



Intern kommunikation

Praktikfall m/s Silja Serenade

Jimi Jåfs

Examensarbete

Turism

2017

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Turism
Identifikationsnummer:	5427
Författare:	Jimi Jåfs
Arbetets namn:	Intern kommunikation - Praktikfall m/s Silja Serenade
Handledare (Arcada):	Susanna Fabricius
Uppdragsgivare:	Tallink Silja Line, m/s Silja Serenade
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med denna undersökning är att klargöra i vilka situationer och vilka kanaler som används i den interna kommunikationen mellan fartygsinformationen och de övriga arbetsteamerna inom hotellavdelningen ombord på Tallink Silja Lines m/s Silja Serenade. Syftet är även att klargöra hur den interna kommunikationen samt kommunikationskanalerna som används mellan arbetsteamerna fungerar, samt att klargöra hur den interna kommunikationen kunde förbättras.</p> <p>Den empiriska delen av undersökningen har utförts som en kvalitativ undersökning och undersökningsmaterialet samlades in genom elektroniska enkäter med strukturerade intervjufrågor. Enkäten består av kvalitativa öppna frågor, samt av kompletterande kvantitativa flervalsfrågor och den skickades till samtliga 36 anställda inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade. I undersökningen deltog 11 anställda inom hotellavdelningen ombord. Den teoretiska referensramen för undersökningen består av ämnet kommunikation i sin allmänhet, samt av ämnet intern kommunikation.</p> <p>Undersökningens resultat visar att den interna kommunikationen mellan infopersonalen och arbetsteamerna inom hotellavdelningen allmänt sett fungerar bra. Mellan dessa arbetsteam sköts den interna kommunikationen med hjälp av ett flertal kommunikationskanaler. Med hjälp av undersökningen har en del av förbättringsförslagen kunnat kartläggas och för att kommunikationen ska fungera även i fortsättningen föreslås ett antal mindre förbättringsåtgärder. Med hjälp av tekniska förbättringar gällande kommunikationsmedlen, genom en aktivare intern kommunikation, samt genom en bättre användning av existerande kommunikationskanaler kunde man åstadkomma en förbättrad intern kommunikation inom hotellavdelningen.</p>	
Nyckelord:	Tallink Silja Line, kommunikation, intern kommunikation, kommunikationskanaler, kundbetjäning
Sidantal:	45
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	27.3.2017

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Tourism
Identification number:	5427
Author:	Jimi Jåfs
Title:	Internal communication - Case m/s Silja Serenade
Supervisor (Arcada):	Susanna Fabricius
Commissioned by:	Tallink Silja Line m/s Silja Serenade
<p>Abstract:</p> <p>The purpose of this study is to examine in what kind of situations, as well as what kind of communication channels are used, in the internal communication between the employees at the information desk and the other teams within the hotel department onboard Tallink Silja Line's cruise ship m/s Silja Serenade. The purpose is also to examine how the internal communication and the communication channels work in the communication between the teams, as well as to examine how the communication could be improved.</p> <p>The study is conducted by using a qualitative research method in form of an electronic questionnaire, consisting of structured questions. The questionnaire consists of qualitative open questions, as well as of complementary quantitative questions. The questionnaire was sent to all of the 36 employees in the hotel department onboard m/s Silja Serenade. 11 employees in the hotel department participated in the study. The topics of the theoretical frame of reference consists of communication in general as well of internal communication.</p> <p>The result of the study shows that the internal communication between the employees at the information desk and the other teams within the hotel department generally works well. Between these teams the communication is conducted by various communication channels. The study has shown some improvements that could be done. With the help of minor technological improvements and through an active internal communication, as well as through a better use of the existing communication channels, the internal communication within the hotel department could be improved.</p>	
Keywords:	Tallink Silja Line, communication, internal communication, communication channels, customer service
Number of pages:	45
Language:	Swedish
Date of acceptance:	27.3.2017

1	INLEDNING	6
1.1	Frågeställning	7
1.2	Syfte och avgränsning	7
1.3	Metod och materialbeskrivning.....	8
1.4	AS Tallink Grupp och Tallink Silja Oy.....	9
1.4.1	<i>M/S Silja Serenade</i>	9
2	TEORETISK BAKGRUND.....	13
2.1	KOMMUNIKATION.....	13
2.1.1	<i>Intern kommunikation</i>	15
2.1.2	<i>Interna kommunikationskanaler</i>	18
3	METODDISKUSSION.....	19
3.1	Val av metod.....	19
3.2	Respondenter	20
3.3	Tillförlitlighetsgranskning	20
3.4	Etiska aspekter	21
4	RESULTATREDOVISNING.....	22
4.1	Bakgrundsinformation om respondenten.....	23
4.2	Interna kommunikationssituationer och kanaler	23
4.3	Kvaliteten på interna kommunikationen inom hotellavdelningen.....	25
4.4	Förbättringsförslag till den interna kommunikationen	28
5	RESULTATDISKUSSION.....	32
5.1	Förbättringsförslag till uppdragsgivaren	36
5.2	Avslutande kommentarer.....	37
	KÄLLOR.....	39
	BILAGOR.....	40

Figurer

Figur 1 Informationsflöde mellan fartygsinformationen och arbetsteamet inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade.	8
Figur 2 Organisationsuppbyggnad på m/s Silja Serenade. (Johansson 2015).....	10
Figur 3 Organisationsuppbyggnad för hotellavdelningen på m/s Silja Serenade. (Johansson 2015).....	11
Figur 4 Shannon-Weavers kommunikationsmodell. (Communication Theory 2010) ...	14
Figur 5 Den individuella medarbetarens utveckling genom förbättrad intern kommunikation (Erikson 2008 s. 73)	17

Tabeller

Tabell 1 Kontaktformer i organisationskommunikation (Larsson 1997 s. 61).....	16
-------------------------------------------------------------------------------	----

1 INLEDNING

Stora kundorienterade organisationer är ofta indelade i avdelningar och arbetsteam och dessa samarbetar ofta med varandra. För att informationsflödet och samarbetet såväl mellan som inom avdelningar ska fungera förutsätts en fungerande intern kommunikation. Med intern kommunikation syftar man på den interna kundbetjäningen inom avdelningar, samt mellan avdelningar i en organisation. Ytterligare är utgångsläget att kundorienterade organisationer strävar efter en högklassig kundbetjäning och därför är en fungerande intern kommunikation en förutsättning för att man ska kunna säkerställa en god kundbetjäning mellan kontaktpersoner och kunder i en organisation. Personalen i en organisation förser såväl sig själva som varandra med information som behövs för att kunna utföra sitt dagliga arbete, samt förverkliga en högklassig kundbetjäning. Det är viktigt att avdelningar stöder varandra och det är ytterst viktigt att den avdelning eller de personer i en avdelning som står närmast kunderna i betjäningsögonblicket får ett fullt stöd av medarbetarna i avdelningen. Den interna kommunikationen inom en organisation får oftast inte den uppmärksamhet som den borde få och ofta upplevs kundbetjäningen bristfällig på grund av en bristande eller frånvarande intern kommunikation. Avsaknaden av en fungerande intern kommunikation har negativt inflytande på kvaliteten på kundbetjäningen en organisation ger sina kunder. Den interna kommunikationen innefattar att varje individ i en organisation är en del av en kommunikationshelhet, oberoende av den position som personen har i organisationen. Kommunikation inom en organisation byggs upp av interaktion mellan personer och den interna kommunikationen mellan dessa individer är en grundförutsättning för att organisationen ska kunna existera och fungera samt för det ska kunna uppnå sina målsättningar.

I undersökningen kommer jag att studera den interna kommunikationen inom hotellavdelningen på Tallink Silja Lines fartyg m/s Silja Serenade. Jag har tillsammans med en av hotellcheferna ombord diskuterat vilket ämnet för undersökningen kunde vara och vi kom fram till att ett lämpligt ämne att undersöka kunde vara den interna kommunikationen ombord. Ämnet för examensarbetet baseras alltså såväl på mitt personliga intresse, som på uppdrag av hotellchefen på m/s Silja Serenade. Jag har personligen i mitt arbete inom kundbetjäning på kryssningsfartyg vid sidan om studierna, lagt märke till

vikten av en fungerande intern kommunikation, bland annat för att kontaktpersoner som i en organisation är i direkt kundkontakt, ska kunna förse kunderna med en högklassig kundbetjäning.

1.1 Frågeställning

Med hjälp av undersökningen vill jag utreda på vilket sätt intern kommunikation används inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade, samt hur kommunikationen och kommunikationskanalerna fungerar. Jag vill utreda om det förekommer brister i den interna kommunikationen och kommunikationskanalerna, samt kartlägga vilka eventuella åtgärder som kunde vidtas för att förbättra den. Nedan presenteras frågeställningar för undersökningen.

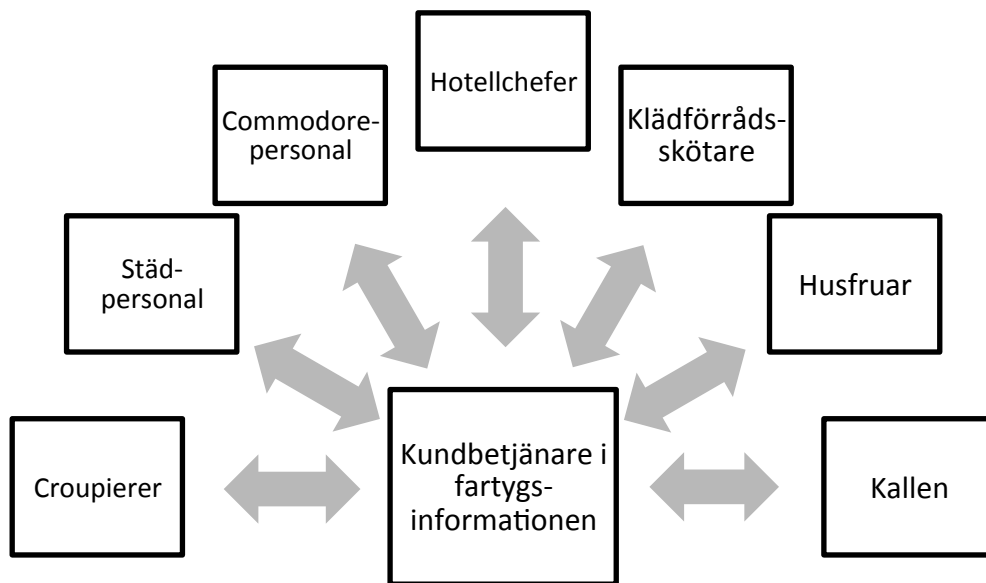
1. I vilka situationer används intern kommunikation och vilka kanaler används i den interna kommunikationen inom hotellavdelningen?
2. Hurudan är kvaliteten på den interna kommunikationen inom hotellavdelningen?
3. Hur kunde den interna kommunikationen inom hotellavdelningen förbättras?

1.2 Syfte och avgränsning

Syftet med detta examensarbete är att klargöra hur den interna kommunikationen och kommunikationskanalerna fungerar inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade, samt ta reda på hur dessa kunde förbättras. En undersökning av denna typ har inte tidigare utförts inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade.

Undersökningen är avgränsad till att undersöka den interna kommunikationen mellan de anställda i fartygets information och de övriga arbetsteamerna inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade. För att förtydliga; kommunikationen mellan kundbetjänande personalen i fartygsinformationen bestående av 8 personer och de övriga arbetsteamerna inom hotellavdelningen. De övriga arbetsteamerna består av hotellchefer (2), croupierer (6), commodorepersonal (6), klädförrådsskötare (2), städpersonal (8), husfruar (2) och kallen (2). Det totala antalet anställda inom hotellavdelningen är 36. Även om tvärkommunikation används i stor utsträckning ombord på fartyget, kommer avdelningar utöver de

presenterade inte att tas i beaktan i denna undersökning. I följande figur visualiseras avgränsningen för undersökningen.



Figur 1 Informationsflöde mellan fartygsinformationen och arbetsteamet inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade.

Avgränsningarna har gjorts för att koncentrera undersökningen till en avdelning ombord, som i utsträckning använder sig av intern kommunikation, samtidigt som den är i direkt kontakt med företagets kunder. Undersökning genom kvalitativa intervjuer såsom individuella intervjuer med personalen och fokusgruppintervjuer har i denna undersökning uteslutits eftersom det från uppdragsgivarens sida varken finns resurser tidsmässigt eller praktiskt till detta.

1.3 Metod och materialbeskrivning

Arbetet är disponerat i fyra huvudkapitel; inledning, metod, teori och empiri. I den inledande delen ingår undersökningens problemområde som utgörs av syfte och frågeställning, avgränsning och av information om företaget som undersökningen utförs för. Teorikapitlet utgörs av teoretiskt material som fungerar som stödmaterial för undersökningen. Ämnet för teoridelen är kommunikation och ytterligare intern kommunikation. Dessa huvudkapitel åtföljs av resultatredovisning och resultatdiskussion, förbättringsförslag till uppdragsgivaren, samt konklusion av undersökningen.

1.4 AS Tallink Grupp och Tallink Silja Oy

AS Tallink Grupp är en av Östersjöns största rederikoncerner inom frakt- och passagerartrafik. Koncernen bedriver verksamhet i sex länder: Estland, Finland, Sverige, Lettland, Tyskland och Ryssland. År 2014 var det totala antalet anställda i hela AS Tallink Grupp-koncernen 6900 personer, antalet fartyg 17 och antalet hotell 5. Av de bekräftade nyckeltalen för AS Tallink Grupp år 2014 framkommer att de under år 2014 hade 8,9 miljoner passagerare. Under detta år var koncernens omsättning 921 miljoner euro och nettoresultatet under samma år var 27 miljoner euro. (Tallink Silja 2015a)

Organisationen Tallink Silja Oy är en del av AS Tallink Grupp-koncernen och Tallink Silja Oy:s fartyg trafikerar under varumärket Silja Line från Helsingfors och Åbo via Åland till Stockholm och under varumärket Tallink mellan Helsingfors och Tallinn. Tallink Silja Oy bedriver verksamhet i Helsingfors, Åbo och Tammerfors. Tallink Silja Oy har ca 500 anställda i land och ca 1000 anställda till sjöss. (Tallink Silja 2015a)

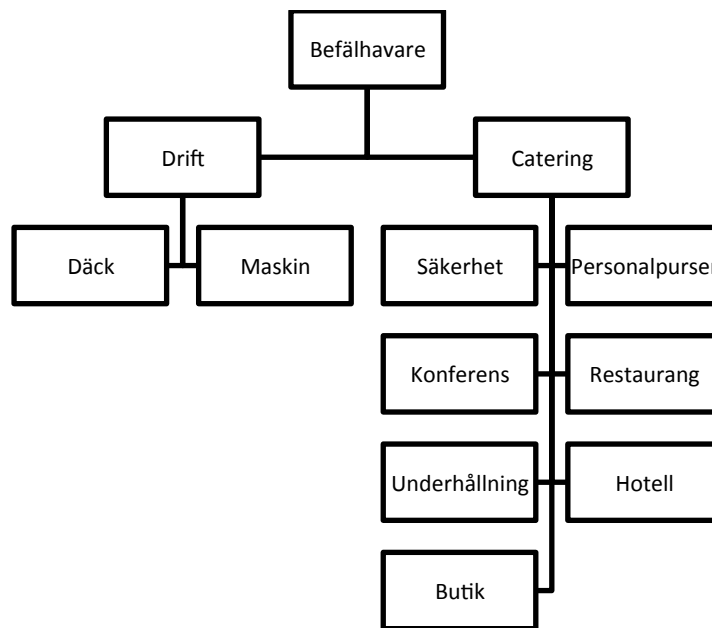
AS Tallink Grupp-koncernens mission är erbjuda en behaglig reseupplevelse som överträffar kundernas förväntningar och attraherar dem att återvända. Visionen för såväl Tallink Grupp som Tallink Silja är att vara en föregångare på de europeiska marknaderna genom att erbjuda utmärkta fritids-, och affärsresetjänster, samt frakttjänster till sjöss. Värderingar som Tallink Silja strävar efter är yrkesmässighet, samarbete, engagemang och glädje. (Tallink Silja 2015a)

1.4.1 M/S Silja Serenade

M/s Silja Serenade är ett finskflaggat kryssningsfartyg som trafikerar under Tallink Silja Oy:s varumärke Silja Line. M/s Silja Serenade och dess nästintill identiska systerfartyg m/s Silja Symphony trafikerar ruten Helsingfors-Åland-Stockholm och fartyget tar 2 852 passagerare. Ombord finns det 986 hytter, konferensfaciliteter, lekland för barn, bad- och bastuavdelning, samt ett stort utbud av restauranger, barer och butiker. (Tallink Silja 2015b)

Organisationsmässigt är fartyget indelat i drifts- och cateringavdelningar. Dessa avdelningar är underordnade fartygets befälhavare. Underavdelningar för cateringavdelningen är hotell-, butiks-, restaurang-, konferens- och underhållningsavdelningen. Ytterli-

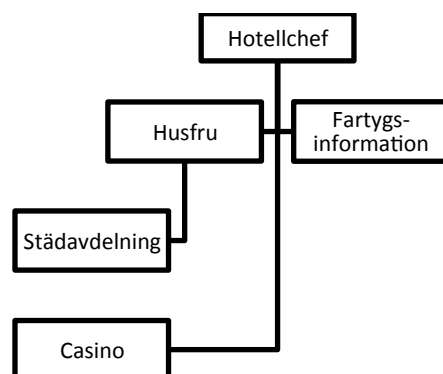
gare hör till denna avdelning fartygets säkerhetsvakter och personalpurser. (Johansson 2015) Nedan illustreras organisationsuppbyggnaden ombord på m/s Silja Serenade.



Figur 2 Organisationsuppbyggnad på m/s Silja Serenade. (Johansson 2015)

För hotellavdelningen ansvarar fartygets två hotellchefer. Arbetsteamen inom denna avdelning består av städavdelning, information och casino. Kännetecknande för avdelningen är att den är verksam 24 timmar i dygnet. Den fastanställda personalen arbetar enligt principen 8-8 eller 10-10, vilket betyder att 8 eller 10 dagars arbete åtföljs av en lika lång ledig period. (Johansson 2015)

I följande figur illustreras organisationsuppbyggnaden för hotellavdelningen.



Figur 3 Organisationsuppbyggnad för hotellavdelningen på m/s Silja Serenade. (Johansson 2015)

Kännetecknande för hotellavdelningen är att den är verksam 24 timmar i dygnet. Det finns ett flertal kommunikationsmedel inom hotellavdelningen. Hotellchefen håller regelbundet separata möten med sina avdelningar och under dessa möten informerar man medarbetarna om allmän aktuell information om företaget. Medarbetarna i respektive avdelningar meddelas ytterligare om aktuella och viktiga saker inom avdelningen. Ett av de viktigaste kommunikationsmedlen inom avdelningen är radiotelefon. Detta kommunikationsmedel används främst vid kundbetjäningssärenden, såsom hyttleveranser och ärenden som rör städning. Inom avdelningen använder man sig också av kommunikationsmedel såsom telefon och epost. Hotellavdelningens förmän använder sig sinsemellan av elektroniska bytesbrev, i vilken viktiga ärenden och händelser under arbetsveckan nedtecknas. (Johansson 2015)

För att underlätta för läsaren att följa med i texten, har jag med korta definitioner öppnat upp ofta förekommande centrala begrepp i detta arbete.

Radiotelefon

Radiotelefoner kallas även COM-radio eller walkie-talkie och dessa möjliggör direktkommunikation mellan radiotelefoner som är inställda till att fungera på samma frekvens. Radiotelefoner används till exempel inom flygfart, sjöfart och räddningstjänst.

Kallepojkar

”Kallen” sköter bland annat fartygets interna varuleveranser såsom linnen till hyttavdelningarna.

Husfru

Husfruarna har hand om renligheten på fartyget och fungerar som förman för klädför-
rådsskötare, städpersonal och kallen.

Commodorepersonal

Commodorepersonalen är kundbetjänare på hyttavdelningarna. Dessa betjänar Commo-
dore- och Deluxe- klassens kunder i hyttavdelningarna och på Commodoreloungen om-
bord.

2 TEORETISK BAKGRUND

I detta kapitel behandlar jag teorin som ligger som grund för min undersökning. Jag behandlar ämnet kommunikation i allmänhet, samt ämnet intern kommunikation.

2.1 KOMMUNIKATION

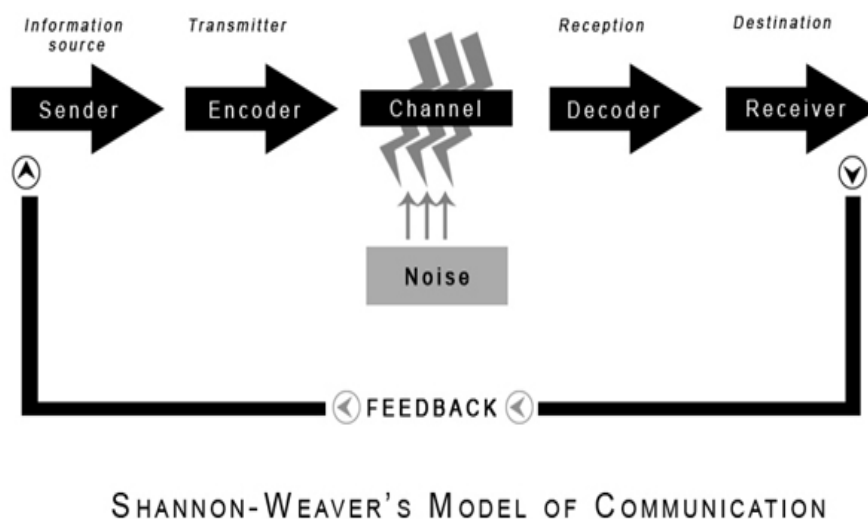
Ordet kommunikation härstammar från latinets *communicare* vilket kan översättas med *att dela*. Denna förklaring stämmer bra överens med kommunikationens innebörd, det vill säga interaktionen mellan människor. Enligt Svenska Akademiens ordlista definieras ordet kommunikation som *överföring av information*. Ordet information syftar på ett enkelriktat skeende, medan kommunikation syftar på en dubbelriktad process. (Heide et al. 2005 s. 31)

Kommunikation består av kreativa, komplexa processer både när det gäller kommunikation i sin allmänhet och organisationskommunikation. Innehållet i denna process konstrueras och tolkas genom interaktion mellan människor, oberoende av om de i kommunikationen deltagande parterna utgörs av en dialog mellan två personer, en grupp människor, eller av kommunikation genom diverse medium. Kommunikationsmedium kan bestå av telefon, e-post, brev, skrivet material på en hemsida eller i vilken som helst annan form. I kommunikationsögonblicket skapar personerna en social verklighet som omfattar kunskap, relationer, identitet och betydelse. Denna sociala verklighet är delvis individuell och delvis gemensam. Innehållet i kommunikationen påverkas av personernas förkunskaper, tidigare erfarenheter, värderingar, status, attityder. Kommunikationsprocessen uppfattas på olika sätt av de enskilda individerna och den kan förändra personernas kunskaper, känslor, förståelse och handlingsberedskap. Man utgår från att kommunikationsproblem uppstår när människor diskuterar ett ämne från skilda utgångspunkter, samtidigt som de delvis utgår från ett gemensamt perspektiv. (Heide et al. 2005 s. 31, 35-36)

Shannon och Weavers kommunikationsmodell är speciellt utformad för att utveckla en effektiv kommunikation mellan avsändare och mottagare. Den presenterar även faktorer som påverkar kommunikationsprocessen, så kallat "brus". Först utvecklades modellen

för att förbättra tekniska kommunikationen och senare började modellen även tillämpas på annan slags kommunikation mellan två parter. (Communication Theory 2010)

Enligt denna grundläggande modell definieras kommunikation som en process som skapas genom utbyte av information i form av en dialog mellan en sändare och en mottagare. Förhållandet och engagemanget mellan den sändande och mottagande parten skapas när informationen som överförs förändras till vad man kallar kommunikation. Modellen består av sändare (informationskälla), kodare (sändare), meddelandekanal och brus (störning), avkodare (mottagare) och mottagare (destination), samt feedback mellan mottagaren och sändaren. (Communication Theory 2010)



Figur 4 Shannon-Weavers kommunikationsmodell. (Communication Theory 2010)

Sändaren är källan till meddelandet som skickas, samtidigt som denna person även fungerar som kodare till meddelandet. Kodningen av meddelande sker när sändande parten kommunicerar. Meddelandekanalerna är de medel som sändaren väljer att förmedla budskapet via. Denna kanal kan även påverkas negativt av så kallat brus. Detta kan bestå av exempelvis oljud eller störningar i kommunikationskanalens funktion, vilket kan förvränga budskapet som skickas. Avkodningen av meddelandet sker i det ögonblick mottagaren mottar meddelandet. Detta är mottagarens uppfattning om av meddelandet. Den mottagande parten är kommunikationsprocessens slutdestination. Till kommunikationsprocessen hör även feedback eller återkoppling mellan mottagaren och sändaren. Feed-

back kan behövas om brus förekommit under kommunikationsprocessen. Denna återkoppling kan bestå av att mottagaren frågar vad sändaren sade. (Communication Theory 2010)

Shannon och Weavers kommunikationsmodell är en så kallad enkel kommunikationsmodell och denna modell går att tillämpa i kommunikationsprocesser mellan två personer. Kommunikation består dock inte endast av enkla processer, utan de är oftast mera komplexa i verkligheten. (Communication Theory 2010)

2.1.1 Intern kommunikation

Den interna kommunikationen, som är en del av en större kommunikationshelhet i en organisation – det vill säga organisationskommunikationen – definieras som organisationsmedlemmars formella och informella kommunikation. Begreppet organisationskommunikation är ett omfattande begrepp och det används för att beteckna ett större kommunikationsområde och det kan delas in i intern och extern kommunikation. Sedan begreppets genombrott under 1960-talet har tyngdpunkten flyttats från den externa kommunikationen till den interna kommunikationen och denna har fått en allt större betydelse för organisationer. (Heide et al. 2005 s. 40)

Man kan skilja de grundläggande interna- och externa kommunikationsgrenarna från varandra, men båda grenarna innehåller dock samma typer av kontaktformer. Dessa består av verbal och icke-verbal kommunikation, samt av formella och icke-formella kontaktformer. (Larsson 1997 s. 60)

För att den interna kommunikationen i en organisation ska fungera effektivt, bör ett antal kriterier uppfyllas. Denna bör vara konkret, koncentrerad, kontinuerlig, koordinerad, konsekvent, kontrastrik och kontaktskapande. (Larsson 1997 s. 65)

I följande tabell presenteras en överblick över kontaktformer i kommunikation.

	Intern	Extern
Formell	Mål och policy Regler och riktlinjer Producerad information (möten och infomaterial)	Producerad information Relationsaktiviteter Interorganisatorisk kontakt Presskontakter
Informell	Samtal och diskussion Spontana gruppmöten Berättelser Rykten	Informella avtal Underhandskontakter Spontana möten externt Informella mediekontakter

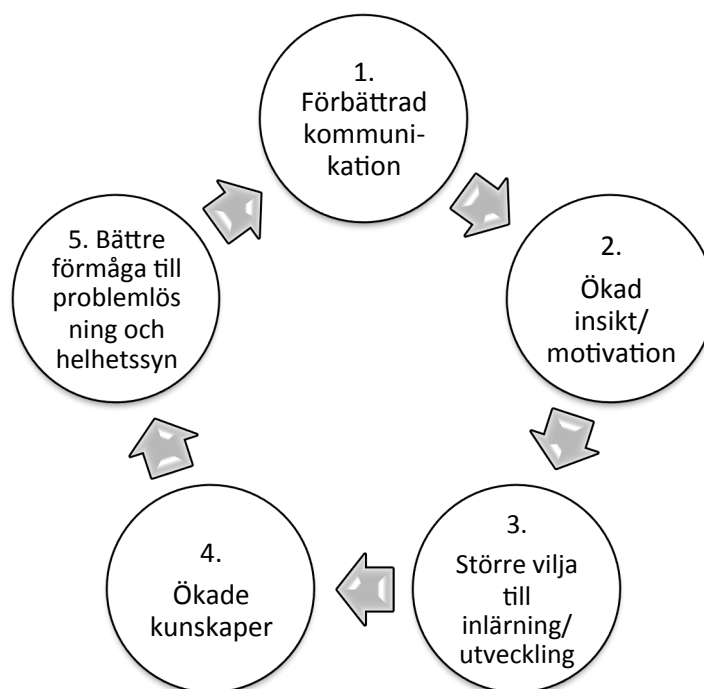
Tabell 1 Kontaktformer i organisationskommunikation (Larsson 1997 s. 61)

Under de senaste åren har det skett en förändring i hur en organisation leds och struktureras. Detta har påverkat anställda inom en organisation både arbets- och kommunikationsmässigt. Det moderna sättet att leda organisationer förutsätter en mer och mer självständig personal, som på egen hand kan fatta beslut. För att detta ska vara möjligt krävs det att den anställda självständigt kan både hämta och bearbeta information. Anställda i organisationer arbetar allt mera i självstyrande team och nätverk och det är viktigt att just kommunikationen anställda emellan fungerar. (Heide et al. 2005 s. 23) Sedan mitten på 1990-talet har det märkts en stor förändring i informations- och kommunikationstekniken i och med att tekniken utvecklats. Det vetenskapliga begreppet för detta skeende är ”datormedierad kommunikation” och detta innebär att kommunikationen har blivit allt mindre beroende av tid och rum. Såväl ledare som anställda förväntas nuförtiden ta informations- och kommunikationsansvar, vilket betyder att dessa personer inte längre behöver matas med information, utan den finns tillgänglig att hämtas när dessa personer behöver den. (Heide et al. 2005 s. 26)

Den interna kommunikationen har en stor betydelse inom en organisation eftersom den skapar en öppen och informativ arbetsmiljö. Den påverkar arbetsmotivationen, vilken däremot har en inverkan på kundnöjdheten i en organisation. Med en fungerande intern kommunikation har en organisation möjlighet att lyfta sin verksamhet, medan en icke-

fungerande intern kommunikation kan orsaka svårigheter för en organisation. Fungerande kommunikation inom en organisation bidrar till ökad arbetsmotivation samt känsla av samhörighet och delaktighet. Den används inte enbart för att överföra information, utan den interna kommunikationen har även andra funktioner, såsom att koppla ihop organisationens aktiviteter och att få medarbetarna att känna sig socialt delaktiga i organisationen. (Larsson 1997 s. 64)

Erikson listar i sitt verk fördelar som intern kommunikation kan bidra till när det gäller en organisations verksamhet. Viktiga fördelar som nämns är att en fungerande kommunikation kan bidra till att motverka ryktesspridning, minska personalomsättningen, skapa förändringskompetens, samt bidra till personlig utveckling. (Erikson 2008 s. 70-73). Den sistnämnda fördelen som behandlar en medarbetares upplevda individuella utveckling genom en god internkommunikation, har Erikson visualiserat på följande sätt.



Figur 5 Den individuella medarbetarens utveckling genom förbättrad intern kommunikation (Erikson 2008 s. 73)

2.1.2 Interna kommunikationskanaler

Det finns i princip tre olika kommunikationskanaler som kan användas i den interna kommunikationsdialogen. Dessa består av skriftliga, muntliga och elektroniska kanaler. Med skriftliga kanaler avses tryckt information. Förutsatt att texten är korrekt skriven är risken för missförstånd via denna kanal liten. En skriftlig kanal kan konsumeras när läsaren själv vill det och de skriftliga kanalerna utesluter nästan helt möjligheten till en dubbelriktad dialog. Denna kanal bör alltså först och främst användas när man vill förmedla fakta och information. (Erikson 2008 s. 77) De elektroniska kanalerna består av exempelvis e-post, intranät och elektroniska meddelandesystem. Erikson anser att det är viktigt att även kombinera skriftliga medier med de elektroniska. (Erikson 2008 s. 78)

Muntliga kommunikationskanaler anses vara grunden för att utveckling ska kunna ske i organisationer. I verkligheten arbetar förvånansvärt få informationsansvariga någon större del av sin tid med att utveckla den muntliga dialogen i en organisation. De muntliga kanalerna består exempelvis av informella eller formella möten. Fördelar med denna kommunikationsform är möjligheten till frågor och förtydliganden. Kommunikationsögonblicket innebär en chans för alla att få sina frågor besvarade samt sin egen åsikt framförd. (Erikson 2008 s. 79)

3 METODDISKUSSION

Den empiriska delen av en undersökning utgår från att man samlar in information som sedan analyseras, tolkas och presenteras. Det är oftast problemformuleringen och den övergripande karaktären i undersökningen som avgör vilken insamlingsmetod som är mest lämplig. Det finns två metoder att samla in data beroende på typ av undersökning; kvantitativa och kvalitativa. Dessa två metoder har ett gemensamt syfte, det vill säga att åstadkomma en bättre förståelse av det samhälle vi lever i. Kvantitativ undersökning uttrycker både vid insamling och analysering av material i siffror och mängder som man sedan utformar till statistiska analyser. Kvalitativ undersökning baserar sig däremot på forskarens uppfattningar och tolkningar. (Holme & Solvang 1996 s. 76) Kvalitativ undersökning kan ytterligare beskrivas som närhet till forskningsobjektet. Man vill alltså studera ett fenomen inifrån, sett från den undersökte personens perspektiv; man vill skapa en djupare förståelse av en företeelse som undersöks. En undersökning som genomförs kvalitativt, bör innehålla direkta citat av undersökningsdeltagarnas för att visa individernas uttryckssätt. Undersökningsrapporten ska därmed innehålla förklarande beskrivningar. (Holme & Solvang 1996 s. 92)

3.1 Val av metod

Denna undersökning utförs kvalitativt med hjälp av elektroniska frågeformulär med strukturerade intervjufrågor. Formuläret består av öppna frågor, samt av en kompletterande kvantitativ flervalfråga angående respondenternas yrkesroll. Valet att utföra undersökningen kvalitativt med hjälp av enkäter med öppna frågor grundar sig på att samplets storlek är för liten för att utföra undersökningen kvantitativt, eftersom det består av endast 36 personer. Med öppna frågor i enkäten vill jag få fram individernas tankar mera utförligt. I undersökningens sampel har jag valt att inkludera samtliga anställda inom hotellavdelningen. Samplet i undersökningen är förhållandevis stort eftersom hotellavdelningen är indelat i flera arbetsteam och varje arbetsteam består av ett flertal anställda. I samplet vill jag inkludera så många av dessa individer i arbetsteamet som möjligt, eftersom de kan bidra med egna synvinklar och viktig information till undersökningen. Undersökning genom individuella intervjuer med personalen och fo-

kusgruppintervjuer har i denna undersökning uteslutits, eftersom det från uppdragsgivarens sida varken finns resurser tidsmässigt eller praktisk.

3.2 Respondenter

Som sampel för undersökningen fungerar samtliga anställda inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade. Samplet är alltså utvalt på förhand, men jag vet inte exakt vem personerna är.

3.3 Tillförlitlighetsgranskning

Tillförlitligheten av en undersökning kan uppskattas genom analysering av undersökningens validitet och reliabilitet. Dessa är beroende av varandra under forskningen. Gemensamt för såväl validitet som reliabilitet är att man, oberoende av vilken typ av undersökning det handlar om, fäster uppmärksamhet på grundläggande begrepp i undersökningen, samt hur man samlat in, analyserat och tolkat informationen i den. (Merriam 1994 s. 175, 180)

Validitet är synonymt med mätningvaliditet och det syftar på att man har valt rätta metoder för att åstadkomma resultat som motsvarar verkligheten och det som ska mätas så bra som möjligt. (Bryman & Bell 2005 s. 95)

Reliabilitet syftar däremot på graden av tillförlitlighet i mätinstrument, det vill säga att man valt undersökningsmetoder som oberoende av omständigheter kan åstadkomma resultat som motsvarar verkligheten. Om en undersökning anses vara reliabel ska man även genom att upprepa forskningen kunna åstadkomma samma resultat. Detta anses dock vara problematiskt eftersom även människan förändras och därmed även undersökningsresultaten. (Merriam 1994 s. 180)

I denna undersökning grundar sig tillförlitlighetsaspekterna på att analyseringen och tolkningen av det insamlade materialet har gjorts ur en objektiv synvinkel, alltså tar jag inte i beaktan mina egna åsikter. Genom ett representativt sampel ökar även tillförlitligheten i undersökningen. Validiteten och reliabiliteten har tagits i beaktan i undersök-

ningen genom att använda ändamålsenliga undersökningsmetoder, samt genom att välja metoder som skulle åstadkomma dylika resultat vid upprepade undersökningstillfällen.

3.4 Etiska aspekter

Med undersökningsetik syftar man, förutom på validitet och reliabilitet, även på i vilken utsträckning undersökningen genomförs på ett etiskt riktigt sätt. Etiska frågor följer ständigt med i all produktion och tillämpning av forskningsmaterial och i en kvalitativ undersökning är de etiska aspekterna i högsta grad aktuella vid två olika tidpunkter; vid informationssamling och vid publicering av insamlad information. Etiska aspekter som bör tas i beaktan i en undersökning är bland annat konfidentialitet och anonymitet. Respondenterna ska alltså skyddas genom att behålla sin integritet och kunna tacka nej till att delta i undersökningen. (Merriam 1994 s. 188-190)

De etiska aspekterna i denna undersökning utgörs av att intervjuade personerna redan från startskedet ger sitt samtycke till att delta i undersökningen, samt informeras om att deras identitet hålls anonym. Grundtanken i undersökningen är att den behandlar intervjupersonernas yrkesmässiga ämnen och den är avgränsad från att behandla personligt känslig information.

4 RESULTATREDOVISNING

Med intern kommunikation syftades i denna undersökning på informationsflödet mellan fartygsinformationen och de övriga arbetsteamerna inom hotellavdelningen, såväl i form av muntlig kommunikation ansikte mot ansikte, som kommunikation med hjälp av telefon, radiotelefon, e-post och avdelningsmöten.

Med hjälp av undersökningen hade jag som mål att utreda vilka förutsättningar förverkligandet av en högklassig kundbetjäning i informationen sätter på den interna kommunikationen och kommunikationskanalerna inom avdelningen.

Jag ville reda ut i vilka situationer intern kommunikation används mellan arbetsteamerna inom avdelningen och kartlägga vilka kanaler som används i den interna kommunikationen samt hur dessa kanaler fungerar. Om brister i kommunikationen förekommer, ville jag kartlägga vilka eventuella åtgärder som kunde vidtas för att säkerställa en högklassig kundbetjäning i fartygsinformationen.

Resultatredovisningen presenteras enligt frågeställningarna för undersökningen:

1. I vilka situationer används intern kommunikation och vilka kanaler används i den interna kommunikationen inom hotellavdelningen?
2. Hurudan är kvaliteten på den interna kommunikationen inom hotellavdelningen?
3. Hur kunde den interna kommunikationen inom hotellavdelningen förbättras?

Frågeformuläret publicerades den 23.11.2016 via Google Forms och första deadline var 14.12.2016. På grund av för få svar (4/36), förlängdes svarstiden till 28.12.2016. Ytterligare förlängdes svarstiden till 5.2.2017, på grund av det låga antalet svar (10/36). Vid den slutliga deadline, blev antalet svar 11 av 36.

4.1 Bakgrundsinformation om respondenten

Antalet respondenter för undersökningen är 11 av samplets antal 36. Svarsprocenten för undersökningen är 30,5%. Av de svarande för undersökningen är 7 (64%) kundbetjäna-
re i fartygsinformationen, 1 (9%) hotellchef, 2 (18%) husfruar och 1 (9%) commo-
dorepersonal.

4.2 Interna kommunikationssituationer och kanaler

Med den första frågeställningen för undersökningen kartläggs vilka situationer arbets-
teamen använder intern kommunikation och vilka kanaler som används i den interna
kommunikationen.

Infopersonal <-> croupierer

Enligt 5 av 7 respondenter används intern kommunikation mellan arbetsteamerna i pro-
blemsituationer som rör spelmaskiner, växling av casinots spelmärken till pengar, samt
när det gäller problem med utbetalning av spelvinster. En respondent har även nämnt att
intern kommunikation mellan infon och croupiererna används sällan och en respondent
tillägger att kommunikationen mellan infon och croupiererna är utmanande för att
kommunikationsmedlen som finns tillhanda endast är telefon och sökapparat.

Enligt 6 av 7 respondenter består kommunikationsmedlen av fartygets telefon och sök-
apparat.

Infopersonal <-> städpersonal

Mellan städpersonalen och infon används intern kommunikation i situationer som gäller
städning ombord och assistans av passagerare vid hyttbyten, men även när något behö-
ver korrigeras gällande hytternas utrustning.

Till detta används radiotelefon av 5 av 7 personer. Ytterligare används även av face-to-
face kommunikation.

Infopersonal <-> commodorepersonal

Mellan commodorepersonalen och infon kommuniceras hyttleveranser, i infon sålda commodorehytter, frågor gällande commodoreavdelningens tjänster, hyttbyten, städanmälningar, tidningsleveranser och listor för bäddlinnen. En respondent svarade även att den även meddelar övriga ärenden som är bra att veta.

Denna kommunikation sköts enligt 7 av 8 respondenter med via fartygets telefon. Även e-post och kommunikation face-to-face används.

Infopersonal <-> hotellchefer

Enligt respondenterna kommunicerar infopersonalen och hotellcheferna i frågor bland annat angående den dagliga kundbetjäningen i infon, ärenden som bör meddelas till andra avdelningar, kassaärenden och i ärenden gällande allmän information och information angående personalens arbetsskift, ledigheter och semestrar.

6 av 7 respondenter kommunicerar face-to-face. Andra kommunikationsmedel som används är telefon, e-post och sökapparat och avdelningsmöten.

Infopersonal <-> klädförrådsskötare

Infopersonalen och klädförrådsskötarna kommunicerar ärenden gällande blombeställningar samt borttappade arbetskläder och kläder som inte upphämtats från klädförrådet. Dessa med hjälp av kommunikationsmedel såsom telefon, radiotelefon, sökapparat, e-post och face-to-face.

Infopersonal <-> husfruar

Mellan infopersonalen och husfruarna sköts svårare ärenden. Dessa består bland annat av hyttbeställningar, avvikelser, hyttstädning och skadeståndsansättningar gällande hytter.

E-post, telefon och kommunikation face-to-face används i dessa situationer.

Infopersonal <-> kallepojkar

Kallepojkar och infon kommunicerar enligt 5 av 7 respondenter mycket sällan eller aldrig. Ändå kan ärenden dyka upp då och då, bland annat påfyllning av dryckesförråd, beställning av hotellprylar och om något tar slut i infon.

Om kommunikation förekommer, sköts denna via telefon, mail och face-to-face.

4.3 Kvaliteten på interna kommunikationen inom hotellavdelningen

Syftet med den andra frågeställningen är att kartlägga hur den interna kommunikationen inom hotellavdelningen fungerar. Ytterligare kartläggs störningar i kommunikationen, samt språkets betydelse för kommunikationen.

Infopersonal <-> croupierer

Den interna kommunikationen med croupiererna fungerar enligt respondenterna i de flesta fall bra, men enligt 2 av 7 respondenter är croupiererna svåra att få tag på utanför arbetstid.

Infopersonal <-> städpersonal

Kommunikationen mellan städpersonalen och infopersonalen fungerar bra enligt respondenterna, eftersom de båda är lätta att få tag på och svarar i radiotelefonen direkt.

Infopersonal <-> commodorepersonal

Även mellan commodorepersonalen och infon fungerar kommunikationen. Man är medvetna om varandras arbetstider och kan därför skicka e-post i ärenden utanför arbetstid.

Infopersonal <-> hotellchefer

Samtliga respondenter är av den åsikten att kommunikationen fungerar bra. En respondent har nämnt att hen får mycket hjälp av hotellcheferna. En annan respondent har svarat att infomöten är mycket viktiga och att om man som vikarierande i infon inte kan delta på infomöten kan gå miste om en del information. En tredje respondent

nämner att hotellchefens kontor är bakom infons arbetspunkt, vilket gör att de träffas face-to-face ofta. En annan respondent nämner att de viktigaste och mest brådskande ärendena framförs personligen mellan infopersonalen och hotellcheferna.

Infopersonal <-> klädförrådsskötare

6 av 7 respondenter är av den åsikten att kommunikationen mellan infon och klädförrådsskötarna fungerar bra. En respondent nämner att de knappt behöver kommunicera sids- emellan. Man är medveten om varandras arbetstider och kan därför kontakta varandra vid behov.

Infopersonal <-> husfruar

Mellan husfruarna och infon fungerar kommunikationen bra. Dock nämner en respondent att husfruarna inte är kontaktbara efter arbetstid. Enligt en respondent fungerar kommunikationen sömlöst. Enligt en annan fungerar den mycket bra. En annan respondent nämner även att husfruarna lätt kan kontakta infon eftersom det alltid är någon person på plats i informationen, medan husfruarna inte alltid är kontaktbara eftersom de inte är på plats dygnet runt.

Infopersonal <-> kallepojkar

Med kallepojkar fungerar kommunikationen bra enligt 4 av 7 respondenter. Övriga respondenter har inte svarat på frågan.

Störningar i kommunikationssituationer mellan arbetsteam

Störningar i kommunikationssituationer inom hotellavdelningen upplevs av 7 av 11 respondenter. 3 av 11 upplever inga störningar och 1 av 11 har lämnat frågan obesvarad. Till störningarna hör radiotelefonernas täcknings- och batteriproblem, icke-fungerande och fördröjd intern informationsdelning arbetsteam emellan, angående förändringar och vad som pågår i de olika teamen. En respondent upplever att kommunikationen sköts med för många mellanhänder, exempelvis när fel rapporteras till maskinavdelningen ombord. Enligt en annan respondent är även ovissheten gällande ansvarsområden för de olika arbetsteam ett problem.

Enligt en respondent glöms information bort att berättas för den vikarierande personalen i infon. Dessa vikarier är ofta längre tider borta från jobbet och varje gång de är på jobb arbetar de i olika arbetsskiften och med olika arbetskollegor. Detta gör att vikarierna inte är up-to-date om viktiga saker som de borde vara medvetna om när de kommer på jobb. Även stressen i kundbetjäningssituationer i informationen inverkar på kommunikationen ombord, eftersom man inte alltid hinner svara på telefonsamtal samtidigt som man betjänar kunderna vid infon.

6 av 7 respondenter är eniga om att rätta kommunikationskanaler används i kommunikationssituationer mellan infopersonalen och de övriga arbetsteamerna inom hotellavdelningen. Enligt två respondenter finns det många alternativ till kommunikationsmedel och om personen man försöker få tag på inte svarar på något av dem, kan man använda sig av andra medel. Som kommentar nämner en respondent att kommunikationen fungerar med alla i avdelningen förutom med croupiererna. Avdelningens möten är även viktiga enligt en respondent, eftersom man då har möjlighet att få svar på frågor direkt.

En respondent kommer inte på några nya kanaler och enligt denna kunde man använda de existerande kanalerna på ett bättre sätt. Enligt en respondent använder man sig av rätt kanaler och enligt hen finns det inga andra kommunikationsmedel. En respondent nämner att man använder sig av alla existerande kommunikationskanaler, såsom e-post, telefon och kommunikation face-to-face.

Språkets betydelse i kommunikationssituationer

Språket i kommunikationssituationerna inom hotellavdelningen verkar ha en viss betydelse för en del av respondenterna. 3 av 11 respondenter betonar att kommunikationen ombord till största delen borde skötas på finska, eftersom säkerhets och arbetsspråket ombord på m/s Silja Serenade är finska. Utförligare betonar en av respondenterna att kommunikationen med hjälp av radiotelefon borde skötas på finska, även om personerna som kommunicerar sinsemellan annars skulle kommunicera på svenska. Detta på grund av att även andra personer som bär radiotelefon kunde ha nytta

av informationen som kommuniceras. Kommunikationsspråket borde alltså vara finska på grund av att man förutsätter att alla ombord förstår finska.

Komentokieli laivalla on suomi, ja siksi viestinnän pitäisi tapahtua sillä kielellä, jota kaikki osaavat. Jos radiopuhelimessa puhutaan ruotsia, kaikki eivät sitä ymmärrä. Radiopuhelimessa ruotsinkielinen viestintä saattaa mennä joltakin ohi, vaikka viestintä voisi antaa tärkeää tietoa muillekin kuin vain niille, jotka radiopuhelimessa keskenään puhuvat. Laivalla työskenteleviltä kuitenkin edellytetään suomenkielentaitoa, joten sitä kaikki oletetusti osaavat. (Respondent 11)

6 av 11 respondenter är däremot av den åsikten att språket inte har någon betydelse.

Itse puhun suomea ja ruotsia yhtä sujuvasti. Puhun aika 50%/50% kollegojeni kanssa molempia kieliä. Koska voimme mukauttaa kielemme sitä mukaan mitä henkilö jonka kanssa puhuu en koe, että kielellä on merkitystä. (Respondent 10)

Undersökningens samtliga 11 respondenter svarar att de allmänt sett är nöjda med den interna kommunikationen inom hotellavdelningen. Det betonas i svaren att det finns flera olika kommunikationssätt i olika situationer och att de till största delen fyller sina funktioner och fungerar som de ska.

4.4 Förbättringsförslag till den interna kommunikationen

Syftet med den tredje frågeställningen för undersökningen är att ta reda på hur den interna kommunikationen inom hotellavdelningen kunde förbättras.

Infopersonal <-> croupierer

I kommunikationen mellan infopersonalen och croupiererna finns det enligt 3 av 7 respondenter inget att förbättra. Två respondenter har lämnat frågan obesvarad. En respondent nämner att det vore bra ifall croupiererna skulle bära sökapparat med sig hela tiden, för att man ska kunna ta kontakt med dem här det behövs. En annan respondent nämner även att bättre sökapparater skulle behövas.

Infopersonal <-> städpersonal

Mellan infopersonalen och städpersonalen fungerar kommunikationen enligt 4 av 7 respondenter. Två respondenter har lämnat frågan obesvarad. Till förbättringsförslagen skulle enligt en respondent höra att förbättra radiotelefonernas hörbarhetsområden

ombord, eftersom städpersonalen ibland är utanför dessa områden, vilket gör att de inte kan svara i radiotelefonerna direkt.

Infopersonal <--> commodorepersonal

Enligt 5 av 7 respondenter finns inga förbättringsförslag till den interna kommunikationen mellan infopersonalen och commodorepersonalen. Frågan lämnades obesvarad av 2 av 7 respondenter.

Infopersonal <--> hotellchefer

3 av 7 respondenter är av den åsikten att kommunikationen fungerar felfritt mellan infopersonalen och hotellcheferna. Två respondenter har lämnat frågan obesvarad. Till förbättringsförslagen hör enligt en respondent att hotellcheferna kunde informera infopersonalen om hen avlägsnar sig från sitt kontor. Detta för att infon lättare skulle kunna kontakta sin förman i problemsituationer. En annan respondent nämner att hotellcheferna under hotellavdelningens möten framför ny information som infon borde vara medvetna om, men att hen även kunde framföra ny information oftare och inte endast under möten. Ytterligare önskar samma respondent att hotellcheferna skulle framföra viktig information även till den vikarierande personalen. En av respondenterna önskar mera ansvar för varje individ vad gäller informationssökning. Respondenten betonar att det finns ett flertal källor att söka information från.

Infopersonal <--> klädförrådsskötare

Inga förbättringsförslag framförs av respondenterna vad gäller kommunikationen mellan infopersonalen och klädförrådsskötarna. Enligt 4 av 7 respondenter fungerar kommunikationen felfritt och 3 personer har lämnat frågan obesvarad.

Infopersonal <--> husfruar

Vad gäller kommunikationen mellan infopersonalen och husfruarna nämner en respondent att inget behöver förbättras. Enligt en annan respondent är kvaliteten på kommunikationen mellan dessa team redan bra, informativ, kort och tydlig som den är. Endast mängden kommunikation borde enligt denna respondent ökas.

Lisäämällä viestinnän määrää. Viestinnän laatu on mielestäni jo ihan hyvää, informatiivista, lyhyttä ja selkeää. (Respondent 11)

Resterande 6 av 8 respondenter har lämnat frågan helt obesvarad.

Infopersonal <-> kallepojkar

Inga förbättringsförslag framförs av respondenterna vad gäller kommunikationen mellan infopersonalen och kallepojkar. Enligt 1 av 7 respondenter behöver inget förbättras och resterande 6 respondenter har lämnat frågan obesvarad.

För att kunna förbättra kundbetjäningen inom hotellavdelningen, föreslår respondenterna en del förbättringsförslag. Till dessa förslag hör bland annat kommunikationen borde fungera problemfritt mellan arbetsteam, bättre täckning för radiotelefoner, öppenhet och samma spelregler inom avdelningen, att hålla varandra uppdaterade inom avdelningen, samt att ett positivt arbetsklimat möjliggör en bättre kommunikation inom avdelningen. Kommunikation med telefon är enligt en respondent viktig och hen nämner att det vore bra att alla arbetsteam kunde vara anträffbara via telefon, eftersom kommunikation genom e-post ibland är för långsamt i samband med kundbetjäningssituationer.

En respondent är av den åsikten att kommunikationen mellan avdelningarna ombord är ett större problem än kommunikationen inom avdelningarna. En av respondenterna betonar att man borde öka mängden kommunikation och även om det inte finns något specifikt som de andra arbetsteam borde veta, kunde man även meddela detta.

Ehkä viestinnän määrää lisäämällä; voisi esim. viestiä ihan senkin, ettei ole mitään erityistä viestittävää. Ihminen saattaa ajatella, että jos jokin asia ei suoraan kosketa juuri häntä, hänen ei tarvitse sitä tietää. (Respondent 11)

En annan respondent nämner att de olika avdelningarna ombord på m/s Silja Serenade borde samarbeta mera. Hen nämner att nya ”Insider” skulle bidra till detta och att avdelningarna ombord kan lägga till information dit. Ibland försvårar även störningar i distributionen av information mellan landorganisationen och fartyget arbetet och påverkar kvaliteten på kundbetjäningen.

Laivan eri osastojen tulisi tehdä tiiviimpää yhteistyötä, mitä koskee tiedon jakoa. Toivotaan että uusi "Insider" toisi tähän jotain parannusta. Siellä Serenadella on oma "seinä" johon kaikki voi käydä laittamassa tiedotteita. Välillä myös maanpuolen ja laivan väliset infokatkokset hankaloittavat työn/asiakaspalvelun laatua/kulkua. (Respondent 5)

Den interna kommunikationen inom hotellavdelningen borde enligt 5 av 11 respondenter fungera flytande. Kommunikationen borde vara kontinuerlig och tydlig, samt fungera problemfritt mellan arbetsteamerna, utan tekniska störningar. Ytterligare borde informationen enligt två respondenter förflytta sig inom avdelningen, så att alla får den. Kommunikationen borde vara mer personlig, men den borde dock även dokumenteras för att vara tillgänglig för alla. Enligt en respondent är den bra så som den är för tillfället och en respondent har lämnat frågan obesvarad.

För att de anställda inom hotellavdelningen på ett väl fungerande sätt skulle kunna utföra sina dagliga arbetsuppgifter borde en del förbättringar göras. Ordentliga, fungerande radiotelefoner borde enligt en respondent finnas till hands för varje anställd inom avdelningen och enligt en annan skulle det vara bra om alla anställda inom avdelningen skulle förses med en egen mobiltelefon, för att vara lättare anträffbara. Enligt en respondent borde information vid behov finnas tillgänglig för alla anställda inom avdelningen i skriftlig form exempelvis på de interna datorernas s.k. "v-stationer". Fungerande internet-förbindelser ombord skulle också enligt en respondent förbättra det dagliga arbetet ombord. Enligt 5 av 11 respondenter inom hotellavdelningen bör inga åtgärder göras och en respondent har lämnat frågan obesvarad.

Till de allmänna förbättringsförslagen gällande interna kommunikationen enligt en respondent är att kommunikationen borde vara riklig och att den inte skulle skötas i förbifarten, utan att man hellre skulle använda sig av e-post för att få informationen nedskrivet svart på vitt. Detta för att skulle kunna vara tillgänglig för samtliga anställda. Till förslagen hör även att man som heltidsanställda skulle säkerställa att vikarierna säkert har den senaste informationen. Enligt en respondent har varje individ ett ansvar att ta reda på information, samt att även att fråga. 5 av 11 respondenter har lämnat frågan obesvarad.

5 RESULTATDISKUSSION

I detta kapitel analyseras och reflekteras undersökningsresultaten gentemot den teoretiska delen i arbetet.

Interna kommunikationssituationer och kanaler

I undersökningen kom det fram att den interna kommunikationen mellan infopersonalen och arbetsteamerna allmänt sett fungerar bra. Kommunikation används mellan infon och arbetsteamerna främst i problemsituationer och för att dela och hämta information, men även i vardagliga ärenden. Innebörden för ordet kommunikation härstammar från latinska språket och det kan jämföras med att göra gemensamt (Heide et al. 2005 s. 31). Detta stämmer bra överens med verkligheten eftersom arbetsteamerna sinsemellan använder sig av intern kommunikation i sitt dagliga arbete. Ytterligare definieras ordet som överföring av information enligt Svenska Akademiens ordlista (Heide et al. 2005 s. 31) och denna aspekt av kommunikationen är viktig eftersom det är viktigt enligt respondenterna att viktig information mellan arbetsteam förmedlas.

Enligt Larsson (1997 s. 60) kan den interna kommunikationen definieras som formella och informella kommunikationsmetoder inom organisationer och enligt Erikson (2008 s. 77) finns det tre olika kommunikationskanaler som kan användas i den interna kommunikationsdialogen. Dessa består av skriftliga, muntliga och elektroniska kanaler. Kommunikationsmedium kan enligt Heide et al. (2005 s. 35) bestå av telefon, e-post, brev, skrivet material på en hemsida eller i vilken som helst annan form. Inom hotellavdelningen sköts den interna kommunikationen med hjälp av ett flertal kommunikationskanaler. De flesta respondenter nämner att såväl formella och informella kommunikationsmedel, som verbala och icke-verbala kontaktformer såsom telefon, radiotelefon, e-post, kommunikation face-to-face, sökapparat och avdelningsmöten kombineras i kommunikationen mellan arbetsteamerna. Enligt respondenter finns det flertal alternativ till kommunikationsmedel och således kan man använda tid av alternativa medel ifall något av dem inte skulle fungera. Vad gäller kommunikation mellan infon och croupiererna, är kommunikationen direkt försvårad eftersom det enligt en respondent endast finns två kommunikationsmedel att använda. Dessa är enligt respondenten telefon och sökapparat.

Störningar i kommunikation

Shannon och Weavers kommunikationsmodell är speciellt utformad för att utveckla en effektiv kommunikation mellan avsändare och mottagare. För att kunna utföra sitt dagliga arbete bör arbetsteamerna kunna kommunicera effektivt utan större hinder. Modellen presenterar delar som bidrar till kommunikationen och ett av dessa är så kallat brus. Bruset kan förvränga budskapet som kommuniceras. Meddelandekanalerna är det medel som sändaren väljer att förmedla budskapet via. Denna kanal kan även påverkas negativt av så kallat brus. Detta kan bestå av exempelvis ljud eller störningar i kommunikationskanalens funktion, vilket kan förvränga budskapet som skickas. (Communication Theory 2010) Av kommunikationskanalerna mellan arbetsteamerna fungerar de flesta bra, men till exempel radiotelefonerna kritiserades av respondenterna eftersom de inte fungerar problemfritt. Till störningarna inom hotellavdelningen hör radiotelefonernas täcknings- och batteriproblem, icke-fungerande och fördröjd intern informationsdelning gällande vad som arbetsteamerna emellan, angående förändringar och vad som pågår i de olika teamerna. En respondent upplever att kommunikationen sköts med för många mellanhänder, exempelvis om felanmälningar anmäls via maskinavdelningen. Det nämns i undersökningen att croupiererna är svåra att få tag på utanför arbetstid vid problemsituationer. Inte heller husfruarna är anträffbara hela tiden om de inte är på sitt kontor eller utanför arbetstid. Den vikarierande personalen i informationen kan gå miste om information om hen inte kan delta i infomöten. Kommunikation är även i behov av tid och rum och ifall det är stressigt i informationen och personalen inte har tid att svara exempelvis i telefonen, blir kommunikation lidande.

Kvaliteten på interna kommunikationen inom hotellavdelningen

Samtliga respondenter är av den åsikten att den interna kommunikationen mellan infopersonalen och de övriga arbetsteamerna inom hotellavdelningen fungerar bra. I svaren framkommer att det finns flera olika kommunikationssätt i olika situationer och att de till största delen fyller sina funktioner och fungerar som de ska. I undersökningen framkommer att kommunikation inte används mellan infopersonalen och samtliga arbetsteam inom hotellavdelningen, utan att kommunikation mycket sällan används mellan infopersonalen och kallepojkar, samt mellan infopersonalen och klädförrådssköterna. Vad gäller kommunikation mellan infopersonalen och kallepojkar är 4 av 7 re-

spondenter av den åsikten att den fungerar bra, även om 5 av 7 respondenter har svarat att dessa kommunicerar mycket sällan sinsemellan. Det är viktigt att interna kommunikationen fungerar eftersom den kan ha positiv inverkan på den individuella medarbetaren. Med en förbättrad kommunikation kan alltså personen uppleva positiv personlig utveckling, medan avsaknad av kommunikation mellan arbetsteam kan påverka detta negativt. (Erikson 2008 s. 70-73) Fungerande kommunikation inom en organisation bidrar till ökad arbetsmotivation samt känsla av samhörighet och delaktighet. Den används inte enbart för att överföra information, utan den interna kommunikationen har även andra funktioner, såsom att samordna organisationens aktiviteter och att få medarbetarna att känna sig socialt delaktiga i organisationen. (Larsson 1997 s. 70)

Förbättringsförslag till den interna kommunikationen

Det moderna sättet att leda organisationer förutsätter en mer och mer självständig personal, som på egen hand kan fatta beslut. För att detta ska vara möjligt krävs det att anställda självständigt kan både hämta och bearbeta information. Anställda i organisationer arbetar allt mera i självstyrande team och nätverk och det är viktigt att just kommunikationen anställda emellan fungerar. (Heide et al. 2005 s. 23) Av undersökningen framkommer det att en av respondenterna önskar mera ansvar för varje individ vad gäller informationssökning. Respondenten betonar även att det i dagens läge finns ett flertal källor att söka information från. En respondent betonar att man borde öka mängden kommunikation inom hotellavdelningen och även om det inte finns något specifikt som de andra arbetsteamerna borde veta, kunde man även meddela detta.

Enligt Larsson (1997 s. 64) har den interna kommunikationen en stor betydelse inom en organisation eftersom den skapar en öppen och informativ arbetsmiljö. Den påverkar arbetsmotivationen, vilken däremot har en inverkan på kundnöjdheten i en organisation. Med en fungerande intern kommunikation har en organisation möjlighet att lyfta sin verksamhet, medan en icke-fungerande intern kommunikation kan orsaka svårigheter för en organisation. För att kunna förbättra kundbetjäningen inom hotellavdelningen, föreslår respondenterna en del förbättringsförslag och till dessa förslag hör bland annat att kommunikationen borde fungera problemfritt mellan arbetsteamerna. Respondenterna föreslår förbättrad täckning för radiotelefoner, öppenhet och samma spelregler inom

avdelningen, att hålla varandra uppdaterade inom avdelningen, samt att ett positivt arbetsklimat möjliggör en bättre kommunikation inom avdelningen. Kommunikation med telefon är enligt en respondent viktig och hen nämner att det vore bra att alla arbetsteam kunde vara anträffbara via telefon, eftersom kommunikation genom e-post ibland är för långsamt i samband med kundbetjäningssituationer. Det önskas även att croupiererna skulle bära sökapparat med sig hela tiden under arbetstid. Enligt respondenterna behöver inget förbättras vad gäller kommunikationen mellan infopersonalen och kallepojarna, husfruarna, commodorepersonalen och klädförrådsskötarna.

Den interna kommunikationen inom hotellavdelningen borde enligt respondenterna fungera flytande, vara kontinuerlig och tydlig, samt fungera problemfritt mellan arbetsteamerna, utan tekniska störningar. Shannon & Weavers kommunikationsmodell är användbar i sådana kommunikationssammanhang. Brus kan förekomma men den bör minimeras för att kommunikationen ska fungera. Brus förekommer enligt respondenterna mellan infopersonalen och städpersonalen eftersom städpersonalen ibland befinner sig utanför täckningsområdena för radiotelefonerna. Såväl nätverksförbindelserna ombord som sökapparaterna kritiserar och dessa fungerar inte alltid som de borde och till dessa önskas förbättringar.

Av de tre kommunikationskanalerna som Erikson (2008 s. 77) listar, det vill säga skriftliga, muntliga och elektroniska kanaler, kan de skriftliga kanalerna konsumeras när läsaren själv vill och de skriftliga kanalerna utesluter nästan helt möjligheten till en dubbelriktad dialog. Denna kanal bör alltså först och främst användas när man vill förmedla fakta och information. (Erikson 2008 s. 77) Till de allmänna förbättringsförslagen gällande interna kommunikationen hör att kommunikationen borde vara riklig och att den inte skulle skötas i förbifarten, utan att man hellre skulle använda sig av e-post för att få informationen nedskrivet svart på vitt. Detta för att informationen skulle kunna vara tillgänglig för samtliga anställda. Enligt en respondent borde information vid behov finnas tillgänglig för alla anställda inom avdelningen i skriftlig form, exempelvis på de interna datorernas så kallade ”v-stationer”. Enligt en annan respondent borde kommunikationen vara mer personlig, men den borde dock även dokumenteras för att vara tillgänglig för alla. Nya ”Insider” skulle enligt en respondent kunde användas till att dokumentera information. Det framkommer även av undersökningssvaren att man

använder sig av existerande kommunikationsmedel som finns tillgängliga och att man helt enkelt borde använda de existerande på ett bättre sätt.

Muntlig kommunikation används till en stor del mellan infopersonalen och arbetsteam. Även om muntlig kommunikation använd mellan infon och hotellcheferna under avdelningsmöten och i förbifarten, önskar respondenter i infon önskar dock flera tillfällen till muntlig kommunikation med sina förmän. Enligt Erikson (2008 s. 79) anses muntliga kommunikationskanaler vara grunden för att utveckling ska kunna ske i organisationer. De muntliga kanalerna består exempelvis av informella eller formella möten. Fördelar med denna kommunikationsform är möjligheten till frågor och förtydliganden. Kommunikationsögonblicket innebär en chans för alla att få sina frågor besvarade samt sin egen åsikt framförd. (Erikson 2008 s. 79)

5.1 Förbättringsförslag till uppdragsgivaren

Till förbättringsförslagen gällande kommunikationen hör att inkludera alla team inom avdelningen, eftersom kommunikation mellan infopersonalen och kallepojarna, infopersonalen och klädförrådsköterna, samt mellan infopersonalen och croupiererna i dagens läge inte tycks användas aktivt. För att kommunikationen mellan dessa skulle fungera effektivare kunde flera former av kommunikation tilläggas i det dagliga arbetet. Detta eftersom det i dagens läge enligt respondenterna endast används telefon och sökkopparat i kommunikationen mellan infon och croupiererna.

De kommunikationstekniska aspekterna borde ses över. Till dessa hör bland annat nätverksförbindelserna och radiotelefonerna samt dess täckningsområden ombord. Nätkontakt face-to-face ser ut att användas av en del av arbetsteam, men detta kunde förstärkas ytterligare inom hela avdelningen. Det önskas även att croupiererna skulle bära sökkopparater under arbetstid, för att vara anträffbara var de än rör sig ombord.

Det finns på basen av frågeformulärssvaren även problem med att språket i den interna kommunikationen inte förstås av varje person i avdelningen, alltså borde kommuni-

tionsspråket vad gäller exempelvis radiotelefoner och e-post vara det samma för samtliga anställda.

Även om hotellavdelningen nödvändigtvis inte kommunicerar till så stor del med övriga avdelningar inom fartygsorganisationen, kunde en undersökning gällande tvärkommunikation mellan andra avdelningar ombord utföras. Detta på grund av att det i undersökningen kommit fram att denna typ av kommunikation inte används i tillräckligt stor utsträckning. Det vore även bra ifall samtliga arbetsteam inom avdelningen kunde ta del av varandras mötesprotokoll, så att man skulle veta vad som pågår inom avdelningen, det vill säga även inom de olika arbetsteam. Man kunde även jämföra kommunikationen med andra fartyg inom koncernen och om dessa använder sig av andra typer av kommunikationskanaler som är effektivare än de som används ombord på m/s Silja Serenade kunde dessa implementeras.

Den i undersökningen kritiserade fördröjningen av information mellan avdelningar och ovissheten gällande ansvarsområden för varje arbetsteam, samt informationsdelningen till den vikarierande infopersonalen borde också ses över.

Om uppdragsgivaren beslutar sig för att göra förändringar i den interna kommunikationen ombord på basen av denna undersökning, kunde exempelvis en uppföljningsundersökning utföras för att kartlägga hur den förändrade kommunikationen fungerar inom hotellavdelningen.

5.2 Avslutande kommentarer

Syftet med detta examensarbete var att klargöra hur den interna kommunikationen och kommunikationskanalerna fungerar inom hotellavdelningen på m/s Silja Serenade, samt hur dessa kunde förbättras. Med hjälp av undersökningen kan jag konstatera att såväl syftet som frågeställningarna för undersökningen besvarats.

Viktiga fördelar med en fungerande kommunikation är att den kan bidra till att motverka ryktesspridning, minska personalomsättningen, skapa förändringskompetens, samt bidra till personlig utveckling. I allmänhet verkar den interna kommunikationen

inom hotellavdelningen fungera bra och den kommer troligtvis även att fungera bra i framtiden. Med mindre förbättringsåtgärder, såsom genom en aktivare kommunikation, bättre användning av existerande kommunikationskanaler samt genom mera personligt ansvar vad gäller informationshämtning kunde man åstadkomma en förbättrad intern kommunikation. Med hjälp av undersökningen har en del av förbättringsförslagen kunnat kartläggas.

Undersökningen kunde möjligtvis ha utförts vid ett annat tillfälle, eftersom det enligt en av förmännen för hotellavdelningen precis utförts två andra undersökningar inom organisationen. Undersökningen borde eventuellt även ha utförts som direkta intervjuer med personerna, eftersom ett tydligt bortfall ofta förekommer när det är fråga om elektroniska frågeformulär. Direkta intervjuer uteslöts dock på grund av att det från uppdragsgivarens sida inte fanns tid till detta. Frågeformuläret för denna undersökning kunde möjligtvis ha utformats på ett annat sätt, för att öka antalet respondenter. Frågorna i formuläret är utformade för att så utförligt som möjligt få reda på de anställdas åsikter om den interna kommunikationen. Därför är de flesta frågorna öppna frågor. En del frågor kunde ha bytts ut mot frågor med svarsalternativ i stilen ”samma åsikt-olika åsikt” för att underlätta svarandet.

Undersökningen fick mycket varierande svar och jag förväntade mig att flera respondenter skulle delta i denna undersökning. En del av svaren var mycket utförliga, andra mindre utförliga. Även om länken till frågeformuläret skickats till de anställda inom hotellavdelningen upprepat ett flertal gånger, blev det slutliga antalet respondenter förhållandevis litet. Det låga antalet respondenter förblir en gåta. Undersökningens låga antal respondenter kan bland annat tyda på brister i arbetsmotivationen inom organisationen. Att undersökningar inom organisationer utförs, borde inte ses som något negativt från de anställdas sida, utan hellre som en utvecklingsmöjlighet som ges från arbetsgivarens sida, samt ett sätt att möjligtvis förbättra det dagliga arbetet för de anställda. På grund av det låga antalet respondenter, blev även undersökningens slutresultat lidande till en viss del. I övrigt var det intressant och lärorikt att utföra undersökningen, samt se de slutliga resultaten från den.

KÄLLOR

- Bryman, Alan & Bell, Emma. 2005. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Malmö: Liber Ekonomi, 621 s.
- Communication Theory. 2010. *Shannon and Weaver model of communication*. Tillgänglig: <http://communicationtheory.org/shannon-and-weaver-model-of-communication/> Hämtad 25.11.2016
- Erikson, Peter. 2008, *Planerad kommunikation: strategiskt ledningsstöd i företag och organisationer*, 6 uppl., Malmö: Liber Ab, 296 s.
- Heide, Mats; Johansson, Catrin; Simonsson, Charlotte & Dalfelt, Sara. 2005, *Kommunikation & Organisation*. 1 uppl., Malmö: Liber, 208 s.
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn. 1996, *Forskningsmetodik*, 2. uppl., Lund: Studentlitteratur, 360 s.
- Johansson, Markus. 2015, *Information om m/s Silja Serenade* [muntl.]. 3.12.2015.
- Larsson, Larsåke. 1997, *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. 1 uppl., Lund: Studentlitteratur, 260 s.
- Merriam, Sharan B. 1994, *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur, 228 s.
- Tallink Silja Line. 2015a. *Tietoa Tallink Siljasta*. Tillgänglig: <http://www.tallinksilja.fi/tietoa-tallink-siljasta> Hämtad 5.11.2015
- Tallink Silja Line. 2015b. *Silja Serenade*. Tillgänglig: <http://www.tallinksilja.fi/silja-serenade#tabs-content-9> Hämtad 4.12.2015

BILAGOR

BILAGA 1. Frågeformulär

Vilken är din yrkesroll inom hotellavdelningen?

- Infopersonal
- Croupier
- Städpersonal
- Commodorepersonal
- Hotellchef
- Klädförrådsskötare
- Husfru
- Kallepojke

1. Denna fråga svarar du på endast om du jobbar i informationen.

Beskriv situationer i vilka du använder intern kommunikation:

- a) Med croupiererna
- b) Med städpersonalen
- c) Med commodorepersonalen
- d) Med hotellcheferna
- e) Med klädförrådsskötarna
- f) Med husfruarna
- g) Med kallen

2. Svara inte på denna fråga om du arbetar i informationen.

Beskriv situationer i vilka du använder internkommunikation med infopersonalen.

3. Denna fråga svarar du på endast om du jobbar i informationen.

Vilka kommunikationskanaler använder du dig av när du kommunicerar:

- a) Med croupiererna?
- b) Med städpersonalen?
- c) Med commodorepersonalen?
- d) Med hotellcheferna?
- e) Med klädförrådsskötarna?
- f) Med husfruarna?
- g) Med kallen?

4. Svara inte på denna fråga om du arbetar i informationen.

Beskriv vilka kommunikationskanaler du använder i den interna kommunikationen med infopersonalen.

5. Denna fråga svarar du på endast om du jobbar i informationen.
Beskriv med egna ord hur den interna kommunikationen fungerar mellan dig och följande personer:
- a) Med croupiererna?
 - b) Med städpersonalen?
 - c) Med commodorepersonalen?
 - d) Med hotellcheferna?
 - e) Med klädförrådsskötarna?
 - f) Med husfruarna?
 - g) Med kallen?
6. Svara inte på denna fråga om du jobbar i informationen.
Beskriv med egna ord hur den interna kommunikationen fungerar mellan dig och följande personer:
7. Upplever du störningar i den interna kommunikationen? Hurudana i så fall?
8. Denna fråga svarar du på endast om du jobbar i informationen.
Hur skulle du förbättra den interna kommunikationen mellan dig och följande personer:
- a) Med croupiererna?
 - b) Med städpersonalen?
 - c) Med commodorepersonalen?
 - d) Med hotellcheferna?
 - e) Med klädförrådsskötarna?
 - f) Med husfruarna?
 - g) Med kallen?
9. Svara inte på denna fråga om du arbetar i informationen.
Hur skulle du förbättra den interna kommunikationen mellan dig och infopersonalen?
10. Denna fråga svarar du på endast om du jobbar i informationen.
Används ändamålsenliga kommunikationskanaler i den interna kommunikationen mellan infopersonalen och de övriga arbetsteamerna inom hotellavdelningen?
Motivera ditt svar.
11. Svara inte på denna fråga om du arbetar i informationen.
Används ändamålsenliga kommunikationskanaler i den interna kommunikationen mellan ditt arbetsteam och infopersonalen? Motivera ditt svar.
12. Hur skulle du möjliggöra en ännu bättre intern kommunikation i informationen, ur den interna kommunikationens synvinkel?

13. Beskriv hurudan den interna kommunikationen inom hotellavdelningen borde vara?
14. Har språket någon betydelse i den interna kommunikationen? Motivera ditt svar.
15. Med vilka kommunikationsmedel kunde man förbättra ditt arbete?
16. Är du nöjd med den interna kommunikationen inom hotellavdelningen? Motivera ditt svar.
17. Övriga förbättringsförslag till den interna kommunikationen:

BILAGA 2. Kyselylomake

Mikä on ammattinimikkeesi hotelliosastolla?

- Infohenkilökunta
- Pelinhoitaja
- Städpersonal
- Commodorepersonal
- Hotellchef
- Klädförrådsskötare
- Husfru
- Kallepojke

1. Tähän kysymykseen vastaat ainoastaan, mikäli työskentelet infossa.
Kuvaile tilanteita, joissa käytät sisäistä viestintää työssäsi:
 - a) Pelinhoitajien kanssa?
 - b) Siivoushenkilökunnan kanssa?
 - c) Commodore-emäntien kanssa?
 - d) Hotellipäälliköiden kanssa?
 - e) Vaatevarasto-hoitajien kanssa?
 - f) Emäntien kanssa?
 - g) Kallepoikien kanssa?
2. Jätä vastaamatta tähän kysymykseen mikäli työskentelet infossa.
Kuvaile tilanteita, joissa käytät sisäistä viestintää infossa työskentelevien kanssa.
3. Tähän kysymykseen vastaat ainoastaan, mikäli työskentelet infossa.
Mitä viestintäkanavia käytät kun viestit:
 - a) Pelinhoitajien kanssa?
 - b) Siivoushenkilökunnan kanssa?
 - c) Commodore-emäntien kanssa?
 - d) Hotellipäälliköiden kanssa?
 - e) Vaatevarastonhoitajien kanssa?
 - f) Emäntien kanssa?
 - g) Kallepoikien kanssa?
4. Jätä vastaamatta tähän kysymykseen mikäli työskentelet infossa.
Mitä viestintäkanavia käytät kun viestit infon kanssa?

5. Tähän kysymykseen vastaat ainoastaan, mikäli työskentelet infossa.
Selitä omin sanoin, miten viestintä toimii sinun ja seuraavien henkilöiden välillä:
- a) Pelinhoitajien kanssa?
 - b) Siivoushenkilökunnan kanssa?
 - c) Commodore-emäntien kanssa?
 - d) Hotellipäälliköiden kanssa?
 - e) Vaatevarasto-hoitajien kanssa?
 - f) Emäntien kanssa?
 - g) Kallepoikien kanssa?
6. Jätä vastaamatta tähän kysymykseen mikäli työskentelet infossa.
Selitä omin sanoin, miten viestintä toimii sinun ja infossa työskentelevien kanssa?
7. Koetko viestintätilanteissa häiriötekijöitä? Jos koet, niin millaisia?
8. Tähän kysymykseen vastaat ainoastaan, mikäli työskentelet infossa.
Miten parantaisit sisäistä viestintää sinun ja:
- a) Pelinhoitajien välillä?
 - b) Siivoushenkilökunnan välillä?
 - c) Commodore-emäntien välillä?
 - d) Hotellipäälliköiden välillä?
 - e) Vaatevarasto-hoitajien välillä?
 - f) Emäntien välillä?
 - g) Kallepoikien välillä?
9. Jätä vastaamatta tähän kysymykseen mikäli työskentelet infossa.
Miten parantaisit sisäistä viestintää sinun ja infossa työskentelevien kanssa?
10. Tähän kysymykseen vastaat ainoastaan, mikäli työskentelet infossa.
Käytetäänkö mielestäsi oikeita viestintäkanavia sisäisessä viestinnässä infon ja muiden hotelliosaston työntekijöiden välillä? Perustele vastauksesi.
11. Jätä vastaamatta tähän kysymykseen mikäli työskentelet infossa.
Käytetäänkö mielestäsi oikeita viestintäkanavia sisäisessä viestinnässä työntekijöiden ja infon välillä? Perustele vastauksesi.
12. Miten mahdollistaisit entistä laadukkaamman asiakaspalvelun infossa, sisäisen viestinnän näkökulmasta?
13. Kuvaile millaista sisäisen viestinnän mielestäsi hotelliosastolla pitäisi olla?
14. Onko kielellä mielestäsi merkitystä sisäisessä viestinnässä? Perustele vastauksesi.
15. Millä viestintäapuvälineillä voitaisiin parantaa työskentelyäsi?

16. Oletko tyytyväinen hotelliosaston sisäiseen viestintään? Perustele vastauksesi.
17. Muut parannusehdotukseni sisäiseen viestintään: