 10 Faktorer (andel som svarer ganske viktig og svært viktig (4 og 5 på en fempunktsskala)) som påvirker en søknad om jobb på Rica, Nordkapp sommeren 2011. Prosent og N.	18
Tabell 11 Sannsynlighet for å søke jobb på Nordkapp (Rica) neste sesong. Andel som svarer ganske stor og svært stor (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.....	18
Tabell 12 De sesongansattes tilfredshet med Ricas tilrettelegging av arbeidsstedene, opplæring og evner til å kommunisere med de ansatte. Andels om oppgir disse som ganske tilfredshet og svært tilfreds (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.....	19
Tabell 13 De sesongansattes tilfredshet med arbeidsstedets ledelses tilrettelegging av arbeidsoppgaver, arbeidsmiljø og ledelse. Andel som oppgir disse som ganske tilfredshet og svært tilfreds (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.....	20
Tabell 14 De sesongansattes opplevelse av konflikter på avdelingen. Andel som oppgir at dette skjer ganske ofte og ofte (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.	20
Tabell 15 Synspunkter på arbeidet. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.	21
Tabell 16 Synspunkter på turistene. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.	21
Tabell 17 Oppfatninger av turistenes syn på et utvalg produktelementer. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala) og som svarer og ikke aktuelt. Prosent og N.	22
Tabell 18 De sesongansattes synspunkter på ni påstander om arbeidsplassen og ledelsen. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.	23
Tabell 19 Tilfredshet med bosted når det gjelder standard, beliggenhet og det sosiale. Andel som oppgir i ganske stor grad, i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala) og som svarer ikke aktuelt. Prosent og N.	25
Tabell 20 Vurdering av 27 fritidsaktiviteter. Andel som oppgir ganske ofte, svært ofte (4 og 5 på en fempunktsskala) og som svarer ikke aktuelt. Prosent og N.....	26
Tabell 21 Hvor mange timer i fritiden gjennomsnittelig tilbrakt alene og sammen med venner (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent.	27
Tabell 22 Synspunkter på livet på Nordkapp. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.	28

Sammendrag:

Rica som sesongarbeidsplass: en studie av motivasjon, arbeidsmiljø og livet utenom jobben på Nordkapp

Beskrivelsen av de som deltok (N=42) i undersøkelsen viser at de fleste var norske og svenske kvinner mellom 20-25 år som var i begynnelsen av sin utdanning. En del av dem hadde erfaring fra jobber i reiselivet, men få hadde reiselivsrelevant utdanning. Et fåtall respondenter kom fra andre europeiske land (AEL). Disse respondentene jobbet lengst (9-16 uker) på Nordkapp. Omlag 40 prosent av alle respondentene hadde mer enn et arbeidssted, de fleste jobbet imidlertid i Nordkapphallen. 80 prosent hadde ikke lederansvar. Mange av respondentene bodde på Lagunen eller privat og de kom enten alene eller med venner til Magerøya.

De viktigste motivene for at disse unge voksne søkte jobb ved Ricas virksomheter på Nordkapp sommeren 2010 var det internasjonale miljøet, lønnsnivået og muligheter for å bruke språkkunnskaper. Hva som motiverte var imidlertid noe forskjellig avhengig av hvor respondentene kom fra. Nordmennene var for eksempel mindre opptatt av lønnen og svenskene la minst vekt på verdien av å jobbe i reiselivet. For svenskene var det mer viktig at de ble tilbudt et billig sted å bo.

Disse faktorene påvirket også respondentenes sannsynlighet for å komme tilbake neste sesong. De oppfattet trolig at det internasjonale miljøet skapte et godt arbeidsmiljø, de var tilfredse med arbeidsoppgavene og lønnsnivået. Om lag to av fem sesongansatte oppga videre at de ville anbefale sine venner å søke jobb på Nordkapp neste år og at de ville søke samme stilling på samme avdeling igjen. Sannsynligheten for at de fra de andre europeiske landene ville gjøre dette var gjennomgående større enn blant de fra Norge og Sverige.

De sesongansatte hadde mange meninger om arbeidsstedet, arbeidsmiljøet, ledelsen og kollegaer. Totalt sett var de ofte fornøyde med antall ansatte på hver vakt og Ricaledelsens evner til å lede arbeidsplassen. Minst tilfredse var de med tilretteleggingen av opplæringen og antall timer satt av til dette. Når det gjaldt ledelsen og arbeidsmiljøet var respondentene mest fornøyde med samarbeidet mellom kollegaene på avdelingen, arbeidsmiljøet på avdelingen, mulighetene for å ta ansvar for eget arbeid og en rettferdig fordeling av arbeidsoppgavene. De var minst tilfredse med samarbeidet med andre avdelinger, ledelsens tilrettelegging av arbeidsoppgaver og pauser, samt ledelsens evner til å kommunisere med de ansatte. Respondentene var også ofte skeptiske til kvaliteten på de produktene som ble tilbydd, hvor velfungerende Ricas virksomheter på Nordkapp var, samt om den faste ledelsen brydde seg om sine ansatte. De mente ofte at personalpolitikken og lønnspolitikken ikke var svært god.

Flesteparten av de sesongansatte opplevde sjelden konflikter mellom kollegaer og mellom kollegaer og avdelingens leder. Halvparten av respondentene opplevde derfor arbeidet som interessant, om enn fysisk slitsomt. Mange av respondentene svarte at det var fantastisk å ha jobbet på en av verdens unike attraksjoner.

Mange av respondentene fikk bosted gjennom Rica og var ofte kun delvis tilfredse med standarden på boligen (ofte Lagunen). Særlig dårlig rengjøringen av kjøkken, dårlig

internettoppkobling og begrensede muligheter for å lagre og lage mat var forholdene som peke seg ut for Lagunen. Beliggenheten og lysisoleringen derimot var flere fornøyde med.

I fritiden var mange av respondentene lite aktive og brukte ofte denne tiden til å sove, slappe av, se på film eller være på nettet. Sesongansatte fra de andre europeiske landene brukte mer tid på å bli kjent med lokalbefolkningen og å shoppe i Honningsvåg enn nordmennene og svenskene. De norske sommeransatte var oftere ute på byen og spiste mer snop enn de andre. De svenske respondentene derimot var oftere på rommet, kjøkkenet og tv-stuen sammen med andre.

70 prosent av svenskene følte at de levde utenfor virkeligheten og at de ble døgnville på Nordkapp. Nordmennene var de som i størst grad ble tiltaksløse/passive/sløve i fritiden og oftest kun ønsket å sove etter jobben. Søvn appellerte også til de fra andre europeiske land.

Flere av de sesongansatte hadde til dels sterke kritiske meninger om Ricas virksomheter på Nordkapp når det gjaldt organisering, styring og ledelse. Samtidig var de også svært begeistret for arbeidsmiljøet og kollegaene på jobben.

Feltnotatene fra frokostbespisningen, rengjøringen av rommet og situasjonsbeskrivelsen av Kompasset synliggjør noen av de utfordringene Ricas virksomheter på Nordkapp har som følge av sesongbasert turisme og sysselsetting. Det synes vanskelig å opprettholde en jevn kvalitet og standard på serviceleveransene når arbeidskraften er sesongbasert og ressursene til opplæring er begrenset. Dette kan virke negativt på gjestenes opplevelser av Nordkapp og svekke Ricas merkevarebygging knyttet til Det Gode Vertskapet.

Summary:

Rica as seasonal work place: A study of motivation, work environment and life outside work at the North Cape.

Every summer the largest hotel chain in Norway, Rica hires about 200 workers from all over Norway and other European countries to operate its four businesses at the North Cape (Rica Hotel Honningsvåg, Rica Hotel Bryggen, Rica Hotel North Cape and the North Cape Hall) in the summer season. This report provides an overview of the characteristics of these workers, why they choose to work for Rica and what they think about work, management and work environment. The report also focuses on the workers spare time and how they feel about living at the North Cape. The researcher's field notes give an insight into how visitors may experience some of the services and products delivered.

The seasonal workers (N = 42) partaking in this survey were mostly Norwegian and Swedish women aged 20-25 years, at the beginning of their higher education. A small number of the respondents came from other European countries (AEL). These latter respondents worked the longest (9-16 weeks). In general some of the participants had previous experiences from working in the tourism and hospitality industry, and a few had relevant education. Approximately 40 percent had more than one workplace in Rica, most of them worked in the North Cape Hall. 80 percent had no management responsibilities. Many of the respondents lived in a previous cabin motel, *Lagunen* or private and they came alone or with friends to the island Magerøya.

The main motives for these young adults' job applications were the international environment in Rica's enterprises at the North Cape, the high wages and the opportunities to use language skills. What motivated less was slightly different depending on where the respondents came from; the Norwegians, for instance, were less concerned with the high pay and the Swedes were less interested in the value of working in the tourism and hospitality industry. For the Swedes, it was more important that Rica offered a cheap place to stay.

These motivational factors will probably affect their likelihood to return next season. A future decision to apply again will also likely be affected by the fact that the respondents highly valued the international work environment this year, and that they were satisfied with this year's work assignments and wages. About two out of five workers stated that they would recommend their friends to apply for jobs at the North Cape next year and that they themselves would apply for the same position again. The probability that the respondents from the AEL would do this was generally higher than among those from Norway and Sweden.

The seasonal workers were also asked about experiences with and opinions on work, work environment, managers and colleagues. Overall, the respondents were the most satisfied with the number of workers on each shift and the fixed Rica management's capabilities to administer the workplaces. Regarding management and work environment the respondents liked the cooperation of colleagues, the work environment in the department, the opportunities to take responsibility for own work and a fair distribution of tasks. The respondents were the least satisfied with the in-house training and the number of hours devoted to this. They were also the least satisfied with the cooperation with other

departments at the work place, the seasonal managers' organization of the work place and breaks, as well as the managers' ability to communicate with the workers. The respondents were also often sceptical about the quality of the products being offered, the well functioning of Rica's enterprises at the North Cape, and whether the fixed management cared about their seasonal workers. They often felt that the personnel policy and wage policy was not very good.

Moreover, most of the seasonal workers rarely experienced conflicts between colleagues and between colleagues and the closest manager. Half of the respondents felt, therefore, that the work was interesting, though physically tiring. Many of the respondents replied that it was wonderful to have worked at one of the world's unique attractions.

Many of the respondents rented lodgings through Rica and were often only partially satisfied with the standard of this accommodation (often *Lagunen*). They were, in particular, dissatisfied with the cleaning of the kitchen, the internet connection and the opportunities for storing and cooking food. The location and light isolation, on other hand, were fine.

In the spare time, many of the respondents were inactive and often used this time to sleep, relax, watch movies or be on the web. The respondents from the AEL spent more time getting to know local people and to shop in Honningsvåg than the Norwegians and Swedes. The Norwegian workers were more often out on the town and ate more candy than the others. The Swedish respondents, however, were more often at home in the room, in the kitchen and the TV room with others.

70 percent of the Swedes felt that they lived 'in a bubble' and that they lost track of the time of day. The Norwegians often felt without initiative/passive/mope in the spare time and they often only wanted to sleep after work. Sleep also appealed a lot to those from the AEL.

Several of the seasonal workers were critical to Rica's enterprises at the North Cape in terms of organization, management and leadership. At the same time they were also very enthusiastic about the work environment and the co-workers.

The field notes from the breakfast and of the cleaning of the room at Rica Hotel Honningsvåg, as well as the description of Kompasset Restaurant in the North Cape Hall highlighted some of Rica's challenges with seasonal employment. These notes suggested that due to the seasonal work force and limited resources invested in training it was often difficult to maintain a consistent quality and standard of the services and products delivered. It was put forward that this could impact the tourists' experiences negatively, hence, weaken Rica's brand *Det Gode Vertskapet* (Your friendly host).

1 Introduksjon

1.2 *Bakgrunn for og formål med prosjektet*

Norske myndigheter har gjennom nordområdesatsingen lagt vekt på utvikling av kunnskap om reiseliv og turisme. Deler av denne satsingen er håndtert av Utenriksdepartementet i form av en lærestol i Arktisk turisme. Den studien som rapporteres her er et delprosjekt i denne satsingen og den beskriver sesongbasert sysselsetting på Nordkapp.

Hver sommer har Nordkapphallen om lag 200 000 besøkende, noe som innebærer et behov for rundt 200 arbeidstakere for å drive Ricas tre hoteller på Magerøya og Nordkapphallen. Formålet med studien er å belyse Rica som arbeidsplass for unge voksne (18-30 år) i sommersesongen. Fokus er på å forstå hva som motiverer disse unge voksne til å dra til Nordkapp og å kartlegge hvilke erfaringer de gjør seg ved å jobbe, leve og bo der i en hektisk sommersesong. En av grunnene til å trekke inn fritidsaspekter er å få kunnskap om hvordan de sesongansatte vurderer den boligen som formidles gjennom Rica samt å finne ut hvordan de bruker fritiden og tilbudene i Honningsvåg. Rica eier Lagunen, et gammelt motell som er gjort om til hybler for de sesongansatte. Der bor mange av de sesongansatte, på to- eller tremannsrom. I tillegg brukes forskerens feltnotater til å belyse hvordan kompetanse og opplæring bidrar til å styrke og svekke gjestenes opplevelser av Ricas virksomheter og dermed merkevarebyggingen av Det Gode Vertskapet.

1.2 *Rapportens oppbygging*

I kapittel 2 redegjøres det for metodene som er brukt og hvordan undersøkelsen er blitt gjennomført. I tillegg presenteres de problemstillingene som den empiriske undersøkelsen søker å belyse.

Kapitel 3 og 4 er viet resultatene av spørreundersøkelsene og forskerens feltnotater. Her belyses kjennetegn ved de sesongansatte, grunner til at de velger å jobbe for Ricakjeden på Nordkapp, hvordan de har opplevd arbeidsplassen, ledelsen og møtene med turistene, samt hva de har gjort i fritiden og hvordan de har bodd. Kapitel 4 som tar for seg feltnotatene belyser service- og produktleveranser ved frokosten på Rica Hotell Honningsvåg og rengjøringen av forskerens hotellrom, i tillegg til et øyeblikksbilde av Kompasset, en restaurant i Nordkapphallen. Her legges det vekt på betydningen av kompetanse, erfaring og ledelse.

I kapittel 5 oppsummeres hovedresultater og noen forslag til tiltak foreslås.

2 Metode og undersøkelsesopplegg

Sommeren 2010 hadde Rica på Nordkapp 207 sommeransatte fordelt på Nordkapphallen, Rica Hotel Nordkapp, Rica Hotel Honningsvåg og Bryggen Hotell (kun åpent i kortere perioder). Dataene i denne undersøkelsen baserer seg på et elektronisk spørreskjema (Questback) som ble sendt på epost til 132 sommeransatte i perioden september – november 2010. Skjemaet var tilgjengelig på norsk og engelsk. Fire av epostadressene viste seg å være ugyldige. Etter gjentatte purringer hadde 42 personer fylte ut skjemaet. Dette ga en svarprosent på 33. Skjemaet var selvinstruerende og basert på selvutfylling. Utfyllingen tok om lag 15 minutter.

Spørreskjemaet bestod av 39 spørsmål som kartla sosiodemografiske kjennetegn, ansettelsesforholdet i Ricas virksomheter på Nordkapp, motivasjon, tilfredshet med arbeidssted og bolig, syn på arbeidsdagen, arbeidsmiljø og turistene, samt synspunkter på en eventuell ansettelse til neste år. I tillegg ble også fritidssysler kartlagt. Respondentene kunne også med egne ord skrive inn positive og negative kommentarer til sitt opphold på Nordkapp. Alle spørsmålene var laget med basis i informasjon som framkom gjennom 44 intervjuer med 24 sommeransatte sommeren 2010 og et pilotskjema som ble testet ut på noen av dem.

Analysene i denne rapporten bygger på et ikke-representativt utvalg. Dette betyr at dataene ikke er representative for populasjonen. Det er altså ikke mulig å dra generaliserbare slutninger fra de som har fylt ut spørreskjemaet til alle som var ansatte sommeren 2010. Imidlertid er det rimelig å anta at resultatene gir et rimelig bilde på de sesongansattes oppfatninger, tilfredshet og motiver.

Det er lagt vekt på å klargjøre forskjeller mellom ansatte fra Norge, Sverige og andre europeiske land (AEL). Denne inndelingen skyldes at Rica i hovedsak rekrutterer arbeidstaker fra Norge og Sverige, men også sporadisk fra andre land i Europa. Særlig i forbindelse med rekruttering av sesongansatte er det viktig å kartlegge om det finnes forskjeller basert på bostedsland, slik at man kan spisse strategiene. Det vil også være viktig å belyse om bostedsland påvirker holdninger til og tilfredshet med arbeidet og livet på øya.

Dataene i denne undersøkelsen baserer seg også på forskerens feltnotater i ukene 24, 27 og 32 i 2010 da forskeren var en betalende gjest på Rica Hotell Honningsvåg. Disse notatene beskriver arbeidssituasjoner, produkter, tjenester og sosiale prosesser. Målet med notatene er å gjengi særtrekk og egenskaper ved situasjoner på og opplevelser av arbeidsplassene og de produkter og tjenester som ble levert. De fleste av notatene er skrevet i løpet av observasjonen, noen få er skrevet etterpå. På Rica Hotell Honningsvåg er det også tatt bilder for gi en visuell formidling av situasjoner og setninger. I analysen av feltnotatene er det fokusert på observasjoner av tre ulike setninger: frokostserveringen for individuelle gjester på Rica Hotell Honningsvåg, rengjøringen av forskerens rom på samme hotell og et øyeblikk-bilde av Kompasset (restaurant i Nordkapphallen).

I analysen vil følgende deltemaer bli belyst:

1. Først presenteres en generell beskrivelse av 176 ansatte. Så framstilles en mer spesifikk beskrivelse av de 42 respondentene som deltok i undersøkelsen. For begge gruppene legges det vekt på kjønn og nasjonalitet, for den gruppen som besvarte undersøkelsen redegjøres det også for utdannelse, sivil status, arbeidssted og arbeidserfaring hos Rica, bosted på Magerøya, hvem man dro sammen med til Nordkapp og hva lønnen skulle brukes til.
2. Med tanke på å utvikle en adekvat strategi for å rekruttere nye medarbeidere er det viktig å få innsikt i grunner til at de unge voksne valgte å jobbe for Rica på Nordkapp, og hva som påvirker dem til å søke igjen. Et sentralt spørsmål er: Hva motiverer unge voksne fra inn- og utland til å søke jobb på Nordkapp?
3. Kunnskaper om arbeidssituasjonen og de unge ansattes tilfredshet med arbeidsstedet, arbeidsoppgaver, kollegaer, ledelse, personalpolitikk, antall arbeidstimer og lønn er viktig for at Rica skal kunne kommunisere med og lede arbeidstakerne og virksomhetene på en tilfredsstillende måte. Noen sentrale spørsmål er: I hvilken grad er de unge voksne fra inn- og utland tilfreds med arbeidsmiljøet på sin avdeling/arbeidssted, og i hvilken grad er de tilfreds med Ricas personalpolitikk, herunder opplæring og kompetanseoverføring?
4. Fritiden er en viktig del av unge menneskers liv. Kunnskaper om hvordan de til dels mobile arbeidstakerne opplever fritiden, hva de gjør etter jobben og hvordan de liker den boligen som Rica skaffer dem er viktig for å skape trivsel, ikke bare i fritiden, men også på arbeidsstedet.
5. Relevante kunnskaper og ferdigheter er to forutsetninger for positive møter mellom reiselivsbedrifter og gjester og for å styrke merkevarebygging. Dette er en utfordring for sesongbaserte arbeidsplasser med mobile og til dels ufaglærte arbeidstakere. Det er derfor viktig å belyse hvordan kompetanse og opplæring bidrar til å styrke og svekke gjestenes opplevelse av de varer og tjenester som leveres.

3 Resultater fra spørreundersøkelsen

I denne delen av rapporten blir det fokusert på kjennetegn ved de sesongansatte slik som kjønn, alder, arbeidserfaring og utdanning. Deretter legges det vekt på hva som motiverer ansatte fra Norge, Sverige og andre europeiske land (AEL) til å søke jobb hos Rica på Nordkapp. Så følger en del om respondentenes arbeidserfaringer og hvordan de oppfatter sitt arbeidssted og arbeidsgiver. Videre rapporteres det hva de sommeransatte gjør i fritiden. Til slutt presenteres respondentenes positive og negative kommentarer til arbeidsplassen, fritiden og stedet.

3.1 Kjennetegn ved de sesongansatte

Totalt sett var det 207 sommeransatte på Nordkapp sommeren 2010. Tabell 1 viser en oversikt over 176 av disse: tre av fem var kvinner og mer en syv av ti var mellom 17 og 26 år. I underkant av 50 prosent bodde i Norge, ellers kom over 30 prosent fra Sverige. Resten av de sesongansatte kom fra andre europeiske land som Spania, Polen, Litauen og Tyskland. Syv av ti personer var ansatt mellom seks og 12 uker.

Tabell 1 Sosiodemografi og antall uker på Nordkapp. Prosent og N.

	Prosent	N
Kjønn		176
Kvinne	60	
Mann	40	
Alder		176
17-20 år	17	
21-23 år	38	
24-26 år	21	
27-30 år	6	
31-34 år	6	
Over 34 år	12	
Nasjonalitet		170
Norge	35	
Innvandrere til Norge (Irak, Somalia, o.l.)	12	
Sverige	34	
Spania	6	
Polen	2	
Tyskland	2	
Litauen	2	
Danmark	1	
Finland	1	
Tsjekia	0,6	
Latvia	0,6	
Antall uker på Nordkapp		142
3 uker eller mindre	2	
4-5 uker	10	
6-9 uker	46	
10-12 uker	26	
13 uker eller mer	16	

I spørreundersøkelsen deltok 42 personer, herav 12 fra Norge, 20 fra Sverige og ti fra de andre europeiske landene (Finland, Danmark, Litauen, Tyskland, Spania og Polen). Fire av de norske respondentene var oppvokst i Honningsvåg. To av disse bodde fremdeles i byen.

Tabell 2 viser at fire av fem respondenter var kvinner og at hovedtyngden var mellom 20-25 år. Respondentene fra de andre europeiske landene var oftest de eldste. De fleste av respondentene var single eller hadde kjæreste, kun et fåtall bodde med partner hjemme. Over 80 prosent var nettopp ferdig med videregående utdanning, eller holdt på med en bachelorgrad på universiteter eller høyskoler. Flest respondenter fra de andre europeiske landene hadde den høyeste utdannelsen.

Tabell 2 Sosiodemografi fordelt på ulike nasjonaliteter og i alt. Prosent.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Kjønn					42
Kvinne	100	80	50	79	
Mann	0	20	50	21	
Alder					42
17-19 år	33	15	0	17	
20-25 år	50	85	40	64	
26-33 år	17	0	60	19	
Sivil status					42
Ektepar/sambo med barn	0	0	20	5	
Enslig forelder med barn	0	5	0	2	
Ektepar sambo uten barn	25	0	0	7	
Single	50	55	70	57	
Kjæreste	25	40	10	29	
Utdanning					41
Videregående skole	50	32	10	32	
103 års høyere utdanning	42	58	40	50	
4-5 års høyere utdanning	0	5	20	7	
Mer enn 5 års høyere utdanning	8	5	30	12	

Om lag fire av fem hadde ikke reiselivsfaglig utdanning (tabell 3), men vel halvparten hadde jobbet i reiselivet tidligere, dette gjaldt særlig de fra de andre europeiske landene. Tre av fem respondenter var nettopp ferdig med sin første sesong på Nordkapp. Flere av de norske respondentene hadde arbeidet på Nordkapp tre sesonger eller mer. De norske og svenske respondentene jobbet i hovedsak fem til 12 uker på Nordkapp, mens de fra de andre europeiske landene jobbet oftest ni til 16 uker.

Tabell 3 Arbeidserfaring fra reiselivet fordelt på ulike nasjonaliteter og i alt. Prosent.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Reiselivsfaglig utdanning					42
Ja	25	5	20	14	
Nei	75	95	80	86	
Erfaring fra reiselivet					41
Ja	50	37	70	49	
Nei	50	63	30	51	
Sesonger på Nordkapp					42
1 sesong	58	50	80	60	
2 sesonger	0	25	10	14	
3 sesonger	8	10	0	7	
4 sesonger eller mer	34	15	10	19	
Antall uker på Nordkapp					42
4 uker eller mindre	8	5	0	5	
5-8 uker	33	65	10	43	
9-12 uker	33	25	60	36	
13-16 uker	17	5	20	12	
17 uker eller mer	8	0	10	5	

Tabell 4 synliggjør at 15 av respondentene hadde mer enn ett arbeidssted. Om lag 10 av disse hadde Nordkapphallen som det primære arbeidsstedet. Tabellen viser videre at disse ansatte hadde jobbet på ni ulike avdelinger, med hovedvekt på serveringsstedene, gavebutikken og husøkonomi. 33 av respondenter hadde ikke et lederansvar i jobben.

Tabell 4 Arbeidssted sommeren 2010. Absolutte tall. N.

	Norge	Sverige	AEL	N
Arbeidssted				
Rica Hotell Nordkapp	5	4	4	13
Rica Hotell Honningsvåg	5	5	4	14
Nordkapphallen	13	5	8	26
Avdeling				
Kjøkken	0	1	2	3
Restaurant, kaffehuset	6	8	0	14
Bar	1	4	1	6
Hotellresepsjon	3	4	0	7
Resepsjon Nordkapphallen	1	1	3	4
Gavebutikk	4	5	0	9
Husøkonom/rom	2	3	3	8
Bommen	0	1	1	2
Serviceteam Nordkapp	0	2	3	5
Lederansvar				
Ja	4	4	0	8
Nei	8	15	10	33



Figur 1 Turistene kjøper suvenirer i gavebutikken, Nordkapphallen

Ifølge tabell 5 bodde mange av respondentene på Lagunen, Nordkapphallen eller i privat leilighet/hus. Det siste boalternativet gjaldt særlig de norske arbeidstakerne. Tabellen synliggjør også at 12 av respondentene hadde mer enn et bosted.

Tabell 5 Bosted sommeren 2010. Absolutte tall (N=42).

	Norge	Sverige	AEL	I alt
Lagunen	2	14	5	21
Nordkapphallen	0	8	5	13
Bryggen Hotell	2	2	0	4
Leilighet leid av Rica	1	1	0	2
Privat leilighet/hus	10	1	2	13

Nesten halvparten av respondentene reiste alene til Nordkapp. Tabell 6 viser videre at særlig de svenske arbeidstakerne dro sammen med venner. De tre respondentene som oppga annet som reisefølge skrev at de bodde i Honningsvåg og at de dro alene, men kjente alle på avdelingen fra før av.

Tabell 6 Reisefølge sommeren 2010. Absolutte tall. N.

	Norge	Sverige	AEL	N
Alene	8	6	6	20
Med søsken	0	3	0	3
Med annen familie	1	0	3	4
Med kjæreste	1	3	2	6
Med venner	0	13	1	14
Annet	3	0	0	3

Fire av fem sesongansatte jobbet mellom 31 og 45 arbeidstimer i uken, mens ni av ti jobbet under 55 timer (tabell 7). Tre av fem jobbet doble vakter, dette gjaldt oftest de fra de andre europeiske landene. Det var særlig respondentene fra Sverige som jobbet flest doble vakter, etterfulgt av nordmennene. Fire av fem norske ansatte jobbet imidlertid ikke mer enn fire doble vakter i uken.

Tabell 7 Arbeidstid og arbeidstimer per uke sommeren 2010. Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Antall timer per uke					41
Inntil 30 timer	9	0	0	2	
31-37 timer	36	35	40	37	
38-45 timer	36	50	30	42	
46-55 timer	0	5	20	7	
Mer enn 55 timer	18	10	10	12	
Antall doble vakter i uken					40
Aldri	36	37	60	43	
Mindre enn 1 gang	9	32	20	23	
1-2 ganger	36	21	0	20	
3-4 ganger	0	5	10	5	
Mer enn 4 ganger	18	5	10	10	

De sesongansatte ble også spurt om hva de skulle bruke lønnen til etter sesongen var over (tabell 8). Noe mer enn tre av fem skulle i stor grad ikke bruke pengene på ferieturer, sparing og husleie. Vel 25 prosent skulle i stor grad benytte pengene til dagligvarer.

Det var særlig respondentene fra Sverige som i stor grad skulle bruke lønnen på ferie, mens de fra de andre europeiske landene skulle i størst grad betale andre regninger. Nordmennene var de av respondentene som i minst grad skulle bruke pengene på dagligvarer, ferieturer, husleie og sparing.

Tabell 8 Hva lønnen skal brukes til. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad. Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Ferietur	17	56	30	38	40
Sparing	25	42	44	38	40
Husleie	25	38	40	35	40
Andre regninger	25	22	50	30	40
Dagligvarer	9	28	40	26	39



Figur 2 Turist som besøker postkontoret, Nordkapphallen

Oppsummert viser denne beskrivelsen at de fleste som fylte ut skjemaet var kvinner mellom 20-25 år fra Norge og Sverige, i begynnelsen av sin utdanning. En del av respondentene hadde erfaring fra jobber i reiselivet, men sjelden reiselivsrelevant utdanning. Særlig respondenter fra de andre europeiske landene jobbet lengst (9-16 uker) på Nordkapp. Ca 40 prosent av respondentene hadde mer enn et arbeidssted, de fleste jobbet på Nordkapphallen og 80 prosent hadde ikke lederansvar. De fleste av respondentene bodde på Lagunen eller privat og de kom enten alene eller med venner til Magerøya. Rundt 60 prosent av respondentene skulle i liten grad bruke lønnen på ferie, sparing og husleie. Over halvparten av svenskene planla å bruke pengene på ferie, mens halvparten av de fra de andre europeiske landene skulle betale andre regninger enn husleien.

3.2 Hva motiverte de sesongansatte

Respondentene ble bedt om å vurdere 23 faktorer som var relatert til hvorfor de valgte å jobbe for Rica på Nordkapp (tabell 9). De fire viktigste grunnene var muligheter for å: tjene mye penger, jobbe i et internasjonalt miljø, jobbe mange timer og å bruke språkkunnskaper. Selv om muligheter for å jobbe i et internasjonalt miljø kom på andreplass var denne faktoren viktigst for alle nasjonalitetene. Det som i minst grad var viktig var muligheter for å: jobbe med (andre) svensker, date nye mennesker, samt fastlønn og lederansvar.

Når det gjaldt muligheter for å tjene mye penger var dette noe som i svært stor grad motiverte svenskene og til dels de fra de andre europeiske landene. I tillegg til høy lønn og mange arbeidstimer vektla svenskene også billig bosted, tilbud om bosted og kombinasjonen bosted/lønn. Sistnevnte var også viktig for de fra de andre europeiske landene. Disse ansatte var videre mest motiverte av ønsket om å bli kjent med reiselivet, jobbe i reiselivet, jobbe i Rica-kjeden og å gjøre en karriere i reiselivet. De var også mest opptatt av å bli kjent med lokalbefolkningen. De jobbrelaterte motivene gjaldt også for respondenter fra Norge, om enn i litt mer grad. Nordmennene ønsket i tillegg å treffe gamle venner og å være sammen med kjæresten.

Tabell 9 Faktorer som var viktig (andel som svarer ganske viktig og svært viktig (4 og 5 på en fempunktsskala)) for å velge å jobbe i Rica på Nordkapp sommeren 2010. Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Tjene mye penger	50	100	70	80	42
Jobbe i et internasjonalt miljø	75	70	70	71	42
Jobbe mange timer	42	75	70	64	42
Bruke språkkunnskaper	67	60	70	64	42
Jobbe på Nordkapp	58	55	60	57	42
Bli kjent med nye sesongarbeidere	50	55	60	55	42
Bli kjent med reiselivet	58	35	70	50	42
Jobbe i reiselivet	50	35	70	48	42
Nordkapp på CV	33	55	50	48	42
Billig bosted	8	74	40	46	41
Pakken (lønn og bosted)	8	60	60	45	42
Bli kjent med stedets natur	42	45	50	45	42
Jobbe i Ricakjeden	42	35	60	42	
Tilbud om bosted	8	63	40	41	41
Karriere i reiselivet	25	35	60	38	42
Bli kjent med stedets kultur	42	25	50	36	42
Treffe gamle venner	50	20	40	33	42
Være sammen med kjæreste	50	25	20	31	42
Bli kjent med lokalbefolkningen	33	10	60	29	42
Lederansvar	8	32	40	27	41
Fastlønn	8	26	40	24	41
Date nye mennesker	8	10	60	22	42
Jobbe med svensker	8	10	30	14	42

De sesongansatte ble videre bedt om å vurdere hvor viktig 22 faktorer var for om de kom til å søke jobb på Nordkapp igjen neste sesong (tabell 10). Det var særlig tre forhold som totalt sett virket motiverende fra denne sesongen: trivsel med kollegaene, lønnen og arbeidsoppgavene. Videre var det to forhold som ville gjøre en slik beslutning vanskelig: avstanden fra hjemsted og klima. At fastlønn kom langt ned på listen kan henge sammen med at denne typen avlønning ikke var aktuelt for mange av respondentene.

Felles for alle nasjonalitetene var trivsel med kollegene. Rundt syv av ti fra de andre europeiske landene svarte også at deres potensielle søknad i stor grad ville være påvirket av at de likte å jobbe i reiselivet, bosted og reisevei og reisetid til og fra arbeidsstedet, samt at de fikk nok arbeidstimer i 2010. Rundt syv av ti svenskers potensielle søknad ville også være påvirket av at de tjente nok penger i 2010. Rundt syv av ti norske sesongarbeidere ville være påvirket av trivsel med arbeidsoppgavene, med å jobbe i reiselivet, med ledelsen, med å bo i Honningsvåg og at de likte seg på avdelingen.

En potensiell søknad fra respondentene fra de andre europeiske landene ville i mindre grad være påvirket av om venner eller kjæreste søkte jobb på Nordkapp. Reiseveien til og fra arbeidssted samt fastlønn ville i minst grad motivere svenskene til å søke på nytt. Fastlønnen virket heller ikke særlig motiverende på de norske respondentene, ei heller tilfredsheten med romkameraten denne sommeren.

Tabell 10 Faktorer (andel som svarer ganske viktig og svært viktig (4 og 5 på en fempunktsskala)) som påvirker en søknad om jobb på Rica, Nordkapp sommeren 2011. Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
At jeg trivdes med kollegaene	83	80	70	79	42
At jeg tjente nok penger	67	74	60	68	41
At jeg trivdes med arbeidsoppgavene	83	63	60	66	41
At jeg trivdes med å jobbe i reiselivet	75	50	70	63	40
At jeg trivdes på arbeidsstedet	68	60	60	62	42
At jeg trivdes med timelønn	50	63	70	61	41
At jeg trivdes på avdelingen	75	53	60	61	41
At jeg trivdes med bostedet	58	53	70	59	41
At jeg trivdes med ledelsen	75	44	60	58	40
At jeg fikk mange nok arbeidstimer	50	47	70	54	41
At jeg trivdes med naturen	50	40	60	48	42
At jeg trivdes i Honningsvåg	75	26	40	44	41
At jeg trivdes med romkameraten	8	53	40	37	41
At jeg trivdes med lederansvar	44	26	40	32	41
At flere av mine venner vil søke jobb på Nordkapp	25	40	10	31	42
Muligheter for å søke en jobb som er mer relevante for min utdannelse	33	20	40	29	42
At jeg trivdes med reiseveien til/fra arbeidssted	34	5	67	28	40
At jeg trivdes med reisetiden til/fra arbeidssted	33	11	67	28	40
At min kjæreste vil søke jobb på Nordkapp	25	21	10	21	41
At avstanden til hjemsted er til å leve med	25	26	0	21	41
At jeg trivdes med klimaet	25	16	20	20	41
At jeg trivdes med fastlønn	16	8	30	17	41

En annen variabel som sier noe om de sesongansattes motivasjon for å jobbe for Rica på Nordkapp i framtiden er sannsynligheten for å søke jobb på nytt og om de vil anbefale sine venner å søke. Tabell 11 viser at noe over tre av fem respondenter i mindre grad ville anbefale sine venner å søke jobb på Nordkapp og at de selv ikke kunne tenke seg å søke samme stilling på samme avdeling til neste år.

Når det gjaldt sannsynligheten for å komme tilbake og å anbefale sine venner å jobbe på Nordkapp var det forskjeller mellom de ulike nasjonalitetene. Sannsynligheten for at de fra de andre europeiske landene ville gjøre dette var gjennomgående større enn hos nordmennene og svenskene. De norske sesongansatte var i minst grad overbevist om at de ville anbefale sine venner å søke jobb på Nordkapp, mens de fra Sverige var i minst grad sikre på om de kom til å søke neste sesong. Svenskene var i større grad en de fra Norge opptatte av å jobbe på samme avdeling, om enn ikke i samme stilling.

Tabell 11 Sannsynlighet for å søke jobb på Nordkapp (Rica) neste sesong. Andel som svarer ganske stor og svært stor (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
At du vil anbefale dine venner om å søke jobb på Nordkapp (Rica) neste sesong	27	47	70	48	40
At du søker jobb på Nordkapp (Rica) neste sesong	33	27	80	46	41
At du søker jobb på samme avdeling neste sesong	33	47	60	46	41
At du søker samme stilling neste sesong	42	37	60	44	41

I denne delen av rapporten har det kommet fram at det som drev de sesongansatte til en jobb på Nordkapp var det internasjonale miljøet, lønningene og muligheter for å bruke språkkunnskaper. Hva som motiverte var imidlertid noe forskjellig avhengig av hvor respondentene kom fra. Nordmennene var for eksempel mindre opptatt av lønnen og svenskene la minst vekt på verdien av å jobbe i reiselivet. For svenskene var det mer viktig at de ble tilbudt et billig sted å bo. Disse faktorene påvirket også respondentenes sannsynlighet for å komme tilbake neste sesong. De oppfattet trolig at det internasjonale miljøet skapte et godt arbeidsmiljø, de var tilfredse med arbeidsoppgavene og lønnsnivået.

I dette delkapitlet har det også kommet fram at de norske sesongansattes søknad til neste år i størst grad ville være påvirket av at de trivdes godt på avdelingen og med å bo i Honningsvåg i år. En ny søknad fra respondentene fra de andre europeiske landene ville være påvirket av erfaringer med timelønnen, nok arbeidstimer, trivsel med reiseveien og reiseturen til/fra arbeidssted, samt trivsel med bostedet denne sesongen. Erfaringer med timelønnen og arbeidsstedet ville være avgjørende for svenskene, mens trivsel med reiseveien og reiseruten til/fra arbeidsstedet ville virke demotiverende. Trivsel med romkameraten i år ville ikke være avgjørende for at de norske respondentene ville søke på nytt. Selv om mange av de sesongansatte var opptatt av et internasjonalt arbeidsmiljø og høy lønn, var det ikke antall svenske kollegaer som var drivkraften, ei heller fastlønn og lederansvar. Et arktisk klima og beliggenhet var to faktorer som også ville redusere sjansene for en framtidig søknad.

Om lag 40 prosent av de sesongansatte oppga at de i stor grad ville anbefale sine venner å søke jobb på Nordkapp neste år og at de ville søke samme stilling på samme avdeling igjen. Sannsynligheten for at de fra de andre europeiske landene ville gjøre dette var gjennomgående større enn blant nordmennene og svenskene.

3.3 Hvordan oppfattet de sesongansatte jobben

De sesongansatte ble bedt om å vurdere hvor tilfredse de var med ni faktorer knyttet til ledelse og tilrettelegging av arbeidsstedene. Det var særlig to forhold som de totalt sett var tilfredse med: antall ansatte på hver vakt og Ricalledelsens evne til å lede arbeidsplassene (tabell 12). Når de gjaldt antall ansatte på hver vakt var imidlertid de norske sesongarbeiderne minst tilfredse. Totalt sett var alle respondentene minst tilfredse med tilretteleggingen av opplæringen og antall timer satt av til dette. Her er imidlertid de fra de andre europeiske landene mest fornøyde.

Tabell 12 De sesongansattes tilfredshet med Ricas tilrettelegging av arbeidsstedene, opplæring og evner til å kommunisere med de ansatte. Andels om oppgir disse som ganske tilfredshet og svært tilfreds (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Antall ansatte på hver vakt	42	63	90	63	41
Den øverste ledelses evner til å lede arbeidsplassen	64	60	67	63	40
Transporten til og fra arbeidssted	27	48	90	53	40
Antall gjennomsnittlige arbeidstimer per dag	18	55	60	46	40
Den øverste ledelses evner til å kommunisere med de ansatte	55	35	60	46	41
Antall gjennomsnittlige arbeidstider per uke	10	55	60	45	40
Kvaliteten på personalmaten	27	30	50	34	41
Tilretteleggingen av opplæringen	25	5	50	21	42
Antall timer satt av til opplæringen	8	10	50	19	42

Det er videre ganske stor uenighet mellom de ulike nasjonalitetenes med hensyn til hvordan de oppfattet transporten til og fra arbeidsstedet. De norske sesongarbeiderne var minst fornøyde, mens de fra de andre europeiske landene var svært godt fornøyde. Når det gjaldt Ricalledelsens evner til å kommunisere med de ansatte var svenskene minst tilfredse.

De sesongansatte ble også bedt om å vurdere tilfredshet med 12 forhold ved den lokale ledelsen på arbeidsstedet og arbeidsmiljøet der (tabell 13). Mer enn fire av fem respondenter var tilfredse med samarbeidet mellom kollegaene på avdelingen. Videre var mer enn syv av ti fornøyde med arbeidsmiljøet på avdelingen, mulighetene til å ta ansvar for eget arbeid og rettferdig fordeling av arbeidsoppgavene. De sesongansatte var minst tilfredse med samarbeidet med andre avdelinger og ledelsens tilrettelegging av arbeidsoppgaver og pauser.

Når det gjaldt ledelsens tilrettelegginger av arbeidsoppgaver og pauser var respondenter fra de andre europeiske landene mest tilfredse. De norske respondentene var minst tilfredse med ledelsens tilrettelegging av pauser og samarbeidet med andre avdelinger. De svenske respondentene var minst tilfredse med ledelsens tilrettelegging av arbeidsoppgaver.

Tabell 13 De sesongansattes tilfredshet med arbeidsstedets ledelses tilrettelegging av arbeidsoppgaver, arbeidsmiljø og ledelse. Andel som oppgir disse som ganske tilfredshet og svært tilfreds (4 og 5 på en fempunktskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Samarbeidet med kollegaer på din avdeling	92	90	70	85	41
Arbeidsmiljøet på din avdeling	83	74	80	78	41
Muligheter til å ta ansvar for eget arbeid	75	74	80	76	41
Rettferdig fordeling av arbeidsoppgavene	67	75	70	72	42
Samarbeid med lederen på din avdeling	67	65	70	67	42
Muligheter til å bestemme over egen arbeidsdag	50	58	70	59	41
Din nærmeste leders evner til å legge forutsetningene tilrette for dine arbeidsoppgaver	55	47	70	55	40
Samarbeidet med andre avdelinger	33	60	40	48	42
Ledelsens tilrettelegging av arbeidsoppgavene	45	37	70	48	40
Ledelsens tilrettelegging av pauser	27	47	70	48	40

For å beskrive arbeidsmiljøet i mer detalj ble respondentene bedt om å vurdere hvordan de opplevde konfliktnivået på avdelingen. Tabell 14 viser at det verken var mange små eller store konflikter som skjedde ofte. Oftest opplevde imidlertid de sesongansatte små konflikter mellom kollegaer og avdelingens leder.

Her var det også forskjeller mellom de ulike nasjonalitetene. De norske sesongansatte opplevde sjelden konflikter ofte, kun 17 prosent opplevde ofte store konflikter mellom kollegaer. To av fem fra Sverige og de andre europeiske landene derimot opplevde ofte små konflikter mellom kollegaer og lederen. Videre overvar 15 prosent av de svenske respondentene store konflikter mellom kollegaer og lederen.

Tabell 14 De sesongansattes opplevelse av konflikter på avdelingen. Andel som oppgir at dette skjer ganske ofte og ofte (4 og 5 på en fempunktskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Små konflikter mellom kollegaer og lederen	0	20	20	14	42
Store konflikter mellom kollegaer	17	10	10	12	42
Store konflikter mellom kollegaer og lederen	0	15	10	12	42
Små konflikter mellom kollegaer	0	5	10	5	42

Respondentene ble videre bedt om å vurdere seks faktorer ved arbeidet de utførte (tabell 15). Omlag halvparten av de sommeransatte syntes at arbeidet var fysisk slitsomt, men interessant. Kun to av fem respondenter mente at arbeidet var psykisk slitsomt og i underkant av tre av ti syntes det var stressende.

Når det gjaldt de seks faktorene var det noen forskjeller med hensyn til hvor arbeidstakerne kom fra. De fra de andre europeiske landene mente i minst grad at arbeidet var fysisk slitsomt, interessant, lærerikt, meningsfylt, stressende og psykisk slitsomt. Fire av fem sesongansatte fra Norge derimot syntes at arbeidet var fysisk slitsomt. Flest svensker mente at arbeidet var psykisk slitsomt.

Tabell 15 Synspunkter på arbeidet. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Fysisk slitsomt	83	53	20	54	41
Interessant	67	42	30	46	41
Lærerikt	67	32	20	39	41
Meningsfullt	42	32	20	32	41
Stressende	42	21	10	27	41
Psykisk slitsomt	25	36	0	20	40

De fleste av de sesongansatte hadde betjening av og kontakt med turistene som en viktig arbeidsoppgave. Respondentene ble derfor også bedt om å vurdere hvordan de opplevde turistene de møtte på jobben. Tabell 16 viser at fire av fem syntes i ganske eller stor grad at turistene var interesserte i Nordkapp, mens i underkant av to fant at de virket avslappede og villige til å bruke penger.

Når det gjaldt vurderingene av turistene var det imidlertid en del forskjeller mellom de ulike nasjonalitetene. Sesongansatte fra de andre europeiske landene mente i størst grad at turistene var hyggelige å snakke med, lette å komme i kontakt med, vennlige, lette å kommunisere med, lette å tilfredsstille, lette å betjene, at de virket avslappede og villige til å bruke penger. På de fleste av disse variablene lå de norske og svenske respondentenes vurderinger lavere. Ingen av dem mente for eksempel av turistene virket ganske eller i stor grad avslappede og et fåtall syntes de i ganske eller stor grad var villige til å bruke penger eller var lette å kommunisere med.

Tabell 16 Synspunkter på turistene. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Interesserte i Nordkapp	75	79	90	81	41
Hyggelige å snakke med	42	50	60	48	40
Lette å komme i kontakt med	27	44	70	46	39
Vennlige	33	42	60	44	41
Lette å tilfredsstille	27	26	50	33	40
Lette å kommunisere med	18	21	60	30	40
Lette å betjene	25	21	40	27	41
Avslappede	0	16	40	18	40
Villige til å bruke penger	17	11	30	17	41



Figur 3 Turister som kjøper kaffe og vaffel i Kaffehuset, Nordkapphallen

De sesongansatte ble også bedt om å vurdere i hvilken grad de oppfattet at turistene var fornøyde med seks produktelementer; kvaliteten på maten, utvalget i restaurantene, prisnivået, kinoen, køer og været (tabell 17). Med unntak av været var alle disse relatert til Ricas tilbud til turistene. Tabellen viser også at disse spørsmålene ikke var like aktuelle for alle respondentene, dette gjaldt særlig kinoen i Nordkapphallen.

15 prosent av respondentene mente at turistene i ganske eller stor grad var fornøyde med kvaliteten på maten og at de var frustrerte over køer på Nordkapphallen. Ingen av dem trodde at turistene var i ganske eller i stor grad tilfredse med prisnivået.

Igjen var det forskjeller mellom de ulike nasjonalitetenes vurderinger. De norske sesongansatte mente at turistene overhode ikke i ganske eller stor grad var fornøyde med kvaliteten på maten, utvalg i restaurantene og prisnivået, ei heller været på Nordkapp. De fra de andre europeiske landene mente i størst grad at turistene var fornøyde med maten og været.

Tabell 17 Oppfatninger av turistenes syn på et utvalg produktelementer. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala) og som svarer og ikke aktuelt. Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	Ikke aktuelt	N
Fornøyde med kvaliteten på maten på Nordkapp (Rica)	0	11	40	15	27	41
Frustrerte over køer på Nordkapphallen	25	11	10	15	44	41
Fornøyde med været	0	5	30	10	5	40
Fornøyde med utvalget i restaurantene på Nordkapp (Rica)	0	16	10	10	37	41
Frustrerte over at kinoen i Nordkapphallen var full	8	5	10	7	61	41
Fornøyde med prisnivået på Nordkapp (Rica)	0	0	0	0	5	41

De sesongansatte ble videre bedt om å vurdere ni påstander om arbeidsplassen og ledelsen. Tabell 18 viser at halvparten av respondentene mente i ganske eller stor grad at det var

fantastisk å jobbe på en av verdens unike attraksjoner, mens to av fem syntes at det virket som om Rica på Nordkapp ikke satset på kvalitet fordi turistene kun kom en gang/ble en natt. Mellom 12 og 18 prosent syntes i ganske eller i stor grad at Rica på Nordkapp fungerte bra, at virksomheten brydde seg om sine ansatte, og at den hadde en god personal- og lønnspolitikk. I tabellen er det også tatt med den prosentvise andelen som svarte ikke aktuelt.

Det var gjennomgående respondentene fra de andre europeiske landene som oftest i størst grad var mest positive til arbeidsplassen og ledelsen. De mente i størst grad at alle sesongansatte ble behandlet likt, at lønnspolitikken var god, at virksomhetene var velfungerende, at arbeidsgiveren brydde seg om sine ansatte og at personalpolitikken var god. Det var også disse ansatte som i størst grad sammenlignet sesongarbeidet med det å være på ferie og som mente at jobben hadde gjort dem mer voksen/moden. De norske respondentene syntes i minst grad at Rica på Nordkapp drev velfungerende virksomheter og at lønns- og personalpolitikken var god. De svenske respondentene mente i minst grad at Rica på Nordkapp var en arbeidsgiver som brydde seg om sine ansatte. De var heller ikke så begeistret for personalpolitikken. Imidlertid var det flest svensker som i størst grad mente at det var fantastisk å ha jobbet på en av verdens unike attraksjoner.

Tabell 18 De sesongansattes synspunkter på ni påstander om arbeidsplassen og ledelsen. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Jeg synes det er fantastisk å ha jobbet på en av verdens unike attraksjoner	42	60	50	51	41
Der virker som Rica på Nordkapp ikke satser på kvalitet fordi de fleste turistene kun kommer en gang/blir i en natt	42	48	20	39	41
Jobben på Nordkapp gjorde meg til en mer moden/voksen person	17	21	30	22	41
Jeg synes at alle sesongansatte på Nordkapp ble behandlet likt av ledelsen	25	11	40	22	41
Jeg synes at virksomhetene til Rica på Nordkapp var velfungerende	9	17	30	18	39
Jeg synes at Rica på Nordkapp var en arbeidsgiver som brydde seg om sine ansatte	25	5	30	17	41
Jeg synes at Rica på Nordkapp hadde en god lønnspolitikk	0	11	40	15	41
Jeg synes at Rica på Nordkapp hadde en god personalpolitikk	8	5	30	12	41
Å være sesongarbeider på Nordkapp er også litt som å være på ferie	8	0	30	10	41

I denne delen av rapporten har det blitt beskrevet hvordan de sesongansatte oppfattet arbeidsstedet, arbeidsmiljøet, ledelsen og kollegaer. Det har også blitt lagt vekt på å beskrive konfliktnivået på avdelingene og hvordan respondentene opplevde arbeidsdagen og møtene med turisten.

Totalt sett var de sesongansatte i størst grad fornøyde med antall ansatte på hver vakt og Ricaledelsens evner til å lede arbeidsplassen. Minst tilfredse var de med tilretteleggingen av opplæringen og antall timer satt av til dette. Når det gjaldt ledelsen og arbeidsmiljøet var respondentene mest fornøyde med samarbeidet mellom kollegaene på avdelingen, arbeidsmiljøet på avdelingen, mulighetene for å ta ansvar for eget arbeid og en rettferdig fordeling av arbeidsoppgavene. De var minst tilfredse med samarbeidet med andre avdelinger, ledelsens tilrettelegging av arbeidsoppgaver og pauser, samt ledelsens evner til å

kommunisere med de ansatte. Respondentene var også ofte skeptiske til kvaliteten på de produktene som ble tilbydd, hvor velfungerende Ricas virksomheter på Nordkapp var, samt om den faste ledelsen brydde seg om sine ansatte. De mente ofte at personalpolitikken og lønnspolitikken ikke var god.

Flesteparten av de sesongansatte opplevde sjelden konflikter mellom kollegaer og mellom kollegaer og avdelingens leder. Halvparten av respondentene opplevde arbeidet som interessant, om enn fysisk slitsomt. Dette kan henge sammen med at de erfarte at turistene viste interesse for Nordkapp, samtidig som de virket lite avslappede og uvillige til å bruke penger, og at de virket misfornøyde med bespisingen, prisnivået og køer.

Felles for alle respondentene, uavhengig av nasjonalitet, var at de syntes det var fantastisk å ha jobbet på en av verdens unike attraksjoner. Det var imidlertid også noen nasjonale forskjeller i hvordan de oppfattet arbeidsstedet, arbeidsmiljøet og ledelsen. Oftest var sesongansatte fra de andre europeiske landene mest fornøyde. Dette gjaldt for eksempel ledelsens evner til å kommunisere med de ansatte, og transporten til og fra arbeidsstedet. Disse medarbeiderne syntes også at arbeidet var minst slitsomt og de var mest positive til møtene med turistene. De norske og svenske sesongarbeiderne var mest kritiske. De norske respondentene var for eksempel minst tilfredse med ledelsens tilrettelegging av pauser og transporten til og fra arbeidsstedet, mens de svenske var minst tilfredse med ledelsens tilrettelegging av arbeidsoppgaver og evner til å kommunisere med de ansatte. De norske sesongansatte ble oftest fysisk trette, mens de svenske ble oftest psykisk slitne. De norske sesongansatte syntes imidlertid ofte at arbeidet var interessant og lærerikt og det var flest svensker som mente at det var fantastisk å ha jobbet på en av verdens unike attraksjoner.

3.4 Hvordan opplevde de sesongansatte fritiden

I denne delen av rapporten blir det beskrevet hvordan de sesongansatte oppfattet Honningsvåg, bostedet, det sosiale miljøet og hva de gjorde i fritiden. Når det gjaldt tilfredshet med bosted var det flere som svarte at spørsmålene ikke var aktuelt. Dette gjaldt særlig de respondentene som bodde privat. Disse var oftest fra Norge.

Tabell 19 viser at i overkant av halvparten av respondentene i ganske og stor grad var godt tilfredse med lysisoleringen av rommet, utsikten, beliggenheten og romkameraten(e). Tabellen viser videre at ingen av respondentene var særlig fornøyde med rengjøringen av kjøkkenet. Kun et fåtall var i stor grad godt fornøyde med standarden på kjøkkenet, internettoppkoblingen og mulighetene for lage mat og å oppevare mat og drikke.

Siden mange av de norske respondentene svarte ikke aktuelt er det kun forskjellene mellom Sverige og de andre europeiske landene som det er interessant å kommentere ytterligere. De svenske sesongansatte var mye mer fornøyde med romkameraten(e), lysisoleringen av rommet, utsikten, tv-stua og mulighetene for å feste enn de fra de andre europeiske landene. Svenskene var videre mer misfornøyde når det gjaldt mulighetene for å lage mat og vaske klær, samt internettoppkoblingen og lydisoleringen av rommet. Respondenter fra de andre europeiske landene var mer fornøyde med beliggenheten enn svenskene.

Tabell 19 Tilfredshet med bosted når det gjelder standard, beliggenhet og det sosiale. Andel som oppgir i ganske stor grad, i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala) og som svarer ikke aktuelt. Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	Ikke aktuelt	N
Lysisolering av rommet	30	69	50	54	21	39
Utsikten	40	63	50	54	18	39
Beliggenheten	30	53	70	51	18	39
Din(e) romkamerat(er)	0	84	40	51	15	39
TV-stua	10	60	40	43	25	40
Det sosiale samværet	40	50	30	43	25	40
Rengjøring av rommet før ankomst	0	40	50	38	30	40
Muligheter for å vaske klær	30	26	60	36	23	39
Standarden på rommet	20	40	40	35	18	40
Lydisolering av rommet	10	26	40	26	21	39
Eget kjøleskap i rommet	30	21	30	26	62	39
Mulighetene for å feste	30	25	10	23	30	40
Mulighetene for å oppbevare mat/drikke	30	16	10	18	31	39
Mulighetene for å lage mat	10	5	30	13	33	39
Internettoppkobling	20	5	20	13	23	39
Standarden på kjøkkenet	20	0	30	10	31	39
Rengjøring av kjøkkenet	0	0	0	0	33	39

Tabell 20 viser hva respondentene oftest gjorde i fritiden: lag syv av ti brukte tiden før og etter jobb til å sove og slappe av, seks av ti var ofte på internett eller så på film/programmer på dataen. Ingen av de sesongansatte oppga at de ofte var på Hurtigruten. Videre brukte under en av ti ofte tid på telefonen med venner hjemme, med å fiske og å spise på Tre Kokker.



Figur 4 Lagunen

Respondentene fra de andre europeiske landene brukte oftest mer tid til å sove, surfe på internett og å se på filmer/programmer på dataen sammenliknet med de to andre nasjonalitetene. Det var også disse sesongansatte som oftest ble kjent med lokalbefolkningen og som brukte Honningsvåg til shopping. Særlig de norske sesongansatte snakket oftest med foreldre på telefonen og de slappet oftest av. De var også oftere på Nøden, Z og Tre kokker, samt at de festet og datet oftere enn respondentene fra Sverige og de andre europeiske landene. De norske respondentene spiste også oftere snop enn de andre. De svenske respondentene var oftere mer sosiale på bostedet enn de andre to nasjonalitetene. Disse respondentene svarte oftere at de var sammen med andre på rommet og at de tilbrakte tid på kjøkkenet og tv-stuen der de bodde

Tabell 20 Vurdering av 27 fritidsaktiviteter. Andel som oppgir ganske ofte, svært ofte (4 og 5 på en fempunktsskala) og som svarer ikke aktuelt. Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	Ikke aktuelt	N
Med å sove	58	84	90	78	2	41
Med å slappe av	75	63	70	68	2	41
På internett	68	47	80	61	5	41
Med å se film/programmer på dataen	25	68	78	58	5	40
På rommet alene	33	37	50	39	7	41
På ditt/andres rom sammen med andre	33	47	30	39	15	41
Med å være aktiv i naturen	42	29	40	35	3	40
På kjøkkenet der du bor	8	53	20	34	17	41
Med å gå tur til/i Honningsvåg	42	16	40	34	12	41
Med å kjede meg	25	33	40	33	8	40
På telefonen med foreldre	58	21	20	32	2	41
Med å spise snop	42	26	10	27	10	41
Med å feste/være på Nøden	50	11	10	22	5	41
Med å trene i studio	25	26	0	20	10	41
Med å feste/være på Z	42	16	0	20	5	41
I tv-stuen der du bor	17	55	10	17	17	41
Med å bli kjent med lokalbefolkningen	17	0	40	15	10	41
Med å feste der du bor	27	11	10	15	3	40
Med å date	27	6	10	13	23	39
Med å feste/være på Corner	0	21	10	12	5	41
Med å shoppe i Honningsvåg	8	0	40	12	15	41
På besøk i Nordkapphallen	0	16	10	10	7	41
På telefonen med venner hjemme	17	0	10	7	5	41
Med å fiske	8	5	10	7	10	41
Med å være på Tre Kokker	18	0	0	5	5	41
På Hurtigruten	0	0	0	0	2	41

Tabell 21 viser hvor mange timer de sesongansatte gjennomsnittlig var alene og sammen med venner i fritiden. Med unntak av et fåtall fra de andre europeiske landene var alle respondentene alene noen timer hver dag. Kun et fåtall var alene mer enn seks timer, med unntak av sesongansatte fra de andre europeiske landene, hvor dette gjaldt tre av ti. Til tross for dette var alle respondentene fra de andre europeiske landene også sammen med venner flere timer hver dag. Dette gjaldt også i stor grad de svenske respondentene. 60 prosent var for eksempel sammen med venner en til fire timer om dagen. Åtte prosent av de norske sesongansatte derimot var overhode ikke sammen med venner i fritiden, og 25 prosent tilbrakte mindre enn 1 time med venner. Dette kan henge sammen med at de ofte bodde privat.

Tabell 21 Hvor mange timer i fritiden gjennomsnittelig tilbrakt alene og sammen med venner (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
Alene					42
0 timer	0	0	10	2	
Mindre enn 1 time	25	10	10	14	
1-2 timer	17	50	30	36	
3-4 timer	33	25	10	24	
5-6 timer	17	10	10	12	
Mer enn seks timer	8	5	30	12	
Med venner					42
0 timer	8	0	0	2	
Mindre enn 1 time	25	15	0	14	
1-2 timer	33	30	50	36	
3-4 timer	25	30	20	26	
5-6 timer	0	5	10	5	
Mer enn seks timer	8	20	20	17	

De sesongansatte ble også bedt om å vurdere fem påstander om livet på Nordkapp og tiden utenom arbeidet. Tabell 22 viser at halvparten av respondentene i ganske/stor grad mente at de på Nordkapp levde som i en boble utenfor virkeligheten og at de ble døgnville. En av ti svarte at de i stor grad ble så oppspilt av jobben at de ikke kunne sove/slappe av.



Figur 5 Fra kaia i Honningsvåg

Igjen var det variasjoner mellom de ulike nasjonalitetene. Det var særlig de svenske sesongansatte som følte at de levde utenfor virkeligheten og at de ble døgnville. Mer enn syv av ti svarte dette. Nordmennene var de som i størst grad ble tiltaksløse/passive/sløve i fritiden. Både nordmennene og de fra de andre europeiske landene svarte oftest at de i stor grad kun ønsket å sove etter jobben. Dette gjaldt i mindre grad for svenskene.

Tabell 22 Synspunkter på livet på Nordkapp. Andel som oppgir i ganske stor grad og i stor grad (4 og 5 på en fempunktsskala). Prosent og N.

	Norge	Sverige	AEL	I alt	N
På Nordkapp levde jeg som i en boble, utenfor virkeligheten	42	74	30	54	41
På Nordkapp ble jeg døgnvill	33	79	30	54	41
På Nordkapp ble jeg tiltaksløs/passiv/sløv i fritiden	50	26	10	29	41
Etter jobben var jeg så trøtt at jeg bare ville sove/slappe av	42	16	40	29	41
Etter jobben var jeg så oppspilt at jeg ikke kunne sove/slappe av	8	11	10	10	41

Denne delen av rapporten har kartlagt hvordan respondentene vurderte ulike fritidsaspekter, slik som bostedet, fritidsaktiviteter og sosialt samvær. Mange av respondentene fikk bosted gjennom Rica og var ofte kun delvis tilfredse med standarden på boligen. Særlig dårlig rengjøringen av kjøkkenet, dårlig internettoppkobling og begrensede muligheter for å lagre og lage mat var forholdene som peker seg ut. Beliggenheten og lysisoleringen derimot var flere fornøyde med.

Mange av respondentene var lite aktive i fritiden og brukte ofte denne tiden til å sove, slappe av, se på film eller være på nettet. Sesongansatte fra de andre europeiske landene brukte mer tid på å bli kjent med lokalbefolkningen og å shoppe i Honningsvåg enn nordmennene og svenskene. De norske sommeransatte var oftere ute på byen og spiste mer snop enn de andre. De svenske respondentene derimot var oftere på rommet, kjøkkenet og tv-stuen sammen med andre. 60 prosent var sammen med venner en til fire timer om dagen. Åtte prosent av de norske sesongansatte var ikke sammen med venner i fritiden, og 25 prosent tilbrakte mindre enn en time med venner. Det var få sesongansatte som var alene mer enn seks timer, med unntak av noen fra de andre europeiske landene, hvor dette gjaldt tre av ti.

70 prosent av svenskene følte at de levde utenfor virkeligheten og at de ble døgnvill på Nordkapp. Nordmennene var de som i størst grad ble tiltaksløse/passive/sløve i fritiden og oftest kun ønsket å sove etter jobben. Søvnløse appellerte også til de fra de andre europeiske landene.

3.5 Positive og negative kommentarer

På slutten av spørreskjemaet ble de sesongansatte bedt om med egne ord å beskrive positive og negative erfaringer fra oppholdet på Nordkapp. 27 av 42 respondenter gjorde dette. Denne delen av rapporten gir en strukturert framstilling av tre kategorier kommentarer: arbeidsplassen, fritiden og stedet.

Svært mange av kommentarene relaterte seg til forhold ved arbeidsplassen. Respondentene hadde blant annet flere positive og negative beskrivelser av ledelsen og organiseringen av arbeidsplassen. Det positive som ble beskrevet var særlig knyttet til det gode arbeidsmiljøet og hvor hyggelige og flotte kollegaer man hadde. Noen påpekte også den gode lønnen, at jobben ga en muligheter til å praktisere språkkunnskaper og at de lærte noe nytt.

Veldig bra miljø på min avdeling, flotte mennesker

Likte veldig godt å jobbe i avdelingen min. Bare gamle kjente og gode venner. Godt samhold mellom avdelingene

A nice mixture of people, young and open-minded employees and managers

It's easy to make more money in 7 weeks than if I would have worked all off the summer in Sweden

I met a lot off nice people, I spent nice time at work, I had the opportunity to practise languages, to know a lot about local life, Norwegian culture and people.

De negative kommentarene omfattet et bredere spekter av forhold som manglende opplæring, svake rutiner og dårlig organisering av arbeidsdagen, dårlig personalpolitikk, lav kvalitet på personalmat/mat i restaurantene, slitsomme arbeidsdager og brudd på arbeidsmiljøloven. Her var de sesongansatte også mer ordrike i sine beskrivelser:

Lønna på Nordkapp er ikke utpreget dårlig, det er bare det at de som ikke bor på hallen bruker 9 timer av dagen sin på jobb og får betalt for 6,5 timer. Det er ikke aktuelt for (eller plass til) alle å bo på hallen. I min avdeling har det vært lite fokus på opplæring, noen har fått veldig lite og noen har fått god opplæring. Det er veldig lett å se forskjell på hvem som har fått god og dårlig opplæring. Vi fikk litt tilrettelegging for personalfesten vår, alle fikk fri samtidig, men vi fikk ingen støtte til lokale, mat eller drikke. Dette er veldig stusslig, siden Rica er en veldig stor bedrift. Jeg vet at Rica andre steder har veldig strenge ansatteregler, og det virker ikke som om disse blir fulgt i det hele tatt i Honningsvåg. I tillegg følges ikke arbeidsmiljøloven når det kommer til brudd på hviletid.

6 hours per day of working, you go to North Cape to make money not to hang out at Lagunen all day!!!!

REALLY BAD organisation, too few working ours, terrible restaurant with almost no food and food that was used several days and heated up again. The F&B manager was not a good boss. Crappy personal food! The restaurant was a REALLY BAD place to work, (and eat)!!!

Ingen forberedelse på att personal kommer till en ny arbetsplats (upplarning, arbetsklader m.m) Ingen forberedelse på att turister skulle komma till Nordkapp (inga varor, porslin, DÅLIGT mat och dryckes-UTBUD) Dumsnäla - försöker fuska med lönerna, dra bort for raster, inte få betalt for overtid. Inga matmöjligheter for boende på Lagunen, separata personalrum - segregering! Mot lagen att påstå att personalen själv ska ersatta kassadiffar. Mathanteringen under all kritik! Buffemat sparas, står framme i varme samt i disktrum med rengöringsmedel och serveras igen, därefter blir personalmat. Generell hygien kring sparandet av mat.

The training wasn't good and we were too few personnel where I worked. It was just too much to do all the time.

Maten är inte värd pengarna vi betalar för den varje dag.

Such a big organisation and still it doesn't seem like they have some kind of system. So many things that are strange...

Totalt kaos på anläggningen, angående kontrakt, arbetstider, personalmat o.s.v. möjlig bostad, krängel/problem med lön, dålig chef, ingen hjälp från ledelsen..

Et fåtall positive og negative kommentarer relaterte seg til fritiden. Når det gjaldt positive forhold var det igjen sosiale relasjoner som ble trukket fram, både mulighetene til å få nye venner og å treffe igjen gamle kjente.

Mostly the possibility to meet new friends and see the old one's

New friends, very good friends.

Når det gjaldt negative aspekter i fritiden så var disse delvis knyttet opp mot Ricas organisering og tilrettelegging av bostedet.

The Lagoon could do with more available cleaning equipment etc, if that was available the standard wouldn't be as low...

Food thieves, internet wasn't good, no board games

Internet should be much faster

Our house had a leaking shower for 6 weeks, and they never had the time to fix it for real

Den siste kategorien kommentarer relaterte seg til stedet. Det positive som ble framhevet var den vakre naturen, det negative var beliggenheten. Været ble oppfattet som både positivt og negativt.

Nice nature! exotic environment!

Coolt ställe (naturen) att få uppleva

Lonely place, far from home/civilization /boyfriend and the summer weather

Weather is really bad there

Enjoying summer and it's specific weather :)



Figur 6 Fra veien mellom Honningsvåg og Nordkapphallen

I denne delen av rapporten har det kommet fram at de sesongansatte til dels hadde sterke kritiske meninger om Ricas virksomheter på Nordkapp når det gjaldt organisering, styring og ledelse. Samtidig var de også svært begeistret for arbeidsmiljøet og kollegaene på jobben.

4 Feltarbeideren som observerende og reflekterende gjest

De feltnotatene som beskrives her omhandler frokostserveringen og hotellrommet på Rica Hotell Honningsvåg, samt en øyeblikksbeskrivelse av restauranten Kompasset på Nordkapphallen. Hovedhensikten med å inkludere feltnotatene er å tydeliggjøre hvordan kompetanse og ledelse kan virke inn på de varer og tjenester som leveres. Tidligere i rapporten er det blitt påpekt et behov for større fokus på opplæring i den jobben som skal gjøres.

Det er viktig å påpeke at feltobservasjoner formidler mine iakttagelser som reiselivsforsker og sosiolog. De framstiller altså subjektive observasjoner som er gjort på bestemte steder til bestemte sider. Videre er mine observasjoner på Rica Hotell Honningsvåg foretatt når jeg har bodd på hotellet som betalende gjest.

4.1 Frokosten

Det første jeg vil skildre er frokostserveringen på Bauen Restaurant, Rica Hotell Honningsvåg. Hotellet har to restauranter; en for gruppegjester (Restaurant Hornvika) og en for de individuelle gjestene (Bauen Restaurant). Siden de individuelle gjestene betaler mer for rommene er utvalget av mat større og det legges mer vekt på presentasjonen av matvarene i Bauen Restaurant. Restauranten skilter med Det Gode Vertskapet som betyr at de ansatte arbeider ”etter prinsippet om å ta imot våre hotellgjester på samme måte som vi ville ha tatt imot en kjær gjest i vårt eget hjem” (<http://www.rica.no/Om-Rica-Hotels/Det-Goda-Vertskapet/>).

Når jeg ankom hotellet i uke 24 hadde hotellet kun vært åpent i noen uker. Kokken som var ansvarlig for frokostserveringen i Bauen Restaurant var helt ny. Han hadde den første av to opplæringsdager den morgenen jeg besøkte spisesalen for første gang. Kokken, som var ufaglært, hadde jobbet som servitør på et Rica-hotell tidligere (dette fikk jeg vite noen dager senere). Kokkens primære oppgave var å fylle på mat/drikke (smoothie og energidrikk) slik at det til enhver tid var nok mat på fatene. Dette innebar også å forberede varmmaten (eggprodukter, poteter, pølser, grønnsaker). I Bauen Restaurant samarbeidet kokken med en servitør som hadde ansvaret for resten av drikkevarer, bordene og oppvasken.

Feltnotatene tydeliggjør at kokkens faglige utvikling i løpet av sesongen er minimal, men også at han tar noen initiativ i jobben. Han introduserer for eksempel en ny smoothie og en energidrikk. Som følge av at restaurantsjefen etter hvert begynner å jobbe skjedde det også noen endringer; vaffelsteking ble flyttet til kjøkkenet og en brødrister dukket opp.

15. juni, kl. 0830: Den nye kokken er på plass. Jeg syntes at speileggene var bedre i dag, de så ikke så gamle ut som i går. Eggerøren derimot er svært kald, han hadde nok glemt å slå på varmen. Smoothien er også mye tynnere, bedre i går. Mye av pålegget ligger i klumper på fatene, de er ikke anrettet særlig pent. Det er vanskelig å forsyne seg av laksen. Det er mye løping, selv om det ikke er så mange i restauranten. Kokken er ofte ute og sjekker beholdningen.

16. juni, kl. 0830: Kokkens andre dag på jobben som selvstendig. Smoothien er i dag litt bitter. Det mangler fine rundstykker og det gode brødet. Det meste av brødet virker tørt, ikke dagsferskt. Speileggene er kalde og ganske store. I dag er eggrøra varm, men litt flytende.

17. juni, kl. 0850: Kokken sjekker at alt fatene er ok. Jeg spør etter ketchup til speilegget og han henter dette raskt. All bagetten er borte. Speilegget ser fint ut, men er kaldt. Eggerøren i dag er veldig hard, den er oppskåret i små biter og ligger i hjørnet av boksen. Den har en tynn skorpe og er ikke spesielt varm. Kokken fyller på med flere bagetter. Noen har stekt en vaffel og glemt den. Kokken ser dette og åpner lokket. Han ser at det ikke ligger en gaffel ved maskinen og finner en ved et bord. Han leter etter eieren av vaffelen. Tar med seg gaffelen ut på kjøkkenet.

18. juni, kl. 0825: Det er ikke mer brød. Det blir raskt fylt på. Kun noen biter bagett ligger der. De virker tørre, er det de fra i går? Eggerøren i dag er flytende. Ananasen har gått ut og inn i flere dager nå. Den er rimelig brun. Ingen tar den. Så endelig fyller kokken på, men ut kommer kun mer brunlig ananas, om enn ikke så stygg som den første. Gulrøttene ser inntørket ut. I dag er det for første gang gaffel ved vaffelrøra.

8. juli, kl. 0815: Vaflene er allerede stekt på kjøkkenet. Det er kommet bønner og mindre potet. Brødet virker fremdeles tørt. Det er kommet ny smoothie, den er god. Speilegget er litt tørt og kaldt.

Kl. 1700: Når det gjelder frokosten har det skjedd en del endringer siden sist. Jeg har fått høre at restaurantsjefen har kommet. Det har blitt foretatt en endring, spesielt på vaffelsiden, ikke mer grising og røre. Dette fratrar imidlertid gjesten muligheten til å få en varm vaffel. Jeg lurar på begrunnelsen. Jeg tror at folk setter pris på den nye smoothievarianten og energidrinken. Det er også kommet en fast servitør på frokostvakta.

9. juli, kl. 0830: Ferskt brød for første gang. Det virker som om rundstykkene har blitt varmet opp. Eggerøren er relativt flytende.

11. august, kl. 0810: Perfekt stekt egg, varmt brød. Ingen vafler. Brødristeren har ankommet. Det minker med varer i buffeen. Kokken hjelper til med å rydde

12. august, kl. 0850: Speileggene er innskrumpne og gamle. De har ligget der lenge.

13. august, kl. 0820: I dag er Hornvika Restaurant stengt. Alle gruppeturistene skal spise her. Fatene er fullere enn vanlig. Eggene er ikke tildekt, så de er kalde. Speileggene er ok. Kokken sjekker om det er noe som skal fylles på.

14. august, kl. 0910: Venter på speilegg! Stille og rolig i salen. Mye latter fra kjøkkenet. Ikke sett noe til kokken, det har gått åtte minutter. Jeg tror ikke den faste kokken er på vakt i dag. Der kommer han, nå er klokken 0920. Han fyller på med brød. Hvor er speileggene? Jeg spør kokken, han sier at det kommer. Så går han og sjekker og ser at det er tomt. De kommer kl. 0927. Eggene er perfekte, baconet er litt lite stekt.

Noen gjengangere i disse notatene er kvaliteten på eggene (speilegg, kokte egg, eggerøre) og brødet. Dette skyldes at jeg hver dag spiste egg og brød, ikke at kvaliteten på de andre

tilberedte matvarene var bedre eller dårligere. Kvaliteten på brødvarene lå trolig utenfor kokkens ansvarsområde siden disse var ferdigkjøpte. Imidlertid var brødet noen ganger varmet opp og det virket av og til ferskere. Så her er trolig kokken ansvarlig. Når det gjelder behandlingen av eggene er dette utvilsomt kokkens oppgave. Det kan synes som om egg er en vanskelig råvare å bearbeide og at det er vanskelig å opprettholde en jevn kvalitet på sluttproduktet, dette gjelder både for eggerøren og speileggene.

Den ujevne kvaliteten på eggrøren og speileggene kan skyldes;

- kokkens manglende kompetanse i matlaging med egg
- kokkens manglende evne til å vurdere kvaliteten på de produktene han serverte
- kokkens manglende opplæring i og instruksjoner om hvilken kvalitet eggene skal ha for at de skal kunne serveres gjestene

Kokken er ikke alene på jobb, han samarbeider tett med en servitør som har ansvaret for at restauranten til enhver tid ser bra ut. I løpet av mine tre perioder som gjest ved hotellet opplevde jeg hvor viktig det er at kokken og servitøren samarbeider godt. Den første uken var det ofte forskjellige servitører som hadde frokostvakt, og dermed en del rot i restauranten. De siste to ukene var det stort sett den samme servitøren. Dette medførte en større ro i lokalet og en tettere kontakt mellom servitøren og gjestene. Det ble lettere for servitøren å følge opp Det Gode Vertskapet, slik som å snakke med gjestene og å servere kaffe ved bordene. Den faste servitøren kunne altså lage egne rutiner som ble fulgt hver dag. Fordelen med en fast bemanning under frokostbespisningen tydeliggjøres i feltnotatene, som viser hvordan jeg opplevde frokosten når en servitør fra Hornvika Restaurant var vikar. Den stressende situasjonen som beskrives under ble forsterket av at både den faste servitøren og kokken hadde fri samtidig.

10. juli, kl. 0900: Den faste servitøren har fridag i dag, det har kokken også. Her ser det rotete ut. I dag kommer jeg til frokosten kl. ni, de andre dagene har jeg vært her ved åttetiden. Jeg kan derfor ikke vite om dette skjer hver dag. Få bord er dekt opp. Jeg finner et tomannsbord, det er ikke dekt opp, ingen av de andre er det heller, i hvert fall ikke de som er slik at jeg kan se hva som skjer. Duken har en flekk og noen smuler. Ingen kelner i sikte, så jeg henter bestikk selv. Kokken er innom.

Når jeg kom var det to servitører her, men det virker som den ene gikk igjen. Den nye har jeg enda ikke sett. Fire bord er udekket. Hovmesteren er her, men det virker ikke som om hun ser hvordan det ser ut i lokalet. En av de mannlige gjestene har satt seg ved et bord som er fullt av gammelt utstyr. Asjettene står på feil side av buffeen, ikke der hvor brødet er, men der hvor vaflene kunne ha vært.

Her er det mye kaos. To nye gjester kommer og lurer på hvor de skal sitte. Ingen bord er dekt opp, de finner et med en kniv og en serviett. Det er ingen flate tallerkener igjen så gjestene bruker de dype. En asiatisk gjest har spist sine stekte egg fra en dyp tallerken.

Servitøren bærer inn noe. Det virker som om de ikke jobber veldig effektivt, de bærer ofte bare på en liten ting. Ingen rydder bordene, ingen ser at dette skal gjøres.



Figur 7 Ingen har tid til å rydde etter gjestene ...

Laksen er skjært på en slik måte at det nesten er umulig å ta en bit. I den halvtimen jeg er her er det ingen som tar laks. Den ser uangripelig ut, er skjært med tre snitt, vanskelig å få skivene fra hverandre, det ser egentlig ikke ut som om det er skiver.



Figur 8 Ingen har tid til å fylle på pålegg ...

Jeg klarer ikke å dy meg, men sier til hovmesteren at hun må få noen til å rydde, at gjestene ikke vet hvor de skal sette seg, og at det ikke er flere tallerkener igjen. Hun sier at det skal hun gjøre. Det kommer noen nye folk. De finner ikke noe bord som er pådekt og ledig. En dansk mann har funnet seg en plass i alt rotet. Han har ryddet litt og funnet bestikk og serviett.

I dag er det ingen vafler, smoothie eller energidrikk. Det mangler også en av varmmatsbakkene, ingen bønner i dag.

To av gjestene spør etter bestikk. Servitøren lurte på hvor de sitter. De må forklare at det ikke var noe ved bordet. Hun kommer raskt med det.

Servitøren nedenfra dekker opp og rydder, spesielt raskt går det ikke. Hun har ikke nok bestikk, det mangler en gaffel ved bordet rett ved meg. Endelig blir det ryddet, jeg har nå vært her i minst 15 minutter.



Figur 9 Ingen har tid til å dekke på bordene ...

Det er tydelig at det er mange rutiner som må fungere for at dette skal gå bra. I dag har de stort sett sviktet. Alle har trolig blitt mett, men noen god frokostopplevelse har de fleste neppe hatt. I løpet av de siste ukene har den faste kokken og servitøren etablert gode rutiner, de andre dagene denne uken har det fungert bra. Underlig at både kokken og servitøren har fri på samme dag. Det samspillet som finnes mellom servitøren og kokken er utradert, ingen av de to som var der i dag hadde noen erfaring med å gjøre dette sammen.

Det har roet seg, det kommer ikke flere gjester. De som er her har det de trenger. Kokken går rundt med kaffekanna, klokken er snart 10!

Dagen etter hadde den faste servitøren fremdeles fri, men kokken var tilbake. Da hadde den nye servitøren mer kontroll, samtidig som hun fikk mer hjelp av hovmesteren og en ekstra servitør. Den tredje dagen var den faste servitøren tilbake og restauranten falt til ro og alt var velfungerende igjen. Det kan være flere grunner til at kaoset oppstod den første dagen med vikar:

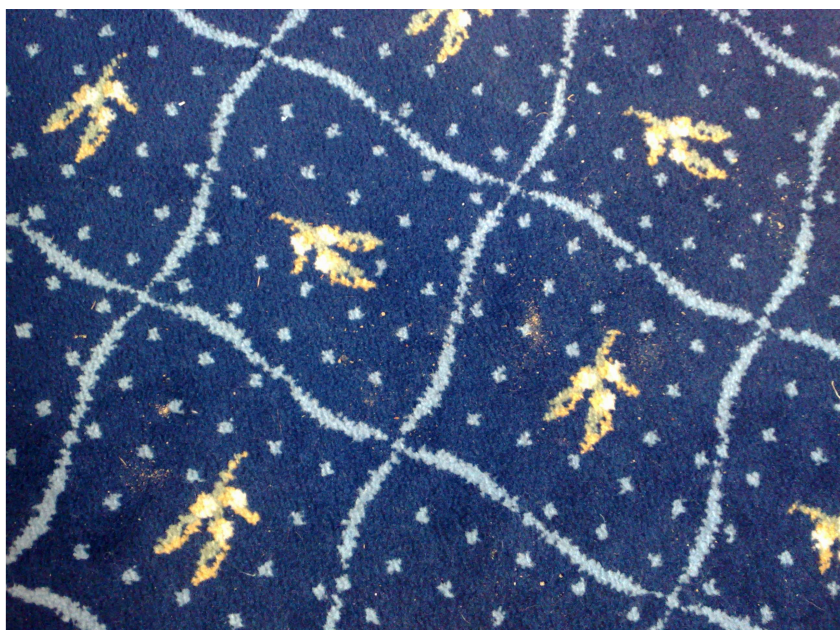
- den ansvarlige for vaktlistene evner ikke å vurdere de ansattes kompetanse
- hovmesteren kommuniserer dårlig med servitøren og kokken
- servitøren har ikke erfaring nok til å takle frokostbespisningen alene
- servitøren har ikke fått tilstrekkelig opplæring i rutiner

4.2 Rommet

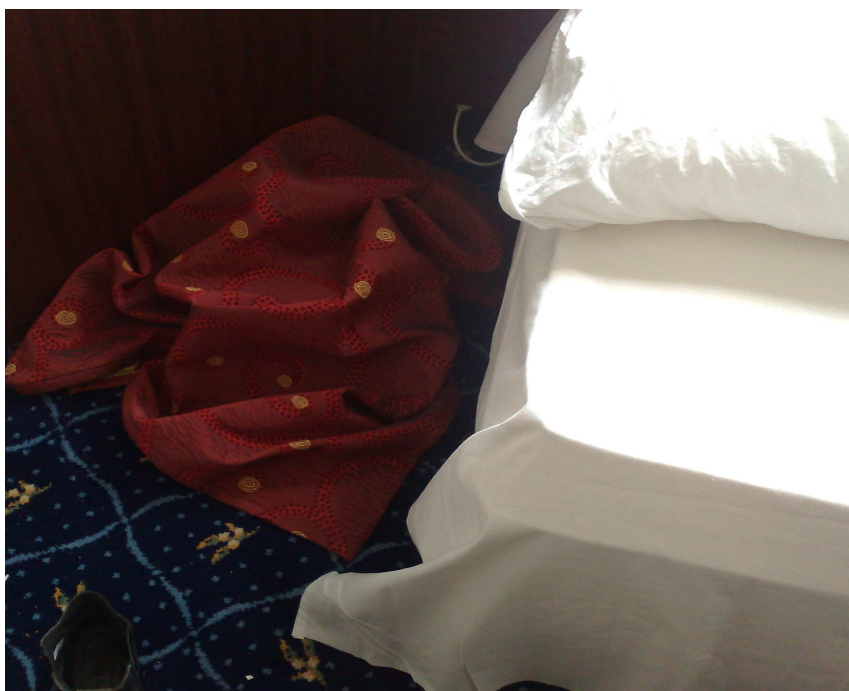
I tre perioder bodde jeg fra fire til seks netter på Rica Hotell Honningsvåg i forbindelse med den kvalitative datainnsamlingen i prosjektet. Jeg intervjuet svært få av de som jobbet med renhold, men som gjest fikk jeg et vist bilde av hvordan denne avdelingen ble drevet.

Mitt hovedinntrykk var at de som var ansatte i renhold ikke fikk opplæring i hvordan de skulle rengjøre rom til gjester som ble boende i mer enn en natt. I løpet av mine opphold ble mitt rom for eksempel ikke støvsugd, støvtørket eller ryddet. Sengen ble heller ikke alltid redd opp.

17. juni, kl. 1515: Rengjøringen av rommet er katastrofal! I de fem dagene jeg har vært her er det kun sengen som er blitt redd opp og håndklærne som er blitt byttet. I dag er ikke en gang sengeteppet blitt lagt på. Søpla blir imidlertid kastet. Gamle kopper blir imidlertid stående. Skulle tro at de tror jeg ønsket lager...



Figur 10 Smuler på teppet etter fem dager på rommet i uke



Figur 11 Mangelfull reing av sengen siste overnattingsdag i uke 24



Figur 12 Oppvasken etter fem dager på rommet i uke 24



Figur 13 Oppvasken etter flere dager på rommet i uke 27

Den andre uken på hotellet gjorde jeg meg noen refleksjoner rundt hvorfor rengjøringen av rommet fungerte så dårlig.

8. juli, kl. 1800: Dersom dette hadde vært et hotell med gjester som ble i flere netter så tror jeg de hadde hatt veldig mange sure og misfornøyde gjester. Det er veldig tydelig at de som jobber med renhold på rommene ikke vet hva de skal gjøre. Gjester

som kun er her i en natt har ingenting å klage på, andre som bor flere netter opplever trolig også resultatene av renholdsansattes mangel på opplæring, at de ikke vet hva de skal gjøre på disse rommene.

Det er klart at jeg kan legge skylden på de om rengjør av rommene, jeg tror kanskje at det handler mer om organisering og ledelse, enn om dem.

Fra de andre sesongarbeiderne jeg har snakket med så har jeg skjønnet at de fleste ønsker å gjøre en god jobb, hvilket betyr at når de ikke gjør det så er det trolig fordi grunnlaget eller premissene ikke er lagt til rette for det. Dette er et ansvar som mer påligger arbeidsgiver, ikke dem. Renholderne stiller sin arbeidskraft til disposisjon. Så er det opp til arbeidsgiver å gi dem nok instruksjoner til at de skal klare jobben.

4.3 Kompasset

I løpet av tre uker sommeren 2010 var jeg flere ganger på Nordkapphallen for å gjøre intervjuer med ansatte der. Disse intervjuene ble gjennomført i restauranten Kompasset fordi det alltid var så stille og rolig der. Selv om det var flere tusen besøkende på plataet, så var det sjelden fullt her, i hvert fall ikke på dagtid. I motsetning til Kaffehuset hvor det ofte var mye kunder og et høyt tempo, kunne de som jobbet i Kompasset på dagtid ta det med ro. Av og til virket det som om det ikke var noen som jobbet der i det hele tatt. I en pause mellom to intervjuer gjorde jeg følgende observasjon og refleksjon:

15. juni, kl. 1230: Selv om det er få gjester blir det ikke ryddet i restauranten med en gang. Virker ikke som om det er noen som har ansvaret. Kompasset virker som en underlig restaurant. Utvalget er lite, litt her, litt der. Ingen i kassen, man kan ringe en bjelle. Det er sjelden det er folk i sitteområdet, selv om det er gode stoler og mye plass. Det virker som en forlatt restaurant som ikke ønsker å bli brukt. Det er ikke noe liv og aktivitet. Det står noen flasker her og der, men uten en betjening som oppfordrer til salg tror jeg ikke omsetningen er stor. All maten og stedet virker veldig utilgjengelig. Ingen skilt, ingenting som tydeliggjør hva som finnes. Små skilt ved hver type smørbrød som viser pris og hva det er på norsk og engelsk.

Etter å ha gjort meg disse tankene bestemte jeg meg for å observere Kompasset i 30 minutter, det vil si skrive ned alt som skjedde mellom kl. 1327 og 1357. Feltnotatene tydeliggjorde at om lag ti besøkende var innom restauranten denne halvtime, kun et fåtall kjøpte noe. De fleste virket litt forvirret, trolig fordi det ikke fantes noen betjening.

Kl. 1327: tre gjester kikker på maten og går ut igjen. Mannen kommer tilbake og kikker mer, ser etter folk, ser seg rundt, ringer i bjellen. Servitøren kommer utenfra (fra Kaffehuset). Salg skjer. Mannen leter etter bestikk, servitøren hjelper og unnskylder seg.

Kl. 1330: to ansatte i sivil tar kaffe og går videre Det er ca 20 gjester i området, de fleste har handlet i Kaffehuset. Kvinnelig kokk fyller på med mat. Forsvinner igjen.

Kl. 1335: servitøren fra Kaffehuset forteller meg at han som skulle jobbe er syk (senere forteller han at han ikke rakk bussen).

Kl. 1336: kokken er bak der, går rundt, går tilbake til kjøkkenet.

Kl. 1340: to gjester ser seg rundt, går tilbake.

Kl. 1343: en gjest ser på maten, går tilbake.

Kl. 1347: to gjester går forbi maten, ser ikke på den, snur seg, ser på utvalget. Virker litt forvirret. Hun går mot kassen, de går ut, går nesten tilbake, spør han som pusser opp veggen om noe, går tilbake til maten, går ut samme vei som de kom.

Kl. 1348: to gjester ser på maten, snakker om den, snur seg og går ut igjen.

Kl. 1351: en gjest kommer inn fra sitteområdet, ser etter folk bak disken, går gjennom, snur seg, går ut på den andre siden.

Kl. 1352: to gjester ser på maten, går gjennom, snur seg, vil ha kaffe, betjener maskinen, får beskjed om å betale i Kaffehuset, står og roter med kaffemaskinen.

Kl. 1355: to gjester ser på maten tar hver sin asjett, hun ringer i bjellen, veldig bestemt. Servitøren kommer fra Kaffehuset, de betaler hos han.

Om lag ti meter bortenfor Kompasset ligger Kaffehuset. Ved totiden samme dag var det mye folk og aktivitet der. Rundt ti personer sto i køen for å handle og flere sto og så på køen. Andre satt ved de runde bordene. Det ble stekt vafler og servert kaffe. Det var en dynamikk over stedet som Kompasset fullstendig manglet. Siden observasjonen av Kompasset skjedde i juni regnet jeg med at når jeg kom tilbake i juli, i høysesong, ville trafikken og tempoet ha endret seg. På dagtid var imidlertid endringene ikke markante, det var ikke spesielt mange flere kunder. Det hadde imidlertid skjedd en utvikling på mattilbudet. Jeg snakker med en av servitørene to dager på rad og skrev følgende i min feltdagbok.

9. juli, kl. 1415: De høye smørbrødene er byttet ut med bagetter, det er kommet en del kaker, muffins og cookies. Han som betjener kassen forteller meg at muffinsen går ganske bra. Han forteller også at de har begynt å selge pølser, for to dager siden. Men at de allerede er utsolgt. Han hadde fått 20 ostepølser, de var allerede solgt. På lappen står det at de har forskjellige typer pølser, men det er kun ostepølsa som har kommet. Han skal også selge vafler, avlaste kaffehuset når det er mye kø der.



Figur 14 Noen ganger er det også kø i Kompasset!

10. juli, kl. 1445: Servitøren forteller at nå har de fått dagens – hvalbiff med tilbehør til kr 325,-. De har også fått flere pølser å selge, wiener denne gangen.

Situasjonsbeskrivelsen av Kompasset dreier seg nok om mangel på ledelse av restauranten, samt en manglende strategi på hvilken type spisested dette skal være, og for hvem. Det handler trolig både om overordnet målsettinger og daglig styring og kontroll.

Denne delen av rapporten har synliggjort noen av de utfordringene Ricas virksomheter på Nordkapp har som følge av sesongbasert turisme og sysselsetting. Det er alltid vanskelig å opprettholde en jevn kvalitet og standard når den sesongbaserte arbeidskraften er dels mobil, ufaglært og uerfaren. Det kan derfor til tider virke umulig å leve opp til merkevaren Det Gode Vertskapet.

5 Oppsummering og forslag til tiltak

Til slutt i denne rapporten vendes det tilbake til de fem problemstillingene som ble presentert i metodekapitlet. Der det er hensiktsmessig foreslås det også noen forslag til tiltak.

Sosiodemografiske kjennetegn ved Ricas sesongansatte på Nordkapp tydeliggjør at dette i hovedsak er en arbeidsplass for unge (21-26 år) kvinner og noen menn, som hovedsakelig kommer fra Norge og Sverige og som ofte jobber mellom seks og 12 uker. Basert på spørreundersøkelsen er det nærliggende å hevde at mange av dem er single og i starten av en høyere utdanning. De har videre delvis tidligere erfaringer fra jobber i reiselivet. For noen er denne erfaringen opparbeidet på Nordkapp. Kun et fåtall holder på med reiselivsfaglig utdanning eller ønsker en lederstilling i reiselivet. Av de sesongansatte som bor i Norge er det flere som har tilknytning til Honningsvåg og Magerøya, enten fordi de er oppvokst der eller bor der nå. Av de som fremdeles bor på øya er det et flertall ikke-etniske nordmenn, fortrinnsvis flyktninger og asylsøkere. Disse jobber ofte med renhold på hotellene.

For å oppnå god kvalitet på de produkter og tjenester som Rica leverer på Nordkapp er det særlig to forhold som er viktige: formelle kunnskaper om og ferdigheter i den jobben som skal utføres. Basert på de sosiodemokratiske kjennetegnene så har Rica i størst grad oppfylt ferdighetskravet. Den formelle kompetansen derimot er mer fraværende. I årene som kommer bør Rica derfor:

- 👍 fortsette å rekruttere. En måte å gjøre dette på er å undertegne kontrakt med kompetente medarbeidere for neste sesong før de er ferdig med inneværende sesong. Spørreundersøkelsen tydeliggjorde at sannsynligheten for å la seg rekruttere var størst blant sommeransatte fra andre europeiske land enn fra Norge og Sverige.
- 👍 rekruttere flere som holder på med reiselivsfaglig utdanning i Norge og Sverige. En måte å gjøre dette på i Norge er å presentere arbeidsplassen for reiselivs- og hotellstudenter ved høyskolene i Alta, Lillehammer og Oslo, samt på universitetene i Kristiansand og Stavanger.

I arbeidet med å rekruttere kompetente medarbeidere er det videre viktig å appellere til unge arbeidssøkende. Spørreundersøkelsen kartla ulike typer motiver og viste at ulike nasjonaliteter styres av forskjellige behov og ønsker. I rekrutteringen bør Rica selge inn arbeidsplassene som:

- 👍 internasjonale, trivelige, lærerike og at de gir muligheter til å bruke språkkunnskaper.

I rekrutteringen

- 👍 av norske arbeidstakere kan det være hensiktsmessig å også fokusere på mulighetene for å jobbe på Nordkapp og å bli kjent med reiselivsnæringen.
- 👍 av sommeransatte fra Sverige er det muligheter for å tjene mye penger som også må kommuniseres. For å unngå misforståelser er det også viktig å redegjøre for arbeidstidsbestemmelser i Norge slik at man oppnår en realistisk forventning til antall

arbeidstimer per dag/uke/måned. Det kan også være hensiktsmessig å tydeliggjøre klimatiske forhold og reisevei/reisetid til og fra Nordkapphallen.

- ☞ alle disse punktene vil også kunne virke motiverende på arbeidstakere fra andre europeiske land. Disse arbeidssøkerne tiltrekkes også av mulighetene for å bli kjent med reiselivet og å jobbe i bransjen. I motsetning til svenskene appellerer reisevei og reisetiden til og fra Nordkapphallen positivt til disse søkerne.

Når rekrutteringsprosessen er fullført og arbeidstakerne står klare til å jobbe er det viktig at Rica har lagt til rette forholdene slik at arbeidsstedene blir internasjonale, trivelige og lærerike. Spørreundersøkelsen avdekker at det både er forhold som fungerer bra på de ulike arbeidsplassene, samt at det er potensial for forbedringer. Her er det ulike meninger mellom respondenter fra ulike nasjoner. Jeg vil ikke gå inn på disse her, men kun nevne at sesongarbeiderne fra de andre europeiske landene virker mer tilfredse enn de andre. Noen sentrale utfordring er:

- ☞ opplæringen. En måte å lykkes med opplæringen er å utpeke en ansatt i den faste staben til å utvikle et opplegg for opplæringen for alle sommeransatte på alle nivåer og i alle avdelingene i virksomhetene. Denne medarbeideren bør

1. utvikle arbeidsrutiner
2. nedskrive arbeidsrutiner
3. opplære i arbeidsrutiner
4. kontrollere at arbeidsrutiner følges
5. evaluere arbeidsrutiner underveis i og etter sesongen

Dersom det ikke er hensiktsmessig å ansette en person til dette lokal, kan et annet alternativ være at Rica Finnmark ansetter en egen opplæringsansvarlig for fylket.

- ☞ kvaliteten på personalmaten. Et mulig tiltak er å kutte ut personalmat. Dette er mest realistisk dersom staben består av nordmenn. Et internasjonalt arbeidsmiljø derimot vil forvente et slikt tilbud. For å øke kvaliteten på personalmaten bør det utpekes en ansvarlig kjøkkensjef som utvikler en ukemeny og kjøper inn og kontrollerer råvarene.

- ☞ misnøye med lønnspolitikk, personalpolitikk og ledelse av virksomhetene. Spørreskjemaet gir ikke grundig informasjon om hva dette konkret dreier seg om. Men basert på de kvalitative intervjuene er det nærliggende å tro at det henger sammen med forholdet fastlønn – timelønn og antall arbeidstimer. Særlig de svenske arbeidstakerne på timelønn var ofte misfornøyde med antall arbeidstimer om dagen og i uken. Som nevnt tidligere er et forslag til tiltak å kommunisere tydelig lønns- og personalpolitikk i ansettelsestidspunktet, særlig i starten av sesongen.

Det er videre et forhold som de sesongansatte har et tvetydig forhold til:

- ☞ mulighetene for å jobbe med turister som er interesserte i Nordkapp, men som samtidig er uvillige til å bruke penger på dyre varer og tjenester av varierende kvalitet. Det kan være en utfordring for unge og til dels uerfarne servicemedarbeidere å takle de mange og ulike turistene som besøker Ricas virksomheter på Nordkapp. Igjen er det viktig med opplæring i salg, servicemøter og tverrkulturell

kommunikasjon. Videre er det avgjørende at Rica følger opp kvalitetskontrollen på de matrettene som selges til turistene og at det utvikles gode rutiner som følges opp.

Det er også noen forhold ved arbeidsplassen som de sesongansatte stort sett er tilfredse med og der Rica ikke trenger å sette inn nye tiltak:

- 👍 det gode arbeidsmiljøet på de ulike avdelingen, herunder mulighetene for å ta ansvar for eget arbeid og et lavt konfliktnivå.
- 👍 den øverste ledelsens evne til å lede arbeidsplassen og å ha nok ansatte på hver vakt.

De siste forslagene til tiltak handler om fritiden, særlig bostedet som ofte er skaffet av Rica (primært Lagunen).

- 👎 dårlige muligheter for å oppbevare mat/drikke. En måte å gjøre dette bedre på er at alle rommene utstyres med minibar, et annet at flere frysebokser/kjøleskap kjøpes inn til felleskjøkkenet
- 👎 kummerlige muligheter for å lage mat. Et tiltak er å kjøpe inn flere komfyrer, et annet er å ha flere kjøkkener på Lagunen
- 👎 dårlig internettoppkobling. Et tiltak er å oppgradere standarden. Andre tiltak er at hotellrestaurantene gjøres til åpen sone for alle ansatte.
- 👎 lav standarden på og rengjøringen av kjøkkenet på Lagunen. En måte å øke standarden på kjøkkenet er å oppgradere innholdet og å pusse opp. Et tiltak for å forbedre rengjøringen av kjøkkenet er at Rica betaler en eller flere ansatte til å gjøre rent hver dag.
- 👎 monoton fritid. Mange av de sesongansatte oppgir at de bruker mye tid til å sove og å slappe av, noen blir til og med ganske tiltaksløse og synes at de lever i en boble utenfor virkelighetene. Det er i utgangspunktet ikke Ricas ansvar hva de ansatte gjør i fritiden, men det kan ha en personalpolitisk gevinst å ta et større ansvar for de ansattes trivsel utenom jobben. Et forslag til tiltak er at Rica hver uke arrangerer noe for de ansatte, det være seg spillkveld, foredrag, filmframvisning, tur i fjellet, trening osv. Dette kan gjøres ved at en eller et fåtall av de sesongansatte tar på seg ansvaret med å etablere og drive en ansatteklubb. Denne klubben kunne i tillegg til å arrangere sosiale aktiviteter være et bindeledd mellom de sesongansatte og ledelsen i andre typer saker.

Til slutt i denne oppsummeringen ønsker jeg å fokusere på noen utfordringer som ligger i det å opprettholde en jevn kvalitet på serviceleveransen i virksomheter som befinner seg på en sesongbasert destinasjon. Det faktum at sesongen er svært kort betyr at læringen hos de ansatte må skje raskt. Virksomhetene har med andre ord ikke mye tid til opplæring, ei heller råd til inkompetente ansatte og misfornøyde gjester.

Som feltnotatene viser er konsekvensene av mangler i opplæring og rutiner at gjestene opplever ujevn service. Dette kan virke negativt på merkevarebyggingen av Rica som Det Gode Vertskapet. Det er derfor viktig å jobbe mot en så stabil som mulig sesongbasert

arbeidsstokk og nyrekruttering av personer som har reiselivsfaglig utdanning og erfaring fra andre jobber i hotell- og reiselivsnæringene. Dette synes å være en målsetting for Rica på Nordkapp. Likevel kan det virke som om det ansettes for mange unge voksne som kun delvis oppfyller disse kravene. Som en konsekvens av dette oppleves behovet for opplæring i jobben stort av flere. Ricas opplæringsstrategi i 2010 var å gi alle (mellom)ledere to dagers opplæring. Disse lederne fikk så ansvaret for å lære opp sine medarbeidere. Basert på resultatene i denne undersøkelsen var dette trolig ikke nok.

Et av mine forslag til tiltak er å utvikle en mer detaljert script/dreiebok for alle stillinger i virksomheten og å følge opp med opplæring og kontroll. Dette vil gi flere medarbeidere en bedre forutsetning for å lære jobben raskt, samtidig som det vil gi større trygghet i møtene med gjestene. En grundigere opplæring vil dermed også gi gjestene flere møter med Det Gode Vertskapet. Særlig turister som blir værende på Magerøya i flere dager vil møte færre ujevnheter og mangler i serviceleveransene på overnattingsstedet.

En investering i opplæring av sesongbasert arbeidskraft er kostbart å gjennomføre. Det er ikke sikkert at Rica vil kunne måle en slik investering i økt omsetning og forbedret kundetilfredshet. De fleste gjestene som besøker Magerøya blir i kort tid, noen fem-seks timer, andre i et døgn. For disse turistene er møtene med Ricas ansatte ofte kortvarige og de merker for eksempel ikke at problemer med serviceleveranser kan være av vedvarende karakter. Disse besøkende opplever neppe en begrenset eller mangelfull opplæring som prekær. De som blir boende i flere dager vil i større grad merke variasjoner i servicekvaliteten, som igjen påvirker deres tilfredshet med Det Gode Vertskapet.

En økt satsing på opplæringen vil altså ikke umiddelbart lønne seg for Rica, om man ikke tar de sesongansattes tilfredshet og lojalitet i betraktning. En målsetting for ledelsen er at dyktige sesongansatte skal jobbe mer enn en sesong. Grunnet for en slik stabil sesongbasert arbeidskraft legges den første sesongen man er ansatt. Men det er også flere forhold enn opplæringen som bidrar til at man kommer tilbake; et godt arbeidsmiljø og et godt sosialt miljø i fritiden er to viktige aspekter. Denne undersøkelsen viser at de sommeransatte er fornøyde på disse to punktene. Om lag 40 prosent svarer at de kunne tenke seg å komme tilbake eller at de ville anbefale sine venner om å søke jobb. Rica lykkes altså delvis å skape lojale medarbeidere til å fronte Det Gode Vertskapet. Likevel er det mange som peker på den mangelfulle opplæringen og noen uttrykker manglende tillit til Ricas ledelse på Nordkapp. 40 prosent mente for eksempel at det virket som om Rica ikke satset på kvalitet fordi turistene kun kom en gang/ble en natt, og i underkant av 20 prosent syntes at Rica fungerte svært bra og at ledelsen brydde seg om sine ansatte. En personalpolitikk med større fokus på opplæring i framtiden vil kunne endre dette inntrykket og skape enda flere lojale medarbeidere. Dette ville også være et nyttig bidrag i Ricas rekrutteringsarbeid og støtte opp under merkevaren Det Gode Vertskapet.