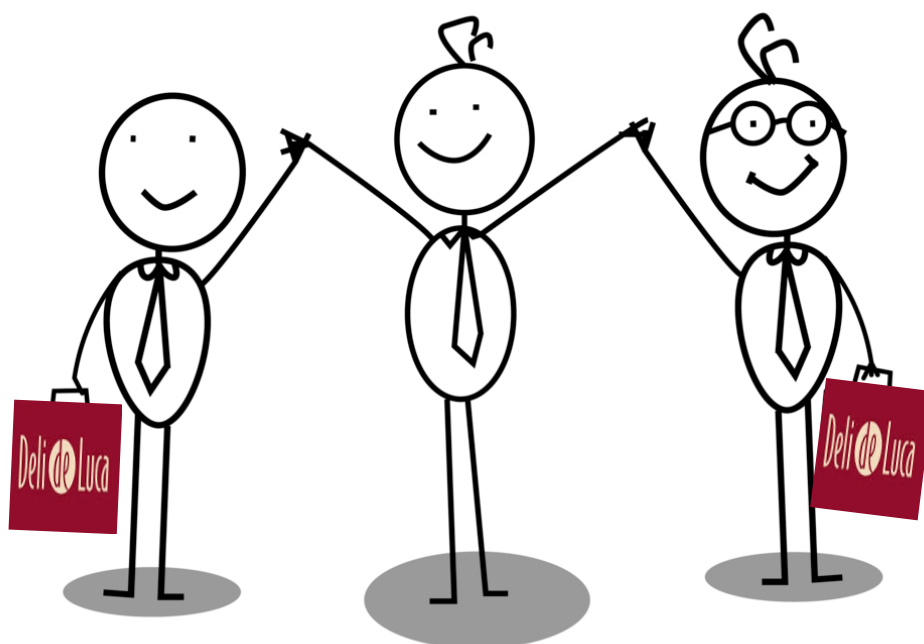


982668

980275

Vet DU hva som motiverer din servicemedarbeider?



Bacheloroppgave

BCR3100 - HR og Personalledelse

Markedshøyskolen 2014

"Denne bacheloroppgaven er gjennomført som en del av utdannelsen ved Markedshøyskolen. Markedshøyskolen er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller anbefalinger".

Sammendrag

Denne studien undersøker hva som motiverer servicemedarbeidere og bidrar til at de trives i organisasjonen. For å undersøke hvilke faktorer som påvirker jobboplevelsen positivt og negativt, tar vi i utgangspunkt i Herzbergs to-faktor-teori.

Som forbrukere er vi i kontakt med servicemedarbeidere så å si hver dag. Vi møter dem i kiosken når vi kjøper morgenkaffen, senere på dagen selger de oss lunsj, og ikke overaskende sitter de i kassen når vi handler middag på vei hjem. Vi har ikke lyktes å finne mange relevante forsknings publikasjoner vedrørende servicemedarbeiderens trivsel og motivasjon. Dette gjør det ekstra spennende for oss å gjøre en undersøkelse av denne yrkesgruppen.

For å komme nært innpå servicemedarbeideren, valgte vi en kvalitativ tilnærming, og foretok dybdeintervjuer av ansatte i Deli de Luca. To-faktor-teorien dannet grunnlaget for undersøkelsen. Spørsmålene hadde til hensikt å kartlegge hva som gjorde at respondentene trivdes og var motiverte, samt hva som eventuelt kunne skape mistrivsel.

Vår studie viser at Herzbergs motivasjonsfaktorer i hovedsak kan relateres til servicemedarbeideren. Det som kanskje var det viktigste og mest overraskende funnet i studien, var at enkelte hygienefaktorer kan være en kilde til trivsel, noe som ikke er i tråd med Herzbergs teori. Det er for oss litt dristig å komme med en såpass sterk påstand i en bacheloravhandling. Derfor gjorde vi ytterligere litteratursøk og kom frem til at forskere før oss, har publisert undersøkelser som støtter våre funn.

Det at dette er en kvalitativ studie, som kun baserer seg på en håndfull intervjuer i én bedrift, gjør at resultatene ikke kan generaliseres. Derfor foreslår vi at videre forskning undersøker Herzbergs teorier i en større sammenheng, og da gjerne med kvantitativ metode.

Helt til slutt i oppgaven presenterer vi noen råd til Deli de Lucas ledelse. Disse rådene er konkrete og bygger på den praktiske nytten vi kan hente ut av vårt arbeid med Herzbergs teorier.

Førord

Som Winston Churchill en gang sa: ”Dette er ikke slutten. Det er ikke engang begynnelsen på slutten. Men det er kanskje slutten på begynnelsen...”

Bachelor oppgaven markerer en fin avslutning på tre fantastiske år ved Markedshøyskolen. Disse årene har vært fylt med spennende forelesninger, interessante diskusjoner, og personlig vekst for oss begge. Med verktøyene fra Markedshøyskolen i kofferten, føler vi oss godt forberedte på å ta steget videre inn i arbeidslivet.

Først og fremst ønsker vi å takke alle respondentene våre for at de tok av sin fritid, og fortalte åpent om sine erfaringer. Uten dem hadde vi ikke kunnet skrive denne oppgaven. Vi vil også takke Cristiano Aubert, som var vårt første møte med Deli de Luca, og ga oss gode ideer til hva vi kunne skrive om.

Videre ønsker vi å takke Elin Ørjasæter, som har vært en fantastisk veileder. Takk for at du alltid hadde tro på prosjektet vårt, og dyttet oss i riktig retning.

Anita Sandberg, Catherine Lemaréchal, og Ole Jacob Ræstad tusen, tusen takk for at dere har vært gode veiledere. Deres råd og tilbakemeldinger på oppgaven har styrket det resultatet vi leverer. Ellers sendes en stor takk til Marianne Heitmann som er en god venninne, og som har snudd mye frustrasjon til glede gjennom denne prosessen.

Sist men ikke minst vil vi takke hverandre. Vårt gode samarbeid er hovedårsaken til at vi leverer en bacheloravhandling vi begge er stolte av.

INNHALDSFORTEGNELSE

1.0 INNLEDNING	7
1.1 PRESENTASJON AV PROBLEMSTILLING	7
1.2 OPPGAVENS STRUKTUR	8
1.3 PROSESSEN.....	9
2.0 SERVICEMEDARBEIDERE OG KUNNSKAPSARBEIDERE	10
3.0 EN NY GENERASJON ARBEIDSKRAFT	12
4.0 DELI DE LUCA	13
4.1 NORGESGRUPPEN	13
4.2 DELI DE LUCA	13
4.3 ORGANISASJONSSTRUKTUR.....	14
4.5 ORGANISASJONSKULTUR.....	14
4.6 HØPPA	16
4.7 KIOSKSALGET SVIKTER.....	16
5.0 TEORI	17
5.1 MOTIVASJON	17
5.1.1 Maslows behovshierarki	18
5.1.3 Alderfers ERG-teori.....	19
5.1.4 Copenhagen Institute for Futures Studies	20
5.1.5 Hawthorne undersøkelsen.....	20
5.2 HERTZBERGS TO-FAKTOR-TEORI	22
5.3 HERZBERG, MASLOW OG ALDERFER	24
5.4 HVORFOR TO-FAKTOR-TEORIEN.....	24
5.5 KRITIKK AV STUDIEN.....	24
6.0 METODE	26
6.1 FORMÅL OG VALG AV METODE	26
6.2 RELIABILITET OG VALIDITET.....	27
6.3 FORARBEID	27
6.3.1 Utvalgsstrategi.....	27
6.3.2 Etikk.....	28
6.3.3 Tillitt.....	29
6.3.4 Dybdeintervju.....	29
6.4 UNDERSØKELSEFASEN	30
6.4.1 Gjennomføring av intervjuene.....	30

6.5 ETTERARBEID.....	31
6.5.1 Transkribering og koding.....	31
6.5.2 Faktorenes betydning.....	31
6.6 INNVENDINGER MOT METODISK TILNÆRMING.....	33
7.0 RESULTATER	34
8.0 HYGIENEFAKTORER.....	34
8.1 FUNN - BEDRIFTENS POLITIKK OG ADMINISTRASJON.....	34
8.1.1 Analyse - Bedriftens politikk og administrasjon.....	36
8.2 FUNN - LEDEREN.....	36
8.2.1 Analyse - Lederen.....	37
8.3 FUNN - ARBEIDSBETINGELSER	38
8.3.1 Analyse - Arbeidsbetingelser	39
8.4 FUNN - MELLOMMENNESKELIGE FORHOLD	39
8.4.1 Analyse - Mellommenneskelige forhold.....	40
8.5 FUNN - ØKONOMISK GODTGJØRELSE	41
8.5.1 Analyse - Økonomisk godtgjørelse	42
7.6 FUNN - STATUS.....	42
8.6.1 Analyse - Status	42
8.7 FUNN - TRYGGHET.....	43
8.7.1 Analyse - Trygghet	44
8.8 FUNN - PRIVATLIVET	44
8.8.1 Analyse - Privatlivet	45
9.0 MOTIVASJONSFAKTORER	45
9.1 FUNN - PRESTASJONER.....	45
9.1.2 Analyse - Prestasjoner.....	45
9.2 FUNN - ANERKJENNELSE.....	46
9.2.1 Analyse - Anerkjennelse.....	47
9.3 FUNN - ARBEIDET I SEG SELV.....	47
9.3.1 Analyse - Arbeidet i seg selv.....	48
9.4 FUNN - ANSVAR.....	49
9.4.1 Analyse - Ansvar.....	49
9.5 FUNN - FORFREMMEELSE.....	50
9.5.1 Analyse - Forfremmelse	50
9.6 FUNN - VEKST.....	50
9.6.1 Analyse - Vekst.....	51

10.0 KRITISK BLIKK PÅ ANALYSEN.....	53
11.0 OPPSUMMERING OG KONKLUSJON	53
12.0 ANBEFALINGER OM VIDERE FORSKNING	56
13.0 RÅD TIL DELI DE LUCA	56

Litteraturliste

Vedlegg I. Møtenotater - Category Manager, Deli de Luca

Vedlegg II. Intervjuguide

Vedlegg III. Respondentoversikt

1.0 Innledning

1.1 Presentasjon av problemstilling

Det er gjort omfattende forskning innenfor området motivasjon. Organisasjoner i dag benytter store ressurser i å motivere og utvikle sine kunnskapsmedarbeidere. I løpet av vår studie oppdaget vi at det var gjort betraktelig mindre forskning på medarbeidere i kategorien ufaglært arbeidskraft. Det kan synes som at organisasjoner ser det som mer kritisk å miste kunnskapsmedarbeidere enn servicemedarbeidere. Kuvaas (2008, 139) skriver blant annet; ” I og med at kunnskapsmedarbeidere innehar unike kunnskaper og ferdigheter, er det vanskeligere å erstatte dem enn andre ansatte som utfører mer rutinepregede og enkle oppgaver”.

Herzberg baserte sin studie på kunnskapsarbeidere, og utviklet en teori om at dersom en medarbeider skal være motivert og tilfreds, må noen eksplisitte motivasjonsfaktorer være tilstede. Vi ønsker å undersøke om de samme faktorene også gjelder for servicearbeidere. Vi har en antagelse om at servicemedarbeidere motiveres og trives på grunn av de samme faktorene som kunnskapsmedarbeidere.

Ovenstående danner grunnlaget for problemstillingen;

En kvalitativ studie av Herzbergs to-faktor-teori: *Hvilke faktorer bidrar til positive og negative jobbopplevelser, blant servicemedarbeidere i Deli de Luca?*

1.2 Oppgavens struktur

Denne bacheloravhandlingen innledes med et kapittel som presenterer oppgavens problemstilling og prosessen vi har vært i gjennom. Kapittel to begrunner grundigere hvorfor vi har valgt å ta utgangspunkt i servicemedarbeidere, mens kapittel tre peker på endringer i dagens arbeidsmarked. Kapittel fire presenterer Deli de Luca som organisasjon, fra et ledelsesperspektiv. Videre følger et teorikapittel, kapittel fem, med hovedinnhold om motivasjon, presentasjon av kjernetori og diskusjon. Kapittel seks tar for seg valg av metode og forskningsdesign. Videre vil dataene fra undersøkelsene presenteres og analyseres i kapittel syv, åtte og ni. I Kapittel ti stiller vi oss kritiske til analysen, mens vi i kapittel 11 oppsummerer funn og konkluderer. Kapittel 12 er satt av til anbefalinger til videre forskning, og i kapittel 13 kommer vi med konkrete råd til ledelsen i Deli de Luca.

1.3 Prosessen

Når vi går tilbake og ser på tidligere forslag og utkast til avhandlingen, ser vi at det er store forskjeller fra det resultatet vi sitter igjen med i dag. Vi var tidlig ute med å ville benytte Herzberg som kjernet teori, og at vi ville fokusere på servicemedarbeideren.

Det er mange elementer som påvirker et arbeidsforhold. Herzbergs studie er interessant i måten den går i dybden på dette området. I 2013 skrev vi en oppgave i faget Internkommunikasjon og merkevarebygging, der vi benyttet Deli de Luca som utgangspunkt. Deli de Luca er en del av handelshuset NorgesGruppen, som har mange store merkenavn i porteføljen. Fordi vi hadde etablert en god kontakt med daværende Category Manager, så var dette en god vei inn i en servicebedrift. Category Manager stilte seg positiv til at vi kunne komme inn i organisasjonen og skrive vår bacheloravhandling. Dermed ble Deli de Luca et naturlig valg for denne studien.

For å besvare problemstillingen, så var det som mest hensiktsmessig å benytte en kvalitativ tilnærming. Vi opplevde vi at problemstillingen var induktiv, i og med at den endret seg underveis. Vi begynte med en innfallsvinkel som tok for seg turnover-intensjonen blant de butikkansatte. Vi antar at turnover-intensjonen har sterk sammenheng med tilfredshet, tilfredshet og motivasjonsfaktorer. Det viste seg imidlertid at verken Deli de Luca eller NorgesGruppen har registrert turnover. Da vi maillet NHO for å undersøke om de hadde generelle tall for bransjen, fikk vi til svar at de heller ikke hadde registrerte tall. Dermed så var det som utfordrende å skrive en oppgave om turnover fordi vi ikke ville få utdypet våre antagelser. Etter konferanse med veileder, fikk vi interesse for å undersøke om de sammenhenger Herzberg fant i sin studie, også gjelder for servicemedarbeidere i Deli de Luca.

2.0 Servicemedarbeidere og kunnskapsarbeidere

I dette kapitlet ønsker vi å definere skillet mellom kunnskapsmedarbeidere og servicemedarbeidere. Årsaken er at Herzbergs forskning er utført på kunnskapsmedarbeidere, mens vår studie baserer seg på servicemedarbeidere.

Kuvaas (2009, 139) definerer kunnskapsmedarbeideren som ”høyt utdannede mennesker som utfører komplekse, sammensatte og selvstendige arbeidsoppgaver som vanskelig kan standardiseres”. Videre definerer Frick og Drucker (2011) kunnskapsmedarbeidere som;” ...individuals valued for their ability to gather, analyze, interpret, and synthesize information within specific subject areas to advance the overall understanding of those areas and allow organizations to make better decisions”. For å ikke miste essensen i definisjonen, har vi valgt å bevare den på engelsk.

Slik vi oppfatter definisjonene, kan en kunnskapsmedarbeider betegnes som en person som har en teoretisk kompetanse som grunnlag for å løse arbeidsoppgavene.

Autor og Dorn (2013) har analysert endringer i det amerikanske arbeidsmarkedet fra 1980 til 2005. Det interessante for vår studie, er at analysen dokumenterer hvordan servicemedarbeidernes andel, av den yrkesaktive befolkningen, har økt kraftig siden 1980.

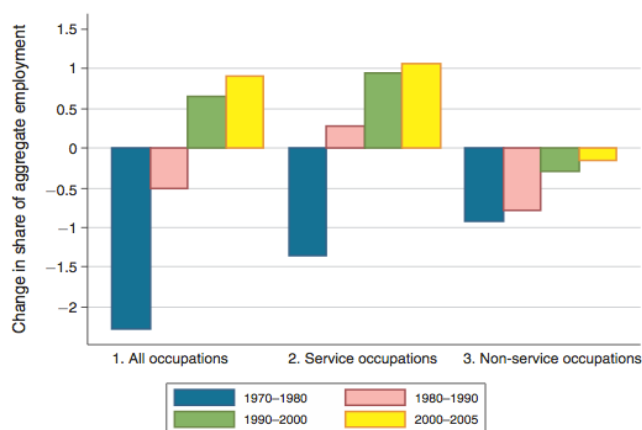


Diagram: Change in aggregate share employment share decade 1970 through 2005 in occupations comprising the lowest skill quartile of employment in 1980 (Autor og Dorn 2013, 1558)

Som vi ser i diagrammet over (2. Service occupations), falt andelen yrkesaktive innen serviceyrker mellom 1970 og 1980, men har siden det, økt mer enn gjennomsnittet. Industriarbeidsplasser og andre ikke relaterte serviceyrker har derimot falt i denne perioden. Analysen er i utgangspunktet basert på arbeidsmarkedet i USA, men Autor og Dorn (2013, 1555) poengterer at dette også er tilfellet i andre industrialiserte land.

Yrkesorganisasjonens Sentralforbunds Arbeidslivbarometer (2013) viser hvordan det norske arbeidslivet er delt inn i fire kategorier, ut i fra inntekt og utdanning. 34% av arbeidstakerne faller innenfor kategorien med lav utdanning, og inntekt under medianen. Denne gruppen arbeidstakere utgjør den største andelen. Serviceyrker innen varehandel, hotell og restaurant faller blant annet inn under denne kategorien (Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund, 2013). Arbeidstakere i kategorien servicemedarbeidere kan ha høy utdanning, men allikevel utføre arbeid som ikke stiller krav til fagopplæring, eksempelvis fremmedspråklig arbeidskraft.

Vi har søkt etter en definisjon på servicemedarbeider i fagboklitteratur, vitenskapelige artikler, samt etterspurt hjelp hos bibliotekets personalet. Likevel har vi ikke klart å finne en god definisjon. Vi ønsker derfor å forklarer hva vi har valgt å legge i begrepet ”servicemedarbeider”.

En servicemedarbeider driver i utgangspunktet med salg- og kundeservice. Hvor god opplevelse kunden får, avhenger av kvaliteten på personalet. Fordi vi mennesker er så forskjellige, vil måten de ansatte tilnærmer seg kunden på, naturlig nok variere. Utfordringen for servicebedrifter, er å sikre konsistens, slik at møtet med bedriften er like god uansett hvilken servicemedarbeider kunden møter. Det forutsetter at de ansatte får tilstrekkelig med opplæring, er kjent med bedriftens holdninger og verdier og vet hva som forventes av dem på jobb.

I denne oppgaven innebærer stillingen som servicemedarbeider å delta aktivt i serviceproduksjon. Typiske arbeidsoppgaver for servicemedarbeiderne i Deli de Luca er kundebehandling, salg, tilberede enkel mat, rydde og vaske i butikken, samt håndtere oppgjør. Stillingen krever ingen spesiell utdanning, og arbeidet består av relativt rutinepregede oppgaver. Servicemedarbeider er en typisk jobb etter endt videregående, derfor er unge ansatte ofte høyt representert. Svensk arbeidskraft utgjør også en stor andel av de ansatte innenfor dette yrket. I følge en artikkel i Aftenposten (Langber, 2013), har antallet svensker

mellom 17 og 25 år økt fra 1300 til 28.000 siden 1900-tallet. I samme artikkel forteller Driftssjef i Deli de Luca, Alexander Gustavsen, at rundt 60% av søknadene de får inn, er fra svenske arbeidstakere.

3.0 En ny generasjon arbeidskraft

En ny generasjon har entret arbeidsmarkedet, og de bringer med seg andre holdninger og forventninger til arbeidsforholdet enn tidligere generasjoner. Ledere vil blant annet møte utfordringer i forhold til at de ansatte ikke blir lenge i organisasjonen. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2007, 219) viser undersøkelser at unge arbeidstakere ikke binder seg mentalt til arbeidsplassen slik som før. Realiteten er at den nye generasjonen har sterkere lojalitet til egen karriere og det å bygge en god CV. Dette er mer viktig for den nye generasjonen, enn langsiktig lojalitet og tilknytning til arbeidsgiveren. I følge Moxnes (2007, 141) blir man oppfattet som pysete hvis man ikke ”shopper” på arbeidsmarkedet.

Ledelsesguru, pedagog og forfatter Peter Drucker (1909-2005) , referert i ”The Wall Street Journal Guide to Management”, skriver at organisasjoner må tilføye mening til arbeidet, dersom de vil beholde sine beste ansatte. Videre var en variert og interessant jobb, et godt arbeidsmiljø, gode utviklingsmuligheter, god lønn, en arbeidsgiver med emosjonelle verdier, fleksibel arbeidstid, mulighet for kompetanseutvikling og frihet til å gjøre egne prioriteringer, blant kriteriene som gikk igjen da vi leste om forventninger den nye generasjonen stiller til arbeidsgiver. Det som er interessant er at alle kriteriene er representert i Herzbergs to-faktor-teori, og dermed bygger oppunder vårt valg av kjernet teori.

4.0 Deli de Luca

4.1 NorgesGruppen

NorgesGruppen er rangert som nummer seks over Norges største selskaper (Ekeseth, 2013). Deres kjernevirksomhet er detaljhandel og grossistvirksomhet innen dagligvare, hvor de per dags dato har en markedsandel på 39,9% (Halvorsen, Aarø og Laugen, 2014). Organisasjonen har over 1700 dagligvarebutikker med blant annet Kiwi, Meny, Ultra og Spar i porteføljen, og rundt 500 kiosker av blant annet MIX og Deli de Luca. Til sammen omfatter dette 30 000 ansatte, som gjør NorgesGruppen en stor arbeidsgiver.

4.2 Deli de Luca

Merkevarenavnet Deli de Luca eies som nevnt over av NorgesGruppen, og består i dag av 28 franchisebutikker, med rundt 400 ansatte. Konseptet ble etablert i 2003 av fem gründere, som var tidligere ansatte i 7-Eleven. Gründerne fikk en idé om å utarbeide 7-Eleven konseptet, med en idé om å selge gode opplevelser av mat og drikke fra hele verden. 7-Eleven hadde liten tiltro til dette konseptet, så de fem gründere etablerte sin egen virksomhet, med en visjon om å bli ”Europas beste på convenience”. Det Deli de Luca mener med convenience er først og fremst beliggenhet, fordi de ønsker å være så tilgjengelige som mulig for kunden. Beliggenhet er en viktig suksessfaktor, og det er derfor en intens konkurranse mellom kioskene om de beste plasseringene (Solem 2014).

Deli de Luca har tidligere oppnådd en plassering på topp-ti listen over ”The worlds finest food retailers”, til det engelske bladet *The Grocer*. Begrunnelsen var deres unike konsept og innovative tenkning (The Grocer, 2005).

4.3 Organisasjonsstruktur

I oktober 2013 var vi i møte med tidligere Category Manager i Deli de Luca, for å få en innføring i organisasjonen, fra et lederspesspektiv. I følge Category Manager har Deli de Luca en flat organisasjonsstruktur, og ønsker korte kommunikasjonslinjer mellom butikk og hovedkontor (Se vedlegg I.). Blant annet presenterte han et organisasjonskart som var ”satt på hodet”.



Figur: Deli de Lucas egen illustrasjon

Ifølge Category Manager ønsket Deli de Luca at de ansatte skulle oppleve at de var en viktig ressurs for organisasjonen. De ønsket også å benytte dette visuelle bildet for å vise at bedriftens verdiskapning foregår ute i butikkene. Dette er slik Deli de Luca vil fremstå internt.

Fordi Deli de Luca ønsker å ha en synlig ledelse, skal ansatte fra hovedkontoret, besøke butikker hver tredje uke (se vedlegg I). De mener dette er en god metode for å fange opp verdifull informasjon fra gulvet, samt at det bidrar til å skape en relasjon til de ansatte.

4.5 Organisasjonskultur

Ifølge Roos (2005), referert i Jacobsen og Thorsvik (2007 216), er medarbeidernes kompetanse avgjørende for hvor godt organisasjonen fungerer. Kuvaas (2011, 13) poengterer at det er de menneskelige ressursene som bidrar til å skape konkurransefortrinn og lønnsomhet. Skorstad (2009 22), skriver at den uformelle kompetansen har fått økt betydning innen nyere norsk arbeidsliv. Personlige egenskaper har fått vel så stor betydning, først og fremst fordi utdanningsnivået er hevet, men også fordi måten de ansatte samarbeider på, er

avgjørende for hvor effektiv virksomheten blir. Organisasjoner har blitt mer bevisste på å rekruttere personer som passer inn i den eksisterende organisasjonskulturen.

I følge Category Manager er det relativt store utskiftninger i butikkene. De fleste ansatte, slutter etter et år. Dette gjør at det ofte er ledige stillinger, og hovedkontoret arrangerer derfor gruppeintervjuer for å skape en viss effektivitet.

For å sikre at kandidatene møter organisasjonens forventninger, samt passer inn i kulturen, blir de bedt om å gå opp på en scene og gi en kort presentasjon av seg selv på engelsk.

Hensikten er å se hvordan kandidatene takler å ta ting på sparket. Gulvet ute i butikkene er høynet slik at de ansatte også her har følelsen av at de står på en scene. En annen årsak til at de står høyere, er for at kunden skal se opp til den ansatte.

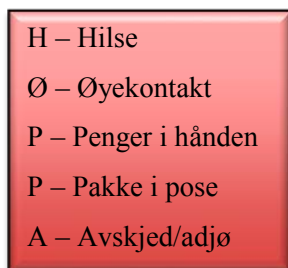
Ifølge Category Manager er felleskap en sentral del av organisasjonskulturen. Da vi var på besøk på hovedkontoret så vi at de ansatte bar samme uniform som de som er ute i butikkene. Vi merket oss også at kontorene var innredet som små Deli de Luca butikker. Videre legger ledelsen vekt på å danne en organisasjonskultur som oppmuntrer de ansatte til å gi av seg selv, og ha det gøy på jobb.

For ytterligere å bygge en sterk salg- og servicekultur, gjennomføres det konkurranser. Det blir blant annet kåret årets beste butikk. Premien i denne konkurransen, var at alle de ansatte i butikken ble sendt på en utenlandsreise. Hovedkontoret tok over den daglige driften, mens premievinnerne var på ferie. I tillegg til at tiltaket sender positive signaler til de ansatte, var det en god mulighet for hovedkontoret til å komme i kontakt med kundene.

Deli de Luca legger mye tid i å kurse sine ansatte. I tillegg til introduksjonskurs, er ranskurs blant de viktigste kursene organisasjonen holder for sine ansatte. Unge ansatte i små butikker er mest utsatt for trusler og voldssituasjoner. To tredjedeler opplever trusler og seks prosent utsettes for vold viser en finsk undersøkelse (Personal og Ledelse 2014, 17). Derfor legger Deli de Luca vekt på å kurse sine ansatte slik at de er forberedt på slike situasjoner.

4.6 HØPPA

For å sikre god kundebehandling, har ledelsen i Deli de Luca utformet et rammeverk som de ansatte må følge ved alle kundebesøk. Internt er dette kjent som HØPPA.



Figur: HØPPA (Deli de Luca)

Gjennom intervjuer og egne observasjoner, opplever vi at de ansatte har god kjennskap til HØPPA. For å følge opp at de ansatte leverer til den standarden som forventes, bruker Deli de Luca mystery shoppers (se vedlegg I). Det er sivile personer som kommer uten forvarsel, opp til to ganger i uken. Oppgaven deres er å evaluere de butikkansatte ut i fra HØPPA, hvordan de driver mersalg, og om butikken ser presentabel ut. De som evaluerer, setter en samlet score, med 100 poeng som maks. Blir besøket evaluert til under 90 poeng, har de ansatte og butikken ikke innfridd til Deli de Luca sin standard. Vi stilte spørsmål ved hvorfor de benytter seg av mystery shoppers så ofte. Svaret vi fikk var at for å kunne være konkurransedyktige, er det avgjørende at de leverer gode kundeopplevelser konsistens over tid.

4.7 Kiosksalget svikter

Informasjonen presentert i dette kapittelet er basert på møter med tidligere Category Manager, fra september 2013 og januar 2014. 26 mai 2014, var det en tosidert artikkel i Dagens Næringsliv (Solem 2014) om hvordan salget i kiosker og på bensinstasjoner har stupt siden finanskrisen. Ifølge artikkelen, har kiosk- og bensinbransjen tapt 2,3 milliarder kroner i omsetning til dagligvare de siste årene. Artikkelen trekker spesielt frem Deli de Luca, som har levert dårlige resultater til NorgesGruppen siden 2006. Deli de Luca har tapt nærmere 90 milliarder kroner, tre utsalgssteder er blant annet blitt lagt ned det siste året (Solem 2014).

5.0 Teori

I dette kapitlet vil vi presentere det teoretiske fundamentet i oppgaven. Det er mange store teoretikere innen motivasjonsteorien. Denne avhandlingen har som formål å undersøke om de fenomener Herzberg fant i sin to-faktor-teori, også gjelder for servicemedarbeidere. Fordi oppgavens hovedområde omhandler motivasjon, innleder vi med å definere motivasjonsbegrepe. Videre har vi presentert Maslow og Alderfers teorier som var forløpet til Herzbergs teori. Grunnen til at vi har valgt å trekke inn disse teoriene, er fordi de på mange måter la grunnlaget for Herzbergs forskning.

5.1 Motivasjon

Vi mennesker har individuelle behov, målsettinger og preferanser. Fra et arbeidslivsperspektiv betyr dette at arbeidsgivere møter ulike forventninger og krav fra sine ansatte (Jacobsen og Thorsvik 2007, 217). Ifølge Dag Ingvar Jacobsen (Personal og Ledelse, 2013) forskes det mye på motivasjon, innen organisasjonsteorien. Søker du ”definition of motivation” på Google, får du 68 millioner treff. Det finnes med andre ord mange teorier om hva som motiverer mennesket, og dermed mange definisjoner på hva motivasjon innebærer. Hjulstad (1994, 113) refererer til motivasjon som et styringsverktøy for ledere. Ved å endre komponenter i motivasjonsprosessen kan de styre atferden til de ansatte. Jacobsen og Thorsvik (2007, 218) hevder motivasjon vanligvis er forstått som ”en indre psykologisk prosess i det enkelte individ som skaper en drivkraft som får oss til å handle, som gir retning for handlingen og opprettholder og forsterker handlingen”, mens Brochs-Haukedal (2010, 29) definerer motivasjon som; ”psykologiske prosesser som igangsetter, regulerer og opprettholder atferd”.

Definisjonene over viser at motivasjon er en indre prosess. Motivasjon fungerer som en driver som bestemmer hvor mennesket velger å legge sin energi. Det å ha kunnskap om hvordan man motiverer sine ansatte, er dermed et godt ledelsesverktøy (Karp 2010, 164). Evner og kunnskap forteller oss hva en person er i stand til. I tillegg til den indre driveren, er personligheten avgjørende for hva personen faktisk foretrekker å gjøre (Skorstad 2009, 29). Det hjelper lite om en ansatt har kompetanse til å utføre en oppgave, dersom personen ikke ønsker eller er motivert til å løse den.

5.1.1 Maslows behovshierarki

Abraham Maslow (1908-1970) og hans behovsteori, er kjent som en klassiker. Med sitt behovshierarki, publisert i *A Theory of Motivation* (1943), argumenterer Maslow for at mennesket har fem grunnleggende behov, som kan identifiseres og rangordnes (Hjulstad 1994, 66). Dynamikken i behovshierarkiet fungerer ved at når et behov på et lavere nivå er tilfredsstilt, utløses behov på et høyere nivå (Brochs-Haukedal 2010, 116). Derfor er behovene rangert hierarkisk.



Figur: Maslows behovshierarki (1943)

I utgangspunktet var forskningen bak behovshierarkiet basert på psykiatriske pasienter (Brochs-Haukedal 2010, 116). I senere tid har den vist seg å ha relevans i arbeidslivet, og refereres ofte til i organisasjonspsykologien.

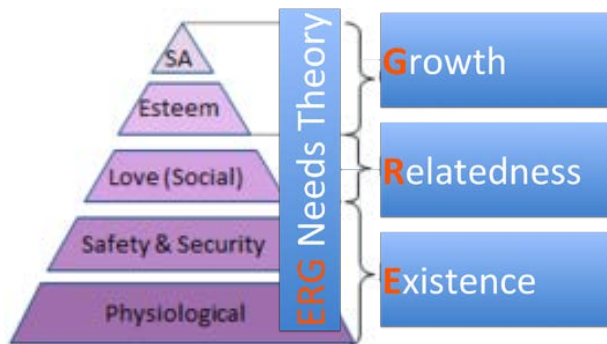
Videre presenterer vi elementene i teorien, og utdyper hvordan det har betydning for arbeidsforholdet. **Fysiologiske behov** refererer til menneskets instinkt for å overleve, som mat, drikke og søvn. I organisatorisk sammenheng, vil fundamentet i behovshierarkiet innebære faktorer som arbeidstidsbestemmelser, lønn, feriedager, samt andre arbeidsvilkår. Neste steg i hierarkiet, er **behov for sikkerhet**. I forhold til arbeidsforholdet innebærer det en sikker og stabil jobb. European Employee Index (Ennova 2013, 4) viste at Norge toppe listen i forhold til jobbtrygghet. Neste lag i pyramiden representerer **behov for tilhørighet**. Dette er hovedsakelig sosiale behov, som består av vennskap og tilhørighet i sosiale grupper (Jacobsen og Thorsvik 2007, 221). Fordi arbeidet er en så stor del av hverdagen, oppleves det å ha gode

relasjoner til kolleger som viktig. Det fjerde nivået i behovspyramiden, er **behov for anerkjennelse**, i form av status og prestisje. Positive tilbakemeldinger, forfremmelse, lønnsøkninger eller firmabil, er symboler som kan oppfylle dette behovet. Øverste nivå i pyramiden, er **behov for selvrealisering**. Dette behovet handler om hvorvidt den enkelte får utnyttet evnene sine, og realisert sitt potensial.

Selv om Maslow er sentral innen organisasjonspsykologien, har teorien mottatt mye kritikk. Store deler av kritikken er rettet mot det faktum at det ikke er gitt at man stegvis går gjennom alle trinnene (Brochs-Haukedal 2010, 119). Steven Denning (2012) hevder vi mer eller mindre beveger oss mellom nivåene hver dag. Til tross for kritikken teorien har mottatt, la Maslow grunnlaget for utviklingen av flere motivasjon- og behovsteorier.

5.1.3 Alderfers ERG-teori

En av de mest kjente, er Alderfers ERG-teori (Brochs-Haukedal 2010, 119). Alderfer bygget videre på teorien om at mennesker har grunnleggende behov, men forenklet den. ERG står for "Existence", "Relatedness" og "Growth", eller eksistens, relasjoner og vekst. Her kan vi klart trekke paralleller til Maslows fem behov.



Figur: Maslows behovshierarki (1943), Alderfers ERG teori

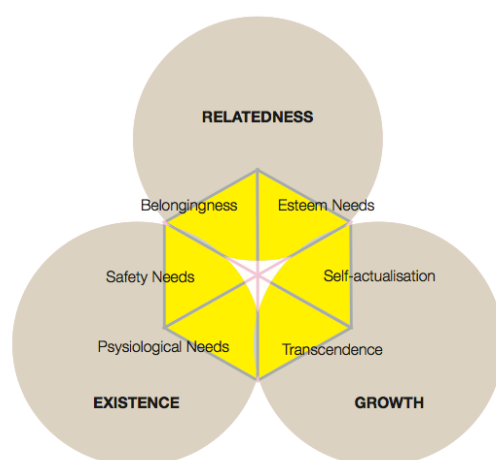
Som figurene over viser, bygger behovet for eksistens på Maslows fysiologiske- og trygghetsbehov. Behovet for relasjoner samsvarer med Maslows oppfatning om behovet for tilhørighet, mens vekst kan knyttes opp mot behovet for anerkjennelse og selvrealisering. Samtidig ser vi klare forskjeller; Alderfer rangerte behovene i tre kategorier, og åpnet for at

flere behov kunne være tilstede samtidig. Teorien går ut på at dersom et behov på lavere nivå blir fullstendig tilfredsstilt, vil behovet over bli sterkere (Brochs-Haukedal 2010, 120).

Dersom et behov blir blokkert, vil andre behov forsterkes for å kompensere.

5.1.4 Copenhagen Institute for Futures Studies

Copenhagen Institute for Futures Studies (2004, 11), heretter CIFS, presenterte i sin rapport en videreutviklet teori, basert på Alderfers tre grunnleggende behov; ”eksistens, relasjoner og vekst. Som figuren ”Situational Array of Needs” (vist nedenfor) viser, har de gått helt vekk fra idéen om at behov følger i en etablert ordre eller rekkefølge.



Figur: Situational Array of Needs (CIFS 2004)

CIFS hevder behovene er situasjonsbestemt, hvor mennesker prioriterer behovene ut i fra hvilken situasjon de er i. Det vil si at dersom en for eksempel skulle bli arbeidsløs, vil hovedfokuset ligge på behovet for eksistens, og mindre på vekst.

Alle de tre presenterte teoriene bygger på antagelser om menneskers generelle behov. Da Herzberg begynte sine studier, fant han derimot at det hadde vært lite fruktbar teoretisk forskning innen psykologifaget, som undersøkte behov på arbeidsplassen. Han refererer i *The Motivation to Work* (1993, 8) til Hawthorne undersøkelsene (1924), som en av de viktigste studiene som var gjort innenfor dette området.

5.1.5 Hawthorne undersøkelsen

I 1924 gjennomførte Elton Mayo en studie blant Hawthorne fabrikkene i USA. Hensikten var å avdekke årsaken til misnøye, høy turnover, lav produktivitet og streiker (Hjulstad 1994, 62).

Mayos eksperiment gikk ut på å bedre lysforholdene, for å se om dette hadde en innvirkning på arbeidstakernes effektivitet. I første omgang viste resultatet at det var en sammenheng mellom fysiske arbeidsforhold og effektivitet. I realiteten hadde arbeidet med å skape bedre arbeidsforhold bidratt til at de ansatte følte seg sett av ledelsen. Basert på sin studie konkluderte Mayo (1945) referert i Hjulstad (1994, 63) senere med at produktivitet har større sammenheng med et godt sosialt miljø og gode forbindelser mellom arbeidere og ledelse, enn med optimale fysiske arbeidsbetingelser. Det var følelsen av å bli lagt merke til som var kilden til endring. Arbeidstakerne endret atferd som et resultat av at de ble sett. Når informanter endrer atferd fordi de vet at de blir overvåket, kalles det en "Hawthorne-effekt".

5.2 Herzbergs to-faktor-teori

Med sin forskning omkring motivasjon på arbeidsplassen, er Fredrick Herzberg (1923-2000) betydningsfull innen motivasjonsteorien. Herzberg publiserte sin første bok, *Job Attitudes: Review of Research and Opinion*, i 1957. Målet med studien var å kartlegge ”hva arbeidstakere ønsker av jobben” (Herzberg, Mausner og Snyderman [1959] 1993, xiii, egen oversettelse). Da Herzberg gjennomførte denne studien, var den generelle oppfattelsen at dersom man endret forhold som bidro til mistriivsel på arbeidsplassen, ville automatisk trivsel og motivasjon øke (Jacobsen og Thorsvik 2007, 226). I løpet av studien gjorde Herzberg seg opp en antagelse om at trivsel og mistriivsel på arbeidsplassen ikke nødvendigvis var motsatser (Herzberg, Mausner og Snyderman [1959] 1993, xiii). *The Motivation to Work* (1959), representerer kjernen i Herzbergs forskning, og det var i løpet av denne studien at han utviklet to-faktor-teorien. Fordi det norske språket er ordfattig, ser vi at norsk faglitteratur bruker tilfredshet og trivsel om hverandre. Tilfredshet og trivsel er derfor være synonymer i denne oppgaven.

Herzbergs forskning er basert på ingeniører og økonomer, hvor totalt 203 personer ble intervjuet (Herzberg, Mausner og Snyderman [1959] 1993, 32). Informantene ble spurt om å fortelle om; ”times when they felt exceptionally good or bad about their jobs” (Herzberg, Mausner og Snyderman [1959] 1993, 17). Hensikten med spørsmålet var å kartlegge situasjoner som hadde bidratt til negative og positive opplevelser på jobben blant kunnskapsmedarbeiderne, og hvilken effekt de hadde hatt. Vår forskning undersøker de samme forholdene, men hos servicemedarbeidere.

Herzberg fikk bekreftet antagelsen om at trivsel ikke var påvirket av de samme forholdene som bidro til å skape mistriivsel; ”The opposite of job satisfaction is not job dissatisfaction but, rather, no job satisfaction; and similarly, the opposite of job dissatisfaction is not job satisfaction, but no job dissatisfaction” (Herzberg [1959], 2003, 22).

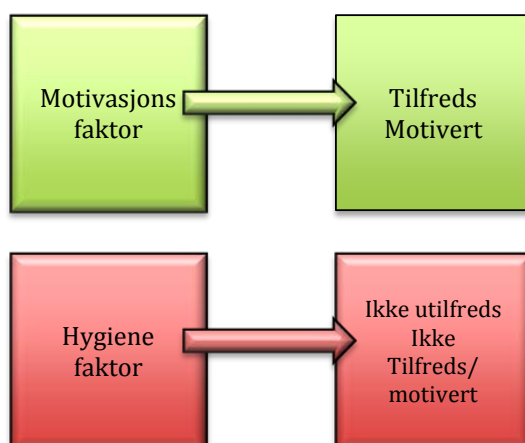
Ifølge to-faktor-teorien har mennesker to grunnleggende behovskategorier knyttet til jobben (Herzberg [1959] 2003, 23). Herzberg fant at faktorer som påvirket mistriivsel var knyttet til arbeidsmiljøet. Disse kalte han *hygienefaktorer*. Faktorene som påvirket trivsel, og som hadde hatt en innvirkning på motivasjonen blant de ansatte, merket han som *motivasjonsfaktorer*.

Disse faktorene viste seg å være sterkt knyttet til arbeidsoppgavens karakter (Herzberg, Mausner og Snyderman [1959] 1993, 81).

Hygienefaktorer	Motivasjonsfaktorer
1. Bedriftens politikk og administrasjon	9. Prestasjoner
2. Lederen	10. Anerkjennelse
3. Arbeidsbetingelser	11. Arbeidet i seg selv
4. Mellommenneskelige forhold	12. Ansvar
5. Økonomisk godtgjørelse	13. Forfremmelse
6. Status	14. Vekst
7. Trygghet	
8. Privatlivet	

Figur: Oversikt over Herzbergs to-faktor-teori (1959)

Undersøkelsen viste at 81% av faktorene som bidro til tilfredshet i jobben, var motivasjonsfaktorer. Av faktorer som hadde bidratt til utilfredshet, var 69% hygienefaktorer (Herzberg [1959] 2003, 27). I følge denne studien er ikke trivsel og mistrivsel motsatser. Hygienefaktorene fjerner mistrivsel, men påvirker ikke trivsel og motivasjon. Ifølge Herzbergs teori, krever motivasjon mer enn fravær av utilfredshet. For å skape både tilfredse og motiverte ansatte, må motivasjonsfaktorene være tilstede (Jacobsen og Thorsvik 2007, 226). Der hygienefaktorene var tilstede, men ikke motivasjonsfaktorene, var de ansatte i nøytral tilstand, hvor de verken var utilfredse, tilfredse eller motiverte (se figuren under).



Figur: Effekten av Herzbergs motivasjonsfaktorer og hygienefaktorer

Basert på denne studien, ser vi at motivasjonsfaktorene kan bli oversett på en arbeidsplass. Så lenge hygienefaktorene er tilstede, vil ikke de ansatte mistriives, og dermed ikke ha åpenlyse grunner for å klage på arbeidsforholdet. Samtidig kan fravær av motivasjonsfaktorene være en årsak til at ansatte bytter arbeidsgiver. To-faktor-teorien signaliserer at det er helt sentralt å gjøre noe med arbeidsinnholdet, så vel som forholdene rundt, for å sikre tilfredse og motiverte medarbeidere.

5.3 Herzberg, Maslow og Alderfer

Herzberg utvidet Maslows opprinnelige ideer, og teoriene bærer derfor preg av konformiteter. Maslows teori tar utgangspunkt i menneskers generelle behov, mens Herzbergs studie baserte seg på faktiske opplysninger som han samlet inn i sin studie av kunnskapsmedarbeidere. Selv om Herzberg har gått vekk fra idéen om hierarkiet, kan hygienefaktorene knyttes opp mot Maslows tre grunnleggende behov. Motivasjonsfaktorene baserer seg på Maslows to høyeste behov for anerkjennelse og selvrealisering. Selv om idéene og teoriene er justert og videreutviklet, er fundamentet fremdeles det samme for teoriene som er presentert i dette kapittelet. Fordi vår studie bruker to-faktor-teorien som kjernet teori, vil vi i utgangspunktet henviser til Herzberg i analysen av datamaterialet.

5.4 Hvorfor to-faktor-teorien

Selv om studien er gammel, la Herzberg på mange måter grunnlaget for moderne tenkning innen organisasjonspsykologi og organisasjonsteori. Teorien er relevant i forhold til denne oppgaven, da både hygienefaktorene og motivasjonsfaktorene fortsatt gir mening i dagens arbeidsliv. Det er mange elementer som påvirker et arbeidsforhold, og Herzbergs studie er interessant i måten den går i dybden av de ulike elementene. Hvilke elementer vi har kategorisert under hver faktor, og hvordan datamaterialet er blitt tolket, vil bli presentert og diskutert i metodekapittelet.

5.5 Kritikk av studien

Herzbergs to-faktor-teori har mottatt kritikk fra flere hold. House og Wigdor (1967, 371) hevder studien blant annet blir kritisert for valg av metode og at den bærer preg av mangler i prosessen.

Vroom (1964), referert i House og Wigdor (1967, 371), stiller seg kritisk Herzbergs bruk av critical incident metoden. Herzberg ba informantene fortelle om en gang de hadde følt seg tilfreds- og en gang de hadde følt seg utilfreds i forhold til jobben. Ifølge Vroom, har

mennesker en tendens til å kreditere seg selv for suksess og skylde på omstendighetene ved nederlag. Motivasjons- og hygienefaktorene kan dermed synes å være et resultat av slik selvfavoriserende attribusjon.

House og Wigdor (1967, 372) stiller videre spørsmål til studiens pålitelighet. Selv om Herzberg forklarer hvilke elementer som går inn under hver kategori, er forskeren som gjennomfører en kvalitativ undersøkelse nødt til å foreta en fortolkning av svarene. Under faktoren "Lederen", har Herzberg kategorisert lederens kompetanse, evne til å delegere ansvar, kompetanse og evne til å lære bort. Der respondenten refererer konkret til disse egenskapene, er det ikke nødvendig å tolke svaret ytterligere. Snakker respondentene derimot om lederens atferd generelt, må forskeren selv gjøre en fortolkning av hva som ligger i utsagnet.

6.0 Metode

I dette kapitlet vil vi redegjøre for den metodiske tilnærmingen til vår undersøkelse. Innledningsvis vil vi presentere problemstillingen og forskningsdesignet. Videre følger prosessen fra forarbeid, gjennomføringen av undersøkelsen, til bearbeidelsen av dataene. Ethiske aspekter ved denne typen forskning, samt viktigheten av å bygge tillitt til informantene. Avslutningsvis vil vi komme med innvendinger mot metoden.

6.1 Formål og valg av metode

Vår studie er kumulativ, i den forstand at den tar sikte på å utforske eller bygge videre på kunnskap (Jacobsen 2005, 27). Herzbergs studie (1959) er basert på kunnskapsmedarbeidere. Vi ønsker å gjennomføre ett mindre, men tilnærmet likt studie, på servicemedarbeidere.

Problemstillingen legger føringer for hvilken metodisk tilnærming som antas å være den beste fremgangsmåten. Forskjellen på kvantitativ og kvalitativ metode, er hvilken fremgangsmåte forskeren følger for å svare på problemstillingen (Askheim og Grenness 2008, 65). I kvantitativ metode er forskeren avhengig av mange respondenter, samt et representativt utvalg, for å studere fenomenet i bredden. I kvalitativ metode baserer datagrunnlaget seg på relativt få respondenter, hvor forskeren studerer fenomenet i dybden (Jacobsen 2005, 27). En studie som går i dybden, henvises til som et intensivt design (Jacobsen 2005, 87). Hensikten er å komme så nært innpå respondenten som mulig (Askheim og Grenness 2008, 83).

Basert på omfattende litteraturgjennomgang i forkant av studien, fant Herzberg at majoriteten av tidligere forskning var basert på kvantitativ metode (Herzberg, Mausner og Snyderman [1959] 1993, 18). Han vurderte både spørreundersøkelser, observasjon og intervjuer, som metodisk tilnærming. Herzberg stilte seg kritisk til observasjon, på grunn av den effekten det hadde hatt i Hawthorne studiene (1924), (Herzberg, Mausner og Snyderman [1959] 1993, 19). Videre var han av den oppfattelsen at en kvantitativ tilnærming var begrensende, i den forstand at den ikke la til rette for forskjeller og individuelle meninger. Herzberg (1959) gjennomførte derfor en omfattende studie, basert på dybdeintervjuer.

Det at det generelt er gjennomført lite forskning på servicemedarbeideren, gjorde at vi ikke hadde noen anelse om hva vi ville avdekke i løpet vår studie. Fordi vi ikke har noe sammenlikningsgrunnlag med andre undersøkelser, gjort på samme yrkesgruppe, så vi det

som en bedre løsning å gå for en kvalitativ tilnærming i form av dybdeintervjuer. Det optimale hadde vært å benytte et forskningsdesign som bestod av både en kvalitativ- og kvantitativ tilnærming. Det anbefales ikke å gjennomføre både kvalitative- og kvantitative undersøkelser på bachelornivå, fordi vi har gjennomført et så omfattende studie før. Det at vi i tillegg har begrenset med ressurser, utelukker å benytte begge tilnærmingene.

6.2 Reliabilitet og validitet

Reliabilitet referer til undersøkelsens pålitelighet. Reliabiliteten i en undersøkelse måles ut i fra måten dataene er innhentet og tolket. Dersom en undersøkelse er 100% reliabel, skal en utenforstående kunne komme frem til de samme resultater, ved å benytte samme metodiske tilnærming. Det at måleinstrumentet i en kvalitativ studie er forskeren selv, kan gjøre det utfordrende for andre å komme frem til de samme funnene (Askheim og Grenness 2008, 44-45). Moderators adferd og evne til å bygge en god sosial relasjon, er også en faktor som påvirker reliabiliteten. Videre kan moderators interesse for spesielle temaer i intervjuet være med på å modellere svarene respondentene gir (Jacobsen 2005, 167).

Validiteten, undersøkelsens gyldighet, vil si at man måler det man faktisk skal måle. Respondentene har individuelle synspunkter og dette kan være med å påvirke undersøkelsens validitet (Jacobsen 2005, 167). I vår studie bruker vi det samme nøkkelspørsmålet som Herzberg, da han utviklet sin teori. Med utgangspunkt i nøkkelspørsmål, fikk vi respondentene til å utdype. Fordi vi har lagt opp vår undersøkelse tett opp til Herzbergs studie, styrker det validiteten.

6.3 Forarbeid

I dette kapitlet presenterer vi forarbeidet til selve undersøkelsen. Her ønsker vi å legge frem utvalgsstrategien, de etiske utfordringene vi sto ovenfor, hvordan vi bygget tillit til respondentene, og prosessen vi var igjennom for å kunne gjennomføre dybdeintervjuene.

6.3.1 Utvalgsstrategi

Fordi vi ønsket å gjennomføre kvalitative intervjuer, og Deli de Luca har 28 butikker med rundt 400 ansatte, ble vi nødt til å begrense utvalget. På grunn av den tilmålte tiden på bacheloravhandlingen, er det begrenset hvor mange ansatte vi har kapasitet til å intervjuer. I utgangspunktet bestemte vi oss for å basere utvalget på åtte respondenter.

Vår kontaktperson på hovedkontoret til Deli de Luca godkjente at vi intervjuet de ansatte, og satte oss i kontakt med butikksjefer. Da vi kontaktet butikksjefene, stilte de seg positive til at vi kunne bruke deres ansatte som respondenter. Likevel viste det seg at de ansatte ikke var like ivrige til å stille opp på intervju som vi hadde fått inntrykk av. Etter flere telefonsamtaler og meldingsutvekslinger, i tillegg til besøk i butikkene, hadde vi rekruttert åtte informanter. Dessverre valgte kun fem å faktisk gjennomføre intervjuet. De tre andre trakk seg. Vi fikk ingen konkret forklaring på hvorfor informantene valgte å trekke seg, men vi er av den oppfattelsen at de ikke opplevde at undersøkelsen var av direkte nytte for dem. Det at ledelsen på hovedkontoret og butikksjefen stilte seg positive til vår studie, kan også ha bidratt til at noen av respondentene følte seg presset til å stille opp. Ifølge Norsk Forskningsråd skal det være helt frivillig å delta i undersøkelser, og det skal ikke utøves noen som helst form for press (Jacobsen 2005, 46). Det var viktig for oss å overholde de retningslinjene Norsk Forskningsråd legger, og dermed endte vi opp med kun fem respondenter. Etiske aspekter i forholdet mellom forsker og respondent vil bli videre diskutert senere i etikk kapittelet.

Siden vi opplevde utfordringer i forhold til rekruttering, gjorde dette at vi ikke stod fritt til å velge kriterier for utvalget. Det gjaldt både i forhold til alder, kjønn og etnisitet. Ulempen ved dette er at vi ikke kan være 100% sikre på at vårt utvalg består av de som faktisk ville gitt oss den mest relevante informasjonen, fordi utvalget kanskje ikke representerer den typiske Deli de Luca ansatte. Det at tre av respondentene er valgt ut av butikksjefen selv, kan også ha hatt en innvirkning, fordi de mest sannsynlig er deres beste ansatte. Dette kan påvirke reliabiliteten til studien (Jacobsen 2005, 174), og vil derfor bli drøftet senere i oppgaven.

6.3.2 Etikk

En av de største utfordringene ved å drive samfunnsforskning er at vi står i fare for å skade mennesker psykisk (Jacobsen 2005, 44). I vår forskning kunne dette innebære at informasjonen respondentene hadde kommet med under dybdeintervjuene, hadde blitt offentliggjort. Fordi vår studie også stiller spørsmål til negative aspekter ved jobben, kan feilhåndtering av informasjonen slå tilbake på respondenten og skade arbeidsforholdet. Informasjonen vil derfor behandles konfidensielt. I forkant fikk respondentene informasjon om undersøkelsens hensikt, samt at resultatene kun skal benyttes som datagrunnlag i vår bacheloravhandling. For at leserne ikke skal kunne identifisere respondentene, og for å ivareta den norske forskningsetikken, har vi utelatt informasjon om alder, kjønn, tidlige bakgrunn

og stilling (Jacobsen 2005, 45-49). Dette er en av årsakene at det stedvis refereres til "X" i sitater, samt at vi har utelatt deler av informasjonen i funn og analyse.

6.3.3 Tillitt

Tillitt mellom respondent og moderator er viktig for at respondenten skal fortelle åpent om sine erfaringer og opplevelser. Det å bygge tillit på så kort tid, er utfordrende (Askheim og Grennes 2008, 43).

For å bygge tillitt var det viktig å få frem at vi hadde fått godkjennelse av organisasjonen og butikksjefene. I forkant av intervjuene hadde vi telefonsamtaler med samtlige respondenter for å informere om undersøkelsen og avtale møtet. Alle intervjuene ble innledet med at vi repeterte hensikten med undersøkelsen, hva den skulle benyttes til, og at informasjonen vil bli behandlet konfidensielt. Videre avklarte vi bruk av båndopptak. Samtlige respondenter ga oss tillatelse til å ta opp intervjuet. For å beskytte deres fortrolighet, ble opptakene destruert i etterkant.

Det er lettere å få tillitt til noen man identifiserer seg med. Det at vi er i samme aldersgruppe som respondentene, bidro kanskje til at de lettere kunne identifisere seg med oss. Det var også viktig for oss at respondentene skulle oppleve at de ble behandlet profesjonelt.

6.3.4 Dybdeintervju

For å samle inn data, gjennomførte vi dybdeintervjuer. Den som gjennomfører intervjuet, blir omtalt som "moderator". Fordi analysearbeidet krever stor grad av nærhet til datamaterialet, vil moderator i kvalitative forskningsprosjekter være forskeren selv (Askheim og Grenness 2008, 88).

Grunnen til at vi valgte å avgrense antall respondenter og gå i dybden fremfor i bredden, er fordi vi ønsket at respondentene skulle ha muligheten til å svare med egne ord, uten svaralternativer som la føringer. Ustrukturerte intervjuer legger svært få begrensninger for hva informantene kan svare. Det antas at det ikke er like lett for respondenten å lyve, eller unnlate å fortelle hele sannheten ved denne type intervju (Jacobsen 2005, 104). Moderator har også mulighet til å påvirke samtalens gang, gjennom å stille oppfølgingsspørsmål. Når moderator følger opp informantens utsagn, kalles det probing (Askheim og Grenness 2008, 88). Kvaliteten på dataene som samles inn, avhenger derfor av moderators ferdigheter. Vi oppdaget at muligheten til å probe, var viktig for validiteten av studien. En av respondentene

ga for eksempel uttrykk for at høyere lønn var viktig, men ved probing kom det frem at høyere lønn ikke hadde påvirket arbeidsforholdet. Probing fungerte som en form for validering, ved at moderator undersøkte om det var andre forhold vi ikke hadde fått tak i, eller fjernet tvil om hva respondenten egentlig mente.

Selve intervjuarbeidet er krevende for moderator, og tar ofte lang tid å gjennomføre. Oftest er det snakk om en samtale på alt fra 30 minutter til flere timer (Askheim og Grenness 2008, 88). Vi har relativt liten erfaring med dybdeintervju, og siden det er en så krevende oppgave, gjennomførte vi ikke mer enn to intervjuer per dag. For å stille godt forberedt, og kartlegge eventuelle forbedringsområder, gjennomførte vi tre testintervjuer i forkant.

Fordi utvalget vårt kun bestod av fem informanter, var det viktig å bruke god tid på hver av dem. Til tross for få respondenter, mener vi å ha vi et godt datagrunnlag.

6.3.4.1 Det ustrukturert intervjuet

Et ustrukturert intervju har verken standardiserte spørsmål eller følger en fast rekkefølge (Johannessen, Tufte, Christoffersen 2011, 138).

Som tidligere nevnt i kapittel 5.2, ba Herzberg innledningsvis informantene fortelle om ganger hvor de hadde følt seg spesielt bra eller dårlig i forhold til jobben. For å bevare kjernen i studien, stilte vi innledningsvis våre informanter det samme spørsmålet. Videre var intervjuguiden bygget opp av områder som kunne knyttes til enten hygiene faktorer eller til motivasjonsfaktorer (se vedlegg II).

6.4 Undersøkelsesfasen

I dette kapitlet vil vi gjøre rede for gjennomføringen av intervjuene.

6.4.1 Gjennomføring av intervjuene

Det ustrukturerte intervjuet bidrar på mange måter til å skape en uformell atmosfære. Vi gjennomførte intervjuene i et stille og rolig lokale på Majorstuen, og sørget for på å skape en hyggelig stemning.

Vi så for oss at det ville være lettere for informanten å forholde seg til én person under intervjuet, samtidig som det ville bidra til en bedre flyt i samtalen. En av oss fungerte som moderator gjennom alle intervjuene, mens den andre observerte non-verbale signaler og tok

korte notater. Moderator kunne derfor konsentrere seg om å lytte aktivt. I tillegg benyttet vi oss av båndopptaker, først og fremst fordi det kan oppleves som forstyrrende at en annen skriver ned alt man sier, men også fordi vi var opptatt av å gi informanten vår fulle oppmerksomhet. Videre ga opptakene oss mulighet til å gå tilbake og gjengi nøyaktig hva som var blitt sagt.

Våre intervjuer lå på i overkant av en time, til en halvannen. Det inkluderte uformell prat innlednings- og avslutningsvis. Årsaken til at tiden varierte var at både respondent og moderator hadde mulighet til å påvirke samtalen. For å stille godt forberedt, gikk vi igjennom intervjuguiden i forkant av hvert intervju. Etter hvert gjennomført intervju, ble dataene transkribert, mens vi fremdeles hadde det friskt i minne.

6.5 Etterarbeid

Dette kapitlet omhandler prosessen fra transkribering til koding og kategorisering av dataene.

6.5.1 Transkribering og koding

Da vi transkriberte intervjuene benyttet vi oss av opptakene for å kunne gjengi presist hva som ble sagt.

Etter transkriberingen satt vi igjen med veldig mye ustrukturert data. For å kunne trekke frem det som var av relevans for studien og sammenlikne respondentenes svar, ble hver faktor kodet i en egen farge. Informasjon vi opplevde som relevant, men som ikke kunne plasseres under noen faktorer, ble kodet i et eget dokument. Videre ble hver farge satt sammen til et dokument. Fargekodene fungerte som et oppslagsverk da vi skulle sammenfatte og analysere dataene. Vi opplevde denne metoden som mer hensiktsmessig enn å benytte en datamatrikse.

6.5.2 Faktorenes betydning

Det er viktig for studiens reliabilitet at vi definerer hvilken informasjon som ble kategorisert under hver faktor, og hvordan vi har systematisert dataene.

1. Bedriftens politikk og administrasjon

Organisasjonens politikk, organisasjonskulturen, forholdet til hovedkontoret og sosiale arrangementer.

2. Lederen

Respondentens forhold til nærmeste leder, om lederen oppleves som kompetent, delegerer ansvar og er flink til å lære bort. (De gangene respondentene refererte til ledelsen på et høyere nivå, kodet vi det under bedriftens politikk og administrasjon).

3. Arbeidsbetingelser

Arbeidstid og arbeidsmengde, samt fysiske arbeidsforhold.

4. Mellommenneskelige forhold

Relasjonen til kolleger.

5. Økonomisk godtgjørelse

Lønn og premier.

6. Status

Forhold som indikerer hvor den ansatte befinner seg i hierarkiet.

7. Trygghet

Ran, avskjedigelse og mangel på lønnsutbetaling.

8. Prestasjoner

Å se verdien av eget arbeid og egne jobbprestasjoner.

9. Anerkjennelse

Kilden til anerkjennelse kan være hvem som helst; nærmeste leder, ledelsen på høyere nivå, kunder og kolleger.

10. Arbeidet i seg selv

Arbeidsoppgaver og innholdet i jobben.

11. Ansvar

Ansvarsområder og holdninger til det å ha ansvar.

12. Forfremmelse

Det var kun de gangene respondenten hadde opplevd å bli forfremmet, at informasjonen ble plassert under denne kategorien.

13. Vekst

Læring og utvikling, samt fremtidsmuligheter.

14. Privatlivet

Aspekter der jobben påvirker privatlivet.

6.6 Innvendinger mot metodisk tilnærming

Vi har forsøkt å legge til rette for at en utenforstående skal kunne gjennomføre samme undersøkelse, og komme opp med tilnærmet like funn. Vi har etterstrebet å ivareta reliabiliteten gjennom å beskrive fremgangsmåte, henviser til intervjuguide (vedlegg II) og beskrive hva vi har kategorisert under de ulike faktorene. Likevel kan det være vanskelig å komme frem til de samme resultatene, fordi utfallet av undersøkelsen avhenger av moderator. For at undersøkelsen skal være reliabel, skal forholdene generelt være mest mulig like. Respondentenes humør, dagsform og opplevelser tidligere på dagen kan innvirke på svarene de gir.

Validiteten i denne studien er relatert til de faktorene vi ønsker å undersøke, med de spørsmålene som stilles. Vi har tilrettelagt for at intervjuene skal avdekke det vi ønsker å undersøke, og som er i tråd med Herzbergs nøkkelspørsmål.

7.0 Resultater

I dette kapitlet vil vi gjøre rede for dataene som er samlet inn. Vi så at det kunne bli langtekkelig å først lese funn av hver faktor, for så og lese analysen av hver faktor. Derfor har vi satt faktorene etter hverandre, slik Herzberg presenterer dem i sin teori, og presentert både funn og analyse under hver faktor.

Det er lett å tilegne elementer som blir nevnt flere ganger en større betydning enn det de faktisk har. Derfor må vi ta hensyn styrken og hyppigheten av utsagnene. Hensikten med analysen, er å undersøke forhold som påvirker faktorens betydning. Avslutningsvis vil vi foreta en oppsummering av de viktigste punktene.

8.0 Hygienefaktorer

Hygienefaktorene var i følge Herzberg avgjørende for å hindre mistriivsel på arbeidsplassen. Videre vil ikke hygienefaktorene i seg selv bidra til trivsel og motivasjon (Herzberg 1959).

8.1 Funn - Bedriftens politikk og administrasjon

Elementene som falt inn under denne faktoren var noe samtlige respondenter hadde både positive og negative holdninger til. Forhold som gikk på bedriftens samhold var utelukkende positive. Blant annet uttalte Respondent I at grunnen til at hun valgte å bli lenger enn planlagt, var fordi hun trivdes så godt i organisasjonen. Respondent III uttalte; ”Det er veldig gøy å jobbe der. Tiden min i Deli de Luca er den beste tiden jeg har hatt i mitt liv”.

Det ble snakket mye om nærheten til hovedkontoret, den åpne kommunikasjonen på tvers av organisasjonen, fester og arrangementer. Dette har klart bidratt til en følelse av fellesskap i organisasjonen. På spørsmålet om det mest positive ved å jobbe i Deli de Luca, ønsker vi å trekke frem et sitat fra respondent V; ”De festene vi hadde før var utrolig morsomme. Hovedkontoret la mye av sin tid i å arrangere disse festene, og da følte jeg virkelig at Deli de Luca var en organisasjon, som brydde seg om sine ansatte”.

Respondentene som hadde deltatt i hovedkontorets rekrutteringsprosess, omtalte den utelukkende som positiv. Her fikk de en god presentasjon av hva Deli de Luca står for, ble introdusert for diverse produkter, og fikk møte deler av ledelsen. Ifølge respondentene, hadde

ansettelsesprosessen bidratt til at de hadde gått inn i arbeidsforholdet med en positiv innstilling.

Hovedkontorets tilstedeværelse ble opprettholdt gjennom hyppige besøk ute i butikkene, både av distriktssjefer og andre på hovedkontoret. Respondentene opplevde nærhet blant annet gjennom at hovedkontoret kunne navnene deres; ”Det er blitt som en familie. Alle kjenner alle. De som jobber på hovedkontoret er ofte innom, og de vet hva vi heter. I andre kjeder kan man ikke prate med de som sitter på hovedkontoret hvis man er vanlig ansatt, for man ser dem aldri” (respondent III).

Intervjuene avdekket at besøk fra hovedkontoret, ikke lenger gjennomføres like ofte. I tillegg har bedriften kuttet ned på antall fester. Respondentene oppfatter dermed at avstanden mellom hovedkontor og butikkansatte er blitt større.

Respondent fem fortalte om omstillinger i organisasjonen, og hevdet at deler av ledelsen er byttet ut. Respondenten sa at ledelsen var mer synlig før, kunne navnet på de fleste butikkansatte og var aktive på den interne Facebook gruppen. Denne relasjonen til ledelsen bidro til å skape trivsel. Det at det har vært utskiftninger på hovedkontoret, og at selskapet har gått med underskudd, merkes lenger ned i organisasjonen.

Det var ikke bare respondent V som ga uttrykk for at endringene har påvirket organisasjonskulturen. Det var tydelig at de gangene vi ba om positive opplevelser med Deli de Luca, refererte respondentene til hendelser lenger tilbake i tid, ordet ”før” gikk ofte igjen. De gangene respondentene kom inn på at de merket økonomiske kutt i organisasjonen, ble spesielt premiene nevnt. Dette vil vi presentere nærmere under økonomisk godtgjørelse.

Det at evalueringene gjennomføres opptil to ganger i uken, har en negativ effekt på samtlige respondenter. Respondent I ga uttrykk for at evalueringene var skumle og stressende. Hvordan HØPPA blir evaluert, oppleves nærmest som et press til å være hyggelig. Respondentene ønsket HØPPA ble brukt som en del av opplæringsfasen, og at man senere i ansettelsesløpet, kunne stå fritt til å sette sitt eget preg på kundebesøket. Respondent III vektla det å kunne sette sitt eget preg på kundebehandlingen.

”Jeg kan skjønne at man blir evaluert for å huske på ting, men jeg føler at når man har jobbet der en stund, så har man sin egen måte å gjøre ting på. Jeg opplever at jeg gir alle kunder en god opplevelse når de handler hos meg. Hadde jeg ikke gjort det hadde de ikke kommet tilbake gang på gang, og de hadde ikke stått igjen i kiosken og snakket med meg etter at de hadde handlet det de skal”.

Selv om evalueringene oppleves som stressende og påtatt, har evalueringene vært positive bidragsyttere. Elementer som blir trukket frem er blant annet team spirit, premier, og følelsen en god evaluering gir.

8.1.1 Analyse - Bedriftens politikk og administrasjon

Det vi ser i gjennomgangen av funnene, er at organisasjonens administrasjon og politikk er kilde til trivsel. Fester og premier har en positiv effekt. De ansatte setter pris på fellesskapet og den tid og energi hovedkontoret legger ned i de butikkansatte.

Respondentene omtaler arbeidsforholdet i Deli de Luca som ”bedre før”. Det betyr at de har reflektert over endringene. De har fester, men ikke like ofte. De får besøk av hovedkontoret, men ikke like jevnlig. De mottar premier, men ikke like flotte. Dersom man er vant til å vinne en iPad og nå vinner to kinobilletter, er det klart at det ikke oppleves like givende. Hadde de ansatte fått kinobilletter som premie fra starten av, hadde de kanskje vært fornøyde med dette som incentiv.

Omstillingen i organisasjonen har en negativ effekt på de ansatte. Omstillinger har generelt den effekten, så sant det ikke er skapt en entusiasme rundt prosessen. Hovedårsaken til at faktoren fortsatt blir trukket frem som en kilde til trivsel, er at samholdet på tvers av organisasjonen fortsatt eksisterer.

8.2 Funn - Lederen

Lederen viste seg å ha en stor innvirkning, enten i en positiv, eller i negativ forstand. Samtlige respondenter har opplevd å ha flere ledere i løpet av sin tid i Deli de Luca. Positive og negative utsagt fra samme respondent vil dermed være knyttet til ulike ledere. Gjennom intervjuene kom det klart frem at fire av fem respondenter har en god relasjon til nåværende leder. Blant annet uttaler respondent V; ”Jeg er kjempe heldig, for sjefen min er verdens snilleste”. Respondent III beskrev sin leder som ærlig og hard, tydelig, rettferdig og gode evner til å veilede.

Noen av respondentene hadde også utviklet et så nært forhold til sjefen, at de omtalte lederen som en venn; ”Vi har fått så utrolig god kontakt. X er ikke bare sjefen min, vi er veldig gode venner også. Jeg er X høyre hånd, og X er min høyre hånd” (Respondent I). Det var mange positive uttalelser som omhandlet enhver relasjon til lederen.

Tre av fem respondenter nevnte også at en dårlig leder var årsaken til at de hadde byttet avdeling, ikke tok ekstravakter ved en bestemt butikk, eller hadde sluttet. Respondent III uttalte blant annet ”...sjefen min gjorde ofte så jeg ikke følte meg bra. Det var derfor jeg sluttet. Personen fant på mange historier om oss som jobbet der, og baksnakket ansatte”.

Andre ting som ble trukket frem som negative aspekter ved lederen var overvåkning, en dårlig rollemodell, ikke villig til å delegere ansvar og at de ikke så sine ansatte. Respondent III opplevde arbeidsoppgavene i seg selv som morsomme, men at sjefen ødela. Da vi var inne på emner som omhandlet lederen, sa respondent II; ”Personen er ikke en bra leder. Personen gjør ikke noe for at vi skal følge han/hun. Person prøver ikke å være et forbilde, og følger oss heller ikke opp”. Respondent V la vekt på problemer omkring tillitt på arbeidsplassen; ”Jeg tror lederen er mye av grunnen til at folk slutter. X er paranoid og stoler ikke på sine ansatte og overvåker dem hele tiden. Det første X gjør når vedkommende kommer på jobb, er å sjekke på overvåkningskameraene om noen gikk før de skulle”.

8.2.1 Analyse - Lederen

Ifølge Hertzberg (1959), var det viktig at lederen opplevdes som kompetent, villig til å delegere ansvar og var rettferdig. Dette var kriterier for å fjerne mistriksel. Våre intervjuer viste tydelig at forholdet til lederen har en innvirkning på om de ansatte trives eller ikke. Det kommer tydelig frem at en dårlig leder bidrar til mistriksel på arbeidsplassen. Det er nok årsaken til at vi så mange negative uttalelser der respondentene hadde opplevd å ha en dårlig sjef. I de tilfellene der sjefen hadde vært god, var uttalelsene svært positive, men ble ikke gjentatt fullt så ofte. Krav respondentene stiller til en god sjef, er kanskje annerledes enn de ville stilt til ledere i en kunnskapsbedrift. Vår undersøkelse viser at respondentene vektlegger en god relasjon til lederen, samt at lederen fungerer som en god rollemodell. En av årsakene til at ikke flere egenskaper ble trukket frem, kan skyldes at respondentene er unge, og har dette som sin første jobb. Dersom det er tilfellet, har de lite sammenlikningsgrunnlag.

Dermed ser vi at en god leder bidrar til trivsel, mens en dårlig kan være en årsak til sterk mistrivsel. Dette underbygges gjennom at flere ansatte har gått vekk fra avdelingen, eller avsluttet arbeidsforholdet.

8.3 Funn - Arbeidsbetingelser

Innenfor denne faktoren var det mange av de samme elementene som gikk igjen. En positiv ting som ble trukket frem var arbeidstidene. Det at de har skift fra 16.00-00.00 gjør at det er mulig å kombinere skole med åtte timers arbeidsdag på kvelden. Det ble også trukket frem som positivt å kunne slutte midt på dagen. Det kan tyde på at de ansatte selv kan tilpasse arbeidet etter egen livsstil. Videre satte respondentene pris på at arbeidsplassen var fleksible i forhold til ønsker om fri, så lenge man søkte i god tid.

Derimot omhandler en stor del av utsagnene at de ansatte har veldig lange arbeidsdager, grunnet overtid. Flere av respondentene viser til at de har måttet jobbe mer enn åtte timer i strekk.

”Man blir jo litt oppgitt av å jobbe 16 timer i strekk. De gangene jeg er forberedt på å jobbe lenge så går det bra. Men når jeg egentlig slutter klokken tre, men må stå der til elleve, så blir jeg ganske lei” (Respondent I). Respondentene viste til at overtiden ikke alltid var planlagt, og at de ofte ble varslet kort tid i forveien. Respondent III fortalte at det kunne være snakk om kun 10 minutter i forkant. Fordi det er tidvis utfordrende å få dekket vakter, opplevde respondentene det som vanskelig å si nei; ”...folk tørr ikke å si nei til å jobbe 70 timer i uken. For det er jo veldig vanskelig når man er ny og i tillegg ung” (Respondent V). Alle våre respondenter har opplevd å jobbe mye mer enn det som står i arbeidsavtalen. ”Da jeg startet på Deli jobbet jeg ræva av meg. I august hadde jeg fri kun to dager... Ofte jobbet jeg 12 timer i strekk. Ofte stengt jeg butikken og måtte åpne den klokken fem på morgenen igjen, og da stengte vi klokken tolv” (Respondent III). Respondent V mente at det er lett å utnytte arbeidskraft som ønsker å jobbe mye. Vi stilte derfor spørsmål ved om noen fulgte opp overtidsarbeidet. Respondenten fortalte at ved ett bestemt tilfelle, hadde distriktssjefen tatt kontakt for å høre om overtidsarbeidet var frivillig.

Lange arbeidsdager hvor man ofte står alene, gjør at det blir vanskelig å få tid til toalett-, og spisepauser; ”Vi har jo ikke innlagte pauser når vi jobber alene”. ”Det er dårlig med lunsjpauser, eller pauser i det hele tatt. Toalettpauser er umulig, vertfall på den butikken jeg

jobber nå”. Dette uttalte respondent III. Dette var et problem som gikk igjen i alle intervjuene, og var nevnt som en av de mest negative sidene ved å jobbe i Deli de Luca.

8.3.1 Analyse - Arbeidsbetingelser

Det Herzberg (1959) legger i faktoren arbeidsbetingelser er lys, temperatur og plass. Det at respondentene våre ikke har nevnt noen forhold som baserer seg på dette, antar vi er fordi de oppleves som mindre viktige enn andre forhold som kommer frem. En annen årsak til at det ikke er nevnt, kan også skyldes at vår undersøkelse var utformet slik at det ikke var naturlig å nevne noe om dette. Vi kan tenke oss at det å stå i kiosk er utfordrende på mange måter. Blant annet ser vi for oss at det kan være varmt ved ovnen, sølete på gulvet og trekk fra døren. Samtidig er vi av den oppfattelsen at dersom forhold som dette hadde ført til direkte mistriivsel, ville de ha blitt nevnt. Arbeidstiden er derimot et element i vårt studie som bidrar til å skape mistriivsel blant de ansatte.

Som vist i funn ved arbeidsforholdene, er arbeidsmengden stor. Selv om flere av respondentene ga uttrykk for at de ønsket å jobbe mye, så skal det være innenfor akseptable rammer. En av årsakene til at de likevel påtar seg mer arbeid er at det oppleves som vanskelig å si nei, og at arbeidsgiver muligens har lett for å utnytte ung og uvitende arbeidskraft. Når respondentene i tillegg ikke får pauser, er det ikke rart at dette er et element som fører til mistriivsel.

Dersom de ansatte ikke hadde blitt utsatt for overtid like ofte, og de hadde hatt større mulighet til å ta pauser, ville ikke dette nødvendigvis bidratt til trivsel.

8.4 Funn - Mellommenneskelige forhold

Herzberg delte i utgangspunktet mellommenneskelige forhold i to kategorier; på- og utenfor jobb. I hans studie oppga ingen av respondentene svar som omhandlet forhold til kolleger utenfor jobben. Vårt studie viste derimot at det er vanlig å omgås utenom jobb. Det kommer klart frem at gode relasjoner og gode kollegarelasjoner, veier tungt for respondentene. Samtlige respondenter trakk frem det sosiale som det beste ved å jobbe på Deli de Luca.

På jobben

Vi så at det var stor forskjell på hvordan respondentene refererte til det å jobbe sammen med noen, kontra det å være alene på vakt. ”På grunn av dem jeg jobber med er det gøy å jobbe. Jeg føler meg bra på jobb. Jeg blir veldig glad når jeg er med dem. Det er dessverre ikke så

ofte vi er to på jobb. Men når vi er det, så er det veldig gøy” (Respondent I). ”Det hadde gjort det mer morsomt på jobb, for det er veldig kjedelig å stå alene i butikken. Spesielt de gangene det går lenge mellom hver kunde” (Respondent III).

Respondentene hadde forståelse for at det er for dyrt for Deli de Luca å ha flere på vakt i hverdagene. Samtidig hadde de et sterkt ønske om å kunne jobbe flere sammen; ”Det må være flere ansatte for å skape et bedre arbeidsmiljø” (Respondent II).

I tillegg til ofte å jobbe alene, ser vi at inkompetente kollegaer er et irritasjonsmoment. Flere av respondentene refererte til hendelser der kollegaer ikke utfører sine arbeidsoppgaver, og dermed legger mer arbeid på andre. ”De jeg jobber med syntes jeg ikke gjør jobben sin... Så jeg må gjøre alt. På søndag hadde jeg fri, men da var jeg urolig for hvordan det skulle være å komme på jobb i dag, for jeg visste hvordan det ville se ut i butikken. Og det så for jævlig ut...” (Respondent III). Respondent II kunne fortelle at kollegaer hadde en dårlig innstilling til arbeidet. Oppgaver utenom de mest selvsagte ble sjelden gjort. Respondenten forteller at hun mister motivasjonen av å jobbe med slike kollegaer.

Utenom jobben

Det som gikk igjen i intervjuene, var at respondentene har fått gode venner gjennom sin tid i Deli de Luca. Blant annet kunne respondent III fortelle: ”... jeg og en venn som jeg jobbet sammen med på Deli bare bestemte oss for at vi drar til Thailand. Så da bestemte vi oss for det i november også tjente vi opp penger også reiste vi i februar.” Videre forteller respondenten at: ”...jeg har fått så mange venner. Men nå er nesten ingen av dem igjen i Deli”. Flere av respondentene refererte til at det sosiale de hadde hatt med kollegaene sine utenom arbeidstid, var mer før enn nå. Alenearbeid ble nevnt som hovedårsak. Respondent V fortalte at de svenske medarbeiderne ofte omgikk hverandre på fritiden. Respondenten fortalte om en tidligere svensk kollega som ikke hadde fått noen nære venner i organisasjonen. X hadde valgt å flyttet hjem fordi det opplevdes som ensomt og kjedelig.

8.4.1 Analyse - Mellommenneskelige forhold

Vår studie viser at gode kollegarelasjoner bidrar til å skape trivsel. For respondentene henger trivsel sammen med et godt arbeidsmiljø, gode relasjon til sine kollegaer og at man har færre vakter alene. Det å jobbe sammen med noen bidrar til at arbeidsdagen generelt oppleves som morsommere. Den underliggende tonen når respondentene forteller om sine venner og

kollegaer, gir oss et inntrykk av at dette er viktig for dem, og at det har en effekt på deres trivsel. Samtidig kan mellommenneskelige forhold også være en kilde til mistrivsel. Der forholdet mellom de ansatte er preget av irritasjon grunnet dårlig arbeidsmoral, er denne faktoren en kilde til mistrivsel.

Ifølge Herzberg (1959) er mellommenneskelige forhold en faktor som skaper mistrivsel i den grad sosiale relasjoner ikke er tilstede, eller en nøytral tilstand dersom den er tilstede. Det vi har funnet gjennom vårt studie er at mellommenneskelige forhold, kan bidra til å skape trivsel.

Det at Deli de Luca åpner for å danne vennskap, er noe av det som trekkes frem som det mest positive ved å jobbe i Deli de Luca. Imidlertid sier mange av respondentene at det sosiale ikke er det samme lenger. Av intervjuene leser vi at mye alenarbeid er årsaken. Vi påstår at denne faktoren ikke nødvendigvis fungerer som en hygienefaktor, fordi den er en klar kilde til trivsel blant våre respondenter. Jobb er en såpass stor del av livet, at det å danne vennskap er en viktig del.

Årsaken til at dette er spesielt viktig for de svenske medarbeiderne, tror vi er relatert til at de har ikke det samme kontaktnettet som sine norske kolleger. Vi opplever at de svenske arbeidstakerne tilbringer mesteparten av sin tid enten på jobb eller med kolleger på fritiden, ellers ville tilværelsen lett bli ensom.

8.5 Funn - Økonomisk godtgjørelse

Lønn er det mest sentrale innenfor økonomisk godtgjørelse. Vi var derfor nysgjerrige på hvordan respondentene opplevde sitt eget lønnsnivå. I intervjuene kom det frem at de ansatte ikke er misfornøyde med lønnen, selv om de er klar over at de ikke tjener spesielt godt; ”Ja jeg er fornøyd, jeg klager ikke på lønnen” (Respondent I). Respondentene sa selv at lønnen ikke har hatt noen påvirkning på arbeidsforholdet. ”...Det spiller ingen rolle egentlig med lønnen. Jeg vil trives på jobb, trives jeg ikke vil det uansett ikke spille noen rolle hva jeg tjener. Jeg hadde kanskje jobbet der en periode, men, nei, pengene er det ikke så viktig med” (Respondent III).

Innenfor økonomisk godtgjørelse var det også funn som omhandler premier forbundet med interne konkurranser. Dette incentivet bidro til at de ansatte la mer energi i arbeidet generelt. I

løpet av intervjuene kom det frem at premiene hadde vært veldig flotte før, men at de nå ikke er av samme standard. Respondent III fortalte; ”Før så fikk vi for eksempel en iPhone eller en iPad dersom vi ble kåret til beste ansatte, eller vant tilsvarende salgskonkurranser. Nå vinner vi bare to kinobilletter. Jeg synes ikke det er like motiverende”. Videre forklarer respondenten; ”Jeg har ikke lyst til å vinne lenger. Jeg gidder ikke gjøre det lille ekstra. Kinobilletter kan jeg faktisk kjøpe selv, og ikke går jeg så mye på kino heller” (respondent III).

8.5.1 Analyse - Økonomisk godtgjørelse

Lønn er en tydelig hygienefaktor i den forstand at den ikke bidrar til økt trivsel.

Samtidig oppleves gode premier som et motiverende incentiv, altså en ytre motivasjon. Da standarden på premiene gikk ned, så vi også at motivasjonen til å ”gjøre det lille ekstra” forsvant. Det er ingen mistriivsel forbundet med incentivet, men det bidrar heller ikke lenger til noe positivt. Hadde premien derimot bygget på indre motivasjon i form av anerkjennelse for vel utført arbeid, kunne det fungert som en motivasjonsfaktor.

Endringer i organisasjonen har hatt en innvirkning på respondentene. Bade fordi ledelsen ikke lenger er så synlig, men også fordi de har kuttet ned på finansielle incentiver. Dewhurst, Guthridge og Mohr (2009) henviser til problemet vet at organisasjoner fjerner økonomiske incentiver, uten å erstatte det noe som bidrar til å opprettholde motivasjonen blant de ansatte. En undersøkelse gjennomført av McKinsey (Dewhurst, Guthridge og Mohr 2009) viste at ros fra nærmeste leder, oppmerksomhet fra lederen og muligheten til vekst, veier tyngre en finansielle incentiver som bonuser, lønnsøkning eller aksjer. Dersom Deli de Luca hadde lagt vekt på dette, ville kanskje ikke tapet av de økonomiske incentivene oppleves så stort for de ansatte.

7.6 Funn - Status

Gjennom intervjuene gjorde vi ingen direkte funn relatert til status.

8.6.1 Analyse - Status

Det at alle ansatte, uansett stilling, bærer uniform, er unikt. Da vi spurte tidligere Category Manager om uniformene, forklarte han at de ønsket at det ikke skulle være mulig å identifisere hvor i hierarkiet den ansatte jobbet. Alle skulle føle at de var en del av den samme

enheten. Vi er av den oppfattelsen at dette er årsaken til at vi ikke gjorde oss noen funn omkring status.

8.7 Funn - Trygghet

Deli de Luca butikkene har vært utsatt for mange ran. Det er derfor naturlig at respondentene er preget av dette. Samtlige respondenter har enten opplevd ran selv, eller har nære kollegaer som har vært ranet. De respondentene som har opplevd ran omtaler hendelsen som skremmende. Hendelsen har gjort at de tar visse forholdsregler; ”Nei jeg synes egentlig ikke at det er ubehagelig å være på jobb, selv etter at jeg ble ranet. Men jeg tømmer kassen oftere. Før kunne jeg ha mye penger der men nå prøver jeg å holde det så lavt som mulig” (Respondent I).

Vi var nysgjerrige på hovedkontorets oppfølging i forhold til ran. Respondent I hadde blitt ranet, og fortalte at vedkommende hadde fått oppfølging av både hovedkontoret og nærmeste sjef. Vi spurte deretter om respondenten hadde fått noen konkret oppfølging fra hovedkontoret. Ifølge respondenten hadde hovedkontoret kommet raskt etter hendelsen. Respondenten utdypet videre med; ”Jeg fikk jo tilbud om å snakke med psykolog, men jeg følte ikke at jeg trengte det. ...det er veldig bra at man får den oppfølgingen etter et ran. Denne oppfølgingen vedvarte over en lengre periode” (respondent I).

Den gode oppfølgingen knyttet til ran, ransknapp med direkte linje til vektere, gjorde at respondentene følte seg relativt trygge.

Respondent IIII hadde opplevd usikkerhet i forhold til utbetaling av lønn; ”Jeg har enda ikke fått utbetalt lønnen min” (Her refererer respondenten til en lønning som skulle vært utbetalt tre måneder tidligere). Overraskende kom det frem i et annet intervju at også den respondenten V hadde opplevd å ikke få utbetalt sin fulle lønn.

Vi fikk informasjon som kan tyde på at en av lederne tar lett på å avskjedige sine ansatte; ”Medarbeiderne kommer og går hele tiden, lederen sparker folk og tar dem inn igjen” (Respondent V). Respondent IIII hadde selv opplevd å bli avskjediget uten forvarsel, og uten en spesiell gyldig grunn. Dette er et moment som knytter seg til jobbsikkerhet.

8.7.1 Analyse - Trygghet

Trygghetsfaktoren er slik vi ser det en typisk hygienefaktor. Det at de ansatte ikke får lønn og at terskelen for å bli avskjediget er relativt lav i noen butikker, fører til mistriivsel.

Det viktigste for respondentene er at lønnen kommer når den skal, samt at arbeidsforholdet er stabilt. Det alvorligste for oss, innenfor denne faktoren er at ansettelsestryggheten i en av butikkene er såpass svak. Det å hele tiden måtte trå varsomt, oppleves som slitsomt og skaper uro blant de ansatte. Når ansatte i tillegg ikke alltid får utbetalt lønnen sin i tide, eller ikke får betalt for alle timene de har jobbet, blir tryggheten ytterligere svekket. Dette bidrar til direkte mistriivsel for de respondentene som opplever å arbeide under slike forhold. De tre andre respondentene nevnte verken usikkerhet i forhold til lønn eller arbeidsforhold. Vi antar dermed at de befinner seg i en nøytral tilstand.

Ran eller ubehagelige opplevelser knyttet til kunder var noe alle respondentene kunne relatere seg til. Vi trodde dette ville bidra til mistriivsel. Likevel uttalte samtlige respondenter at de ikke var redde, eller følte seg utsatt. Årsaken til dette tror vi har med at de får en god oppfølging fra hovedkontoret, alarmknapp, samt ranskurs som alle ansatte deltar på i løpet av den første måneden de er ansatt. På grunn av høy risiko for å bli ranet, eller å bli utsatt for ubehagelige kunder skulle man tro at ansatte sluttet. Vi tror at grunnen til at ansatte har valgt å bli, er fordi organisasjonen legger til rette for de ansattes sikkerhet så godt som mulig, og følger grundig opp dersom slike hendelser skulle inntreffe. Bedriften har lyktes med sin strategi i å skape trygghet. Hygienefaktoren er på plass.

8.8 Funn - Privatlivet

Innenfor denne kategorien plasserte Herzberg (1959) funn som kun hadde vært relatert til hvordan jobben påvirker privatlivet. Dersom utsagnet ikke hadde noe å gjøre med følelsene til jobben, var det ikke av relevans for studiet.

Vi fikk relativt få svar som omhandlet jobb og privatlivet. Det eneste vi kan trekke frem er Respondent II som fortalte at en dårlig dag på jobb, kunne påvirke vedkommende etter arbeidstid. Respondent V fortalte også at det å slutte ved midnatt når man går på videregående skole, var utfordrende.

8.8.1 Analyse - Privatlivet

Som kunnskapsmedarbeider er det flere forhold som mer sannsynlig kan påvirke privatlivet, enn for en servicemedarbeider. Ofte tar man med seg oppgavene hjem, det kan være mye reising eller at jobben blir en tidstyv. Vi fikk nærmest ingen svar som kunne knyttes til denne faktoren, og antar dermed at respondentene ikke opplevde at denne faktoren bidro til mistrivsel.

9.0 Motivasjonsfaktorer

Motivasjonsfaktorene var i følge Herzberg (1959) det som bidro til å skape tilfredse og motiverte medarbeidere. Funnene er kategorisert i samme rekkefølge som Herzbergs teori, og analysedelene kommer direkte under den faktoren de tilhører.

9.1 Funn - Prestasjoner

Kun tre av respondentene nevnte at de hadde følt en motivasjon knyttet til prestasjoner. Respondent I fortalte at vedkommende hadde vunnet en veldig bra pris knyttet opp til sine prestasjoner (hva slags pris dette var, er ikke nevnt, fordi det kan avsløre respondentens identitet). Respondenten kjente en direkte motivasjon ved å motta denne prisen, og så verdien av eget arbeid. Da vi spurte respondent III om hva som gjør at vedkommende blir motivert, var svaret; ”Jeg tror det er positiv respons fra kundene. Jeg syntes det er gøy når jeg merker at kunden er fornøyd. Det høres litt klisje ut..” Respondent III hadde vært en aktiv bidragsyter til å gjøre utbedringer i en av butikkene. Vedkommende hadde sett gode resultater av egen innsats, og hadde mottatt gode tilbakemeldinger fra andre. Det skinte igjennom at respondenten var stolt av egen innsats ”... Jeg føler virkelig at det er jeg som har gjort det. Ingen andre”.

Flere av respondentene hadde opplevd at de hadde gjort kundene spesielt fornøyd og synes det var gøy å se hvordan deres arbeid kunne føre til at kundene fikk en bedre dag.

9.1.2 Analyse - Prestasjoner

Det at respondentene ser verdien av eget arbeid, og også blir belønnet i form av gode tilbakemeldinger og priser, er med på å øke motivasjonen. Det at vi ikke gjorde spesielt mange funn rundt prestasjoner, kan enten skyldes at respondentene ikke opplever å prestere over egne forventninger så ofte, eller at muligheten for å prestere i dette yrket ikke er like stor som i for eksempel en kunnskapsbedrift. Kunnskapsmedarbeidere får ofte oppgaver hvor det

er opp til personen selv å velge hvordan en oppgaven skal løses. Deres kunnskap og kvalifikasjoner er da med på å modellere resultatene. Ofte legger de ned mye tid og energi i å løse oppgavene, og føler kanskje større tilfredshet ved resultatene av et omfattende arbeid, enn man gjør ved salg i en kiosk. Likevel ser vi at i de tilfellene hvor respondentene har opplevd å prestere har det bidratt til at de har blitt motiverte.

9.2 Funn - Anerkjennelse

Da vi undersøkte området for anerkjennelse, kom det frem at en stor del av tilbakemeldingene var av generell karakter; ”man fikk vel et raskt kompliment i blant, men det var ikke sånn at X satte seg ned og snakket med oss” (Respondent III). ”Hun har sagt til meg at jeg er flink, men ikke konkrete tilbakemeldinger”, uttalte respondent II.

Respondent I opplevde å få tildelt mer ansvar i butikken, og var usikker på om de nye arbeidsoppgavene var for omfattende. Da var det tilbakemeldingene fra hovedkontoret og sjefen, som gjorde at respondenten hadde lyktes; ”...de trodde på meg, og det gjorde at jeg trodde på meg selv”.

Respondent V opplevde økonomisk godtgjørelse som anerkjennelse. Vedkommende hadde vunnet en iPad i en konkurranse, og refererte til dette, samt det å bli plassert i en HØPPA konkurranse, som anerkjennelse.

Respondentene ga uttrykk for at mye alenarbeid er en av årsakene til at de ikke får anerkjennelse like ofte. Respondent II sa blant annet; ”Her er det ingen som jobber med meg, og ingen som bryr seg. Så jeg har ikke fått mye tilbakemeldinger”.

Da respondentene ga uttrykk for at de fikk relativt få tilbakemeldinger, var vi interesserte i å kartlegge om tilbakemeldinger heller var noe som tilhørte agendaen under medarbeidersamtalene. Da vi spurte om respondenten hadde hatt medarbeidersamtale(r) fikk vi følgende svar;

”Ja, eller ikke jeg, for sjefen min og jeg prater hele tiden” (Respondent I)

”Nei jeg har ikke hatt medarbeidersamtale” (Respondent II)

”Nei det har jeg ikke hatt...” (Respondent III)

”Nei...” (Respondent IIII)

”Nei, ikke en og en...” (Respondent V)

9.2.1 Analyse - Anerkjennelse

Vi leser av intervjuene at det hender respondentene mottar tilbakemeldinger, men at de ofte blir gitt i en kjapp replikk. Respondentene gir uttrykk for at de ønsker flere tilbakemeldinger. I en kontekst der majoriteten er alenearbeid kan det være utfordrende å legge opp til å gi anerkjennelse. For å klare dette stilles det visse krav til at nærmeste leder er flink til å se sine ansattes behov og følge opp.

Vi oppdaget at respondentene som hadde en nær relasjon til sjefen sin, oftere fikk tilbakemeldinger enn andre.

Som vi så av svarene til respondent V og respondent I, var anerkjennelse en bidragsyter til økt motivasjon. Dersom bedriften skal bruke anerkjennelse som motivasjonsfaktor, må andre forhold legges til rette, for eksempel godt planlagte og vel gjennomførte medarbeidersamtaler. Hadde medarbeidersamtaler vært en del av personaloppfølgingen kunne behovet for anerkjennelse blitt fanget opp her, og tiltak kunne blitt iverksatt.

9.3 Funn - Arbeidet i seg selv

I forhold til arbeidet i seg selv var vi spente på hva slags svar vi skulle få, ettersom servicemedarbeideres oppgaver er kjent for å være rutinepregede. Det alle respondentene la vekt på var at kundebehandling og spesielt stamkundene, var det beste ved arbeidet. ”Noe av det beste jeg vet er å glede andre og det får jeg gjøre hver dag” (Respondent III). Respondent V fortalte at faste kunder er en positiv bidragsyter til arbeidsdagen; ”...så kommer de med blomster av og til, og takker for at det er så hyggelig å sitte i butikken når jeg er der. Det får meg nesten til å gråte, for de setter pris på at jeg står der”.

I kontakt med stamkundene, opplever respondentene at de får benyttet flere positive sider ved seg selv. Respondent I sa blant annet at hun fikk benyttet sine morsomme og sympatiske sider, mens Respondent III uttalte ”Jeg er sosial, liker å snakke med kunder, jeg er serviceinnstilt. Jeg har fått kjempe mange stamkunder, jeg vet hva alle kommer til å bestille, og de er så glade for å se meg. Sånne ting er gøy”.

Motsatt blir det å ekspedere sure kunder trukket frem som en negativ del av arbeidet. Respondent I forteller blant annet at hun føler seg ydmyket når kundene ikke gir respons tilbake; ”Det finnes jo de kundene som er litt dumme i hodet om jeg får si det sånn. Som

kommer inn, ingen øyekontakt eller noe. Prater i telefon, slenger produktet på disken, og sier fremdeles ingenting. Jeg spør om de vil ha noe å spise til kaffen, eller noe annet. De svarer fremdeles ikke, bare setter i kortet, betaler og går. Jeg sier ”ha det” også svarer de heller ikke”. Dette var svaret vi fikk da vi stilte Herzbergs spørsmål (1959, 17) om en opplevelse som hadde bidratt til at respondenten hadde følt seg dårlig i jobbsammenheng.

Siden respondentene opplever at kundene er en viktig del av arbeidsdagen, fikk vi mange meninger om perioder hvor det er lite å gjøre. Når det er lite å gjøre på jobb, fortalte respondentene at de må utføre mindre morsomme arbeidsoppgaver, som for eksempel å vaske butikken; ”Vi må jo være færre på jobb nå det er lite å gjøre. Også er det ikke akkurat det morsomste å vaske hyllene for hundrede gangen” (Respondent I).

Tidligere var hovedkontoret ofte innom og evaluerte renholdet av butikkene, hvor de beste mottok en premie. Respondent V sa blant annet at det var morsomst å jobbe når man hadde slike konkurranser. I rolige perioder, var det å vaske et ok alternativ, fordi de ansatte visste at de kunne oppnå en belønning. Nå som denne konkurransen ikke eksisterer lenger, er det liten entusiasme i å vaske like nøye. Likevel tror vi at det å vaske og rydde i butikken kan ha en verdi for de ansatte. En ren butikk, og det å kunne sysselsette seg selv når man jobber alene, er nok i utgangspunktet positivt.

Selv om arbeidsoppgavene, i form av kundebehandling, blir trukket frem som det beste ved å jobbe i Deli de Luca, kommer det også frem at rutinepregede oppgaver er grunnen til at de ansatte etter en stund ser seg om etter noe nytt. Respondent III sa at arbeidet blir for ensformig, mens respondent V sa at vedkommende opplever jobben som en ren rutine, og verken gruet eller gledet seg til å dra på jobb.

Det som virker ekstra motiverende på respondentene er de arbeidsoppgavene som vanligvis ikke er en del av arbeidsdagen. Her refereres det blant annet til å få delta i ansettelsesprosesser, få bidra i prosjekter, eller ta bestillinger.

9.3.1 Analyse - Arbeidet i seg selv

Respondentenes arbeidsdag er rutinepreget. Det at respondentene er i kontakt med kunder, gjør at arbeidsdagen likevel er inspirerende og har elementer av variasjon. Det er et paradoks

at de ansatte skylder på kjedelige og rutinepregede oppgaver, samtidig som de ser på nettopp de samme oppgavene som en kilde motivasjon.

Ifølge respondentene var kundene både noe av det beste ved å jobbe i Deli de Luca, og en av faktorene som bidro til at de følte seg dårlig på jobb. Herzberg (1959) argumenterer for at trivsel og mistriivsel ikke er påvirket av de samme faktorene. Det som viser seg i vår studie er at kunder også kan føre til mistriivsel.

9.4 Funn - Ansvar

Ansvar viste seg å være en faktor som var viktig for respondentene. Respondent I fortalte at personalansvar bidro til at vedkommende ble lenger i selskapet. Respondent III sluttet i Deli de Luca og hadde egentlig ingen planer om å returnere. Grunnen til at respondenten valgte å returnere, var fordi vedkommende ble tilbudt en stilling med mer ansvar. Respondenten har i dag mye ansvar og opplever deler av ansvaret som belastende. Vedkommende føler at tiden ikke strekker til for å kunne gjøre det som forventes. ”...også har jeg så mye å gjøre at jeg ikke rekker det. Jeg klarer ikke å ha enda en oppgave. Det blir for mye.”

Flere respondenter opplever at det ikke er viktig med ansvar, fordi de ikke ser for seg en karriere i Deli de Luca. Respondent V uttrykte samtidig at det å ha lite ansvar etter så lang fartstid, ikke ser bra ut på CVen. Det å bygge en god CV var ikke nok i seg selv. Vi så også at flere av respondentene opplevde det som vanskelig å få mer ansvar, fordi lederen ikke hadde gode evner til å delegere. Respondent V fortalte at lederen likte best å gjøre ting selv, og så det som stressende å delegere ansvar.

9.4.1 Analyse - Ansvar

Det Herzberg la i ansvar, var muligheten til å kunne løse arbeidsoppgaver selvstendig, uten spesiell instruksjon hver gang fra overordnede eller sideordnede. Vi ser at dette i større grad gjelder for kunnskapsmedarbeidere, som har større mulighet til å jobbe med egen problemløsning. Som servicemedarbeider stilles det ikke de samme kravene, og er derfor ikke overførbart i samme forstand. Derfor vil faktoren ansvar i vårt studie omhandle ansvar for arbeidsoppgaver generelt.

Vi opplevde at respondentene ikke så ansvar som noe attraktivt. Da vi stilte direkte spørsmål om de ønsket mer ansvar, sa de ”nei”. Ved probing kom det derimot frem at flere av respondentene kunne tenke seg ansvar innenfor opplæring og rekruttering.

Ansvar har bidratt til at ansatte er blitt værende i organisasjonen. Det er en indikasjon på at ansvar oppleves som motiverende. Dette kan ha en sammenheng med at respondentene er opptatte av å bygge seg en god CV, og det blir trukket frem som en ulempe å jobbe i Deli de Luca, uten ansvar over en lengre periode. Samtidig oppleves for mye ansvar som belastende, og det tar vekk motivasjonen.

9.5 Funn - Forfremmelse

I dette avsnittet har vi valgt å utelate informasjon om både respondenter og stillinger for å bevare anonymiteten.

Vi ser at ansvar og forfremmelse er nært knyttet til hverandre i Deli de Luca. Hierarkiet består bygget opp av fire nivåer; Vanlig butikkansatt, skiftleder, assisterende og daglig leder, hvor assisterende og daglig leder har ansvar for det administrative, i tillegg til den daglige driften. Det ble nevnt av samtlige respondenter at ledelsen er oppmerksomme på gode ansatte. En av respondentene fortalte at vedkommende steg raskt i gradene. Det ble også fortalt om butikkansatte som hadde blitt forfremmet til stillinger på hovedkontoret.

9.5.1 Analyse - Forfremmelse

Ut fra intervjuene ser vi at faktoren først fungerer som en motivasjon når den enkelte er blitt forfremmet. De som har opplevd å bli forfremmet forteller også at det har styrket deres forhold til organisasjonen. Vi antar at dette er på lik linje med hvordan Herzberg (1959) tenkte at forfremmelse kunne medvirke til motivasjon. Det kom frem i intervjuene at respondentene i utgangspunktet ikke hadde ambisjoner om å bli lenge i organisasjonen, men at forfremmelsen fikk dem til å bli.

9.6 Funn - Vekst

Fire av fem respondenter fortalte at de hadde deltatt på flere kurs, hvor ran- og opplæringskurs ble trukket frem som de viktigste. I følge respondentene er ranskurset forberedelse på hvordan de skal opptre dersom butikken skulle bli ranet. Det ble blant annet simulert et ran. Respondentene likte måten kurset ble gjennomført, og opplever særlig at det ikke blir stilt krav til at de ansatte skal forsøke å forhindre ranet som betryggende.

Introduksjonskurset ble ofte holdt av noen av gründerne. De presenterte Deli de Lucas overordnede strategi, og skapte en iver rundt merkevarenavnet. Respondent II beskrev kurset

som spennende og lærerikt. Vedkommende ble motivert fordi Deli de Luca opplevdes som et kult sted å jobbe. Respondent III fortalte at vedkommende ikke hadde like stort læringsutbytte av alle kursene som ble gjennomført, og at mange av dem er overflødige.

Da vi stilte spørsmål til opplæringen respondentene hadde fått ute i butikkene, fikk vi delte meninger. Fire av fem respondenter hadde kun hatt to opplæringsvakter før de måtte klare seg på egenhånd. Da vi spurte hvordan de hadde opplevde dette, beskrev de læringskurven som bratt, men at det hadde gått overraskende bra. Likevel viste deg seg at en relativt kort opplæring var noe som gikk igjen i flere av intervjuene. Respondent II sa blant annet. ”Man må være flink til å følge med når man er på opplæring. Det tar tid. Det er ikke sånn at du kommer inn i det i løpet av de to dagene som er satt av til opplæring. Det tar tid.” Respondent III forteller at sjefen ikke var særlig flink til å vise henne hvordan ting skulle utføres, og at hun måtte lære seg det meste selv. Likevel var det en felles oppfatning fra respondentenes side at de har klart å tilegne seg den kunnskapen de trenger for å utføre arbeidet på en god måte.

Faktoren vekst inkluderer også fremtidsmulighetene til de ansatte. Da vi spurte om det fantes noen tydelig signalisert karrierevei, var den generelle oppfattelsen at dersom man ønsket å stige i gradene, måtte man selv ta initiativ, og opplyse hovedkontoret. Respondent V ga utløp for at dersom ledelsen hadde vært flinkere til å signalisere en karrierevei internt, så ville vedkommende oppfattet internrekrutteringen annerledes. Respondenten uttalte videre: ”...det hadde også vært veldig positivt for selvfølelsen hvis de hadde lagt merke til meg...”.

Respondentene våre virket ivrige etter å lære noe nytt, men dessverre opplevde de at det tilbys få utviklingsmuligheter internt i organisasjonen. Dette blir nevnt som en årsak til at noen av de ansatte ser seg om etter nye jobber. Dette refererer seg til øverste del av Maslows behovspyramide (1943), Alderfers behov for vekst, eller utvikling og vekst hos CIFS (2004). Respondent I fortalte at det siste vedkommende lærte var hvordan man skulle steke pølser, og at det kanskje ikke er den mest nyttige kompetansen man kan ta med seg videre i livet.

9.6.1 Analyse - Vekst

Deli de Luca virker gode på å arrangere kurs for sine ansatte. Dette er absolutt en god ting, men det virker som de glipper i det mest essensielle; Det å ha gode opplæringsystemer, og rutiner ute i butikkene, hvor det faktiske arbeidet skjer. Som vi så i funnene, fungerte

opplæringen og ranskurset som en god introduksjon til organisasjonen. Derimot svikter ”on boarding” prosessen når det kommer til den praktiske delen. Det oppleves frustrerende for de ansatte å bli overlatt til seg selv etter kun to opplæringsvakter. Deli de Luca sin ”learning by doing” strategi er mest sannsynlig ikke den beste, dersom man skal ha et langsiktig perspektiv. Det at våre respondenter klager over kollegaer med dårlig arbeidsmoral som ikke gjør mer enn nødvendig, kan være en indikasjon på at ansatte ikke vet hva som skal gjøres eller hva som forventes av dem. Den relativt høye utskiftningen på ansatte i Deli de Luca, kan kanskje føres tilbake til at opplæringen de fikk, ikke var tilstrekkelig. Uten god opplæring danner man heller ikke et godt utgangspunkt for å kunne levere i henhold til Deli de Lucas forventinger.

Vi nevnte i *funn ansvar*, at det å bli forfremmet oppleves som motiverende. Da fant vi også at respondentene ikke opplevde å bli motivert før de faktisk ble forfremmet. Vi tror årsaken til det er mangel på en tydelig karrierevei. De ansatte blir ikke gjort oppmerksomme på mulighetene internt i organisasjonen, og det skapes dermed ingen motivasjon rundt utvikling og vekst. De ansatte soplever ny kunnskap som positivt, og ønsker å lære mer. Hadde jobben åpnet for mer faglig input, vil vi anta at det hadde bidratt til å øke motivasjonen deres. Den læringen de tilegner seg gjennom kurs i dag, er kun relatert til hvordan arbeidsoppgavene skal utføres, og oppleves ikke som noe de får bruk for senere i livet. Hadde de ansatte for eksempel fått salgsoplæring, ville det være nyttig kunnskap å ha med seg videre i andre stillinger.

10.0 Kritisk blikk på analysen

Da vi hadde gjennomført analyse av dataene, satt vi igjen med et resultat som skilte seg tydelig fra Herzbergs funn (1959). Vi stilte oss derfor kritiske til egen analyse. Vi foretok nytt omfattende litteratursøk, for å undersøke om det var noe forskning som kunne underbygge våre funn.

Vi kom over en doktoravhandling som har gått i dybden i Herzbergs to-faktor-teori (Wesley 2012). Denne studien trakk de samme konklusjonene som oss ved at en medarbeider kan være tilfred, uten å nødvendigvis være motivert. Wesley (2012) argumenterte videre for at hygienefaktorene bidro til mer enn bare å fjerne mistriivsel, at de også kan være en kilde til trivsel.

House og Wigdor (1967), peker på flere problemområdene ved Herzbergs studie, som vi også fant da vi skulle tolke og analysere dataene. Vroom (1966) referert i House og Wigdor skriver blant annet; "...Herzberg loses sight of the distinction between recall of satisfying events and actual observation of motivated behavior".

11.0 Oppsummering og konklusjon

Formålet med studien var å besvare denne problemstillingen: *Hvilke faktorer bidrar til positive og negative jobbopplevelser, blant servicemedarbeidere i Deli de Luca?*

Vi har lagt Herzbergs to-faktor-teori (1959) til grunn for oppgaven.

I vår studie fant vi at *deler* av Herzbergs to-faktor-teori kan relateres til servicemedarbeiderne i Deli de Luca. For å gjøre det oversiktlig har vi presentert i en tabell (figuren nedenfor) hvilke faktorer som synes å være i overensstemmelse, og hvilke som avviker. Kolonnen til venstre er Herzbergs funn (1959), mens kolonnen til høyre viser våre funn.

Herzberg (1959)	Vår studie (2014)
<p>Hygienefaktorer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bedriftens politikk og administrasjon 2. Lederen 3. Arbeidsbetingelser 4. Mellommenneskelige forhold 5. Økonomisk godtgjørelse 6. Status 7. Trygghet 8. Privatlivet <p>Motivasjonsfaktorer</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Prestasjoner 10. Anerkjennelse 11. Arbeidet i seg selv 12. Forfremmelse 13. Ansvar 14. Vekst 	<p>Hygienefaktorer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bedriftens politikk og administrasjon 2. Lederen 3. Arbeidsbetingelser 4. Mellommenneskelige forhold 5. Økonomisk godtgjørelse 6. Status 7. Trygghet 8. Privatlivet <p>Motivasjonsfaktorer</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Prestasjoner 10. Anerkjennelse 11. Arbeidet i seg selv 12. Forfremmelse 13. Ansvar 14. Vekst

Hygienefaktor: ■

Trivsel: ■

Motivasjonsfaktor: ■

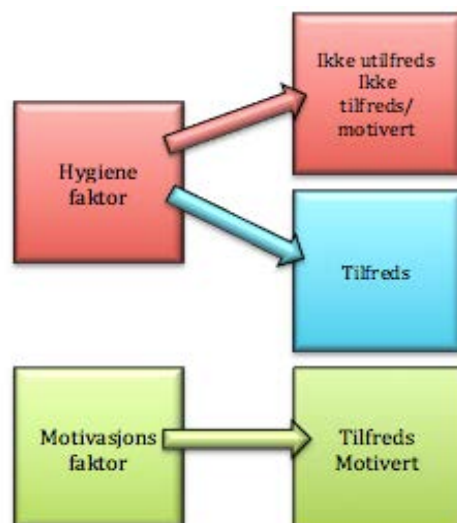
Figur: Oversikt over funn

Faktorene som er farget i rødt, viser hygienefaktorer. De fjerner mistrivsel, uten å være en kilde til trivsel eller motivasjon. Grønnfargede faktorer er kategorisert som motiverende og trivselsfremmende. Er faktoren farget i blått, kan den verken kategoriseres som en hygienefaktor eller motivasjonsfaktor. Disse faktorene bidrar til både trivsel og mistrivsel i vårt materiale, og avviker her fra Herzbergs teori (1959).

Herzbergs to-faktor-teori (1959), slik vi har brukt den i vår undersøkelse, blir bekreftet i all hovedsak. Når det gjelder motivasjonsfaktorene ga våre respondenter uttrykk for at de ble motivert av de samme faktorene som vi finner i Herzbergs forskning. I vårt smale utvalg på fem personer fant vi dog at motivasjonsfaktorene 9. - 14. ikke var så hyppig til stede. Der faktorene ble nevnt, tolket vi funnene entydig som kilde til trivsel og motivasjon.

Tolkningen av hygienefaktorene er mer sammensatt. Her er det ikke fullt samsvar med Herzbergs (1959) teori om at trivsel og mistrivsel har ulike kilder. Tre av faktorene – bedriftens politikk og administrasjon, lederen og mellommenneskelige forhold – ble av respondentene formidlet på en slik måte at vi i analysen tolket det som å være faktorer som indikerer trivsel. Dersom Herzbergs teori (1959) skulle blitt bekreftet, ville respondentene kun uttrykt en nøytral opplevelse knyttet til dybdegjennomgangen av nevnte tre faktorer. Vi vil igjen presisere at det her henvises til faktorene farget i blått.

Basert på funn og analyse, ser vi at trivsel og motivasjon ikke nødvendigvis samsvarer. Våre respondenter uttrykker trivsel der de i henhold til Herzberg (1959) skulle ha opplevd både trivsel og motivasjon. Sagt med andre ord kan servicemedarbeideren trives selv om personen ikke opplever å være motivert. Figuren under illustrerer og summerer opp hvordan vi har tolket vårt resultat.



Figur: Egen illustrasjon

House og Wigdor (1967) pekte tidlig på en svakhet i Herzbergs forskning. Vroom (1966) referert i House og Wigdor mener Herzbergs teori ikke fanger opp situasjoner der ansatte kan være tilfredse, men ikke motiverte.

Wesleys (2012) doktoravhandling var bygget på 12 respondenter, og gikk mer i dybden av Herzberg sin studie enn det vi har gjort. Han kom opp med tilnærmet like resultater som oss. Dette er med på å underbygge vår antagelse om at ansatte kan oppleve trivsel ved noen av hygienefaktorene, samt at motivasjonsfaktorene ikke nødvendigvis trenger å motivere, men likevel er en kilde til trivsel.

House og Wigdor (1967), og Wesley (2012) referer mye av det samme som vi gjør i vår studie, noe som indikerer at Herzbergs teorier utfordres av flere forskere.

12.0 Anbefalinger om videre forskning

Dersom man ønsker å teste Herzbergs to-faktor-teori på servicemedarbeidere, er det nødvendig med et mye større utvalg. For å håndtere store utvalg vil kvantitative metoder egne seg bedre enn mindre kvalitative studier. Sammenhengene mellom faktorer som påvirker utilfredshet, tilfredshet og motivasjon er kompliserte. Kvantitative forskningsdesign vil stå overfor store utfordringer med hensyn til spesielt validitet.

13.0 Råd til Deli de Luca

Gjennom vår studie har vi fått kjennskap til hva som motiverer og skaper trivsel blant noen av Deli de Lucas medarbeidere. De viktigste konkrete rådene vi kan gi på denne bakgrunnen er:

1. Opplæring av servicemedarbeidere

Våre respondenter tilla opplæringen de fikk en stor betydning. Den bidro til motivasjon i jobben, men også utover jobben som en del av CV-byggingen som fersk i arbeidslivet.

2. Lederopplæring

Vi fant at det er stor variasjon i forhold til hvordan lederne ble beskrevet. Ledere med gode relasjoner til sine medarbeidere, med evne til å være gode rollemodeller, ble beskrevet som trivsels- og motivasjonsskapende. Det ble referert til ledere som opptrådte langt utover både lovens og de ansattes grenser for akseptabel atferd (arbeidsdagens lengde, avskjedigelser og

manglende lønn). Lederopplæringen må sikre en minstestandard for å ivareta de hygienekrav som gjelder.

3. Organisasjonskultur

Respondentene hadde mange konkrete eksempler på trivselsfremmende faktorer som var tilstede bare for kort tid tilbake. Hovedkontorets tidligere engasjement for likhet, samhold og fellesskap, rapporteres nå å være svekket. Dedikasjonen til å være en såkalt ”deli lover” er på vikende front. Et konkurransefortrinn for å rekruttere og beholde unge dyktige servicemedarbeidere, kan synes å være vesentlig svekket.

Litteraturliste

Askheim, Ola Gaute Aas og Tor Grenness. 2008. *Kvalitativ metode for markedsføring og organisasjonsfag*. 1. utg. Oslo: Universitetsforlaget

Autor, David H. og David Dorn 2013. "The growth of low-skill service jobs and the polarization of the US labor market". *American Economic Review*. 130(5):1553-1597.

Bjørkum, Petter. "Deli de Luca råest på convenience". *Ledernytt*. Lesedato 26. september 2013: <http://www.ledernytt.no/deli-de-luca-raaest-paa-convenience.4515827-112534.html>

Brochs-Haukedal, William. 2010. *Arbeids- og lederpsykologi*. 8. utg. Cappelen Akademisk Forlag

Copenhagen Institute for futures studies. 2004. *Creative man: Strategy, Management and Business opportunities in the new market logic*. Members report 2:2004. http://www.cifs.dk/doc/medlemsrapporter/mr2004_2_en_safe.pdf

Dewhurst, Martin, Matthew Guthridge, and Elizabeth Mohr. 2009. Motivating people: Getting beyond money. *McKinsey*. November. Lesedato 20. Mai: http://www.mckinsey.com/insights/organization/motivating_people_getting_beyond_money

Denning, Steve. 2012. "What Maslow missed". *Forbes*. 29. mars. Lesedato 6. mai 2014: <http://www.forbes.com/sites/stevedenning/2012/03/29/what-maslow-missed/>

Ennova A/S. 2013. "European Employee Index". Lesedato 7. Mai 2014: http://no.ennova.com/media/246786/eei_no_2013_web.pdf

Ekeseth, Fredrick Chr. 2013. "Her er Norges største virksomheter". *Dagens Næringsliv*. 26. juni. Lesedato 17. april 2014: <http://www.dn.no/nyheter/naringsliv/2013/06/25/her-er-norges-storste-virksomheter>

- Frick, David E. og Peter F. Drucker. 2011. "Motivating the knowledge worker." *Defense Acquisition Research Journal: A Publication of the Defence Acquisition University*, 18(4):368-387. Business Source Complete (67502980).
- Herzberg, Frederick, Bernard Mausner og Barbara Bloch Snyderman. 1993. *The motivation to work*. New Brunswick, N.J. : Transaction Publishers. Opprinnelig utg.: New York : Wiley, 1959.
- Herzberg, Frederick. 2003. One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*.
- Hjulstad, Roar. 1994. *Organisasjonsteori*. Oslo: NKS-Forlaget
- House, Robert J. og Lawrence A. Wigdor. 1967. "Herzberg's dual-factor theory of job satisfaction and motivation: a review of the evidence and a criticism". *Personnel Psychology*, 20(4):369-389. Business Source Complete (6265084).
- Jacobsen, Dag Ingvar, Jan Thorsvik. 2007. *Hvordan organisasjoner fungerer*. 3. utg. Bergen: Fagbokforlaget
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2005. *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. 2. utg. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2013. Det indre betyr mest. *Personal og Ledelse*. Nr. 6.
- Johannesen, Asbjørn, Per Arne Tufte og Line Christoffersen. 2010. *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. 4. utg. Oslo: Abstrakt.
- Karp, Tom. 2010. *Ledelse i sannhetens øyeblikk*. 2. Opplag. Cappelen Akademisk Forlag
- Kuvaas, Bård. 2011. *Lønnsomhet gjennom menneskelige ressurser*. 3. opplag. Bergen: Fagbokforlaget

- Langber, Øysten Kløvstad. 2013. "Innvandring gir knallhard konkurranse om ungdomsjobbene." *Aftenposten*. 7. oktober. Lesedato 12. mars 2014:
<http://www.aftenposten.no/okonomi/Innvandring-gir-knallhard-konkurranse-om-ungdomsjobbene-7331456.html>
- Solem, Lars Kristian. 2014. "Øl og pølser mot kundeflukt". *Dagens Næringsliv*. 26. Mai.
- The Grocer. 2005. "Upmarket look for Oslo Chain". 15. Juli. Lesedato 22. april 2014:
<http://www.thegrocer.co.uk/topics/upmarket-lookfor-oslo-chain/111794.article>
- Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund. 2013. Arbeidslivsbarometer. 22. Oktober. Lesedato 14 april 2014:
[http://www.ys.no/kunder/ys/mm.nsf/lupgraphics/Arbeidslivsbarometer2013web.pdf/\\$file/Arbeidslivsbarometer2013web.pdf](http://www.ys.no/kunder/ys/mm.nsf/lupgraphics/Arbeidslivsbarometer2013web.pdf/$file/Arbeidslivsbarometer2013web.pdf)
- Wesley, Kevin. 2012. "A Motivated Workforce: A Mixed Methods Study of Worker Motivation at a Nebraska Manufacturing Company". Doktoravhandling, University of Nebraska-Lincoln.

Vedlegg I

Møte med Category Manager i Deli de Luca

Tid:

9. januar 2014

11.00

Sted:

Deli De Luca HQ (Hovedkontoret til NorgesGruppen)

Karenlyst Alle 12-140278 Oslo

Hvem:

Category Manager i Deli de Luca

Vi ble satt i kontakt med Category Manager i Deli de Luca, gjennom en bekjent av Anna, som jobber i administrasjonen til MIX som er en del av hovedkontoret til NorgesGruppen.

Møtet ble innledet med generell småprat, før vi fikk en generell presentasjon av bedriften. Møtet var ikke ment som et intervju, men snarere en innføring i bedriften, og notatene er derfor et resultat av informasjonen vi fikk av presentasjonen.

Historie

Per dags dato har Deli de Luca 31 butikker, med rundt 400 ansatte

Det var fem grüdere som startet Deli de Luca i 2003 (alle tidligere fra 7/elleven)

De ønsket å starte noe selv → Deli ble et resultat av ”det de ønsket” at 7/eleven var

Visjon om å være råest på convenience

Deli de Luca henter inspirasjon fra verden rundt → kaller seg ”verdensmatentusiaster”

Vi følger med på trender i utlandet - hva som er populært andre steder

Ofte kommer vi over produkter vi kanskje ikke kjenner til

Vi ønsker å tilby kundene noe de ikke visste de ville ha. Det betyr at vi i Deli hele tiden må avdekke nye behov. Det er viktig at vi er tidlig ute med internasjonale trender. Dersom andre butikker allerede selger varen, lever vi ikke opp til visjonen om å være råest.

Vedlegg I

Tidslinje - viktige hendelser

2005

- ✚ Pølsedisken ble fjernet og erstattet med en isbar.
- ✚ Deli de Luca ble plassert blant topp ti-ti listen; ”The worlds finest food retailers”, av det engelske bladet ”The Grocer”.

2008

- ✚ Deli de Luca etablerte sin egen distribusjon

2009

- ✚ Norgesgruppen kjøpte 100%
- ✚ Startet Deli’s kitchen, som er Deli de Lucus egne kjøkken. Her blir all maten til butikkene laget hver dag, så produktene alltid er ferske. Tror det skiller Deli fra mange av konkurrentene.

2011

- ✚ Kokosvann på flaske tatt inn til butikkene

Deli’s viktigste attributter

→ Vi skal være råest på convenience (i europa)

→ Vi selger gode opplevelser av mat og drikke

Det er en absolutt selvfølge at våre kunder opplever god service.

Vi ønsker å heve oss enda mer og overrasker kundene gjennom å levere uventet god service.

Evaluering

For å sikre topp kvalitet, benytter vi oss av mysterycustomers ute i butikkene.

De kommer uanmeldt, og oppleves som vanlige kunder. De har en liste over kriterier som de ansatte og butikken blir vurdert etter. Det går både på service og salg, men også hvordan butikken ser ut. Det skal være rent, hyllene skal være ryddet og ferskvaredisken skal se innbydende ut. Ut i fra listen, får besøket en samlet score. Mysterycustomers kan være innom butikkene opp til 2 ganger i uken. Daglig leder og ansatte får resultatet etter hver gang, samt tilbakemelding på hva som var bra, og hva som må forbedres. Når vi kommer med tilbakemelding er vi alltid veldig nøye på å fokusere på det positive.

HØPPA

Høppa er et rammeverk vi bruker som en standard prosedyre i alle møter med kundene.

Vedlegg I

Kundene skal få;

1. Hei
2. Øyekontakt
3. Pakke i pose
4. Penger i hånda
5. Avskjed

At de ansatte følger HØPPA, er blant kriteriene på listen til mystericustomers.

Ledelsen

I Deli de Luca har vi flat organisasjonsstruktur. Vi ønsker å skape små avstander, og være så tilgjengelige som mulig. For å illustrere vår struktur, har vi snudd organisasjonskartet på hode, så de butikkansatte er på toppen.

Selger
Skiftleder
Ass. Butikksjef
Butikksjef
Deli Norge AS
NorgesGruppen

Det er ute i butikkene at verdiene skapes, og her vi må bruke tiden. Derfor har vi innarbeidet en rutine hvor ledelsen er ute i drift i butikkene hver tredje uke. Det bidrar til at vi på hovedkontoret får god kontakt med de ansatte ute i butikkene.

Vi ønsker å gå foran som gode eksempler. Vi på hovedkontoret må også ”live the brand”. For å skape fellesskap går vi med de samme uniformene som de butikkansatte. Vi er stolte over bedriften, og det ønsker vi å signalisere både eksternt og til våre ansatte.

De ansatte

Det er de butikkansatte som er våre nøkkelpersoner. De er bedriftens ansikt utad. Derfor bruker vi mye tid på å kurse våre ansatte.

Under kursene, er det alltid en fra ledelsen tilstede. Signaliserer at vi er opptatte av våre ansatte. Vi ser dem og vi har et ønske om å ha god kontakt med dem.

Våre butikkansatte har mange muligheter hos oss. Som butikkansatt har du mulighet til å bli;

- Skiftleder

Vedlegg I

- Assisterende daglig leder
- Daglig leder

For å motivere våre ansatte, kjører vi interne konkurranser.

Butikken som vinner, får ta med alle ansatte på en tur sponset av Deli de Luca.

Vi opererer i et tøft marked, med mange konkurrenter. Derfor er det viktig at vi evner å skape en god balanse mellom salg og service.





Vi har fått gode vurderinger når det kommer til servicen i våre butikker. Det er selvfølgelig positivt, men for oss skal det være en selvfølge. Det betyr ikke nødvendigvis at vi er kjempe gode, man kanskje at våre konkurrenter har mye å jobbe med. vi kan alltid bli flinkere på service. Som nevnt tidligere, ønsker vi å skape eksepsjonelt, og overraskende gode kundeopplevelser gjennom god service.

Rekruttering

Når vi rekrutterer, kjører vi gruppeintervjuer. Det er blant annet fordi vi ønsker utadvendte ansatte som tør å gi av seg selv. Når du står bak kassen hos oss, skal du tenke at du står på en scene. For å minne de ansatte på dette, har vi faktisk bygget opp gulvet bak kassen, så den ansatte står litt høyere enn kunden. Gjennom kursing gir vi de ansatte et rammeverk for hva vi forventer av dem. Vi forventer blant annet at de ansatte tilegner seg kunnskap om produktene, slik at de kan fungere som ambassadør for enkelte produkter. Vi skal tilby kundene produkter, og det forutsetter at de ansatte har kjennskap til produktene våre. Ut over det ønsker at våre ansatte skal kunne tulle og ha det gøy på jobb. Vi vil ha ansatte som er stolte av arbeidsplassen sin og av merkevaren Deli de Luca.

Verdier

Vi har fire hoved verdier;

-  Initiativ og ansvar
-  Åpen og klar
-  Service og salg
-  Morsom og lønnsom

Vedlegg I

Vi ønsker at våre ansatte skal vise initiativ og ta ansvar. Videre er en Deli ansatt åpen og klar på hva personen ønsker og forventer, både av sine medarbeidere, men også av oss på hovedkontoret. I et tøft marked er det viktig at vi fokuserer på salg og service. Samtidig skal det være morsomt å jobbe hos oss. de ansatte skal være positive og gi god service, met står fritt til å velge hvordan de vil skape gode kundeopplevelser.

Forbedringsområder

Vi har et mål om å bli flinkere på historiefortelling om produktene . Historier er en effektiv måte å bygge en merkevare intern. I tillegg er det mer troverdig for kunder dersom vi har gode historier knyttet til produktene.

Vi er knallharde på at vi alltid skal ha 100% konseptleveranse. Det betyr at kundene skal oppleve den samme servicen uansett hvilken Deli de Luca butikk de er innom, uansett hvilken tid på døgnet. Her kan vi alltid terpe og bli bedre.

Tusen takk for at vi fikk komme, og at du tok deg tid til å gå gi oss en innføring i hvordan dere gjør det hos dere.

Intervjuguide

Fase	Område	Eksempler på spørsmål	OBS!
Introduksjon	Relasjonsbygger	<ul style="list-style-type: none"> • Velkommen og løs prat • Info om oppgaven • Godkjennelse av båndopptak • Eventuelle begrepsforklaringer • Hvor lenge – tidspunkt • Ingen rette eller gale svar • Spørsmål? 	X
Start	Herzberg	<ul style="list-style-type: none"> • Opplevelse som har gjort deg glad på jobb • Opplevelse som har gjort deg dårlig på jobb 	X X
	Relasjonsbyggende: Ufarlige spørsmål vedrørende deres arbeidssituasjon	Fortell om deg selv, interesser, utdanning, tidligere jobber, hvor lenge i Deli de Luca, Hvorfor Deli de Luca,	
Midtveis	<ul style="list-style-type: none"> • Prestasjoner <i>Tilfredsstillelsen av å fullføre et arbeid</i> <i>Løse problemer</i> <i>Se resultater av arbeidet</i> • Anerkjennelse <i>For vel utført arbeid</i> <i>Bli satt pris på</i> 	Hva liker du best med arbeidsplassen? Hva motiveres du av? Hva gjør deg demotivert? Hva er du best på? Favoritt oppgaver?	X
		Tilbakemeldinger, ros/ris, belønninger for vel gjennomført arbeid? Hvem gir deg tilbakemeldinger – hyppighet.	X
			X

Vedlegg II

	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeidet i seg selv <i>Interessant, varierende skapende</i> • Ansvar <i>Kontroll over egen arbeidssituasjon</i> <i>Ansvar for andres arbeidsutførelse</i> • Forfremmelse <i>Tildelt høyere formell status i hierarkiet</i> • Vekst <i>Tillæring av nye ferdigheter med større muligheter for forfremmelse og videre vekst</i> 	<p>Interessant, skapende, utfordrende, hva liker du best, hva liker du minst, brukt positive sider ved deg selv. Kan du fortelle meg om en vanlig arbeidsdag?</p> <p>Er ansvaret i butikken tydelig fordelt? Føler du at du har ansvar for noe – hva? Felles ansvarsområder, noe du ønsker ansvar for, ikke ønsker ansvar for. Burde hatt ansvar for?</p> <p>Fremtidsplaner Ser du noen mulighet for forfremmelse i Deli de Luca? Ønsker du forfremmelse? Er det en tydelig karrierevei? Intern karrierevei?</p> <p>Hvordan lærer du deg nye ting på jobb? Liker du å lære nye ting? Har du deltatt på kurs arrangert av Deli de Luca?</p>	X
Avrundning	Oppsummering, fått med oss alt? Herzberg	Er det noe du ønsker å fortelle oss om hvordan det er å jobbe i Deli de Luca som vi ikke har kommet inn på? Er det noe annet generelt du ønsker å fortelle oss?	X
Info og avslutting	Takk	Ønsker oppgaven? Mailadresse, ta gjerne kontakt dersom du har	

Vedlegg II

		noen spørsmål rundt det vi har snakket om.	
--	--	--	--

Vedlegg III

Respondent oversikt

Oversikt over respondenter vi har vært i kontakt med

Respondent I	13.00
Respondent II	17.00
Respondent III	12.00
Respondent IIII	17.00
Respondent V	19.00

Oversikt over respondenter som trakk seg

Respondent IV	Trakk seg
Respondent IIV	Trakk seg
Respondent IIIV	Trakk seg
Respondent IIIIV	Trakk seg

Respondent IV-IIIIV trakk seg tross at vi hadde vært i kontakt med dem gjentatte ganger på telefon og ute i butikkene. Flere av respondentene hadde vi booket møtetidspunkt med før de trakk seg.

Vedlegg IIII

Respondent I

28.04.14

13:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervju-lokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjenning for båndopptak.

Moderator; Hvis det noe du lurer på, eller det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg. Vi er kun ute etter hvordan du opplever Deli de Luca som arbeidsgiver, så det finnes ikke noen riktige eller gale svar.

Moderator; Først vil jeg spørre deg om en opplevelse som fikk deg til å føle deg bra på jobb.

Respondent; Oj, det er veldig mange. Dels er det på grunn av dem jeg jobber med. Jeg blir veldig glad når jeg er med dem. det er dessverre ikke så ofte vi er to på jobb, men når vi er det så er det veldig gøy. Også er det stamkundene. De gjør arbeidsdagene veldig morsomme.

Moderator; Så bra! Har dere mange stamkunder?

Respondent; Ja, det er mange som bor og jobber nære butikken som kommer innom og kjøper morgenkaffen og slår av en prat.

Moderator; Ja, så da får dere ekstra god kontakt med kundene.

Respondent; Ja det gjør vi. De kaller jo meg ved fornavn.

Moderator; Så hyggelig!

Respondent; Ja, så det gjør det veldig gøy å jobbe.

Vedlegg IIII

Moderator; Så bra. Og hvis du skulle fortalt om en opplevelse som har gjort at du ikke har følt deg fult så bra?

Respondent; Ja. Det finnes jo de kundene som er litt dumme i hodet om jeg får si det sånn (latter). Som kommer inn, ingen øyekontakt eller noe, prater i telefon, slenger produktet på disken og sier fremdeles ingen ting. Og jeg spør om de vil ha noe å spise til kaffen eller noe annet, og de svarer fremdeles ikke, bare setter i kortet, betaler og går. Jeg sier hade også svarer de heller ikke.

Moderator; Hva føler du da?

Respondent; Jeg blir litt forbanna (latter). For jeg står jo der og gjør mitt beste. Jeg gir dem service, jeg hjelper dem, også viser de ingen respekt eller noen ting. Så da blir jeg litt lei meg.

Moderator; Skjer det ofte?

Respondent; Det skjer vel et par ganger om dagen.

Moderator; Tror du kollegaene dine opplever det på samme måte?

Respondent; Ja det tror jeg. Vi har snakket om det mange ganger. Jeg tror ikke kundene forstår hva det er vi gjør. Det tror bare vi står der og ikke bryr oss.

Moderator; Har du lyst til å fortelle litt om deg selv.

Respondent; Ja, jeg er 24 år fra Halmstad i Sverige. Har jobbet med service siden jeg begynte å jobbe da jeg var 16 år. Jeg flyttet til Norge for 4 år siden. Og begynte å jobbe på Deli etter 2 måneder. Så har jeg jobbet siden det. Ja (latter).

Moderator; Har du reist noe under den tiden du har vært i Norge?

Respondent; Nei ikke siden jeg kom hit. Men jeg har reist mye med foreldrene mine tidligere.

Vedlegg IIII

Moderator; Hvor reiste dere da?

Respondent; Ja jeg har reist hele Europa nesten, India, USA, cruise i Kariben.

Moderator; Så deilig! Det er min store drøm.

Moderator; Du sa at du kom til Norge, også var du her i 2 måneder før du begynte på Deli. Hva gjorde du da?

Respondent; Jeg jobbet først på Lektern på Aker Brygge, også jobbet jeg som barnehage vikar. Men det ble ikke så mye jobb for Lektern er veldig usikkert ettersom det er utendørs. Man ringer på morgenen og spør om man skal jobbe. Og den sommeren var det veldig dårlig vær så da ble det ikke så mye jobb.

Moderator; Nei, så da ble det ikke fult så mange vakter.

Respondent; Nei, og det var ikke så mye i barnehagen heller. Så jeg slet litt de første månedene. Men så fikk jeg jobb på Deli og da begynte jeg. Og jeg hadde jo egentlig som mål å bare bli et halvt år for så å dra ut og reise. Men da jeg begynte på Deli så da ble jeg værende (latter). For jeg trivdes så utrolig bra.

Moderator; Hva er det som gjør at du trives så godt?

Respondent; Det er stemningen i organisasjonen, stemningen blant kollegaene og alt vi gjør sammen.

Moderator; Kan du beskrive stemningen?

Respondent; Den er bra. Det blir litt som en familie. Alle kjenner alle. De som jobber på hovedkontoret er ofte innom og de vet hva vi heter. I andre kjeder kan man ikke prate med de som sitter på hovedkontoret hvis man er vanlig ansatt, for man ser dem aldri.

Moderator; Ja det skjønner jeg. Er de fra hovedkontoret ofte innom?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja, eller de var det mer før. Da var de innom ganske ofte. Nå er det vel bare driftssjefen vår som er innom en gang i uken.

Moderator; Vet du hvorfor de ikke er innom så ofte lenger?

Respondent; De har kuttet en del ned på bemanningen på hovedkontoret så de har nok mye andre oppgaver.

Moderator; Ja. Savner du at de kom innom?

Respondent; altså når de var innom så var det ofte evalueringer, og det var litt skummelt og stressende. Det la mye press på oss. Men det er jo alltid hyggelig når de er innom. De kommer fremdeles en gang i blant når det er nye kampanjer og for å se at alt er som det skal.

Moderator; Hva var det dere ble evaluert på?

Respondent; I butikken så var det at man hadde alle varene man skulle. De gikk etter en liste. Så kunne man få maks 100 poeng. Under 90 var ikke bra. Så vi hadde virkelig press på at det skulle se perfekt ut hele tiden.

Moderator; Var det gøy å ha det presset?

Respondent; På en måte var det det. Men man ble alltid veldig stresset før de kom, at vi ikke hadde gjort det vi skulle. Men samtidig skal det ikke være noe problem, man skal ikke behøve å bli stresset, for det skal jo se bra ut hele tiden.

Moderator; Det er klart.

Respondent; Men man blir jo det uansett.

Moderator; Har du noen gang fått under 90 poeng?

Respondent; Ja jeg har fått under 90. Det var rett etter at vi hadde tatt over butikken. Vi startet 1 januar 2011. Og de som hadde drevet butikken før oss de hadde ikke akkurat tatt

Vedlegg IIII

hånd om butikken. De hadde nesten ingen varer i butikken, og de hadde ikke vært grundig på renhold i det hele tatt. Så vi slet som dyr de første to ukene for å få alt på stell. Men de kom å evaluerte etter to dager. Så da gikk det ikke så bra.

Moderator; Hvordan opplevde du da å bli evaluert?

Respondent; Vi ble jo selvfølgelig skuffet. Men det var ikke så mye vi kunne ha gjort.

Moderator; Neida.

Respondent; Vi hadde jo gjort vårt beste.

Moderator; Ja. Viste de forståelse for at dere hadde mye å ta tak i? Fikk dere støtte?

Respondent; Ja de forstod jo det. "Vi gjør det bedre neste gang". Det er alltid den innstillingen vi har.

Moderator; Så bra. Det er viktig.

Moderator; Har du studert noe ved siden av jobb?

Respondent; Nei det har jeg ikke.

Moderator; Har du noen planer om å studere?

Respondent; Ja.

Moderator; Hva vil du studere?

Respondent; Jeg vil studere servicemanagement. Jeg håper jeg kommer inn, for jeg har søkt det til høsten.

Moderator; Så spennende! Hvor da?

Vedlegg III

Respondent; I Helsingborg i Sverige. Så jeg har sagt opp og det er litt vemodig. Men jeg håper jeg kommer inn. Jeg vil jo gjerne jobbe med det her i fremtiden, men jeg vil ha mer økonomisk bakgrunn.

Moderator; Hva var reaksjonene da du sa opp?

Respondent; Jeg og sjefen min gråt begge to (latter med tårer i øynene). Vi har fått så utrolig god kontakt. Hun er ikke bare sjefen min, vi er veldig gode venner også. Jeg er hennes høyre hånd, og hun er min høyre hånd. Det er ikke bare Deli jeg har sagt opp fra, det er også henne.

Moderator; Ja det skjønner jeg.

Respondent; Så det var veldig følelsesladet å si opp. Det er det hver gang vi prater om det (latter).

Moderator; Når er det du slutter?

Respondent; I juni. Så jeg har en måned igjen.

Moderator; Åh så trist.

Respondent; Ja, så det er litt vanskelig.

Moderator; Kan du beskrive ditt forhold til sjefen din?

Respondent; Oj (sukk), det er veldig nære. Vi snakker med hverandre om alt. Når vi er på jobb så er vi profesjonelle, men utenfor jobben er det noe helt annet. Vi er både kollegaer og venner. Hun er en av mine beste venner her i Norge. Så det er veldig deilig å ha den relasjonen med sjefen sin. Selv om hun er sjefen min så kan jeg fortelle henne alt, og hun kan fortelle meg alt.

Moderator; Så hyggelig at dere har den relasjonen. Føler du at de andre ansatte har den relasjonen til deg og til sjefen?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja, men de ser nok på oss mer som en sjef.

Moderator; Ja det er klart.

Respondent; Men jeg ser henne også henne som en sjef, selv om vi har en så god kontakt. Men alle våre ansatte kan komme å prate med oss om det meste.

Moderator; Så bra.

Respondent; Og jeg tror ikke de er redde for det heller, for vi er veldig åpne.

Moderator; Får du ofte tilbakemeldinger på den jobben du gjør?

Respondent; Ja det gjør jeg. Vi prater mye om det – hva vi kan bli bedre på.

Moderator; Hvordan er det du får de tilbakemeldingene?

Respondent; Når vi prater bak kassen. I blant sitter vi på kontoret. Som i påsken satte vi oss ned og diskuterte hva vi kunne gjort bedre og hvordan vi skal gjøre det fremover. Så vi har en åpen kommunikasjon hele tiden.

Moderator; Det er bra. Det er jo veldig viktig. Får du komplimenter og skryt også?

Respondent; Ja, hele tiden. Og det er ikke bare fra min sjef, men også fra hovedkontoret.

Moderator; Så bra! Hva er det de sier da?

Respondent; Nei, jeg ble årets ansatt 2013.

Moderator; ååå, gratulerer!

Respondent; Ja, i hele kjeden. Så det viser jo at man gjør en god jobb.

Moderator; Så kult - absolutt!

Vedlegg IIII

Respondent; Og i september i fjor så manglet butikken i Trondheim en daglig leder. Så da var sjefen min og jeg der en måned for å få bedre driften og få butikken opp på beina igjen. Så jeg var der en uke, og sjefen min i tre uker. Så da hun var der så drev jeg butikken hennes, og da jeg var i Trondheim så drev jeg den butikken selv. Og vi gjorde det veldig bra. Vi økte omsetningen med 20% den måneden.

Moderator; Oj, på så kort tid? Så bra!!

Respondent; Så da fikk vi mye skryt for at vi lyktes med det.

Moderator; Ja det skjønner jeg! Hva syntes du var morsomst med den prosessen?

Respondent; det som var mest morsomt var det å jobbe natt i Trondheim. Det var helt skinnsykt (latter). Jeg hadde 150 kunder i timen der.

Moderator; Ja der er det jo mye studenter.

Respondent; Ja, mellom 2 og 4 var butikken helt full.

Moderator; Hadde du jobbet natt før det?

Respondent; Nei (latter). Så jeg måtte jo bare prøve det når jeg var der oppe. Vi har jo ikke samme pågang her i Oslo. Der var vi fire på jobb. Så tre stod i kasen og jeg stod å varmet calzone (latter). Det var helt skinnsykt, men veldig kult.

Moderator; Likte du det ansvaret du fikk under den perioden?

Respondent; Ja jeg likte det. Jeg er jo assisterende butikksjef, så jeg liker jo å ha ansvar.

Moderator; Kunne du tenke deg mer av det?

Respondent; Ja, jeg skulle gjerne drevet min egen butikk når jeg er ferdig med å studere. Det er veldig interessant.

Vedlegg IIII

Moderator; Ser du noen mulighet for at det kunne vært i Deli?

Respondent; Ja. Men vet jo aldri. Det kan jo være at konseptet kommer til Sverige (latter).

Moderator; Ja det kan være! At du får åpne den første butikken i Sverige.

Respondent; Ja ikke sant! Det hadde vært noe!

Men absolutt. Jeg trives veldig bra i Deli, så om jeg ikke får meg jobb i Sverige så kan jeg jo komme tilbake.

Moderator; Men har det at du ble assisterende daglig leder motivert deg til å bli i Deli lenger?

Respondent; Det er vanskelig å si. Men det er jo stemningen og samholdet som har gjort at jeg har blitt så lenge. Det at jeg har trivdes så godt, og heller ikke vært helt sikker på hva jeg vil gjøre heller. Det har kjentes så unødvendig å flytte hjem til Sverige uten å vite hva jeg skulle gjøre der. Men jeg hadde jo sikkert blitt værende selv om jeg ikke hadde blitt assisterende. Jeg var jo skiftleder først.

Moderator; Ja. I samme butikken eller?

Respondent; Ja, så da hadde jeg jo litt ansvar da. Så ja det har nok bidratt litt til at jeg har blitt lenger, for det gjorde jo at min kontakt med sjefen ble bedre.

Moderator; Hva syntes du er det beste med jobben din?

Respondent; Kundene og den kontakten jeg får med dem. Det gjør arbeidsdagen utrolig morsom.

Moderator; Føler du at du får brukt mye av dine sterke sider?

Respondent; Ja, hele tiden!

Moderator; Hvilke sider er det?

Vedlegg IIII

Respondent; Min morsomme side, min sympatiske side. Det er litt som å være en bartender også syntes jeg, for det er mange kunder som kommer – når man treffer dem hver dag – så kommer de innom og forteller om hverdagen sin og sine problemer (latter). Så vi får en spesiell relasjon til kundene.

Moderator; En blanding av bartender og psykolog med andre ord (latter).

Respondent; Ja det blir jo det (latter). Nei det er veldig gøy at de kommer innom og prater og tuller med oss. Vi vet jo hva mange skal ha. Så når de kommer inn døren så går jeg for eksempel og henter den snusboksen jeg vet de skal kjøpe.

Moderator; Ja så du vet allerede hva de skal ha.

Respondent; Ja, så det gjør det jo litt ekstra morsomt. Også oppleves det som god service.

Moderator; Har du vært på kurs i regi av Deli de Luca?

Respondent; Ja det er mye kurs. Først er det opplæringskurs,

Moderator; Det får du med en gang du begynner?

Respondent; Ja. Også er det opplæringskurs 2, sikkerhetskurs, skiftleder kurs, assisterende butikksjef kurs. Nå skal vi begynne med pølser så da har vi vært på pølsekurs (latter). Så det er mye kursing og kick off.

Moderator; Liker du det?

Respondent; Ja. Det får man muligheten til å treffe ansatte fra andre butikker, og ikke bare dem som jobber i samme butikk. Så vi kjenner jo folk fra nesten alle Deli butikkene.

Moderator; Så bra!

Respondent; Ja det er veldig gøy.

Vedlegg IIII

Moderator; Har dere mye felles arrangementer og fester?

Respondent; Ja, vi har julefest og sommerfest. Også har vi ulike kickoff to til tre ganger i året hvertfall. Og det er veldig morsomt!

Moderator; Er det da med hovedkontoret også eller?

Respondent; Ja de er også md. Så det gjør det hele enda morsommere. Som en stor familie!

Moderator; Er du med på å rekruttere også?

Respondent; Ja, til våre butikker er jeg det. Oftest har sjefen det selv, for jeg står som regel i kassen, men i blant er jeg også med på intervjuene.

Moderator; Liker du den biten?

Respondent; Ja. Jeg har litt vanskelig for å vite hva jeg spørre om (latter), men sjefen tar seg som regel av snakket. Jeg sitter mer og observerer og skriver. Også diskuterer vi etterpå hva vi syntes.

Moderator; Ja. Er dere ofte enig?

Respondent; Ja vi vet hva slags type person vi søker.

Moderator; Lærer du fortsatt mye nytt på jobb?

Respondent; Ja, jeg gjør det.

Moderator; Hva har du lært nå den siste tiden da?

Respondent; Å steke pølser (latter). Så det er vel det nyeste jeg har lært. Nei, vi får jo nye produkter hele tiden, så det er alltid noe nytt å lære seg.

Moderator; Ja for dere har jo mye rullering på produktene?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja. Men jeg kan alle (latter).

Moderator; Det hadde ikke jeg klart tror jeg.
Og dere har jo så mye godt også. Jeg hadde blitt alt for fristet om jeg skulle jobbet hos dere (latter).

Respondent; Ja jeg vet! Det er farlig å jobbe der.

Moderator; Kjenner du at du er interessert i produktene som dere selger?

Respondent; Ja. Jeg er veldig stolt over alt vi selger. Det tror jeg er veldig viktig for oss som jobber i Deli, at vi er stolte over å være litt spesielle, og de produktene vi har.

Moderator; Hvorfor er du stolt?

Respondent; Nå har vi for eksempel nye bagetter som vi smører selv i butikken. Da er det jeg som har gjort det, og da vet hva jeg anbefaler kundene. Også er jeg stolt over Delis Kitchen som lager våre egne produkter.

Moderator; Ja du virker veldig stolt!

Respondent; Ja jeg er en Deli lover (latter).

Moderator; Finnes det flere Deli lovers, som deg? (latter)

Respondent; Det tror jeg helt klart. Det tror jeg vi har de fleste av våre butikker. Når man har jobbet lenge og vet hvordan ting fungerer så er det vanskelig å ikke bli det.

Moderator; Hva motiverer deg?

Respondent; Bra resultat. Jeg vil alltid gjøre en bra jobb. Og jeg vil at butikken skal se super bra ut, og jeg vil at sjefen min skal være fornøyd, og at alle skal ha det morsomt på jobb.

Vedlegg IIII

Moderator; Hva demotiverer deg?

Respondent; Når det går dårlig. Når det er stille og lite og gjøre. Jeg blir litt demotivert av at de jobber og bygger så mye utenfor butikken. Det er veldig stille og vi har mindre kunder, så det påvirker resultatene våre mye. Det er demotiverende, men vi må bare se fremover.

Moderator; Merker du at det er demotiverende for flere av de ansatte?

Respondent; Ja det tror jeg. Vi må jo være færre på jobb når det er lite å gjøre. Også er det ikke akkurat det morsomste å vaske hyllene for hundrede gangen

Moderator; Nei det er jo ikke derfor du jobber der i utgangspunktet.

Respondent; Nei man vil jo ha kundene. Det er det som er selve poenget.

Moderator; Opplever du at hovedkontoret har forståelse for at dere har mindre kunder?

Respondent; I starten når omsetningen gikk ned på grunn av byggingen, så tror jeg ikke at de forstod det. Men så kom noen av dem innom, og de fant jo nesten ikke frem på grunn av butikken nesten var gjerdet inne. Da ga de uttrykk for at de ikke visste at det var så ille. Og da kunne vi si "hva var det vi sa". Det er ikke så rart at kundeantallet går ned når kundene nesten ikke finner frem til butikken. Så de forstår oss bedre nå.

Moderator; Kan du komme med tilbakemeldinger og tips til hovedkontoret dersom du ser områder hvor Deli kan forbedres?

Respondent; Ja vi har en veldig åpen kommunikasjon.

Moderator; Opplever du at det du sier blir hørt?

Respondent; Jo det blir hørt, også tar de det vel videre dersom de ser det som aktuelt. De vil jo ha med oss i butikkene for det er vi som vet hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

Moderator; Har du noen gang kommet med tilbakemeldinger om forbedring?

Vedlegg IIII

Respondent; Jeg tror ikke det. Men jeg og sjefen mi prater jo mye, og hun er jo den som har mest kontakt med dem, så hun tar det vel videre.

Moderator; Har dere medarbeidersamtaler?

Respondent; Ja. Eller ikke jeg, for jeg og sjefen min prater hele tiden. Men hun har det med de andre. Jeg prater også med de andre ansatte om alt mulig, så det blir vel litt uformelt. Men hun har samtaler to til tre ganger i året hvor de setter seg ned på kontoret og prater.

Moderator; Har du hatt en sånn type samtale med sjefen din?

Respondent; Ja.

Moderator; Hvordan opplevde du det?

Respondent; det var bra. Jeg fikk si det jeg hadde på hjertet og hun fikk si det hun ville.

Moderator; Hva snakket dere om da?

Respondent; Det er ganske lenge siden, rundt to år siden. Vi snakket om hva jeg kunne gjøre bedre og hva jeg gjorde bra. Konstruktiv kritikk.

Moderator; Opplevde du det som riktig den kritikken du fikk?

Respondent; Ja, jeg var enig i det (latter).

Moderator; Fungerte det bedre etter medarbeidersamtalen?

Respondent; Ja jeg tror det. Jeg tenkte mer på det jeg hadde fått tilbakemelding på. For eksempel hvis jeg har en dårlig dag, så syntes det veldig godt. Og det ser ikke så bra ut får kundene. Så jeg prøver å tenke på det og jeg tror det er blitt bedre.

Moderator; Føler du at de andre ansatte også har nytte av medarbeidersamtalene?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja det tror jeg. Da får de si det de vil også får de tilbakemeldinger, både positive og med tanke på forbedringsområder.

Moderator; Ja, så bra.

Moderator; Vet du om den lønnen dere har er lik den andre innenfor samme bransje får?

Respondent; Nei jeg vet faktisk ikke hva andre får.

Moderator; Er du fornøyd med den lønnen du får?

Respondent; Ja. Jeg klager ikke (latter).

Moderator; Så bra! (latter). Tror du at hvis du hadde fått høyere lønn at du hadde blitt lenger?

Respondent; Nei, jeg kjenner meg ganske ferdig. Når har jeg bestemt meg for å studere.

Moderator; Ja, det blir spennende! Krysser fingrene for at du kommer inn.

Moderator; Men du vil studere for å få et bedre økonomisk grunnlag. Hvis du hadde fått kursing i det i regi av Deli, hadde du vært mer motivert til å bli lenger?

Respondent; Nei, for jeg vil gjerne ha en ordentlig utdannelse og papirer å vise til. Jeg føler det er det som skal til for at jeg kan ta steget videre.

Moderator; Jeg det skjønner jeg.

Moderator; Er det noen som har fått jobb fra butikken og inn på hovedkontoret?

Respondent; Det er noen. Akkurat nå er det vel bare en. De flest har opplæring i butikk, men de er ansatt for å begynne på hovedkontoret.

Vedlegg IIII

Moderator; Okei. Er det noe som du opplever skaper motivasjon for andre? At man som butikkansatt har mulighet til å jobbe seg opp til hovedkontoret?

Respondent; Ja det tror jeg absolutt.

Moderator; Er det lett å jobbe seg opp til å bli vaksjef og assisterende butikksjef?

Respondent; Det gikk veldig raskt for min del. Jeg begynte i august, ble skiftleder i desember, og etter det ble jeg assisterende i juni. Så det gikk jo veldig raskt. På under et år så ble jeg assisterende butikksjef.

Moderator; Da du begynte i august, ble du oppfordret til å gjøre engasjerer deg og gjøre en god jobb for å kunne klatre i systemet?

Respondent; Nei, det skjedde automatisk. Jeg begynte som deltidsansatt. Da var jeg veldig motivert. Jeg var innom jobben selv om jeg hadde fri. Jeg engasjerte meg fordi jeg syntes det var gøy, og det la vel sjefene mine merke til. Så de tilbød meg vaksjefopplæring. Og det var veldig motiverende å få mer ansvar og å lære mer. så trivdes jeg veldig godt som skiftleder, og jeg hadde en god relasjon til sjefene mine. Jeg var engasjert og jobbet lenger de gangene det trengtes. Jeg var der hele tiden. Og når den assisterende sa opp, så var jeg sjefens førstevalg. Og jeg var jo livredd da jeg fikk spørsmålet. Jeg så ikke for meg at jeg kunne være sjef over noen. Men de trodde på meg og det gjorde at jeg trodde på meg selv.

Moderator; Så bra! Det virker som at du liker å være på jobb?

Respondent; Ja jeg gjør det (latter). Jeg går jo innom selv om jeg har fri, så jeg er innom butikken hver dag uansett. Nå bor jeg jo rett ved, så det gjør det jo litt lettere.

Moderator; Gleder du deg til å gå på jobb?

Respondent; Ja de fleste dagene gjør jeg det. Andre dager er det ikke alltid like gøy. Det går litt opp og ned.

Vedlegg IIII

Moderator; Er det vanskelig å få ansatte til å stille opp dersom noen er syke?

Respondent; Det kommer litt an på hvilken dag det er snakk om. I helgene er det litt vanskeligere. Og det kommer også an på hvilket tidspunkt den ansatte ringer seg inn syk på. Hvis det er en time før vekten starter, er det ikke alltid like lett å få folk til å stille opp. Det ordner seg som oftest på en eller annen måte, men det har jo skjedd at jeg har måttet stå 16 timer på jobb fordi vi ikke får tak i noen andre. Men det er sånt jeg må regne med som assisterende leder.

Moderator; Hvordan opplever du det når du er nødt til å stå der i 16 timer?

Respondent; Man blir jo litt oppgitt. De gangene jeg er forberedt på å jobbe lenge, så går det bra. Men når jeg egentlig slutter klokken tre, men må stå der til 11, så blir jeg ganske lei.

Moderator; Er det da du som bestemmer at du skal være der til elleve, eller er det sjefen din?

Respondent; Det er sjefen min. Om hun ikke finner noen andre, så blir det jo meg. Hun har en sønn som hun må hente så hun kan jo ikke bli igjen.

Moderator; Kan dere ringe andre butikker?

Respondent; Ja det gjør vi veldig ofte. Vi har jo to butikker, så vi har ganske mange ansatte å ta av. Og det er veldig deilig. Men dersom ingen av dem kan stille opp, så ringer vi andre butikker.

Moderator; Hvor mange timer tror du at du jobber i uken?

Respondent; Jeg har 40 timer i kassen. Også blir det noen ekstra timer på kontoret. Det varierer litt fra uke til uke.

Moderator; Er det lett å få fri dersom du trenger det?

Respondent; Ja. Jeg fikk på mandag fordi jeg skulle hjem. Så det er bare å spørre sjefen om det er mulig å få fri. Det pleier å la seg gjøre. Og det gjelder alle ansatte.

Vedlegg IIII

Moderator; Ferier og sånt da?

Respondent; Ja man kan sende inn ønsker på når man vil ha ferie, og det pleier også og gå veldig greit. Når man vil ha ferie så får man ferie. Selvfølgelig ikke dersom alle ønsker ferie samtidig, men det skjer sjeldent.

Moderator; Så bra.

Moderator; Er det noe annet du vil fortelle oss som vi ikke har vært inne på?

Respondent; Det er vel bare det at det er en utrolig bra bedrift å være ansatt i. Det passer kanskje ikke alle. Man må ha den rette innstillingen.

Moderator; Hva er den rette innstillingen?

Respondent; Man må kunne gi av seg selv, man må være arbeidsom, man skal ikke bare stå og henge – det finnes alltid noe å gjøre. Man må være energisk og engasjert og ville ta i et tak.

Moderator; Er det lett å finne personer med den innstillingen?

Respondent; Ja i blant. Nå har vi akkurat ansatt en ny som begynner i dag. Jeg har ikke truffet henne selv, men sjefen sa at hun var veldig bra.

Moderator; Hvor lenge jobber en gjennomsnittlig ansatt hos dere?

Respondent; I vår butikk har det vært veldig lang tid.

Moderator; Hva er veldig lang tid?

Respondent; Av de som er ansatt nå så er den nyeste xx, som har jobbet der siden november. Etter ham er det xx, og hun har vært hos oss i to og et halv å.

Moderator; Ja så deres ansatte blir værende.

Vedlegg IIII

Respondent; Ja. Vi har jo også hatt noen som har vært ansatt i kortere perioder.

Moderator; Hva tror du er grunnen til at de sluttet?

Respondent; Jeg tror ikke de var forberedt på at det skulle være så mye jobb som det faktisk er. De var nok innstilt på en slappere arbeidsdag, men det stilles høye krav til oppgaver og rutiner som skal gjennomføres under hvert skift. De som ikke skjønner det, og heller ikke gjør det som skal, passer bare ikke inn.

Moderator; Kunne dere vært flinkere, under intervjuet, til å informere om hvor mye jobb det faktisk er?

Respondent; Det gjør sjefen. Men det virker som at de ikke forstår det før de kommer ut i butikkene.

Moderator; Går de da videre til andre butikker eller?

Respondent; De svenskene som har vært her har flyttet hjem igjen, eller fått andre jobber. Vi har ikke hatt så mange heltidstjenester å tilby, mest deltid.

Moderator; Og de fleste ønsker heltid?

Respondent; Ja, de svenskene som søker ønsker heltid. De norske som søker vil helst jobbe deltid, fordi de oftest har studier ved siden av jobben. Så de som jobber heltid er sjefen min, nattevaktene og meg. De andre jobber deltid. Men det er også sånn at om man viser fleksibilitet og kan stille opp på kort varsel, så får man flere vakter. Det finnes jo som sagt også andre butikker som trenger hjelp av og til, og noen ganger ringer folk inn syke. Så kan man stille opp på kort varsel så får man jo mer.

Moderator; Hvis du skal nevne tre positive ting med Deli de Luca, som er det viktigste for deg, hva er det?

Respondent; Jeg er stolt av merkevaren Deli de Luca, og samholdet vi har i organisasjonen.

Vedlegg IIII

Moderator; Og hvis du skulle nevnt noe som er negativt, selv om det kanskje er vanskelig når man er så fornøyd som du er.

Respondent; Det må være risken med å være alene på jobb. Jeg har jo blitt ranet en gang.

Moderator; Du har blitt ranet ja? Vi har lest at mange i Deli har vært utsatt for ran. Vil du fortelle oss om det?

Respondent; Ja det var i november i fjor. Midt på dagen klokken halv ti faktisk. Det var mange folk utenfor butikken. Også kom inn en mann som hadde dekket halve ansiktet med et skjerf. Og jeg syntes det var rart for så kaldt var det ikke. Så kom han frem med kniv og ba om pengene i kassen.

Moderator; Hva gjorde du da?

Respondent; Jeg ble helt sjokkert. Det gikk så fort før han var borte. Jeg ga han pengene, for vi har en sikkerhetsrutine på at vi skal gjøre som personen sier dersom det forekommer et ran. Så jeg ga han pengene. Heldigvis var det ikke så mye, for det var så tidlig på dagen. Men de tok han.

Moderator; De gjorde det ja. For da trykket du på en alarm eller?

Respondent; Ja.

Moderator; Hvordan følte du deg da det skjedde?

Respondent; Jeg var sjokkert og forbanna. Det her er midt område, og ingen skal komme dit og ta mine ting. Så jeg var så forbanna at jeg skalv. Jeg var ikke lei meg, jeg var mest sint og sjokkert. Men så hadde han ranet en 7eleven på Solli senere på dagen, og da hadde politiet tatt ham. Så han venter på dom nå.

Moderator; Ble du fulgt opp av de på hovedkontoret i ettertid?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja de kom jo nesten med en gang etter politiet og tok hånd om meg. Så jeg kjente meg veldig ivaretatt av dem.

Moderator; Hvor lang tid tok det før de kom? Hvor lenge stod du alene i butikken før noen kom og var med deg?

Respondent; Heldigvis hadde jeg en stamkunde som akkurat hadde kjøpt kaffe og stod og leste avisen da ranet skjedde. Men han hadde ikke fått det med seg for raneren snakket så lavt. Så da jeg fortalte hva som hadde skjedd ble han der med meg til politiet kom. Og da tok det vel en halvtime før noen fra hovedkontoret kom.

Moderator; Stengte du butikken da?

Respondent; Ja, så ventet vi en time med å åpne, til det kom noen og jobbe for meg. Jeg sa at jeg kunne fortsette å jobbe, men det fikk jeg ikke lov til.

Moderator; Nei, det er bra. Det var nok ganske greit.

Respondent; Ja, jeg tror også det.

Moderator; Men er det sånn at du fortsatt kan være litt engstelig på jobb?

Respondent; Ja, jeg er blitt mer oppmerksom. Om jeg ser noen som virker skumle, så memorerer jeg hva personen har på seg for å kunne gjenkjenne personen. så ja, jeg er blitt mer oppmerksom.

Moderator; Det er skummelt.

Respondent; Ja men det går bedre nå. Det var litt tungt i starten, men det går bedre nå.

Moderator; Syntes du det er ubehagelig å være alene på jobb?

Respondent; Nei, egentlig ikke. Men jeg dropper penger oftere. Før kunne jeg ha mye penger der, men nå prøver jeg å holde det så lavt som mulig.

Vedlegg IIII

Moderator; Har du snakket mye med sjefen din om det i ettertid?

Respondent; Ja, både med sjefen min og med venner og familie. Jeg fikk jo tilbud om å snakke med psykolog, men jeg følte ikke at jeg trengte det. Jeg ville heller snakke med de jeg kjenner om det.

Moderator; Ja det skjønner jeg.

Respondent; Men jeg fikk jo tilbudet om det, så det er veldig bra. At man får den oppfølgingen.

Moderator; Er det mange som har blitt ranet hos dere?

Respondent; Vi har hatt 4 ran på 2 år.

Moderator; Det er mye.

Respondent; Ja. xx, xx og jeg.

Moderator; Ja xx fortalte om det da vi intervjuet ham i forbindelse med den forrige oppgaven vi skrev.

Respondent; Ja, og han ble jo ranet igjen.

Moderator; Er det sant? Gikk det bra med ham?

Respondent; Ja, men han ble mer sjokkert denne gangen.

Moderator; Hva var det som skjedde denne gangen?

Respondent; Han ble truet med pistol.

Moderator; Men han jobber hos dere fremdeles?

Vedlegg IIII

Respondent; Han jobber fremdeles hos oss, som nattevakt.

Moderator; Det er tøft gjort.

Respondent; Ja, jeg hadde ikke gjort det, for man er jo mer utsatt på natten. Det er mindre folk ute i gatene, og man jobber alene.

Moderator; Prøver dere å få inn flere på nattevakten så man ikke er alene?

Respondent; Det er vanskelig for vi har ikke god nok omsetning til det.

Moderator; Nei jeg skjønner jo det da. Men finnes det andre tiltak som dere kunne iverksatt for at de ansatte skal kunne føle seg tryggere?

Respondent; Vi har jo en sikkerhetsalarm man kan utløse dersom det kommer noen eller man havner i en ubehagelig situasjon. Så man er ganske trygg, samtidig som man ikke er det.

Moderator; Er terskelen høy for å trykke på den knappen?

Respondent; Nei. Eller, man skal jo ikke misbruke den bare fordi man syntes noen ser skumle ut også er de egentlig bare der for å kjøpe kaffe. Men den er der hvis man blir truet eller hvis man kjenner at man ikke har kontroll over en situasjon i butikken. samtidig har vi en telefon bak kassen hvor vi kan ringe politiet dersom det blir bråk i butikken. Jeg har måttet ringe politiet fordi det har vært slåsskamp inne i butikken vår. Så lenge man står bak kassen er man ganske trygg. Det er jo ikke mange som hopper over kassen (latter).

Moderator; Nei det er klart, men likevel.

Respondent; Nei, så det er vel det som er litt negativt da. At man er litt utsatt. Men det er man som oftest når man tar en sånn jobb. Og vi får jo opplæring og sikkerhetskurs, så vi skal være ganske godt forberedt.

Moderator; Får dere det kurset med en gang dere begynner eller?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja det kurset holdes hver måned, så med en gang vi har en ny ansatt så blir de sendt på det kurset.

Moderator; Hva var det viktigste for deg i forhold til oppfølging i etterkant?

Respondent; At sjefen min og de på hovedkontoret var der for meg og spurte hvordan det gikk med meg. Og det passet de på å gjøre en stund etter hendelsen, ikke bare den dagen det skjedde.

Moderator; Så det var ikke bare der og da.

Respondent; Det var ikke bare der og da nei. De fulgte opp i flere uker senere.

Moderator; Så bra, det er viktig.

Moderator; Vi spurte innledningsvis om du kunne fortelle om en gang på jobb som hadde fått deg til å føle deg bra og en gang som fikk deg til å føle deg dårlig. Har noe endret seg i løpet av intervjuet?

Respondent; Det er vel det samme. Arbeidsmiljøet. Men jeg må kanskje ta med ranet på det negative da (latter).

Moderator; Så bra.

Moderator: Supert! Tusen takk for at du stilte opp, vi er så takknemlige for det. Dersom du lurert på noe, eller kommer på noe vi ikke var innom i løpet av intervjuet, så gjerne ta kontakt.

Vedlegg III

Respondent II

28.04.14

17:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervju-lokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjennelse for båndopptak.

Moderator; Hvis det noe du lurer på, eller det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg. Det er ikke noen riktige eller gale svar, vi er kun ute etter din personlige mening.

Moderator; Har du noen spørsmål før vi setter i gang?

Respondent; Hva er det dere studerer?

Moderator; Vi studerer HR og personalledelse. (Def HR). Grunnen til at vi vil intervju deg, er fordi vi har lyst til å høre hvordan dere Deli ansatte syntes det er å arbeide for Deli de Luca.

Moderator; Vi regner med at intervjuet vil ta halvannen til to timer.

Moderator; Kan du innledningsvis fortelle om en gang som har gjort deg glad på jobb?

Respondent; (Nervøs latter). Det må være sist jeg snakket med sjefen på telefonen. At det gikk så greit. Vi hadde hatt en diskusjon tidligere angående jobb. Jeg hadde byttet vaktene mine. Så sendte hun medling til meg og sa at jeg ikke fikk bytte ut vaktene mine de dagene. Jeg hadde allerede planlagt å reis etil Kristianand. Så etterpå tenkte jeg at jeg bare måtte ringe og snakke med henne på telefonen, istedenfor å bare ta det over medling. Også snakket vi også gikk det greit. Jeg fikk en dag fri i tillegg til en ekstra dag.

Moderator; Så bra.

Vedlegg III

Respondent; Så da ble jeg veldig glad. Hun fortalte hvor tøft det var på jobb, at folk bare bytter ut. Det var derfor hun satte ned foten. Da skjønnte jeg det bedre.

Moderator; Så kunne du fortelle meg om en opplevelse som har gjort at du ikke følte deg fullt så bra på jobb?

Respondent; ehm, ja. Det var vel da jeg fikk melding en gang. Fordi vi har sånn HØPPA. Jeg vet ikke om dere har hørt om HØPPA?

Moderator; Ja det kjenner vi til.

Respondent; angående det at jeg hadde strøket tre ganger på en uke på rad. Eller to ganger i løpet av en uke var det. Jeg tenkte shit (ler nervøst). Jeg må ha hatt en veldig dårlig dag. Så ja, det var ikke noe gøy. Men sjefen fikk det til å virke som det gikk greit. Hun bare sa at hun kjenner meg, så det er greit (latter). Bare tenk på det til neste gang.

Moderator; Så bra. Hvis du kunne fortalt litt om deg selv. Du har sagt at du studerer, men hvor kommer du fra, familie...

Respondent; Ja, jeg kommer fra Etiopia. Også har jeg bodd på Sørlandet siden jeg var 11 år. Også ja, mamma bor på Sørlandet, utenfor Lillesand. Så flyttet jeg til Oslo i august.

Moderator; Flyttet du hit alene?

Respondent; Ja.

Moderator; Flyttet du hit på grunn av studier, eller på grunn av jobb?

Respondent; Flyttet for å studere.

Moderator; Så du flyttet da du hadde kommet inn på skole?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja. Jeg jobbet på Deli de Luca på Kjevik flyplass før. Så ringte sjefen til sjefen jeg har i dag, og spurte om jeg kunne flytter over til den avdelingen jeg er på i dag.

Moderator; Så flott! Så da slapp du å søke på nytt?

Respondent; Ja, det var veldig greit.

Moderator; Hva slags interesser har du?

Respondent; Jeg spiller fotball. Trener for det meste. Driver med idrett og sånt. Henger med venner, men det blir det ikke så mye av nå på grunn av at jeg for det meste leser og studerer.

Moderator; Hvor lenge har du jobbet i Deli de Luca, hvis du inkluderer tiden på Kjevik?

Respondent; I ett og et halvt år.

Moderator; Da du søkte første gangen, søkte du da konsekvent på Deli de Luca?

Respondent; Nei jeg jobbet på 7eleven på Kjevik først. Men så ble 7 eleven omgjort til Deli de Luca. Så da fikk alle vi ansatte automatisk jobb der.

Moderator; Hvordan opplevde du den prosessen?

Respondent; eh, jeg var ikke så mye med på det, fordi jeg var i Etiopia da de gjorde om. Så jeg kom tilbake til et sted til et nytt sted, hvor alle hadde lært kassen også. Det var litt stress. Jeg hadde jobbet på 7eleven i to år, også skulle begynne på nytt. Men jeg ko inn i det.

Moderator; Fikk du noen opplæring selv om du ikke var der i omleggingsprosessen?

Respondent; Ja, jeg fikk litt opplæring, men det var mange som strevde med det selv så jeg måtte klare meg på egenhånd.

Moderator; Kunne du ønske at du hadde fått mer støtte og oppfølging i denne prosessen?

Vedlegg IIII

Respondent; Eh litt kanskje. Jeg er en sånn person som liker å få så mye støtte. Jeg liker å prøve selv.

Moderator; Ja...

Respondent; jeg er ikke en sånn som liker å bli opplært til ting (latter).

Moderator; Føler du at det er sånn det fungerer i Deli de Luca, at man må tilegne seg kunnskap på egenhånd?

Respondent; Ja det er litt sånn. Man må være flink og følge med når man er på opplæring. Det tar tid. Det er ikke sånn at du kommer inn i det i løpet av de to dagene som er satt av til opplæring. Det tar tid.

Moderator; Er det vanskelig?

Respondent; Jeg syntes ikke det var så veldig vanskelig. Men det kan være vanskelig for andre kanskje.

Moderator; når dere har nyansatte i butikken, hjelper du da den nye emd å komme inn i rutine?

Respondent; Jeg gjorde det på Kjevik, fordi vi var alltid to eller tre på jobb. Her er det vanskelig fordi vi er alene i hverdagene, og da må man på en måte være igjen etter jobb for å hjelpe personen.

Moderator; så når du er nyansatt så begynner du omtrent alene med en gang?

Respondent; ja, det blir vel etter to gange med opplæring så står du i kassen alene. Det blir man nødt til. Man må bare kaste seg ut i det. Hvis ikke du føler du er klar så blir du aldri klar.

Moderator; Tror du det kan være skremmende for mange?

Respondent; ja, kanskje litt (latter)

Vedlegg IIII

Moderator; Men hvis du kommer opp i en vanskelig situasjon eller det oppstår et problem, enten med kunder eller kassen, hva gjør du?

Respondent; det er vanskelig.

Moderator; men hva gjør du?

Respondent; Jeg ringer vel til sjefen in.

Moderator; Du prøver å få tak i henne ja.

Moderator; Har dere hatt noen kurs eller gått gjennom hva man skal gjøre i vanskelige situasjoner?

Respondent; Nei, ikke her. Jeg må tenke meg om. Nei.

Moderator; For eksempel ranskurs?

Respondent; Vi hadde det på Kjevik så sjefen forventer kanskje at jeg kan det allerede.

Moderator; Hva liker du best med Deli de Luca som arbeidsgiver?

Respondent; Som arbeidsplass. Det er så vanskelig å si for det er ikke sånn at jeg tenker positivt ”å nå skal jeg endelig på jobb, ”, eller ”jeg skal jobbe, så gøy”. Samtidig tenker jeg heller ikke negativt ”å jeg hater jobben min” eller at det er ork å dra på jobb. Jeg tenker at nå skal jeg på jobb, og det er greit. Jeg er for det meste alene så forventer ikke at det skal være noe spesielt.

Moderator; Har du noe kontakt med kollegaene dine utenom jobb?

Respondent; Nei, ikke her. Det er så vanskelig å få til det sosiale fordi vi bare er på vakt alene.

Vedlegg IIII

Moderator; Føler du at det er annerledes i andre Deli butikker?

Respondent; ja da jeg jobbet på Kjevik hadde jeg mer kontakt med de andre utenfor jobben. Da fikk jeg mange venner. Da merket jeg at da var det gøy å komme på jobb, ”å vi skal jobbe sammen” og sånt.

Moderator; Føler du at du hadde vært mer motivert til å gå på jobb dersom du hadde vært flere ansatte på vakt?

Respondent; Kanskje litt. Det hadde vært deilig å ikke måtte stå der alene. Hvis det er helt stille og det ikke er noe å gjøre, så står man bare der (latter).

Moderator; Hva er du syntes er minst morsomt å gjøre på jobb?

Respondent; Det må være å stå i kassen (Latter). Det er det.

Moderator; Det er et ærlig svar det (latter). Er det på grunn av kundene eller er det fordi det er kjedelig å stå der?

Respondent; Det er litt kjedelig å stå der (latter). Jeg vil helst gjøre andre ting. Jeg er en person som liker å ha noe å gjøre. Gå frem og tilbake og fikse og ordne, ikke bare stå stille i kassen og smile.

Moderator; Ja, du liker å være aktiv?

Respondent; Ja veldig.

Moderator; Hva er du best på?

Respondent; Jeg får komplimenter or å være ryddig og flink til å fylle på med varer.

Moderator; Ja, du er strukturert?

Respondent; Ja.

Vedlegg IIII

Moderator; Får du noe tilbakemeldinger på arbeidet du gjør?

Respondent; Ja jeg gjorde det på Kjevik fordi det var flere på jobb. Da var det flere som kom og så ”å det er så deilig å jobbe med deg”, ”du er så flink”. Men her er det ingen som jobber med deg, og ingen som bryr seg. Så har ikke fått mye tilbakemeldinger.

Moderator; Får du noen som helst form for konstruktiv kritikk?

Respondent; Nei. Det har jeg fått.

Moderator; Føler du at sjefen din ser deg? At hun kjenner deg?

Respondent; Nei ikke så veldig. Jeg har ikke jobbet der så lenge.

Moderator; Kunne du ønske at du ble bedre sett?

Respondent; Ja, eller jeg vet ikke. Jeg tenker ikke så mye på det.

Moderator; Nei.

Moderator; Får du noen tilbakemeldinger av sjefen din?

Respondent; Ja, jeg har... (drar litt på det). Hun har sagt til meg at jeg er flink, men ikke konkrete tilbakemeldinger.

Moderator; Ønsker du at du fikk mer tilbakemelding på arbeidet du gjør?

Respondent; Det hadde jo ikke skadet (latter).

Moderator; Men har dere noen medarbeidersamtaler hvor det er avsatt tid til at du og lederen din snakker om arbeidsforholdet og fremtiden?

Respondent; Nei, jeg har ikke hatt medarbeidersamtale.

Vedlegg IIII

Moderator; Har dere fått tilsendt noen medarbeiderundersøkelser?

Respondent; Nei det har vi heller.

Moderator; Syntes du det er interessant å jobbe for Deli de Luca?

Respondent; Eh, ja. Eller jeg vet ikke (latter). Jeg står i kassen. Vet ikke om det er interessant da.

Moderator; Hva kunne blitt gjort for at du skulle oppleve det som mer interessant?

Respondent; Flere på jobb hadde gjort det mer interessant. Men jeg forstår at hun ikke kan sette flere på jobb når vi ikke har så mye å gjøre.

Moderator; Hva motiverer deg på jobb?

Respondent; Det er egentlig det å gjøre mest mulig for den neste som kommer på jobb. Så når den personen kommer så får jeg skryt for at jeg har gjort noe ekstra.

Moderator; Hva slags ting er det du gjør da?

Respondent; da gjør jeg ekstra ting, som egentlig ikke er min rutine. For eksempel at jeg fyller på kjølelageret eller fyller på med ekstra varer i ferskvaredisken.

Moderator; Opplever du at folk gjør det samme tilbake?

Respondent; det er stor forskjell på denne avdelingen og kjevik. Der var det flinke medarbeidere. Men her merker jeg at folk kommer på jobb med en innstilling om at de bare skal stå i kassen og passe på butikken. Så går de hjem. Da mister du motivasjonen.

Moderator; Jeg det skjønner jeg. Men hva føler du når du kommer på jobb og andre ansatte ikke gjør det samme som deg? For det virkker som du er flink til å gjøre ekstraarbeid.

Vedlegg IIII

Respondent; Det er ikke gøy, men jeg forventer ikke at andre gjør noe ekstra. Spesielt her. Det er stor forskjell fra der jeg var. Folk gjør ikke det som skal gjøres.

Moderator; så du blir heller overrasket dersom noen har gjort noe ekstra?

Respondent; Ja, mye blir gjort halvveis. Når det ikke blir gitt tilbakemeldinger på det, så fortsetter de ansatte å gjøre det halvveis.

Moderator; Tror du at de ansatte hadde gjort en større innsats dersom dere fikk bedre tilbakemeldinger?

Respondent; kanskje.

Moderator; Føler du at du får brukt dine sterke sider på jobb?

Respondent; Ja....

Moderator; Hva slags positive sider?

Respondent; Jeg kan være hyggelig mot kunder, smile. Ja. Når jeg har en god dag.

Moderator; Hva hvis du har en dårlig dag?

Respondent; Da er det vanskelig å fake et smil og bare stå der.

Moderator; Har du noe ansvar i butikken, bortsett fra de vanlige arbeidsoppgavene?

Respondent; Nei.

Moderator; Kunne du ønske deg mer ansvar?

Respondent; Nei (latter).

Moderator; Nei det er jo helt greit det. Er det andre bortsett fra sjefen din som har ansvar?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja vi har en assisterende daglig leder.

Moderator; Hva innebærer hennes ansvar?

Respondent; Jeg visste egentlig ikke at hun hadde mer ansvar enn oss andre. Hun er ikke en bra leder. Hun gjør ikke noe for at vi skal følge henne. Hun prøver ikke å være et forbilde og følger oss heller ikke opp. Jeg trodde ikke hun hadde noen spesiell stilling egentlig.

Moderator; Hva kunne hun gjort annerledes?

Respondent; Hun kunne gjort mer. Hun kunne vært konsistent. Hun sier en ting, men gjør noe annet. En dag er kjølelageret veldig ryddig, en annen så bryr hun seg ikke.

Moderator; Føler du at du kan snakke med henne dersom du trenger det?

Respondent; Egentlig ikke nei.

Moderator; Kan du gå til daglig leder og snakke dersom du trenger det?

Respondent; Ja. jeg ser på henne som en sjef. Når hun sier hun skal gjøre noe, så gjør hun det.

Moderator; Liker du å jobbe sammen med din daglige leder (de gangene dere jobber sammen)?

Respondent; Ja jeg liker å jobbe med henne. Hun gjør my ekstra.

Moderator; Ser hun deg som person eller ser hun deg som en ansatt?

Respondent; Jeg vet ikke. Vi snakker ikke om spesielt annet enn jobb egentlig. Så hun ser meg vel som ansatt.

Moderator; Vet hun hva du studerer?

Vedlegg IIII

Respondent; Ja, vi snakket litt i begynnelsen. Hun vet at jeg går på skole, men jeg tror ikke hun vet hva jeg studerer.

Moderator; Føler du nå, i forbindelse med eksamen, at du kan be om fri, og at hun tar hensyn til det?

Respondent; Ja jeg har sent en melding. Sendte henne en melding på lørdag. Det er mye skole nå før eksamen, og blir fort mye med skole på toppen av det. Jeg skal egentlig maks jobbe 20 timer i uken, men jeg jobber mer. Så jeg sendte henne melding hvor jeg ber om fri før eksamen, men jeg har ikke fått noe svar enda.

Moderator; Hva tror du hun svarer?

Respondent; Nei (latter). Også har jeg spurt om fri på onsdag, for da skal jeg jobbe i praksis. Det har jeg heller ikke fått svar på. Jeg er satt opp fra 7-3 på deli, men skal i praksis fra 8 og utover dagen. Jeg tenker at jeg skal jo ikke på jobb på onsdag, jeg skal jo jobbe i praksis. Så jeg må kanskje ringe henne i morgen.

Moderator; Ja da er det jo viktig for deg å få et svar (latter).

Moderator; Opplever du at du har flere muligheter i Deli de Luca?

Respondent; Nei.

Moderator; Er det noen tydelig karrierevei for andre som ønsker seg videre?

Respondent; Som butikksjef?

Moderator; Ja, for eksempel butikksjef, skiftleder eller hovedkontoret.

Respondent; Ja, det var en som jobbet med oss på Kjevik. Hun ble sjef rett etter at hun hadde begynt. Hun klarte det ikke da.

Vedlegg IIII

Moderator; Hun fikk hvertfall muligheten til å prøve seg da.

Respondent; Ja det var jo bra.

Moderator; Hva vil du videre?

Respondent; Jeg vil jobbe i utlandet som sosionom. Helst i Etiopia.

Moderator; Ja. Så spennende.

Moderator; Hvor leng er det realistis at du fortsetter i Deli de Luca?

Respondent; Jeg tenker 4 år kanskje. Til jeg er ferdig med å studere.

Moderator; Ønsker du deg mer ansvar fremover?

Respondent; Nei, jeg vil egentlig fortsette sånn det er nå.

Moderator; Du sier du egentlig skal jobbe 20 timer i uken, men at du nå jobber nærmere 40 timer?

Respondent; Ja. Det er mange som er sykemeldt. Spesielt en har vært sykemeldt over lang tid. Så vi mangler folk.

Moderator; Er det vanskelig å få folk til å stille opp?

Respondent; Litt, ja. Nå får vi ikke lov til å bytte vakter individuelt. Det er litt dumt.

Moderator; Du kan bytte dersom du går igjennom daglig leder?

Respondent; Ja, men hun sier mye nei nå. Hun orker ikke styre mer med det nå.

Moderator; Hvor lang tid i forveien kommer vaktlistene ut? Eller har du faste vakter hver uke?

Vedlegg IIII

Respondent; det er veldig forskjellig. Det kommer inn mye klager etter at listene blir lagt ut, og da blir det mye endringer underveis. Plutselig kan jeg gå inn og se at listene er blitt endret. Jeg visste for eksempel ikke at jeg skulle jobbe i går, før fredag.

Moderator; Nei okei. Men føler du at du kan si nei dersom sjefen din ringer og spør om du kan jobbe?

Respondent; Jeg er en person som har vanskelig for å si nei. Så da sender jeg henne heller melding (latter)

Moderator; Ja jeg skjønner at det er lettere å si nei over melding.

Moderator; Men føler du at det blir akseptert dersom du sier nei til å jobbe ekstra?

Respondent; Det burde være ok å si nei, men jeg føler jeg må si ja til å jobbe for å få nok vakter i fremtiden.

Moderator; Er det et ansvar du føler?

Respondent; Ja jeg føler at det viktig at jeg stiller opp. Hvis jeg er en av dem som ofte sier nei, også plutselig så trenger jeg vakter, så får jeg kanskje ikke det.

Moderator; Så det er mest for din egen del?

Respondent; Også for andre. Hvis de virkelig trenger hjelp så er det viktig at jeg stiller opp, dersom jeg ikke skal noe spesielt.

Moderator; Er det mange andre som tar på seg kstra vakter på avdelingen?

Respondent; nei, det er ikke mange som stiller opp på avdelingen. Så det bidrar til at jeg føler et ekstra ansvar.

Moderator; Ja det skjønner jeg da.

Vedlegg III

Moderator; Liker du å lære nye ting? Og lærer du fortsatt nye ting på deli?

Respondent; Ja jeg liker å lære nye ting,

Moderator; Lærer du fortsatt på Deli de Luca?

Respondent; Nei, Nei ikke når jeg tenker over det. Men jeg føler ikke jeg får muligheten til å lære så mye nytt siden jeg hele tiden står alene.

Moderator; Du sa dere har noen dager med opplæring i starten. Har dere kurs eller møter hvor dere lærer om de nye produktene so kommer inn, eller lærer mer om produktene deres?

Respondent; Vi har hatt ett personalmøte. Men der fikk vi ingen spesiell opplæring.

Moderator; Hva var det som ble gått igjennom på det møtet?

Respondent; Vi diskuterte mersalg, og hva vi kan gjøre for å øke salget på avdelingen.

Moderator; På det personalmøtet, var det åpent for dere til å komme med innspill?

Respondent; Ja det var det.

Moderator; Var det noen som gjorde det?

Respondent; De fleste satt der og hørte på. Det var kanskje to som var aktive og kom med forslag.

Moderator; Ble det gjort noe med deres forslag?

Respondent; Det er vanskelig å si. Jeg er bare på jobb også går jeg hjem. Reflekterer ikke så mye over endringer.

Moderator; Har du vært på arrangerte kurs tidligere?

Vedlegg IIII

Respondent; Ikke her, men på Kjevik. Hvor gründerne var innom og holdt kurs.

Moderator; Hvordan opplevde du det?

Respondent; Jeg syntes det var veldig lærerikt faktisk.

Moderator; Hva var det de snakket om da?

Respondent; De snakket generelt om deli de Luca og deres historie. De er veldig opptatt av å skille seg ut. Det var spennende å lære om deres bakgrunn og bakgrunnen til Deli.
Det var sånn at jeg merket meg mer motivert, og kjente at dette var et kult sted å jobbe.

Moderator; Skulle du ønske at det ble arrangert mer kurs?

Respondent; Ja. Vi fikk veldig mye nytte av det.

Moderator; Har dere noe kontakt med hovedkontoret på avdelingen du er nå?

Respondent; Ja distriktssjefen kommer ofte innom.

Moderator; Hva er det han gjør når han er innom?

Respondent; Han ser om alt er som det skal være. Ofte sier han ifra at han skal komme, og da vasker og ordner sjefen min mye. Men så kommer han ikke alltid (latter). Så vi vet egentlig ikke når han kommer innom.

Moderator; Men når han er innom, prater han med deg også hvis du er på jobb?

Respondent; Ja jeg kjenner han fra da jeg jobbet på Kjevik, sp han hilser alltid og spør hvordan det går her.

Moderator; Så bra.

Vedlegg IIII

Moderator; Har dere noen konkurranser?

Respondent; Her? Ja vi har noen konkurranser. Vi har en som går ut på HØPPA. At man skal følge den (latter). Også har vi konkurranser på mersalg. Akkurat nå er det en salgskonkurranse på hvem som selger flest nysmurte bagetter.

Moderator; Ja. Så dere smører bagetten selv i butikken?

Respondent; Ja, på morgenen.

Moderator; Er det da sånn at dere kan velge selv og lage en egen vri på bagetten, eller har dere fått en oppskrift som dere skal følge?

Respondent; Nei det er en oppskrift vi har fått som forteller oss akkurat hvor mye vi skal ha på av hver ingrediens.

Moderator; Kunne du, hvis du hadde hatt en kjempe god ide, kommet med forslag?

Respondent; Ja jeg tror de er veldig åpne til å ta imot forslag.

Moderator; Det er bra.

Moderator; Føler du at hvis du får en vanskelig kunde eller noe kommer og klager på noe, at du bestemmer selv hvordan du løser den situasjonen?

Resp; Både ja og nei.

Moderator; Ja og nei, hva mener du da?

Respondent; Hvis kunder kommer å klager på maten de har fått, så kan jeg spørre om de vil ha en nye eller om de vil ha noe annet. Det er bedre det enn at kunden sender inn klage.

Moderator; Men får du lov til å gi noe ekstra?

Respondent; Om jeg får gi han noe ekstra?

Vedlegg IIII

Moderator; Hvis du har en kjempe sint kunde, kan du da gi en ny vare og for eksempel legge til en gratis kaffe?

Respondent; Nei det tror jeg ikke. Jeg vet ikke om det er riktig da (latter).

Moderator; Nei vi bare lurere, vi vet ikke (latter).

Moderator; Er det noe spesielt du opplever på jobb som du vil fortelle oss om?

Respondent; Jeg opplever at mange slutter.

Moderator; Vet du hvorfor de slutter?

Respondent; Jeg vet ikke. Jeg merker en stor forskjell på 7eleven og Deli. De er ikke så opptatt av renhold og rutiner.

Moderator; Jaha

Respondent; Ja de var mye slappere på 7eleven, mens Deli er veldig mye strengere. Det kan bli litt mye kanskje. Når det gjelder evaluering.

Moderator; Hva blir dere evaluert på?

Respondent; Vi blir evaluert på HØPPA og mersalg. Også blir butikken evaluert. Hvordan den ser ut, renhold også. 100% er den beste scoren man kan få, og da inngår både evaluering av den eller de ansatte og evaluering av butikken. Så det er en total score. Også for vi kommentarer på hvordan vi ble oppfattet av kunden.

Moderator; Vet du hvor ofte dere blir evaluert?

Respondent; Eh, hvertfall på Kjevsk var det en gang i uken.

Moderator; Hva føler du når du får en god evaluering?

Vedlegg IIII

Respondent; En god evaluering er deilig. Det er godt. Du har litt motivasjon til å prestere.

Moderator; Du sa tidligere at du har strøket på HØPPA. Hvordan følte du det?

Respondent; Å få en dårlig evaluering er kjipt.

Moderator; Men tenker du over det?

Respondent; Jo, jobben påvirker meg. Litt etter hvert. Hvis jeg har hatt en dårlig dag på jobb, så kan det påvirke meg når jeg kommer hjem. Da tenker jeg kanskje litt ekstra igjennom det.

Moderator; Er det stor forskjell i lønn på Deli de Luca og 7eleven?

Respondent; Vi får jo ikke tillegg, lørdag eller søndag.

Moderator; Ikke natt?

Respondent; Natt får vi tillegg for. Men jeg fikk tillegg på Kjevik fordi på 7eleven så har de tillegg og vi som jobbet der før de byttet butikk fikk med oss det tillegget videre til Deli de Luca. Men de nye ansatte der fikk ikke tillegg.

Moderator; Føler du at det påvirker deg når kollegaene dine slutter?

Respondent; Ja litt. Det påvirker jo arbeidsdagen fordi man må lære opp nye. Men man vet jo ikke hvem som kommer. Den nye er kanskje enda bedre.

Moderator; Syntes du det er gøy å ha noen på opplæring?

Respondent; Jeg syntes det er gøy å ha en opplæring. Da får jeg følelsen av å være litt sjef.

Moderator; Ja ikke sant.

Moderator; Hadde du trivdes med å ha et opplæringsansvar?

Vedlegg IIII

Respondent; Eh ja..

Moderator; Sånn at når det kommer nye så er det du som har ansvaret for å lære dem opp

Respondent; Det hadde vært veldig gøy.

Moderator; Hadde det påvirket motivasjonen din til å gå på jobb?

Respondent; Ja for da hadde jeg på en måte fått brukt mer av meg selv. Det hadde vært noe nytt.

Moderator; Føler du at jobben din er sikker? Altså at du får fortsette så lenge du har et ønske om å jobbe der?

Respondent; Ja jeg føler at jobben er sikker.

Moderator; Føler du at du må gjøre noe ekstra for at den skal være sikker?

Respondent; Når du er på jobb så må du gjøre det som skal gjøres. Du får ikke betalt for å stå der å henge. Så da tenker jeg ikke at det er noe ekstra jeg gjør. Jeg er på jobb for å jobbe. Det er det man skal gjøre tenker jeg (latter).

Moderator; Ja det burde jo være sånn for alle (latter).

Moderator; Vi spurte deg innledningsvis om en opplevelse som har gjort deg glad på jobb. Etter det vi har snakket om nå, er det noen annen opplevelse du vil trekke frem?

Respondent; Som har gjort meg glad?

Moderator; Ja. En opplevelse som har fått deg til å føle at du trives.

Respondent; Jeg har mange minner fra Kjevik, men ikke så mange her.

Vedlegg IIII

Moderator; Hva slags minner er det du har fra Kjevik da?

Respondent; Vi som jobbet sammen var gode venner. Der var jeg fri til å være meg selv på jobb. Jeg hadde noen å snakke med, samtidig som vi fikk gjort mye. Vi kunne vi dele oppgaver og rutiner.

Moderator; En opplevelse som har gjort at du har følt deg dårlig da?

Respondent; Det må også være fra Deli på Kjevik. Det var to kiosker der, en ute og inne. Og på den ute så ble det ansatt en veldig streng og sur sjef. Hun hadde veldig humørsvingninger, og så lagde mye drama og snakket bak ryggen på de ansatte. Hun var ganske ung da.

Moderator; Og det her var sjefen?

Respondent; Ja. Hun er fortsatt sjef der.

Moderator; Oja.

Respondent; Hun ringte alltid tidlig på morgenen og kjeftet. Du kan ikke ringe på morgenen, du må vente til dagen. Du kan ikke ringe klokken 5 på morgenen. Nei. Det var en gang vi hadde vasket og stengt, også kom hun på morgenen, og da sa hun at det så ut som en gutt hadde stengt der (latter).

Så etter en stund så var jeg så lei av å jobbe der, for jeg var ikke vant til å få kjeft og klager. Så jeg byttet over til butikken inne.

Moderator; På grunn av sjefen?

Respondent; Ja på grunn av sjefen. Og det var mange som sluttet på grunn av henne.

Moderator; Men hun er der fortsatt?

Respondent; Ja hun er der fortsatt.

Vedlegg IIII

Moderator; Men hvordan like du din nåværende sjef?

Respondent; Jeg liker henne. Spesielt i forhold til den tidligere sjefen.

Moderator; Hvis du skulle nevnt noen bra ting med det å jobbe i Deli?

Respondent; Noen bra ting?

Moderator; Ja

Respondent; Eh, at de er veldig opptatt av kundene. Det syntes jeg er veldig bra. De vil ikke at det er sure og demotiverte ansatte som møtes kundene. Kunden skal ha den beste opplevelsen. Det syntes jeg er veldig bra.

Også syntes jeg at selve produktene er veldig bra. Spesielt i forhold til Narvesen og 7eleven. Vi er jo der oppe (hever armen).

Moderator; Interesserer du deg for de nye produktene dere får inn?

Respondent; Litt. Ja jeg følger med litt. Det er spennende å prøve de nye produktene. Akkurat nå er det Aloe Vera vann og Kokkosvann. Det er gøy med produkter man ikke får tak i over alt.

Moderator; Ja det er jo det som er så kult med Deli, for dere har så mange produkter så vi bare kan få tak i hos dere.

Respondent; Ja det syntes jeg og.

Moderator; Får dere spise produkter fra jobb til lunsj, eller må dere kjøpe?

Respondent; Vi må kjøpe det.

Moderator; Men har dere innlagte pauser? Har dere et eget pauserom hvor du kan sette deg ned og spise?

Vedlegg III

Respondent; Ikke når du jobber alene. Da må jeg sette meg bak kassen på en stol eller noe sånt.

Moderator; Ja så de har satt en stol bak der så dere kan sette dere ned.

Respondent; Ja. Men vi har jo ikke innlagte pauser når vi jobber der alene. Hvis det er mye folk så er vi nødt til å stå der og passe på.

Moderator; Ja. Er det slitsomt, hvis du har jevnt med kunder hele dagen?

Respondent; Ja, men det har aldri skjedd (latter).

Moderator; Nei det har vel litt med byggingen som foregår utenfor butikken.

Moderator; Avslutningsvis, kunne du fortalt oss noe du opplever som negativt med det å jobbe for Deli?

Respondent; Det jeg har opplevd er at de kan være litt for strenge.

Moderator; Og da tenker du i forhold til dere dere blir evaluert på?

Respondent; ja, for eksempel at han distriktssjefen vi har at han kan være litt for direkte. Han er ikke flink til å ta ting privat. Han kan si ting foran folk.

Moderator; Og da er det kritikk eller?

Respondent; Ja. Han kan finne på å si ting direkte foran andre ansatte. Det burde vært sånn at man tok det privat. Og selv om de tar det på bakrommet, så kan jo jeg høre det når jeg står ute i butikken.

Her om dagen så var det en som byttet bort vekten sin til meg, også hadde ikke sjefen godkjent det. Men han hadde reist til Tyskland. Også da han kom tilbake så var sjefen veldig sur. Men det var jo noen som hadde vært på jobb den dagen jeg hadde jo tatt vekten hans.

Vedlegg IIII

Moderator; Ja

Respondent; Så da skjønner jeg ikke at det var et så stort problem. Så lenge det er noen på jobb. Også tok de han bak og kjefte på han. Men de skal jo ikke kjeft.

Moderator; og det gjorde de mens du var i butikken?

Respondent; Ja det var mens jeg var i butikken. De var jo bak, men jeg kunne høre alt.

Moderator; Snakket du med han etterpå?

Respondent; Ja jeg snakket med han. Han var veldig lei seg. Men han er også en person som skriker tilbake.

Moderator; Men når de er så direkte i tilbakemeldingene i forhold til kritikk, er de like åpne med å gi dere ros?

Respondent; Eh, jeg føler ikke at han distriktssjefen er ikke spesielt flink. Han hilser. Jeg har ikke hatt noe problem med han. Han er veldig hyggelig. Men jeg blir jo skeptisk når jeg ser hvordan han er mot andre.

Moderator; Hvis du kunne ønske deg en ting fra Deli de Luca, som hadde gjort at du hadde trivdes bedre. Hva ville det ha vært?

Respondent; Det må være flere ansatte, for å skape et bedre arbeidsmiljø.

Moderator; Ja, er stor forskjell på det å jobbe alene, og det å være flere sammen.

Respondent; Ja arbeidsdagene går så mye raskere (latter).

Respondent; Også kunne jeg ønske at vi hadde flere kurs.

Vedlegg III

Moderator: Supert! Tusen takk for at du stilte opp, vi er kjempe takknemlige for at du tok deg tid til å bli intervjuet. Dersom du lurer på noe eller kommer på noe du gjerne vil fortelle oss ved en senere anledning er det bare å ta kontakt.

Respondent III

29.04.14

12:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervju-lokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjenning for båndopptak

Moderator: Hvis det noe du lurer på, eller det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg. Det er ikke noen riktige eller gale svar, vi er kun ute etter din personlige mening. Vi regner med at vi holder på i ca en og en halv time. Er det i orden for deg?

Respondent: Ja, det er ikke noe problem, jeg har god tid.

Moderator: Har du noen spørsmål til oss før vi går i gang?

Respondent: Nei, det har jeg vel ikke...

Moderator: Da går vi i gang. Kan du innledningsvis fortelle om en gang som har gjort deg glad på jobb?

Respondent: Treffe alle jeg har jobbet med, jeg har fått venner for livet.

Moderator: Det er de opplevelsene du ønsker å trekke frem som det beste?

Respondent: Ja, det er det beste ved å jobbe på Deli.

Moderator: Kan du fortelle meg om en opplevelse som har gjort at du ikke har følt deg bra på jobb?

Vedlegg IIII

Respondent: Ehh... Altså... Det er dårlig med lunsjpauser eller pauser i det hele tatt. Toalettpauser er umulig, hvertfall på den butikken jeg jobber på nå. Jeg jobber alltid alene, og da kan man ikke gå på toalettet dersom noen kunder er i butikken.

Moderator: Nei?

Respondent: Fordi den er nede i kjelleren, man må ut av butikken.

Moderator: Hva gjør du om du må på do? Må du låse butikken?

Respondent: Ja, da må jeg låse butikken og sette opp en lapp med straks tilbake.

Moderator: Oi.. Føler du at du kan gå på do ofte dersom du ikke har kunder, er det greit at du stenger butikken?

Respondent: Ja, ja, det får jeg gjøre, men der er verre om noen sitter i butikken, da vil man jo ikke kaste dem ut.

Moderator: Nei, det skjønner jeg..

Respondent: Så det blir sånn at man ikke gjør det selv om man får lov til det. Det kjennes ikke bra. Så det er veldig kjedelig.

Moderator: Kan du fortelle litt om deg selv?

Respondent: Ehhh... Ja. Jeg blir 25 i år. Reiser mye,

Moderator: Hvor reiser du?

Respondent: Første reisene har vært med foreldrene mine. Første reisen jeg gjorde alene var jeg 18 år og da reiste jeg seks måneder til Australia, og jobbet og reiste rundt.

Moderator: Hva jobbet du med da?

Vedlegg IIII

Respondent: (Latter).. Jeg plukket appelsiner, jeg plukket mais og rensset oliven tre.

(Latter)

Respondent: Men jeg ville gjøre sånt arbeid, jeg ville gjøre hardwork. Jeg liker sånn type arbeid. Det var det jeg jobbet med, også reiste vi mye rundt.

Moderator: Er det sånn at når du reiser så er du borte over en lengre tid, eller reiser du bare på ferie en uke eller to?

Respondent: Nei, jeg reiser lengre.

Moderator: Jobber du for å tjene opp penger til å reise?

Respondent: Nei, ikke akkurat nå... Det gjorde jeg vel egentlig ikke når jeg begynte heller. Det ble bare sånn at jeg og en venn som jeg jobbet sammen med på Deli bestemte oss for at vi drar til Thailand. Så da bestemte vi oss for det i november også tjente vi opp penger også reiste vi i februar. Så jeg rakk å spare opp ganske så raskt kan man si.

Moderator: Ja.. Er det lett å få tilbake jobben etter man har vært ute å reist?

Respondent: Ehh... Det var ikke meningen at jeg skulle begynne på Deli igjen.

Moderator: Nei?

Respondent: Nei, det var liksom ikke meningen. Det var vanskelig å få jobb da jeg kom tilbake, det var mye enklere da jeg flyttet hit fra Sverige. Så jeg hørte av meg til min gamle sjef om at trenger dere hjelp så er det bare å ringe, så kan jeg sikkert jobbe, men jeg søker egentlig etter andre jobber.

Moderator: Så du fortalte at du var på utkikk etter en annen jobb?

Respondent: Ja, det gjorde jeg. Men så fikk jeg jobbe mer og mer og mer. Også blir man jo veldig lat.. Det er så slitsomt å søke jobb. Også havnet jeg på den butikken jeg jobber på i

Vedlegg IIII

dag, med min nåværende sjef. Jeg liker den sjefen. Hun er så utrolig hyggelig og hard. Jeg liker harde sjefer, de skal være harde. De skal si i fra når noe ikke er bra og motsatt gi skryt når man skal fa skryt og alt sånt. Hun er veldig flink til det.

Moderator: Hvor ofte får du tilbakemeldinger?

Respondent: Tja...

Moderator: Er det hver gang du er på jobb?

Respondent: Nei, ikke hver gang. Men det er alltid noe. Det her kan vi gjøre bedre. Altså jeg er jo fortsatt der.. Hun ringte og trengte hjelp i starten og da sa min gamle sjef til henne at jeg kunne hjelpe til. Også så jeg hele tiden at jeg søker annen jobb, jeg vil ikke bli på Deli, men så fikk jeg stillingen og nå er jeg assisterende butikksjef, så da ble jeg jo.

Moderator: Ååh.. Morsomt!

Respondent: Så nå har jeg i stor grad mesteparten av ansvaret der...

Moderator: Liker du det ansvaret du har?

Respondent: Ja, men det er kanskje litt for mye.

Moderator: Hva er det som gjør at du sier at det er for mye?

Respondent: Jeg er der veldig lenge, som i dag jobbet jeg til klokken fire.

Moderator: Når startet du i dag?

Respondent: Jeg begynte halv syv og jobbet til klokken fire.

Moderator: Ja, det er lange dager...

Vedlegg III

Respondent: Ja, og sånn er det nesten hver eneste dag. Og jeg er der når jeg ikke jobber også. Har jeg fri en torsdag så må jeg dit likevel, for da må jeg ta bestillinger.

Moderator: Liker du det ansvaret?

Respondent: Ikke på den måten. Når jeg har fri så vil jeg har fri. Men ellers så liker jeg å ha ansvar.

Moderator: Du forteller at du har søkt litt andre jobber, og at du ikke ville tilbake til Deli. Hva slags jobber har du søkt? Hva slags jobb er det du vil ha?

Respondent: Eh.. Veldig gjerne i en sportsbutikk.

Moderator: Så det er en ny butikkjobb du er ute etter?

Respondent: Ja, jeg kunne tenke meg å få ansvar for langrennsski.

Moderator: Så du ønsker produktansvar?

Respondent: Ja, jeg konkurrerte mye i langrenn før da jeg var liten. Jeg kan mye om langrenn.

Moderator: Så kult! Hvor lenge konkurrerte du?

Respondent: I sikkert ti år. Jeg ville hit fordi jeg var så interessert i langrenn.

Moderator: Morsomt! Er det noe som gjør at du ikke vil tilbake til Deli bortsett fra at du ønsker deg en jobb i sportsbutikk?

Respondent: Nei, jeg kjenner bare at jeg er ferdig med Deli. Jeg er ferdig her nå. Det har vært veldig morsomt når jeg har jobbet og jeg har fått så mange venner. Men nå er nesten ingen av dem igjen i Deli.

Moderator: Kunne Deli ha gjort noe for å beholde deg lenger?

Vedlegg IIII

Respondent: Hmm...

Moderator: Kunne de ha gitt deg enda mer ansvar for eksempel?

Respondent: Nei... Jeg tror ikke det. For det er ikke sånn at jeg synes det er kjempe gøy. Det ansvaret jeg har er bare en vanlig sak. Nei, jeg vet ikke hva det kunne vært. Jeg kommer nok til å bli en stund til. Det kommer jeg til.

Moderator: Hvor lenge til tror du at du kommer til å bli?

Respondent: Jeg har tenkt litt på å flytte etter sommeren...

Moderator: Hvor ønsker du å flytte da?

Respondent: Göteborg, det har jeg lyst til. Men kanskje ikke heller... Kanskje er det bare noe jeg har i hodet akkurat nå.

Moderator: Så du tar det litt som det kommer?

Respondent: Ja, akkurat. Men da må jeg si opp i god tid.

Moderator: Hvor lang oppsigelsestid har dere?

Respondent: Jeg tror det er tre måneder. Men en butikksjef kan ha seks måneder. Jeg er ikke helt sikker, men jeg tror det er det. Man pleier å få gå tidligere om man ønsker.

Moderator: Hvor lenge har du vært assisterende?

Respondent: Siden første februar.

Moderator: Når startet du i fulltidsstilling?

Vedlegg IIII

Respondent: Jeg begynte fulltid i november, også reiste jeg jo i februar. Men så ble jeg ansatt som fulltid igjen i august.

Moderator: Når du søkte første gangen til Deli, søkte du da konsekvent på Deli, eller søkte du andre steder også?

Respondent: Første gang jeg fikk jobb i Deli?

Moderator: Ja..

Respondent: Eh.. Jeg søkte masse husker jeg. Da søkte jeg på hjemmesiden til Deli, og da får man garantert komme til gruppeintervju.

Moderator: Å ja!

Respondent: Jeg har ingen problemer med å prate foran folk. Så jeg synes det er enklere enn å være på et intervju og måtte snakke med to stykker, som det andre intervjuet var. Da følte jeg at de var veldig på meg. For eksempel spurte de meg hva 12 x 12 var. Og jeg ble helt satt ut..

(latter)

Respondent: Og jeg bare.. ehh... Jeg måtte svare så fort. Men jeg er en person som trenger litt tid til å tenke på sånt. Og det synes jeg var ubehagelig. Så jeg trodde ikke at jeg skulle få jobben. Også var jeg bare 21 år. Så siden det var så ubehagelig trodde jeg absolutt ikke at jeg skulle få jobben.

Moderator: Hva gjorde at du fikk den?

Respondent: Jeg ble fortalt at jeg passet inn med de som jobbet i den butikken. Det var det dem gikk på. For jeg hadde aldri jobbet i kasse, men jeg fikk jobben på min personlighet, jeg passet inne med de andre, og det stemte veldig bra! Vi var en så utrolig bra gjeng på den butikken. Det er der jeg har fått alle vennene mine fra. Den butikken ble dessverre lagt ned.

Moderator: Vet du hvorfor den ble lagt ned?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, Espresso House tok over. Den Delin var så fin. Jeg tror den hadde tjent mer enn hva Espresso House gjør i dag. Men vi tapte lokalene grunnet leieutgiftene.

Moderator: Ok..

Respondent: Espresso House høynet budet, og vi forsøkte og legge inn høyere bud, men så vant de til slutt.

Moderator: Hva skjedde med de ansatte når butikken ble lagt ned?

Respondent: Ehh.. Om de ville så fikk de gå over til andre butikker.

Moderator: Så dere ble splittet alle sammen?

Respondent: Ja, hele gjengen ble splittet.

Moderator: Hadde man mulighet til å legge inn ønsker om å bli flyttet til noen spesiell butikk?

Respondent: Det vet jeg ikke... Jeg hadde sluttet da. Jeg hadde sagt opp når den butikken ble lagt ned. Da var jeg ute å reiste.

Moderator: Ok, jeg skjønner.. Opplever du at du har fått like gode kollegaer andre steder i Deli, som på den første?

Respondent: Nei..

Moderator: Hva er årsaken til det?

Respondent: For det første så tror jeg det har med å gjøre at jeg alltid jobber alene. Hver eneste dag jobber jeg alene til neste mann kommer og tar over min vakt. Før var vi alltid to.

Moderator: Ønsker du at dere hadde vært flere ansatte på jobb i dag?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, for det sosiale så hadde det vært en fordel. Men det trengs ikke flere på jobb de fleste dagene. I helgene trengs det, fredager og lørdager trengs det to.

Moderator: Er dere to på jobb de dagene?

Respondent: Sist helg var det ikke det. Da fikk jeg panikk og ble sint. (latter) For da var hele butikken full og jeg sto alene i kassen. Jeg fikk ikke fylt på ved kaffemaskinen, det var tomt for lokk, kopper og alt – og da blir jeg sint! For det skal ikke være sånn!

Moderator: Det forstår jeg godt.

Respondent: Og da blir det sånn at jeg driter i det... Men jeg vet at det går utover meg... Men da fyller jeg heller opp i morgen i stede.

Moderator: Når slike situasjoner oppstår kan du da ta det opp med sjefen din?

Respondent: Ja, absolutt!

Moderator: Føler du at hun da forsøker å gjøre noe med situasjonen, eller bare hører på det du sier?

Respondent: Nei, jeg føler at hun forsøker å gjøre noe med det.

Moderator: Ok, men det er jo vertfall bra!

Respondent: Det var nok et unntak i helgen, de hadde absolutt ingen som kunne jobbe, så jeg forstår hvorfor det ble sånn. Men jeg ble likevel sint.

(Latter)

Moderator: Selvfølgelig kan man bli litt sint når slikt oppstår. Skjer slikt ofte?

Respondent: ehh... Nei, det har skjedd to ganger.

Vedlegg III

Moderator: Ok..

Respondent: Men det er sånn når solen er fremme og det er lørdag.

Moderator: Er det slike forhold som gjør at folk ikke sier ja?

Respondent: Nei, ikke nødvendigvis. Jeg vet at vi absolutt ikke hadde noen denne helgen. Så sånn blir det i blant..

Moderator: Dersom du får en vanskelig kunde, føler du at du har spillerom til å løse situasjonen, ved for eksempel å gi noe til kunden?

Respondent: Mener du om noen klager eller noe?

Moderator: Ja, for eksempel.

Respondent: Er det noen som klager på et produkt får de alltid et nytt eller pengene tilbake, sånn løser jeg det, for da slipper jeg å få en konflikt.

Moderator: Kan du gi et dyrere produkt tilbake dersom du eller kunden skulle ønske det?

Respondent: Nei! Da hadde vi tapt penger. Bedre at det er sånn at de kan få et nytt produkt til samme pris, da taper verken vi eller kunden noe.

Moderator: Dersom det er noen som mister kaffen eller isen sin utenfor butikken kan de da komme inn å få en ny?

Respondent: For meg kan de gjerne få en ny. Absolutt. Men jeg vet ikke om reglene sier at vi kan gjøre det.

Moderator: Men du opplever at det er greit?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, absolutt! Når de kommer der med sine triste øyne og forteller hva som har skjedd, så blir det for meg en selvfølge at de skal få en ny. Spesielt kaffe!

Moderator: Hva motiveres du av på jobb?

Respondent: Det er et vanskelig spørsmål faktisk..

Moderator: Du må bare ta deg tid til å tenke...

Respondent: Ja.. Før hadde vi mange konkurranser og ting. Konkurranser i butikken og sånt. Men nå er det jeg som skal komme på konkurranser, men jeg er så dårlig på det, også har jeg så mye å gjøre at jeg ikke rekker det. Jeg klarer ikke å ha enda en oppgave. Det blir for mye! Jeg vet ikke hva som motiverer meg..

Moderator: Kunne du ønsker at du hadde mer tid til å finne på konkurranser og arrangementer?

Respondent: Ja, for jeg tror det gjør at det blir morsommere for de andre også. De som jobber i butikken jobber hardere når vi har konkurranser. Men nå når vi ikke har noen synes jeg ikke det er så morsomt. Og de jeg jobber med synes jeg ikke gjør jobben sin.. Så jeg må gjøre alt. På søndag hadde jeg fri, men da var jeg urolig for hvordan det skulle være å komme på jobb i dag, for jeg viste hvordan det skulle se ut i butikken. Og det så forjævelig ut...

Moderator: Herregud..

Respondent: Også skulle vi bli evaluert på butikken i dag også... Så jeg sprang å ryddet til klokken to i dag. Først etter det kunne jeg puste, og spise litt. Det avhenger mye av de man jobber med, hvordan det ser ut i butikken. Så lenge de ansatte gjør jobben sin går det fint, da kan jeg gjøre min jobb, uten å måtte løpe rundt som en tulling.

Moderator: Hva slags forventninger har du når du kommer på jobb?

Respondent: Det skal være fylt på. Kveldsvakten skal fylle på med mat, og alle diskene skal være fulle. Det skal ikke jeg gjøre. Jeg har så mye annet å gjøre på morgenen. Jeg må steke

Vedlegg IIII

opp alle bollene og sånt. Kjøledisken skal være fylt på og det rekker jeg absolutt ikke. Og i dag var ingenting gjort når jeg kom på jobb! Så jeg måtte gjøre alt.

Moderator: Hva slagst tilbakemeldinger gir du dem da?

Respondent: Neste gang jeg ser dem så kommer jeg til å kjeffe på dem. Det har skjedd så mange ganger nå. Jeg har sagt i fra på en snill måte før. Men i går så ble jeg faktisk sint! Jeg viste ikke en gang hvor jeg skulle begynne. Det var på en måte sånn.. Også sier jeg i fra til sjefen min når det har gått for langt. Men jeg sier ikke fra til henne om de bare har glemt en liten ting. Da sier jeg heller i fra til den enkelte med engang. Det gjør jeg bare når det gjelder større ting, og da tar hun tak i det. Først sier jeg i fra også for hun ta over dersom det ikke blir bedre.

Moderator: Gir du tilbakemeldinger over telefon eller når du ser dem?

Respondent: Jeg vil heller ta det face to face. Jeg liker ikke å ta sånt over telefon. Jeg synes det blir feil. Også tror jeg heller ikke de kommer til å svare når jeg ringer.

Moderator: Nei, du tror de skjønner hvorfor du i så fall ringer?

Respondent: Ja, de vet hva de har i vente.. For de har hørt det før! Jeg tar det heller direkte med den personen for da kan de ikke vri seg unna.

Moderator: Hvis du for eksempel skulle gitt meg en tilbake melding, hvordan hadde du gjort det da. La oss si at jeg har jobbet i butikken og det er veldig rotete.

Respondent: Da ville jeg sakt hvorfor har du ikke fylt på disken? Det skulle jeg spurt om først.

Moderator: Da ville jeg svart at jeg hadde så mye å gjøre...

Respondent: Da ville jeg sjekket omsetningen, og kanskje sett at du ikke hadde hatt så mye å gjøre. For det synes om man har hatt mye å gjøre. Det finnes ingen måter å komme seg unna på. Jeg ser alt på omsetningen.

Vedlegg IIII

Moderator: Føler du at de ansatte skjerper seg etter de har fått tilbakemeldinger?

Respondent: Ja, i starten. Men så kan det komme tilbake igjen at de blir late. Men sier jeg ifra så ser det annerledes ut til neste gang.

Moderator: Hva tror du gjør at de ikke opprettholder atferden?

Respondent: Eh... Ja du.. En skal slutte nå. Så han er bare der for å jobbe tiden ut. Han bryr seg ikke tror jeg.

Moderator: Hvorfor skal han slutte?

Respondent: Nei, han har fått fulltid på en annen jobb. Han jobber deltid hos oss og et annet sted.

Moderator: Er det andre stedet også Deli de Luca?

Respondent: Nei, den andre jobben er et annet sted. Så han tror jeg bare er sånn fordi han ikke kjenner at han må anstrenge seg. Men jeg forstår ikke hvordan man kan tenke sånn. Det går jo utover andre personer, det er jo ikke bare han det går utover. Så han får jeg ingen kontakt med. Han hører ikke etter i det hele tatt. Så nå har jeg sakt til sjefen min at inn med en jente altså.

Moderator: Ja, hvorfor det?

Respondent: Det jobber så mange gutter der og de er giddelause. (latter) Og det er ikke gøy for de hører ikke på deg. Så jeg sa bare at nå er det inn med en jente, helst en svensk, for de jobber mye hardere. Det er sånn, beklageligvis er det sånn.

Moderator: Mhm.. Det virker slik.. Men hvorfor tror du at dere svensker er flinkere til å jobbe?

Vedlegg IIII

Respondent: Vi er her for å jobbe. Svensker reiser til Norge for å jobbe. Så enkelt er det tror jeg. De er her for å jobbe og da jobber man. Sånn kjenner vertfall jeg det. Men jeg har alltid vært flink til å jobbe, og jeg tror ikke jeg hadde vært noe annerledes hjemme.

Moderator: Dere har en annen arbeidsmoral?

Respondent: Ja, jeg tror det! Men det finnes jo studier på det. Det er bare sånn. Det var sikkert sånn før i tiden når nordmenn reiste til Sverige for å jobbe også, da er det jo for å jobbe.

Moderator: Vi er av samme oppfatning.. De er arbeidsomme, gjør det lille ekstra, kommer når det er behov, og har en bedre arbeidsmoral.

Respondent: Ja det er sånn.. Får jeg for eksempel en som sykemelder seg klokken tolv er det ingen norske som kommer, aldri livet!

Latter..

Respondent: De sier bare nei, nei, nei jeg jobber ikke i dag. Jeg har fri! Jeg derimot hadde kommet med engang. Jeg er så dårlig på å si nei.

Moderator: Ønsker du å bli bedre på å si nei?

Respondent: Ja, absolutt! Men jeg har blitt bedre enn det jeg var før. Når jeg startet på Deli jobbet jeg ræva av meg. I august hadde jeg fri kun to dager.

Moderator: Herregud, det må ha vært slitsomt!

Respondent: Også jobbet jeg hver eneste dag. Ofte jobbet jeg tolv timer i strekk. Ofte stengte jeg butikken og måtte åpne den klokken fem på morgenen igjen, og da stengte vi klokken tolv.

Moderator: Er det noen som følger med på at dere ikke jobber for mye?

Vedlegg IIII

Respondent: hmm..

Moderator: Jeg tenker sånn i forhold til arbeidsmiljøloven så jobber du jo mer enn det som er tillat slik jeg forstår det...

Respondent: Nei, jeg tror vel ikke det er noen som følger det opp...

Moderator: Følger du med på det selv?

Respondent: Nei... Det gjør jeg ikke. (Latter).

Moderator: Er det pengene som gjør at det er greit?

Respondent: Ja, det er vel det...

Moderator: Får du noen tilbakemeldinger på at du er flink til å ta på deg ekstra vakter?

Respondent: Nei, nei det får jeg ikke!

Moderator: Får du noen andre typer tilbakemeldinger på at du er flink?

Respondent: Ja, det hender jeg får høre at det er deilig at jeg stiller opp.. Det er så bra å ha deg på jobb. Det får jeg høre mye av min sjef. Vi har hatt veldig mange problemer i min butikk nå på å få folk til å stille opp og sånt. Og da blir det alltid sånn at jeg stiller opp. Jeg liker sjefen min så godt, og jeg vil stille opp for henne!

Moderator: Hva tror du er årsaken til at de ansatte ikke stiller opp?

Respondent: Jeg vet ikke.. De hadde en annen sjef der tidligere, også tok min sjef over den for ikke så lenge siden. Jeg tror han tidligere sjefen ikke brydde seg. For når vi tok over den butikken så så den ut som dritt. Det kan jeg fortelle dere. For første dagen jeg kom dit så fikk jeg hakeslipp. Jeg tenkte bare hva i alle dager har hendt her?? Her kan jeg jo ikke jobbe! (latter..) Det så for jævlig ut altså...

Vedlegg IIII

Moderator: Mener du da at det var møkkete, rotete?

Respondent: Ja, og den butikken var ikke så gammel heller. Og det så helt grusomt ut.. Jeg har aldri sett noe verre. Jeg viste ikke hvor jeg skulle begynne. Men jeg har fått opp den butikken ganske så bra nå. Og det har jeg en stor fortjeneste for, sammen med sjefen min da.. Hun har gjort en god jobb med det.

Moderator: Synes du det er gøy å se forbedringer?

Respondent: Ja, absolutt! Det er kjempe gøy. Også kjenner jeg at det er jeg som har gjort det liksom. Jeg føler virkelig at det er jeg som har gjort det, ingen andre..

Moderator: Føler du at de andre ser det også?

Respondent: Ja, og det får jeg høre av de jeg jobber med. De sier ofte at det ser så bra ut nå. Det får jeg av dem, og det er deilig.

Moderator: Det skal du være stolt av! Har du noen medarbeidersamtale med Martina?

Respondent: Hvordan da?

Moderator: Altså at det er satt av tid til at du og Martina skal kunne snakke sammen om hvordan du har det på jobb, din fremtid i bedriften og slikt?

Respondent: Nei, nei.. eller hva mener du?

Moderator: Altså at det er satt av tid til at kun dere to skal kunne sette dere ned og snakke sammen om hvordan du trives, utfordringer du møter i hverdagen, hvordan du kunne tenke deg at arbeidsforholdet så ut fremover...

Respondent: Nei, det har jeg ikke hatt.

Moderator: Er det noe du føler at du kunne hatt behov for?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, jeg vil ha høyere lønn!

Latter...

Respondent: Den er alt for lav føler jeg!

Moderator: Er den lavere enn andre har? Eller i forhold til andre i samme bransje?

Respondent: Det vet jeg ikke... Eller jo, jeg tror det. Jeg tjener like mye som en vanlig ansatt, og sånn skal det ikke være.

Moderator: Har du fastlønn?

Respondent: Nei, det nekter jeg...

Moderator: Hvorfor det?

Respondent: Fordi jeg jobber så mange timer, så jeg skal ha timelønn.

Moderator: Er det noe du kan velge?

Respondent: Alle går på timelønn egentlig, så de kan ikke tvinge meg over på fastlønn. Absolutt ikke!

Moderator: Kan jeg spørre deg hva du har i timen?

Respondent: Det vet jeg nesten ikke selv... Jeg tror det er 140 kroner, jeg tror det..

Moderator: Det høres ikke veldig mye ut om du har såpass mye ansvar..

Respondent: Nei, jeg skal sette meg ned å snakke med sjefen min om det, men jeg vet bare ikke når.. Også tror jeg at jeg må mase litt. Eller skjer det ingen ting, hun har så mye å gjøre, hun driver jo to butikker.

Vedlegg IIII

Moderator: Har hun en assisterende på begge butikkene?

Respondent: Ja det har hun..

Moderator: Har du deltatt på noen kurs mens du har vært ansatt?

Respondent: Ja, mange..

Moderator: Hva slags kurs?

Respondent: Brannkurs, ranskurs.. Ja, jeg har vært på minst fire, fem kurs, og jeg husker ikke engang hva alle har vært for. Det var lenge siden sist jeg var på kurs.

Moderator: Synes du det er morsomt å delta på kurs?

Respondent: Det kommer helt an på hva slags kurs det er..

Moderator: Hva slags kurs synes du er interessante?

Respondent: Tja... Jeg vet ikke helt.. Nå vet jeg jo det meste innenfor Deli, så jeg kjenner ikke at jeg trenger noe kurs. Jeg er ikke så veldig glad i å gå på kurs. Forelesere som bare prater en time også ender man opp med å miste helt konsentrasjonen.. Men ranskurser var veldig bra, da kom de inn i butikken og utførte et ran. Det opplevdes veldig virkelig. Så det var veldig bra.

Moderator: Er det sånt som fortsatt sitter i deg, altså at du vet hva du skal gjøre dersom et ran oppstår?

Respondent: Ja, da vet jeg hva jeg skal gjøre ja!

Moderator: Har du blitt ranet noen gang?

Respondent: Nei, faktisk ikke. Jeg er en av de få som har klart meg.

Vedlegg III

Moderator: Vi har sett at Deli har hatt mange ran..

Respondent: Ja, og det er spesielt i Bogstadveien de skjer. Den butikken som har nattåpent har hatt flest. Vi stenger rundt klokken elleve, så vi klarer oss. Men i helgene kan det skje, men vi klarer oss ganske så bra. Men den andre har blitt ranet mange ganger.

Moderator: Kjenner du noen som har blitt ranet?

Respondent: Ja..

Moderator: Hvordan forteller de om opplevelsen?

Respondent: Hmm... Han siste som ble ranet, ble ranet med pistol. Så han hadde det ikke bra i etterkant. Han fikk hjelp av Deli og fikk fri lenge.

Moderator: Så bra at han ble fulgt opp! Er han tilbake i jobb nå?

Respondent: Ja, det er han. Så Deli er bra på å gi hjelp veldig fort. Trenger man fri etter et ran så får man det. Men jeg kjenner mange som har blitt ranet.

Moderator: Huff så ille... Er det nesten sånn at det er normalt å bli ranet?

Respondent: Ja, det er nesten sånn, det er normalt. En annen av mine venner ble slått ned.

Moderator: Er det sant?

Respondent: Ja, men da gikk han bare bakk kassen og sa at han ville ha pengene. Hun sa bare nei.. (latter).. Det tror jeg at jeg hadde sagt også. Når det er en som bare kommer bak kassen tenker man automatisk at han ikke skal være der. Også sa han igjen bare gi meg pengene, og hun sa fortsatt nei. Også slo han henne rett i nesen.

Moderator: Fy søren.. Så skremmende..

Vedlegg IIII

Respondent: Men jeg er ikke redd. Jeg vet bare ikke helt hvordan jeg hadde reagert.. Hadde det kommet bort en og prøvd så tror jeg at jeg også hadde sagt nei, eller er du dom i hodet, du får ikke pengene.

Moderator: Ja, det er kanskje slik at man handler på refleks dersom noen går bak kassen uventet?

Respondent: Ja, jeg har hatt mange fulle kunder som har gått bak kassen. Og da sier jeg bare til dem at de har gått litt feil..

Moderator: Det må være helt håpløst å skulle jobbe når det kommer mennesker som er fulle inn i butikken?

Respondent: Ja, det blir lett mye bråk. Men jeg er ikke redd for å kjeft tilbake på kundene. Det var for eksempel en som kom og lurte på hvor nudlene hans ble av. Og da sa jeg bare til han at han ikke hadde bestilt noen nudler. Så begynte han å diskutere å påstå at det hadde han gjort. Men jeg forklarte da til han at det har du ikke gjort. Men han mente fortsatt at han hadde gjort det. Så da sa jeg at vi kunne se på videoovervåkningen sammen, og da gav han seg. Han hadde ikke bestilt noen nudler.

Moderator: Når synes du det er morsomst å jobbe?

Respondent: Eh.. Når man er to.. Det er absolutt morsomst. Også synes jeg det er gøy å jobbe på natten i blant, men da skal man være to synes jeg. Men jeg liker aller best å jobbe tidlig på dagen, da har man tid til å gjøre andre ting etter jobb. Også er det gøy, eller ikke nå, men før var det gøy å jobbe på natten for da var man to. Da kunne vi høre på vår egen musikk og ha sitt eget lille disko. Da gikk tiden veldig fort .

Moderator: Fikk dere lov til å spille egen musikk?

Respondent: Nei...

Moderator: Får dere lov til å spille musikk i det hele tatt? Er det slik at dere får en spilleliste fra hovedkontoret som dere kan høre på?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, men det er bare dritt musikk. Det kommer liksom an på sjefen, vår gamle sjef, så vi kunne spille hva vi ville, mens med min første sjef kunne vi absolutt ikke spille hva vi ville. Men han gikk alltid klokken tre, så etter klokken tre satte vi på egen musikk.

Moderator: Hadde du syntes det hadde vært morsommere å jobbe dersom du selv kunne velge hva slags musikk dere kunne spille?

Respondent: Absolutt! For meg har det en stor betydning. Det er en stor forskjell på hvordan jeg jobber om det er dårlig eller bra musikk. Jeg jobber mye bedre om det er bra musikk. Jeg synes det blir mye morsommere å jobbe når man liker musikken.

Moderator: Er det andre ting som kunne gjort at du hadde hatt det morsommere på jobb?

Respondent: Nei, musikk og at man hadde vært flere, det hadde hjulpet mye. Det er det som gjør det morsomt å jobbe der.

Moderator: Dersom du hadde gått opp la oss si 20 kroner i timen, hadde det utgjort noen forskjell for hvordan du trives, eller at du hadde ønsket å jobbe i Deli enda lenger?

Respondent: Nei, jeg tror ikke det altså... Det spiller ingen rolle egentlig med lønnen. Jeg vil trives på jobb, trives jeg ikke vil det uansett ikke spille noen rolle hva jeg tjener. Jeg hadde kanskje jobber der en periode, men, nei, pengene er det ikke så viktig med.

Moderator: Du nevnte i sta at det var en del som hadde sluttet, vet du hvorfor de har sluttet?

Respondent: Ja, han ene har jo fått seg en fulltidsjobb. Og de andre vet jeg ikke..

Moderator: Hadde det vært mulig å gi han en deltidsstilling?

Respondent: Nei, det tror jeg ikke.. Det var ingen bra ansatt. Også jobbet han ikke hos oss så lenge.. Han utførte ingen bra jobb, så han hadde nok ikke fått det uansett. Hvis det var opp til meg hadde han vertfall ikke fått det.

Vedlegg IIII

Moderator: Kan du være med å påvirke hvem som blir ansatt?

Respondent: Ja! Det får jeg.

Moderator: Synes du det er gøy?

Respondent: Ja, og det er viktig for meg. Det er tross alt jeg som skal jobbe med menneskene. Sjefen min jobber sjelden med de i kassen. Det er jeg som skal jobbe med dem, det er jeg som ser hvordan de jobber og sånt. Jeg vil være med å bestemme sånt. Jeg vil se hva slags person som skal komme inn. For det er jeg som skal styre dem.

Moderator: Er du med på intervjuer?

Respondent: Jeg var ikke med på den nye jenta som skal inn nå. Men hun virker veldig bra. Hun er svensk. Det var det jeg sa til min sjef, det skal jeg være med å påvirke. Jeg skal ha en jente og hun skal være svensk. Det sa jeg! Den her jenta virker bra, hun vil starte noe eget og sånt. Den siste jobben hun hadde sluttet hun i fordi hun fikk for dårlig opplæring. Så vi tror at dette er en veldig bra jente, som virkelig vil utvikle seg.

Moderator: Så bra! Synes du det er morsomt å ha folk på opplæring?

Respondent: Ja, jeg synes det er gøy! Det er oftest jeg som har de på opplæring, og jeg synes det er gøy.

Moderator: Hvor lenge har du de på opplæring?

Respondent: Han siste vi hadde på opplæring fikk ikke mye, han ble bare kastet ut i det fordi vi hadde så lite folk. Men opplæring har jeg gjerne, det synes jeg er gøy. Da lærer jeg også å kjenne personene ganske så raskt.

Moderator: Føler du at dere får gitt de nyansatte tilstrekkelig opplæring?

Respondent: Ehm... God opplæring?

Vedlegg IIII

Moderator: Ja..

Respondent: Nei, ikke han siste i vertfall. Han ble kastet ut i det!

Moderator: Hvordan har han klart seg?

Respondent: Han klarte seg bra i starten, men så brydde han seg ikke noe mer, og nå skal han slutte.

Moderator: Hva tror du gjør at han ikke bryr seg?

Respondent: Jeg tror ikke han synes han passer til jobben. Jeg tror det er årsaken.

Moderator: Føler du at du får brukt positive sider ved deg selv i jobben?

Respondent: Hm.. Ja, det tror jeg..

Moderator: Hva slags sider da?

Respondent: Jeg er sosial, liker å snakke med kunder, jeg er serviceinnstilt. Jeg har fått kjempe mange stamgjester. Jeg vet hva alle kommer til å bestille, og de er så glad for å se meg. Sånne ting er gøy. Det er en person som kaller meg for hjärtat..

Moderator: Åå.. Så søtt!

Respondent: Jeg tror det er mine beste sider som jeg får brukt i jobben. Jeg får kontakt med mennesker raskt..

Moderator: Føler du at du kan være med å skape ting og utvikle Deli de Luca?

Respondent: Hvordan da?

Moderator: Hvis du for eksempel har en ide eller noe du tror kan hjelpe Deli til å blir bedre, ville noen lyttet til ideen din?

Vedlegg IIII

Respondent: Nei, det tror jeg ikke! Hovedkontoret er hovedkontoret... Vi får ikke være med.. Eller vi kan jo havne der dersom vi gjør en veldig god jobb, det har jo hendt flere ganger. Men det er kun de som virkelig brenner, brenner, brenner for det! Det gjør ikke jeg! Jeg kanskje gjorde det før, men overhode ikke nå lenger..

Moderator: Vet du om det er signalisert noen klar karrierevei?

Respondent: Det vet jeg faktisk ikke...

Moderator: Det er altså ingen tydeligvei for å stige i gradene?

Respondent: Nei, jeg tror ikke det. Jeg tror det er noe man må sjekke opp selv dersom man er interessert.

Moderator: Du sier at du brant for Deli de Luca før, hva er det som gjør at du ikke brenner like mye for Deli i dag?

Respondent: Altså jeg hadde fått nok av Deli da jeg sluttet, da skulle jeg jo egentlig ikke tilbake igjen. Men nå har jeg fått den stillingen jeg har fått og det ser bra ut på CV-en. Også trives jeg så bra med sjefen min. Jeg vil hjelpe henne med å få opp butikken og få den til å gå bra. Det er der jeg har min motivasjon. Jeg vil hjelpe henne med å få en bra butikk. Jeg vil ha det like bra som jeg har hatt det før.

Moderator: Hva er det som gjør at du liker sjefen din så godt?

Respondent: Hun er veldig ærlig, hun er veldig hard. Hun sier hva hun synes, hun er tydelig på hvordan ting skal være.

Moderator: Ser hun deg som en person, eller ser hun deg som en ansatt?

Respondent: På jobb så ser hun meg som en ansatt, men utenfor jobb snakker vi veldig bra sammen. Hun har blitt som en venn i løpet av tiden jeg har jobbet der...

Vedlegg IIII

Moderator: Blir det arrangert noen happenings i regi av Deli de Luca?

Respondent: Ja mange. Vi har blant annet sommerfester, julebord og diverse kickoff. Vi hadde for eksempel pølse kickoff nå for ikke lenge siden.

Moderator: Pølse kickoff, hva gikk det ut på?

Respondent: Vi skal begynne å selge pølser i butikken nå, så i forbindelse med det ble vi invitert inn på hovedkontoret for å lære om pølser og smake på de forskjellige sortene. Etter vi hadde vært på hovedkontoret fikk vi noen drikkebonger sånn at vi kunne dra på byen.

Moderator: Var alle med ut etterpå, de på hovedkontoret også?

Respondent: Ja ganske mange.. Men vi hadde ikke fått beskjed om at vi skulle ut etterpå, så vi var ikke forberedte på det. Derfor var det mange som ikke kunne være med eller som dro hjem tidlig.

Moderator: Ok.. Liker du den typen av arrangementer?

Respondent: Ja, men dessverre så er det ikke like mange fester og arrangementer lenger...

Moderator: Jaha... Hvorfor ikke?

Respondent: Det har vært noen utskiftninger på hovedkontoret. Vi har blant annet fått en ny økonimisjef og han er ikke like villig til å bruke penger på sånt.

Moderator: Merker du at det har vært utskiftninger på noen andre områder enn fester og arrangementer?

Referent: Ja, spesielt på salgs konkurransene våre. Før så fikk vi for eksempel en Iphone eller en Ipad dersom vi ble kåret til beste ansatt, eller vant diverse salgs konkurranser, nå får vi bare to kinobilletter. Jeg synes ikke det er like motiverende.

Moderator: Hvordan påvirker det din motivasjon?

Vedlegg IIII

Referent: Jeg har ikke like lyst til å vinne lenger. Jeg gidder ikke å gjøre det lille ekstra. Kino billetter kan jeg faktisk kjøpe selv, og ikke går jeg så mye på kino heller. Vi vant for ikke så lenge siden en konkurranse som handlet om å selge mest VOSS vann, og da fikk vi i min butikk en kino billett hver. Det betydde ingenting for meg..

Moderator: Dersom konkurransene hadde hatt bedre premier, og det fortsatt hadde blitt arrangert store happenings, hadde du hatt mer motivasjon for å fortsette?

Respondent: Nei, jeg tror egentlig ikke det. Jeg er ferdig med Deli nå. Det blir for ensformig. Jeg kan alt, jeg lærer ikke lengre noe nytt.

Moderator: Vet du noe om hvor lenge det er vanlig å være ansatt i Deli?

Respondent: Nei det vet jeg ikke..

Moderator: Hvis du tenker på de som du har jobbet med siste tiden, hvor lenge har de vært ansatt?

Respondent: Jeg er litt usikker, men de fleste er der for en kort periode..

Moderator: Har dere noen form for sluttsamtale?

Respondent: Hva tenker du på?

Moderator: Altså om du prater med din sjef om hvorfor du slutter?

Respondent: Nei, når jeg fortalte at jeg skulle slutte sa hun bare ok, også var vi ferdige med den saken.

Moderator: Kunne du tenke deg å jobbe i Deli ved en senere anledning?

Respondent: Vet ikke, kanskje kommer jeg tilbake en dag...

Vedlegg IIII

Moderator: Har dere mye kontakt med hovedkontoret?

Respondent: Jeg bryr meg ikke så mye om hovedkontoret. Det er sjefen min og butikken jeg er der for. Det er ofte noen innom butikken fra hovedkontoret. De kommer for å peke på det ene og det andre.

Moderator: Hva konkret sier de til deg når de er innom?

Respondent: De sier for eksempel at nå ser det bra ut i butikken, eller at nå er det viktig at vi fokuserer på å selge et spesielt produkt.

Moderator: Har du kontakt med de på hovedkontoret som er innom butikken?

Respondent: Jeg har ganske så god kontakt med distriktssjefen nå.

Moderator: Blir du evaluert av sjefen din, distriktssjefen eller hovedkontoret noen gang?

Respondent: Ja, vi blir ofte evaluert på HØPPA. Jeg synes det er litt halv teit. Men jeg får alltid gode tilbakemeldinger på evalueringene. De mener at dersom man oppfyller HØPPA så er det god service, men jeg synes det blir for dumt å drive med så mye mer salg. Det blir ikke naturlig. Og nå som vi skal starte med pølser så skal vi ha pølsekort. Det blir for dumt å spørre om de har kaffekort, baguettkort, iskort og pølsekort på en og samme gang.

Moderator: Ser du noen som helst fordeler ved at dere blir evaluert som dere gjør?

Respondent: Jeg kan skjønne at man blir evaluert for å huske på ting, men jeg føler at når man har jobbet der en stund så har man sin egen måte å gjøre ting på. Jeg opplever at jeg gir alle mine kunder en god opplevelse når de handler hos meg. Hadde jeg ikke gjort det så hadde de ikke kommet tilbake gang på gang. Og de hadde ikke stått igjen i kiosken og snakket med meg etter de har handlet det de skal.

Moderator: Hvis du skulle trekke frem de tre mest positive tingene ved å jobbe på Deli, hva hadde det vært?

Vedlegg IIII

Respondent: Det at man kan få jobb uansett om man har utdanning eller ikke og uansett tidligere erfaring. De er åpne for å gi alle en sjanse. Også synes jeg det er veldig bra at man kan få jobb på hovedkontoret dersom man er veldig engasjert og virkelig viser at man vill noe i Deli.

Også treffer man så himla mange bra mennesker. Jeg har fått venner for livet gjennom å jobbe på Deli. Det er veldig gøy å jobbe der. Tiden min i Deli er den beste tiden jeg har hatt i mitt liv. Jeg liker å treffe mennesker, og jeg blir glad av å møte andre. Noe av det beste jeg vet er å glede andre og det får jeg gjøre hver dag!

Deli vil at kunden skal gå ut fra butikken med et smil om munnen, og jeg føler at det er det som er å yte god service. Jeg vet jo med meg selv at jeg kun går dit jeg vet at jeg får god service. Jeg har for eksempel to matbutikker i nærheten av der jeg bor, Og jeg går til den som ligger lengst vekk fordi der får jeg god service, og sånn vil jeg at kundene skal oppleve det hos meg også.

Moderator: Hva gjør du for å yte det lille ekstra for kunden?

Respondent: Jeg smiler og hilser når de kommer inn, også hender det jeg tuller litt med dem, da blir de ofte veldig glade. Og da kjenner jeg virkelig at jeg har gjort en god jobb. Jeg ønsker å gjøre noe mer enn bare å selge dem produkter.

Moderator: Hvis du skulle trekke frem tre negative sider ved Deli, hva hadde det vært?

Respondent: Det er vel dette her med at det er så dårlig med pauser. Vi har ikke lunsj pauser, og at det er så vanskelig å gå på toalettet når man trenger det!

Også liker jeg ikke HØPPA evalueringene. Jeg tror de er bra for de som ikke er så gode på service, men ikke for oss andre.

Også må jeg si det at de har tatt bort de bra premiene. De nye på hovedkontoret har nesten tatt bort alt. Før hadde man mye fokus på å oppnå mål i fellesskap og at premiene skulle være verdt å gjøre en innsats for.

Vedlegg IIII

Moderator: Er det noe som kunne gjort at du hadde blitt litt lenger enn Deli enn hva du nå tenker?

Respondent: Ja, at jeg hadde fått jobbe med andre. Det hadde gjort det mer morsomt på jobb. For det er veldig kjedelig å stå alene i butikken, spesielt de gangene det går lenge mellom hver kunde.

Moderator: Gleder du deg til å gå på jobb?

Respondent: Nei, ikke nå lenger.. Det var mye morsommere når vi var flere på jobb samtidig. Også har vi ikke så gode ansatte lenger. De gjør ikke det de skal. Selv om det var enda verre for en tid til bake, da måtte vi faktisk sparke to stykker. De klare ikke å gjøre det de fikk beskjed om.

Moderator: Hva gjør det med deg som person når andre ikke gjør det de skal?

Respondent: Jeg blir demotiver. Når de andre ikke gjør noe ekstra så vil ikke jeg heller..

Moderator: Hva er det som gjør at de ansatte ikke gjør som de skal, eller så lett begynner å slurve? Er dere gode på å signalisere hva jobben egentlig innebærer på intervjuene?

Respondent: Jo det gjør vi, vi legger mye i det. Men jeg tror denne typen jobb kun er for noen personer. Vi legger mye vekt på personlighet når vi ansetter nå.

Moderator: Har dere tydelige fordelt ansvarsoppgavene?

Respondent: Ja.. Men den gamle sjefen min var nok enda bedre på å fortelle oss hva som var våre ansvarsområder. Når han sluttet og vi fikk ny sjef viste alle hva de skulle gjøre. Det er dit jeg vil komme som sjef. De ansatte skal styre seg selv, jeg skal ikke behøve å være barnevakt.

Moderator: Liker du å lære deg nye ting?

Respondent: Ja, jeg liker godt å lære med nye ting.

Vedlegg IIII

Moderator: Føler du at du fortsatt kan lære deg noe nytt i Deli som du kan ha bruk for senere i livet?

Respondent: Ja, nå skal jeg for eksempel lære meg å ta oppgjør,

Moderator: Hvem er det som skal lære deg det?

Respondent: Sjefen min.. Jeg liker å lære ting av henne, hun er god på å lære bort. Nå skal hun lære meg og bruke data mye mer også. Jeg er så dårlig på data at det er flaut.

Moderator: Hva er det som kjennetegner den perfekte deli ansatt i dine øyne?

Respondent: En som alltid stiller opp. Og at man gjør det man skal pluss litt ekstra. Vi hjelper hverandre.

Moderator: Vi spurte deg innledningsvis om du kunne fortelle oss om en opplevelse som har gjort deg spesielt glad på jobb og en opplevelse som har gjort at du har følt deg dårlig på jobb. Har du kommet på noen andre opplevelser i løpet av intervjuet som du vil trekke frem?

Respondent: Nei, egentlig ikke. De beste opplevelsene er de jeg har fått sammen med mine kollegaer. Og de verste opplevelsene er når jeg kommer på jobb og butikken ser helt bomba ut. Eller at man står alene på jobb og det er helt kaos.

Moderator: Tusen takk for at du stilte opp, vi er kjempe takknemlige for at du tok deg tid til å bli intervjuet. Dersom du lurer på noe eller kommer på noe du gjerne vil fortelle oss ved en senere anledning er det bare å ta kontakt.

Vedlegg III

Respondent III

29.04.14

17:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervjulokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjennelse for båndopptak.

Moderator: Aller først ønsker jeg å spørre deg om du kan fortelle meg om en opplevelse som har gjort deg glad på jobb?

Respondent: Ehh.. Det var de jeg jobbet med. De var på min alder, to jenter. Vi hadde det veldig gøy på jobb.

Moderator: Jobbet dere ofte sammen?

Respondent: Ja, det gjorde vi, men vi jobbet også med sjefen. Så når ikke han var sammen med oss var det gøy på jobb.

Moderator: Kan du fortelle meg om en opplevelse som gjorde at du følte deg dårlig på jobb?

Respondent: Ja, sjefen min gjorde ofte så jeg ikke følte meg bra. Det var derfor jeg sluttet. Han fant på mange historier om oss som jobbet der, og baksnakket de ansatte med andre ansatte.

Moderator: Okej.. Kan du gi noen eksempler på hva han sa?

Vedlegg IIII

Respondent: Jeg vet ikke hva han sa om meg. Men han anklaget oss ofte for å ha stjålet fra butikken.

Moderator: Anklaget han dere for å stjele penger, mat?

Respondent: Alt! Også var det en gang han anklaget oss for å ha stjålet penger fra kassen. Men det viste seg at han hadde regnet feil.

Moderator: Herregud, er det mulig?

Respondent: Ja, det var mye sånt. Det var mye snakk om sånt. Også kunne han finne på at hun ene lå rundt med masse gutter, men det viste seg at ikke det heller var sant.

Moderator: Var det vanlig at han gjorde ting som dette?

Respondent: Jeg opplevde aldri at han sa noe om meg, men jeg ble fortalt av de andre ansatte at du aldri skal tro på alt han sier. Men han er så hyggelig mot sine kunder, men bak så er han ikke like hyggelig mot sine ansatte. Dette gjorde at jeg ikke kunne fortsette på Deli. Det gikk bare ikke.

Moderator: Du var der bare en måned?

Respondent: Ja, bare en måned, så sluttet jeg.

Moderator: Hva var hoved årsaken til at du sluttet?

Respondent: Det var han og hans oppførsel! Også hadde jeg en annen deltidsjobb som lå rett ved den Deli jeg var ansatt i. Når jeg fikk jobben på Deli så ble vi enige om at jeg skulle jobbe på Deli fire dager i uken. Men så endret han på det når jeg ble ansatt.

Moderator: Hvordan endret han på det?

Vedlegg IIII

Respondent: Han endret det til at jeg skulle jobbe hver eneste helg, altså annen hver på Deli og annen hver på det andre stedet jeg jobber. Så han gav meg et godt tilbud før jeg ble ansatt, men så ble det ikke sånn likevel. Og det går ikke for min del å jobbe hver helg!

Moderator: Hadde du noen mulighet for å påvirke sjefen din til å få de arbeidstidene du først var lovet?

Respondent: Ehh.. Nei, jeg sa til slutt fra at dette går ikke, jeg kan ikke jobbe hver eneste helg. Og da fikk jeg beskjed av han at det var opp til meg å løse. Da sa jeg til han at det er jo du som legger opp vaktskjemaene og jeg sier jo til deg at jeg ikke kan jobbe hver eneste helg. Men det var opp til meg å løse, kunne jeg ikke det så fikk jeg bare slutte!

Moderator: Dette var overaskende, og det høres jo ikke helt bra ut... Hadde du prøvetid?

Respondent: Ja, det gjorde jeg.

Moderator: Jobbet du da ut prøvetiden din, eller oppsigelses tiden din, eller sluttet du på dagen?

Respondent: Jeg sluttet direkte!

Moderator: Mhm.. OK.

Respondent: Jeg hadde egentlig en måned oppsigelsestid, men jeg gikk direkte.

Moderator: Var det greit for begge parter at det ble sånn?

Respondent: Ja, det var det!

Moderator: Men hva med de andre som jobber der. Hvorfor blir de igjen?

Respondent: Ja, de er de fortsatt. Det var nesten litt gøy. Jeg var der en måned og sa i fra til sjefen i løpet av den korte tiden. De andre sa bare at sånt må man bare tåle. Men de fortalte

Vedlegg IIII

meg at det ofte kunne være mye greier med lønnen. Den kunne ofte komme for sent og ofte fikk man ikke betalt for alle timene man hadde jobbet.

Moderator: Men, herregud, det går jo ikke an! Er det han som eier butikken – altså er han franchise taker?

Respondent: Ja, det er det!

Moderator: Det er rart han oppfører seg sånn.. Vi har jo vært en del i kontakt med hovedkontoret og har fått signalisert at det er den aller beste Deli butikken og den med størst omsetting. Vi har også fått vite at han har blitt kåret til årets franchise taker.

Respondent: Ja, det stemmer! Han er veldig flink på det han gjør...

Moderator: Det er rart at han ikke kan betale lønn til sine ansatte i tide når han har størst omsetning...

Respondent: Ja, det er det! Han tenker mye på seg selv og på jobben. Han tenker ikke så mye på sine ansatte. Men selvfølgelig han legger ned mye jobb selv. Han er i butikken fra klokken fem om morgenen til klokken syv på kvelden. Så han legger ned mye tid i butikken.

Moderator: Er han mye sammen med dere i butikken, eller sitter han for det meste på kontoret?

Respondent: Han er begge steder, men mye nede hos oss. Også må han jo gjøre sine kontor oppgaver.

Moderator: Hva tror du er årsaken til at han er som han er?

Respondent: Jeg vet ikke.. Jeg har tenkt på det mange ganger. Men jeg har ingen anelse... Det er en veldig rar mann..

Moderator: Ja, det høres jo litt spesielt ut! Jeg ønsker å gå litt tilbake til starten av intervjuet, og lurere på om du kan fortelle litt om deg selv?

Vedlegg IIII

Respondent: Jeg kom til Norge i begynnelsen av oktober 2013, og jeg kom hit for å jobbe. Jeg tenkte at det var kjempe lett å få jobb i Norge. Alle svensker som reiser hit får jo jobb. Men jeg gikk frem til november uten jobb.

Moderator: Oi, hvordan klarte du deg da?

Respondent: Jeg hadde jobbet mye i Sverige før jeg dro, så jeg det var det som gjorde at jeg kunne gå uten jobb så lenge. Men jeg fikk jobb der jeg nå har heltidsstilling i november.

Moderator: Har du studert noe tidligere?

Respondent: Ja, jeg har gått på videregående.

Moderator: Har du noen flere venner som flyttet til Norge samtidig?

Respondent: Nei, men jeg hadde en som jeg hadde gått i klasse med tidligere som bor og jobber som aupair her. Så jeg hadde liksom en jeg kunne ta kontakt med når jeg var ny her.

Moderator: Det er bra, jeg tror man trenger noen når man flytter til et helt nytt land.

Respondent: Ja det trenger man absolutt! Det var godt å vite at man har noen å gå til.

Moderator: Søkte du konsekvent til Deli?

Respondent: Ehm.. Ja, det gjorde jeg. Men jeg jobbet også deltid i en annen type butikk. Så jeg ville ha en jobb til for å kunne få en tilnærmet 100 % stilling. Sjefen min der jeg hadde deltidsstilling kjente sjefen på Deli de Luca, så jeg sendte bare han en mail og lurte på om det fantes noen muligheter for å få jobb hos han. Også kom han innom butikken der jeg jobbet og sa at det kunne vi ordne. Du kan jobbe fire dager i uken.

Moderator: Var du ute etter å jobbe i Deli de Luca, eller hadde det ikke spilt noen rolle hva slags butikk det var?

Vedlegg IIII

Respondent: Nei, det var bare det at jeg hadde noen slags kontakt inn dit.

Moderator: Altså at du hadde et nettverk som gjorde det lettere å komme inn..

Respondent: Ja!

Moderator: Hva var det du likte best på arbeidsplassen din i Deli?

Respondent: Ehm, det var som jeg sa i sta, de jeg jobbet med gjorde at det var hyggelig. Også er jeg egentlig ikke noe for å jobbe de tidene man gjør på Deli. Kvelder, helger og tidlig om morgenen. Så det var de jeg jobbet med som gjorde at det var gøy.

Moderator: Hendte det at du ble demotivert? I så fall hva gjorde det demotivert? Du har jo fortalt litt om sjefen din, og at han til tider kunne gjøre deg demotivert, men var det andre ting også?

Respondent: Nei, egentlig ikke. Det er ikke noe å si på selve jobben, bortsett fra arbeidstidene, men ellers så kan jeg ikke nevne noe spesielt..

Moderator: Men sjefen din, opplevde du at han kunne gjøre deg demotivert?

Respondent: Ja, han var hovedgrunnene.

Moderator: Hva var det du var best på i jobben?

Respondent: Ja, altså jeg rakk jo så vidt å få noen opplæring den korte tiden jeg var der, og jeg sto bare i kassen, så da må jeg vel si at jeg var best på kassen...

Moderator: Men var du god på kundekontakt, at disken var full...

Respondent: Ja, det synes jeg at jeg var. Men sjefen min var ikke flink til å vise meg hva jeg skulle gjøre, så jeg måtte komme med mange egne initiativ. Og det var vel slik jeg lærte meg det meste.

Vedlegg IIII

Moderator: Hvordan opplæring fikk du?

Respondent: Eh.. Jeg fikk bare høre at han sa til de andre ansatte at jeg skulle stå i kassen, og der sto jeg i åtte timer, men så ble jeg jo lei av å stå der, så da fant jeg på litt egne ting. Så jeg lærte vel egentlig opp meg selv.

Moderator: Så du fikk ingen organisert opplæring?

Respondent: Nei... Jeg fikk PLU-koder som jeg skulle lære meg utenat, og der sto jeg.. Også viste de jeg jobbet med meg litt, men det var aldri han som viste meg ting.

Moderator: Hvor lang opplæring fikk du, med tanke på at du kun var der en måned?

Respondent: Det var vel den måneden jeg jobbet der, jeg lærte meg aldri noe annet.

Moderator: Var de fra hovedkontoret noen gang innom i løpet av den perioden du jobbet der?

Respondent: Eh..... Det vet jeg ikke helt... Jeg vet bare at de har, åhhh hva heter det nå igjen... eh...

Moderator: Tenker du på mysteryshoppers?

Respondent: Ja, at de kommer innom butikken og sjekker at alt er bra, de kom ca to ganger i uken. Man viste aldri vite når de kom, bare beskjed etter de hadde vært der at den og den fikk en sånn tilbakemelding.

Moderator: Ble du evaluert noen gang av de?

Respondent: Nei, det ble jeg ikke...

Moderator: Hvordan synes du det var å vite at det var folk innom for å kontrollere dere?

Vedlegg IIII

Respondent: Det var litt sånn at man alltid måtte være hyggelig (ler..). Nei, men det er vel bra liksom. Men man står alltid på spenn, men det kan sikkert behøves kanskje.

Moderator: Vet du om dere fikk bra evalueringer?

Respondent: Ja, det synes jeg vi fikk – absolutt. Man fikk jo alle Deli de Luca butikkene sine resultater, og når vi sammenliknet de med oss, så lå vi alltid bra an.

Moderator: Hva tror du gjorde at dere gjorde det så bra?

Respondent: Ja.. Eh... Sjefen var veldig streng på det. Og fikk man, altså dette har de andre ansatte fortalt meg, men fikk man et lite påpek, så sa han strengt i fra...

Moderator: Okej, hvordan så han i fra da, vet du det?

Respondent: Hm.. Nei, det var vel at du har fått en bemerkning på dette og det må du tenke over. Jeg tror ikke det var noe særlig mer enn det. Men fikk man samme dårlige bemerkning gang på gang så kunne han bli veldig sur.

Moderator: Vet du om han da sa i fra i butikken, eller om han tok den ansatte til siden for å si i fra?

Respondent: (litt dyp latter), han kunne nok gjøre begge deler tror jeg. (ler litt nervøst). Dessverre.. Man ble litt lei av han.

Moderator: Fikk du noen gang noen tilbakemeldinger av sjefen din?

Respondent: Hvordan da mener du?

Moderator: Ros, eller konstruktiv kritikk..

Respondent: Ja, man fikk vel et raskt kompliment i blant. Men det var ikke sånn at han satte seg ned å snakket med oss. Men han er veldig stresset, ting skal gå i et høyt tempo. Hit og dit og.. Man rekker ikke helt å holde følge på hva han mener eller vil. Men det var vi tre som sto i

Vedlegg IIII

butikken og samarbeidet hele tiden, og vi gav hverandre komplimenter. Nå virker det jo som at jeg trykker ned sjefen min veldig her (sukker).

Moderator: Vi er som sagt bare ute etter dine opplevelser, så hvis det du forteller er slik du opplever det, så er det det vi ønsker at du skal si...

Respondent: Men i blant sa han at du er flink, ehh.. det gjorde han.

Moderator: Følte du deg mer tilfreds når han ga deg sånne komplimenter?

Respondent: eh.. ja for øyeblikket så gjorde jeg vel det...

Moderator: Fikk du oftest konstruktiv kritikk eller fikk du ros?

Respondent: (tenker seg om). Neeh.. altså som sagt så var det litt sånn at jeg sto i kassen og han sprang rundt i butikken. Han hadde liksom ingen kontroll, men hvis jeg trengte hjelp med noe, så spurte jeg han, og da kunne han si at det der var bra, men tenk på dette.

Moderator: Følte du at det var lett å spørre han om ting?

Respondent: Ja, men han er veldig vanskelig å forstå, så man spurte heller de andre først.

Moderator: Er det på grunn av språket at han er vanskelig å forstå?

Respondent: Nei det er ikke det, men at han snakker så fort og at han er så stresset i seg selv. Også tar han det for gitt at man skal kunne ulike ting, uavhengig om man bare har jobbet der en uke. Så derfor spurte jeg heller noen andre.

Moderator: Var de lette å spørre om hjelp?

Respondent: Ja, det var de. De var gode på å forklare ting.

Moderator: Vet du om det er mange som slutter i den butikken?

Vedlegg IIII

Respondent: Nei, det er faktisk ikke det, og det synes jeg er rart. Jeg begynte i stillingen til en som hadde vært der i fire år. Og de andre ansatte har vært der siden i høst. Så de er der veldig lenge. Jeg føler litt at jeg dro opp masse som ikke var bra ved å jobbe der, også stakk jeg bare etter en måned.

Moderator: Hva var reaksjonene deres da du sa opp etter så kort tid?

Respondent: Ehh.. De forsto meg, men det morsomme er at han ikke selv kom til meg og fortalte hvor landet lå, han sendte en annen kollega så hun kom inn i klesbutikken jeg jobbet i og var liksom en mellommann. Og hun sa at sjefen sier bla bla bla. Hva sier du til det?

Moderator: Hva mener du med bla, bla, bla?

Respondent: Nå husker jeg ikke helt... men det var noe rundt det at jeg ikke kunne jobbe annen hver helg, og at det var mitt ansvar og fikse opp i det, hvis ikke så kunne jeg bare slutte. Men jeg husker ikke helt konkret hva det var.

Moderator: Men det gikk på arbeidstidene, og problemet rundt helgene?

Respondent: Ja, det var det det gikk ut på. Det dummeste med at han sendte en annen ansatt for å gi den informasjonen var at vi to var venner, og jeg ville jo ikke at det skulle ødelegges. Men hun sa at hun forsto meg, og at jeg ikke kunne fortsette der.

Moderator: Vet du hvorfor de ansatte velger å bli?

Respondent: (tenker). Jeg forstår ikke helt hvorfor. Men jeg tror det går ut på at det er så vanskelig å få jobb. Og at de har hverandre, de kan jobben og de har lært seg i å bare drite i sjefen liksom.

Moderator: Opplever du at de andre ansatte har en frustrasjon mot sjefen?

Respondent: Ja, de er absolutt frustrerte over han. Så jeg vet ikke helt, men jeg tror de blir fordi de har vært der en stund nå og det er vanskelig å få seg en annen jobb.

Vedlegg IIII

Moderator: Jobber de andre heltid?

Respondent: Ja, det er de.

Moderator: Det virker som det er vanskelig å få seg en heltidsjobb i denne bransjen.

Respondent: Ja det er det!

Moderator: Hva tror du er årsaken til at hans butikk vinner så mange priser?

Respondent: Tja si det du.. Det var en gang, for han har jo kameraer i hele butikken så når vi står å jobber så kan han sitte på kontoret sitt å se på oss, slik at vi jobber og gjør det vi skal. Så om vi står å snakker med hverandre når det ikke er noen kunder i butikken, så kunne han komme fra kontoret sitt og si at vi ikke skal snakke med hverandre fordi man ikke skulle være venner med hverandre, det ville gå utover jobben mente han. (ler). Han hadde mange rare greier for seg.. Så han satt på kontoret sitt og følte med oss på kamereane. Så, så snart vi snakket sammen så kom han løpende inn i butikken og gav beskjed om at vi ikke skulle snakke med hverandre.

Moderator: Følte du det veldig overvåket?

Respondent: JA! Når han var på kontoret sitt så gjorde jeg absolutt det. Og sånn var det den gangen jeg skulle signere på arbeidsavtalen min, da var jeg på kontoret hans. Mens vi satt å snakket sammen så snudde han seg plutselig mot overvåknings bildene og zoomet inn og holdt på. Så han er veldig kontrollerende.

Moderator: Det er ikke lov til å benytte seg av kameraer for å overvåke ansatte.

Respondent: Ikke?

Moderator: Nei, det er kun lov til å ha kameraer som et hjelpemiddel for at ingen skal stjele, eller i etterkant for å oppklare for eksempel ett ran. Men aldri for å overvåke sine ansatte.

Respondent: Det viste jeg ikke..... (ler litt nervøst).

Vedlegg IIII

Moderator: Vårt inntrykk av Deli de Luca sin ønskede visjon er jo at de ansatte skal ha det gøy på jobb, og at man skal skaffe seg venner, og at det er en av de tingene som skal gjøre Deli de Luca unikt.

Han sa jo at dere ikke fikk lov til å prate med hverandre, men når han selv var i butikken, pratet han da med dere som venner?

Respondent: Jepp! Det gjorde han. Han kom ofte ut av kontoret sitt for å dra en vits, snakket med oss, og spøkte litt med kundene. Så da var det ingen problem å være sosial. Men vi ansatte imellom skulle ikke være venner eller prate med hverandre, for det ville påvirket arbeidet vårt.

Jeg tror han er veldig påpasselig med sin butikk, og derfor er han nok så stresset og rar.

Moderator: Altså at butikken betyr mye for han?

Respondent: Ja, det tror jeg at det gjør. Det er vertfall slik jeg har forstått det.

Moderator: Følte du at du kunne si i fra til han dersom han gikk over grensen?

Respondent: (stille en stund...) Nå etter jeg sluttet så har jeg jo gjort det. Men før turte jeg ikke det. Jeg var så ny. Men vi holder fortsatt på å diskutere, jeg har jo enda ikke fått utbetalt lønnen min.

Moderator: Hva har du gjort får å få lønnen din?

Respondent: eh... Nei ikke noe særlig spesielt. Jeg jobbet jo der i januar. Også sa han at han hadde problemer med mitt skattekort, men det skal man jo finne elektronisk nå. Så da sa jeg at det er ikke mitt problem, det er du som må søke opp og finne det. Men da fikk jeg beskjed om at det kunne han ikke. Så da gikk jeg til Skatteetaten, og hun sa at hun ikke kunne gjøre noe. Det eneste hun kunne gjøre var å skrive ut et papir som hvor hun skrev at min sjef hadde ansvaret for å finne mitt skattekort. Så da gav jeg den lappen til han i mars, for jeg ventet, det kunne jo være at jeg fikk lønnen min i februar, men det fikk jeg ikke. Så da gikk jeg dit i mars. Og da sa han at det skulle han ordne, så ble det april og jeg har fortsatt ikke fått noen

Vedlegg IIII

lønn. Så gikk jeg dit før påske og sa at jeg enda ikke hadde fått lønnen min, da sa han at den kommer hvilken dag som helst. Etter påske hadde jeg enda ikke fått den.. Så jeg skulle gå å snakke med han i går, men da var han ikke der. Men en annen i butikken som jeg kjenner sendte en mail til hovedkontoret og fortalte om min situasjon. Etter den mailen var sendt, ringer sjefen meg og er kjempe sin, og sa at jeg ikke trengte og kontakte hovedkontoret for jeg har fortalt deg om hvordan situasjonen er. Jeg svarte han da med at du sa jeg skulle få lønnen innen noen dager og nå er det mange uker siden, og jeg har enda ikke fått den. Han sa da at jeg skulle få den utbetalt i mai. Så ja nå håper jeg at jeg får den i mai. 14

Moderator: Du jobbet der jo kun en måned, men det du forteller meg nå er at du ikke har fått lønn i det hele tatt?

Respondent: Nei, jeg har ikke fått noen lønn i det hele tatt.

Moderator: Herregud, det virker jo ikke særlig bra. Vet du om de andre som jobber der får lønnen sin?

Respondent: Ja, de har fått lønnen sin. Men de forteller at de ofte får betalt for færre timer enn de faktisk jobber.

Moderator: Hvordan registrerte dere timene?

Respondent: I et timesystem på dataen.

Moderator: Vet du om han har mulighet til å redigere det dere legger inn?

Respondent: Ja, det tror jeg han kan ja.

Moderator: Hadde dere noen mulighet for å se deres egne opparbeidede timer?

Respondent: Jeg vet at hun som var assisterende kunne det, men jeg kunne ikke det. Men når de andre ansatte begynte å fortelle meg om at man ikke alltid fikk utbetalt timene sin så skrev jeg opp alle timene jeg jobbet i en egen kalender. Så jeg regnet ut hvor mange timer jeg hadde jobbet og leverte det til han.

Vedlegg IIII

Moderator: Kan jeg spørre deg om hva du fikk i timen?

Respondent: Ja, jeg tror jeg fikk 140,- kroner i timen.

Moderator: Er det uansett om det er helg, kveld eller natt?

Respondent: Ja, det er ingen tillegg. Bortsett fra aller første timen på morgenen og siste timen på kvelden. Men de jobbet jeg aldri.

Moderator: Vi har noen spørsmål som går ut på hvor interessant du synes det var å jobbe der..

Respondent: Ja, altså jeg sto jo bare i kassen, så vet jeg ikke helt.

Moderator: Det er det jeg tenker på, i og med at du kun var der en måned, kan det være litt vanskelig å svare på spørsmål rundt de temaene. Men vi kan jo prøve oss litt frem, også svarer du bare rundt ting du selv føler at du kan svare på. Fikk dere ansatte noe spesielt ansvar, eller var han der hele tiden og tok seg av ekstra ting?

Respondent: Nei, ansvaret var vel delt mellom han og assisterende, og hun hadde ganske så mye ansvar. Men vi andre visste hva våre arbeidsoppgaver var liksom.

Moderator: Vet du om det har vært noen ran i deres butikk?

Respondent: Nei, vi har ikke har noen ran, men vi har hatt mange som har stjålet, det vet jeg.

Moderator: Opplevde du at noen stjal mens du var på jobb?

Respondent: Nei, det gjorde jeg ikke.

Moderator: Opplevde du noe bråk med kunder?

Vedlegg IIII

Respondent: Nei ingen ting. Sjefen er veldig flink med sine kunder. Så han var godt likt av kundene sine.

Moderator: Vet du om hovedkontoret har snakket med noen av de andre ansatte?

Respondent: Nei, det vet jeg ikke. Og dersom de hadde snakket med hovedkontoret så tror jeg ikke de hadde fortalt om hvordan det er å jobber der.

Moderator: Dette er kanskje vanskelig å svare på i ettertid, men hvis du hadde fått de arbeidstidene som først var signalisert hadde du villet fortsette i Deli da?

Respondent: eh..

Moderator: Nå er det kanskje lett å bli påvirket av hva som har skjedd i etterkant men..

Respondent: Jeg skal prøve å tenke meg tilbake før alt dukket opp... Jeg hadde nok fortsatt der da. Vertfall i en liten stund til, men jeg hadde søkt jobb videre. Men jeg og sjefen kom aldri overens. Men jeg hadde blitt der til jeg hadde fått meg en annen jobb.

Moderator: Hadde sjefen vært hovedårsak til at du hadde søkt det til noe annet?

Respondent: Ja, det hadde han vært.

Moderator: Kunne du tenkt deg å søke til en annen Deli, eller var det bare at nå var det nok?

Respondent: Ja, jeg hadde fått nok. Nei, ingen annen Deli. (ler).

Moderator: Har du noen kontakt med dine gamle kollegaer i Deli?

Respondent: Ja, det har jeg faktisk, så det kjennes bra. Jeg var litt redd for at jeg skulle forlate de, og at de skulle få mye mer å gjøre når jeg sluttet, så jeg var litt redd for at de skulle få problemer.

Moderator: Vet du om det gikk raskt å få en ny ansatt?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, det tror jeg. Det er mange som søker der. Så det var nok ikke noe problem. Han viste meg CV haugen en gang, og den var stor.

Moderator: Er det noe du ønsker å fortelle oss om Deli?

Respondent: neeei, eller Oi, er det noe spesielt du tenker på?

Moderator: Nei, egentlig ikke. Men om du føler at det er noe mer du ønsker å fortelle oss om hvordan det er å jobbe i Deli de Luca, eller om sjefen din. Noe generelt, eller en opplevelse du har hatt.

Respondent: Nei, det eneste er vel at jeg har lært meg at jeg ikke skal havne på sånne steder. (ler). Det er vanskelig å svare på når jeg var der så kort tid,. Ehhm, men jobben i seg var gøy. Det var bare han som ødela det.

Moderator: Er det noe du kunne ønske å informere hovedkontoret om?

Respondent: Jeg kunne ønske det, men jeg tørr ikke.

Moderator: Hvorfor tørr du ikke?

Respondent: Nei, jeg er egentlig veldig feig. Så jeg, nei, nei...

Moderator: Er du redd for at det å si ifra skal kunne skade deg i ettertid?

Respondent: Ja, og at det skal bli mye snakk, også er jeg redd for hvor mye videre saken skal gå. Jeg jobbet der jo så lite, så jeg føler det blir feil at jeg skal melde fra og lage et skikkelig helvete.

Moderator: Vet du hvor mange timer i uken de ansatte jobber?

Vedlegg IIII

Respondent: ehmm... Det kan variere. Ehm, men det er heltid, også er det annen hver helg. Men jeg vet ikke hvor mange timer det er i uken. Men man må alltid jobbe mer en det man tror. Man måtte alltid jobbe overtid.

Moderator: Når fikk du beskjed om at du måtte jobbe overtid?

Respondent: Det fikk jeg som oftest beskjed om ti minutter før jeg skulle gå.

Moderator: Hvor mye lenger var det du da måtte jobbe?

Respondent: en til to timer. Det kom an på hvilken vakt man hadde. Spesielt på kveldene måtte man jobbe overtid.

Moderator: Var det mange kunder i butikken som gjorde at dere måtte jobbe overtid?

Respondent: Nei, det er fordi at for å komme bak kassen, må man gå ut og rundt. Så noen må alltid stå i kassen når han rydder i varene og rydder. Så når han skulle rydde i butikken så måtte alltid noen stå i kassen. Og da kunne ikke jeg gå før han var klar.

Moderator: Opplever du at sjefen heller kunne kommet ned og gjort det en til to timer før du egentlig skulle slutte og ta seg av ryddingen da?

Respondent: Ja..

Moderator: Så det var bare fordi at han viste at han kunne oppføre seg sånn at han gjorde det?

Respondent: Ja, hva skulle man si liksom. Så det var ofte jeg måtte jobbe overtid grunnet han.

Moderator: Tror du det gjelder de andre også?

Respondent: Ja, de måtte også jobbe overtid.

Vedlegg IIII

Moderator: Vet du om noen har sagt til han at det er dårlig disponering av tiden?

Respondent: Nei det er det ikke. Jeg tror ingen sier noe til han i det hele tatt. De er for snille, de bare avlyder.

Moderator: Har du en følelse av at han styrer med jernhånd?

Respondent: Ja, det gjør han synes jeg.

Moderator: Hva er det som gir deg følelsen av at han styrer med jernhånd?

Respondent: Det er vel det at han er så... ja... hmm..... Hva skal man si.... Butikken skal gå bra og det skal se slik og slik ut. Og gjør det ikke det så er det ikke bra. Han er veldig glad i all skryten og diplomene han får fra hovedkontoret.

Moderator: Er han flink til å dele skryten og premiene med de ansatte, eller tror du han tenker at det er hans fortjeneste?

Respondent: Nei, jeg tror han er bra på å dele det med de andre ansatte. Jeg har aldri vært med på det, men ettersom vi fikk de tilbakemeldingene fra mysteryshopperne så kom han og viste oss at dette er veldig bra og sånt.

Moderator: Hadde du noen form for medarbeidersamtale med han?

Respondent: Nei.

Moderator: Vet du om han hadde noen sånne samtaler med noen av de andre ansatte?

Respondent: Nei, det vet jeg ikke. Det eneste jeg vet var at han hadde en lengre samtale med assisterende i forbindelse med at han skulle reise bort.

Moderator: Hvordan var det å jobbe der når han var bortreist?

Respondent: Det var mye morsommere. (ler).

Vedlegg IIII

Moderator: Hvordan da?

Respondent: Da lærte jeg meg mye, for hun viste meg så mye. Men da sjefen kom tilbake var det som vanlig igjen.

Moderator: Hvis du hadde hatt hun som sjef fra starten av, og du hadde hatt de arbeidstidene som du først ble signalisert, hadde du da likevel søkt etter en ny jobb?

Respondent: Ehhhm... Jeg hadde trivdes veldig bra på jobben, men jeg har alltid villet jobbe i barnehage, og jeg har søkt etter en jobb i barnehage helt siden jeg flyttet til Norge. Så jeg så jobben som noe midlertidig.

Moderator: Tusen takk for at du har vært så åpen! Vi setter veldig pris på at du kunne stille opp.

(litt generell snakk)

Moderator: Hvordan tror du at han opplever seg selv som sjef?

Respondent: Jeg tror han synes han er veldig flink. Også får han jo bare gode tilbakemeldinger fra hovedkontoret, og det er vel kanskje et problem.

Moderator: Hadde dere noe oppstartsmøte/info møte når du kom på jobb?

Respondent: ehm, ja han snakket vel litt, men så var det rett i kassen. Han sto ved meg de første dagene, men så sto jeg der selv.

Moderator: Fant dere på noe sammen etter arbeidstid som var arrangert av sjefen eller hovedkontoret?

Respondent: Nei, men jeg skal møte mine gamle kollegaer nå om ikke så lenge. Eller nå kom jeg på det var en gang to av kollegaene gikk på byen sammen, og da fikk de beskjed i etterkant av sjefen om at det fikk de ikke lov til, de fikk ikke lov til å være venner. Også

Vedlegg IIII

husker jeg at de hadde en sånn her fest for de som jobbet på Deli de Luca. Og da var det en som ikke fikk komme fordi han var nødt til å jobbe i butikken, og da fikk ikke jeg lov til å neven noe om den festen til han. Det skulle være hemmelig ovenfor han som jobbet.

Respondent: Det er en til i butikken som skal slutte nå på grunn av sjefen. Men jeg husker ikke konkret hva det var han hadde opplevd. Bare at han var lei.

Moderator: Vi spurte deg innledningsvis om du kunne fortelle oss om en opplevelse som har gjort at du følte deg bra på jobb, holder du fortsatt på det samme?

Respondent: Det var ikke noe spesielt som skjedde, bare at vi kollegaene hadde det hyggelig oss i mellom.

Moderator: Men husker du for eksempel en arbeidsdag som du kjente at i dag hadde jeg det veldig gøy på jobb?

Respondent: Det var den gangen han var borte. (ler). Det er jo grusomt å si, men det var det! Da var alle litt mer avslappet og vi spøkte med hverandre.

Moderator: Og hvis du skulle nevne en opplevelse som gjorde at du følte deg dårlig?

Respondent: Det var når han sa til meg at jeg måtte fikse opp i helgene. Da kjente jeg at dette gidder jeg ikke, dette er ikke noe for meg.

Moderator: Var det siste dagen din?

Respondent: Ja, det var det! Jeg gikk på dagen. Han sa til de andre at jeg hadde begynt å gråte.

Moderator: Stemte det?

Respondent: Nei, jeg var opprørt og frustrert. Det gikk liksom ikke an å snakke med han. Sa man en ting så bare pratet han det bort. Han svarte liksom ikke på det man spurte om. Man

Vedlegg III

kunne liksom ikke føre en vanlig samtale, han lyttet ikke. Og jeg blir så frustrert når noen ikke hører hva jeg sier.

Moderator: Huff, det høres ut som du har hatt det tøft... Er det noe du vil spørre oss om?

Respondent: Ehm.. nei. Eller når er det oppgaven skal være ferdig?

Moderator: Vi skal levere den 3. juni. Men vi må levere den til trykk ca. en uke før. Det er mye jobb som gjenstår, men det er morsomt. Vi blir jo kjent med mennesker på en annen måte enn vi ville blitt ellers.

Respondent: Men dere kommer til å klare dette fint.

Moderator: Ja vi håper det, det er interessant alt vi lærer underveis. Vil du ha oppgaven vår når den er ferdig?

Respondent: Ja, gjerne.

Intervjuet ble avsluttet med utveksling av mail adresser, og en stor takk!

Vedlegg IIII

Respondent V

01.05.14

19:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervju-lokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjennelse for båndopptak.

Deli de Luca

Moderator: Intervjuet vil være anonymt, og vil kun bli brukt i sammenheng med bacheloroppgaven. Hvis det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg.

Respondent: Ja, og hvis det er noe jeg sier som dere ikke helt forstår så må dere bare si ifra.

Moderator: Supert.

Moderator: Først har jeg lyst til å spørre deg om en opplevelse som gjorde at du trivdes på jobben?

Respondent: En opplevelse. Og da må jeg plukke ut en som er eksepsjonell. Ja, det som kommer opp først i hodet mitt var en gang jeg vant en intern konkurranse på jobb. Dere kjenner kanskje HØPPA

Moderator: Ja!

Respondent: Så det var en intern konkurranse, men jeg visste ikke om den, for jeg hadde ikke vært med på møtet hvor det ble informert om konkurransen. Så ringte sjefen min og sa at det lå noe til meg på kontoret, og da ble jeg jo selvfølgelig litt nervøs for at jeg hadde gjort noe galt. Men så lå det en ipad der som Deli hadde kjøpt til meg fordi jeg hadde vunnet konkurransen.

Vedlegg IIII

Moderator: Du vant en ipad ja! Så utrolig kult!

Respondent: Ja, så jeg vant den uten å vite at det var en konkurranse en gang. Så det var en morsom annerkjennelse.

Moderator: Hadde du da blitt evaluert av MC?

Respondent: Ja, det var en oppsamling av ulike resultater. Det hadde både vært en intern konkurranse i vår butikk, som jeg vant, men også blant alle Deli butikkene. Der kom vi på 2 plass da.

Moderator: Så moro.

Respondent: Det var hvertfall en gang jeg har følt at det her er en jobb som gir meg noe, jeg får noe tilbake for at jeg gir av meg selv i jobben min.

Moderator: Jajaja. Det er klart det.

Moderator: Også hvis du kunne fortalt meg om en gang der du ikke hadde følt deg så bra på jobb?

Respondent: Det jeg tenker mest på er alle de kundene som er sure når jeg prøver å være hyggelig. Men det er ikke en spesiell opplevelse da.

Moderator: Nei, hvis du husker en opplevelse der du ikke var tilfreds med jobben din?

Respondent: Ja, ehm. Nei jeg kommer på en episode, men det var da jobbet i en annen Deli de Luca som har en annen sjef da...?

Moderator: Ja det er ikke noe problem, så lenge det var en Deli de Luca.

Respondent: Jeg fikk høre at sjefen hadde lagt penger i kassen, for å sjekke om jeg hadde sjålet. Han prøvde å lure meg. Og da merket jeg at jeg ble utrolig sint og irritert for jeg vill

Vedlegg IIII

aldri stjålet penger fra arbeidsgiveren min, og han hadde ingen grunn til å tro det. Så fikk jeg høre at de andre måtte sjekke om jeg tok penger.

Moderator: For da var han spesielt ute etter deg?

Respondent: Ja da var han spesielt ute etter meg. Og han hadde sagt til sjefen min også, som ikke er sånn i det hele tatt, at han skulle legge i ekstra penger i kassen min.

Moderator: Og dette var en sjef på en annen butikk?

Respondent: Ja, jeg jobbet der av og til hvis jeg trengte penger. Så da jeg hørte at han sa til andre at jeg stjal, da ble jeg veldig frustrert.

Moderator: Ja det skjønner jeg. Kan jeg spørre hvilken Deli det var?

Respondent: Ja, det var Majorstua huset. Så det er jo gamle sjefen til xx som dere intervjuet.

Moderator: Ja det ante jeg da du fortalte.

Moderator: Kan du fortelle litt om deg selv?

Respondent: Ja, jeg kan jo starte litt i forhold til jobb. Jeg gikk på idrettslinje på videregående, og da jobbet jeg som deltid på Deli. Etter vgs hadde jeg et friår, og da jobbet jeg heltid, jeg jobbet kjempe mye. Også var jeg ute å reiste. Og nå jobber jeg ikke så mye lenger, for nå har jeg begynt å studere. Så da jobber jeg som deltid igjen. Jeg studere psykologi, årsstudium. Jeg er 20 år. Ja.

Moderator: Hvor var det du reiste?

Respondent: Jeg var i Thailand og i Sør-Afrika.

Moderator: Så deilig.

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, jeg hadde planer om å reise senere, emn det ble ikke noe av. Jeg startet jo på studiene og nå går det i ett.

Moderator: Ja det er klart.

Moderator: Hvor lenge har du jobbet i Deli de Luca?

Respondent: 2 år blir det nå i mars. 2 år og 2 måneder.

Moderator: Hvor mange timer jobber du nå?

Respondent: Nå jobber jeg fast 16,5 timer i uken. Jobber en kveldsvakt i uken og en åpningsvakt i helgene.

Moderator: syntes du det er greit å jobbe kveld? Dere har ikke nattåpent?

Respondent: Nei vi har ikke nattåpent. Vi stenger tolv. Det er egentlig deilig, men da må jeg jo være der til tolv, kvart over tolv, så det var litt vanskelig på vgs når jeg måtte kombinere det med skole, for da måtte jeg være på skolen 8 dagen etter. Men nå får jeg velge selv når jeg vil jobbe, og det er det som er så deilig, siden jeg har jobbet der så lenge. Sjefen min er veldig snill og siden de andre er så fleksible så kan jeg bestemme selv hvor mye jeg vil jobbe. Så det er jeg som har valgt de dagene.

Moderator: Kan dere bytter vakter fritt, eller går det gjennom sjefen?

Respondent: Sjefen vil at vi skal si ifra når vi bytter i tilfelle det er en spesiell grunn for at en person er satt på akkurat den vekten, men stort sett ja.

Moderator: Hvor mange ansatte er dere der?

Respondent: Vi er veldig få. Det er meg og tre andre, i tillegg til sjefen. To svenske gutter og kona til sjefen.

Vedlegg IIII

Moderator: Hvordan er det?

Respondent: Det var litt rart i starten, men hun er verdens søteste. Og hun er kjempe flink. Hun er kinesisk og jobber som bare det.

Moderator: Og hun fungerer godt sammen med de andre ansatte?

Respondent: Ja, nå jobber jo ikke jeg så mye lenger. Det er litt annerledes fra før, for da var vi jeg og tre andre svensker. Og vi hadde nok en bedre relasjon og det preget jo arbeidsmiljøet. Vi var sammen utenom jobb, og det gjør ikke vi ansatte som er nå. Men det fungerer veldig bra og jeg liker alle jeg jobber med.

Moderator: Men det er ikke samme samholdet som det var før?

Respondent: Nei det er ikke det. Men da jobbet jeg også heltid, så da måtte jeg på en måte sosialisere meg med dem. Jeg digger de jeg jobber med, men jeg har andre venner som jeg heller vil være med.

Moderator: Det er nok litt sånn også når man er norsk, at man har et annet nettverk utenom jobb.

Respondent: Ja, det er jo mange svensker i Deli, som omgås med dem de jobber med. Det var en som jobbet hos oss, som sluttet for en måned siden, og hun var i Oslo i et halvt år. Men hun var ikke så utadventt, og søkte ikke det miljøet. Så hun flyttet hjem fordi hun ikke hadde så få hun omgikk med her. Hun sa hun syntes det var litt ensomt og kjedelig.

Moderator: Du sa det har vært noen utskiftninger på jobben, vet du hva som er grunnen til at folk slutter?

Respondent: Ja, altså Deli er jo ikke en jobb som du er i for alltid. De svenskene som jobber nesten hver kveld, de blir lei etter hvert. Jeg merker jo selv at jeg hadde ikke orket å jobbe heltid ett år til på Deli de Luca. Det er ikke givende nok.

Vedlegg IIII

Moderator: Hva kunne gjort det mer givende?

Respondent: Det jeg merker fungerer best er... Jeg er litt imot konkurransene til Deli de Luca. Det å bli testet hele tiden og det å blir ”presset” til å være hyggelig mot kundene, jeg syntes ikke den ytre motivasjonen burde være det kilden til motivasjon. Samtidig, så har de morsomste gangene vært de gangene vi har hatt konkurranser. Og det er også de gangene jeg har følt mest på samholdet i gruppen. For da har vi vært sånn ”å nå skal vi vinne den konkurransen her”. Og det kom resultater to ganger i uken og da var det første vi gjorde å sjekke hvordan vi lå an på listen. Og hvis vi vant så var det kjempe stemning. Vi jobbet felles mot et mål og det hadde mye å si for samholdet i gruppen.

Moderator: Så du syntes det både er fordeler og ulemper med konkurransene?

Respondent: Ja det er både fordeler og ulemper. Jeg vet jo at på andre Deli de Luca butikker så har det vært sånn at de som har gjort det dårlig på konkurranser eller kanskje ødelagt konkurranser har måttet skrubbe hele badet som straff. De har bestemt det internt i butikkene selv, men det kan også være kilden til konflikt. Hvis folk gjør en feil, så blir andre sinte. Jeg hadde ikke følt meg bra hvis jeg ble oppfattet som personen som ødela for alle. Men vi fikk bra på sånne konkurranser og da var det veldig gøy.

Moderator: Og dere blir vel evaluert ganske ofte? Eller blir dere det fremdeles?

Respondent: Ja, vi blir fortsatt testet to ganger i uken.

Moderator: Det er veldig ofte?

Respondent: Ja, det er ofte.

Moderator: Har du noen tanker om hvordan de kunne ivaretatt samholdet og den konkurransebiten som er positiv, uten det stresset med å bli evaluert hele tiden?

Respondent: Jeg vet ikke helt. Det har litt med hvordan de presenterer det. Hvis de vinkler de positivt. Jeg syntes egentlig det er noe galt med selve evalueringen for de krysser av om vi har

Vedlegg IIII

husket å spørre om kaffekort og om de vil ha boller, og det er ikke det kunden bryr seg om. Det er ikke det som får kunden til å komme tilbake. Jeg tror ingen kunder tenker ”å hun glemte å spørre om kaffekort, der gidder jeg ikke gå tilbake til Deli”. Det er veldig individuelt fra butikk til butikk, siden hver sjef har kontroll over sin egen butikk. Jeg er kjempe heldig for sjefen min er verdens snilleste. Så da funker det veldig bra. Jeg hadde for eksempel ikke orket å jobbe på den andre butikken en dag til. Så min sjef sier at han er mer opptatt av at det står en bra kommentar på evalueringen. For den ansatte får, i tillegg til de punktene vi blir evaluert etter, en egen kommentar på hvordan MC opplevde den ansatte og servicen. Det kan for eksempel så ”gå av seg selv”, ”positiv og imøtekommende”, ”hyggelig og grei” eller noe sånt. Min sjef bryr seg ikke dersom vi har glemt å spørre om kaffekort, Han ville aldri blitt sur for det. Han er opptatt av at det står en bra kommentar på slutten. Så de som evaluerer burde kanskje bytte fokus litt, for det kan bli veldig krampete og spørre om kaffekort, og pølsekort og iskort, og alle kortene vi har. Men nå har jo jeg jobbet der i to år, så nå kjenner jeg for det første igjen de fleste testerne, også skjønner jeg fort hvem som er testere og hvem som ikke er det, så jeg blir veldig selektiv på hvem jeg spør om kort. Det funker fint (latter).

Moderator: (Latter). Det er bra. Men søkte du konsekvent til Deli de Luca?

Respondent: Jeg søkte litt forskjellige steder. Jeg søkte litt bakerier og sånne steder, også søkte jeg på Deli. Jeg søkte ganske mange steder egentlig.

Moderator: Hvorfor søkte du blant annet til Deli?

Respondent: Det vet jeg ikke. Det var egentlig tilfeldig. Men når du skal søke kiosk, så er det Deli som virker mest attraktiv i forhold til eleven og Narvesen og sånt. Jeg vet ikke hvorfor. Jeg tror det er noe med måten de fremstår på. Det er et nyere konsept, de har nyere lokaler, mer eksotiske varer. Jeg syntes de har gjort en veldig god innsats med den markedsføringsdelen. For de prøver å presentere seg selv som et nytt og spennende konsept. Så jeg tror det har noe med å gjøre.

Moderator: Ja, vi har litt den samme oppfattelsen – at Deli er mer attraktiv en både 7eleven og Narvesen. Jeg som kunde merker en forskjell på å gå inn i en Deli kontra en de andre kioskene.

Vedlegg IIII

Respondent: Ja man gjør faktisk det. Og det tror jeg er på grunn av lokalene og at det nok stiller høyere krav til Deli de Luca ansatte. Men igjen så varierer det fra butikk til butikk, for jeg har vært innom andre Deli butikker, og noen ganger tenker jeg ”de her vet jo ikke hva de gjør”. vi ser jo også når vi får resultatene på evalueringene at det står mye rart. Men det er jo ikke alle som egner seg som servicemedarbeider. Jeg syntes hovedkontoret gjør en god jobb når de skal finne ansatte, men så kan jo butikksjefene også ansatte hvem de vil. Og da tror jeg av og til det blir fetteren til en kompis av en som jobber der, som trenger jobb. Også er det nattevaktene, og de kan jo ikke stille like høye krav til nattevaktene.

Moderator: Hvordan ble du rekruttert?

Respondent: Jeg sendte inn søknaden på internett. Så var det gruppeintervju, også var det et intervju med butikksjefen.

Moderator: Gruppeintervjuet, var det på hovedkontoret?

Respondent: Ja.

Moderator: Hvordan opplevde du gruppeintervjuet?

Respondent: Det var mitt første jobbintervju så det var litt skummelt. Men det gikk bra. Vi var i samme situasjon alle som var der.

Moderator: Hvordan foregikk intervjuet?

Respondent: Vi var kanskje ti stykker som satt rundt et bord. Først var det presentasjon av Deli de Luca, veldig positivt vinklet, sånn ”vi er råest på convenience” og alle de greiene der. Så viste de produkter og ideer også. Også skulle en og en si noe om seg selv. Og da blir du jo bare kastet ut i det. Men de evaluerer deg hele tiden. Da de stilte spørsmål så la de merke til hvem som var aktive og svarte. Også var det jo om å gjøre for oss å presentere oss så positivt som mulig. Så sendte de mail til dem som kom videre.

Moderator: Opplevde du etter gruppeintervjuet at du fikk en større interesse for Deli?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, men det er kanskje litt på grunn av konkurranseinstinktet, for jeg hadde jo ikke lyst til å bli avvist. Men jeg fikk absolutt et positivt bilde av Deli de Luca, jeg husker i starten så tenkte jeg det her er jo en dødsbra arbeidsplass. Men det var også bedre før. Det har dabbet av litt i det siste.

Moderator: Hva tror du er grunnen til det?

Respondent: De har byttet ut hele styret, arbeidstokken på hovedkontoret er helt byttet ut. Før var de veldig synlige de som satt på hovedkontoret. De visste navnet på alle og de var innom butikkene ofte, på facebook gruppen så skrev de ofte. Som ansatt så følte jeg at jeg kjente bedriften og ledelsen. Så jeg trivdes veldig godt i starten. Men på grunn av at Deli har gått mye med underskudd, så har flere blitt sagt opp på hovedkontoret. Og det merkes at det skjer endringer. Før hadde vi også mer penger tror jeg, for da fikk vi store premier som for eksempel en ipad, eller tur med cruise. Nå vinner vi jo ingenting. Så var det fire fester i året som alltid var veldig morsomme og som man merket at ledelsen hadde jobbet hardt med. Nå har vi bare julebord og sommerfest.

Moderator: Husker du når du begynte å merke en endring?

Respondent: Det var i løpet av to måneder, så hørte vi snakk fra sjefen ”å nå har han blitt sparket”, ”nå har han gått”. Det var en eller to som fikk sparken også gikk andre i solidaritet. Jeg vet ikke helt hvorfor, og jeg har ikke spurt så mye heller. Men jeg tror de prøver å spare penger. De har byttet sjef og han er ansatt av NorgesGruppen, sikkert for å spare penger. De gikk jo veldig med underskudd så det er jo forståelig at de ikke kan bruke masse penger på cruiseskiptur. Men jeg tror det har påvirket arbeidsmiljøet på mange steder.

Moderator: Ja, dere har jo vært vant til å vinne flotte premier, og så blir det incentivet tatt fra dere og det er jo klart at det gjør noe med motivasjonen da.

Respondent: Ja det er ikke det samme målet å jobbe for.

Moderator: Kan du se noe positivt ut av det? Bortsett fra at man sparer penger. Merker du noen positive endringer?

Vedlegg IIII

Respondent: Det egentlig ganske likt ellers. Jeg merker ikke noe spesielt positivt, men jeg merker ikke noe særlig negativt heller.

Moderator: Men dere har mistet litt kontakten med hovedkontoret?

Respondent: Ja. jeg tror de ha fått inn noen nye som prøver å komme inn i det, men nå er jeg er ikke like mottakelig for det lenger. Fordi jeg ikke jobber der så mye.

Moderator: For før så kom hovedkontoret ofte innom?

Respondent: Ja da var det jevnlig evalueringer av butikken, og det har de også sluttet med. Det er jo egentlig litt deilig for da slipper vi å skrubbe butikken like nøye eller være like nøye på ting. Men jeg tror også det minker kvaliteten, for da visste vi ikke når de kom, de kunne bare plutselig dukke opp. Så ga de butikken poeng, og den butikken som hadde flest poeng i løpet av året, vant en tur til utlandet. Og hovedkontoret var kjempe nøye, de sjekket alt, og du fikk stryk hvis det var støv inne i hjørnet. Og da jobbet jo vi også for at vi skulle f bra på disse evalueringene. Jeg merker jo på min egen motivasjon, jeg gidder ikke å skubbe det hjørnet lenger, det gjør jeg ikke. Men nå gir jeg ikke så mye av meg selv til den jobben fordi jeg bare er deltid, så jeg føler ikke det samme ansvaret. Men i fjor så hadde vi en liste med oversikt over rutiner og arbeidsoppgaver som vi fordelte ut og sørget for at ble gjort. Vi var veldig flinke til å passe på at alle rutinene alltid ble gjort. Nå så har vi jo blitt litt slappere på det. Men jeg vil jo at ting skal være bra, så jeg blir irritert når ting ikke er som det skal. Men det er stor forskjell fra butikk til butikk, det er hvertfall det inntrykket jeg har. Jeg har ikke noe imot å jobbe, jeg har bra arbeidsvilkår og sånne ting, men det er fordi jeg har en sjef som er opptatt av at vi skal ha det bra. Hvis det er en sjef som ikke bryr seg, så påvirker det veldig mye. Jeg har jo hørt skrekkehistorier om folk som ikke får lønnen sin og folk som ikke tør å si nei til å jobbe 70 timer i uken. For det er jo veldig vanskelig når man er ny, og i tillegg ung. Hadde jeg startet på Majorstua huset så hadde ikke jeg skjont at dette ikke er riktig.

Moderator: Men er det noen som følger med på hvor mye de ansatte jobber? Annet enn butikksjefen.

Vedlegg IIII

Respondent: Distriktssjefen ringte opp ansatte som jobbet mye, og hørte om det var den ansattes valg å jobbe så mye. Så de har en viss kontroll. Men så tror jeg ofte de ser mellom fingrene.

Moderator: Ja, det tror jeg mange gjør innenfor restaurant, og KBS markedet.

Respondent: Ja jeg tror det er lett når man ha den typen arbeidskraft – folk som ønsker å jobbe mye, og som er her for å jobbe. Da blir det lett å utnytte det. Men jeg syntes det er veldig positivt at distriktssjefen ringte rundt og forsikret seg om at det var de ansattes valg å jobbe så mye. For da vet han at det er greit. Det kunne jo vært tilfellet at den ansatte jobbet ufrivillig mye.

Moderator: Ja, det finnes jo mange som ikke er så flinke til å si nei.

Respondent: Ja, sånn var jeg i starten. Da turte jeg ikke si nei i det hele tatt. Så i fjor da jeg jobbet heltid, så sa jeg alltid ja til å jobbe på xx, selv om jeg hatet å jobbe der. Motivasjonen var jo at jeg fikk penger, men jeg syntes det var veldig vanskelig å si nei i tillegg. Men nå som jeg har jobbet der så lenge så har jeg lært meg å si nei.

Moderator: Så nå sier du aldri ja til ekstra vakter i den andre butikken?

Respondent: Nei, jeg har sluttet helt med det. Gidder ikke mer av den avdelingen.

Moderator: Hva er det du liker best med Deli de Luca?

Respondent: jeg syntes det er gøy å stå i kassen, og møte nye mennesker. Det er veldig mange hyggelige kunder, og mange stamkunder. Hvis jeg er i kjempe dårlig humør en dag, så kan det faktisk redde dagen å være på jobb, hvis det er hyggelige folk innom. Ellers er det det at jeg er fornøyd med kollegaene mine. Også det mest positive jeg sitter igjen med er at jeg kan velge selv når jeg vil jobbe. Så det er veldig greit sånn sett.

Moderator: Hva motiveres du av på jobb?

Vedlegg IIII

Respondent: Jeg tror det er positiv respons fra kundene. Jeg syntes det er gøy når jeg merker at kunden er fornøyd. Det høres litt klisje ut.

Moderator: Jo men jeg skjønner det. Det er jo faktisk grunnen til at du står der.

Respondent: Ja, ellers kunne jeg stått der og vært pottesur. Men de dagene jeg ikke er i så godt humør så får jeg det samme tilbake fra kundene. Og det er ikke noe gøy. Det ødelegger dagen for meg selv.

Moderator: Hva demotiveres du av?

Respondent: Det blir vel sure kunder. Hvertfall når jeg prøver å være hyggelig. Det, også er det arbeidstidene. Det er jo litt kjedelig å stå der alene i mange timer når det er helt stille ute og ingen kunder. Det blir noen lange vakter.

Moderator: Har dere kun vakter hvor dere jobber alene?

Respondent: Ja, det blir ofte det, siden vi skal spare penger. Det fungerer jo bra for det er ikke for mye å gjøre. Men det er jo morsommere å jobbe med andre. Jeg er alene hver lørdag fra 07-14.00, og da er det veldig stille. Så det er noen ganske kjedelige timer. Også er jeg alene fra 18-00.00 på tirsdager.

Moderator: Syntes du det er skummelt å stå alene på kvelden?

Respondent: Nei, det syntes jeg faktisk ikke. Eller, det har vært noen situasjoner hvor jeg har syntes det har vært litt ekkelt, men jeg tenker ikke over det til vanlig. Det var en episode hvor en gjeng hadde stjålet, og da følte jeg meg skikkelig liten og hjelpeløs. Jeg fikk ikke gjort noen ting. Også var det en kollega som ble ranet på Colosseum.

Moderator: Ja, vi har hørt fra de andre at det har vært en del ran i Deli butikker.

Respondent: Ja, det er mye ran i kiosker. De fleste er jo harmløse, de skal bare ha pengene.

Moderator: Har du fått opplæring i hva du skal gjøre dersom du kommer i en sånn situasjon?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja vi var på sikkerhetskurs/ranskurs som varte i fire timer. Da var det med øvelser, hvor de simulerte et ran også fikk vi vite hva vi skulle gjøre. Vi har jo fått beskjed om at vi bare skal gi alle pengene og ikke sette oss selv i fare. Så sånn sett er det jo greit. Det er veldig betryggende å vite at det ikke stilles noen krav til at vi skal prøve å forhindre det.

Moderator: Vet du om hun som ble ranet ble fulgt opp i ettertid?

Respondent: Det gikk veldig bra med henne, men sjefen ga henne tilbud om psykolog. Men hun var ikke interessert i det. Og hun var tilbake i jobb med en gang. Hun virket ganske uberørt. Men det er bra at hun fikk tilbud om det.

Moderator: Er det sånn at du gleder deg til å gå på jobb?

Respondent: Nei, jeg kan ikke si at jeg gleder meg. Det gjør jeg ikke.

Moderator: Men gruer du deg?

Respondent: Nei jeg gruer meg aldri. Det er ren rutine. Jeg drar på jobb, så er jeg på jobb, også drar jeg hjem. Før så kunne jeg glede meg, for det var litt morsommere å jobbe i fjor da jeg jobbet på dagtid. Jeg liker bedre å jobbe fra 08-16.00 enn fra 16-00.00. det litt hyggeligere folk på dagtid, det er en helt annen stemning i butikken. På kvelden er det mange trøtte folk som har jobbet overtid. Stamkundene er der også oftere på dagen. Og det gir meg faktisk veldig mye – faste kunder som kommer innom. Det er et par gamle menn som kommer innom på dagen og sitter å tar en kaffe og spiser boller. Så kommer de med blomster av og til og takker for at det er så hyggelig å sitte i butikken når jeg er der. Det får meg nesten til å gråte for de setter pris på at jeg står der (latter).

Moderator: Ja, det er jo helt fantastisk. Men får du tilbakemeldinger fra sjefen din? For kundene viser jo åpenbart at de setter pris på deg. Gjør sjefen din det samme?

Respondent: Han gjør det på sine måter. Han er ikke en typisk leder type. Han har høynet lønnen min, og sa det var fordi jeg gjør en god jobb. Så da vet jeg at jeg gjør noe bra.

Vedlegg IIII

Moderator: Men gir han deg konkrete tilbakemeldinger? Ris eller ros?

Respondent: Han sier egentlig ingenting, men det er helt greit for hadde han vært misfornøyd så hadde han sagt det. Nå jobber jeg jo ikke så mye heller så da er det ikke så mye positivt eller negativt. Så lenge jeg gjør rutinene mine så er han fornøyd.

Moderator: Har dere hatt medarbeidersamtaler med han?

Respondent: Nei, ikke en og en. Men vi har hatt personalmøte et par ganger. Det har jeg fått ganske mye ut av. Men det var i fjor da, da vi var den gamle gjengen.

Moderator: Ja. Hvordan foregikk de personalmøtene?

Respondent: Det var på hovedkontoret. Ganske hyggelig. Da hadde vi en liste hvor vi tok opp ting som kunne bli bedre og hvordan vi skulle vinne konkurranser.

Moderator: Men da var det bare fra deres butikk eller var det flere der?

Respondent: Nei det var bare vår butikk, også var distriktssjefen der. Han hadde tall på hvordan det gikk med salget også da.

Moderator: Følte du, når dere kom med innspill, at de ble lyttet til?

Respondent: Ja, nå er ikke jeg den som kommer med mest innspill. Men jeg har hvertfall ikke følt det motsatte.

Moderator: Føler du at terskelen er høy for å si ifra?

Respondent: Det er så forskjellig fra butikk til butikk. Generelt i Deli de Luca så tror jeg det er mengde som burde sagt ifra om ting, som ikke gjør det. Det er mange ting som får gå. Jeg vet jo om mange som har sluttet som hadde tenkt å si ifra, men så har de ikke gidde å følge det opp likevel når de først har sluttet.

Moderator: Sånn er det jo dessverre ofte.

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, og jeg kan jo skjønne det selv. Hvis jeg hadde sluttet i Deli så hadde jeg nok ikke brukt tid på å redde de andre når det var i min fortid.

Moderator: Du sa i sted at det er begrenset hvor interessant det er å stå i kassen på Deli, men syntes du noen av arbeidsoppgavene dine er interessante?

Respondent: Jeg må nesten si nei. Noen butikker er veldig flinke til å ha fokus på ”utesalg” ved å gå rundt til butikker i nærheten og gi morgenkaffe og boller for å promotere butikken. Og det tror jeg kunne gjort dagen litt morsommere. Men det er ikke vi noen flinke på. Det er ingen som tar initiativ til det heller.

Moderator: Kunne du tatt initiativ til det selv?

Respondent: Ikke nå. I fjor kanskje.

Moderator: Men sjefen din hadde syntes det var greit, dersom du hadde gjort det?

Respondent: Jaja det tror jeg han hadde vært veldig positiv til. Og hovedkontoret gir masse effekter til de de ansatte som gjør det. Det er det de prøver å motivere oss til å gjøre hele tiden. Det sa distriktssjefen i et møte også, at de ønsket mer utesalg eller et eller annet som promoterer Deli. For eksempel å gå rundt med Deli jakke og dele ut boller. Hovedkontoret elsker det når de ansatte gjør sånne ting. Og de elsker ansatte som brenner for jobben sin. Og det er faktisk mange i Deli som gjør det. Det er de faste menneskene som hele tiden legger ut bilder på Facebook gruppen, for eksempel at de har pyntet butikken til jul, hatt stand eller laget fine boller.

Moderator: Så du oppfatter at det er mange Deli entusiaster blant de butikkansatte?

Respondent: Ja, det er hvertfall det jeg opplever.

Moderator: Hva tror du er grunnen til at de brenner så mye for Deli?

Vedlegg IIII

Respondent: Det tror jeg har med hvordan hovedkontoret var før, og hvordan de prøver å være. Det at de jobber med å motivere folk og gjøre arbeidsdagen vår positiv. Det er noe mer enn bare en vanlig kiosk på en måte. jeg klarer ikke helt å forstå det selv, for jeg hadde aldri orket det selv.

Moderator: Kunne du ønsket deg mer ansvar i butikken?

Respondent: Nei.

Moderator: Ikke da du jobbet heltid heller?

Respondent: Jo, da var jeg litt i konflikt med meg selv om jeg ville ha mer ansvar eller ikke. For det er jo ikke dette jeg brenner for, det er ikke her jeg skal ha en karriere. Så egentlig er det ikke viktig for meg. Men så er det også litt sånn at jeg har jobbet der i to år og ikke blitt skiftleder en gang. Det å bare være vanlig medarbeider i to år et sted, det ser jo ikke veldig bra ut på CVen det heller. Isåfall hadde jeg villet ha mer ansvar for andre grunner enn selve jobben. Men jeg har ikke motivasjon til det nå. Jeg kommer jo ikke til å jobbe der noe særlig mye lenger heller.

Moderator: Hvor lenge tenker du å fortsette?

Respondent: Jeg håper jo å komme inn på studier i Bergen. Og jeg kommer ikke til å søke på noen Deli i Bergen.

Moderator: Du gjør ikke det nei?

Respondent: Nei.

Moderator: Hva er grunnen til at du ikke ønsker å fortsette å jobbe for Deli når du flytter til Bergen?

Respondent: nå tror jeg at jeg trenger ny input. Det har blitt litt mye boller de siste to årene (latter). Men det som har holdt meg der, jeg er jo student, så det er en jobb som jeg syntes er

Vedlegg IIII

grei å ha ved siden av studiene. Det gir meg ikke så mye heller, men hvilke jobber der ute er det som kommer til å gi meg kjempe mye, som jeg har tid til ved siden av studiene.

Moderator: Men hvis de hadde vært mer klare på at du kan ha en karrierevei innen Deli dersom du ønsker det. Gjennom å bli skiftleder, ass.butikksjef og butikksjef, oog at du hadde en mulighet til å få en jobb på hovedkontoret. Tror du at du hadde vært mer motivert da?

Respondent: Hvis hovedkontoret hadde gått inn og prøvd å rekruttere meg, eller vært mer klare på mulighetene jeg hadde hatt, da hadde jeg selvfølgelig sett en mulighet. Det hadde jo sett bra ut på CVen, og det hadde også vært veldig positivt for selvfølelsen hvis de hadde lagt merke til meg og hadde ønsket at jeg skulle ha mer ansvar. Så det tror jeg absolutt.

Det er en god ide, hvis de går inn og ser hvem som er flinke, og motiverer dem til å jobbe seg oppover i systemet. Som for eksempel sjefen min, han har lyst til å gjøre alt selv for han er Kineser og han vil ha kontroll over alt. Han syntes det er best å gjøre ting selv. Han vil for eksempel ikke ha noen assisterende butikksjef. Jeg tror han finner det stressende å delegere ansvar. Han vil også spare penger, så han jobber utrolig mye selv. Så da tar han bestillinger og gjør alt det administrative selv. Men jeg tok noen bestillinger av varer i fjor.

Moderator: Ja, hva syntes du om det?

Respondent: Det var gøy for da følte jeg at jeg gjorde noe annet. Men det var også vanskelig. Når du kommer ordentlig inn i det, så vet du hva det går mye av. Men så begynte jeg å studere kort etter at jeg fikk noe av det ansvaret, og da kom jeg ikke ordentlig inn i det. Og da ble jeg redd for å gjøre feil, for jeg ville ikke sløse med pengene til sjefen. det er jo på en måte hans egne penger. Siden jeg liker sjefen min så godt, så ville jeg ikke gjøre feil overfor han.

Moderator: Opplever du at det er rom for å feile på arbeidsplassen din?

Respondent: Ja, men som jeg har sagt så er han ikke så flink til å gi tilbakemeldinger, så det var litt sånn at jeg bestilt, også visste jeg ikke helt om det var bra eller dårlig egentlig (latter). Han sa ikke noe negativt, men han sa ikke noe positivt heller. Så jeg regner med at det var greit. Han er veldig flink til å gi opplæring. Men han forstår at ikke folk får til ting med en gang. Så ja, det er rom for å feile. Og han blir aldri sur.

Vedlegg IIII

Moderator: Hvor lang opplæring hadde du?

Respondent: Jeg hadde fire vakter. To mellom-vakter og to stengevakter. Så det var veldig mye. Jeg tror ikke de har så mange nå lenger. Han nye fikk bare en vakt.

Moderator: Syntes du det var tilstrekkelig med opplæring?

Respondent: Ja det syntes jeg. Siden det var fire ganger så fikk jeg tett oppfølging, og fikk samtidig prøve selv. Men da var også sjefen helt ny, så han var veldig motivert til å gjøre ting riktig. Jeg tror det er litt viktig at de har litt utskiftninger i en sånn bransje. I og med at det ikke er en jobb som man kan forvente at folk brenner veldig for, er det viktig at man har en som kanskje har litt ny glød og ambisjoner om å prestere godt.

Moderator: Ja det er et veldig godt poeng.

Respondent: Ja, for motivasjonen min i starten var jo at ville gjøre ting bra.

Moderator: Men du sier at man ikke kan forvente at folk brenner for en sånn type jobb? Jeg kan forstå hvordan du tenker, men syntes du det heller burde være sånn at det skal være så bra at men brenner for det?

Respondent: Man burde brenne for å gjøre jobben bra. Og det er jo mange som gjøre det i Deli, som virkelig gir av seg selv. Det er jo noen som bruker tid på å gjøre det lille ekstra. Så det er kanskje min egen motivasjon som vinkler det til at dette ikke er en jobb hvor man kan forvente at folk brenner for arbeidet. Så har det kanskje noe med at dette er en midlertidig jobb. de som brenner for det har kanskje innsett at de ikke vil studere, men at dette er en jobb hvor man likevel kan jobbe seg opp og tjene penger. Og da gir man kanskje mer av seg selv og. Når du er innstilt på at du har denne jobben for å tjene penger, og penger er motivasjonen så blir det litt annerledes.

Moderator: Tror du penger hovedmotivasjonen?

Vedlegg IIII

Respondent: Ja, jeg tror det er grunnen til at folk søker der i utgangspunktet. Sjefene jobber jo utrolig mye, men da tjener de jo også penger på det. Jeg tror sjefen min tjener kjempe bra. Men så jobber han også 12 timer om dagen.

Moderator: Men la oss si at du flytter til Bergen, også blir du tilbudt stilling på Deli med 30 kroner mer i timen. Ville det vært mer aktuelt da?

Respondent: Ja da ville jeg vurdert det hvertfall. Det har noe med det praktiske også. Sånn som nå, jeg hadde ikke fått noen annen jobb hvor jeg hadde tjent noe bedre. Jeg tjener greit til at det er uten utdanning. Også kan jeg faktisk jobbe en åtte timers arbeidsdag etter klokken fire. Så jeg kan være på skolen først også kan jeg jobbe etterpå. Og det er en kjip dag i uken hvor jeg ikke får tid til å gjøre noe annet, men det er verdt det, for jeg får en grei lønning. Den hadde jeg ikke fått hvis jeg hadde jobbet et sted som stenger åtte. Da hadde jeg bare tjent halvparten og da hadde jeg måttet sette av to kvelder i uken. Og ved siden av studiene blir det for mye for meg.

Moderator: Kan jeg spørre hva du har i timen?

Respondent: Ja, jeg har 150 kroner i timen. Så det er helt greit. Jeg hadde ikke noen større forventning til timelønnen. Jeg har jo ikke noen utdanning.

Moderator: Har alle lik timelønn i deres butikk?

Respondent: Nei det er forskjeller. Siden jeg har vært der såpass lenge, gikk jeg opp i timelønn.

Moderator: Er det signalisert at man kan gå opp i lønn dersom man jobber der lenge?

Respondent: Nei. jeg vet ikke hvorfor jeg gikk opp i lønn egentlig. Det var i fjor da jeg jobbet veldig mye. Da kom sjefen bare og sa at han hadde øket timelønnen min.

Moderator: Hva følte du da han gjorde det?

Vedlegg IIII

Respondent: Siden han ikke gir så mye tilbakemeldinger ellers, så var jo det en bekreftelse på at han setter pris på meg. Det var sikkert litt på fordi jeg hadde gitt uttrykk for at jeg begynte å bli litt lei, og han syntes det er slitsomt å finne nye. Han trives med å ha ansatte som kan jobben godt.

Moderator: Gjør han mange rekrutteringer selv, eller er det mest gjennom hovedkontoret?

Respondent: Det er mest gjennom hovedkontoret. Han syntes sånn er kjempe slitsomt. På jobbintervjuet, han er så sympatisk og empatisk, så han hadde jo problemer med å velge mellom kandidatene. Så det endte med at vi valgte den ene som ikke røyket, for da trengte vi ikke å tenke på røykepauser (latter).

Moderator: Inkluderte han dere i valget?

Respondent: Ja han spurte oss også. men vi visste jo ikke noe om dem, så jeg tror ikke det hjalp så mye.

Moderator: Så dere var ikke med på intervjuet?

Respondent: Nei.

Moderator: Er det noe du kunne ønske at du fikk være med på?

Respondent: Ja, det hadde vært litt gøy. Det er jo dine egne kollegaer du skal velge. Og man merker ofte raskt om det er en person du kommer til å komme godt overens med.

Moderator: Hvis du hadde fått en sånt type ansvar, hadde du vært mer motivert til å jobbe der da?

Respondent: Ja det hadde jo vært en anerkjennelse, hvis han hadde brydd seg om min mening og stolt på at jeg hadde funnet den rette for jobben. Alle sånne type ting ville bidratt til å øke min motivasjon.

Vedlegg IIII

Moderator: Tror du det hadde vært en motivasjon som hadde holdt seg, mer enn bare akkurat når det er nytt?

Respondent: Det har litt med ansvar. Hvis du føler at din rolle har en betydning i butikken, så tar du mer ansvar. Sånn som i fjor da jeg var en av dem som jobbet mest, og jeg var den som var der da varene kom og jeg var den som var der når ting skjedde, så hadde jeg ansvar når folk kom å spurte meg om ting var på plass. Og da tok jeg det ansvaret. Men sånn som nå når egentlig ikke setter meg så mye inn i det som skjer, så gidder ikke jeg ta noe ansvar.

Moderator: Vi snakket litt om det i sted, men er det noen tydelig karrierevei i Deli de Luca?

Respondent: Det er jo noen som har startet som vanlig medarbeidere, som har jobbet seg videre. Så det er jo absolutt muligheter for det. Og det er en slags stige at du starter som vanlig medarbeider, så er det skiftleder, assisterende butikk sjef og butikksjef.

Moderator: Men det er ikke sånn at du automatisk går opp i tittel ut i fra hvor lenge du har jobbet?

Respondent: Nei det er det ikke. Det burde kanskje vært det. jeg tror kanskje det kunne hjulpet på motivasjonen. Jeg kan i teorien jobbe her i ti år til og fremdeles bare være en vanlig medarbeider.

Moderator: Snakker de fra hovedkontoret noen gang om den karriereveien i Deli de Luca?

Respondent: Nei, ikke som jeg har opplevd hvertfall. Men jeg tror at hvis jeg hadde kontaktet dem og spurt om det så hadde de nok vært veldig positive til å fortelle hvordan jeg kunne jobbet meg oppover. De er i hvertfall alltid på utkikk etter nye butikksjefer. Så vet jeg også om flere som har startet i butikk, men som har blitt distrikssjefer.

Moderator: Kunne du ønske å jobbe høyere opp i Deli de Luca?

Respondent: Nei, jeg tror ikke det ville gitt meg noe i lengden. Selv om. Nei, det er ikke det jeg vil.

Vedlegg IIII

Moderator: Har du deltatt på flere kurs enn det sikkerhetskurset, som har vært i regi av Deli?

Respondent: Jeg var på opplæringskurs, men det var egentlig mest for å skryte av bedriften (latter). Og det hjalp jo det (latter). Men jeg har ikke vært med på noen andre kurs tror jeg.

Moderator: Opplevde du det som et bra kurs?

Respondent: Ja det var veldig bra gjennomført. De hadde vinklet det veldig positivt, og vi fikk spennende mat og drikke fra butikkene. Så var det litt quiz også. Også deltok noen av lederne på hovedkontoret, og noen av gründerne var der. Men de har jo alle sluttet nå.

Moderator: Du sa helt i starten at avdeling xx ikke er så bra. Kunne du fortalt litt mer om hva du opplever ikke fungerer så bra der?

Respondent: Jeg har ikke lyst til å si noe konkret, men fordi jeg har jobbet på to ulike Deli butikker så ser jeg hvor stor forskjell det kan være på grunn av sjefen. jeg ser jo at en dårlig sjef kan ødelegge alt. Sjefen på avdeling xx klarer ikke å skape et godt arbeidsmiljø. Medarbeidere kommer og går hele tiden, han sparker folk, og han tar dem inn igjen. Så har det vært så mange tilfeller hvor jeg ikke har fått lønnen jeg skal ha når jeg har jobbet der.

Moderator: Hva tror du er grunnen til at han har vunnet så mange konkurranser, og at hovedkontoret oppfatter han som den beste franchisetakeren?

Respondent: For det første er han en veldig energisk person og han er kjempe hyggelig mot kundene sine. Sånn er han mot oss ansatte ansikt til ansikt, men så går han samtidig bak ryggen vår og snakker ufint. Som for eksempel som den gangen han testet om stjal penger fra kassen. Jeg tror han tjener mye penger på butikken. Men det er jo på grunn av skitne taktikker, og det er absolutt ikke bra.

Moderator: Hva slags taktikker tenker du på da?

Respondent: Nei, når jeg har jobbet der så har jeg kastet masse mat, for det er ingen som tør å kaste maten der. Da blir du sett ned på, det merker man veldig godt. Men jeg vil ikke selge

Vedlegg III

dårlige produkter, så da kaster jeg det. og de andre tør ikke kaste mer, fordi de kastet noe i går. Og det blir jo helt feil. Jeg merker at de er litt redd for han, for han bruker den at han er sjef som en makt. Hvis noen har gjort noe han ikke liker, så kan han droppe å gi dem vakter en hel uke. Han straffer de ansatte rett og slett.

Moderator: Men det må jo være mange av hans ansatte som slutter?

Respondent: Jaja. Det var en gjeng som jobbet der lenge. Men de hadde absolutt ikke noe godt forhold til han. Jeg vil egentlig si ifra til ledelsen om han når jeg slutter, men jeg vet mest sannsynlig at jeg ikke kommer til å gidde å bruke tiden min på det når jeg først er ferdig med Deli de Luca. Men det er synd, for jeg ser så mange ny og unge som blir lurt trill rundt.

Moderator: Det er synd at han vinner så mange priser, og er så anerkjent av ledelsen, når hans ansatte åpenbart ikke har det bra. Og vår oppfattelse er at det er viktig for ledelsen at de ansatte har det bra.

Respondent: Ja det er kjempe irriterende at han får den anerkjennelsen, når han absolutt ikke fortjener det. Han utnytter noen ansatte, fordi han vet at de ikke får jobb noe annet sted.

Moderator: Heldigvis er det ikke den avdelingen du er ansatt på.

Respondent: Nei, da hadde jeg sluttet for lenge siden. Jeg har en god venninne som jobbet der og hun kom til meg og sa at hun ikke orket en eneste dag til på den avdelingen, så hun sa opp kort tid etter at hun hadde startet. Og jeg skjønner henne så godt.

Moderator: Vet du hvorfor andre har sluttet?

Respondent: Ja, jeg tror han er mye av grunnen til at folk slutter. Han er veldig paranoid, og stoler ikke på sine ansatte, og han overvåker dem hele tiden. Det første han gjør når han kommer på jobb, er å sjekke på overvåkningskameraene om noen gikk før de skulle.

Moderator: Nei, det er absolutt ikke bra, og det er veldig synd å høre at det er sånn.

Vedlegg IIII

Moderator: Avslutningsvis, er det noe du vil fortelle oss, som vi ikke har vært innom?

Respondent: Sånn kort oppsummert så vil jeg si at hovedkontoret gjør en veldig bra jobb. Dessverre er det mange butikksjefer som ødelegger arbeidsmiljøet på avdelingene. Så hovedkontoret bør bli flinkere til å følge opp hver enkelt butikksjef, slik at man faktisk sikrer den kvaliteten som de er så opptatte av. Ordentlig gode butikksjefer tror jeg hadde bidratt til å heve prestasjonen og motivasjonen blant de butikkansatte.

Moderator: Kunne du nevnt tre positive ting med å jobbe i Deli de Luca?

Respondent: For meg er det fleksible arbeidstider. Og de festene vi hadde før var utrolig morsomme. Hovedkontoret la mye av sin tid i å arrangere disse festene, og da følte jeg virkelig at Deli de Luca var en organisasjon som brydde seg om sine ansatte. Og til sist vil jeg vel si hyggelige kunder. Det er de tingene som står igjen som mest positive for meg tror jeg.

Moderator: Og tre negative ting med å jobbe i Deli de Luca?

Respondent: Det må også bli arbeidstidene. Selv om jeg på en måte har valgt det selv. Men da jeg kom inn som ny så visste jeg ingenting om at jeg måtte jobbe helt til 00.00 på kvelden. Og jeg turte jo ikke si nei, når jeg nettopp hadde fått jobben. så i starten så var det vanskelig å si nei. Og siden det er så mange svensker som jobber så utrolig mye, og jeg var så ung og uerfaren, så skjønnte jo ikke jeg at det ikke var normalt å jobbe så mye. For jeg var jo den som jobbet minst, selv om jeg sa ja til ekstra vakter. Siden sjefen har kontroll over alt, så er det ikke alle steder at de helt følger loven. Så Hovedkontoret burde bli flinkere til å følge opp, for å sikre at alle butikkansatte bli ivaretatt.

Også har jeg glemt å nevne at vi ble litt lurt når vi skrev kontraktene. For de sa vi var ansatt som selgere og ikke servicemedarbeidere, og der og da så hørtes det veldig positivt ut. Men det viser seg jo nå i ettertid at da har de andre lover å forholde seg til. Så vi får for eksempel ikke noe tillegg.

Moderator: Ja det skjønner jeg oppleves urettferdig, når de fremstiller det som noe positivt for dere, men så gagnar det egentlig bare dem.

Vedlegg IIII

Respondent: Ja jeg skjønnte jo ikke det da, for jeg var så ung og erfaren. Og det tror jeg er tilfellet hos mange av de nyansatte.

Moderator: Vi spurte innledningsvis om du kunne fortelle om en opplevelse som fikk deg til å trives på jobben. holder du fast ved den du nevnte da, eller har du kommet på noe nytt i løpet av intervjuet?

Respondent: Som en opplevelse ja. Ellers så er det en sommerfest hvor vi kom på 2 plass i en HØPPA konkurranse. Så hvis jeg skal trekke frem noe positivt, så er det de anerkjennelsene jeg får fra organisasjonen.

Moderator: Og hvis du skulle nevnt en episode som fikk deg til å mistrives?

Respondent: Det er de gangene jeg har følt at jeg ikke er blitt respektert, eller at jeg ikke blir vist tillitt. Så det negative for meg har med følelsene i forhold til arbeidsplassen.

Moderator: Supert! Tusen takk for at du stilte opp, vi er kjempe takknemlige for at du tok deg tid til å bli intervjuet. Dersom du lurer på noe eller kommer på noe du gjerne vil fortelle oss ved en senere anledning er det bare å ta kontakt.

Vedlegg V

Respondent I - kodet versjon

28.04.14

13:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervjulokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjenning for båndopptak.

Moderator; Hvis det noe du lurer på, eller det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg. Vi er kun ute etter hvordan du opplever Deli de Luca som arbeidsgiver, så det finnes ikke noen riktige eller gale svar.

Moderator; Først vil jeg spørre deg om en opplevelse som fikk deg til å føle deg bra på jobb.

Respondent; Oj, det er veldig mange. Dels er det [på grunn av dem jeg jobber med. Jeg blir veldig glad når jeg er med dem. det er dessverre ikke så ofte vi er to på jobb, men når vi er det så er det veldig gøy.](#) Også er det [stamkundene. De gjør arbeidsdagene veldig morsomme.](#)

Moderator; Så bra! Har dere mange stamkunder?

Respondent; Ja, det er mange som bor og jobber nære butikken som kommer innom og kjøper morgenkaffen og slår av en prat.

Moderator; Ja, så da får dere ekstra god kontakt med kundene.

Respondent; Ja det gjør vi. [De kaller jo meg ved fornavn.](#)

Moderator; Så hyggelig!

Respondent; [Ja, så det gjør det veldig gøy å jobbe.](#)

Vedlegg V

Moderator; Så bra. Og hvis du skulle fortalt om en opplevelse som har gjort at du ikke har følt deg fult så bra?

Respondent; Ja. Det finnes jo de kundene som er litt dumme i hodet om jeg får si det sånn (latter). Som kommer inn, ingen øyekontakt eller noe, prater i telefon, slenger produktet på disken og sier fremdeles ingen ting. Og jeg spør om de vil ha noe å spise til kaffen eller noe annet, og de svarer fremdeles ikke, bare setter i kortet, betaler og går. Jeg sier ha det også svarer de heller ikke.

Moderator; Hva føler du da?

Respondent; Jeg blir litt forbanna (latter). For jeg står jo der og gjør mitt beste. Jeg gir dem service, jeg hjelper dem, også viser de ingen respekt eller noen ting. Så da blir jeg litt lei meg.

Moderator; Skjer det ofte?

Respondent; Det skjer vel et par ganger om dagen.

Moderator; Tror du kollegaene dine opplever det på samme måte?

Respondent; Ja det tror jeg. Vi har snakket om det mange ganger. Jeg tror ikke kundene forstår hva det er vi gjør. Det tror bare vi står der og ikke bryr oss.

Moderator; Har du lyst til å fortelle litt om deg selv.

Respondent; Ja, jeg er XX år fra XX i Sverige. Har jobbet med service i åtte år. Jeg flyttet til Norge for 4 år siden. Og begynte å jobbe på Deli etter 2 måneder. Så har jeg jobbet siden det. Ja (latter).

Moderator; Har du reist noe under den tiden du har vært i Norge?

Respondent; Nei ikke siden jeg kom hit. Men jeg har reist mye med foreldrene mine tidligere.

Vedlegg V

Moderator; Hvor reiste dere da?

Respondent; Ja jeg har reist hele Europa nesten, India, USA, cruise i Kariben.

Moderator; Så deilig! Det er min store drøm.

Moderator; Du sa at du kom til Norge, også var du her i 2 måneder før du begynte på Deli. Hva gjorde du da?

Respondent; Jeg jobbet først på Lektern på Aker Brygge, også jobbet jeg som barnehage vikar. Men det ble ikke så mye jobb for Lektern er veldig usikkert ettersom det er utendørs. Man ringer på morgenen og spør om man skal jobbe. Og den sommeren var det veldig dårlig vær så da ble det ikke så mye jobb.

Moderator; Nei, så da ble det ikke fult så mange vakter.

Respondent; Nei, og det var ikke så mye i barnehagen heller. Så jeg slet litt de første månedene. Men så fikk jeg jobb på Deli og da begynte jeg. Og jeg hadde jo egentlig som mål å bare bli et halvt år for så å dra ut og reise. Men da jeg begynte på Deli så da ble jeg værende (latter). For jeg trivdes så utrolig bra.

Moderator; Hva er det som gjør at du trives så godt?

Respondent; Det er stemningen i organisasjonen, stemningen blant kollegaene og alt vi gjør sammen.

Moderator; Kan du beskrive stemningen?

Respondent; Den er bra. Det blir litt som en familie. Alle kjenner alle. De som jobber på hovedkontoret er ofte innom og de vet hva vi heter. I andre kjeder kan man ikke prate med de som sitter på hovedkontoret hvis man er vanlig ansatt, for man ser dem aldri.

Moderator; Ja det skjønner jeg. Er de fra hovedkontoret ofte innom?

Vedlegg V

Respondent; Ja, eller de var det mer før. Da var de innom ganske ofte. Nå er det vel bare driftssjefen vår som er innom en gang i uken.

Moderator; Vet du hvorfor de ikke er innom så ofte lenger?

Respondent; De har kuttet en del ned på bemanningen på hovedkontoret så de har nok mye andre oppgaver.

Moderator; Ja. Savner du at de kom innom?

Respondent; altså når de var innom så var det ofte evalueringer, og det var litt skummelt og stressende. Det la mye press på oss. Men det er jo alltid hyggelig når de er innom. De kommer fremdeles en gang i blant når det er nye kampanjer og for å se at alt er som det skal.

Moderator; Hva var det dere ble evaluert på?

Respondent; I butikken så var det at man hadde alle varene man skulle. De gikk etter en liste. Så kunne man få maks 100 poeng. Under 90 var ikke bra. Så vi hadde virkelig press på at det skulle se perfekt ut hele tiden.

Moderator; Var det gøy å ha det presset?

Respondent; På en måte var det det. Men man ble alltid veldig stresset før de kom, at vi ikke hadde gjort det vi skulle. Men samtidig skal det ikke være noe problem, man skal ikke behøve å bli stresset, for det skal jo se bra ut hele tiden.

Moderator; Det er klart.

Respondent; Men man blir jo det uansett.

Moderator; Har du noen gang fått under 90 poeng?

Vedlegg V

Respondent; Ja jeg har fått under 90. Det var rett etter at vi hadde tatt over butikken. Vi startet 1 januar 2011. Og de som hadde drevet butikken før oss de hadde ikke akkurat tatt hånd om butikken. De hadde nesten ingen varer i butikken, og de hadde ikke vært grundig på renhold i det hele tatt. Så vi slet som dyr de første to ukene for å få alt på stell. Men de kom å evaluerte etter to dager. Så da gikk det ikke så bra.

Moderator; Hvordan opplevde du da å bli evaluert?

Respondent; Vi ble jo selvfølgelig skuffet. Men det var ikke så mye vi kunne ha gjort.

Moderator; Neida...

Respondent; Vi hadde jo gjort vårt beste.

Moderator; Ja. Viste de forståelse for at dere hadde mye å ta tak i? Fikk dere støtte?

Respondent; Ja de forstod jo det. "Vi gjør det bedre neste gang". Det er alltid den innstillingen vi har.

Moderator; Så bra. Det er viktig.

Moderator; Har du studert noe ved siden av jobb?

Respondent; Nei, jeg har ikke studert noe enda.

Moderator; Har du noen planer om å studere?

Respondent; Ja.

Moderator; Hva vil du studere?

Respondent; Jeg vil studere servicemanagement. Jeg håper jeg kommer inn, for jeg har søkt det til høsten.

Vedlegg V

Moderator; Så spennende! Hvor da?

Respondent; I Helsingborg i Sverige. Så jeg har sagt opp og det er litt vemodig. Men jeg håper jeg kommer inn. Jeg vil jo gjerne jobbe med det her i fremtiden, men jeg vil ha mer økonomisk bakgrunn.

Moderator; Hva var reaksjonene da du sa opp?

Respondent; Jeg og sjefen min gråt begge to (latter med tårer i øynene). Vi har fått så utrolig god kontakt. Hun er ikke bare sjefen min, vi er veldig gode venner også. Jeg er hennes høyre hånd, og hun er min høyre hånd. Det er ikke bare Deli jeg har sagt opp fra, det er også henne.

Moderator; Ja det skjønner jeg.

Respondent; Så det var veldig følelsesladet å si opp. Det er det hver gang vi prater om det (latter).

Moderator; Når er det du slutter?

Respondent; I juni. Så jeg har en måned igjen.

Moderator; Åh så trist.

Respondent; Ja, så det er litt vanskelig.

Moderator; Kan du beskrive ditt forhold til sjefen din?

Respondent; Oj (sukk), det er veldig nære. Vi snakker med hverandre om alt. Når vi er på jobb så er vi profesjonelle, men utenfor jobben er det noe helt annet. Vi er både kollegaer og venner. Hun er en av mine beste venner her i Norge. Så det er veldig deilig å ha den relasjonen med sjefen sin. Selv om hun er sjefen min så kan jeg fortelle henne alt, og hun kan fortelle meg alt.

Vedlegg V

Moderator; Så hyggelig at dere har den relasjonen. Føler du at de andre ansatte har den relasjonen til deg og til sjefen?

Respondent; Ja, men de ser nok på oss mer som en sjef.

Moderator; Ja det er klart.

Respondent; Men jeg ser henne også henne som en sjef, selv om vi har en så god kontakt. Men alle våre ansatte kan komme å prate med oss om det meste.

Moderator; Så bra.

Respondent; Og jeg tror ikke de er redde for det heller, for vi er veldig åpne.

Moderator; Får du ofte tilbakemeldinger på den jobben du gjør?

Respondent; Ja det gjør jeg. Vi prater mye om det – hva vi kan bli bedre på.

Moderator; Hvordan er det du får de tilbakemeldingene?

Respondent; Når vi prater bak kassen. I blant sitter vi på kontoret. Som i påsken satte vi oss ned og diskuterte hva vi kunne gjort bedre og hvordan vi skal gjøre det fremover. Så vi har en åpen kommunikasjon hele tiden.

Moderator; Det er bra. Det er jo veldig viktig. Får du komplimenter og skryt også?

Respondent; Ja, hele tiden. Og det er ikke bare fra min sjef, men også fra hovedkontoret.

Moderator; Så bra! Hva er det de sier da?

Respondent; Nei, jeg ble årets ansatt 2013.

Moderator; ååå, gratulerer!

Vedlegg V

Respondent; Ja, i hele kjeden. Så det viser jo at man gjør en god jobb.

Moderator; Så kult - absolutt!

Respondent; Og i september i fjor så manglet butikken i Trondheim en daglig leder. Så da var sjefen min og jeg der en måned for å få bedre driften og få butikken opp på beina igjen. Så jeg var der en uke, og sjefen min i tre uker. Så da hun var der så drev jeg butikken hennes, og da jeg var i Trondheim så drev jeg den butikken selv. Og vi gjorde det veldig bra. Vi økte omsetningen med 20% den måneden.

Moderator; Oj, på så kort tid? Så bra!!

Respondent; Så da fikk vi mye skryt for at vi lyktes med det.

Moderator; Ja det skjønner jeg! Hva syntes du var morsomst med den prosessen?

Respondent; det som var mest morsomt var det å jobbe natt i Trondheim. Det var helt skinnsykt (latter). Jeg hadde 150 kunder i timen der.

Moderator; Ja der er det jo mye studenter.

Respondent; Ja, mellom 2 og 4 var butikken helt full.

Moderator; Hadde du jobbet natt før det?

Respondent; Nei (latter). Så jeg måtte jo bare prøve det når jeg var der oppe. Vi har jo ikke samme pågang her i Oslo. Der var vi fire på jobb. Så tre stod i kasen og jeg stod å varmet calzone (latter). Det var helt skinnsykt, men veldig kult.

Moderator; Likte du det ansvaret du fikk under den perioden?

Respondent; Ja jeg likte det. Jeg er jo assisterende butikksjef, så jeg liker jo å ha ansvar.

Moderator; Kunne du tenke deg mer av det?

Vedlegg V

Respondent; Ja, jeg skulle gjerne drevet min egen butikk når jeg er ferdig med å studere. Det er veldig interessant.

Moderator; Ser du noen mulighet for at det kunne vært i Deli?

Respondent; Ja. Men vet jo aldri. Det kan jo være at konseptet kommer til Sverige (latter).

Moderator; Ja det kan være! At du får åpne den første butikken i Sverige.

Respondent; Ja ikke sant! Det hadde vært noe!

Men absolutt. Jeg trives veldig bra i Deli, så om jeg ikke får meg jobb i Sverige så kan jeg jo komme tilbake.

Moderator; Men har det at du ble assisterende daglig leder motivert deg til å bli i Deli lenger?

Respondent; Det er vanskelig å si. Men det er jo stemningen og samholdet som har gjort at jeg har blitt så lenge. Det at jeg har trivdes så godt, og heller ikke vært helt sikker på hva jeg vil gjøre heller. Det har kjentes så unødvendig å flytte hjem til Sverige uten å vite hva jeg skulle gjøre der. Men jeg hadde jo sikkert blitt værende selv om jeg ikke hadde blitt assisterende. Jeg var jo skiftleder først.

Moderator; Ja. I samme butikken eller?

Respondent; Ja, så da hadde jeg jo litt ansvar da. Så ja det har nok bidratt litt til at jeg har blitt lenger, for det gjorde jo at min kontakt med sjefen ble bedre.

Moderator; Hva syntes du er det beste med jobben din?

Respondent; Kundene og den kontakten jeg får med dem. Det gjør arbeidsdagen utrolig morsom.

Moderator; Føler du at du får brukt mye av dine sterke sider?

Vedlegg V

Respondent; Ja, hele tiden!

Moderator; Hvilke sider er det?

Respondent; Min morsomme side, min sympatiske side. Det er litt som å være en bartender også syntes jeg, for det er mange kunder som kommer – når man treffer dem hver dag – så kommer de innom og forteller om hverdagen sin og sine problemer (latter). Så vi får en spesiell relasjon til kundene.

Moderator; En blanding av bartender og psykolog med andre ord (latter).

Respondent; Ja det blir jo det (latter). Nei det er veldig gøy at de kommer innom og prater og tuller med oss. Vi vet jo hva mange skal ha. Så når de kommer inn døren så går jeg for eksempel og henter den snusboksen jeg vet de skal kjøpe.

Moderator; Ja så du vet allerede hva de skal ha.

Respondent; Ja, så det gjør det jo litt ekstra morsomt. Også oppleves det som god service.

Moderator; Har du vært på kurs i regi av Deli de Luca?

Respondent; Ja det er mye kurs. Først er det opplæringskurs,

Moderator; Det får du med en gang du begynner?

Respondent; Ja. Også er det opplæringskurs 2, sikkerhetskurs, skiftleder kurs, assisterende butikksjef kurs. Nå skal vi begynne med pølser så da har vi vært på pølsekurs (latter). Så det er mye kursing og mange kick off.

Moderator; Liker du det?

Respondent; Ja. Det får man muligheten til å treffe ansatte fra andre butikker, og ikke bare dem som jobber i samme butikk. Så vi kjenner jo folk fra nesten alle Deli butikkene.

Moderator; Så bra!

Vedlegg V

Respondent; Ja det er veldig gøy.

Moderator; Har dere mye felles arrangementer og fester?

Respondent; Ja, vi har julefest og sommerfest. Også har vi ulike kickoff to til tre ganger i året hvertfall. Og det er veldig morsomt!

Moderator; Er det da med hovedkontoret også eller?

Respondent; Ja de er også med. Så det gjør det hele enda morsommere. Som en stor familie!

Moderator; Er du med på å rekruttere også?

Respondent; Ja, til våre butikker er jeg det. Oftest har sjefen det selv, for jeg står som regel i kassen, men i blant er jeg også med på intervjuene.

Moderator; Liker du den biten?

Respondent; Ja. Jeg har litt vanskelig for å vite hva jeg spørre om (latter), men sjefen tar seg som regel av snakket. Jeg sitter mer og observerer og skriver. Også diskuterer vi etterpå hva vi syntes.

Moderator; Ja. Er dere ofte enig?

Respondent; Ja vi vet hva slags type person vi søker.

Moderator; Lærer du fortsatt mye nytt på jobb?

Respondent; Ja, jeg gjør det.

Moderator; Hva har du lært nå den siste tiden da?

Vedlegg V

Respondent; Å steke pølser (latter). Så det er vel det nyeste jeg har lært. Nei, vi får jo nye produkter hele tiden, så det er alltid noe nytt å lære seg.

Moderator; Ja for dere har jo mye rullering på produktene?

Respondent; Ja. Men jeg kan alle (latter).

Moderator; Det hadde ikke jeg klart tror jeg.

Og dere har jo så mye godt også. Jeg hadde blitt alt for fristet om jeg skulle jobbet hos dere (latter).

Respondent; Ja jeg vet! Det er farlig å jobbe der.

Moderator; Kjenner du at du er interessert i produktene som dere selger?

Respondent; Ja. Jeg er veldig stolt over alt vi selger. Det tror jeg er veldig viktig for oss som jobber i Deli, at vi er stolte over å være litt spesielle, og de produktene vi har.

Moderator; Hvorfor er du stolt?

Respondent; Nå har vi for eksempel nye bagetter som vi smører selv i butikken. Da er det jeg som har gjort det, og da vet hva jeg anbefaler kundene. Også er jeg stolt over Delis Kitchen som lager våre egne produkter.

Moderator; Ja du virker veldig stolt!

Respondent; Ja jeg er en Deli lover (latter).

Moderator; Finnes det flere Deli lovers, som deg? (latter)

Respondent; Det tror jeg helt klart. Det tror jeg vi har de fleste av våre butikker. Når man har jobbet lenge og vet hvordan ting fungerer så er det vanskelig å ikke bli en Deli lover.

Moderator; Hva motiverer deg?

Vedlegg V

Respondent; Bra resultat. Jeg vil alltid gjøre en bra jobb. Og jeg vil at butikken skal se super bra ut, og jeg vil at sjefen min skal være fornøyd, og at alle skal ha det morsomt på jobb.

Moderator; Hva demotiverer deg?

Respondent; Når det går dårlig. Når det er stille og lite og gjøre. Jeg blir litt demotivert av at de jobber og bygger så mye utenfor butikken. Det er veldig stille og vi har mindre kunder, så det påvirker resultatene våre mye. Det er demotiverende, men vi må bare se fremover.

Moderator; Merker du at det er demotiverende for flere av de ansatte?

Respondent; Ja det tror jeg. Vi må jo være færre på jobb når det er lite å gjøre. Også er det ikke akkurat det morsomste å vaske hyllene for hundrede gangen

Moderator; Nei det er jo ikke derfor du jobber der i utgangspunktet.

Respondent; Nei man vil jo ha kundene. Det er det som er selve poenget.

Moderator; Opplever du at hovedkontoret har forståelse for at dere har mindre kunder?

Respondent; I starten når omsetningen gikk ned på grunn av byggingen, så tror jeg ikke at de forstod det. Men så kom noen av dem innom, og de fant jo nesten ikke frem på grunn av butikken nesten var gjerdet inne. Da ga de uttrykk for at de ikke visste at det var så ille. Og da kunne vi si ”hva var det vi sa”. Det er ikke så rart at kundeantallet går ned når kundene nesten ikke finner frem til butikken. Så de forstår oss bedre nå.

Moderator; Kan du komme med tilbakemeldinger og tips til hovedkontoret dersom du ser områder hvor Deli kan forbedres?

Respondent; Ja vi har en veldig åpen kommunikasjon med hovedkontoret.

Moderator; Opplever du at det du sier blir hørt?

Vedlegg V

Respondent; Jo det blir hørt, også tar de det vel videre dersom de ser det som aktuelt. De vil jo ha med oss i butikkene for det er vi som vet hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

Moderator; Har du noen gang kommet med tilbakemeldinger om forbedring?

Respondent; Jeg tror ikke det. Men jeg og sjefen mi prater jo mye, og hun er jo den som har mest kontakt med dem, så hun tar det vel videre.

Moderator; Har dere medarbeidersamtaler?

Respondent; Ja. Eller ikke jeg, for jeg og sjefen min prater hele tiden. Men hun har det med de andre. Jeg prater også med de andre ansatte om alt mulig, så det blir vel litt uformelt. Men hun har samtaler to til tre ganger i året hvor de setter seg ned på kontoret og prater.

Moderator; Har du hatt en sånn type samtale med sjefen din?

Respondent; Ja.

Moderator; Hvordan opplevde du det?

Respondent; det var bra. Jeg fikk si det jeg hadde på hjertet og hun fikk si det hun ville.

Moderator; Hva snakket dere om da?

Respondent;

Moderator; Opplevde du det som riktig den kritikken du fikk?

Respondent; Ja, jeg var enig i det (latter).

Moderator; Fungerte det bedre etter medarbeidersamtalen?

Respondent; Ja jeg tror det. Jeg tenkte mer på det jeg hadde fått tilbakemelding på. For eksempel hvis jeg har en dårlig dag, så syntes det veldig godt. Og det ser ikke så bra ut får kundene. Så jeg prøver å tenke på det og jeg tror det er blitt bedre.

Vedlegg V

Moderator; Føler du at de andre ansatte også har nytte av medarbeidersamtalene?

Respondent; Ja det tror jeg. Da får de si det de vil også får de tilbakemeldinger, både positive og med tanke på forbedringsområder.

Moderator; Ja, så bra.

Moderator; Vet du om den lønnen dere har er lik den andre innenfor samme bransje får?

Respondent; Nei jeg vet faktisk ikke hva andre får.

Moderator; Er du fornøyd med den lønnen du får?

Respondent; Ja. Jeg klager ikke på lønnen (latter).

Moderator; Så bra! (latter). Tror du at hvis du hadde fått høyere lønn at du hadde blitt lenger?

Respondent; Nei, lønn hadde ikke gjort at jeg hadde blitt lenger, jeg kjenner meg ganske ferdig. Når har jeg bestemt meg for å studere.

Moderator; Ja, det blir spennende! Krysser fingrene for at du kommer inn.

Moderator; Men du vil studere for å få et bedre økonomisk grunnlag. Hvis du hadde fått kursing i det i regi av Deli, hadde du vært mer motivert til å bli lenger?

Respondent; Nei, for jeg vil gjerne ha en ordentlig utdannelse og papirer å vise til. Jeg føler det er det som skal til for at jeg kan ta steget videre.

Moderator; Jeg det skjønner jeg.

Moderator; Er det noen som har fått jobb fra butikken og inn på hovedkontoret?

Vedlegg V

Respondent; Det er noen. Akkurat nå er det vel bare en. De fleste har opplæring i butikk, men de er ansatt for å begynne på hovedkontoret.

Moderator; Okei. Er det noe som du opplever skaper motivasjon for andre? At man som butikkansatt har mulighet til å jobbe seg opp til hovedkontoret?

Respondent; Ja det tror jeg absolutt.

Moderator; Er det lett å jobbe seg opp til å bli vaksjef og assisterende butikksjef?

Respondent; Det gikk veldig raskt for min del. Jeg begynte i august, ble skiftleder i desember, og etter det ble jeg assisterende i juni. Så det gikk jo veldig raskt. På under et år så ble jeg assisterende butikksjef.

Moderator; Da du begynte i august, ble du oppfordret til å gjøre engasjerer deg og gjøre en god jobb for å kunne klatre i systemet?

Respondent; Nei, det skjedde automatisk. Jeg begynte som deltidsansatt. Da var jeg veldig motivert. Jeg var innom jobben selv om jeg hadde fri. Jeg engasjerte meg fordi jeg syntes det var gøy, og det la vel sjefene mine merke til. Så de tilbød meg vaksjefopplæring. **Og det var veldig motiverende å få mer ansvar og gøy å lære mer. så trivdes jeg veldig godt som skiftleder, og jeg hadde en god relasjon til sjefene mine.** Jeg var engasjert og jobbet lenger de gangene det trengtes. Jeg var der hele tiden. Og når den assisterende sa opp, så var jeg sjefens førstevalg. Og jeg var jo livredd da jeg fikk spørsmålet. Jeg så ikke for meg at jeg kunne være sjef over noen. **Men de trodde på meg og det gjorde at jeg trodde på meg selv.**

Moderator; Så bra! Det virker som at du liker å være på jobb?

Respondent; Ja jeg gjør det (latter). **Jeg går jo innom selv om jeg har fri, så jeg er innom butikken hver dag uansett. Nå bor jeg jo rett ved, så det gjør det jo litt lettere.**

Moderator; Gleder du deg til å gå på jobb?

Vedlegg V

Respondent; Ja de fleste dagene gjør jeg det. Andre dager er det ikke alltid like gøy. Det går litt opp og ned.

Moderator; Er det vanskelig å få ansatte til å stille opp dersom noen er syke?

Respondent; Det kommer litt an på hvilken dag det er snakk om. I helgene er det litt vanskeligere. Og det kommer også an på hvilket tidspunkt den ansatte ringer seg inn syk på. Hvis det er en time før vekten starter, er det ikke alltid like lett å få folk til å stille opp. Det ordner seg som oftest på en eller annen måte, men det har jo skjedd at jeg har måttet stå 16 timer på jobb fordi vi ikke får tak i noen andre. Men det er sånt jeg må regne med som assisterende leder.

Moderator; Hvordan opplever du det når du er nødt til å stå der i 16 timer?

Respondent; Man blir jo litt oppgitt av å jobbe 16 timer i strekk. De gangene jeg er forberedt på å jobbe lenge, så går det bra. Men når jeg egentlig slutter klokken tre, men må stå der til 11, så blir jeg ganske lei.

Moderator; Er det da du som bestemmer at du skal være der til elleve, eller er det sjefen din?

Respondent; Det er sjefen min som bestemmer hvor lenge jeg må jobber, dersom ingen andre stiller opp. Om hun ikke finner noen andre, så blir det jo meg. Hun har en sønn som hun må hente så hun kan jo ikke bli igjen.

Moderator; Kan dere ringe andre butikker?

Respondent; Ja det gjør vi veldig ofte. Vi har jo to butikker, så vi har ganske mange ansatte å ta av. Og det er veldig deilig. Men dersom ingen av dem kan stille opp, så ringer vi andre butikker.

Moderator; Hvor mange timer tror du at du jobber i uken?

Vedlegg V

Respondent; Jeg har 40 timer i kassen. Også blir det noen ekstra timer på kontoret. Det varierer litt fra uke til uke.

Moderator; Er det lett å få fri dersom du trenger det?

Respondent; Ja. Jeg fikk fri på mandag fordi jeg skulle hjem. Så det er bare å spørre sjefen om det er mulig å få fri. Det pleier å la seg gjøre. Og det gjelder alle ansatte.

Moderator; Ferier og sånt da?

Respondent; Ja man kan sende inn ønsker på når man vil ha ferie, og det pleier også og gå veldig greit. Når man vil ha ferie så får man ferie. Selvfølgelig ikke dersom alle ønsker ferie samtidig, men det skjer sjeldent.

Moderator; Så bra.

Moderator; Er det noe annet du vil fortelle oss som vi ikke har vært inne på?

Respondent; Det er vel bare det at det er en utrolig bra bedrift å være ansatt i. Det passer kanskje ikke alle. Man må ha den rette innstillingen.

Moderator; Hva er den rette innstillingen?

Respondent; Man må kunne gi av seg selv, man må være arbeidsom, man skal ikke bare stå og henge – det finnes alltid noe å gjøre. Man må være energisk og engasjert og ville ta i et tak.

Moderator; Er det lett å finne personer med den innstillingen?

Respondent; Ja i blant. Nå har vi akkurat ansatt en ny som begynner i dag. Jeg har ikke truffet henne selv, men sjefen sa at hun var veldig bra.

Moderator; Hvor lenge jobber en gjennomsnittlig ansatt hos dere?

Respondent; I vår butikk har det vært veldig lang tid.

Vedlegg V

Moderator; Hva er veldig lang tid?

Respondent; Av de som er ansatt nå så er den nyeste xx, som har jobbet der siden november. Etter ham er det xx, og hun har vært hos oss i to og et halv år.

Moderator; Ja så deres ansatte blir værende.

Respondent; Ja. Vi har jo også hatt noen som har vært ansatt i kortere perioder.

Moderator; Hva tror du er grunnen til at de sluttet?

Respondent; Jeg tror ikke de var forberedt på at det skulle være så mye jobb som det faktisk er. De var nok innstilt på en slappere arbeidsdag, men det stilles høye krav til oppgaver og rutiner som skal gjennomføres under hvert skift. De som ikke skjønner det, og heller ikke gjør det som skal, passer bare ikke inn.

Moderator; Kunne dere vært flinkere, under intervjuet, til å informere om hvor mye jobb det faktisk er?

Respondent; Det gjør sjefen. Men det virker som at de ikke forstår det før de kommer ut i butikkene.

Moderator; Går de da videre til andre butikker eller?

Respondent; De svenskene som har vært her har flyttet hjem igjen, eller fått andre jobber. Vi har ikke hatt så mange heltidstjenester å tilby, mest deltid.

Moderator; Og de fleste ønsker heltid?

Respondent; Ja, de svenskene som søker ønsker heltid. De norske som søker vil helst jobbe deltid, fordi de oftest har studier ved siden av jobben. Så de som jobber heltid er sjefen min, nattevaktene og meg. De andre jobber deltid. Men det er også sånn at om man viser fleksibilitet og kan stille opp på kort varsel, så får man flere vakter. Det finnes jo som sagt

Vedlegg V

også andre butikker som trenger hjelp av og til, og noen ganger ringer folk inn syke. Så kan man stille opp på kort varsel så får man jo mer.

Moderator; Hvis du skal nevne tre positive ting med Deli de Luca, som er det viktigste for deg, hva er det?

Respondent; Jeg er stolt av merkevaren Deli de Luca, og samholdet vi har i organisasjonen.

Moderator; Og hvis du skulle nevnt noe som er negativt, selv om det kanskje er vanskelig når man er så fornøyd som du er.

Respondent; Det må være risken med å være alene på jobb. Jeg har jo blitt ranet en gang.

Moderator; Du har blitt ranet ja? Vi har lest at mange i Deli har vært utsatt for ran. Vil du fortelle oss om det?

Respondent; Ja det var i november i fjor. Midt på dagen klokken halv ti faktisk. Det var mange folk utenfor butikken. Også kom inn en mann som hadde dekket halve ansiktet med et skjerf. Og jeg syntes det var rart for så kaldt var det ikke. Så kom han frem med kniv og ba om pengene i kassen.

Moderator; Hva gjorde du da?

Respondent; Jeg ble helt sjokkert. Det gikk så fort før han var borte. Jeg ga han pengene, for vi har en sikkerhetsrutine på at vi skal gjøre som personen sier dersom det forekommer et ran. Så jeg ga han pengene. Heldigvis var det ikke så mye, for det var så tidlig på dagen. Men de tok han.

Moderator; De gjorde det ja. For da trykket du på en alarm eller?

Respondent; Ja.

Moderator; Hvordan følte du deg da det skjedde?

Vedlegg V

Respondent; Jeg var sjokkert og forbanna. Det her er midt område, og ingen skal komme dit og ta mine ting. Så jeg var så forbanna at jeg skalv. Jeg var ikke lei meg, jeg var mest sint og sjokkert. Men så hadde han ranet en 7eleven på Solli senere på dagen, og da hadde politiet tatt ham. Så han venter på dom nå.

Moderator; Ble du fulgt opp av de på hovedkontoret i ettertid?

Respondent; Ja de kom jo nesten med en gang etter politiet og tok hånd om meg. Så jeg kjente meg veldig ivaretatt av dem.

Moderator; Hvor lang tid tok det før de kom? Hvor lenge stod du alene i butikken før noen kom og var med deg?

Respondent; Heldigvis hadde jeg en stamkunde som akkurat hadde kjøpt kaffe og stod og leste avisen da ranet skjedde. Men han hadde ikke fått det med seg før raneren snakket så lavt. Så da jeg fortalte hva som hadde skjedd ble han der med meg til politiet kom. Og da tok det vel en halvtime før noen fra hovedkontoret kom.

Moderator; Stengte du butikken da?

Respondent; Ja, så ventet vi en time med å åpne, til det kom noen og jobbe for meg. Jeg sa at jeg kunne fortsette å jobbe, men det fikk jeg ikke lov til.

Moderator; Nei, det er bra. Det var nok ganske greit.

Respondent; Ja, jeg tror også det.

Moderator; Men er det sånn at du fortsatt kan være litt engstelig på jobb?

Respondent; Jeg er blitt mer oppmerksom etter ranepisoden. Om jeg ser noen som virker skumle, så memorerer jeg hva personen har på seg for å kunne gjenkjenne personen. så ja, jeg er blitt mer oppmerksom.

Moderator; Det er skummelt.

Vedlegg V

Respondent; Ja men det går bedre nå. Det var litt tungt rett etter ranet, men det går bedre nå.

Moderator; Syntes du det er ubehagelig å være alene på jobb?

Respondent; Nei, jeg synes egentlig ikke det er ubehagelig å være på jobb selv etter jeg ble ranet. Men jeg dropper penger oftere. Før kunne jeg ha mye penger der, men nå prøver jeg å holde det så lavt som mulig.

Moderator; Har du snakket mye med sjefen din om det i ettertid?

Respondent; Ja, både med sjefen min og med venner og familie. Jeg fikk jo tilbud om å snakke med psykolog, men jeg følte ikke at jeg trengte det. Jeg ville heller snakke med de jeg kjenner om det.

Moderator; Ja det skjønner jeg.

Respondent; Men jeg fikk jo tilbudet om det, så det er veldig bra. At man får den oppfølgingen etter et ran.

Moderator; Er det mange som har blitt ranet hos dere?

Respondent; Vi har hatt 4 ran på 2 år.

Moderator; Det er mye.

Respondent; Ja. xx, xx og jeg.

Moderator; Ja xx fortalte om det da vi intervjuet ham i forbindelse med den forrige oppgaven vi skrev.

Respondent; Ja, og han har blitt ranet to ganger.

Moderator; Er det sant? Gikk det bra med ham?

Vedlegg V

Respondent; Ja, men han ble mer sjokkert denne gangen.

Moderator; Hva var det som skjedde denne gangen?

Respondent; Han ble truet med pistol.

Moderator; Men han jobber hos dere fremdeles?

Respondent; Han jobber fremdeles hos oss, som nattevakt.

Moderator; Det er tøft gjort.

Respondent; Ja, jeg hadde ikke gjort det, for man er jo mer utsatt på natten. Det er mindre folk ute i gatene, og man jobber alene.

Moderator; Prøver dere å få inn flere på nattevakten så man ikke er alene?

Respondent; Det er vanskelig for vi har ikke god nok omsetning til det.

Moderator; Nei jeg skjønner jo det da. Men finnes det andre tiltak som dere kunne iverksatt for at de ansatte skal kunne føle seg tryggere?

Respondent; Vi har jo en sikkerhetsalarm man kan utløse dersom det kommer noen eller man havner i en ubehagelig situasjon. Så man er ganske trygg, samtidig som man ikke er det.

Moderator; Er terskelen høy for å trykke på den knappen?

Respondent; Nei. Eller, man skal jo ikke misbruke den bare fordi man syntes noen ser skumle ut også er de egentlig bare der for å kjøpe kaffe. Alarmknappen er der hvis man blir truet eller hvis man kjenner at man ikke har kontroll over en situasjon i butikken. samtidig har vi en telefon bak kassen hvor vi kan ringe politiet dersom det blir bråk i butikken. Jeg har måttet ringe politiet fordi det har vært slåsskamp inne i butikken vår. Så lenge man står bak kassen er man ganske trygg. Det er jo ikke mange som hopper over kassen (latter).

Vedlegg V

Moderator; Nei det er klart, men likevel.

Respondent; Nei, så det er vel det som er litt negativt da. At man er litt utsatt. Men det er man som oftest når man tar en sånn jobb. Og vi får jo opplæring og sikkerhetskurs, så vi skal være ganske godt forberedt.

Moderator; Får dere det kurset med en gang dere begynner eller?

Respondent; Ja ranskurset holdes hver måned, så med en gang vi har en ny ansatt så blir de sendt på det kurset.

Moderator; Hva var det viktigste for deg i forhold til oppfølging i etterkant?

Respondent; At sjefen min og de på hovedkontoret var der for meg og spurte hvordan det gikk med meg. Og det passet de på å gjøre en stund etter hendelsen, ikke bare den dagen det skjedde.

Moderator; Så det var ikke bare der og da.

Respondent; Det var ikke bare der og da nei. De fulgte opp i flere uker senere.

Moderator; Så bra, det er viktig.

Moderator; Vi spurte innledningsvis om du kunne fortelle om en gang på jobb som hadde fått deg til å føle deg bra og en gang som fikk deg til å føle deg dårlig. Har noe endret seg i løpet av intervjuet?

Respondent; Det er vel det samme. Arbeidsmiljøet. Men jeg må kanskje ta med ranet på det negative da (latter).

Moderator; Så bra.

Moderator: Supert! Tusen takk for at du stilte opp, vi er så takknemlige for det. Dersom du lurer på noe, eller kommer på noe vi ikke var innom i løpet av intervjuet, så gjerne ta kontakt.

Vedlegg V

Respondent II - kodet versjon

28.04.14

17:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervju-lokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjenning for båndopptak.

Moderator; Hvis det noe du lurer på, eller det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg. Det er ikke noen riktige eller gale svar, vi er kun ute etter din personlige mening.

Moderator; Har du noen spørsmål før vi setter i gang?

Respondent; Hva er det dere studerer?

Moderator; Vi studerer HR og personalledelse. (Def HR). Grunnen til at vi vil intervju deg, er fordi vi har lyst til å høre hvordan dere Deli ansatte syntes det er å arbeide for Deli de Luca.

Moderator; Vi regner med at intervjuet vil ta halvannen til to timer.

Moderator; Kan du innledningsvis fortelle om en gang som har gjort deg glad på jobb?

Respondent; (Nervøs latter). Det må være sist jeg snakket med sjefen på telefonen. At det gikk så greit. Vi hadde hatt en diskusjon tidligere angående jobb. Jeg hadde byttet vaktene mine. Så sendte hun medling til meg og sa at jeg ikke fikk bytte ut vaktene mine de dagene. Jeg hadde allerede planlagt å reise til Kristiansand. Så etterpå tenkte jeg at jeg bare måtte ringe og snakke med henne på telefonen, istedenfor å bare ta det over melding. Også snakket vi også gikk det greit. Jeg fikk en dag fri i tillegg til en ekstra dag.

Vedlegg V

Moderator; Så bra.

Respondent; Så da ble jeg veldig glad. Hun fortalte hvor tøft det var på jobb, at folk bare bytter ut. Det var derfor hun satte ned foten. Da skjønte jeg det bedre.

Moderator; Så kunne du fortelle meg om en opplevelse som har gjort at du ikke følte deg fullt så bra på jobb?

Respondent; ehm, ja. Det var vel da jeg fikk melding en gang. Fordi vi har sånn HØPPA. Jeg vet ikke om dere har hørt om HØPPA?

Moderator; Ja det kjenner vi til.

Respondent; angående det at jeg hadde strøket tre ganger på en uke på rad. Eller to ganger i løpet av en uke var det. Jeg tenkte shit (ler nervøst). Jeg må ha hatt en veldig dårlig dag. Så ja, det var ikke noe gøy. Men sjefen fikk det til å virke som det gikk greit. Hun bare sa at hun kjenner meg, så det er greit (latter). Bare tenk på det til neste gang.

Moderator; Så bra. Hvis du kunne fortalt litt om deg selv. Du har sagt at du studerer, men hvor kommer du fra, familie...

Respondent; Ja, jeg kommer fra Etiopia. Også har jeg bodd på Sørlandet siden jeg var 11 år. Også ja, mamma bor på Sørlandet, utenfor Lillesand. Så flyttet jeg til Oslo i august.

Moderator; Flyttet du hit alene?

Respondent; Ja.

Moderator; Flyttet du hit på grunn av studier, eller på grunn av jobb?

Respondent; Flyttet for å studere.

Moderator; Så du flyttet da du hadde kommet inn på skole?

Vedlegg V

Respondent; Ja. Jeg jobbet på Deli de Luca på Kjevik flyplass før. Så ringte sjefen til sjefen jeg har i dag, og spurte om jeg kunne flytte over til den avdelingen jeg er på i dag.

Moderator; Så flott! Så da slapp du å søke på nytt?

Respondent; Ja, det var veldig greit.

Moderator; Hva slags interesser har du?

Respondent; Jeg spiller fotball. Trener for det meste. Driver med idrett og sånt. Henger med venner, men det blir det ikke så mye av nå på grunn av at jeg for det meste leser og studerer.

Moderator; Hvor lenge har du jobbet i Deli de Luca, hvis du inkluderer tiden på Kjevik?

Respondent; I ett og et halvt år.

Moderator; Da du søkte første gangen, søkte du da konsekvent på Deli de Luca?

Respondent; Nei jeg jobbet på 7eleven på Kjevik først. Men så ble 7 eleven omgjort til Deli de Luca. Så da fikk alle vi ansatte automatisk jobb der.

Moderator; Hvordan opplevde du den prosessen?

Respondent; Eh, jeg var ikke så mye med på det, fordi jeg var i Etiopia da de gjorde om. Så jeg kom tilbake til et sted til et nytt sted, hvor alle hadde lært kassen og sånt. Det var litt stress. Jeg hadde jobbet på 7eleven i to år, også skulle begynne på nytt. Men jeg kom inn i det.

Moderator; Fikk du noen opplæring selv om du ikke var der i omleggingsprosessen?

Respondent; Ja, jeg fikk litt opplæring, men det var mange som strevde med det selv så jeg måtte klare meg på egenhånd.

Moderator; Kunne du ønske at du hadde fått mer støtte og oppfølging i denne prosessen?

Vedlegg V

Respondent; Eh litt kanskje. Jeg er en sånn person som liker å få så mye støtte. Jeg liker å prøve selv.

Moderator; Ja...

Respondent; jeg er ikke en sånn som liker å bli opplært til ting (latter).

Moderator; Føler du at det er sånn det fungerer i Deli de Luca, at man må tilegne seg kunnskap på egenhånd?

Respondent; Ja det er litt sånn. Man må være flink og følge med når man er på opplæring. Det tar tid. Det er ikke sånn at du kommer inn i det i løpet av de to dagene som er satt av til opplæring. Det tar tid.

Moderator; Er det vanskelig?

Respondent; Jeg syntes ikke det var så veldig vanskelig. Men det kan være vanskelig for andre kanskje.

Moderator; når dere har nyansatte i butikken, hjelper du da den nye med å komme inn i rutine?

Respondent; Jeg gjorde det på Kjevik, fordi vi var alltid to eller tre på jobb. Her er det vanskelig fordi vi er alene i hverdagene, og da må man på en måte være igjen etter jobb for å hjelpe personen.

Moderator; så når du er nyansatt så begynner du omtrent alene med en gang?

Respondent; ja, det blir vel etter to ganger med opplæring så står du i kassen alene. Det blir man nødt til. Man må bare kaste seg ut i det. Hvis ikke du føler du er klar så blir du aldri klar.

Moderator; Tror du det kan være skremmende for mange?

Vedlegg V

Respondent; ja, kanskje litt (latter)

Moderator; Men hvis du kommer opp i en vanskelig situasjon eller det oppstår et problem, enten med kunder eller kassen, hva gjør du?

Respondent; det er vanskelig.

Moderator; men hva gjør du?

Respondent; Jeg ringer vel til sjefen in.

Moderator; Du prøver å få tak i henne ja.

Moderator; Har dere hatt noen kurs eller gått gjennom hva man skal gjøre i vanskelige situasjoner?

Respondent; Nei, ikke her. Jeg må tenke meg om. Nei.

Moderator; For eksempel ranskurs?

Respondent; Vi hadde det på Kjevik så sjefen forventer kanskje at jeg kan det allerede.

Moderator; Hva liker du best med Deli de Luca som arbeidsgiver?

Respondent; Som arbeidsplass. Det er så vanskelig å si for det er ikke sånn at jeg tenker positivt ”å nå skal jeg endelig på jobb, ”, eller ”jeg skal jobbe, så gøy”. Samtidig tenker jeg heller ikke negativt ”å jeg hater jobben min” eller at det er ork å dra på jobb. Jeg tenker at nå skal jeg på jobb, og det er greit. Jeg er for det meste alene så forventer ikke at det skal være noe spesielt.

Moderator; Har du noe kontakt med kollegaene dine utenom jobb?

Respondent; Nei, ikke her. Det er så vanskelig å få til det sosiale fordi vi bare er på vakt alene.

Vedlegg V

Moderator; Føler du at det er annerledes i andre Deli butikker?

Respondent; ja da jeg jobbet på Kjevik hadde jeg mer kontakt med de andre utenfor jobben. Da fikk jeg mange venner. Da merket jeg at da var det gøy å komme på jobb, ”å vi skal jobbe sammen” og sånt.

Moderator; Føler du at du hadde vært mer motivert til å gå på jobb dersom du hadde vært flere ansatte på vakt?

Respondent; Kanskje litt. Det hadde vært deilig å ikke måtte stå der alene. Hvis det er helt stille og det ikke er noe å gjøre, så står man bare der (latter).

Moderator; Hva er du syntes er minst morsomt å gjøre på jobb?

Respondent; Det må være å stå i kassen (Latter). Det er det.

Moderator; Det er et ærlig svar det (latter). Er det på grunn av kundene eller er det fordi det er kjedelig å stå der?

Respondent; Det er litt kjedelig å stå der (latter). Jeg vil helst gjøre andre ting. Jeg er en person som liker å ha noe å gjøre. Gå frem og tilbake og fikse og ordne, ikke bare stå stille i kassen og smile.

Moderator; Ja, du liker å være aktiv?

Respondent; Ja veldig.

Moderator; Hva er du best på?

Respondent; Jeg får komplimenter for å være ryddig og flink til å fylle på med varer.

Moderator; Ja, du er strukturert?

Vedlegg V

Respondent; Ja.

Moderator; Får du noe tilbakemeldinger på arbeidet du gjør?

Respondent; Ja jeg gjorde det på Kjøvik fordi det var flere på jobb. Da var det flere som kom og så ”å det er så deilig å jobbe med deg”, ”du er så flink”. Men her er det ingen som jobber med deg, og ingen som bryr seg. Så har ikke fått mye tilbakemeldinger.

Moderator; Får du noen som helst form for konstruktiv kritikk?

Respondent; Nei. Det har jeg ikke fått.

Moderator; Føler du at sjefen din ser deg? At hun kjenner deg?

Respondent; Nei ikke så veldig. Jeg har ikke jobbet der så lenge.

Moderator; Kunne du ønske at du ble bedre sett?

Respondent; Ja, eller jeg vet ikke. Jeg tenker ikke så mye på det.

Moderator; Nei.

Moderator; Får du noen tilbakemeldinger av sjefen din?

Respondent; Ja, jeg har... (drar litt på det). Hun har sagt til meg at jeg er flink, men ikke konkrete tilbakemeldinger.

Moderator; Ønsker du at du fikk mer tilbakemelding på arbeidet du gjør?

Respondent; Det hadde jo ikke skadet (latter).

Moderator; Men har dere noen medarbeidersamtaler hvor det er avsatt tid til at du og lederen din snakker om arbeidsforholdet og fremtiden?

Vedlegg V

Respondent; Nei, jeg har ikke hatt medarbeidersamtale.

Moderator; Har dere fått tilsendt noen medarbeiderundersøkelser?

Respondent; Nei det har vi heller.

Moderator; Syntes du det er interessant å jobbe for Deli de Luca?

Respondent; Eh, ja. Eller jeg vet ikke (latter). Jeg står i kassen. Vet ikke om det er interessant da.

Moderator; Hva kunne blitt gjort for at du skulle oppleve det som mer interessant?

Respondent; Flere på jobb hadde gjort det mer interessant. Men jeg forstår at hun ikke kan sette flere på jobb når vi ikke har så mye å gjøre.

Moderator; Hva motiverer deg på jobb?

Respondent; Det er egentlig det å gjøre mest mulig for den neste som kommer på jobb. Så når den personen kommer så får jeg skryt for at jeg har gjort noe ekstra.

Moderator; Hva slags ting er det du gjør da?

Respondent; da gjør jeg ekstra ting, som egentlig ikke er min rutine. For eksempel at jeg fyller på kjølelageret eller fyller på med ekstra varer i ferskvaredisken.

Moderator; Opplever du at folk gjør det samme tilbake?

Respondent; det er stor forskjell på denne avdelingen og kjevik. Der var det flinke medarbeidere. Men her merker jeg at folk kommer på jobb med en innstilling om at de bare skal stå i kassen og passe på butikken. Så går de hjem. Da mister du motivasjonen.

Moderator; Jeg det skjønner jeg. Men hva føler du når du kommer på jobb og andre ansatte ikke gjør det samme som deg? For det virker som du er flink til å gjøre ekstraarbeid.

Vedlegg V

Respondent; Det er ikke gøy, men jeg forventer ikke at andre gjør noe ekstra. Spesielt her. Det er stor forskjell fra der jeg var. Folk gjør ikke det som skal gjøres.

Moderator; så du blir heller overrasket dersom noen har gjort noe ekstra?

Respondent; Ja, mye blir gjort halvveis. Når det ikke blir gitt tilbakemeldinger på det, så fortsetter de ansatte å gjøre det halvveis.

Moderator; Tror du at de ansatte hadde gjort en større innsats dersom dere fikk bedre tilbakemeldinger?

Respondent; kanskje.

Moderator; Føler du at du får brukt dine sterke sider på jobb?

Respondent; Ja....

Moderator; Hva slags positive sider?

Respondent; Jeg kan være hyggelig mot kunder, smile. Ja. Når jeg har en god dag.

Moderator; Hva hvis du har en dårlig dag?

Respondent; Da er det vanskelig å fake et smil og bare stå der.

Moderator; Har du noe ansvar i butikken, bortsett fra de vanlige arbeidsoppgavene?

Respondent; Nei.

Moderator; Kunne du ønske deg mer ansvar?

Respondent; Nei (latter).

Vedlegg V

Moderator; Nei det er jo helt greit det. Er det andre bortsett fra sjefen din som har ansvar?

Respondent; Ja vi har en assisterende daglig leder.

Moderator; Hva innebærer hennes ansvar?

Respondent; Jeg visste egentlig ikke at hun hadde mer ansvar enn oss andre. Hun er ikke en bra leder. Hun gjør ikke noe for at vi skal følge henne. Hun prøver ikke å være et forbilde og følger oss heller ikke opp. Jeg trodde ikke hun hadde noen spesiell stilling egentlig.

Moderator; Hva kunne hun gjort annerledes?

Respondent; Hun kunne gjort mer. Hun kunne vært konsistent. Hun sier en ting, men gjør noe annet. En dag er kjølelageret veldig ryddig, en annen så bryr hun seg ikke.

Moderator; Føler du at du kan snakke med henne dersom du trenger det?

Respondent; Egentlig ikke nei.

Moderator; Kan du gå til daglig leder og snakke dersom du trenger det?

Respondent; Ja. jeg ser på henne som en sjef. Når hun sier hun skal gjøre noe, så gjør hun det.

Moderator; Liker du å jobbe sammen med din daglige leder (de gangene dere jobber sammen)?

Respondent; Ja jeg liker å jobbe med henne. Hun gjør mye ekstra.

Moderator; Ser hun deg som person eller ser hun deg som en ansatt?

Respondent; Jeg vet ikke. Vi snakker ikke om spesielt annet enn jobb egentlig. Så hun ser meg vel som ansatt.

Vedlegg V

Moderator; Vet hun hva du studerer?

Respondent; Ja, vi snakket litt i begynnelsen. Hun vet at jeg går på skole, men jeg tror ikke hun vet hva jeg studerer.

Moderator; Føler du nå, i forbindelse med eksamen, at du kan be om fri, og at hun tar hensyn til det?

Respondent; Ja jeg har sent en melding. Sendte henne en melding på lørdag. Det er mye skole nå før eksamen, og blir fort mye med skole på toppen av det. Jeg skal egentlig maks jobbe 20 timer i uken, men jeg jobber mer. Så jeg sendte henne melding hvor jeg ber om fri før eksamen, men jeg har ikke fått noe svar enda.

Moderator; Hva tror du hun svarer?

Respondent; Nei (latter). Også har jeg spurt om fri på onsdag, for da skal jeg jobbe i praksis. Det har jeg heller ikke fått svar på. Jeg er satt opp fra 7-3 på deli, men skal i praksis fra 8 og utover dagen. Jeg tenker at jeg skal jo ikke på jobb på onsdag, jeg skal jo jobbe i praksis. Så jeg må kanskje ringe henne i morgen.

Moderator; Ja da er det jo viktig for deg å få et svar (latter).

Moderator; Opplever du at du har flere muligheter i Deli de Luca?

Respondent; Nei.

Moderator; Er det noen tydelig karrierevei for andre som ønsker seg videre?

Respondent; Som butikksjef?

Moderator; Ja, for eksempel butikksjef, skiftleder eller hovedkontoret.

Respondent; Ja, det var en som jobbet med oss på Kjevik. Hun ble sjef rett etter at hun hadde begynt. Hun klarte det ikke da.

Vedlegg V

Moderator; Hun fikk vertfall muligheten til å prøve seg da.

Respondent; Ja det var jo bra.

Moderator; Hva vil du videre?

Respondent; *Jeg vil jobbe i utlandet som sosionom. Helst i Etiopia.*

Moderator; Ja. Så spennende.

Moderator; Hvor lenge er det realistisk at du fortsetter i Deli de Luca?

Respondent; *Jeg tenker 4 år kanskje. Til jeg er ferdig med å studere.*

Moderator; Ønsker du deg mer ansvar fremover?

Respondent; *Nei, jeg vil egentlig fortsette sånn det er nå.*

Moderator; Du sier du egentlig skal jobbe 20 timer i uken, men at du nå jobber nærmere 40 timer?

Respondent; *Ja. Det er mange som er sykemeldt. Spesielt en har vært sykemeldt over lang tid. Så vi mangler folk.*

Moderator; Er det vanskelig å få folk til å stille opp?

Respondent; *Litt, ja. Nå får vi ikke lov til å bytte vakter individuelt. Det er litt dumt.*

Moderator; Du kan bytte dersom du går igjennom daglig leder?

Respondent; *Ja, men hun sier mye nei nå. Hun orker ikke styre mer med det nå.*

Vedlegg V

Moderator; Hvor lang tid i forveien kommer vaktlistene ut? Eller har du faste vakter hver uke?

Respondent; det er veldig forskjellig. Det kommer inn mye klager etter at listene blir lagt ut, og da blir det mye endringer underveis. Plutselig kan jeg gå inn og se at listene er blitt endret. Jeg visste for eksempel ikke at jeg skulle jobbe i går, før fredag.

Moderator; Nei okei. Men føler du at du kan si nei dersom sjefen din ringer og spør om du kan jobbe?

Respondent; Jeg er en person som har vanskelig for å si nei. Så da sender jeg henne heller melding (latter)

Moderator; Ja jeg skjønner at det er lettere å si nei over melding.

Moderator; Men føler du at det blir akseptert dersom du sier nei til å jobbe ekstra?

Respondent; Det burde være ok å si nei, men jeg føler jeg må si ja til å jobbe for å få nok vakter i fremtiden.

Moderator; Er det et ansvar du føler?

Respondent; Ja jeg føler at det viktig at jeg stiller opp. Hvis jeg er en av dem som ofte sier nei, også plutselig så trenger jeg vakter, så får jeg kanskje ikke det.

Moderator; Så det er mest for din egen del?

Respondent; Også for andre. Hvis de virkelig trenger hjelp så er det viktig at jeg stiller opp, dersom jeg ikke skal noe spesielt.

Moderator; Er det mange andre som tar på seg ekstra vakter på avdelingen?

Respondent; nei, det er ikke mange som stiller opp på avdelingen. Så det bidrar til at jeg føler et ekstra ansvar.

Vedlegg V

Moderator; Ja det skjønner jeg da.

Moderator; Liker du å lære nye ting? Og lærer du fortsatt nye ting på deli?

Respondent; Ja jeg liker å lære nye ting,

Moderator; Lærer du fortsatt på Deli de Luca?

Respondent; Nei, Nei ikke når jeg tenker over det. Men jeg føler ikke jeg får muligheten til å lære så mye nytt siden jeg hele tiden står alene.

Moderator; Du sa dere har noen dager med opplæring i starten. Har dere kurs eller møter hvor dere lærer om de nye produktene som kommer inn, eller lærer mer om produktene deres?

Respondent; Vi har hatt ett personalmøte. Men der fikk vi ingen spesiell opplæring.

Moderator; Hva var det som ble gått igjennom på det møtet?

Respondent; Vi diskuterte mersalg, og hva vi kan gjøre for å øke salget på avdelingen.

Moderator; På det personalmøtet, var det åpent for dere til å komme med innspill?

Respondent; Ja det var det.

Moderator; Var det noen som gjorde det?

Respondent; De fleste satt der og hørte på. Det var kanskje to som var aktive og kom med forslag.

Moderator; Ble det gjort noe med deres forslag?

Respondent; Det er vanskelig å si. Jeg er bare på jobb også går jeg hjem. Reflekterer ikke så mye over endringer.

Vedlegg V

Moderator; Har du vært på arrangerte kurs tidligere?

Respondent; Ikke her, men på Kjevik. Hvor gründerne var innom og holdt kurs.

Moderator; Hvordan opplevde du det?

Respondent; Jeg syntes det var veldig lærerikt faktisk.

Moderator; Hva var det de snakket om da?

Respondent; De snakket generelt om deli de Luca og deres historie. De er veldig opptatt av å skille seg ut. Det var spennende å lære om deres bakgrunn og bakgrunnen til Deli. Det var sånn at jeg merket meg mer motivert, og kjente at dette var et kult sted å jobbe.

Moderator; Skulle du ønske at det ble arrangert mer kurs?

Respondent; Ja. Vi fikk veldig mye nytte av det.

Moderator; Har dere noe kontakt med hovedkontoret på avdelingen du er nå?

Respondent; Ja distriktssjefen kommer ofte innom.

Moderator; Hva er det han gjør når han er innom?

Respondent; Han ser om alt er som det skal være. Ofte sier han ifra at han skal komme, og da vasker og ordner sjefen min mye. Men så kommer han ikke alltid (latter). Så vi vet egentlig ikke når han kommer innom.

Moderator; Men når han er innom, prater han med deg også hvis du er på jobb?

Respondent; Ja jeg kjenner han fra da jeg jobbet på Kjevik, så han hilser alltid og spør hvordan det går her.

Vedlegg V

Moderator; Så bra.

Moderator; Har dere noen konkurranser?

Respondent; Her? Ja vi har noen konkurranser. Vi har en som går ut på HØPPA. At man skal følge den (latter). Også har vi konkurranser på mersalg. Akkurat nå er det en salgskonkurranse på hvem som selger flest nysmurte bagetter.

Moderator; Ja. Så dere smører bagetten selv i butikken?

Respondent; Ja, på morgenen.

Moderator; Er det da sånn at dere kan velge selv og lage en egen vri på bagetten, eller har dere fått en oppskrift som dere skal følge?

Respondent; Nei det er en oppskrift vi har fått som forteller oss akkurat hvor mye vi skal ha på av hver ingrediens.

Moderator; Kunne du, hvis du hadde hatt en kjempe god ide, kommet med forslag?

Respondent; Ja jeg tror de er veldig åpne til å ta imot forslag.

Moderator; Det er bra.

Moderator; Føler du at hvis du får en vanskelig kunde eller noe kommer og klager på noe, at du bestemmer selv hvordan du løser den situasjonen?

Respondent; Både ja og nei.

Moderator; Ja og nei, hva mener du da?

Respondent; Hvis kunder kommer å klager på maten de har fått, så kan jeg spørre om de vil ha en nye eller om de vil ha noe annet. Det er bedre det enn at kunden sender inn klage.

Vedlegg V

Moderator; Men får du lov til å gi noe ekstra?

Respondent; Om jeg får gi han noe ekstra?

Moderator; Hvis du har en kjempe sint kunde, kan du da gi en ny vare og for eksempel legge til en gratis kaffe?

Respondent; Nei det tror jeg ikke. Jeg vet ikke om det er riktig da (latter).

Moderator; Nei vi bare lurer, vi vet ikke (latter).

Moderator; Er det noe spesielt du opplever på jobb som du vil fortelle oss om?

Respondent; *Jeg opplever at mange slutter.*

Moderator; Vet du hvorfor de slutter?

Respondent; *Jeg vet ikke. Jeg merker en stor forskjell på 7elev og Deli. De er ikke så opptatt av renhold og rutiner.*

Moderator; Jaha

Respondent; *Ja de var mye slappere på 7eleven, mens Deli er veldig mye strengere. Det kan bli litt mye kanskje. Når det gjelder evaluering.*

Moderator; Hva blir dere evaluert på?

Respondent; *Vi blir evaluert på HØPPA og mersalg. Også blir butikken evaluert. Hvordan den ser ut, renhold også. 100% er den beste scoren man kan få, og da inngår både evaluering av den eller de ansatte og evaluering av butikken. Så det er en total score. Også for vi kommentarer på hvordan vi ble oppfattet av kunden.*

Moderator; Vet du hvor ofte dere blir evaluert?

Vedlegg V

Respondent; Eh, hvertfall på Kjevik var det en gang i uken.

Moderator; Hva føler du når du får en god evaluering?

Respondent; En god evaluering er deilig. Det er godt. Du har litt motivasjon til å prestere.

Moderator; Du sa tidligere at du har strøket på HØPPA. Hvordan følte du det?

Respondent; Å få en dårlig evaluering er kjipt.

Moderator; Men tenker du over det?

Respondent; Jo, jobben påvirker meg. Litt etter hvert. Hvis jeg har hatt en dårlig dag på jobb, så kan det påvirke meg når jeg kommer hjem. Da tenker jeg kanskje litt ekstra igjennom det.

Moderator; Er det stor forskjell i lønn på Deli de Luca og 7eleven?

Respondent; Vi får jo ikke tillegg, lørdag eller søndag.

Moderator; Ikke natt?

Respondent; Natt får vi tillegg for. Men jeg fikk tillegg på Kjevik fordi på 7eleven så har de tillegg og vi som jobbet der før de byttet butikk fikk med oss det tillegget videre til Deli de Luca. Men de nye ansatte der fikk ikke tillegg.

Moderator; Føler du at det påvirker deg når kollegaene dine slutter?

Respondent; Ja litt. Det påvirker jo arbeidsdagen fordi man må lære opp nye. Men man vet jo ikke hvem som kommer. Den nye er kanskje enda bedre.

Moderator; Syntes du det er gøy å ha noen på opplæring?

Respondent; Jeg syntes det er gøy å ha en opplæring. Da får jeg følelsen av å være litt sjef.

Vedlegg V

Moderator; Ja ikke sant.

Moderator; Hadde du trivdes med å ha et opplæringsansvar?

Respondent; Eh ja..

Moderator; Sånn at når det kommer nye så er det du som har ansvaret for å lære dem opp

Respondent; Det hadde vært veldig gøy.

Moderator; Hadde det påvirket motivasjonen din til å gå på jobb?

Respondent; Ja for da hadde jeg på en måte fått brukt mer av meg selv. Det hadde vært noe nytt.

Moderator; Føler du at jobben din er sikker? Altså at du får fortsette så lenge du har et ønske om å jobbe der?

Respondent; Ja jeg føler at jobben er sikker.

Moderator; Føler du at du må gjøre noe ekstra for at den skal være sikker?

Respondent; Når du er på jobb så må du gjøre det som skal gjøres. Du får ikke betalt for å stå der å henge. Så da tenker jeg ikke at det er noe ekstra jeg gjør. Jeg er på jobb for å jobbe. Det er det man skal gjøre tenker jeg (latter).

Moderator; Ja det burde jo være sånn for alle (latter).

Moderator; Vi spurte deg innledningsvis om en opplevelse som har gjort deg glad på jobb. Etter det vi har snakket om nå, er det noen annen opplevelse du vil trekke frem?

Respondent; Som har gjort meg glad?

Moderator; Ja. En opplevelse som har fått deg til å føle at du trives.

Vedlegg V

Respondent; Jeg har mange minner fra Kjevik, men ikke så mange her.

Moderator; Hva slags minner er det du har fra Kjevik da?

Respondent; Vi som jobbet sammen var gode venner. Der var jeg fri til å være meg selv på jobb. Jeg hadde noen å snakke med, samtidig som vi fikk gjort mye. Vi kunne vi dele oppgaver og rutiner.

Moderator; En opplevelse som har gjort at du har følt deg dårlig da?

Respondent; Det må også være fra Deli på Kjevik. Det var to kiosker der, en ute og inne. Og på den ute så ble det ansatt en veldig streng og sur sjef. Hun hadde veldig humørsvingninger, og så lagde mye drama og snakket bak ryggen på de ansatte. Hun var ganske ung da.

Moderator; Og det her var sjefen?

Respondent; Ja. Hun er fortsatt sjef der.

Moderator; Å ja.

Respondent; Hun ringte alltid tidlig på morgenen og kjeftet. Du kan ikke ringe på morgenen, du må vente til dagen. Du kan ikke ringe klokken 5 på morgenen. Nei. Det var en gang vi hadde vasket og stengt, også kom hun på morgenen, og da sa hun at det så ut som en gutt hadde stengt der (latter).

Så etter en stund så var jeg så lei av å jobbe der, for jeg var ikke vant til å få kjeft og klager. Så jeg byttet over til butikken inne.

Moderator; På grunn av sjefen?

Respondent; Ja på grunn av sjefen. Og det var mange som sluttet på grunn av henne.

Moderator; Men hun er der fortsatt?

Vedlegg V

Respondent; Ja hun er der fortsatt.

Moderator; Men hvordan liker du din nåværende sjef?

Respondent; Jeg liker henne. Spesielt i forhold til den tidligere sjefen.

Moderator; Hvis du skulle nevnt noen bra ting med det å jobbe i Deli?

Respondent; Noen bra ting?

Moderator; Ja...

Respondent; Eh, at de er veldig opptatt av kundene. Det syntes jeg er veldig bra. De vil ikke at det er sure og demotiverte ansatte som møtes kundene. Kunden skal ha den beste opplevelsen. Det syntes jeg er veldig bra.

Også syntes jeg at selve produktene er veldig bra. Spesielt i forhold til Narvesen og 7eleven. Vi er jo der oppe forhold til dem (hever armen).

Moderator; Interesserer du deg for de nye produktene dere får inn?

Respondent; Litt. Ja jeg følger med litt. Det er spennende å prøve de nye produktene. Akkurat nå er det Aloe Vera vann og Kokkosvann. Det er gøy med produkter man ikke får tak i over alt.

Moderator; Ja det er jo det som er så kult med Deli, for dere har så mange produkter så vi bare kan få tak i hos dere.

Respondent; Ja det syntes jeg og.

Moderator; Får dere spise produkter fra jobb til lunsj, eller må dere kjøpe?

Respondent; Vi må kjøpe det.

Vedlegg V

Moderator; Men har dere innlagte pauser? Har dere et eget pauserom hvor du kan sette deg ned og spise?

Respondent; Ikke når du jobber alene. Da må jeg sette meg bak kassen på en stol eller noe sånt.

Moderator; Ja så de har satt en stol bak der så dere kan sette dere ned.

Respondent; Ja. Men vi har jo ikke innlagte pauser når vi jobber der alene. Hvis det er mye folk så er vi nødt til å stå der og passe på.

Moderator; Ja. Er det slitsomt, hvis du har jevnt med kunder hele dagen?

Respondent; Ja, men det har aldri skjedd (latter).

Moderator; Nei det har vel litt med byggingen som foregår utenfor butikken.

Moderator; Avslutningsvis, kunne du fortalt oss noe du opplever som negativt med det å jobbe for Deli?

Respondent; Det jeg har opplevd er at de kan være litt for strenge.

Moderator; Og da tenker du i forhold til dere dere blir evaluert på?

Respondent; ja, for eksempel at han distriktssjefen vi har at han kan være litt for direkte. Han er ikke flink til å ta ting privat. Han kan si ting foran folk.

Moderator; Og da er det kritikk eller?

Respondent; Ja. Han kan finne på å si ting direkte foran andre ansatte. Det burde vært sånn at man tok det privat. Og selv om de tar det på bakrommet, så kan jo jeg høre det når jeg står ute i butikken.

Vedlegg V

Her om dagen så var det en som byttet bort vekten sin til meg, også hadde ikke sjefen godkjent det. Men han hadde reist til Tyskland. Også da han kom tilbake så var sjefen veldig sur. Men det var jo noen som hadde vært på jobb den dagen jeg hadde jo tatt vekten hans.

Moderator; Ja

Respondent; Så da skjønner jeg ikke at det var et så stort problem. Så lenge det er noen på jobb. Også tok de han bak og kjeftet på han. Men de skal jo ikke kjefte.

Moderator; og det gjorde de mens du var i butikken?

Respondent; Ja det var mens jeg var i butikken. De var jo bak, men jeg kunne høre alt.

Moderator; Snakket du med han etterpå?

Respondent; Ja jeg snakket med han. Han var veldig lei seg. Men han er også en person som skriker tilbake.

Moderator; Men når de er så direkte i tilbakemeldingene i forhold til kritikk, er de like åpne med å gi dere ros?

Respondent; Eh, jeg føler ikke at han distriktssjefen er ikke spesielt flink. Han hilser. Jeg har ikke hatt noe problem med han. Han er veldig hyggelig. Men jeg blir jo skeptisk når jeg ser hvordan han er mot andre.

Moderator; Hvis du kunne ønske deg en ting fra Deli de Luca, som hadde gjort at du hadde trivdes bedre. Hva ville det ha vært?

Respondent; Det må være flere ansatte, for å skape et bedre arbeidsmiljø.

Moderator; Ja, er stor forskjell på det å jobbe alene, og det å være flere sammen.

Respondent; Ja arbeidsdagene går så mye raskere (latter).

Respondent; Også kunne jeg ønske at vi hadde flere kurs.

Vedlegg V

Moderator: Supert! Tusen takk for at du stilte opp, vi er kjempe takknemlige for at du tok deg tid til å bli intervjuet. Dersom du lurer på noe eller kommer på noe du gjerne vil fortelle oss ved en senere anledning er det bare å ta kontakt.

Vedlegg V

Respondent II - kodet versjon

28.04.14

17:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervju-lokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjenning for båndopptak.

Moderator; Hvis det noe du lurer på, eller det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg. Det er ikke noen riktige eller gale svar, vi er kun ute etter din personlige mening.

Moderator; Har du noen spørsmål før vi setter i gang?

Respondent; Hva er det dere studerer?

Moderator; Vi studerer HR og personalledelse. (Def HR). Grunnen til at vi vil intervju deg, er fordi vi har lyst til å høre hvordan dere Deli ansatte syntes det er å arbeide for Deli de Luca.

Moderator; Vi regner med at intervjuet vil ta halvannen til to timer.

Moderator; Kan du innledningsvis fortelle om en gang som har gjort deg glad på jobb?

Respondent; (Nervøs latter). Det må være sist jeg snakket med sjefen på telefonen. At det gikk så greit. Vi hadde hatt en diskusjon tidligere angående jobb. Jeg hadde byttet vaktene mine. Så sendte hun medling til meg og sa at jeg ikke fikk bytte ut vaktene mine de dagene. Jeg hadde allerede planlagt å reise til Kristiansand. Så etterpå tenkte jeg at jeg bare måtte ringe og snakke med henne på telefonen, istedenfor å bare ta det over melding. Også snakket vi også gikk det greit. Jeg fikk en dag fri i tillegg til en ekstra dag.

Vedlegg V

Moderator; Så bra.

Respondent; Så da ble jeg veldig glad. Hun fortalte hvor tøft det var på jobb, at folk bare bytter ut. Det var derfor hun satte ned foten. Da skjønte jeg det bedre.

Moderator; Så kunne du fortelle meg om en opplevelse som har gjort at du ikke følte deg fullt så bra på jobb?

Respondent; ehm, ja. Det var vel da jeg fikk melding en gang. Fordi vi har sånn HØPPA. Jeg vet ikke om dere har hørt om HØPPA?

Moderator; Ja det kjenner vi til.

Respondent; angående det at jeg hadde strøket tre ganger på en uke på rad. Eller to ganger i løpet av en uke var det. Jeg tenkte shit (ler nervøst). Jeg må ha hatt en veldig dårlig dag. Så ja, det var ikke noe gøy. Men sjefen fikk det til å virke som det gikk greit. Hun bare sa at hun kjenner meg, så det er greit (latter). Bare tenk på det til neste gang.

Moderator; Så bra. Hvis du kunne fortalt litt om deg selv. Du har sagt at du studerer, men hvor kommer du fra, familie...

Respondent; Ja, jeg kommer fra Etiopia. Også har jeg bodd på Sørlandet siden jeg var 11 år. Også ja, mamma bor på Sørlandet, utenfor Lillesand. Så flyttet jeg til Oslo i august.

Moderator; Flyttet du hit alene?

Respondent; Ja.

Moderator; Flyttet du hit på grunn av studier, eller på grunn av jobb?

Respondent; Flyttet for å studere.

Moderator; Så du flyttet da du hadde kommet inn på skole?

Vedlegg V

Respondent; Ja. Jeg jobbet på Deli de Luca på Kjevik flyplass før. Så ringte sjefen til sjefen jeg har i dag, og spurte om jeg kunne flytte over til den avdelingen jeg er på i dag.

Moderator; Så flott! Så da slapp du å søke på nytt?

Respondent; Ja, det var veldig greit.

Moderator; Hva slags interesser har du?

Respondent; Jeg spiller fotball. Trener for det meste. Driver med idrett og sånt. Henger med venner, men det blir det ikke så mye av nå på grunn av at jeg for det meste leser og studerer.

Moderator; Hvor lenge har du jobbet i Deli de Luca, hvis du inkluderer tiden på Kjevik?

Respondent; I ett og et halvt år.

Moderator; Da du søkte første gangen, søkte du da konsekvent på Deli de Luca?

Respondent; Nei jeg jobbet på 7eleven på Kjevik først. Men så ble 7 eleven omgjort til Deli de Luca. Så da fikk alle vi ansatte automatisk jobb der.

Moderator; Hvordan opplevde du den prosessen?

Respondent; Eh, jeg var ikke så mye med på det, fordi jeg var i Etiopia da de gjorde om. Så jeg kom tilbake til et sted til et nytt sted, hvor alle hadde lært kassen og sånt. Det var litt stress. Jeg hadde jobbet på 7eleven i to år, også skulle begynne på nytt. Men jeg kom inn i det.

Moderator; Fikk du noen opplæring selv om du ikke var der i omleggingsprosessen?

Respondent; Ja, jeg fikk litt opplæring, men det var mange som strevde med det selv så jeg måtte klare meg på egenhånd.

Moderator; Kunne du ønske at du hadde fått mer støtte og oppfølging i denne prosessen?

Vedlegg V

Respondent; Eh litt kanskje. Jeg er en sånn person som liker å få så mye støtte. Jeg liker å prøve selv.

Moderator; Ja...

Respondent; jeg er ikke en sånn som liker å bli opplært til ting (latter).

Moderator; Føler du at det er sånn det fungerer i Deli de Luca, at man må tilegne seg kunnskap på egenhånd?

Respondent; Ja det er litt sånn. Man må være flink og følge med når man er på opplæring. Det tar tid. Det er ikke sånn at du kommer inn i det i løpet av de to dagene som er satt av til opplæring. Det tar tid.

Moderator; Er det vanskelig?

Respondent; Jeg syntes ikke det var så veldig vanskelig. Men det kan være vanskelig for andre kanskje.

Moderator; når dere har nyansatte i butikken, hjelper du da den nye med å komme inn i rutinene?

Respondent; Jeg gjorde det på Kjevik, fordi vi var alltid to eller tre på jobb. Her er det vanskelig fordi vi er alene i hverdagene, og da må man på en måte være igjen etter jobb for å hjelpe personen.

Moderator; så når du er nyansatt så begynner du omtrent alene med en gang?

Respondent; ja, det blir vel etter to ganger med opplæring så står du i kassen alene. Det blir man nødt til. Man må bare kaste seg ut i det. Hvis ikke du føler du er klar så blir du aldri klar.

Moderator; Tror du det kan være skremmende for mange?

Vedlegg V

Respondent; ja, kanskje litt (latter)

Moderator; Men hvis du kommer opp i en vanskelig situasjon eller det oppstår et problem, enten med kunder eller kassen, hva gjør du?

Respondent; det er vanskelig.

Moderator; men hva gjør du?

Respondent; Jeg ringer vel til sjefen in.

Moderator; Du prøver å få tak i henne ja.

Moderator; Har dere hatt noen kurs eller gått gjennom hva man skal gjøre i vanskelige situasjoner?

Respondent; Nei, ikke her. Jeg må tenke meg om. Nei.

Moderator; For eksempel ranskurs?

Respondent; Vi hadde det på Kjevik så sjefen forventer kanskje at jeg kan det allerede.

Moderator; Hva liker du best med Deli de Luca som arbeidsgiver?

Respondent; Som arbeidsplass. Det er så vanskelig å si for det er ikke sånn at jeg tenker positivt ”å nå skal jeg endelig på jobb, ”, eller ”jeg skal jobbe, så gøy”. Samtidig tenker jeg heller ikke negativt ”å jeg hater jobben min” eller at det er ork å dra på jobb. Jeg tenker at nå skal jeg på jobb, og det er greit. Jeg er for det meste alene så forventer ikke at det skal være noe spesielt.

Moderator; Har du noe kontakt med kollegaene dine utenom jobb?

Respondent; Nei, ikke her. Det er så vanskelig å få til det sosiale fordi vi bare er på vakt alene.

Vedlegg V

Moderator; Føler du at det er annerledes i andre Deli butikker?

Respondent; ja da jeg jobbet på Kjevik hadde jeg mer kontakt med de andre utenfor jobben. Da fikk jeg mange venner. Da merket jeg at da var det gøy å komme på jobb, ”å vi skal jobbe sammen” og sånt.

Moderator; Føler du at du hadde vært mer motivert til å gå på jobb dersom du hadde vært flere ansatte på vakt?

Respondent; Kanskje litt. Det hadde vært deilig å ikke måtte stå der alene. Hvis det er helt stille og det ikke er noe å gjøre, så står man bare der (latter).

Moderator; Hva er du syntes er minst morsomt å gjøre på jobb?

Respondent; Det må være å stå i kassen (Latter). Det er det.

Moderator; Det er et ærlig svar det (latter). Er det på grunn av kundene eller er det fordi det er kjedelig å stå der?

Respondent; Det er litt kjedelig å stå der (latter). Jeg vil helst gjøre andre ting. Jeg er en person som liker å ha noe å gjøre. Gå frem og tilbake og fikse og ordne, ikke bare stå stille i kassen og smile.

Moderator; Ja, du liker å være aktiv?

Respondent; Ja veldig.

Moderator; Hva er du best på?

Respondent; Jeg får komplimenter for å være ryddig og flink til å fylle på med varer.

Moderator; Ja, du er strukturert?

Vedlegg V

Respondent; Ja.

Moderator; Får du noe tilbakemeldinger på arbeidet du gjør?

Respondent; Ja jeg gjorde det på Kjevik fordi det var flere på jobb. Da var det flere som kom og så ”å det er så deilig å jobbe med deg”, ”du er så flink”. Men her er det ingen som jobber med deg, og ingen som bryr seg. Så har ikke fått mye tilbakemeldinger.

Moderator; Får du noen som helst form for konstruktiv kritikk?

Respondent; Nei. Det har jeg ikke fått.

Moderator; Føler du at sjefen din ser deg? At hun kjenner deg?

Respondent; Nei ikke så veldig. Jeg har ikke jobbet der så lenge.

Moderator; Kunne du ønske at du ble bedre sett?

Respondent; Ja, eller jeg vet ikke. Jeg tenker ikke så mye på det.

Moderator; Nei.

Moderator; Får du noen tilbakemeldinger av sjefen din?

Respondent; Ja, jeg har... (drar litt på det). Hun har sagt til meg at jeg er flink, men ikke konkrete tilbakemeldinger.

Moderator; Ønsker du at du fikk mer tilbakemelding på arbeidet du gjør?

Respondent; Det hadde jo ikke skadet (latter).

Moderator; Men har dere noen medarbeidersamtaler hvor det er avsatt tid til at du og lederen din snakker om arbeidsforholdet og fremtiden?

Vedlegg V

Respondent; Nei, jeg har ikke hatt medarbeidersamtale.

Moderator; Har dere fått tilsendt noen medarbeiderundersøkelser?

Respondent; Nei det har vi heller.

Moderator; Syntes du det er interessant å jobbe for Deli de Luca?

Respondent; Eh, ja. Eller jeg vet ikke (latter). Jeg står i kassen. Vet ikke om det er interessant da.

Moderator; Hva kunne blitt gjort for at du skulle oppleve det som mer interessant?

Respondent; Flere på jobb hadde gjort det mer interessant. Men jeg forstår at hun ikke kan sette flere på jobb når vi ikke har så mye å gjøre.

Moderator; Hva motiverer deg på jobb?

Respondent; Det er egentlig det å gjøre mest mulig for den neste som kommer på jobb. Så når den personen kommer så får jeg skryt for at jeg har gjort noe ekstra.

Moderator; Hva slags ting er det du gjør da?

Respondent; da gjør jeg ekstra ting, som egentlig ikke er min rutine. For eksempel at jeg fyller på kjølelageret eller fyller på med ekstra varer i ferskvaredisken.

Moderator; Opplever du at folk gjør det samme tilbake?

Respondent; det er stor forskjell på denne avdelingen og kjevik. Der var det flinke medarbeidere. Men her merker jeg at folk kommer på jobb med en innstilling om at de bare skal stå i kassen og passe på butikken. Så går de hjem. Da mister du motivasjonen.

Moderator; Jeg det skjønner jeg. Men hva føler du når du kommer på jobb og andre ansatte ikke gjør det samme som deg? For det virker som du er flink til å gjøre ekstraarbeid.

Vedlegg V

Respondent; Det er ikke gøy, men jeg forventer ikke at andre gjør noe ekstra. Spesielt her. Det er stor forskjell fra der jeg var. Folk gjør ikke det som skal gjøres.

Moderator; så du blir heller overrasket dersom noen har gjort noe ekstra?

Respondent; Ja, mye blir gjort halvveis. Når det ikke blir gitt tilbakemeldinger på det, så fortsetter de ansatte å gjøre det halvveis.

Moderator; Tror du at de ansatte hadde gjort en større innsats dersom dere fikk bedre tilbakemeldinger?

Respondent; kanskje.

Moderator; Føler du at du får brukt dine sterke sider på jobb?

Respondent; Ja....

Moderator; Hva slags positive sider?

Respondent; Jeg kan være hyggelig mot kunder, smile. Ja. Når jeg har en god dag.

Moderator; Hva hvis du har en dårlig dag?

Respondent; Da er det vanskelig å fake et smil og bare stå der.

Moderator; Har du noe ansvar i butikken, bortsett fra de vanlige arbeidsoppgavene?

Respondent; Nei.

Moderator; Kunne du ønske deg mer ansvar?

Respondent; Nei (latter).

Vedlegg V

Moderator; Nei det er jo helt greit det. Er det andre bortsett fra sjefen din som har ansvar?

Respondent; Ja vi har en assisterende daglig leder.

Moderator; Hva innebærer hennes ansvar?

Respondent; Jeg visste egentlig ikke at hun hadde mer ansvar enn oss andre. Hun er ikke en bra leder. Hun gjør ikke noe for at vi skal følge henne. Hun prøver ikke å være et forbilde og følger oss heller ikke opp. Jeg trodde ikke hun hadde noen spesiell stilling egentlig.

Moderator; Hva kunne hun gjort annerledes?

Respondent; Hun kunne gjort mer. Hun kunne vært konsistent. Hun sier en ting, men gjør noe annet. En dag er kjølelageret veldig ryddig, en annen så bryr hun seg ikke.

Moderator; Føler du at du kan snakke med henne dersom du trenger det?

Respondent; Egentlig ikke nei.

Moderator; Kan du gå til daglig leder og snakke dersom du trenger det?

Respondent; Ja. jeg ser på henne som en sjef. Når hun sier hun skal gjøre noe, så gjør hun det.

Moderator; Liker du å jobbe sammen med din daglige leder (de gangene dere jobber sammen)?

Respondent; Ja jeg liker å jobbe med henne. Hun gjør mye ekstra.

Moderator; Ser hun deg som person eller ser hun deg som en ansatt?

Respondent; Jeg vet ikke. Vi snakker ikke om spesielt annet enn jobb egentlig. Så hun ser meg vel som ansatt.

Vedlegg V

Moderator; Vet hun hva du studerer?

Respondent; Ja, vi snakket litt i begynnelsen. Hun vet at jeg går på skole, men jeg tror ikke hun vet hva jeg studerer.

Moderator; Føler du nå, i forbindelse med eksamen, at du kan be om fri, og at hun tar hensyn til det?

Respondent; Ja jeg har sent en melding. Sendte henne en melding på lørdag. Det er mye skole nå før eksamen, og blir fort mye med skole på toppen av det. Jeg skal egentlig maks jobbe 20 timer i uken, men jeg jobber mer. Så jeg sendte henne melding hvor jeg ber om fri før eksamen, men jeg har ikke fått noe svar enda.

Moderator; Hva tror du hun svarer?

Respondent; Nei (latter). Også har jeg spurt om fri på onsdag, for da skal jeg jobbe i praksis. Det har jeg heller ikke fått svar på. Jeg er satt opp fra 7-3 på deli, men skal i praksis fra 8 og utover dagen. Jeg tenker at jeg skal jo ikke på jobb på onsdag, jeg skal jo jobbe i praksis. Så jeg må kanskje ringe henne i morgen.

Moderator; Ja da er det jo viktig for deg å få et svar (latter).

Moderator; Opplever du at du har flere muligheter i Deli de Luca?

Respondent; Nei.

Moderator; Er det noen tydelig karrierevei for andre som ønsker seg videre?

Respondent; Som butikksjef?

Moderator; Ja, for eksempel butikksjef, skiftleder eller hovedkontoret.

Respondent; Ja, det var en som jobbet med oss på Kjevik. Hun ble sjef rett etter at hun hadde begynt. Hun klarte det ikke da.

Vedlegg V

Moderator; Hun fikk vertfall muligheten til å prøve seg da.

Respondent; Ja det var jo bra.

Moderator; Hva vil du videre?

Respondent; *Jeg vil jobbe i utlandet som sosionom. Helst i Etiopia.*

Moderator; Ja. Så spennende.

Moderator; Hvor lenge er det realistisk at du fortsetter i Deli de Luca?

Respondent; *Jeg tenker 4 år kanskje. Til jeg er ferdig med å studere.*

Moderator; Ønsker du deg mer ansvar fremover?

Respondent; *Nei, jeg vil egentlig fortsette sånn det er nå.*

Moderator; Du sier du egentlig skal jobbe 20 timer i uken, men at du nå jobber nærmere 40 timer?

Respondent; *Ja. Det er mange som er sykemeldt. Spesielt en har vært sykemeldt over lang tid. Så vi mangler folk.*

Moderator; Er det vanskelig å få folk til å stille opp?

Respondent; *Litt, ja. Nå får vi ikke lov til å bytte vakter individuelt. Det er litt dumt.*

Moderator; Du kan bytte dersom du går igjennom daglig leder?

Respondent; *Ja, men hun sier mye nei nå. Hun orker ikke styre mer med det nå.*

Vedlegg V

Moderator; Hvor lang tid i forveien kommer vaktlistene ut? Eller har du faste vakter hver uke?

Respondent; det er veldig forskjellig. Det kommer inn mye klager etter at listene blir lagt ut, og da blir det mye endringer underveis. Plutselig kan jeg gå inn og se at listene er blitt endret. Jeg visste for eksempel ikke at jeg skulle jobbe i går, før fredag.

Moderator; Nei okei. Men føler du at du kan si nei dersom sjefen din ringer og spør om du kan jobbe?

Respondent; Jeg er en person som har vanskelig for å si nei. Så da sender jeg henne heller melding (latter)

Moderator; Ja jeg skjønner at det er lettere å si nei over melding.

Moderator; Men føler du at det blir akseptert dersom du sier nei til å jobbe ekstra?

Respondent; Det burde være ok å si nei, men jeg føler jeg må si ja til å jobbe for å få nok vakter i fremtiden.

Moderator; Er det et ansvar du føler?

Respondent; Ja jeg føler at det viktig at jeg stiller opp. Hvis jeg er en av dem som ofte sier nei, også plutselig så trenger jeg vakter, så får jeg kanskje ikke det.

Moderator; Så det er mest for din egen del?

Respondent; Også for andre. Hvis de virkelig trenger hjelp så er det viktig at jeg stiller opp, dersom jeg ikke skal noe spesielt.

Moderator; Er det mange andre som tar på seg ekstra vakter på avdelingen?

Respondent; nei, det er ikke mange som stiller opp på avdelingen. Så det bidrar til at jeg føler et ekstra ansvar.

Vedlegg V

Moderator; Ja det skjønner jeg da.

Moderator; Liker du å lære nye ting? Og lærer du fortsatt nye ting på deli?

Respondent; Ja jeg liker å lære nye ting,

Moderator; Lærer du fortsatt på Deli de Luca?

Respondent; Nei, Nei ikke når jeg tenker over det. Men jeg føler ikke jeg får muligheten til å lære så mye nytt siden jeg hele tiden står alene.

Moderator; Du sa dere har noen dager med opplæring i starten. Har dere kurs eller møter hvor dere lærer om de nye produktene som kommer inn, eller lærer mer om produktene deres?

Respondent; Vi har hatt ett personalmøte. Men der fikk vi ingen spesiell opplæring.

Moderator; Hva var det som ble gått igjennom på det møtet?

Respondent; Vi diskuterte mersalg, og hva vi kan gjøre for å øke salget på avdelingen.

Moderator; På det personalmøtet, var det åpent for dere til å komme med innspill?

Respondent; Ja det var det.

Moderator; Var det noen som gjorde det?

Respondent; De fleste satt der og hørte på. Det var kanskje to som var aktive og kom med forslag.

Moderator; Ble det gjort noe med deres forslag?

Respondent; Det er vanskelig å si. Jeg er bare på jobb også går jeg hjem. Reflekterer ikke så mye over endringer.

Vedlegg V

Moderator; Har du vært på arrangerte kurs tidligere?

Respondent; Ikke her, men på Kjevik. Hvor gründerne var innom og holdt kurs.

Moderator; Hvordan opplevde du det?

Respondent; Jeg syntes det var veldig lærerikt faktisk.

Moderator; Hva var det de snakket om da?

Respondent; De snakket generelt om deli de luca og deres historie. De er veldig opptatt av å skille seg ut. Det var spennende å lære om deres bakgrunn og bakgrunnen til Deli. Det var sånn at jeg merket meg mer motivert, og kjente at dette var et kult sted å jobbe.

Moderator; Skulle du ønske at det ble arrangert mer kurs?

Respondent; Ja. Vi fikk veldig mye nytte av det.

Moderator; Har dere noe kontakt med hovedkontoret på avdelingen du er nå?

Respondent; Ja distriktssjefen kommer ofte innom.

Moderator; Hva er det han gjør når han er innom?

Respondent; Han ser om alt er som det skal være. Ofte sier han ifra at han skal komme, og da vasker og ordner sjefen min mye. Men så kommer han ikke alltid (latter). Så vi vet egentlig ikke når han kommer innom.

Moderator; Men når han er innom, prater han med deg også hvis du er på jobb?

Respondent; Ja jeg kjenner han fra da jeg jobbet på Kjevik, så han hilser alltid og spør hvordan det går her.

Vedlegg V

Moderator; Så bra.

Moderator; Har dere noen konkurranser?

Respondent; Her? Ja vi har noen konkurranser. Vi har en som går ut på HØPPA. At man skal følge den (latter). Også har vi konkurranser på mersalg. Akkurat nå er det en salgskonkurranse på hvem som selger flest nysmurte bagetter.

Moderator; Ja. Så dere smører bagetten selv i butikken?

Respondent; Ja, på morgenen.

Moderator; Er det da sånn at dere kan velge selv og lage en egen vri på bagetten, eller har dere fått en oppskrift som dere skal følge?

Respondent; Nei det er en oppskrift vi har fått som forteller oss akkurat hvor mye vi skal ha på av hver ingrediens.

Moderator; Kunne du, hvis du hadde hatt en kjempe god ide, kommet med forslag?

Respondent; Ja jeg tror de er veldig åpne til å ta imot forslag.

Moderator; Det er bra.

Moderator; Føler du at hvis du får en vanskelig kunde eller noe kommer og klager på noe, at du bestemmer selv hvordan du løser den situasjonen?

Respondent; Både ja og nei.

Moderator; Ja og nei, hva mener du da?

Respondent; Hvis kunder kommer å klager på maten de har fått, så kan jeg spørre om de vil ha en nye eller om de vil ha noe annet. Det er bedre det enn at kunden sender inn klage.

Vedlegg V

Moderator; Men får du lov til å gi noe ekstra?

Respondent; Om jeg får gi han noe ekstra?

Moderator; Hvis du har en kjempe sint kunde, kan du da gi en ny vare og for eksempel legge til en gratis kaffe?

Respondent; Nei det tror jeg ikke. Jeg vet ikke om det er riktig da (latter).

Moderator; Nei vi bare lurer, vi vet ikke (latter).

Moderator; Er det noe spesielt du opplever på jobb som du vil fortelle oss om?

Respondent; *Jeg opplever at mange slutter.*

Moderator; Vet du hvorfor de slutter?

Respondent; *Jeg vet ikke. Jeg merker en stor forskjell på 7elev og Deli. De er ikke så opptatt av renhold og rutiner.*

Moderator; Jaha

Respondent; *Ja de var mye slappere på 7eleven, mens Deli er veldig mye strengere. Det kan bli litt mye kanskje. Når det gjelder evaluering.*

Moderator; Hva blir dere evaluert på?

Respondent; *Vi blir evaluert på HØPPA og mersalg. Også blir butikken evaluert. Hvordan den ser ut, renhold også. 100% er den beste scoren man kan få, og da inngår både evaluering av den eller de ansatte og evaluering av butikken. Så det er en total score. Også for vi kommentarer på hvordan vi ble oppfattet av kunden.*

Moderator; Vet du hvor ofte dere blir evaluert?

Vedlegg V

Respondent; Eh, hvertfall på Kjevik var det en gang i uken.

Moderator; Hva føler du når du får en god evaluering?

Respondent; En god evaluering er deilig. Det er godt. Du har litt motivasjon til å prestere.

Moderator; Du sa tidligere at du har strøket på HØPPA. Hvordan følte du det?

Respondent; Å få en dårlig evaluering er kjipt.

Moderator; Men tenker du over det?

Respondent; Jo, jobben påvirker meg. Litt etter hvert. Hvis jeg har hatt en dårlig dag på jobb, så kan det påvirke meg når jeg kommer hjem. Da tenker jeg kanskje litt ekstra igjennom det.

Moderator; Er det stor forskjell i lønn på Deli de Luca og 7eleven?

Respondent; Vi får jo ikke tillegg, lørdag eller søndag.

Moderator; Ikke natt?

Respondent; Natt får vi tillegg for. Men jeg fikk tillegg på Kjevik fordi på 7eleven så har de tillegg og vi som jobbet der før de byttet butikk fikk med oss det tillegget videre til Deli de Luca. Men de nye ansatte der fikk ikke tillegg.

Moderator; Føler du at det påvirker deg når kollegaene dine slutter?

Respondent; Ja litt. Det påvirker jo arbeidsdagen fordi man må lære opp nye. Men man vet jo ikke hvem som kommer. Den nye er kanskje enda bedre.

Moderator; Syntes du det er gøy å ha noen på opplæring?

Respondent; Jeg syntes det er gøy å ha en opplæring. Da får jeg følelsen av å være litt sjef.

Vedlegg V

Moderator; Ja ikke sant.

Moderator; Hadde du trivdes med å ha et opplæringsansvar?

Respondent; Eh ja..

Moderator; Sånn at når det kommer nye så er det du som har ansvaret for å lære dem opp

Respondent; Det hadde vært veldig gøy.

Moderator; Hadde det påvirket motivasjonen din til å gå på jobb?

Respondent; Ja for da hadde jeg på en måte fått brukt mer av meg selv. Det hadde vært noe nytt.

Moderator; Føler du at jobben din er sikker? Altså at du får fortsette så lenge du har et ønske om å jobbe der?

Respondent; Ja jeg føler at jobben er sikker.

Moderator; Føler du at du må gjøre noe ekstra for at den skal være sikker?

Respondent; Når du er på jobb så må du gjøre det som skal gjøres. Du får ikke betalt for å stå der å henge. Så da tenker jeg ikke at det er noe ekstra jeg gjør. Jeg er på jobb for å jobbe. Det er det man skal gjøre tenker jeg (latter).

Moderator; Ja det burde jo være sånn for alle (latter).

Moderator; Vi spurte deg innledningsvis om en opplevelse som har gjort deg glad på jobb. Etter det vi har snakket om nå, er det noen annen opplevelse du vil trekke frem?

Respondent; Som har gjort meg glad?

Moderator; Ja. En opplevelse som har fått deg til å føle at du trives.

Vedlegg V

Respondent; Jeg har mange minner fra Kjevik, men ikke så mange her.

Moderator; Hva slags minner er det du har fra Kjevik da?

Respondent; Vi som jobbet sammen var gode venner. Der var jeg fri til å være meg selv på jobb. Jeg hadde noen å snakke med, samtidig som vi fikk gjort mye. Vi kunne vi dele oppgaver og rutiner.

Moderator; En opplevelse som har gjort at du har følt deg dårlig da?

Respondent; Det må også være fra Deli på Kjevik. Det var to kiosker der, en ute og inne. Og på den ute så ble det ansatt en veldig streng og sur sjef. Hun hadde veldig humørsvingninger, og så lagde mye drama og snakket bak ryggen på de ansatte. Hun var ganske ung da.

Moderator; Og det her var sjefen?

Respondent; Ja. Hun er fortsatt sjef der.

Moderator; Å ja.

Respondent; Hun ringte alltid tidlig på morgenen og kjeftet. Du kan ikke ringe på morgenen, du må vente til dagen. Du kan ikke ringe klokken 5 på morgenen. Nei. Det var en gang vi hadde vasket og stengt, også kom hun på morgenen, og da sa hun at det så ut som en gutt hadde stengt der (latter).

Så etter en stund så var jeg så lei av å jobbe der, for jeg var ikke vant til å få kjeft og klager. Så jeg byttet over til butikken inne.

Moderator; På grunn av sjefen?

Respondent; Ja på grunn av sjefen. Og det var mange som sluttet på grunn av henne.

Moderator; Men hun er der fortsatt?

Vedlegg V

Respondent; Ja hun er der fortsatt.

Moderator; Men hvordan liker du din nåværende sjef?

Respondent; Jeg liker henne. Spesielt i forhold til den tidligere sjefen.

Moderator; Hvis du skulle nevnt noen bra ting med det å jobbe i Deli?

Respondent; Noen bra ting?

Moderator; Ja...

Respondent; Eh, at de er veldig opptatt av kundene. Det syntes jeg er veldig bra. De vil ikke at det er sure og demotiverte ansatte som møtes kundene. Kunden skal ha den beste opplevelsen. Det syntes jeg er veldig bra.

Også syntes jeg at selve produktene er veldig bra. Spesielt i forhold til Narvesen og 7eleven. Vi er jo der oppe forhold til dem (hever armen).

Moderator; Interesserer du deg for de nye produktene dere får inn?

Respondent; Litt. Ja jeg følger med litt. Det er spennende å prøve de nye produktene. Akkurat nå er det Aloe Vera vann og Kokkosvann. Det er gøy med produkter man ikke får tak i over alt.

Moderator; Ja det er jo det som er så kult med Deli, for dere har så mange produkter så vi bare kan få tak i hos dere.

Respondent; Ja det syntes jeg og.

Moderator; Får dere spise produkter fra jobb til lunsj, eller må dere kjøpe?

Respondent; Vi må kjøpe det.

Vedlegg V

Moderator; Men har dere innlagte pauser? Har dere et eget pauserom hvor du kan sette deg ned og spise?

Respondent; Ikke når du jobber alene. Da må jeg sette meg bak kassen på en stol eller noe sånt.

Moderator; Ja så de har satt en stol bak der så dere kan sette dere ned.

Respondent; Ja. Men vi har jo ikke innlagte pauser når vi jobber der alene. Hvis det er mye folk så er vi nødt til å stå der og passe på.

Moderator; Ja. Er det slitsomt, hvis du har jevnt med kunder hele dagen?

Respondent; Ja, men det har aldri skjedd (latter).

Moderator; Nei det har vel litt med byggingen som foregår utenfor butikken.

Moderator; Avslutningsvis, kunne du fortalt oss noe du opplever som negativt med det å jobbe for Deli?

Respondent; Det jeg har opplevd er at de kan være litt for strenge.

Moderator; Og da tenker du i forhold til dere dere blir evaluert på?

Respondent; ja, for eksempel at han distriktssjefen vi har at han kan være litt for direkte. Han er ikke flink til å ta ting privat. Han kan si ting foran folk.

Moderator; Og da er det kritikk eller?

Respondent; Ja. Han kan finne på å si ting direkte foran andre ansatte. Det burde vært sånn at man tok det privat. Og selv om de tar det på bakrommet, så kan jo jeg høre det når jeg står ute i butikken.

Vedlegg V

Her om dagen så var det en som byttet bort vekten sin til meg, også hadde ikke sjefen godkjent det. Men han hadde reist til Tyskland. Også da han kom tilbake så var sjefen veldig sur. Men det var jo noen som hadde vært på jobb den dagen jeg hadde jo tatt vekten hans.

Moderator; Ja

Respondent; Så da skjønner jeg ikke at det var et så stort problem. Så lenge det er noen på jobb. Også tok de han bak og kjeftet på han. Men de skal jo ikke kjefte.

Moderator; og det gjorde de mens du var i butikken?

Respondent; Ja det var mens jeg var i butikken. De var jo bak, men jeg kunne høre alt.

Moderator; Snakket du med han etterpå?

Respondent; Ja jeg snakket med han. Han var veldig lei seg. Men han er også en person som skriker tilbake.

Moderator; Men når de er så direkte i tilbakemeldingene i forhold til kritikk, er de like åpne med å gi dere ros?

Respondent; Eh, jeg føler ikke at han distriktssjefen er ikke spesielt flink. Han hilser. Jeg har ikke hatt noe problem med han. Han er veldig hyggelig. Men jeg blir jo skeptisk når jeg ser hvordan han er mot andre.

Moderator; Hvis du kunne ønske deg en ting fra Deli de Luca, som hadde gjort at du hadde trivdes bedre. Hva ville det ha vært?

Respondent; Det må være flere ansatte, for å skape et bedre arbeidsmiljø.

Moderator; Ja, er stor forskjell på det å jobbe alene, og det å være flere sammen.

Respondent; Ja arbeidsdagene går så mye raskere (latter).

Respondent; Også kunne jeg ønske at vi hadde flere kurs.

Vedlegg V

Moderator: Supert! Tusen takk for at du stilte opp, vi er kjempe takknemlige for at du tok deg tid til å bli intervjuet. Dersom du lurer på noe eller kommer på noe du gjerne vil fortelle oss ved en senere anledning er det bare å ta kontakt.

Vedlegg V

Respondent nummer IIII – kodet verjson

29.04.14

17:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervjulokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjennelse for båndopptak.

Moderator: Aller først ønsker jeg å spørre deg om du kan fortelle meg om en opplevelse som har gjort deg glad på jobb?

Respondent: Ehh.. Det var de jeg jobbet med. De var på min alder, to jenter. Vi hadde det veldig gøy på jobb.

Moderator: Jobbet dere ofte sammen?

Respondent: Ja, det gjorde vi, men vi jobbet også med sjefen. Så når ikke han var sammen med oss var det gøy på jobb.

Moderator: Kan du fortelle meg om en opplevelse som gjorde at du følte deg dårlig på jobb?

Respondent: Ja, sjefen min gjorde ofte så jeg ikke følte meg bra. Det var derfor jeg sluttet. Han fant på mange historier om oss som jobbet der, og baksnakket de ansatte med andre ansatte.

Moderator: Okej.. Kan du gi noen eksempler på hva han sa?

Respondent: Jeg vet ikke hva han sa om meg. Men han anklaget oss ofte for å ha stjålet fra butikken.

Vedlegg V

Moderator: Anklaget han dere for å stjele penger, mat?

Respondent: Alt! Også var det en gang han anklaget oss for å ha stjålet penger fra kassen. Men det viste seg at han hadde regnet feil.

Moderator: Herregud, er det mulig?

Respondent: Ja, det var mye sånt. Det var mye snakk om sånt. Også kunne han finne på at hun ene lå rundt med masse gutter, men det viste seg at ikke det heller var sant.

Moderator: Var det vanlig at han gjorde ting som dette?

Respondent: Jeg opplevde aldri at han sa noe om meg, men jeg ble fortalt av de andre ansatte at du aldri skal tro på alt han sier. Men han er så hyggelig mot sine kunder, men bak så er han ikke like hyggelig mot sine ansatte. Dette gjorde at jeg ikke kunne fortsette på Deli. Det gikk bare ikke.

Moderator: Du var der bare en måned?

Respondent: Ja, bare en måned, så sluttet jeg.

Moderator: Hva var hoved årsaken til at du sluttet?

Respondent: Det var han og hans oppførsel! Også hadde jeg en annen deltidsjobb som lå rett ved den Deli jeg var ansatt i. Når jeg fikk jobben på Deli så ble vi enige om at jeg skulle jobbe på Deli fire dager i uken. Men så endret han på det når jeg ble ansatt.

Moderator: Hvordan endret han på det?

Respondent: Han endret det til at jeg skulle jobbe hver eneste helg, altså annen hver på Deli og annen hver på det andre stedet jeg jobber. Så han gav meg et godt tilbud før jeg ble ansatt, men så ble det ikke sånn likevel. Og det går ikke for min del å jobbe hver helg!

Vedlegg V

Moderator: Hadde du noen mulighet for å påvirke sjefen din til å få de arbeidstidene du først var lovet?

Respondent: Ehh.. Nei, jeg sa til slutt fra at dette går ikke, jeg kan ikke jobbe hver eneste helg. Og da fikk jeg beskjed av han at det var opp til meg å løse. Da sa jeg til han at det er jo du som legger opp vaktskjemaene og jeg sier jo til deg at jeg ikke kan jobbe hver eneste helg. Men det var opp til meg å løse, kunne jeg ikke det så fikk jeg bare slutte!

Moderator: Dette var overaskende, og det høres jo ikke helt bra ut... Hadde du prøvetid?

Respondent: Ja, det gjorde jeg.

Moderator: Jobbet du da ut prøvetiden din, eller oppsigelses tiden din, eller sluttet du på dagen?

Respondent: Jeg sluttet direkte!

Moderator: Mhm.. OK.

Respondent: Jeg hadde egentlig en måned oppsigelsestid, men jeg gikk direkte.

Moderator: Var det greit for begge parter at det ble sånn?

Respondent: Ja, det var det!

Moderator: Men hva med de andre som jobber der. Hvorfor blir de igjen?

Respondent: Ja, de er de fortsatt. Det var nesten litt gøy. Jeg var der en måned og sa i fra til sjefen i løpet av den korte tiden. De andre sa bare at sånt må man bare tåle. Men de fortalte meg at det ofte kunne være mye greier med lønnen. Den kunne ofte komme for sent og ofte fikk man ikke betalt for alle timene man hadde jobbet.

Moderator: Men, herregud, det går jo ikke an! Er det han som eier butikken – altså er han franchise taker?

Vedlegg V

Respondent: Ja, det er det!

Moderator: Det er rart han oppfører seg sånn.. Vi har jo vært en del i kontakt med hovedkontoret og har fått signalisert at det er den aller beste Deli butikken og den med størst omsetting. Vi har også fått vite at han har blitt kåret til årets franchise taker.

Respondent: Ja, det stemmer! Han er veldig flink på det han gjør...

Moderator: Det er rart at han ikke kan betale lønn til sine ansatte i tide når han har størst omsetning...

Respondent: Ja, det er det! Han tenker mye på seg selv og på jobben. Han tenker ikke så mye på sine ansatte. Men selvfølgelig han legger ned mye jobb selv. Han er i butikken fra klokken fem om morgenen til klokken syv på kvelden. Så han legger ned mye tid i butikken.

Moderator: Er han mye sammen med dere i butikken, eller sitter han for det meste på kontoret?

Respondent: Han er begge steder, men mye nede hos oss. Også må han jo gjøre sine kontor oppgaver.

Moderator: Hva tror du er årsaken til at han er som han er?

Respondent: Jeg vet ikke.. Jeg har tenkt på det mange ganger. Men jeg har ingen anelse... Det er en veldig rar mann..

Moderator: Ja, det høres jo litt spesielt ut! Jeg ønsker å gå litt tilbake til starten av intervjuet, og lurere på om du kan fortelle litt om deg selv?

Respondent: Jeg kom til Norge i begynnelsen av oktober 2013, og jeg kom hit for å jobbe. Jeg tenkte at det var kjempe lett å få jobb i Norge. Alle svensker som reiser hit får jo jobb. Men jeg gikk frem til november uten jobb.

Vedlegg V

Moderator: Oi, hvordan klarte du deg da?

Respondent: Jeg hadde jobbet mye i Sverige før jeg dro, så jeg det var det som gjorde at jeg kunne gå uten jobb så lenge. Men jeg fikk jobb der jeg nå har heltidsstilling i november.

Moderator: Har du studert noe tidligere?

Respondent: Ja, jeg har gått på videregående.

Moderator: Har du noen flere venner som flyttet til Norge samtidig?

Respondent: Nei, men jeg hadde en som jeg hadde gått i klasse med tidligere som bor og jobber som aupair her. Så jeg hadde liksom en jeg kunne ta kontakt med når jeg var ny her.

Moderator: Det er bra, jeg tror man trenger noen når man flytter til et helt nytt land.

Respondent: Ja det trenger man absolutt! Det var godt å vite at man har noen å gå til.

Moderator: Søkte du konsekvent til Deli?

Respondent: Ehm.. Ja, det gjorde jeg. Men jeg jobbet også deltid i en annen type butikk. Så jeg ville ha en jobb til for å kunne få en tilnærmet 100 % stilling. Sjefen min der jeg hadde deltidsstilling kjente sjefen på Deli de Luca, så jeg sendte bare han en mail og lurte på om det fantes noen muligheter for å få jobb hos han. Også kom han innom butikken der jeg jobbet og sa at det kunne vi ordne. Du kan jobbe fire dager i uken.

Moderator: Var du ute etter å jobbe i Deli de Luca, eller hadde det ikke spilt noen rolle hva slags butikk det var?

Respondent: Nei, det var bare det at jeg hadde noen slags kontakt inn dit.

Moderator: Altså at du hadde et nettverk som gjorde det lettere å komme inn..

Respondent: Ja!

Vedlegg V

Moderator: Hva var det du likte best på arbeidsplassen din i Deli?

Respondent: Ehhm, det var som jeg sa i sta, de jeg jobbet med gjorde at det var hyggelig. Også er jeg egentlig ikke noe for å jobbe de tidene man gjør på Deli. Kvelder, helger og tidlig om morgenen. Så det var de jeg jobbet med som gjorde at det var gøy.

Moderator: Hendte det at du ble demotivert? I så fall hva gjorde det demotivert? Du har jo fortalt litt om sjefen din, og at han til tider kunne gjøre deg demotivert, men var det andre ting også?

Respondent: Nei, egentlig ikke. Det er ikke noe å si på selve jobben, bortsett fra arbeidstidene, men ellers så kan jeg ikke nevne noe spesielt..

Moderator: Men sjefen din, opplevde du at han kunne gjøre deg demotivert?

Respondent: Ja, han var hovedgrunnene.

Moderator: Hva var det du var best på i jobben?

Respondent: Ja, altså jeg rakk jo så vidt å få noen opplæring den korte tiden jeg var der, og jeg sto bare i kassen, så da må jeg vel si at jeg var best på kassen...

Moderator: Men var du god på kundekontakt, at disken var full...

Respondent: Ja, det synes jeg at jeg var. Men sjefen min var ikke flink til å vise meg hva jeg skulle gjøre, så jeg måtte komme med mange egne initiativ. Og det var vel slik jeg lærte meg det meste.

Moderator: Hvordan opplæring fikk du?

Respondent: Eh.. Jeg fikk bare høre at han sa til de andre ansatte at jeg skulle stå i kassen, og der sto jeg i åtte timer, men så ble jeg jo lei av å stå der, så da fant jeg på litt egne ting. Så jeg lærte vel egentlig opp meg selv.

Vedlegg V

Moderator: Så du fikk ingen organisert opplæring?

Respondent: Nei... Jeg fikk PLU-koder som jeg skulle lære meg utenat, og der sto jeg.. Også viste de jeg jobbet med meg litt, men det var aldri han som viste meg ting.

Moderator: Hvor lang opplæring fikk du, med tanke på at du kun var der en måned?

Respondent: Det var vel den måneden jeg jobbet der, jeg lærte meg aldri noe annet.

Moderator: Var de fra hovedkontoret noen gang innom i løpet av den perioden du jobbet der?

Respondent: Eh..... Det vet jeg ikke helt... Jeg vet bare at de har, åhhh hva heter det nå igjen... eh...

Moderator: Tenker du på mysteryshoppers?

Respondent: Ja, at de kommer innom butikken og sjekker at alt er bra, de kom ca to ganger i uken. Man viste aldri vite når de kom, bare beskjed etter de hadde vært der at den og den fikk en sånn tilbakemelding.

Moderator: Ble du evaluert noen gang av de?

Respondent: Nei, det ble jeg ikke...

Moderator: Hvordan synes du det var å vite at det var folk innom for å kontrollere dere?

Respondent: Det var litt sånn at man alltid måtte være hyggelig (ler..). Nei, men det er vel bra liksom. Men man står alltid på spenn, men det kan sikkert behøves kanskje.

Moderator: Vet du om dere fikk bra evalueringer?

Vedlegg V

Respondent: Ja, det synes jeg vi fikk – absolutt. Man fikk jo alle Deli de Luca butikkene sine resultater, og når vi sammenliknet de med oss, så lå vi alltid bra an.

Moderator: Hva tror du gjorde at dere gjorde det så bra?

Respondent: Ja.. Eh... Sjefen var veldig streng på det. Og fikk man, altså dette har de andre ansatte fortalt meg, men fikk man et lite påpek, så sa han strengt i fra...

Moderator: Okej, hvordan så han i fra da, vet du det?

Respondent: Hm.. Nei, det var vel at du har fått en bemerkning på dette og det må du tenke over. Jeg tror ikke det var noe særlig mer enn det. Men fikk man samme dårlige bemerkning gang på gang så kunne han bli veldig sur.

Moderator: Vet du om han da sa i fra i butikken, eller om han tok den ansatte til siden for å si i fra?

Respondent: (litt dyp latter), han kunne nok gjøre begge deler tror jeg. (ler litt nervøst). Dessverre.. Man ble litt lei av han.

Moderator: Fikk du noen gang noen tilbakemeldinger av sjefen din?

Respondent: Hvordan da mener du?

Moderator: Ros, eller konstruktiv kritikk..

Respondent: Ja, man fikk vel et raskt kompliment i blant. Men det var ikke sånn at han satte seg ned å snakket med oss. Men han er veldig stresset, ting skal gå i et høyt tempo. Hit og dit og.. Man rekker ikke helt å holde følge på hva han mener eller vil. Men det var vi tre som sto i butikken og samarbeidet hele tiden, og vi gav hverandre komplimenter. Nå virker det jo som at jeg trykker ned sjefen min veldig her (sukker).

Moderator: Vi er som sagt bare ute etter dine opplevelser, så hvis det du forteller er slik du opplever det, så er det det vi ønsker at du skal si...

Vedlegg V

Respondent: Men i blant sa han at du er flink, ehh.. det gjorde han.

Moderator: Følte du deg mer tilfreds når han ga deg sånne komplimenter?

Respondent: eh.. ja for øyeblikket så gjorde jeg vel det...

Moderator: Fikk du oftest konstruktiv kritikk eller fikk du ros?

Respondent: (tenker seg om). Neeh.. altså som sagt så var det litt sånn at jeg sto i kassen og han sprang rundt i butikken. Han hadde liksom ingen kontroll, men hvis jeg trengte hjelp med noe, så spurte jeg han, og da kunne han si at det der var bra, men tenk på dette.

Moderator: Følte du at det var lett å spørre han om ting?

Respondent: Ja, men han er veldig vanskelig å forstå, så man spurte heller de andre først.

Moderator: Er det på grunn av språket at han er vanskelig å forstå?

Respondent: Nei det er ikke det, men at han snakker så fort og at han er så stresset i seg selv. Også tar han det for gitt at man skal kunne ulike ting, uavhengig om man bare har jobbet der en uke. Så derfor spurte jeg heller noen andre.

Moderator: Var de lette å spørre om hjelp?

Respondent: Ja, det var de. De var gode på å forklare ting.

Moderator: Vet du om det er mange som slutter i den butikken?

Respondent: Nei, det er faktisk ikke det, og det synes jeg er rart. Jeg begynte i stillingen til en som hadde vært der i fire år. Og de andre ansatte har vært der siden i høst. Så de er der veldig lenge. Jeg føler litt at jeg dro opp masse som ikke var bra ved å jobbe der, også stakk jeg bare etter en måned.

Vedlegg V

Moderator: Hva var reaksjonene deres da du sa opp etter så kort tid?

Respondent: Ehh.. De forsto meg, men det morsomme er at han ikke selv kom til meg og fortalte hvor landet lå, han sendte en annen kollega så hun kom inn i klesbutikken jeg jobbet i og var liksom en mellommann. Og hun sa at sjefen sier bla bla bla. Hva sier du til det?

Moderator: Hva mener du med bla, bla, bla?

Respondent: Nå husker jeg ikke helt... men det var noe rundt det at jeg ikke kunne jobbe annen hver helg, og at det var mitt ansvar og fikse opp i det, hvis ikke så kunne jeg bare slutte. Men jeg husker ikke helt konkret hva det var.

Moderator: Men det gikk på arbeidstidene, og problemet rundt helgene?

Respondent: Ja, det var det det gikk ut på. Det dumme med at han sendte en annen ansatt for å gi den informasjonen var at vi to var venner, og jeg ville jo ikke at det skulle ødelegges. Men hun sa at hun forsto meg, og at jeg ikke kunne fortsette der.

Moderator: Vet du hvorfor de ansatte velger å bli?

Respondent: (tenker). Jeg forstår ikke helt hvorfor. Men jeg tror det går ut på at det er så vanskelig å få jobb. Og at de har hverandre, de kan jobben og de har lært seg i å bare drite i sjefen liksom.

Moderator: Opplever du at de andre ansatte har en frustrasjon mot sjefen?

Respondent: Ja, de er absolutt frustrerte over han. Så jeg vet ikke helt, men jeg tror de blir fordi de har vært der en stund nå og det er vanskelig å få seg en annen jobb.

Moderator: Jobber de andre heltid?

Respondent: Ja, det gjør de..

Moderator: Det virker som det er vanskelig å få seg en heltidsjobb i denne bransjen.

Vedlegg V

Respondent: Ja det er det!

Moderator: Hva tror du er årsaken til at hans butikk vinner så mange priser?

Respondent: Tja si det du.. Det var en gang, for han har jo kameraer i hele butikken så når vi står å jobber så kan han sitte på kontoret sitt å se på oss, slik at vi jobber og gjør det vi skal. Så om vi står å snakker med hverandre når det ikke er noen kunder i butikken, så kunne han komme fra kontoret sitt og si at vi ikke skal snakke med hverandre fordi man ikke skulle være venner med hverandre, det ville gå utover jobben mente han. (ler). Han hadde mange rare greier for seg.. Så han satt på kontoret sitt og følte med oss på kamereaene. Så, så snart vi snakket sammen så kom han løpende inn i butikken og gav beskjed om at vi ikke skulle snakke med hverandre.

Moderator: Følte du det veldig overvåket?

Respondent: JA! Når han var på kontoret sitt så gjorde jeg absolutt det. Og sånn var det den gangen jeg skulle signere på arbeidsavtalen min, da var jeg på kontoret hans. Mens vi satt å snakket sammen så snudde han seg plutselig mot overvåknings bildene og zoomet inn og holdt på. Så han er veldig kontrollerende.

Moderator: Det er ikke lov til å benytte seg av kameraer for å overvåke ansatte.

Respondent: Ikke?

Moderator: Nei, det er kun lov til å ha kameraer som et hjelpemiddel for at ingen skal stjele, eller i etterkant for å oppklare for eksempel ett ran. Men aldri for å overvåke sine ansatte.

Respondent: Det viste jeg ikke..... (ler litt nervøst).

Moderator: Vårt inntrykk av Deli de Luca sin ønskede visjon er jo at de ansatte skal ha det gøy på jobb, og at man skal skaffe seg venner, og at det er en av de tingene som skal gjøre Deli de Luca unikt.

Vedlegg V

Han sa jo at dere ikke fikk lov til å prate med hverandre, men når han selv var i butikken, pratet han da med dere som venner?

Respondent: Jepp! Det gjorde han. Han kom ofte ut av kontoret sitt for å dra en vits, snakket med oss, og spøkte litt med kundene. Så da var det ingen problem å være sosial. Men vi ansatte imellom skulle ikke være venner eller prate med hverandre, for det ville påvirket arbeidet vårt.

Jeg tror han er veldig påpasselig med sin butikk, og derfor er han nok så stresset og rar.

Moderator: Altså at butikken betyr mye for han?

Respondent: Ja, det tror jeg at det gjør. Det er vertfall slik jeg har forstått det.

Moderator: Følte du at du kunne si i fra til han dersom han gikk over grensen?

Respondent: (stille en stund....) Nå etter jeg sluttet så har jeg jo gjort det. Men før turte jeg ikke det. Jeg var så ny. Men vi holder fortsatt på å diskuterer, jeg har jo enda ikke fått utbetalt lønnen min.

Moderator: Hva har du gjort får å få lønnen din?

Respondent: eh... Nei ikke noe særlig spesielt. Jeg jobbet jo der i januar. Også sa han at han hadde problemer med mitt skattekort, men det skal man jo finne elektronisk nå. Så da sa jeg at det er ikke mitt problem, det er du som må søke opp og finne det. Men da fikk jeg beskjed om at det kunne han ikke. Så da gikk jeg til Skatteetaten, og hun sa at hun ikke kunne gjøre noe. Det eneste hun kunne gjøre var å skrive ut et papir som hvor hun skrev at min sjef hadde ansvaret for å finne mitt skattekort. Så da gav jeg den lappen til han i mars, for jeg ventet, det kunne jo være at jeg fikk lønnen min i februar, men det fikk jeg ikke. Så da gikk jeg dit i mars. Og da sa han at det skulle han ordne, så ble det april og jeg har fortsatt ikke fått noen lønn. Så gikk jeg dit før påske og sa at jeg enda ikke hadde fått lønnen min, da sa han at den kommer hvilken dag som helst. Etter påske hadde jeg enda ikke fått den.. Så jeg skulle gå å snakke med han i går, men da var han ikke der. Men en annen i butikken som jeg kjenner sendte en mail til hovedkontoret og fortalte om min situasjon. Etter den mailen var sendt,

Vedlegg V

ringer sjefen meg og er kjempe sin, og sa at jeg ikke trengte og kontakte hovedkontoret for jeg har fortalt deg om hvordan situasjonen er. Jeg svarte han da med at du sa jeg skulle få lønnen innen noen dager og nå er det mange uker siden, og jeg har enda ikke fått den. Han sa da at jeg skulle få den utbetalt i mai. Så ja nå håper jeg at jeg får den i mai. 14

Moderator: Du jobbet der jo kun en måned, men det du forteller meg nå er at du ikke har fått lønn i det hele tatt?

Respondent: Nei, jeg har ikke fått noen lønn i det hele tatt.

Moderator: Herregud, det virker jo ikke særlig bra. Vet du om de andre som jobber der får lønnen sin?

Respondent: Ja, de har fått lønnen sin. Men de forteller at de ofte får betalt for færre timer enn de faktisk jobber.

Moderator: Hvordan registrerte dere timene?

Respondent: I et timesystem på dataen.

Moderator: Vet du om han har mulighet til å redigere det dere legger inn?

Respondent: Ja, det tror jeg han kan ja.

Moderator: Hadde dere noen mulighet for å se deres egne opparbeidede timer?

Respondent: Jeg vet at hun som var assisterende kunne det, men jeg kunne ikke det. Men når de andre ansatte begynte å fortelle meg om at man ikke alltid fikk utbetalt timene sin så skrev jeg opp alle timene jeg jobbet i en egen kalender. Så jeg regnet ut hvor mange timer jeg hadde jobbet og leverte det til han.

Moderator: Kan jeg spørre deg om hva du fikk i timen?

Respondent: ja, jeg tror jeg fikk 140,- kroner i timen.

Vedlegg V

Moderator: Er det uansett om det er helg, kveld eller natt?

Respondent: Ja, det er ingen tillegg. Bortsett fra aller første timen på morgenen og siste timen på kvelden. Men de jobbet jeg aldri.

Moderator: Vi har noen spørsmål som går ut på hvor interessant du synes det var å jobbe der..

Respondent: Ja, altså jeg sto jo bare i kassen, så vet jeg ikke helt.

Moderator: Det er det jeg tenker på, i og med at du kun var der en måned, kan det være litt vanskelig å svare på spørsmål rundt de temaene. Men vi kan jo prøve oss litt frem, også svarer du bare rundt ting du selv føler at du kan svare på. Fikk dere ansatte noe spesielt ansvar, eller var han der hele tiden og tok seg av ekstra ting?

Respondent: Nei, ansvaret var vel delt mellom han og assisterende, og hun hadde ganske så mye ansvar. Men vi andre visste hva våre arbeidsoppgaver var liksom.

Moderator: Vet du om det har vært noen ran i deres butikk?

Respondent: Nei, vi har ikke har noen ran, men vi har hatt mange som har stjålet, det vet jeg.

Moderator: Opplevde du at noen stjal mens du var på jobb?

Respondent: Nei, det gjorde jeg ikke.

Moderator: Opplevde du noe bråk med kunder?

Respondent: Nei ingen ting. Sjefen er veldig flink med sine kunder. Så han var godt likt av kundene sine.

Moderator: Vet du om hovedkontoret har snakket med noen av de andre ansatte?

Vedlegg V

Respondent: Nei, det vet jeg ikke. Og dersom de hadde snakket med hovedkontoret så tror jeg ikke de hadde fortalt om hvordan det er å jobber der.

Moderator: Dette er kanskje vanskelig å svare på i ettertid, men hvis du hadde fått de arbeidstidene som først var signalisert hadde du villet fortsette i Deli da?

Respondent: eh..

Moderator: Nå er det kanskje lett å bli påvirket av hva som har skjedd i etterkant men..

Respondent: Jeg skal prøve å tenke meg tilbake før alt dukket opp... Jeg hadde nok fortsatt der da. Vertfall i en liten stund til, men jeg hadde søkt jobb videre. **Men jeg og sjefen kom aldri overens.** Men jeg hadde blitt der til jeg hadde fått meg en annen jobb.

Moderator: Hadde sjefen vært hovedårsak til at du hadde søkt det til noe annet?

Respondent: **Ja, det hadde han vært.**

Moderator: Kunne du tenkt deg å søke til en annen Deli, eller var det bare at nå var det nok?

Respondent: **Ja, jeg hadde fått nok. Nei, ingen annen Deli. (ler).**

Moderator: Har du noen kontakt med dine gamle kollegaer i Deli?

Respondent: **Ja, det har jeg faktisk, så det kjennes bra. Jeg var litt redd for at jeg skulle forlate de, og at de skulle få mye mer å gjøre når jeg sluttet, så jeg var litt redd for at de skulle få problemer.**

Moderator: Vet du om det gikk raskt å få en ny ansatt?

Respondent: Ja, det tror jeg. Det er mange som søker der. Så det var nok ikke noe problem. Han viste meg CV haugen en gang, og den var stor.

Moderator: Er det noe du ønsker å fortelle oss om Deli?

Vedlegg V

Respondent: neeei, eller Oi, er det noe spesielt du tenker på?

Moderator: Nei, egentlig ikke. Men om du føler at det er noe mer du ønsker å fortelle oss om hvordan det er å jobbe i Deli de Luca, eller om sjefen din. Noe generelt, eller en opplevelse du har hatt.

Respondent: Nei, det eneste er vel at jeg har lært meg at jeg ikke skal havne på sånne steder. (ler). Det er vanskelig å svare på når jeg var der så kort tid,. Ehhm, men jobben i seg var gøy. Det var bare han som ødela det.

Moderator: Er det noe du kunne ønske å informere hovedkontoret om?

Respondent: Jeg kunne ønske det, men jeg tørr ikke.

Moderator: Hvorfor tørr du ikke?

Respondent: Nei, jeg er egentlig veldig feig. Så jeg, nei, nei...

Moderator: Er du redd for at det å si ifra skal kunne skade deg i ettertid?

Respondent: Ja, og at det skal bli mye snakk, også er jeg redd for hvor mye videre saken skal gå. Jeg jobbet der jo så lite, så jeg føler det blir feil at jeg skal melde fra og lage et skikkelig helvete.

Moderator: Vet du hvor mange timer i uken de ansatte jobber?

Respondent: ehhm... Det kan variere. Ehm, men det er heltid, også er det annen hver helg. Men jeg vet ikke hvor mange timer det er i uken. Men man må alltid jobbe mer en det man tror. Man måtte alltid jobbe overtid.

Moderator: Når fikk du beskjed om at du måtte jobbe overtid?

Respondent: Det fikk jeg som oftest beskjed om ti minutter før jeg skulle gå.

Vedlegg V

Moderator: Hvor mye lenger var det du da måtte jobbe?

Respondent: en til to timer. Det kom an på hvilken vakt man hadde. Spesielt på kveldene måtte man jobbe overtid.

Moderator: Var det mange kunder i butikken som gjorde at dere måtte jobbe overtid?

Respondent: Nei, det er fordi at for å komme bak kassen, må man gå ut og rundt. Så noen må alltid stå i kassen når han rydder i varene og rydder. Så når han skulle rydde i butikken så måtte alltid noen stå i kassen. Og da kunne ikke jeg gå før han var klar.

Moderator: Opplever du at sjefen heller kunne kommet ned og gjort det en til to timer før du egentlig skulle slutte og ta seg av ryddingen da?

Respondent: Ja..

Moderator: Så det var bare fordi at han viste at han kunne oppføre seg sånn at han gjorde det?

Respondent: Ja, hva skulle man si liksom. Så det var ofte jeg måtte jobbe overtid grunnet han.

Moderator: Tror du det gjelder de andre også?

Respondent: Ja, de måtte også jobbe overtid.

Moderator: Vet du om noen har sagt til han at det er dårlig disponering av tiden?

Respondent: Nei det er det ikke. Jeg tror ingen sier noe til han i det hele tatt. De er for snille, de bare avlyder.

Moderator: Har du en følelse av at han styrer med jernhånd?

Vedlegg V

Respondent: Ja, det gjør han synes jeg.

Moderator: Hva er det som gir deg følelsen av at han styrer med jernhånd?

Respondent: Det er vel det at han er så... ja... hmm..... Hva skal man si.... Butikken skal gå bra og det skal se slik og slik ut. Og gjør det ikke det så er det ikke bra. Han er veldig glad i all skryten og diplomene han får fra hovedkontoret.

Moderator: Er han flink til å dele skryten og premiene med de ansatte, eller tror du han tenker at det er hans fortjeneste?

Respondent: Nei, jeg tror han er bra på å dele det med de andre ansatte. Jeg har aldri vært med på det, men ettersom vi fikk de tilbakemeldingene fra mysteryshopperne så kom han og viste oss at dette er veldig bra og sånt.

Moderator: Hadde du noen form for medarbeidersamtale med han?

Respondent: Nei.

Moderator: Vet du om han hadde noen sånne samtaler med noen av de andre ansatte?

Respondent: Nei, det vet jeg ikke. Det eneste jeg vet var at han hadde en lengre samtale med assisterende i forbindelse med at han skulle reise bort.

Moderator: Hvordan var det å jobbe der når han var bortreist?

Respondent: Det var mye morsommere. (ler).

Moderator: Hvordan da?

Respondent: Da lærte jeg meg mye, for hun viste meg så mye. Men da sjefen kom tilbake var det som vanlig igjen.

Vedlegg V

Moderator: Hvis du hadde hatt hun som sjef fra starten av, og du hadde hatt de arbeidstidene som du først ble signalisert, hadde du da likevel søkt etter en ny jobb?

Respondent: Ehhhm... Jeg hadde trivdes veldig bra på jobben, men jeg har alltid villet jobbe i barnehage, og jeg har søkt etter en jobb i barnehage helt siden jeg flyttet til Norge. Så jeg så jobben som noe midlertidig.

Moderator: Tusen takk for at du har vært så åpen! Vi setter veldig pris på at du kunne stille opp.

(litt generell snakk)

Moderator: Hvordan tror du at han opplever seg selv som sjef?

Respondent: Jeg tror han synes han er veldig flink. Også får han jo bare gode tilbakemeldinger fra hovedkontoret, og det er vel kanskje et problem.

Moderator: Hadde dere noe oppstartsmøte/info møte når du kom på jobb?

Respondent: ehm, ja han snakket vel litt, men så var det rett i kassen. Han sto ved meg de første dagene, men så sto jeg der selv.

Moderator: Fant dere på noe sammen etter arbeidstid som var arrangert av sjefen eller hovedkontoret?

Respondent: Nei, men jeg skal møte mine gamle kollegaer nå om ikke så lenge. Eller nå kom jeg på det var en gang to av kollegaene gikk på byen sammen, og da fikk de beskjed i etterkant av sjefen om at det fikk de ikke lov til, de fikk ikke lov til å være venner. Også husker jeg at de hadde en sånn her fest for de som jobbet på Deli de Luca. Og da var det en som ikke fikk komme fordi han var nødt til å jobbe i butikken, og da fikk ikke jeg lov til å neven noe om den festen til han. Det skulle være hemmelig ovenfor han som jobbet.

Respondent: Det er en til i butikken som skal slutte nå på grunn av sjefen. Men jeg husker ikke konkret hva det var han hadde opplevd. Bare at han var lei.

Vedlegg V

Moderator: Vi spurte deg innledningsvis om du kunne fortelle oss om en opplevelse som har gjort at du følte deg bra på jobb, holder du fortsatt på det samme?

Respondent: Det var ikke noe spesielt som skjedde, bare at vi kollegaene hadde det hyggelig oss i mellom.

Moderator: Men husker du for eksempel en arbeidsdag som du kjente at i dag hadde jeg det veldig gøy på jobb?

Respondent: Det var den gangen han var borte. (ler). Det er jo grusomt å si, men det var det! Da var alle litt mer avslappet og vi spøkte med hverandre.

Moderator: Og hvis du skulle nevne en opplevelse som gjorde at du følte deg dårlig?

Respondent: Det var når han sa til meg at jeg måtte fikse opp i helgene. Da kjente jeg at dette gidder jeg ikke, dette er ikke noe for meg.

Moderator: Var det siste dagen din?

Respondent: Ja, det var det! Jeg gikk på dagen. Han sa til de andre at jeg hadde begynt å gråte.

Moderator: Stemte det?

Respondent: Nei, jeg var opprørt og frustrert. Det gikk liksom ikke an å snakke med han. Sa man en ting så bare pratet han det bort. Han svarte liksom ikke på det man spurte om. Man kunne liksom ikke føre en vanlig samtale, han lyttet ikke. Og jeg blir så frustrert når noen ikke hører hva jeg sier.

Moderator: Huff, det høres ut som du har hatt det tøft... Er det noe du vil spørre oss om?

Respondent: Ehm.. nei. Eller når er det oppgaven skal være ferdig?

Vedlegg V

Moderator: Vi skal levere den 3. juni. Men vi må levere den til trykk ca. en uke før. Det er mye jobb som gjenstår, men det er morsomt. Vi blir jo kjent med mennesker på en annen måte enn vi ville blitt ellers.

Respondent: Men dere kommer til å klare dette fint.

Moderator: Ja vi håper det, det er interessant alt vi lærer underveis. Vil du ha oppgaven vår når den er ferdig?

Respondent: Ja, gjerne.

Intervjuet ble avsluttet med utveksling av mail adresser, og en stor takk!

Vedlegg V

Respondent nummer V – kodet versjon

01.05.14

19:00

Majorstuen, OSLO

Intervjuet ble innledet med løsprat mens vi gikk fra møtestedet til intervju-lokalet.

Innledningsvis informerte vi kort om oppgaven og fikk godkjenning for båndopptak.

Deli de Luca

Moderator: Intervjuet vil være anonymt, og vil kun bli brukt i sammenheng med bacheloroppgaven. Hvis det er noe du ikke skjønner, så må du bare stoppe meg.

Respondent: Ja, og hvis det er noe jeg sier som dere ikke helt forstår så må dere bare si ifra.

Moderator: Supert.

Moderator: Først har jeg lyst til å spørre deg om en opplevelse som gjorde at du trivdes på jobben?

Respondent: En opplevelse. Og da må jeg plukke ut en som er eksepsjonell. Ja, det som kommer opp først i hodet mitt var en gang jeg vant en intern konkurranse på jobb. Dere kjenner kanskje HØPPA

Moderator: Ja!

Respondent: Så det var en intern konkurranse, men jeg visste ikke om den, for jeg hadde ikke vært med på møtet hvor det ble informert om konkurransen. Så ringte sjefen min og sa at det lå noe til meg på kontoret, og da ble jeg jo selvfølgelig litt nervøs for at jeg hadde gjort noe galt. Men så lå det en ipad der som Deli hadde kjøpt til meg fordi jeg hadde vunnet konkurransen.

Vedlegg V

Moderator: Du vant en ipad ja! Så utrolig kult!

Respondent: Ja, så jeg vant den uten å vite at det var en konkurranse en gang. Så det var en morsom annerkjennelse.

Moderator: Hadde du da blitt evaluert av mysteryshoppers?

Respondent: Ja, det var en oppsamling av ulike resultater. Det hadde både vært en intern konkurranse i vår butikk, som jeg vant, men også blant alle Deli butikkene. Der kom vi på 2 plass da.

Moderator: Så moro.

Respondent: Det var vertfall en gang jeg har følt at det her er en jobb som gir meg noe, jeg får noe tilbake for at jeg gir av meg selv i jobben min.

Moderator: Jajaja. Det er klart det.

Moderator: Også hvis du kunne fortalt meg om en gang der du ikke hadde følt deg så bra på jobb?

Respondent: Det jeg tenker mest på er alle de kundene som er sure når jeg prøver å være hyggelig. Men det er ikke en spesiell opplevelse da.

Moderator: Nei, hvis du husker en opplevelse der du ikke var tilfreds med jobben din?

Respondent: Ja, ehm. Nei jeg kommer på en episode, men det var da jobbet i en annen Deli de Luca som har en annen sjef da...?

Moderator: Ja det er ikke noe problem, så lenge det var en Deli de Luca.

Respondent: Jeg fikk høre at sjefen hadde lagt penger i kassen, for å sjekke om jeg hadde sjålet. Han prøvde å lure meg. Og da merket jeg at jeg ble utrolig sint og irritert for jeg vill

Vedlegg V

aldri stjålet penger fra arbeidsgiveren min, og han hadde ingen grunn til å tro det. Så fikk jeg høre at de andre måtte sjekke om jeg tok penger.

Moderator: For da var han spesielt ute etter deg?

Respondent: Ja da var han spesielt ute etter meg. Og han hadde sagt til sjefen min også, som ikke er sånn i det hele tatt, at han skulle legge i ekstra penger i kassen min.

Moderator: Og dette var en sjef på en annen butikk?

Respondent: Ja, jeg jobbet der av og til hvis jeg trengte penger. Så da jeg hørte at han sa til andre at jeg stjal, da ble jeg veldig frustrert.

Moderator: Ja det skjønner jeg. Kan jeg spørre hvilken Deli det var?

Respondent: Ja, det var XX. Så det er jo gamle sjefen til xx som dere intervjuet.

Moderator: Ja det ante jeg da du fortalte.

Moderator: Kan du fortelle litt om deg selv?

Respondent: Ja, jeg kan jo starte litt i forhold til jobb. Jeg gikk på idrettslinje på videregående, og da jobbet jeg som deltid på Deli. Etter videregående hadde jeg et friår, og da jobbet jeg heltid, jeg jobbet kjempe mye. Også var jeg ute å reiste. Og nå jobber jeg ikke så mye lenger, for nå har jeg begynt å studere. Så da jobber jeg som deltid igjen. Jeg studere psykologi, årsstudium. Jeg er XX år. Ja.

Moderator: Hvor var det du reiste?

Respondent: Jeg var i Thailand og i Sør-Afrika.

Moderator: Så deilig.

Vedlegg V

Respondent: Ja, jeg hadde planer om å reise senere, men det ble ikke noe av. Jeg startet jo på studiene og nå går det i ett.

Moderator: Ja det er klart.

Moderator: Hvor lenge har du jobbet i Deli de Luca?

Respondent: 2 år blir det nå i mars. 2 år og 2 måneder.

Moderator: Hvor mange timer jobber du nå?

Respondent: Nå jobber jeg fast 16,5 timer i uken. Jobber en kveldsvakt i uken og en åpningsvakt i helgene.

Moderator: syntes du det er greit å jobbe kveld? Dere har ikke nattåpent?

Respondent: Nei vi har ikke nattåpent. Vi stenger tolv. Det er egentlig deilig, men da må jeg jo være der til tolv, kvart over tolv, så det var litt vanskelig på vgs når jeg måtte kombinere det med skole, for da måtte jeg være på skolen 8 dagen etter. Men nå får jeg velge selv når jeg vil jobbe, og det er det som er så deilig, siden jeg har jobbet der så lenge. Sjefen min er veldig snill og siden de andre er så fleksible så kan jeg bestemme selv hvor mye jeg vil jobbe. Så det er jeg som har valgt de dagene.

Moderator: Kan dere bytter vakter fritt, eller går det gjennom sjefen?

Respondent: Sjefen vil at vi skal si ifra når vi bytter i tilfelle det er en spesiell grunn for at en person er satt på akkurat den vakt, men stort sett ja.

Moderator: Hvor mange ansatte er dere der?

Respondent: Vi er veldig få. Det er meg og tre andre, i tillegg til sjefen. To svenske gutter og kona til sjefen.

Vedlegg V

Moderator: Hvordan er det?

Respondent: Det var litt rart i starten, men hun er verdens søteste. Og hun er kjempe flink. Hun er kinesisk og jobber som bare det.

Moderator: Og hun fungerer godt sammen med de andre ansatte?

Respondent: Ja, nå jobber jo ikke jeg så mye lenger. Det er litt annerledes fra før, for da var vi jeg og tre andre svensker. Og vi hadde nok en bedre relasjon og det preget jo arbeidsmiljøet. Vi var sammen utenom jobb, og det gjør ikke vi ansatte som er nå. Men det fungerer veldig bra og jeg liker alle jeg jobber med.

Moderator: Men det er ikke samme samholdet som det var før?

Respondent: Nei det er ikke det. Men da jobbet jeg også heltid, så da måtte jeg på en måte sosialisere meg med dem. Jeg digger de jeg jobber med, men jeg har andre venner som jeg heller vil være med.

Moderator: Det er nok litt sånn også når man er norsk, at man har et annet nettverk utenom jobb.

Respondent: Ja, det er jo mange svensker i Deli, som omgås med dem de jobber med. Det var en som jobbet hos oss, som sluttet for en måned siden, og hun var i Oslo i et halvt år. Men hun var ikke så utadventt, og søkte ikke det miljøet. Så hun flyttet hjem fordi hun hadde så få hun omgikk med her. Hun sa hun syntes det var litt ensomt og kjedelig.

Moderator: Du sa det har vært noen utskiftninger på jobben, vet du hva som er grunnen til at folk slutter?

Respondent: Ja, altså Deli er jo ikke en jobb som du er i for alltid. De svenskene som jobber nesten hver kveld, de blir lei etter hvert. Jeg merker jo selv at jeg hadde ikke orket å jobbe heltid ett år til på Deli de Luca. Det er ikke givende nok.

Vedlegg V

Moderator: Hva kunne gjort det mer givende?

Respondent: Det jeg merker fungerer best er... Jeg er litt imot konkurransene til Deli de Luca. Det å bli testet hele tiden og det å blir ”presset” til å være hyggelig mot kundene, jeg syntes ikke den ytre motivasjonen burde være den kilden til motivasjon. Samtidig, så har de morsomste gangene vært de gangene vi har hatt konkurranser. Og det er også de gangene jeg har følt mest på samholdet i gruppen. For da har vi vært sånn ”å nå skal vi vinne den konkurransen her”. Og det kom resultater to ganger i uken og da var det første vi gjorde å sjekke hvordan vi lå an på listen. Og hvis vi vant så var det kjempe stemning. Vi jobbet felles mot et mål og det hadde mye å si for samholdet i gruppen.

Moderator: Så du syntes det både er fordeler og ulemper med konkurransene?

Respondent: Ja det er både fordeler og ulemper. Jeg vet jo at på andre Deli de Luca butikker så har det vært sånn at de som har gjort det dårlig på konkurranser eller kanskje ødelagt konkurranser har måttet skrubbe hele badet som straff. De har bestemt det internt i butikkene selv, men det kan også være kilden til konflikt. Hvis folk gjør en feil, så blir andre sinte. Jeg hadde ikke følt meg bra hvis jeg ble oppfattet som personen som ødela for alle. Men vi fikk bra på sånne konkurranser og da var det veldig gøy.

Moderator: Og dere blir vel evaluert ganske ofte? Eller blir dere det fremdeles?

Respondent: Ja, vi blir fortsatt testet to ganger i uken.

Moderator: Det er veldig ofte?

Respondent: Ja, det er ofte.

Moderator: Har du noen tanker om hvordan de kunne ivaretatt samholdet og den konkurransebiten som er positiv, uten det stresset med å bli evaluert hele tiden?

Respondent: Jeg vet ikke helt. Det har litt med hvordan de presenterer det. Hvis de vinkler de positivt. Jeg syntes egentlig det er noe galt med selve evalueringen for de krysser av om vi har

Vedlegg V

husket å spørre om kaffekort og om de vil ha boller, og det er ikke det kunden bryr seg om. Det er ikke det som får kunden til å komme tilbake. Jeg tror ingen kunder tenker ”å hun glemte å spørre om kaffekort, der gidder jeg ikke gå tilbake til Deli”. Det er veldig individuelt fra butikk til butikk, siden hver sjef har kontroll over sin egen butikk. Jeg er kjempe heldig for sjefen min er verdens snilleste. Så da funker det veldig bra. Jeg hadde for eksempel ikke orket å jobbe på den andre butikken en dag til. Så min sjef sier at han er mer opptatt av at det står en bra kommentar på evalueringen. For den ansatte får, i tillegg til de punktene vi blir evaluert etter, en egen kommentar på hvordan mysteryshopperen opplevde den ansatte og servicen. Det kan for eksempel så ”ga av seg selv”, ”positiv og imøtekommende”, ”hyggelig og grei” eller noe sånt. Min sjef bryr seg ikke dersom vi har glemt å spørre om kaffekort, Han ville aldri blitt sur for det. Han er opptatt av at det står en bra kommentar på slutten. Så de som evaluerer burde kanskje bytte fokus litt, for det kan bli veldig krampete og spørre om kaffekort, og pølsekort og iskort, og alle kortene vi har. Men nå har jo jeg jobbet der i to år, så nå kjenner jeg for det første igjen de fleste testerne, også skjønner jeg fort hvem som er testere og hvem som ikke er det, så jeg blir veldig selektiv på hvem jeg spør om kort. Det funker fint (latter).

Moderator: (Latter). Det er bra. Men søkte du konsekvent til Deli de Luca?

Respondent: Jeg søkte litt forskjellige steder. Jeg søkte litt bakerier og sånne steder, også søkte jeg på Deli. Jeg søkte ganske mange steder egentlig.

Moderator: Hvorfor søkte du blant annet til Deli?

Respondent: Det vet jeg ikke. Det var egentlig tilfeldig. Men når du skal søke kiosk, så er det Deli som virker mest attraktiv i forhold til 7eleven og Narvesen og sånt. Jeg vet ikke hvorfor. Jeg tror det er noe med måten de fremstår på. Det er et nyere konsept, de har nyere lokaler, mer eksotiske varer. Jeg syntes de har gjort en veldig god innsats med den markedsføringsdelen. For de prøver å presentere seg selv som et nytt og spennende konsept. Så jeg tror det har noe med å gjøre.

Moderator: Ja, vi har litt den samme oppfattelsen – at Deli er mer attraktiv en både 7eleven og Narvesen. Jeg som kunde merker en forskjell på å gå inn i en Deli kontra en de andre kioskene.

Vedlegg V

Respondent: Ja man gjør faktisk det. Og det tror jeg er på grunn av lokalene og at det nok stiller høyere krav til Deli de Luca ansatte. Men igjen så varierer det far butikk til butikk, for jeg har vært innom andre Deli butikker, og noen ganger tenker jeg ”de her vet jo ikke hva de gjør”. vi ser jo også når vi får resultatene på evalueringene at det står mye rart. **Men det er jo ikke alle som egner seg som servicemedarbeider. Jeg syntes hovedkontoret gjør en god jobb når de skal finne ansatte, men så kan jo butikksjefene også ansatte hvem de vil. Og da tror jeg av og til det blir fetteren til en kompis av en som jobber der, som trenger jobb. Også er det nattevaktene, og de kan jo ikke stille like høye krav til nattevaktene.**

Moderator: Hvordan ble du rekruttert?

Respondent: Jeg sendte inn søknaden på internett. Så var det gruppeintervju, også var det et intervju med butikksjefen.

Moderator: Gruppeintervjuet, var det på hovedkontoret?

Respondent: Ja.

Moderator: Hvordan opplevde du gruppeintervjuet?

Respondent: Det var mitt første jobbintervju så det var litt skummelt. Men det gikk bra. Vi var i samme situasjon alle som var der.

Moderator: Hvordan foregikk intervjuet?

Respondent: Vi var kanskje ti stykker som satt rundt et bord. Først var det presentasjon av Deli de Luca, veldig positivt vinklet, sånn ”vi er råest på convenience” og alle de greiene der. Så viste de produkter og ideer også. Også skulle en og en si noe om seg selv. Og da blir du jo bare kastet ut i det. Men de evaluerer deg hele tiden. Da de stilte spørsmål så la de merke til hvem som var aktive og svarte. Også var det jo om å gjøre for oss å presentere oss så positivt som mulig. Så sendte de mail til dem som kom videre.

Moderator: Opplevde du etter gruppeintervjuet at du fikk en større interesse for Deli?

Vedlegg V

Respondent: Ja. men det er kanskje litt på grunn av konkurranseinstinktet, for jeg hadde jo ikke lyst til å bli avvist. Men jeg fikk absolutt et positivt bilde av Deli de Luca, jeg husker i starten så tenkte jeg det her er jo en dødsbra arbeidsplass. Men det var også bedre før. Det har dabbet av litt i det siste.

Moderator: Hva tror du er grunnen til det?

Respondent: De har byttet ut hele styret, arbeidstokken på hovedkontoret er helt byttet ut. Før var de veldig synlige de som satt på hovedkontoret. De visste navnet på alle og de var innom butikkene ofte, på facebook gruppen så skrev de ofte. Som ansatt så følte jeg at jeg kjente bedriften og ledelsen. Så jeg trivdes veldig godt i starten. Men på grunn av at Deli har gått mye med underskudd, så har flere blitt sagt opp på hovedkontoret. Og det merkes at det skjer endringer. Før hadde vi også mer penger tror jeg, for da fikk vi store premier som for eksempel en ipad, eller tur med cruise. Nå vinner vi jo ingenting. Så var det fire fester i året som alltid var veldig morsomme og som man merket at ledelsen hadde jobbet hardt med. Nå har vi bare julebord og sommerfest.

Moderator: Husker du når du begynte å merke en endring?

Respondent: Det var i løpet av to måneder, så hørte vi snakk fra sjefen ”å nå har han blitt sparket”; ”nå har han gått”. Det var en eller to som fikk sparken også gikk andre i solidaritet. Jeg vet ikke helt hvorfor, og jeg har ikke spurt så mye heller. Men jeg tror de prøver å spare penger. De har byttet sjef og han er ansatt av NorgesGruppen, sikkert for å spare penger. De gikk jo veldig med underskudd så det er jo forståelig at de ikke kan bruke masse penger på cruiseskiptur. Men jeg tror det har påvirket arbeidsmiljøet på mange steder.

Moderator: Ja, dere har jo vært vant til å vinne flotte premier, og så blir det incentivet tatt fra dere og det er jo klart at det gjør noe med motivasjonen da.

Respondent: Ja det er ikke det samme målet å jobbe for.

Moderator: Kan du se noe positivt ut av det? Bortsett fra at man sparer penger. Merker du noen positive endringer?

Vedlegg V

Respondent: Det egentlig ganske likt ellers. Jeg merker ikke noe spesielt positivt, men jeg merker ikke noe særlig negativt heller.

Moderator: Men dere har mistet litt kontakten med hovedkontoret?

Respondent: Ja, jeg tror de ha fått inn noen nye som prøver å komme inn i det, men nå er jeg er ikke like mottakelig for det lenger. Fordi jeg ikke jobber der så mye.

Moderator: For før så kom hovedkontoret ofte innom?

Respondent: Ja da var det jevnlig evalueringer av butikken, og det har de også sluttet med. Det er jo egentlig litt deilig for da slipper vi å skrubbe butikken like nøye eller være like nøye på ting. Men jeg tror også det minker kvaliteten, for da visste vi ikke når de kom, de kunne bare plutselig dukke opp. Så ga de butikken poeng, og den butikken som hadde flest poeng i løpet av året, vant en tur til utlandet. Og hovedkontoret var kjempe nøye, de sjekket alt, og du fikk stryk hvis det var støv inne i hjørnet. Og da jobbet jo vi også for at vi skulle få bra på disse evalueringene. Jeg merker jo på min egen motivasjon, jeg gidder ikke å skubbe det hjørnet lenger, det gjør jeg ikke. Men nå gir jeg ikke så mye av meg selv til den jobben fordi jeg bare er deltid, så jeg føler ikke det samme ansvaret. Men i fjor så hadde vi en liste med oversikt over rutiner og arbeidsoppgaver som vi fordelte ut og sørget for at ble gjort. Vi var veldig flinke til å passe på at alle rutinene alltid ble gjort. Nå så har vi jo blitt litt slappere på det. Men jeg vil jo at ting skal være bra, så jeg blir irritert når ting ikke er som det skal. Men det er stor forskjell fra butikk til butikk, det er vertfall det inntrykket jeg har. Jeg har ikke noe imot å jobbe, jeg har bra arbeidsvilkår og sånne ting, men det er fordi jeg har en sjef som er opptatt av at vi skal ha det bra. Hvis det er en sjef som ikke bryr seg, så påvirker det veldig mye. Jeg har jo hørt skrekkehistorier om folk som ikke får lønnen sin og folk som ikke tør å si nei til å jobbe 70 timer i uken. For det er jo veldig vanskelig når man er ny, og i tillegg ung. Hadde jeg startet på Majorstua huset så hadde ikke jeg skjont at dette ikke er riktig.

Moderator: Men er det noen som følger med på hvor mye de ansatte jobber? Annet enn butikksjefen.

Vedlegg V

Respondent: Distriktssjefen ringte opp ansatte som jobbet mye, og hørte om det var den ansattes valg å jobbe så mye. Så de har en viss kontroll. Men så tror jeg ofte de ser mellom fingrene.

Moderator: Ja, det tror jeg mange gjør innenfor restaurant, og kiosk og bensin markedet.

Respondent: Ja jeg tror det er lett når man ha den typen arbeidskraft – folk som ønsker å jobbe mye, og som er her for å jobbe. Da blir det lett å utnytte det. Men jeg syntes det er veldig positivt at distriktssjefen ringte rundt og forsikret seg om at det var de ansattes valg å jobbe så mye. For da vet han at det er greit. Det kunne jo vært tilfellet at den ansatte jobbet ufrivillig mye.

Moderator: Ja, det finnes jo mange som ikke er så flinke til å si nei.

Respondent: Ja, sånn var jeg i starten. Da turte jeg ikke si nei i det hele tatt. Så i fjor da jeg jobbet heltid, så sa jeg alltid ja til å jobbe på xx, selv om jeg hatet å jobbe der. Motivasjonen var jo at jeg fikk penger, men jeg syntes det var veldig vanskelig å si nei i tillegg. Men nå som jeg har jobbet der så lenge så har jeg lært meg å si nei.

Moderator: Så nå sier du aldri ja til ekstra vakter i den andre butikken?

Respondent: Nei, jeg har sluttet helt med det. Gidder ikke mer av den avdelingen.

Moderator: Hva er det du liker best med Deli de Luca?

Respondent: Jeg syntes det er gøy å stå i kassen, og møte nye mennesker. Det er veldig mange hyggelige kunder, og mange stamkunder. Hvis jeg er i kjempe dårlig humør en dag, så kan det faktisk redde dagen å være på jobb, hvis det er hyggelige folk innom. Ellers er det det at jeg er fornøyd med kollegaene mine. Også det mest positive jeg sitter igjen med er at jeg kan velge selv når jeg vil jobbe. Så det er veldig greit sånn sett.

Moderator: Hva motiveres du av på jobb?

Vedlegg V

Respondent: Jeg tror det er positiv respons fra kundene. Jeg syntes det er gøy når jeg merker at kunden er fornøyd. Det høres litt klisje ut.

Moderator: Jo men jeg skjønner det. Det er jo faktisk grunnen til at du står der.

Respondent: Ja, ellers kunne jeg stått der og vært pottesur. Men de dagene jeg ikke er i så godt humør så får jeg det samme tilbake fra kundene. Og det er ikke noe gøy. Det ødelegger dagen for meg selv.

Moderator: Hva demotiveres du av?

Respondent: Det blir vel sure kunder. Hvertfall når jeg prøver å være hyggelig. Det, også er det arbeidstidene. Det er jo litt kjedelig å stå der alene i mange timer når det er helt stille ute og ingen kunder. Det blir noen lange vakter.

Moderator: Har dere kun vakter hvor dere jobber alene?

Respondent: Ja, det blir ofte det, siden vi skal spare penger. Det fungerer jo bra for det er ikke for mye å gjøre. Men det er jo morsommere å jobbe med andre. Jeg er alene hver lørdag fra 07-14.00, og da er det veldig stille. Så det er noen ganske kjedelige timer. Også er jeg alene fra 18-00.00 på tirsdager.

Moderator: Syntes du det er skummelt å stå alene på kvelden?

Respondent: Nei, det syntes jeg faktisk ikke. Eller, det har vært noen situasjoner hvor jeg har syntes det har vært litt ekkelt, men jeg tenker ikke over det til vanlig. Det var en episode hvor en gjeng hadde stjålet, og da følte jeg meg skikkelig liten og hjelpeløs. Jeg fikk ikke gjort noen ting. Også var det en kollega som ble ranet på Colosseum.

Moderator: Ja, vi har hørt fra de andre at det har vært en del ran i Deli butikker.

Respondent: Ja, det er mye ran i kiosker. De fleste er jo harmløse, de skal bare ha pengene.

Moderator: Har du fått opplæring i hva du skal gjøre dersom du kommer i en sånn situasjon?

Vedlegg V

Respondent: Ja vi var på sikkerhetskurs/ranskurs som varte i fire timer. Da var det med øvelser, hvor de simulerte et ran også fikk vi vite hva vi skulle gjøre. Vi har jo fått beskjed om at vi bare skal gi alle pengene og ikke sette oss selv i fare. Så sånn sett er det jo greit. Det er veldig betryggende å vite at det ikke stilles noen krav til at vi skal prøve å forhindre det.

Moderator: Vet du om hun som ble ranet ble fulgt opp i ettertid?

Respondent: Det gikk veldig bra med henne, men sjefen ga henne tilbud om psykolog. Men hun var ikke interessert i det. Og hun var tilbake i jobb med en gang. Hun virket ganske uberørt. Men det er bra at hun fikk tilbud om det.

Moderator: Er det sånn at du gleder deg til å gå på jobb?

Respondent: Nei, jeg kan ikke si at jeg gleder meg. Det gjør jeg ikke.

Moderator: Men gruer du deg?

Respondent: Nei jeg gruer meg aldri. Det er ren rutine. Jeg drar på jobb, så er jeg på jobb, også drar jeg hjem. Før så kunne jeg glede meg, for det var litt morsommere å jobbe i fjor da jeg jobbet på dagtid. Jeg liker bedre å jobbe fra 08-16.00 enn fra 16-00.00. det litt hyggeligere folk på dagtid, det er en helt annen stemning i butikken. På kvelden er det mange trøtte folk som har jobbet overtid. Stamkundene er der også oftere på dagen. Og det gir meg faktisk veldig mye – faste kunder som kommer innom. Det er et par gamle menn som kommer innom på dagen og sitter å tar en kaffe og spiser boller. Så kommer de med blomster av og til og takker for at det er så hyggelig å sitte i butikken når jeg er der. Det får meg nesten til å gråte for de setter pris på at jeg står der (latter).

Moderator: Ja, det er jo helt fantastisk. Men får du tilbakemeldinger fra sjefen din? For kundene viser jo åpenbart at de setter pris på deg. Gjør sjefen din det samme?

Respondent: Han gjør det på sine måter. Han er ikke en typisk leder type. Han har høynet lønnen min, og sa det var fordi jeg gjør en god jobb. Så da vet jeg at jeg gjør noe bra.

Vedlegg V

Moderator: Men gir han deg konkrete tilbakemeldinger? Ris eller ros?

Respondent: Han sier egentlig ingenting, men det er helt greit for hadde han vært misfornøyd så hadde han sagt det. Nå jobber jeg jo ikke så mye heller så da er det ikke så mye positivt eller negativt. Så lenge jeg gjør rutinene mine så er han fornøyd.

Moderator: Har dere hatt medarbeidersamtaler med han?

Respondent: Nei, ikke en og en. Men vi har hatt personalmøte et par ganger. Det har jeg fått ganske mye ut av. Men det var i fjor da, da vi var den gamle gjengen.

Moderator: Ja. Hvordan foregikk de personalmøtene?

Respondent: Det var på hovedkontoret. Ganske hyggelig. Da hadde vi en liste hvor vi tok opp ting som kunne bli bedre og hvordan vi skulle vinne konkurranser.

Moderator: Men da var det bare fra deres butikk eller var det flere der?

Respondent: Nei det var bare vår butikk, også var distriktssjefen der. Han hadde tall på hvordan det gikk med salget også da.

Moderator: Følte du, når dere kom med innspill, at de ble lyttet til?

Respondent: Ja, nå er ikke jeg den som kommer med mest innspill. Men jeg har vertfall ikke følt det motsatte.

Moderator: Føler du at terskelen er høy for å si ifra?

Respondent: Det er så forskjellig fra butikk til butikk. Generelt i Deli de Luca så tror jeg det er mange som burde sagt ifra om ting, som ikke gjør det. Det er mange ting som får gå. Jeg vet jo om mange som har sluttet som hadde tenkt å si ifra, men så har de ikke gidde å følge det opp likevel når de først har sluttet.

Moderator: Sånn er det jo dessverre ofte.

Vedlegg V

Respondent: Ja, og jeg kan jo skjønne det selv. Hvis jeg hadde sluttet i Deli så hadde jeg nok ikke brukt tid på å redde de andre når det var i min fortid.

Moderator: Du sa i sted at det er begrenset hvor interessant det er å stå i kassen på Deli, men syntes du noen av arbeidsoppgavene dine er interessante?

Respondent: Jeg må nesten si nei. Noen butikker er veldig flinke til å ha fokus på ”utesalg” ved å gå rundt til butikker i nærheten og gi morgenkaffe og boller for å promotere butikken. Og det tror jeg kunne gjort dagen litt morsommere. Men det er ikke vi noen flinke på. Det er ingen som tar initiativ til det heller.

Moderator: Kunne du tatt initiativ til det selv?

Respondent: Ikke nå. I fjor kanskje.

Moderator: Men sjefen din hadde syntes det var greit, dersom du hadde gjort det?

Respondent: Jaja det tror jeg han hadde vært veldig positiv til. Og hovedkontoret gir masse effekter til de de ansatte som gjør det. Det er det de prøver å motivere oss til å gjøre hele tiden. Det sa distriktssjefen i et møte også, at de ønsket mer utesalg eller et eller annet som promoterer Deli. For eksempel å gå rundt med Deli jakke og dele ut boller. Hovedkontoret elsker det når de ansatte gjør sånne ting. Og de elsker ansatte som brenner for jobben sin. Og det er faktisk mange i Deli som gjør det. Det er de faste menneskene som hele tiden legger ut bilder på Facebook gruppen, for eksempel at de har pyntet butikken til jul, hatt stand eller laget fine boller.

Moderator: Så du oppfatter at det er mange Deli entusiaster blant de butikkansatte?

Respondent: Ja, det er vertfall det jeg opplever.

Moderator: Hva tror du er grunnen til at de brenner så mye for Deli?

Vedlegg V

Respondent: Det tror jeg har med hvordan hovedkontoret var før, og hvordan de prøver å være. Det at de jobber med å motivere folk og gjøre arbeidsdagen vår positiv. Det er noe mer enn bare en vanlig kiosk på en måte. jeg klarer ikke helt å forstå det selv, for jeg hadde aldri orket det selv.

Moderator: Kunne du ønsket deg mer ansvar i butikken?

Respondent: Nei.

Moderator: Ikke da du jobbet heltid heller?

Respondent: Jo, da var jeg litt i konflikt med meg selv om jeg ville ha mer ansvar eller ikke. For det er jo ikke dette jeg brenner for, det er ikke her jeg skal ha en karriere. Så egentlig er det ikke viktig for meg. Men så er det også litt sånn at jeg har jobbet der i to år og ikke blitt skiftleder en gang. Det å bare være vanlig medarbeider i to år et sted, det ser jo ikke veldig bra ut på CVen det heller. Isåfall hadde jeg villet ha mer ansvar for andre grunner enn selve jobben. Men jeg har ikke motivasjon til det nå. Jeg kommer jo ikke til å jobbe der noe særlig mye lenger heller.

Moderator: Hvor lenge tenker du å fortsette?

Respondent: Jeg håper jo å komme inn på studier i Bergen. Og jeg kommer ikke til å søke på noen Deli i Bergen.

Moderator: Du gjør ikke det nei?

Respondent: Nei.

Moderator: Hva er grunnen til at du ikke ønsker å fortsette å jobbe for Deli når du flytter til Bergen?

Respondent: nå tror jeg at jeg trenger ny input. Det har blitt litt mye boller de siste to årene (latter). Men det som har holdt meg der, jeg er jo student, så det er en jobb som jeg syntes er

Vedlegg V

grei å ha ved siden av studiene. Det gir meg ikke så mye heller, men hvilke jobber der ute er det som kommer til å gi meg kjempe mye, som jeg har tid til ved siden av studiene.

Moderator: Men hvis de hadde vært mer klare på at du kan ha en karrierevei innen Deli dersom du ønsker det. Gjennom å bli skiftleder, assisterende butikksjef og butikksjef, og at du hadde en mulighet til å få en jobb på hovedkontoret. Tror du at du hadde vært mer motivert da?

Respondent: Hvis hovedkontoret hadde gått inn og prøvd å rekruttere meg, eller vært mer klare på mulighetene jeg hadde hatt, da hadde jeg selvfølgelig sett en mulighet. Det hadde jo sett bra ut på CVen, og det hadde også vært veldig positivt for selvfølelsen hvis de hadde lagt merke til meg og hadde ønsket at jeg skulle ha mer ansvar. Så det tror jeg absolutt.

Det er en god ide, hvis de går inn og ser hvem som er flinke, og motiverer dem til å jobbe seg oppover i systemet. Som for eksempel sjefen min, han har lyst til å gjøre alt selv for han er Kineser og han vil ha kontroll over alt. Han syntes det er best å gjøre ting selv. Han vil for eksempel ikke ha noen assisterende butikksjef. Jeg tror han finner det stressende å delegere ansvar. Han vil også spare penger, så han jobber utrolig mye selv. Så da tar han bestillinger og gjør alt det administrative selv. Men jeg tok noen bestillinger av varer i fjor.

Moderator: Ja, hva syntes du om det?

Respondent: Det var gøy for da følte jeg at jeg gjorde noe annet. Men det var også vanskelig. Når du kommer ordentlig inn i det, så vet du hva det går mye av. Men så begynte jeg å studere kort etter at jeg fikk noe av det ansvaret, og da kom jeg ikke ordentlig inn i det. Og da ble jeg redd for å gjøre feil, for jeg ville ikke sløse med pengene til sjefen. det er jo på en måte hans egne penger. Siden jeg liker sjefen min så godt, så ville jeg ikke gjøre feil overfor han.

Moderator: Opplever du at det er rom for å feile på arbeidsplassen din?

Respondent: Ja, men som jeg har sagt så er han ikke så flink til å gi tilbakemeldinger, så det var litt sånn at jeg bestilte, også visste jeg ikke helt om det var bra eller dårlig egentlig (latter). Han sa ikke noe negativt, men han sa ikke noe positivt heller. Så jeg regner med at det var

Vedlegg V

greit. Han er veldig flink til å gi opplæring. Men han forstår at ikke folk får til ting med en gang. Så ja, det er rom for å feile. Og han blir aldri sur.

Moderator: Hvor lang opplæring hadde du?

Respondent: Jeg hadde fire vakter. To mellom-vakter og to stengevakter. Så det var veldig mye. Jeg tror ikke de har så mange nå lenger. Han nye fikk bare en vakt.

Moderator: Syntes du det var tilstrekkelig med opplæring?

Respondent: Ja det syntes jeg. Siden det var fire ganger så fikk jeg tett oppfølging, og fikk samtidig prøve selv. Men da var også sjefen helt ny, så han var veldig motivert til å gjøre ting riktig. Jeg tror det er litt viktig at de har litt utskiftninger i en sånn bransje. I og med at det ikke er en jobb som man kan forvente at folk brenner veldig for, er det viktig at man har en som kanskje har litt ny glød og ambisjoner om å prestere godt.

Moderator: Ja det er et veldig godt poeng.

Respondent: Ja, for motivasjonen min i starten var jo at ville gjøre ting bra.

Moderator: Men du sier at man ikke kan forvente at folk brenner for en sånn type jobb? Jeg kan forstå hvordan du tenker, men syntes du det heller burde være sånn at det skal være så bra at men brenner for det?

Respondent: Man burde brenne for å gjøre jobben bra. Og det er jo mange som gjøre det i Deli, som virkelig gir av seg selv. Det er jo noen som bruker tid på å gjøre det lille ekstra. Så det er kanskje min egen motivasjon som vinkler det til at dette ikke er en jobb hvor man kan forvente at folk brenner for arbeidet. Så har det kanskje noe med at dette er en midlertidig jobb. de som brenner for det har kanskje innsett at de ikke vil studere, men at dette er en jobb hvor man likevel kan jobbe seg opp og tjene penger. Og da gir man kanskje mer av seg selv og. Når du er innstilt på at du har denne jobben for å tjene penger, og penger er motivasjonen så blir det litt annerledes.

Vedlegg V

Moderator: Tror du penger er hovedmotivasjonen?

Respondent: Ja, jeg tror det er grunnen til at folk søker der i utgangspunktet. Sjefene jobber jo utrolig mye, men da tjener de jo også penger på det. Jeg tror sjefen min tjener kjempe bra. Men så jobber han også 12 timer om dagen.

Moderator: Men la oss si at du flytter til Bergen, også blir du tilbudt stilling på Deli med 30 kroner mer i timen. Ville det vært mer aktuelt da?

Respondent: Ja da ville jeg vurdert det vertfall. Det har noe med det praktiske også. Sånn som nå, jeg hadde ikke fått noen annen jobb hvor jeg hadde tjent noe bedre. Jeg tjener greit til at det er uten utdanning. Også kan jeg faktisk jobbe en åtte timers arbeidsdag etter klokken fire. Så jeg kan være på skolen først også kan jeg jobbe etterpå. Og det er en kjip dag i uken hvor jeg ikke får tid til å gjøre noe annet, men det er verdt det, for jeg får en grei lønning. Den hadde jeg ikke fått hvis jeg hadde jobbet et sted som stenger åtte. Da hadde jeg bare tjent halvparten og da hadde jeg måttet sette av to kvelder i uken. Og ved siden av studiene blir det for mye for meg.

Moderator: Kan jeg spørre hva du har i timen?

Respondent: Ja, jeg har 150 kroner i timen. Så det er helt greit. Jeg hadde ikke noen større forventning til timelønnen. Jeg har jo ikke noen utdanning.

Moderator: Har alle lik timelønn i deres butikk?

Respondent: Nei det er forskjeller. Siden jeg har vært der såpass lenge, gikk jeg opp i timelønn.

Moderator: Er det signalisert at man kan gå opp i lønn dersom man jobber der lenge?

Respondent: Nei. jeg vet ikke hvorfor jeg gikk opp i lønn egentlig. Det var i fjor da jeg jobbet veldig mye. Da kom sjefen bare og sa at han hadde øket timelønnen min.

Moderator: Hva følte du da han gjorde det?

Vedlegg V

Respondent: Siden han ikke gir så mye tilbakemeldinger ellers, så var jo det en bekreftelse på at han setter pris på meg. Det var sikkert litt på fordi jeg hadde gitt uttrykk for at jeg begynte å bli litt lei, og han syntes det er slitsomt å finne nye. Han trives med å ha ansatte som kan jobben godt.

Moderator: Gjør han mange rekrutteringer selv, eller er det mest gjennom hovedkontoret?

Respondent: Det er mest gjennom hovedkontoret. Han syntes sånn er kjempe slitsomt. På jobbintervjuet, han er så sympatisk og empatisk, så han hadde jo problemer med å velge mellom kandidatene. Så det endte med at vi valgte den ene som ikke røyket, for da trengte vi ikke å tenke på røykepauser (latter).

Moderator: Inkluderte han dere i valget?

Respondent: Ja han spurte oss også. men vi visste jo ikke noe om dem, så jeg tror ikke det hjalp så mye.

Moderator: Så dere var ikke med på intervjuet?

Respondent: Nei.

Moderator: Er det noe du kunne ønske at du fikk være med på?

Respondent: Ja, det hadde vært litt gøy. Det er jo dine egne kollegaer du skal velge. Og man merker ofte raskt om det er en person du kommer til å komme godt overens med.

Moderator: Hvis du hadde fått en sånt type ansvar, hadde du vært mer motivert til å jobbe der da?

Respondent: Ja det hadde jo vært en anerkjennelse, hvis han hadde brydd seg om min mening og stolt på at jeg hadde funnet den rette for jobben. Alle sånne type ting ville bidratt til å øke min motivasjon.

Vedlegg V

Moderator: Tror du det hadde vært en motivasjon som hadde holdt seg, mer enn bare akkurat når det er nytt?

Respondent: Det har litt med ansvar. Hvis du føler at din rolle har en betydning i butikken, så tar du mer ansvar. Sånn som i fjor da jeg var en av dem som jobbet mest, og jeg var den som var der da varene kom og jeg var den som var der når ting skjedde, så hadde jeg ansvar når folk kom å spurte meg om ting var på plass. Og da tok jeg det ansvaret. Men sånn som nå når egentlig ikke setter meg så mye inn i det som skjer, så gidder ikke jeg ta noe ansvar.

Moderator: Vi snakket litt om det i sted, men er det noen tydelig karrierevei i Deli de Luca?

Respondent: Det er jo noen som har startet som vanlig medarbeidere, som har jobbet seg videre. Så det er jo absolutt muligheter for det. Og det er en slags stige at du starter som vanlig medarbeider, så er det skiftleder, assisterende butikk sjef og butikksjef.

Moderator: Men det er ikke sånn at du automatisk går opp i tittel ut i fra hvor lenge du har jobbet?

Respondent: Nei det er det ikke. Det burde kanskje vært det. jeg tror kanskje det kunne hjulpet på motivasjonen. Jeg kan i teorien jobbe her i ti år til og fremdeles bare være en vanlig medarbeider.

Moderator: Snakker de fra hovedkontoret noen gang om den karriereveien i Deli de Luca?

Respondent: Nei, ikke som jeg har opplevd vertfall. Men jeg tror at hvis jeg hadde kontaktet dem og spurt om det så hadde de nok vært veldig positive til å fortelle hvordan jeg kunne jobbet meg oppover. De er i vertfall alltid på utkikk etter nye butikksjefer. Så vet jeg også om flere som har startet i butikk, men som har blitt distriktssjefer.

Moderator: Kunne du ønske å jobbe høyere opp i Deli de Luca?

Respondent: Nei, jeg tror ikke det ville gitt meg noe i lengden. Selv om. Nei, det er ikke det jeg vil.

Vedlegg V

Moderator: Har du deltatt på flere kurs enn det sikkerhetskurset, som har vært i regi av Deli?

Respondent: Jeg var på opplæringskurs, men det var egentlig mest for å skryte av bedriften (latter). Og det hjalp jo det (latter). Men jeg har ikke vært med på noen andre kurs tror jeg.

Moderator: Opplevde du det som et bra kurs?

Respondent: Ja det var veldig bra gjennomført. De hadde vinklet det veldig positivt, og vi fikk spennende mat og drikke fra butikkene. Så var det litt quiz også. Også deltok noen av lederne på hovedkontoret, og noen av gründerne var der. Men de har jo alle sluttet nå.

Moderator: Du sa helt i starten at avdeling xx ikke er så bra. Kunne du fortalt litt mer om hva du opplever ikke fungerer så bra der?

Respondent: Jeg har ikke lyst til å si noe konkret, men fordi jeg har jobbet på to ulike Deli butikker så ser jeg hvor stor forskjell det kan være på grunn av sjefen. jeg ser jo at en dårlig sjef kan ødelegge alt. Sjefen på avdeling xx klarer ikke å skape et godt arbeidsmiljø. Medarbeidere kommer og går hele tiden, han sparker folk, og han tar dem inn igjen. Så har det vært så mange tilfeller hvor jeg ikke har fått lønnen jeg skal ha når jeg har jobbet der.

Moderator: Hva tror du er grunnen til at han har vunnet så mange konkurranser, og at hovedkontoret oppfatter han som den beste franchisetakeren?

Respondent: For det første er han en veldig energisk person og han er kjempe hyggelig mot kundene sine. Sånn er han mot oss ansatte ansikt til ansikt, men så går han samtidig bak ryggen vår og snakker ufint. Som for eksempel som den gangen han testet om stjal penger fra kassen. Jeg tror han tjener mye penger på butikken. Men det er jo på grunn av skitne taktikker, og det er absolutt ikke bra.

Moderator: Hva slags taktikker tenker du på da?

Respondent: Nei, når jeg har jobbet der så har jeg kastet masse mat, for det er ingen som tør å kaste maten der. Da blir du sett ned på, det merker man veldig godt. Men jeg vil ikke selge

Vedlegg V

dårlige produkter, så da kaster jeg det. og de andre tør ikke kaste mer, fordi de kastet noe i går. Og det blir jo helt feil. Jeg merker at de er litt redd for han, for han bruker den at han er sjef som en makt. Hvis noen har gjort noe han ikke liker, så kan han droppe å gi dem vakter en hel uke. Han straffer de ansatte rett og slett.

Moderator: Men det må jo være mange av hans ansatte som slutter?

Respondent: Jaja. Det var en gjeng som jobbet der lenge. Men de hadde absolutt ikke noe godt forhold til han. Jeg vil egentlig si ifra til ledelsen om han når jeg slutter, men jeg vet mest sannsynlig at jeg ikke kommer til å gidde å bruke tiden min på det når jeg først er ferdig med Deli de Luca. Men det er synd, for jeg ser så mange nye og unge som blir lurt trill rundt.

Moderator: Det er synd at han vinner så mange priser, og er så anerkjent av ledelsen, når hans ansatte åpenbart ikke har det bra. Og vår oppfattelse er at det er viktig for ledelsen at de ansatte har det bra.

Respondent: Ja det er kjempe irriterende at han får den anerkjennelsen, når han absolutt ikke fortjener det. *Han utnytter noen ansatte, fordi han vet at de ikke får jobb noe annet sted.*

Moderator: Heldigvis er det ikke den avdelingen du er ansatt på.

Respondent: Nei, da hadde jeg sluttet for lenge siden. Jeg har en god venninne som jobbet der og hun kom til meg og sa at hun ikke orket en eneste dag til på den avdelingen, så hun sa opp kort tid etter at hun hadde startet. Og jeg skjønner henne så godt.

Moderator: Vet du hvorfor andre har sluttet?

Respondent: Ja, jeg tror han er mye av grunnen til at folk slutter. Han er veldig paranoid, og stoler ikke på sine ansatte, og han overvåker dem hele tiden. Det første han gjør når han kommer på jobb, er å sjekke på overvåkningskameraene om noen gikk før de skulle.

Moderator: Nei, det er absolutt ikke bra, og det er veldig synd å høre at det er sånn.

Vedlegg V

Moderator: Avslutningsvis, er det noe du vil fortelle oss, som vi ikke har vært innom?

Respondent: Sånn kort oppsummert så vil jeg si at hovedkontoret gjør en veldig bra jobb. Dessverre er det mange butikksjefer som ødelegger arbeidsmiljøet på avdelingene. Så hovedkontoret bør bli flinkere til å følge opp hver enkelt butikksjef, slik at man faktisk sikrer den kvaliteten som de er så opptatte av. Ordentlig gode butikksjefer tror jeg hadde bidratt til å heve prestasjonen og motivasjonen blant de butikkansatte.

Moderator: Kunne du nevnt tre positive ting med å jobbe i Deli de Luca?

Respondent: For meg er det fleksible arbeidstider. Og de festene vi hadde før var utrolig morsomme. Hovedkontoret la mye av sin tid i å arrangere disse festene, og da følte jeg virkelig at Deli de Luca var en organisasjon som brydde seg om sine ansatte. Og til sist vil jeg vel si hyggelige kunder. Det er de tingene som står igjen som mest positive for meg tror jeg.

Moderator: Og tre negative ting med å jobbe i Deli de Luca?

Respondent: Det må også bli arbeidstidene. Selv om jeg på en måte har valgt det selv. Men da jeg kom inn som ny så visste jeg ingenting om at jeg måtte jobbe helt til 00.00 på kvelden. Og jeg turte jo ikke si nei, når jeg nettopp hadde fått jobben. så i starten så var det vanskelig å si nei. Og siden det er så mange svensker som jobber så utrolig mye, og jeg var så ung og uerfaren, så skjønnte jo ikke jeg at det ikke var normalt å jobbe så mye. For jeg var jo den som jobbet minst, selv om jeg sa ja til ekstra vakter. Siden sjefen har kontroll over alt, så er det ikke alle steder at de helt følger loven. Så Hovedkontoret burde bli flinkere til å følge opp, for å sikre at alle butikkansatte bli ivaretatt.

Også har jeg glemt å nevne at vi ble litt lurt når vi skrev kontraktene. For de sa vi var ansatt som selgere og ikke servicemedarbeidere, og der og da så hørtes det veldig positivt ut. Men det viser seg jo nå i ettertid at da har de andre lover å forholde seg til. Så vi får for eksempel ikke noe tillegg.

Moderator: Ja det skjønner jeg oppleves urettferdig, når de fremstiller det som noe positivt for dere, men så gagner det egentlig bare dem.

Vedlegg V

Respondent: Ja jeg skjønnte jo ikke det da, for jeg var så ung og erfaren. Og det tror jeg er tilfellet hos mange av de nyansatte.

Moderator: Vi spurte innledningsvis om du kunne fortelle om en opplevelse som fikk deg til å trives på jobben. holder du fast ved den du nevnte da, eller har du kommet på noe nytt i løpet av intervjuet?

Respondent: Som en opplevelse ja. Ellers så er det en sommerfest hvor vi kom på 2 plass i en HØPPA konkurranse. Så hvis jeg skal trekke frem noe positivt, så er det de anerkjennelsene jeg får fra organisasjonen.

Moderator: Og hvis du skulle nevnt en episode som fikk deg til å mistrives?

Respondent: Det er de gangene jeg har følt at jeg ikke er blitt respektert, eller at jeg ikke blir vist tillitt. Så det negative for meg har med følelsene i forhold til arbeidsplassen.

Moderator: Supert! Tusen takk for at du stilte opp, vi er kjempe takknemlige for at du tok deg tid til å bli intervjuet. Dersom du lurer på noe eller kommer på noe du gjerne vil fortelle oss ved en senere anledning er det bare å ta kontakt.

Hygienefaktorene samlet

1. Bedriftens politikk og administrasjon:

Respondent I

Det er stemningen i organisasjonen

Jeg trives veldig bra i Deli, så om jeg ikke får meg jobb i Sverige så kan jeg jo komme tilbake.

Men det er jo stemningen og samholdet som har gjort at jeg har blitt så lenge. Det at jeg har trivdes så godt

Det får man muligheten til å treffe ansatte fra andre butikker, og ikke bare dem som jobber i samme butikk.

Ja, vi har julefest og sommerfest. Også har vi ulike kickoff to til tre ganger i året hvertfall. Og det er veldig morsomt!

Ja de er også med. Så det gjør det hele enda morsommere. Som en stor familie!

I starten når omsetningen gikk ned på grunn av byggingen, så tror jeg ikke at de forstod det. Men så kom noen av dem innom, og de fant jo nesten ikke frem på grunn av butikken nesten var gjerdet inne. Da ga de uttrykk for at de ikke visste at det var så ille. Og da kunne vi si ”hva var det vi sa”. Det er ikke så rart at kundeantallet går ned når kundene nesten ikke finner frem til butikken. Så de forstår oss bedre nå.

Ja vi har en veldig åpen kommunikasjon med hovedkontoret.

Ja, eller de var det mer før. Da var de innom ganske ofte. Nå er det vel bare driftssjefen vår som er innom en gang i uken.

De har kuttet en del ned på bemanningen på hovedkontoret så de har nok mye andre oppgaver.

Vedlegg VI

Men det er jo alltid hyggelig når de er innom. De kommer fremdeles en gang i blant når det er nye kampanjer og for å se at alt er som det skal.

Jo det blir hørt, også tar de det vel videre dersom de ser det som aktuelt. De vil jo ha med oss i butikkene for det er vi som vet hva som fungerer og hva som ikke fungerer.

Det er vel bare det at det er en utrolig bra bedrift å være ansatt i.

Det passer kanskje ikke alle. Man må ha den rette innstillingen

Man må kunne gi av seg selv, man må være arbeidsom, man skal ikke bare stå og henge – det finnes alltid noe å gjøre. Man må være energisk og engasjert og ville ta i et tak.

Jeg er stolt av merkevaren Deli de Luca, og samholdet vi har i organisasjonen.

Den er bra. Det blir litt som en familie. Alle kjenner alle. De som jobber på hovedkontoret er ofte innom og de vet hva vi heter. I andre kjeder kan man ikke prate med de som sitter på hovedkontoret hvis man er vanlig ansatt, for man ser dem aldri.

Ja de forstod jo det. ”Vi gjør det bedre neste gang”. Det er alltid den innstillingen vi har.

Respondent II

Ja distriktssjefen kommer ofte innom.

Han ser om alt er som det skal være. Ofte sier han ifra at han skal komme, og da vasker og ordner sjefen min mye. Men så kommer han ikke alltid (latter). Så vi vet egentlig ikke når han kommer innom.

Ja jeg kjenner han fra da jeg jobbet på Kjevik, så han hilser alltid og spør hvordan det går her

Ja jeg tror de er veldig åpne til å ta imot forslag.

Vedlegg VI

Eh, at de er veldig opptatt av kundene. Det syntes jeg er veldig bra. De vil ikke at det er sure og demotiverte ansatte som møtes kundene. Kunden skal ha den beste opplevelsen. Det syntes jeg er veldig bra.

Også syntes jeg at selve produktene er veldig bra. Spesielt i forhold til Narvesen og 7eleven. Vi er jo der oppe forhold til dem (hever armen).

Det jeg har opplevd er at de kan være litt for strenge.

Jeg har ikke hatt noe problem med han. Han er veldig hyggelig. Men jeg blir jo skeptisk når jeg ser hvordan han er mot andre. (Snakker her om distriktssjefen)

Respondent III

Nei... (Knyttet mot å få spille egen musikk i butikken) Ja, men det er bare dritt musikk. (Altså hovedkontoret sin spilleliste)

Nei, det tror jeg ikke! Hovedkontoret er hovedkontoret... Vi får ikke være med.. (Her er det spurt om de får komme med innspill til hovedkontoret)

Ja mange. Vi har blant annet sommerfester, julebord og diverse kickoff. Vi hadde for eksempel pølse kickoff nå for ikke lenge siden.

Vi skal begynne å selge pølser i butikken nå, så i forbindelse med det ble vi invitert inn på hovedkontoret for å lære om pølser og smake på de forskjellige sortene. Etter vi hadde vært på hovedkontoret fikk vi noen drikkebonger sånn at vi kunne dra på byen.

Ja ganske mange.. Men vi hadde ikke fått beskjed om at vi skule ut etterpå, så vi var ikke forberedte på det. Derfor var det mange som ikke kunne være med eller som dro hjem tidlig.

Ja, men dessverre så er det ikke like mange fester og arrangementer lenger...

Det har vært noen utskiftninger på hovedkontoret. Vi har blant annet fått en ny økonomisjef og han er ikke like villig til å bruke penger på sånt.

Vedlegg VI

Jeg bryr meg ikke så mye om hovedkontoret

Det er ofte noen innom butikken fra hovedkontoret. De kommer for å peke på det ene og det andre. De sier for eksempel at nå ser det bra ut i butikken, eller at nå er det viktig at vi fokuserer på å selge et spesielt produkt.

Jeg har ganske så god kontakt med distriktssjefen nå.

Det at man kan få jobb uansett om man har utdanning eller ikke og uansett tidligere erfaring. De er åpne for å gi alle en sjanse. Også synes jeg det er veldig bra at man kan få jobb på hovedkontoret dersom man er veldig engasjert og virkelig viser at man vill noe i Deli. (Dette er svart i forbindelse med å nevne noe positivt ved å jobbe i Deli de Luca)

Deli vil at kunden skal gå ut fra butikken med et smil om munnen, og jeg føler at det er det som er å yte god service.

De nye på hovedkontoret har nesten tatt bort alt (her snakk om premier og konkurranser). Før hadde man mye fokus på å oppnå mål i fellesskap

En som alltid stiller opp. Og at man gjør det man skal pluss litt ekstra. Vi hjelper hverandre. (her hva som kjennetegner en Deli ansatt.)

Da søkte jeg på hjemmesiden til Deli, og da får man garantert komme til gruppeintervju.

Så jeg synes det er enklere enn å være på et intervju og måtte snakke med to stykker, som det andre intervjuet var. Da følte jeg at de var veldig på meg. For eksempel spurte de meg hva 12 x 12 var. Og jeg ble helt satt ut..

Jo det gjør vi, vi legger mye i det. Men jeg tror denne typen jobb kun er for noen personer. Vi legger mye vekt på personlighet når vi ansetter nå.

Respondent IIII

Vedlegg VI

Ja, jeg hadde fått nok. Nei, ingen annen Deli. (ler). (spørsmål om respondenten eventuelt kunne tenke seg å jobbe i en annen Deli de Luca etter det som har skjedd)

Jeg kunne ønske det, men jeg tørr ikke. (Referenten kunne ønske å informere hovedkontoret om forholdene)

Ja, og at det skal bli mye snakk, også er jeg redd for hvor mye videre saken skal gå. Jeg jobbet der jo så lite, så jeg føler det blir feil at jeg skal melde fra og lage et skikkelig helvete. (spurt om referenten er redd for at det vil slå tilbake dersom det blir meldt i fra)

Respondent V

Ja, det er jo mange svensker i Deli, som omgås med dem de jobber med.

Ja, altså Deli er jo ikke en jobb som du er i for alltid.

Det vet jeg ikke. Det var egentlig tilfeldig. Men når du skal søke kiosk, så er det Deli som virker mest attraktiv i forhold til eleven og Narvesen og sånt. Jeg vet ikke hvorfor. Jeg tror det er noe med måten de fremstår på. Det er et nyere konsept, de har nyere lokaler, mer eksotiske varer. Jeg syntes de har gjort en veldig god innsats med den markedsføringsdelen. For de prøver å presentere seg selv som et nytt og spennende konsept. Så jeg tror det har noe med å gjøre. (her spurt om respondenten søkte konsekvent til Deli de Luca)

Jeg syntes hovedkontoret gjør en god jobb når de skal finne ansatte, men så kan jo butikksjefene også ansatte hvem de vil. Og da tror jeg av og til det blir fetteren til en kompis av en som jobber der, som trenger jobb. Også er det nattevaktene, og de kan jo ikke stille like høye krav til nattevaktene.

Vi var kanskje ti stykker som satt rundt et bord. Først var det presentasjon av Deli de Luca, veldig positivt vinklet, sånn ”vi er råest på convenience” og alle de greiene der. Så viste de produkter og ideer også. Også skulle en og en si noe om seg selv. Og da blir du jo bare kastet ut i det. Men de evaluerer deg hele tiden. Da de stilte spørsmål så la de merke til hvem som var aktive og svarte. Også var det jo om å gjøre for oss å presentere oss så positivt som mulig. Så sendte de mail til dem som kom videre.

Vedlegg VI

Men jeg fikk absolutt et positivt bilde av Deli de Luca (her snakkes det om opplevelsene etter gruppeintervjuet), jeg husker i starten så tenkte jeg det her er jo en dødsbra arbeidsplass. Men det var også bedre før. Det har dabbet av litt i det siste.

De har byttet ut hele styret, arbeidstokken på hovedkontoret er helt byttet ut. Før var de veldig synlige de som satt på hovedkontoret. De visste navnet på alle og de var innom butikkene ofte, på facebook gruppen så skrev de ofte. Som ansatt så følte jeg at jeg kjente bedriften og ledelsen. Så jeg trivdes veldig godt i starten. Men på grunn av at Deli har gått mye med underskudd, så har flere blitt sagt opp på hovedkontoret. Og det merkes at det skjer endringer.

Det var i løpet av to måneder, så hørte vi snakk fra sjefen ”å nå har han blitt sparket”; ”nå har han gått”. Det var en eller to som fikk sparken også gikk andre i solidaritet. Jeg vet ikke helt hvorfor, og jeg har ikke spurt så mye heller. Men jeg tror de prøver å spare penger. De har byttet sjef og han er ansatt av NorgesGruppen, sikkert for å spare penger. De gikk jo veldig med underskudd så det er jo forståelig at de ikke kan bruke masse penger på cruiseskiptur. Men jeg tror det har påvirket arbeidsmiljøet på mange steder. (her spurt hvordan respondenten har merket omstillingen i organisasjonen)

Det egentlig ganske likt ellers (med unntak av premiene). Jeg merker ikke noe spesielt positivt, men jeg merker ikke noe særlig negativt heller.

Ja. jeg tror de ha fått inn noen nye som prøver å komme inn i det, men nå er jeg er ikke like mottakelig for det lenger. Fordi jeg ikke jobber der så mye. (her er det referert til om de har mistet kontakten med hovedkontoret)

Nei, jeg har sluttet helt med det. Gidder ikke mer av den avdelingen. (spurt om respondenten tar på seg vakter i den andre butikken)

Det var på hovedkontoret. Ganske hyggelig. Da hadde vi en liste hvor vi tok opp ting som kunne bli bedre og hvordan vi skulle vinne konkurranser. (her snakk om personalmøte)

Vedlegg VI

Nei det var bare vår butikk, også var distriktssjefen der. Han hadde tall på hvordan det gikk med salget og sånt da.

Det er så forskjellig fra butikk til butikk. Generelt i Deli de Luca så tror jeg det er mange som burde sagt ifra om ting, som ikke gjør det. Det er mange ting som får gå. Jeg vet jo om mange som har sluttet som hadde tenkt å si ifra, men så har de ikke gidde å følge det opp likevel når de først har sluttet. (her spurt om terskelen til å si ifra om ting til hovedkontoret)

Hvis jeg hadde sluttet i Deli så hadde jeg nok ikke brukt tid på å redde de andre når det var i min fortid.

Jaja det tror jeg han hadde vært veldig positiv til. Og hovedkontoret gir masse effekter til de de ansatte som gjør det. Det er det de prøver å motivere oss til å gjøre hele tiden. Det sa distriktssjefen i et møte også, at de ønsket mer utesalg eller et eller annet som promoterer Deli. For eksempel å gå rundt med Deli jakke og dele ut boller.

Hovedkontoret elsker det når de ansatte gjør sånne ting. Og de elsker ansatte som brenner for jobben sin. Og det er faktisk mange i Deli som gjør det. Det er de faste menneskene som hele tiden legger ut bilder på Facebook gruppen, for eksempel at de har pyntet butikken til jul, hatt stand eller laget fine boller. (her om Deli

Ja, det er vertfall det jeg opplever. (at det er mange Deli lovers i organisasjonen)

Det tror jeg har med hvordan hovedkontoret var før, og hvordan de prøver å være. Det at de jobber med å motivere folk og gjøre arbeidsdagen vår positiv. Det er noe mer enn bare en vanlig kiosk på en måte. jeg klarer ikke helt å forstå det selv, for jeg hadde aldri orket det selv. (spurt om hva årsaken er til at de ansatte blir Deli lovers)

Jeg tror det er litt viktig at de har litt utskiftninger i en sånn bransje. I og med at det ikke er en jobb som man kan forvente at folk brenner veldig for, er det viktig at man har en som kanskje har litt ny glød og ambisjoner om å prestere godt.

Det er mest gjennom hovedkontoret (snakket om rekruttering)

Ja det var veldig bra gjennomført. De hadde vinklet det veldig positivt, og vi fikk spennende mat og drikke fra butikkene. Så var det litt quiz og sånt. Også deltok noen

Vedlegg VI

av lederne på hovedkontoret, og noen av gründerne var der. Men de har jo alle sluttet nå. (snakker her om opplæringskurset)

Sånn kort oppsummert så vil jeg si at hovedkontoret gjør en veldig bra jobb.

Dessverre er det mange butikksjefer som ødelegger arbeidsmiljøet på avdelingene. Så hovedkontoret bør bli flinkere til å følge opp hver enkelt butikksjef, slik at man faktisk sikrer den kvaliteten som de er så opptatte av. Ordentlig gode butikksjefer tror jeg hadde bidratt til å heve prestasjonen og motivasjonen blant de butikkansatte.

Og de festene vi hadde før var utrolig morsomme. Hovedkontoret la mye av sin tid i å arrangere disse festene, og da følte jeg virkelig at Deli de Luca var en organisasjon som brydde seg om sine ansatte. (Her svarer respondenten på hva som har vært det mest positive ved å jobbe i Deli de Luca)

Hovedkontoret burde bli flinkere til å følge opp, for å sikre at alle butikkansatte bli ivaretatt.

Også har jeg glemte å nevne at vi ble litt lurt når vi skrev kontraktene. For de sa vi var ansatt som selgere og ikke servicemedarbeidere, og der og da så hørtes det veldig positivt ut. Men det viser seg jo nå i ettertid at da har de andre lover å forholde seg til. Så vi får for eksempel ikke noe tillegg.

2. Lederen

Respondent I

Jeg og sjefen min gråt begge to (latter med tårer i øynene). Vi har fått så utrolig god kontakt. Hun er ikke bare sjefen min, vi er veldig gode venner også. Jeg er hennes høyre hånd, og hun er min høyre hånd. Det er ikke bare Deli jeg har sagt opp fra, det er også henne.

Så det var veldig følelsesladet å si opp. Det er det hver gang vi prater om det (latter).

Oj (sukk), det er veldig nære. Vi snakker med hverandre om alt. Når vi er på jobb så er vi profesjonelle, men utenfor jobben er det noe helt annet.

Vedlegg VI

Men jeg ser henne også henne som en sjef, selv om vi har en så god kontakt. Men alle våre ansatte kan komme å prate med oss om det meste.

gjorde jo at min kontakt med sjefen ble bedre

jeg vil at sjefen min skal være fornøyd

Men jeg og sjefen min prater jo mye, og hun er jo den som har mest kontakt med dem, så hun tar det vel videre.

jeg og sjefen min prater hele tiden sammen.

god relasjon til sjefene mine

Respondent II

Hun fortalte hvor tøft det var på jobb, at folk bare bytter ut. Det var derfor hun satte ned foten. Da skjønte jeg det bedre

Nei ikke så veldig. Jeg har ikke jobbet der så lenge. (Snakker her om sjefen ser henne eller ikke)

Ja, eller jeg vet ikke. Jeg tenker ikke så mye på det.

Jeg visste egentlig ikke at hun hadde mer ansvar enn oss andre. Hun er ikke en bra leder. Hun gjør ikke noe for at vi skal følge henne. Hun prøver ikke å være et forbilde og følger oss heller ikke opp. Jeg trodde ikke hun hadde noen spesiell stilling egentlig. (Snakker her om assisterende daglig leder)

Hun kunne gjort mer. Hun kunne vært konsistent. Hun sier en ting, men gjør noe annet. En dag er kjølelageret veldig ryddig, en annen så bryr hun seg ikke.

Vedlegg VI

Egentlig ikke nei. (her forhold til om hun kan snakke med assisterende dersom hun trenger det)

Ja, jeg ser på henne som en sjef. Når hun sier hun skal gjøre noe, så gjør hun det. (knyttet til daglig leder)

Ja jeg liker å jobbe med henne. Hun gjør mye ekstra. (Her knyttet til daglig leder)

Jeg vet ikke. Vi snakker ikke om spesielt annet enn jobb egentlig. Så hun ser meg vel som ansatt.

Ja, men hun sier mye nei nå. Hun orker ikke styre mer med det nå. (her er det snakk om bytte av vakter)

Og på den ute så ble det ansatt en veldig streng og sur sjef. Hun hadde veldig humørsvingninger, og så lagde mye drama og snakket bak ryggen på de ansatte. Hun var ganske ung da. (Her om tidligere sjef på Kjevik)

Hun ringte alltid tidlig på morgenen og kjeftet. Du kan ikke ringe på morgenen, du må vente til dagen. Du kan ikke ringe klokken 5 på morgenen. Nei. Det var en gang vi hadde vasket og stengt, også kom hun på morgenen, og da sa hun at det så ut som en gutt hadde stengt der (latter).

Så etter en stund så var jeg så lei av å jobbe der, for jeg var ikke vant til å få kjeft og klager. Så jeg byttet over til butikken inne. (gjelder også den tidligere sjefen)

Ja på grunn av sjefen. Og det var mange som sluttet på grunn av henne.

Jeg liker henne. Spesielt i forhold til den tidligere sjefen (Snakker her om forholdet til nåværende daglig leder)

Vedlegg VI

Respondent III

Jeg liker den sjefen. Hun er så utrolig hyggelig og hard. Jeg liker harde sjefer, de skal være harde. De skal si i fra når noe ikke er bra og motsatt gi skryt når man skal fa skryt og alt sånt. Hun er veldig flink til det.

Ja, absolutt! (Knyttet mot at hun kan ta opp ting med sjefen sin)

Nei, jeg føler at hun forsøker å gjøre noe med det. (altså at hun forsøker å gjøre noe med de tilbakemeldingene respondenten gir henne)

Jeg liker sjefen min så godt, og jeg vil stille opp for henne!

Jeg vet ikke.. De hadde en annen sjef der tidligere, også tok min sjef over den for ikke så lenge siden. Jeg tror han tidligere sjefen ikke brydde seg. For når vi tok over den butikken så så den ut som dritt. Det kan jeg fortelle dere. For første dagen jeg kom dit så fikk jeg hakeslipp. Jeg tenkte bare hva i alle dager har hendt her?? Her kan jeg jo ikke jobbe! (latter..) Det så for jævlig ut altså...

Hun har gjort en god jobb med det. (Her at sjefen, sammen med respondenten har gjort en god jobb med å få butikken på stell)

Det kommer liksom an på sjefen, vår gamle sjef, sa vi kunne spille hva vi ville, mens med min første sjef kunne vi absolutt ikke spille hva vi ville. Men han gikk alltid klokken tre, så etter klokken tre satte vi på egen musikk.

Sjefen min jobber sjelden med de i kassen

Også trives jeg så bra med sjefen min. Jeg vil hjelpe henne med å få opp butikken og få den til å gå bra. Det er der jeg har min motivasjon. Jeg vil hjelpe henne med å få en bra butikk. Jeg vil ha det like bra som jeg har hatt det før.

Hun er veldig ærlig, hun er veldig hard. Hun sier hva hun synes, hun er tydelig på hvordan ting skal være.

På jobb så ser hun meg som en ansatt, men utenfor jobb snakker vi veldig bra sammen

Vedlegg VI

Det er sjefen min og butikken jeg er der for.

Sjefen min.. Jeg liker å lære ting av henne, hun er god på å lære bort

Respondent IIII

Så når ikke han var sammen med oss var det gøy på jobb.

Ja, sjefen min gjorde ofte så jeg ikke følte meg bra. Det var derfor jeg sluttet. Han fant på mange historier om oss som jobbet der, og baksnakket de ansatte med andre ansatte. (Her trukket frem som det som har fått respondenten til å føle seg dårlig på jobb)

Jeg vet ikke hva han sa om meg. Men han anklaget oss ofte for å ha stjålet fra butikken. (Her er respondenten bedt om å nevne eksempler på hva sjefen har sagt)
Alt! Også var det en gang han anklaget oss for å ha stjålet penger fra kassen. Men det viste seg at han hadde regnet feil.

Ja, det var mye sånt. Det var mye snakk om sånt. Også kunne han finne på at hun ene lå rundt med masse gutter, men det viste seg at ikke det heller var sant.

Jeg opplevde aldri at han sa noe om meg, men jeg ble fortalt av de andre ansatte at du aldri skal tro på alt han sier. Men han er så hyggelig mot sine kunder, men bak så er han ikke like hyggelig mot sine ansatte. Dette gjorde at jeg ikke kunne fortsette på Deli. Det gikk bare ikke. (svar på om dette var vanlig oppførsel fra sjefen)
Det var han og hans oppførsel. (årsak til å slutte) Når jeg fikk jobben på Deli så ble vi enige om at jeg skulle jobbe på Deli fire dager i uken. Men så endret han på det når jeg ble ansatt.

Ja, det stemmer! Han er veldig flink på det han gjør... (her knyttet til at sjefen har vunnet mange priser for beste butikk)

Han tenker mye på seg selv og på jobben. Han tenker ikke så mye på sine ansatte. Men selvfølgelig han legger ned mye jobb selv. Han er i butikken fra klokken fem om morgenen til klokken syv på kvelden. Så han legger ned mye tid i butikken.

Vedlegg VI

Han er begge steder, men mye nede hos oss. Også må han jo gjøre sine kontor oppgaver.

Det er en veldig rar mann.. (her svart på spørsmål om respondenten har noen antagelser på hvorfor sjefen er som han er).

Ja, han var hovedgrunnene. (Svar på om sjefen var en demotiverende faktor)

Ja.. Eh... Sjefen var veldig streng på det. Og fikk man, altså dette har de andre ansatte fortalt meg, men fikk man et lite påpek, så sa han strengt i fra... (sjefens håndtering av dårlige evalueringer)

Men han er veldig stresset, ting skal gå i et høyt tempo. Hit og dit og.. Man rekker ikke helt å holde følge på hva han mener eller vil.

han sprang rundt i butikken. Han hadde liksom ingen kontroll (sjefen)

Ja, men han er veldig vanskelig å forstå. (svar på om det var enkelt å spørre sjefen om hjelp), han snakker så fort og at han er så stresset i seg selv. Også tar han det for gitt at man skal kunne ulike ting, uavhengig om man bare har jobbet der en uke. Så derfor spurte jeg heller noen andre.

De forsto meg, men det morsomme er at han ikke selv kom til meg og fortalte hvor landet lå, han sendte en annen kollega så hun kom inn i klesbutikken jeg jobbet i og var liksom en mellommann. Og hun sa at sjefen sier bla bla bla. Hva sier du til det? (Her er det spurt om reaksjonene til at respondenten sluttet)

men det var noe rundt det at jeg ikke kunne jobbe annen hver helg, og at det var mitt ansvar og fikse opp i det, hvis ikke så kunne jeg bare slutte. Men jeg husker ikke helt konkret hva det var.

de har lært seg i å bare drite i sjefen liksom. (nevnt som årsak til at de andre ansatte fortsetter)

Ja, de er absolutt frustrerte over han. (knyttet til de andre ansatte)

Vedlegg VI

Det var en gang, for han har jo kameraer i hele butikken så når vi står å jobber så kan han sitte på kontoret sitt å se på oss, slik at vi jobber og gjør det vi skal. Så om vi står å snakker med hverandre når det ikke er noen kunder i butikken, så kunne han komme fra kontoret sitt og si at vi ikke skal snakke med hverandre fordi man ikke skulle være venner med hverandre, det ville gå utover jobben mente han. (ler). Han hadde mange rare greier for seg.. Så han satt på kontoret sitt og følte med oss på kamereane. Så, så snart vi snakket sammen så kom han løpende inn i butikken og gav beskjed om at vi ikke skulle snakke med hverandre. (Kan vurdere om denne burde vært kodet under ansvar)

JA! Når han var på kontoret sitt så gjorde jeg absolutt det. Og sånn var det den gangen jeg skulle signere på arbeidsavtalen min, da var jeg på kontoret hans. Mens vi satt å snakket sammen så snudde han seg plutselig mot overvåknings bildene og zoomet inn og holdt på. Så han er veldig kontrollerende. (her er det spurt om respondenten følte seg veldig overvåket)

Jepp! Det gjorde han. Han kom ofte ut av kontoret sitt for å dra en vits, snakket med oss, og spøkte litt med kundene. Så da var det ingen problem å være sosial. Men vi ansatte imellom skulle ikke være venner eller prate med hverandre, for det ville påvirket arbeidet vårt. Jeg tror han er veldig påpasselig med sin butikk, og derfor er han nok så stresset og rar. (Her er det spurt om han pratet med de ansatte om andre ting en kun jobb)

Ja, det tror jeg at det gjør. Det er vertfall slik jeg har forstått det. (butikken betyr mye for sjefen)

Men jeg og sjefen kom aldri overens (svar på om respondenten hadde fortsatt dersom arbeidstidene ble som først avtalt med overordnede)

Ja, det hadde han vært (nevnt som hovedårsak til å se seg etter ny jobb)

Det var bare han som ødela det. (referert til at jobben i seg var morsom)

Nei det er det ikke. Jeg tror ingen sier noe til han i det hele tatt. De er for snille, de bare avlyder. (spurt om noen av de ansatte irettesetter sjefen)

Vedlegg VI

Ja, det gjør han synes jeg. (styrer med jernhånd)

Nei, jeg tror han er bra på å dele det med de andre ansatte. (deler rosen han får fra hovedkontoret og mysteryshopperne)

Jeg tror han synes han er veldig flink. Også får han jo bare gode tilbakemeldinger fra hovedkontoret, og det er vel kanskje et problem. (svar på hvordan respondenten tror sjefen oppfatter seg selv som sjef)

Det var en gang to av kollegaene gikk på byen sammen, og da fikk de beskjed i etterkant av sjefen om at det fikk de ikke lov til, de fikk ikke lov til å være venner. Også husker jeg at de hadde en sånn her fest for de som jobbet på Deli de Luca. Og da var det en som ikke fikk komme fordi han var nødt til å jobbe i butikken, og da fikk ikke jeg lov til å neven noe om den festen til han. Det skulle være hemmelig ovenfor han som jobbet. (kunne også vært kodet som mellommenneskelige forhold, men ettersom sjefen er essensen av det som blir uttalt ligger den her)

Det var den gangen han var borte. (ler). Det er jo grusomt å si, men det var det! Da var alle litt mer avslappet og vi spøkte med hverandre. (referert til om respondenten gledet seg til å dra på jobb)

Det var når han sa til meg at jeg måtte fikse opp i helgene. Da kjente jeg at dette gidder jeg ikke, dette er ikke noe for meg. (trukket frem som den hendelsen som gjorde at respondenten følte seg dårlig på jobb)

Han sa til de andre at jeg hadde begynt å gråte. (sjefens kommentar til de andre ansatte etter respondenten og han hadde blitt enige om å avslutte arbeidsforholdet)
Nei, jeg var opprørt og frustrert. Det gikk liksom ikke an å snakke med han. Sa man en ting så bare pratet han det bort. Han svarte liksom ikke på det man spurte om. Man kunne liksom ikke føre en vanlig samtale, han lyttet ikke. Og jeg blir så frustrert når noen ikke hører hva jeg sier.

Vedlegg VI

Respondent V

Jeg fikk høre at sjefen hadde lagt penger i kassen, for å sjekke om jeg hadde stjålet. Han prøvde å lure meg. Og da merket jeg at jeg ble utrolig sint og irritert for jeg vill aldri stjålet penger fra arbeidsgiveren min, og han hadde ingen grunn til å tro det. Så fikk jeg høre at de andre måtte sjekke om jeg tok penger. (Her er det referert til en annen sjef enn den respondenten har i dag)

Ja da var han spesielt ute etter meg. Og han hadde sagt til sjefen min også, som ikke er sånn i det hele tatt, at han skulle legge i ekstra penger i kassen min.

Så da jeg hørte at han sa til andre at jeg stjal, da ble jeg veldig frustrert. (også referert til tidligere sjef)

Jeg er kjempe heldig for sjefen min er verdens snilleste. Så da funker det veldig bra. Jeg hadde for eksempel ikke orket å jobbe på den andre butikken en dag til. Så min sjef sier at han er mer opptatt av at det står en bra kommentar på evalueringen. Min sjef bryr seg ikke dersom vi har glemt å spørre om kaffekort, Han ville aldri blitt sur for det. Han er opptatt av at det står en bra kommentar på slutten.

Men det er fordi jeg har en sjef som er opptatt av at vi skal ha det bra. Hvis det er en sjef som ikke bryr seg, så påvirker det veldig mye.

Han gjør det på sine måter. Han er ikke en typisk leder type. Han har høynet lønnen min, og sa det var fordi jeg gjør en god jobb. Så da vet jeg at jeg gjør noe bra. (her spurt om sjefen gir noen form for tilbakemelding)

Han sier egentlig ingenting, men det er helt greit for hadde han vært misfornøyd så hadde han sagt det. Nå jobber jeg jo ikke så mye heller så da er det ikke så mye positivt eller negativt. Så lenge jeg gjør rutinene mine så er han fornøyd.

Som for eksempel sjefen min, han har lyst til å gjøre alt selv for han er Kineser og han vil ha kontroll over alt. Han syntes det er best å gjøre ting selv. Han vil for eksempel ikke ha noen assisterende butikksjef. Jeg tror han finner det stressende å delegere ansvar. Han vil også spare penger, så han jobber utrolig mye selv. Så da tar han bestillinger og gjør alt det administrative selv.

Siden jeg liker sjefen min så godt, så ville jeg ikke gjøre feil overfor han.

Vedlegg VI

Ja, men som jeg har sagt så er han ikke så flink til å gi tilbakemeldinger, så det var litt sånn at jeg bestilte, også visste jeg ikke helt om det var bra eller dårlig egentlig (latter). Han sa ikke noe negativt, men han sa ikke noe positivt heller. Så jeg regner med at det var greit.

Men han forstår at ikke folk får til ting med en gang. Så ja, det er rom for å feile. Og han blir aldri sur.

Han syntes sånn er kjempe slitsomt. På jobbintervjuet, han er så sympatisk og empatisk, så han hadde jo problemer med å velge mellom kandidatene. Så det endte med at vi valgte den ene som ikke røyket, for da trengte vi ikke å tenke på røykepauser (latter). (rekruttering)

Fordi jeg har jobbet på to ulike Deli butikker så ser jeg hvor stor forskjell det kan være på grunn av sjefen. jeg ser jo at en dårlig sjef kan ødelegge alt. Sjefen på avdeling xx klarer ikke å skape et godt arbeidsmiljø.

For det første er han en veldig energisk person og han er kjempe hyggelig mot kundene sine. Sånn er han mot oss ansatte ansikt til ansikt, men så går han samtidig bak ryggen vår og snakker ufint. Som for eksempel som den gangen han testet om stjal penger fra kassen. Jeg tror han tjener mye penger på butikken. Men det er jo på grunn av skitne taktikker, og det er absolutt ikke bra. (refererer til andre sjefen)

Nei, når jeg har jobbet der så har jeg kastet masse mat, for det er ingen som tørr å kaste maten der. Da blir du sett ned på, det merker man veldig godt. Men jeg vil ikke selge dårlige produkter, så da kaster jeg det. og de andre tør ikke kaste mer, fordi de kastet noe i går. Og det blir jo helt feil. Jeg merker at de er litt redd for han, for han bruker den at han er sjef som en makt. Hvis noen har gjort noe han ikke liker, så kan han droppe å gi dem vakter en hel uke. Han straffer de ansatte rett og slett. (bedt om utdypning på hva som menes med skitne taktikker)

Han utnytter noen ansatte, fordi han vet at de ikke får jobb noe annet sted. (her referert til den andre sjefen)

Vedlegg VI

Ja, jeg tror han er mye av grunnen til at folk slutter. Han er veldig paranoid, og stoler ikke på sine ansatte, og han overvåker dem hele tiden. Det første han gjør når han kommer på jobb, er å sjekke på overvåkningskameraene om noen gikk før de skulle. (referert til den andre sjefen)

3. Arbeidsforholdene

Respondent I

Det kommer litt an på hvilken dag det er snakk om. I helgene er det litt vanskeligere. Og det kommer også an på hvilket tidspunkt den ansatte ringer seg inn syk på. Hvis det er en time før vekten starter, er det ikke alltid like lett å få folk til å stille opp. Det ordner seg som oftest på en eller annen måte, men det har jo skjedd at jeg har måttet stå 16 timer på jobb fordi vi ikke får tak i noen andre. Men det er sånt jeg må regne med som assisterende leder.

Man blir jo litt oppgitt av å jobbe 16 timer i strekk. De gangene jeg er forberedt på å jobbe lenge, så går det bra. Men når jeg egentlig slutter klokken tre, men må stå der til 11, så blir jeg ganske lei.

Det er sjefen min som bestemmer hvor lenge jeg må jobber, dersom ingen andre stiller opp. Om hun ikke finner noen andre, så blir det jo meg. Hun har en sønn som hun må hente så hun kan jo ikke bli igjen.

Jeg har 40 timer i kassen. Også blir det noen ekstra timer på kontoret. Det varierer litt fra uke til uke.

Ja. Jeg fikk fri på mandag fordi jeg skulle hjem. Så det er bare å spørre sjefen om det er mulig å få fri. Det pleier å la seg gjøre. Og det gjelder alle ansatte.

Ja man kan sende inn ønsker på når man vil ha ferie, og det pleier også og gå veldig greit. Når man vil ha ferie så får man ferie. Selvfølgelig ikke dersom alle ønsker ferie samtidig, men det skjer sjeldent.

Vedlegg VI

Av de som er ansatt nå så er den nyeste xx, som har jobbet der siden november. Etter ham er det xx, og hun har vært hos oss i to og et halv år.

Ja. Vi har jo også hatt noen som har vært ansatt i kortere perioder.

Jeg tror ikke de var forberedt på at det skulle være så mye jobb som det faktisk er. De var nok innstilt på en slappere arbeidsdag, men det stilles høye krav til oppgaver og rutiner som skal gjennomføres under hvert skift. De som ikke skjønner det, og heller ikke gjør det som skal, passer bare ikke inn.

Ja, de svenskene som søker ønsker heltid. De norske som søker vil helst jobbe deltid, fordi de oftest har studier ved siden av jobben. Så de som jobber heltid er sjefen min, nattevaktene og meg. De andre jobber deltid. Men det er også sånn at om man viser fleksibilitet og kan stille opp på kort varsel, så får man flere vakter. Det finnes jo som sagt også andre butikker som trenger hjelp av og til, og noen ganger ringer folk inn syke. Så kan man stille opp på kort varsel så får man jo mer.

Respondent II

(Nervøs latter). Det må være sist jeg snakket med sjefen på telefonen. At det gikk så greit. Vi hadde hatt en diskusjon tidligere angående jobb. Jeg hadde byttet vaktene mine. Så sendte hun medling til meg og sa at jeg ikke fikk bytte ut vaktene mine de dagene. Jeg hadde allerede planlagt å reise til Kristiansand. Så etterpå tenkte jeg at jeg bare måtte ringe og snakke med henne på telefonen, istedenfor å bare ta det over melding. Også snakket vi også gikk det greit. Jeg fikk en dag fri i tillegg til en ekstra dag.

eh, jeg var ikke så mye med på det, fordi jeg var i Etiopia da de gjorde om. Så jeg kom tilbake til et sted til et nytt sted, hvor alle hadde lært kassen også. Det var litt stress. Jeg hadde jobbet på 7eleven i to år, også skulle begynne på nytt. Men jeg kom inn i det

Ja jeg har sent en melding. Sendte henne en melding på lørdag. Det er mye skole nå før eksamen, og blir fort mye med skole på toppen av det. Jeg skal egentlig maks

Vedlegg VI

jobbe 20 timer i uken, men jeg jobber mer. Så jeg sendte henne melding hvor jeg ber om fri før eksamen, men jeg har ikke fått noe svar enda.

Nei (latter). Også har jeg spurt om fri på onsdag, for da skal jeg jobbe i praksis. Det har jeg heller ikke fått svar på. Jeg er satt opp fra 7-3 på deli, men skal i praksis fra 8 og utover dagen. Jeg tenker at jeg skal jo ikke på jobb på onsdag, jeg skal jo jobbe i praksis. Så jeg må kanskje ringe henne i morgen.

Ja. Det er mange som er sykemeldt. Spesielt en har vært sykemeldt over lang tid. Så vi mangler folk.

Litt, ja. Nå får vi ikke lov til å bytte vakter individuelt. Det er litt dumt.

det er veldig forskjellig. Det kommer inn mye klager etter at listene blir lagt ut, og da blir det mye endringer underveis. Plutselig kan jeg gå inn og se at listene er blitt endret. Jeg visste for eksempel ikke at jeg skulle jobbe i går, før fredag.

Det burde være ok å si nei, men jeg føler jeg må si ja til å jobbe for å få nok vakter i fremtiden. (Snakker her om problematikken med å si nei til vakter) Ja jeg føler at det viktig at jeg stiller opp. Hvis jeg er en av dem som ofte sier nei, også plutselig så trenger jeg vakter, så får jeg kanskje ikke det.

Ja jeg føler at jobben er sikker.

Ikke når du jobber alene. Da må jeg sette meg bak kassen på en stol eller noe sånt. (Her er det snakk om pauser)

Ja. Men vi har jo ikke innlagte pauser når vi jobber der alene. Hvis det er mye folk så er vi nødt til å stå der og passe på.

Her om dagen så var det en som byttet bort vekten sin til meg, også hadde ikke sjefen godkjent det. Men han hadde reist til Tyskland. Også da han kom tilbake så var sjefen veldig sur. Men det var jo noen som hadde vært på jobb den dagen jeg hadde jo tatt vekten hans.

Vedlegg VI

Respondent III

Ehh... Altså... Det er dårlig med lunsjpauser eller pauser i det hele tatt. Toalettpauser er umulig, vertfall på den butikken jeg jobber på nå. Jeg jobber alltid alene, og da kan man ikke gå på toalettet dersom noen kunder er i butikken.

Fordi den er nede i kjelleren, man må ut av butikken.

Ja, da må jeg låse butikken og sette opp en lapp med straks tilbake.

Ja, ja, det får jeg gjøre, men der er verre om noen sitter i butikken, da vil man jo ikke kaste dem ut.

Så det blir sånn at man ikke gjør det selv om man får lov til det. Det kjennes ikke bra. Så det er veldig kjedelig.

Jeg er der veldig lenge, som i dag jobbet jeg til klokken fire. Jeg begynte halv syv og jobbet til klokken fire.

Ja, og sånn er det nesten hver eneste dag. Og jeg er der når jeg ikke jobber også. Har jeg fri en torsdag så må jeg dit likevel, for da må jeg ta bestillinger. (Snakker her om at det er for mye som hviler på henne, at hun ikke liker at hun må jobbe så mye)

Ja, akkurat. Men da må jeg si opp i god tid.

Jeg tror det er tre måneder. Men en butikksjef kan ha seks måneder. Jeg er ikke helt sikker, men jeg tror det er det. Man pleier å få gå tidligere om man ønsker.

Når jeg startet på Deli jobbet jeg ræva av meg. I august hadde jeg fri kun to dager. Også jobbet jeg hver eneste dag. Ofte jobbet jeg tolv timer i strekk. Ofte stengte jeg butikken og måtte åpne den klokken fem på morgenen igjen, og da stengte vi klokken tolv.

Nei, jeg tror vel ikke det er noen som følger det opp... (Her i forbindelse om lederne eller hovedkontoret følger opp så de ikke jobber for mye i forhold til Arbeidsmiljøloven)

Vedlegg VI

Det er vel dette her med at det er så dårlig med pauser. Vi har ikke lunsj pauser, og at det er så vanskelig å gå på toalettet når man trenger det! (Negative sider ved å jobbe i Deli de Luca)

Respondent IIII

Han endret det til at jeg skulle jobbe hver eneste helg, altså annen hver på Deli og annen hver på det andre stedet jeg jobber. Så han gav meg et godt tilbud før jeg ble ansatt, men så ble det ikke sånn likevel. Og det går ikke for min del å jobbe hver helg!

Ehh.. Nei, jeg sa til slutt fra at dette går ikke, jeg kan ikke jobbe hver eneste helg. Og da fikk jeg beskjed av han at det var opp til meg å løse. Da sa jeg til han at det er jo du som legger opp vaktkjemaene og jeg sier jo til deg at jeg ikke kan jobbe hver eneste helg. Men det var opp til meg å løse, kunne jeg ikke det så fikk jeg bare slutte! (spørsmål om respondenten kunne påvirke vaktlistene) Denne bolken og den over kan også knyttes til leder...

Men de fortalte meg at det ofte kunne være mye greier med lønnen. Den kunne ofte komme for sent og ofte fikk man ikke betalt for alle timene man hadde jobbet.

Også er jeg egentlig ikke noe for å jobbe de tidene man gjør på Deli. Kvelder, helger og tidlig om morgenen.

Ja, det var det det gikk ut på. (Her er det spurt om arbeidstidene og helgevaktene var årsaken til at respondenten sluttet)

Ja, det gjør de.. (referert til at de andre ansatte jobber heltid)

ja, jeg tror jeg fikk 140,- kroner i timen.

Ja, det er ingen tillegg. Bortsett fra aller første timen på morgenen og siste timen på kvelden. Men de jobbet jeg aldri.

ehhm... Det kan variere. Ehm, men det er heltid, også er det annen hver helg. Men jeg vet ikke hvor mange timer det er i uken. Men man må alltid jobbe mer en det man

Vedlegg VI

tror. Man måtte alltid jobbe overtid. (spurt hvor mange timer i uken hver enkelt ansatt jobber i uken)

Det fikk jeg som oftest beskjed om ti minutter før jeg skulle gå. (spurt om hvor lang tid i forveien respondenten fikk vite om overtid) En til to timer. Det kom an på hvilken vakt man hadde. Spesielt på kveldene måtte man jobbe overtid.

Nei, det er fordi at for å komme bak kassen, må man gå ut og rundt. Så noen må alltid stå i kassen når han rydder i varene og rydder. Så når han skulle rydde i butikken så måtte alltid noen stå i kassen. Og da kunne ikke jeg gå før han var klar. (her spurt om hvorfor overtiden oftest oppstår) – kunne vurdert å kode den etter arbeidsoppgaver også, men ser det mer naturlig å kode den inn ettersom den er knyttet mot arbeidstid. Så det var ofte jeg måtte jobbe overtid grunnet han.

Respondent V

Nå jobber jeg fast 16,5 timer i uken. Jobber en kveldsvakt i uken og en åpningsvakt i helgene.

Nei vi har ikke nattåpent. Vi stenger tolv. Det er egentlig deilig, men da må jeg jo være der til tolv, kvart over tolv, så det var litt vanskelig på vgs når jeg måtte kombinere det med skole, for da måtte jeg være på skolen 8 dagen etter. Men nå får jeg velge selv når jeg vil jobbe, og det er det som er så deilig, siden jeg har jobbet der så lenge. Sjefen min er veldig snill og siden de andre er så fleksible så kan jeg bestemme selv hvor mye jeg vil jobbe. Så det er jeg som har valgt de dagene.

Sjefen vil at vi skal si ifra når vi bytter i tilfelle det er en spesiell grunn for at en person er satt på akkurat den vakten, men stort sett ja.

Jeg har bra arbeidsvilkår og sanne ting,

og folk som ikke tør å si nei til å jobbe 70 timer i uken. For det er jo veldig vanskelig når man er ny, og i tillegg ung. Hadde jeg startet på Majorstua huset så hadde ikke jeg skjønt at dette ikke er riktig.

Vedlegg VI

Distriktssjefen ringte opp ansatte som jobbet mye, og hørte om det var den ansattes valg å jobbe så mye. Så de har en viss kontroll. Men så tror jeg ofte de ser mellom fingrene. (svar på om noen følger med på arbeidstidene)

Ja jeg tror det er lett når man ha den typen arbeidskraft – folk som ønsker å jobbe mye, og som er her for å jobbe. Da blir det lett å utnytte det. Men jeg syntes det er veldig positivt at distriktssjefen ringte rundt og forsikret seg om at det var de ansattes valg å jobbe så mye. For da vet han at det er greit. Det kunne jo vært tilfellet at den ansatte jobbet ufrivillig mye.

Da turte jeg ikke si nei i det hele tatt. Så i fjor da jeg jobbet heltid, så sa jeg alltid ja til å jobbe på xx, selv om jeg hatet å jobbe der. Motivasjonen var jo at jeg fikk penger, men jeg syntes det var veldig vanskelig å si nei i tillegg. Men nå som jeg har jobbet der så lenge så har jeg lært meg å si nei.

Det, også er det arbeidstidene. Det er jo litt kjedelig å stå der alene i mange timer når det er helt stille ute og ingen kunder. Det blir noen lange vakter. (demotiverende)
Ja, det blir ofte det (lange vakter alene), siden vi skal spare penger. Det fungerer jo bra for det er ikke for mye å gjøre.

Jeg liker bedre å jobbe fra 08-16.00 enn fra 16-00.00. det litt hyggeligere folk på dagtid, det er en helt annen stemning i butikken. På kvelden er det mange trøtte folk som har jobbet overtid.

Også kan jeg faktisk jobbe en åtte timers arbeidsdag etter klokken fire. Så jeg kan være på skolen først også kan jeg jobbe etterpå.

For meg er det fleksible arbeidstider. (nevnt som det mest positive ved å jobbe i Deli de Luca)

Det må også bli arbeidstidene. Selv om jeg på en måte har valgt det selv. Men da jeg kom inn som ny så visste jeg ingenting om at jeg måtte jobbe helt til 00.00 på kvelden. Og jeg turte jo ikke si nei, når jeg nettopp hadde fått jobben. så i starten så var det vanskelig å si nei. Og siden det er så mange svensker som jobber så utrolig

Vedlegg VI

mye, og jeg var så ung og uerfaren, så skjønte jo ikke jeg at det ikke var normalt å jobbe så mye. For jeg var jo den som jobbet minst, selv om jeg sa ja til ekstra vakter. Siden sjefen har kontroll over alt, så er det ikke alle steder at de helt følger loven.

4. Mellommenneskelige forhold

Respondent I

på grunn av dem jeg jobber med er det gøy å jobbe føler jeg meg bra på jobb. Jeg blir veldig glad når jeg er med dem. det er dessverre ikke så ofte vi er to på jobb, men når vi er det så er det veldig gøy.

stemningen blant kollegaene og alt vi gjør sammen.

Så vi kjenner jo folk fra nesten alle Deli butikkene.

Alle skal ha det morsomt på jobb.

Jeg prater også med de andre ansatte om alt mulig.

Arbeidsmiljøet blir igjen trukket frem som en opplevelse som gjør at jeg føler meg bra på jobb.

Respondent II

Nei, ikke her. Det er så vanskelig å få til det sosiale fordi vi bare er på vakt alene.

ja da jeg jobbet på Kjevik hadde jeg mer kontakt med de andre utenfor jobben. Da fikk jeg mange venner. Da merket jeg at da var det gøy å komme på jobb, ”å vi skal jobbe sammen” og sånt.

Kanskje litt. Det hadde vært deilig å ikke måtte stå der alene. Hvis det er helt stille og det ikke er noe å gjøre, så står man bare der (latter).

Vedlegg VI

Der var det flinke medarbeidere. Men her merker jeg at folk kommer på jobb med en innstilling om at de bare skal stå i kassen og passe på butikken. Så går de hjem. Da mister du motivasjonen.

Det er ikke gøy, men jeg forventer ikke at andre gjør noe ekstra. Spesielt her. Det er stor forskjell fra der jeg var. Folk gjør ikke det som skal gjøres.

De fleste satt der og hørte på. Det var kanskje to som var aktive og kom med forslag. (Her i forbindelse med personalmøte)

Jeg vet ikke. Jeg merker en stor forskjell på 7elev og Deli. De er ikke så opptatt av renhold og rutiner.

Vi som jobbet sammen var gode venner. Der var jeg fri til å være meg selv på jobb. Jeg hadde noen å snakke med, samtidig som vi fikk gjort mye

Det må være flere ansatte, for å skape et bedre arbeidsmiljø. (her snakk om hva som kunne gjort henne mer motivert på jobb)

Respondent III

Treffe alle jeg har jobbet med (trukket frem som det som gjør respondenten glad på jobb). Ja, det er det beste ved å jobbe på Deli.

Jeg ble fortalt at jeg passet inn med de som jobbet i den butikken. Det var det dem gikk på. For jeg hadde aldri jobbet i kasse, men jeg fikk jobben på min personlighet, jeg passet inne med de andre, og det stemte veldig bra! Vi var en så utrolig bra gjeng på den butikken. (Her snakker respondenten om ansettelsesprosessen)

Ja, hele gjengen ble splittet. (Her snakker hun om hva som skjedde da butikken ble lagt ned)

Nei.. (Her har respondenten blitt spurt om hun har like gode kollegaer andre steder i Deli hun har jobbet) For det første så tror jeg det har med å gjøre at jeg alltid jobber

Vedlegg VI

Nei, ikke akkurat nå... Det gjorde jeg vel egentlig ikke når jeg begynte heller. Det ble bare sånn at jeg og en venn som jeg jobbet sammen med på Deli bare bestemte oss for at vi drar til Thailand. Så da bestemte vi oss for det i november også tjente vi opp penger også reiste vi i februar. Så jeg rakk å spare opp ganske så raskt kan man si.

alene. Hver eneste dag jobber jeg alene til neste mann kommer og tar over min vakt. Før var vi alltid to. (Årsaken til det)

Hun har blitt som en venn i løpet av tiden jeg har jobbet der...(snakker om sjefen)

Ja, for det sosiale så hadde det vært en fordel. Men det trengs ikke flere på jobb de fleste dagene. I helgene trengs det, fredager og lørdager trengs det to. (Ytrer et ønske om at de hadde vært flere på jobb)

Sist helg var det ikke det. Da fikk jeg panikk og ble sint. (latter) For da var hele butikken full og jeg sto alene i kassen. Jeg fikk ikke fylt på ved kaffemaskinen, det var tomt for lokk, kopper og alt – og da blir jeg sint! For det skal ikke være sånn!

Og de jeg jobber med synes jeg ikke gjør jobben sin.. Så jeg må gjøre alt. På søndag hadde jeg fri, men da var jeg urolig for hvordan det skulle være å komme på jobb i dag, for jeg viste hvordan det skulle se ut i butikken. Og det så forjævelig ut...

Det avhenger mye av de man jobber med, hvordan det ser ut i butikken. Så lenge de ansatte gjør jobben sin går det fint, da kan jeg gjøre min jobb, uten å måtte løpe rundt som en tulling.

Eh... Ja du.. En skal slutte nå. Så han er bare der for å jobbe tiden ut. Han bryr seg ikke tror jeg.

Det jobber så mange gutter der og de er giddelause. (latter) Og det er ikke gøy for de hører ikke på deg. Så jeg sa bare at nå er det inn med en jente, helst en svensk, for de jobber mye hardere. Det er sånn, beklageligvis er det sånn.

Vedlegg VI

Ja det er sånn.. Får jeg for eksempel en som sykemelder seg klokken tolv er det ingen norske som kommer, aldri livet! (her snakk om arbeidsmoralen til de ansatte) De sier bare nei, nei, nei jeg jobber ikke i dag. Jeg har fri!

Eh.. Når man er to.. Det er absolutt morsomt. (svar på når det er morsomt på jobb)

at man hadde vært flere, det hadde hjulpet mye. Det er det som gjør det morsomt å jobbe der.

Det er tross alt jeg som skal jobbe med menneskene. (hvor viktig det er å ha de rette menneskene)

Det er der jeg har fått alle vennene mine fra.

Også treffer man så himla mange bra mennesker. (bra med å jobbe i Deli)

Ja, at jeg hadde fått jobbe med andre. Det hadde gjort det mer morsomt på jobb. For det er veldig kjedelig å stå alene i butikken, spesielt de gangene det går lenge mellom hver kunde. (Svar på hva som kunne gjort det mer sannsynlig å fortsette i Deli)

Det var mye morsommere når vi var flere på jobb samtidig. Også har vi ikke så gode ansatte lenger. De gjør ikke det de skal. Selv om det var enda verre for en tid til bake, da måtte vi faktisk sparke to stykker. De klare ikke å gjøre det de fikk beskjed om.

Jeg blir demotiver. Når de andre ikke gjør noe ekstra så vil ikke jeg heller..

De beste opplevelsene er de jeg har fått sammen med mine kollegaer.

Respondent IIII

Det var de jeg jobbet med, Vi hadde det veldig gøy på jobb. (Her trukket frem som det som gjør respondenten glad på jobb)

Ehmm, det var som jeg sa i sta, de jeg jobbet med gjorde at det var hyggelig.

Vedlegg VI

Så det var de jeg jobbet med som gjorde at det var gøy.

Det dummeste med at han sendte en annen ansatt for å gi den informasjonen var at vi to var venner, og jeg ville jo ikke at det skulle ødelegges. Men hun sa at hun forsto meg, og at jeg ikke kunne fortsette der.

Og at de har hverandre, (nevnt som årsak til at de andre ansatte ikke slutter)

Ja, det har jeg faktisk, så det kjennes bra. Jeg var litt redd for at jeg skulle forlate de, og at de skulle få mye mer å gjøre når jeg sluttet, så jeg var litt redd for at de skulle få problemer. (Svar på om respondenten har kontakt med sine tidligere kollegaer)

vi kollegaene hadde det hyggelig oss i mellom. (trukket frem som det mest positive ved å jobbe i Deli de Luca)

Respondent V

Det er litt annerledes fra før, for da var vi jeg og tre andre svensker. Og vi hadde nok en bedre relasjon og det preget jo arbeidsmiljøet.

Men det funker veldig bra og jeg liker alle jeg jobber med.

Nei det er ikke det. Men da jobbet jeg også heltid, så da måtte jeg på en måte sosialisere meg med dem. Jeg digger de jeg jobber med, men jeg har andre venner som jeg heller vil være med. (her er det spurt om samholdet ikke er det samme lenger)

Og det er også de gangene jeg har følt mest på samholdet i gruppen. For da har vi vært sånn ”å nå skal vi vinne den konkurransen her”. Og det kom resultater to ganger i uken og da var det første vi gjorde å sjekke hvordan vi lå an på listen. Og hvis vi vant så var det kjempe stemning. Vi jobbet felles mot et mål og det hadde mye å si for samholdet i gruppen.

Så var det fire fester i året som alltid var veldig morsomme og som man merket at ledelsen hadde jobbet hardt med. Nå har vi bare julebord og sommerfest.

Vedlegg VI

Men det er jo morsommere å jobbe med andre. Jeg er alene hver lørdag fra 07-14.00, og da er det veldig stille. Så det er noen ganske kjedelige timer. Også er jeg alene fra 18-00.00 på tirsdager.

5. Økonomisk godtgjørelse

Respondent I

Ja, jeg er fornøyd. Jeg klager ikke på lønnen (latter).

Nei, lønn hadde ikke gjort at jeg hadde blitt lenger, jeg kjenner meg ganske ferdig.

Respondent II

Vi får jo ikke tillegg, lørdag eller søndag.

Natt får vi tillegg for. Men jeg fikk tillegg på Kjevik fordi på 7eleven så har de tillegg og vi som jobbet der før de byttet butikk fikk med oss det tillegget videre til Deli de Luca. Men de nye ansatte der fikk ikke tillegg.

Respondent III

Ja.. Før hadde vi mange konkurranser og ting. Konkurranser i butikken og sånt. (nevner her hva hun motiveres av)

Ja, det er vel det... (Her gir hun uttrykk for at lønn, er årsaken til at hun aksepterer å jobbe mye ekstra)

Ja, jeg vil ha høyere lønn! (her svar på om hun har behov for noe mer fra Deli de Luca sin side). Den er alt for lav føler jeg!

Det vet jeg ikke... Eller jo, jeg tror det. Jeg tjener like mye som en vanlig ansatt, og sånn skal det ikke være.

Nei, det nekter jeg.. (Spørsmål om hun jobber på fastlønn). Fordi jeg jobber så mange timer, så jeg skal ha timelønn. Alle går på timelønn egentlig, så de kan ikke tvinge meg over på fastlønn. Absolutt ikke!

Vedlegg VI

Jeg tror det er 140 kroner, jeg tror det..

Nei, jeg skal sette meg ned å snakke med sjefen min om det, men jeg vet bare ikke når.. Også tror jeg at jeg må mase litt. Eller skjer det ingen ting, hun har så mye å gjøre, hun driver jo to butikker.

Nei, jeg tror ikke det altså... Det spiller ingen rolle egentlig med lønnen. Jeg vil trives på jobb, trives jeg ikke vil det uansett ikke spille noen rolle hva jeg tjener. Jeg hadde kanskje jobber der en periode, men, nei, pengene er det ikke så viktig med. (Her er det spurt om lønnsøkning ville hatt noen innvirkning på om respondentens ansettelseslengde eller motivasjon)

Ja, spesielt på salgs konkurransene våre. Før så fikk vi for eksempel en Iphone eller en Ipad dersom vi ble kåret til beste ansatt, eller vant diverse salgs konkurranser, nå får vi bare to kinobilletter. Jeg synes ikke det er like motiverende.

Jeg har ikke like lyst til å vinne lenger. Jeg gidder ikke å gjøre det lille ekstra. Kino billetter kan jeg faktisk kjøpe selv, og ikke går jeg så mye på kino heller. Vi vant for ikke så lenge siden en konkurranse som handlet om å selge mest VOSS vann, og da fikk vi i min butikk en kino billett hver. Det betydde ingenting for meg..

Også må jeg si det at de har tatt bort de bra premiene. (Her er det spurt om negative sider ved Deli) og at premiene skulle være verdt å gjøre en innsats for.

Respondent V

Før hadde vi også mer penger tror jeg, for da fikk vi store premier som for eksempel en Ipad, eller tur med cruise. Nå vinner vi jo ingenting.

Ja det er ikke det samme målet å jobbe for. (her referert til at premiene i konkurransene ikke er de samme lenger)

Så ga de butikken poeng, og den butikken som hadde flest poeng i løpet av året, vant en tur til utlandet.

Vedlegg VI

Ja da ville jeg vurdert det vertfall. Det har noe med det praktiske også. Sann som nå, jeg hadde ikke fått noen annen jobb hvor jeg hadde tjent noe bedre. Jeg tjener greit til at det er uten utdanning. (her spurt om respondenten ville vurdert å bli lenger i Deli dersom lønnen økte med 30 kroner)

Og det er en kjip dag i uken hvor jeg ikke får tid til å gjøre noe annet, men det er verdt det, for jeg får en grei lønning. Den hadde jeg ikke fått hvis jeg hadde jobbet et sted som stenger åtte. Da hadde jeg bare tjent halvparten og da hadde jeg måttet sette av to kvelder i uken. Og ved siden av studiene blir det for mye for meg.

Jeg har 150 kroner i timen. Så det er helt greit. Jeg hadde ikke noen større forventning til timelønnen. Jeg har jo ikke noen utdanning.

Siden jeg har vært der såpass lenge, gikk jeg opp i timelønn.

Jeg vet ikke hvorfor jeg gikk opp i lønn egentlig. Det var i fjor da jeg jobbet veldig mye. Da kom sjefen bare og sa at han hadde øket timelønnen min.

Jeg vet ikke hvorfor jeg gikk opp i lønn egentlig. Det var i fjor da jeg jobbet veldig mye. Da kom sjefen bare og sa at han hadde øket timelønnen min. (spurt om hva respondenten følte da vedkommende ble satt opp i lønn)

6. Status

Ingen funn...

7. Trygghet

Respondent I

Det må være risken med å være alene på jobb. Jeg har jo blitt ranet en gang.

Ja det var i november i fjor. Midt på dagen klokken halv ti faktisk. Det var mange folk utenfor butikken. Også kom inn en mann som hadde dekket halve ansiktet med et skjerf. Og jeg syntes det var rart for så kaldt var det ikke. Så kom han frem med kniv og ba om pengene i kassen.

Vedlegg VI

Jeg ble helt sjokkert. Det gikk så fort før han var borte. Jeg ga han pengene, for vi har en sikkerhetsrutine på at vi skal gjøre som personen sier dersom det forekommer et ran. Så jeg ga han pengene. Heldigvis var det ikke så mye, for det var så tidlig på dagen. Men de tok han.

Jeg var sjokkert og forbanna. Det her er midt område, og ingen skal komme dit og ta mine ting. Så jeg var så forbanna at jeg skalv. Jeg var ikke lei meg, jeg var mest sint og sjokkert. Men så hadde han ranet en 7eleven på Solli senere på dagen, og da hadde politiet tatt ham. Så han venter på dom nå.

Ja de kom jo nesten med en gang etter politiet og tok hånd om meg. Så jeg kjente meg veldig ivaretatt av dem.

Heldigvis hadde jeg en stamkunde som akkurat hadde kjøpt kaffe og stod og leste avisen da ranet skjedde. Men han hadde ikke fått det med seg for raneren snakket så lavt. Så da jeg fortalte hva som hadde skjedd ble han der med meg til politiet kom. Og da tok det vel en halvtime før noen fra hovedkontoret kom.

Ja, så ventet vi en time med å åpne, til det kom noen og jobbe for meg. Jeg sa at jeg kunne fortsette å jobbe, men det fikk jeg ikke lov til.

Jeg er blitt mer oppmerksom etter ranepisoden. Om jeg ser noen som virker skumle, så memorerer jeg hva personen har på seg for å kunne gjenkjenne personen. så ja, jeg er blitt mer oppmerksom.

Ja men det går bedre nå. Det var litt tungt rett etter ranet, men det går bedre nå.

Nei, jeg synes egentlig ikke det er ubehagelig å være på jobb selv etter jeg ble ranet. Men jeg dropper penger oftere. Før kunne jeg ha mye penger der, men nå prøver jeg å holde det så lavt som mulig.

Ja, både med sjefen min og med venner og familie. Jeg fikk jo tilbud om å snakke med psykolog, men jeg følte ikke at jeg trengte det. Jeg ville heller snakke med de jeg kjenner om det.

Vedlegg VI

Men jeg fikk jo tilbudet om det, så det er veldig bra. At man får den oppfølgingen etter et ran.

Vi har hatt 4 ran på 2 år.

Ja, og han har blitt ranet to ganger.

Ja, men han ble mer sjokkert denne gangen.

Han ble truet med pistol.

Han jobber fremdeles hos oss, som nattevakt.

Ja, jeg hadde ikke gjort det, for man er jo mer utsatt på natten. Det er mindre folk ute i gatene, og man jobber alene.

Vi har jo en sikkerhetsalarm man kan utløse dersom det kommer noen eller man havner i en ubehagelig situasjon. Så man er ganske trygg, samtidig som man ikke er det.

Alarmknappen er der hvis man blir truet eller hvis man kjenner at man ikke har kontroll over en situasjon i butikken. samtidig har vi en telefon bak kassen hvor vi kan ringe politiet dersom det blir bråk i butikken. Jeg har måttet ringe politiet fordi det har vært slåsskamp inne i butikken vår. Så lenge man står bak kassen er man ganske trygg. Det er jo ikke mange som hopper over kassen (latter).

Nei, så det er vel det som er litt negativt da. At man er litt utsatt. Men det er man som oftest når man tar en sånn jobb.

At sjefen min og de på hovedkontoret var der for meg og spurte hvordan det gikk med meg. Og det passet de på å gjøre en stund etter hendelsen, ikke bare den dagen det skjedde.

Vedlegg VI

Det var ikke bare der og da nei. De fulgte opp i flere uker senere

ranet på det negative da (latter).

Respondent II

Jeg opplever at mange slutter.

Ja jeg føler at jobben er sikker.

Respondent III

Også så jeg hele tiden at jeg søker annen jobb, jeg vil ikke bli på Deli, men så fikk jeg stillingen og nå er jeg assisterende butikksjef, så da ble jeg jo.

Jeg begynte fulltid i november, også reiste jeg jo i februar. Men så ble jeg ansatt som fulltid igjen i august.

Den butikken ble dessverre lagt ned. (Snakker her om en butikk som hadde veldig godt miljø) Ja, Espresso House tok over. Den Delin var så fin. Jeg tror den hadde tjent mer enn hva Espresso House gjør i dag. Men vi tapte lokalene grunnet leieutgiftene. Ehh.. Om de ville så fikk de gå over til andre butikker.

Så han tror jeg bare er sånn fordi han ikke kjenner at han må anstrenge seg. Men jeg forstår ikke hvordan man kan tenke sånn. Det går jo utover andre personer, det er jo ikke bare han det går utover. Så han får jeg ingen kontakt med. Han hører ikke etter i det hele tatt. (Her snakkes det om en annen ansatt, som kun fikk deltidsstilling, og derfor har valgt å slutte)

Nei, faktisk ikke. Jeg er en av de få som har klart meg. (Knyttet mot ran)

Ja, og det er spesielt i Bogstadveien de skjer. Den butikken som har nattåpent har hatt flest. Vi stenger rundt klokken elleve, så vi klarer oss. Men i helgene kan det skje, men vi klarer oss ganske så bra. Men den andre har blitt ranet mange ganger.

Hmm...

Vedlegg VI

Han siste som ble ranet, ble ranet med pistol. Så han hadde det ikke bra i etterkant.

Han fikk hjelp av Deli og fikk fri lenge.

Ja, det er han. Så Deli er bra på å gi hjelp veldig fort. Trenger man fri etter et ran så får man det. Men jeg kjenner mange som har blitt ranet.

Ja, det er nesten sånn, det er normalt. En annen av mine venner ble slått ned.

Ja, men da gikk han bare bakk kassen og sa at han ville ha pengene. Hun sa bare nei..

(latter).. Det tror jeg at jeg hadde sagt også. Når det er en som bare kommer bak kassen tenker man automatisk at han ikke skal være der. Også sa han igjen bare gi meg pengene, og hun sa fortsatt nei. Også slo han henne rett i nesa.

Men jeg er ikke redd

Ja, jeg har hatt mange fulle kunder som har gått bak kassen. Og da sier jeg bare til dem at de har gått litt feil..

Ja, det blir lett mye bråk. Men jeg er ikke redd for å kjefte tilbake på kundene. Det var for eksempel en som kom og lurte på hvor nudlene hans ble av. Og da sa jeg bare til han at han ikke hadde bestilt noen nudler. Så begynte han å diskutere å påstå at det hadde han gjort. Men jeg forklarte da til han at det har du ikke gjort. Men han mente fortsatt at han hadde gjort det. Så da sa jeg at vi kunne se på videoovervåkningen sammen, og da gav han seg. Han hadde ikke bestilt noen nudler.

Respondent IIII

Jeg hadde egentlig en måned oppsigelsestid, men jeg gikk direkte.

Jeg forstår ikke helt hvorfor. Men jeg tror det går ut på at det er så vanskelig å få jobb. (Her er respondenten bedt om å utdype om årsaken til at de andre ansatte fortsetter, tross en dårlig leder og lange arbeidsdager)

det er vanskelig å få seg en annen jobb. (årsak til at de ansatte ikke slutter)

Men vi holder fortsatt på å diskutere, jeg har jo enda ikke fått utbetalt lønnen min.

Nei ikke noe særlig spesielt. Jeg jobbet jo der i januar. Også sa han at han hadde problemer med mitt skattekort, men det skal man jo finne elektronisk nå. Så da sa jeg at det er ikke mitt problem, det er du som må søke opp og finne det. Men da fikk jeg

Vedlegg VI

beskjed om at det kunne han ikke. Så da gikk jeg til Skatteetaten, og hun sa at hun ikke kunne gjøre noe. Det eneste hun kunne gjøre var å skrive ut et papir som hvor hun skrev at min sjef hadde ansvaret for å finne mitt skattekort. Så da gav jeg den lappen til han i mars, for jeg ventet, det kunne jo være at jeg fikk lønnen min i februar, men det fikk jeg ikke. Så da gikk jeg dit i mars. Og da sa han at det skulle han ordne, så ble det april og jeg har fortsatt ikke fått noen lønn. Så gikk jeg dit før påske og sa at jeg enda ikke hadde fått lønnen min, da sa han at den kommer hvilken dag som helst. Etter påske hadde jeg enda ikke fått den.. Så jeg skulle gå å snakke med han i går, men da var han ikke der. Men en annen i butikken som jeg kjenner sendte en mail til hovedkontoret og fortalte om min situasjon. Etter den mailen var sendt, ringer sjefen meg og er kjempe sin, og sa at jeg ikke trengte og kontakte hovedkontoret for jeg har fortalt deg om hvordan situasjonen er. Jeg svarte han da med at du sa jeg skulle få lønnen innen noen dager og nå er det mange uker siden, og jeg har enda ikke fått den. Han sa da at jeg skulle få den utbetalt i mai. Så ja nå håper jeg at jeg får den i mai. 14

Nei, jeg har ikke fått noen lønn i det hele tatt. (for den perioden respondenten jobbet i Deli de Luca)

Ja, de har fått lønnen sin. Men de forteller at de ofte får betalt for færre timer enn de faktisk jobber.

Men når de andre ansatte begynte å fortelle meg om at man ikke alltid fikk utbetalt timene sin så skrev jeg opp alle timene jeg jobbet i en egen kalender. Så jeg regnet ut hvor mange timer jeg hadde jobbet og leverte det til han.

Nei, vi har ikke har noen ran, men vi har hatt mange som har stjålet, det vet jeg.

Respondent V

Jeg har jo hørt skrekkehistorier om folk som ikke får lønnen sin

Nei, det syntes jeg faktisk ikke. Eller, det har vært noen situasjoner hvor jeg har syntes det har vært litt ekkelt, men jeg tenker ikke over det til vanlig. Det var en

Vedlegg VI

episode hvor en gjeng hadde stjålet, og da følte jeg meg skikkelig liten og hjelpeløs. Jeg fikk ikke gjort noen ting. Også var det en kollega som ble ranet på Colosseum.

Ja, det er mye ran i kiosker. De fleste er jo harmløse, de skal bare ha pengene.

Det gikk veldig bra med henne, men sjefen ga henne tilbud om psykolog. Men hun var ikke interessert i det. Og hun var tilbake i jobb med en gang. Hun virket ganske uberørt. Men det er bra at hun fikk tilbud om det. (her referert til at en kollega ble ranet)

Medarbeidere kommer og går hele tiden, han sparker folk, og han tar dem inn igjen. Så har det vært så mange tilfeller hvor jeg ikke har fått lønnen jeg skal ha når jeg har jobbet der. (Her referert til andre sjefen)

8. Privatlivet

Respondent I

Vi er både kollegaer og venner. Hun er en av mine beste venner her i Norge. Så det er veldig deilig å ha den relasjonen med sjefen sin. Selv om hun er sjefen min så kan jeg fortelle henne alt, og hun kan fortelle meg alt.

Respondent III

Men jeg liker aller best å jobbe tidlig på dagen, da har man tid til å gjøre andre ting etter jobb

Respondent IIII

Vedlegg VI

Respondent V

Ja, det er jo mange svensker i Deli, som omgås med dem de jobber med. Det var en som jobbet hos oss, som sluttet for en måned siden, og hun var i Oslo i et halvt år. Men hun var ikke så utadvendt, og søkte ikke det miljøet. Så hun flyttet hjem fordi hun hadde så få hun omgikk med her. Hun sa hun syntes det var litt ensomt og kjedelig.

Motivasjonsfaktorene samlet

1. Presentasjoner

Respondent I

Nei, jeg ble årets ansatt 2013

Ja, i hele kjeden. Så det viser jo at man gjør en god jobb.

Bra resultat. Jeg vil alltid gjøre en bra jobb. Og jeg vil at butikken skal se super bra ut.

Respondent III

Ja, og den butikken var ikke så gammel heller. Og det så helt grusomt ut.. Jeg har aldri sett noe verre. Jeg viste ikke hvor jeg skulle begynne. Men jeg har fått opp den butikken ganske så bra nå.

Også kjenner jeg at det er jeg som har gjort det liksom. Jeg føler virkelig at det er jeg som har gjort det, ingen andre..

Ja, og det får jeg høre av de jeg jobber med. De sier ofte at det ser så bra ut nå. Det får jeg av dem, og det er deilig.

Respondent IIII

Ja, det synes jeg vi fikk – absolutt. Man fikk jo alle Deli de Luca butikkene sine resultater, og når vi sammenliknet de med oss, så lå vi alltid bra an. (svar på hvordan evalueringene gikk – PS: ble aldri direkte evaluert)

Jeg tror det er positiv respons fra kundene. Jeg syntes det er gøy når jeg merker at kunden er fornøyd. Det høres litt klisje ut.. (her spurt om hva som motiverer respondenten)

2. Annerkjennelse, samt konstruktiv kritikk

Vedlegg VI

Respondent I

Ja det gjør jeg. Vi prater mye om det – hva vi kan bli bedre på.

Når vi prater bak kassen. I blant sitter vi på kontoret. Som i påsken satte vi oss ned og diskuterte hva vi kunne gjort bedre og hvordan vi skal gjøre det fremover. Så vi har en åpen kommunikasjon hele tiden.

Ja, jeg får hele tiden skryt. Og det er ikke bare fra min sjef, men også fra hovedkontoret.

Så da fikk vi mye skryt for at vi lyktes med det. **(snakker her om hvor bra de lyktes med butikken i Trondheim).**

Jeg tenkte mer på det jeg hadde fått tilbakemelding på. For eksempel hvis jeg har en dårlig dag, så syntes det veldig godt. Og det ser ikke så bra ut får kundene. Så jeg prøver å tenke på det og jeg tror det er blitt bedre.

Da får de si det de vil også får de tilbakemeldinger, både positive og med tanke på forbedringsområder. (Snakker her om medarbeidersamtaler)

Men de trodde på meg og det gjorde at jeg trodde på meg selv (Snakker her om hvordan ledelsen oppmuntret henne mens hun var ny som assisterende).

Ja. Eller ikke jeg, for.... Men hun har det med de andre..... så det blir vel litt uformelt. Men hun har samtaler to til tre ganger i året hvor de setter seg ned på kontoret og prater.

Respondent II

Jeg får komplimenter for å være ryddig og flink til å fylle på med varer.

Vedlegg VI

Ja jeg gjorde det på Kjevik fordi det var flere på jobb. Da var det flere som kom og så ”å det er så deilig å jobbe med deg”, ”du er så flink”. Men her er det ingen som jobber med deg, og ingen som bryr seg. Så har ikke fått mye tilbakemeldinger.

Nei. Det har jeg ikke fått. (Her spørsmål om konstruktiv kritikk)

Ja, jeg har... (drar litt på det). Hun har sagt til meg at jeg er flink, men ikke konkrete tilbakemeldinger. (Her snakk om sjefen har gitt tilbakemeldinger)

nei, jeg har ikke hatt medarbeidersamtale.

Det hadde jo ikke skadet (latter). (om du ønsker mer tilbakemeldinger)

Så når den personen kommer så får jeg skryt for at jeg har gjort noe ekstra. (Knyttet opp mot hva som motiverer henne på jobb)

Når det ikke blir gitt tilbakemeldinger på det, så fortsetter de ansatte å gjøre det halvveis.

ja, for eksempel at han distriktssjefen vi har at han kan være litt for direkte. Han er ikke flink til å ta ting privat. Han kan si ting foran folk.

Ja. Han kan finne på å si ting direkte foran andre ansatte. Det burde vært sånn at man tok det privat. Og selv om de tar det på bakrommet, så kan jo jeg høre det når jeg står ute i butikken.

Ja det var mens jeg var i butikken. De var jo bak, men jeg kunne høre alt. (Snakker om en ansatt som ble satt på plass mens hun jobbet). Han var veldig lei seg. Men han er også en person som skriker tilbake.

Eh.. jeg føler ikke at han distriktssjefen er ikke spesielt flink. (Her svar på om distriksjefen er flink til å gi ros)

Vedlegg VI

Respondent III

Nei, ikke hver gang. Men det er alltid noe. Det her kan vi gjøre bedre. Altså jeg er jo fortsatt der.. (Spørsmål om hun får tilbakemeldinger hver gang hun er på jobb)

Neste gang jeg ser dem så kommer jeg til å kjeft på dem. Det har skjedd så mange ganger nå. Jeg har sagt i fra på en snill måte før. Men i går så ble jeg faktisk sint! Jeg viste ikke en gang hvor jeg skulle begynne. Det var på en måte sånn.. Også sier jeg i fra til sjefen min når det har gått for langt. Men jeg sier ikke fra til henne om de bare har glemt en liten ting. Da sier jeg heller i fra til den enkelte med engang. Det gjør jeg bare når det gjelder større ting, og da tar hun tak i det. Først sier jeg i fra også for hun ta over dersom det ikke blir bedre. (Svar på hvordan hun gir tilbakemeldinger til sine ansatte)

Jeg vil heller ta det face to face. Jeg liker ikke å ta sånt over telefon. Jeg synes det blir feil. Også tror jeg heller ikke de kommer til å svare når jeg ringer.

Ja, de vet hva de har i vente.. For de har hørt det før! Jeg tar det heller direkte med den personen for da kan de ikke vri seg unna.

Da ville jeg sjekket omsetningen, og kanskje sett at du ikke hadde hatt så mye å gjøre. For det synes om man har hatt mye å gjøre. Det finnes ingen måter å komme seg unna på. Jeg ser alt på omsetningen. (hvordan respondenten kontrollerer, før respondenten gir konstruktiv kritikk)

Ja, i starten. Men så kan det komme tilbake igjen at de blir late. Men sier jeg ifra så ser det annerledes ut til neste gang. (Svar på om det hjelper)

Nei, nei det får jeg ikke! (Svar på om respondenten får skryt for å ta på seg mange ekstravakter)

Ja, det hender jeg får høre at det er deilig at jeg stiller opp.. Det er så bra å ha deg på jobb. Det får jeg høre mye av min sjef. Vi har hatt veldig mange problemer i min butikk nå på å få folk til å stille opp og sånt.

Vedlegg VI

Respondent III

Jeg var der en måned og sa i fra til sjefen i løpet av den korte tiden. De andre sa bare at sånt må man bare tåle.

Hm.. Nei, det var vel at du har fått en bemerkning på dette og det må du tenke over. Jeg tror ikke det var noe særlig mer enn det. Men fikk man samme dårlige bemerkning gang på gang så kunne han bli veldig sur.

Ja, man fikk vel et raskt kompliment i blant. Men det var ikke sånn at han satte seg ned å snakket med oss.

Men det var vi tre som sto i butikken og samarbeidet hele tiden, og vi gav hverandre komplimenter. Men i blant sa han (sjefen) at du er flink, ehh.. det gjorde han

eh.. ja for øyeblikket så gjorde jeg vel det... (svar på om respondenten fikk en god følelse etter kompliment)

da kunne han si at det der var bra, men tenk på dette. (om sjefen gå noe konkret tilbakemeldinger på arbeidet som ble utført)

Ettersom vi fikk de tilbakemeldingene fra mysteryshopperne så kom han og viste oss at dette er veldig bra og sånt.

Respondent V

Så det var en intern konkurranse, men jeg visste ikke om den, for jeg hadde ikke vært med på møtet hvor det ble informert om konkurransen. Så ringte sjefen min og sa at det lå noe til meg på kontoret, og da ble jeg jo selvfølgelig litt nervøs for at jeg hadde gjort noe galt. Men så lå det en ipad der som Deli hadde kjøpt til meg fordi jeg hadde vunnet konkurransen.

Ja, så jeg vant den uten å vite at det var en konkurranse en gang. Så det var en morsom anerkjennelse. (Det at respondenten så den økonomiske godtgjørelsen som en anerkjennelse er årsaken til at dette utsagnet ligger her)

Vedlegg VI

Det var en oppsamling av ulike resultater. Det hadde både vært en intern konkurranse i vår butikk, som jeg vant, men også blant alle Deli butikkene. Der kom vi på 2 plass da.

Ja det hadde jo vært en anerkjennelse, hvis han hadde brydd seg om min mening og stolt på at jeg hadde funnet den rette for jobben. Alle sånne type ting ville bidratt til å øke min motivasjon. (spurt om rekrutteringsansvar hadde gjort respondenten mer motivert)

Ellers så er det en sommerfest hvor vi kom på 2 plass i en HØPPA konkurranse. Så hvis jeg skal trekke frem noe positivt, så er det de anerkjennelsene jeg får fra organisasjonen. (trukket frem som den hendelsen som gjorde at hun følte seg glad på jobb)

Det er de gangene jeg har følt at jeg ikke er blitt respektert, eller at jeg ikke blir vist tillitt. Så det negative for meg har med følelsene i forhold til arbeidsplassen

Nei, ikke en og en. Men vi har hatt personalmøte et par ganger. Det har jeg fått ganske mye ut av. Men det var i fjor da, da vi var den gamle gjengen.

3. Arbeidet i seg selv

Respondent 1

Ja. Det finnes jo de kundene som er litt dumme i hodet om jeg får si det sånn (latter). Som kommer inn, ingen øyekontakt eller noe, prater i telefon, slenger produktet på disken og sier fremdeles ingen ting. Og jeg spør om de vil ha noe å spise til kaffen eller noe annet, og de svarer fremdeles ikke, bare setter i kortet, betaler og går. Jeg sier ha det også svarer de heller ikke.

det som var mest morsomt var det å jobbe natt i Trondheim. Det var helt sinnsykt (latter). Jeg hadde 150 kunder i timen der.

Vedlegg VI

Kundene og den kontakten jeg får med dem. Det gjør arbeidsdagen utrolig morsom.

Når det er stille og lite å gjøre. Jeg blir litt demotivert av at de jobber og bygger så mye utenfor butikken. Det er veldig stille og vi har mindre kunder, så det påvirker resultatene våre mye. Det er demotiverende, men vi må bare se fremover.

Vi må jo være færre på jobb når det er lite å gjøre. Også er det ikke akkurat det morsomste å vaske hyllene for hundrede gangen

Min morsomme side, min sympatiske side. Det er litt som å være en bartender også syntes jeg, for det er mange kunder som kommer – når man treffer dem hver dag – så kommer de innom og forteller om hverdagen sin og sine problemer (latter). Så vi får en spesiell relasjon til kundene.

Nei det er veldig gøy at de kommer innom og prater og tuller med oss. Vi vet jo hva mange skal ha. Så når de kommer inn døren så går jeg for eksempel og henter den snusboksen jeg vet de skal kjøpe.

Ja, så det gjør det jo litt ekstra morsomt. Også oppleves det som god service.

Respondent II

Det er så vanskelig å si for det er ikke sånn at jeg tenker positivt ”å nå skal jeg endelig på jobb, ”, eller ”jeg skal jobbe, så gøy”. Samtidig tenker jeg heller ikke negativt ”å jeg hater jobben min” eller at det er ork å dra på jobb. Jeg tenker at nå skal jeg på jobb, og det er greit. Jeg er for det meste alene så forventer ikke at det skal være noe spesielt.

Det må være å stå i kassen (Latter). Det er det. (Her svart på hva hun synes er minst morsomt på jobb)

Det er litt kjedelig å stå der (latter). Jeg vil helst gjøre andre ting. Jeg er en person som liker å ha noe å gjøre. Gå frem og tilbake og fikse og ordne, ikke bare stå stille i kassen og smile.

Vedlegg VI

Eh, ja. Eller jeg vet ikke (latter). Jeg står i kassen. Vet ikke om det er interessant da. (Her spørsmål om hun synes det er interessant å jobbe for Deli)

Flere på jobb hadde gjort det mer interessant. Men jeg forstår at hun ikke kan sette flere på jobb når vi ikke har så mye å gjøre

Jeg kan være hyggelig mot kunder, smile. Ja. Når jeg har en god dag. (Svar på hvilke positive sider av seg selv hun får benyttet på jobb)

Da er det vanskelig å fake et smil og bare stå der. (Snakk om jobben på dårlige dager)

Vi diskuterte mersalg, og hva vi kan gjøre for å øke salget på avdelingen. (Refererer til personalmøte)

Nei det er en oppskrift vi har fått som forteller oss akkurat hvor mye vi skal ha på av hver ingrediens.

Når du er på jobb så må du gjøre det som skal gjøres. Du får ikke betalt for å stå der å henge. Så da tenker jeg ikke at det er noe ekstra jeg gjør. Jeg er på jobb for å jobbe. Det er det man skal gjøre tenker jeg (latter).

Litt. Ja jeg følger med litt. Det er spennende å prøve de nye produktene. Akkurat nå er det Aloe Vera vann og Kokkosvann. Det er gøy med produkter man ikke får tak i over alt.

Respondent III

Det har vært veldig morsomt når jeg har jobbet (generelt svar på at tiden i Deli har vært morsom)

Og da blir det sånn at jeg driter i det... Men jeg vet at det går utover meg... Men da fyller jeg heller opp i morgen i stede. (frustrert over at det er mye å gjøre for kun en person når det er mange i butikken)

Vedlegg VI

Ja, for jeg tror det gjør at det blir morsommere for de andre også. De som jobber i butikken jobber hardere når vi har konkurranser. Men nå når vi ikke har noen synes jeg ikke det er så morsomt.

Det skal være fylt på. Kveldsvakten skal fylle på med mat, og alle diskene skal være fulle. Det skal ikke jeg gjøre. Jeg har så mye annet å gjøre på morgenen. Jeg må steke opp alle bollene og sånt. Kjøledisken skal være fylt på og det rekker jeg absolutt ikke. Og i dag var ingenting gjort når jeg kom på jobb! Så jeg måtte gjøre alt.
(respondentens forventninger til hva som skal være gjort når hun kommer på jobb)

Også synes jeg det er gøy å jobbe på natten i blant, men da skal man være to synes jeg. (Svar på når respondenten synes det er morsomst å være på jobb). Også er det gøy, eller ikke nå, men før var det gøy å jobbe på natten for da var man to. Da kunne vi høre på vår egen musikk og ha sitt eget lille disko. Da gikk tiden veldig fort .

Ja! Det får jeg. (Her svar på om respondenten får lov til å påvirke ansettelsesprosessen). Det er jeg som skal jobbe med dem, det er jeg som ser hvordan de jobber og sånt. Jeg vil være med å bestemme sånt. Jeg vil se hva slags person som skal komme inn. For det er jeg som skal styre dem.
Det var det jeg sa til min sjef, det skal jeg være med å påvirke.

Ja, jeg synes det er gøy! Det er oftest jeg som har de på opplæring, og jeg synes det er gøy.

Han siste vi hadde på opplæring fikk ikke mye, han ble bare kastet ut i det fordi vi hadde så lite folk. Men opplæring har jeg gjerne, det synes jeg er gøy. Da lærer jeg også å kjenne personene ganske så raskt.

Jeg er sosial, liker å snakke med kunder, jeg er serviceinnstilt. Jeg har fått kjempe mange stamgjester. Jeg vet hva alle kommer til å bestille, og de er så glad for å se meg. Såne ting er gøy. Det er en person som kaller meg for hjärtat..

Det blir for ensformig. (Her svar på hvorfor hun ikke kunne tenke seg å fortsette i Deli)

Vedlegg VI

Det blir ikke naturlig. Og nå som vi skal starte med pølser så skal vi ha pølsekort. Det blir for dumt å spørre om de har kaffekort, baguettkort, iskort og pølsekort på en og samme gang.

Jeg liker å treffe mennesker, og jeg blir glad av å møte andre. Noe av det beste jeg vet er å glede andre og det får jeg gjøre hver dag!

Jeg smiler og hilser når de kommer inn, også hender det jeg tuller litt med dem, da blir de ofte veldig glade. Og da kjenner jeg virkelig at jeg har gjort en god jobb. Jeg ønsker å gjøre noe mer enn bare å selge dem produkter.

Og de verste opplevelsene er når jeg kommer på jobb og butikken ser helt bomba ut. Eller at man står alene på jobb og det er helt kaos

Respondent IIII

Nei, egentlig ikke. Det er ikke noe å si på selve jobben, bortsett fra arbeidstidene, men ellers så kan jeg ikke nevne noe spesielt..

Ehmm, men jobben i seg var gøy.

Det var mye morsommere. (ler). (referert til at det var morsommere å jobbe uten sjefen tilstede)

Respondent V

Det var vertfall en gang jeg har følt at det her er en jobb som gir meg noe, jeg får noe tilbake for at jeg gir av meg selv i jobben min.

Det jeg tenker mest på er alle de kundene som er sure når jeg prøver å være hyggelig. Men det er ikke en spesiell opplevelse da.

De svenskene som jobber nesten hver kveld, de blir lei etter hvert. Jeg merker jo selv at jeg hadde ikke orket å jobbe heltid ett år til på Deli de Luca. Det er ikke givende nok.

Samtidig, så har de morsomste gangene vært de gangene vi har hatt konkurranser.

Vedlegg VI

var støv inne i hjørnet. Og da jobbet jo vi også for at vi skulle få bra på disse evalueringene. Jeg merker jo på min egen motivasjon, jeg gidder ikke å skubbe det hjørnet lenger, det gjør jeg ikke.

Jeg har ikke noe imot å jobbe,

Jeg syntes det er gøy å stå i kassen, og møte nye mennesker. Det er veldig mange hyggelige kunder, og mange stamkunder. Hvis jeg er i kjempe dårlig humør en dag, så kan det faktisk redde dagen å være på jobb, hvis det er hyggelige folk innom. Ellers er det det at jeg er fornøyd med kollegaene mine. Også det mest positive jeg sitter igjen med er at jeg kan velge selv når jeg vil jobbe. Så det er veldig greit sånn sett.

Men de dagene jeg ikke er i så godt humør så får jeg det samme tilbake fra kundene. Og det er ikke noe gøy. Det ødelegger dagen for meg selv.

Det blir vel sure kunder. Vertfall når jeg prøver å være hyggelig. (her referert til hva som er demotiverende)

Nei, jeg kan ikke si at jeg gleder meg. Det gjør jeg ikke.. (her spurt om respondenten gleder seg til å gå på jobb)

Nei jeg gruer meg aldri. Det er ren rutine. Jeg drar på jobb, så er jeg på jobb, også drar jeg hjem. Før så kunne jeg glede meg, for det var litt morsommere å jobbe i fjor da jeg jobbet på dagtid. (her spurt om respondenten gleder seg til å gå på jobb)

Stamkundene er der også oftere på dagen. Og det gir meg faktisk veldig mye – faste kunder som kommer innom. Det er et par gamle menn som kommer innom på dagen og sitter å tar en kaffe og spiser boller. Så kommer de med blomster av og til og takker for at det er så hyggelig å sitte i butikken når jeg er der. Det får meg nesten til å gråte for de setter pris på at jeg står der (latter).

Jeg må nesten si nei. Noen butikker er veldig flinke til å ha fokus på ”utesalg” ved å gå rundt til butikker i nærheten og gi morgenkaffe og boller for å promotere butikken. Og det tror jeg kunne gjort dagen litt morsommere. Men det er ikke vi noen flinke på.

Vedlegg VI

Det er ingen som tar initiativ til det heller. (her spurt om respondenten opplever arbeidsdagen som interessant)

Men det som har holdt meg der, jeg er jo student, så det er en jobb som jeg syntes er grei å ha ved siden av studiene. Det gir meg ikke så mye heller, men hvilke jobber der ute er det som kommer til å gi meg kjempe mye, som jeg har tid til ved siden av studiene.

4. Ansvar

Respondent I

Og i september i fjor så manglet butikken i Trondheim en daglig leder. Så da var sjefen min og jeg der en måned for å få bedre driften og få butikken opp på beina igjen. Så jeg var der en uke, og sjefen min i tre uker. Så da hun var der så drev jeg butikken hennes, og da jeg var i Trondheim så drev jeg den butikken selv. Og vi gjorde det veldig bra. Vi økte omsetningen med 20% den måneden.

Ja jeg likte det. Jeg er jo assisterende butikksjef, så jeg liker jo å ha ansvar.

Ja, jeg skulle gjerne drevet min egen butikk når jeg er ferdig med å studere. Det er veldig interessant.

Jeg hadde jo sikkert blitt værende selv om jeg ikke hadde blitt assisterende. Jeg var jo skiftleder først.

Ja, så da hadde jeg jo litt ansvar da. Så ja det har nok bidratt litt til at jeg har blitt lenger

Ja, til våre butikker er jeg det. Oftest har sjefen det selv, for jeg står som regel i kassen, men i blant er jeg også med på intervjuene.

Ja. Jeg har litt vanskelig for å vite hva jeg spørre om (latter), men sjefen tar seg som regel av snakket. Jeg sitter mer og observerer og skriver. Også diskuterer vi etterpå hva vi syntes. **(snakker her om rekruttering)**

Vedlegg VI

Og det var veldig motiverende å få mer ansvar, så trivdes jeg veldig godt som skiftleder.

Respondent II

Nei, jeg har ikke noe ansvar i butikken

Nei (latter). (Ønsker seg ikke noe mer ansvar) Nei, jeg vil egentlig fortsette sånn det er nå.

nei, det er ikke mange som stiller opp på avdelingen. Så det bidrar til at jeg føler et ekstra ansvar. (Spørsmål om det er mange som tar på seg ekstravakter)

Jeg syntes det er gøy å ha en opplæring. Da får jeg følelsen av å være litt sjef.

Eh ja.. (Spørsmål om hun hadde trivdes med ett opplæringsansvar) Det hadde vært veldig gøy.

Ja for da hadde jeg på en måte fått brukt mer av meg selv. Det hadde vært noe nytt. (hvorfor det hadde vært en bidragsyter til motivasjon)

Respondent III

Så nå har jeg i stor grad mesteparten av ansvaret der... (Knyttet til at respondenten nå er assisterende daglig leder)

Ja, men det er kanskje litt for mye. (Svar på om respondenten liker ansvar)

Ikke på den måten. Når jeg har fri så vil jeg har fri. Men ellers så liker jeg å ha ansvar.

Nei... Jeg tror ikke det. For det er ikke sånn at jeg synes det er kjempe gøy. Det ansvaret jeg har er bare en vanlig sak (Svar på om respondenten kunne tenke seg andre ansvarsområder)

For meg kan de gjerne få en ny. Absolutt. Men jeg vet ikke om reglene sier at vi kan gjøre det. (Her svar på om hvor frie tøyler hun har til å behandle klager)

Vedlegg VI

Men nå er det jeg som skal komme på konkurranser, men jeg er så dårlig på det, også har jeg så mye å gjøre at jeg ikke rekker det. Jeg klarer ikke å ha enda en oppgave. Det blir for mye!

Ja, da vet jeg hva jeg skal gjøre ja! (knytter til om hun vet hva slags ansvar hun har knyttet til ran)

Ja.. Men den gamle sjefen min var nok enda bedre på å fortelle oss hva som var våre ansvarsområder. Når han sluttet og vi fikk ny sjef viste alle hva de skulle gjøre. Det er dit jeg vil komme som sjef. De ansatte skal styre seg selv, jeg skal ikke behøve å være barnevakt. (Svar på om ansvaret er tydelig fordelt)

Respondent IIII

Nei, ansvaret var vel delt mellom han og assisterende, og hun hadde ganske så mye ansvar. Men vi andre visste hva våre arbeidsoppgaver var liksom.

Respondent V

Men nå gir jeg ikke så mye av meg selv til den jobben fordi jeg bare er deltid, så jeg føler ikke det samme ansvaret. Men i fjor så hadde vi en liste med oversikt over rutiner og arbeidsoppgaver som vi fordelte ut og sørget for at ble gjort. Vi var veldig flinke til å passe på at alle rutinene alltid ble gjort. Nå så har vi jo blitt litt slappere på det.

Nei. (svar på om respondenten kunne tenke seg mer ansvar)

Jo, da var jeg litt i konflikt med meg selv om jeg ville ha mer ansvar eller ikke. For det er jo ikke dette jeg brenner for, det er ikke her jeg skal ha en karriere. Så egentlig er det ikke viktig for meg. Men så er det også litt sånn at jeg har jobbet der i to år og ikke blitt skiftleder en gang. Det å bare være vanlig medarbeider i to år et sted, det ser jo ikke veldig bra ut på CV-en det heller. I såfall hadde jeg villet ha mer ansvar for andre grunner enn selve jobben. Men jeg har ikke motivasjon til det nå. Jeg kommer jo ikke til å jobbe der noe særlig mye lenger heller. (her spurt om respondenten kunne tenkt seg ansvar tidligere)

Men jeg tok noen bestillinger av varer i fjor.

Vedlegg VI

Det var gøy for da følte jeg at jeg gjorde noe annet. Men det var også vanskelig. Når du kommer ordentlig inn i det, så vet du hva det går mye av. Men så begynte jeg å studere kort etter at jeg fikk noe av det ansvaret, og da kom jeg ikke ordentlig inn i det. Og da ble jeg redd for å gjøre feil, for jeg ville ikke sløse med pengene til sjefen. det er jo på en måte hans egne penger.

Ja, det hadde vært litt gøy. (å få delta i rekrutteringsprosessen)

Hvis du føler at din rolle har en betydning i butikken, så tar du mer ansvar. Sånn som i fjor da jeg var en av dem som jobbet mest, og jeg var den som var der da varene kom og jeg var den som var der når ting skjedde, så hadde jeg ansvar når folk kom å spurte meg om ting var på plass. Og da tok jeg det ansvaret. Men sånn som nå når egentlig ikke setter meg så mye inn i det som skjer, så gidder ikke jeg ta noe ansvar.

5. Forfremmelse

Respondent I

Det er noen. Akkurat nå er det vel bare en. De fleste har opplæring i butikk, men de er ansatt for å begynne på hovedkontoret. (snakker her om forfremmelse fra butikk til hovedkontor).

Det gikk veldig raskt for min del. Jeg begynte i august, ble skiftleder i desember, og etter det ble jeg assisterende i juni. Så det gikk jo veldig raskt. På under et år så ble jeg assisterende butikksjef.

Nei, det skjedde automatisk. Jeg begynte som deltidsansatt. Da var jeg veldig motivert. Jeg var innom jobben selv om jeg hadde fri. Jeg engasjerte meg fordi jeg syntes det var gøy, og det la vel sjefene mine merke til. Så de tilbød meg vaktstjefopplæring.

Vedlegg VI

Og når den assisterende sa opp, så var jeg sjefens førstevalg.

Jeg så ikke for meg at jeg kunne være sjef over noen.

Respondent II

Ja, det var en som jobbet med oss på Kjevik. Hun ble sjef rett etter at hun hadde begynt. Hun klarte det ikke da. (Her spørsmål om hun vet om noen som har jobbet seg opp)

Respondent III

Eller vi kan jo havne der (her snakk om hovedkontoret) dersom vi gjør en veldig god jobb, det har jo hendt flere ganger. Men det er kun de som virkelig brenner, brenner, brenner for det!

Nei, jeg tror ikke det. Jeg tror det er noe man må sjekke opp selv dersom man er interessert. (altså om karriereveien er tydelig signalisert)

6. Vekst

Respondent I

Ja det er mye kurs. Først er det opplæringskurs, Også er det opplæringskurs 2, sikkerhetskurs, skiftleder kurs, assisterende butikksjef kurs. Nå skal vi begynne med pølser så da har vi vært på pølsekurs (latter). Så det er mye kursing

Ja, jeg lærer fortsatt mye nytt.

Å steke pølser (latter). Så det er vel det nyeste jeg har lært. Nei, vi får jo nye produkter hele tiden, så det er alltid noe nytt å lære seg.

Jeg synes det er gøy å lære mer

Vedlegg VI

Og vi får jo opplæring og sikkerhetskurs, så vi skal være ganske godt forberedt.

Ja ranskurset holdes hver måned, så med en gang vi har en ny ansatt så blir de sendt på det kurset.

Respondent II

Ja, jeg fikk litt opplæring, men det var mange som strevde med det selv så jeg måtte klare meg på egenhånd. (Her spørsmål om hun fikk opplæring i overgangen 7/11 til Deli de Luca).

Eh litt kanskje. Jeg er en sånn person som liker å få så mye støtte. Jeg liker å prøve selv. (Om hun kunne ønske hun fikk mer støtte i overgangen)

Ja det er litt sånn. Man må være flink og følge med når man er på opplæring. Det tar tid. Det er ikke sånn at du kommer inn i det i løpet av de to dagene som er satt av til opplæring. Det tar tid. (Svar på om man må tilegne seg kunnskap selv i Deli de Luca)

Jeg gjorde det på Kjevik, fordi vi var alltid to eller tre på jobb. Her er det vanskelig fordi vi er alene i hverdagene, og da må man på en måte være igjen etter jobb for å hjelpe personen. (Spørsmål om de hjelper de nyansatte)

ja, det blir vel etter to ganger med opplæring så står du i kassen alene. Det blir man nødt til. Man må bare kaste seg ut i det. Hvis ikke du føler du er klar så blir du aldri klar.

Nei, ikke her. Jeg må tenke meg om. Nei. (Spørsmål om hun har vært på noen kurs)
Vi hadde det på Kjevik så sjefen forventer kanskje at jeg kan det allerede. (Her snakk om ranskurs)

Ja jeg liker å lære nye ting,

Vedlegg VI

Nei, Nei ikke når jeg tenker over det. Men jeg føler ikke jeg får muligheten til å lære så mye nytt siden jeg hele tiden står alene. (Spørsmål om hun fortsatt lærer noe nytt)

Vi har hatt ett personalmøte. Men der fikk vi ingen spesiell opplæring.

Ikke her, men på Kjevik. Hvor gründerne var innom og holdt kurs. (Spørsmål om tidligere kurs) Jeg syntes det var veldig lærerikt faktisk. De snakket generelt om deli de luca og deres historie. De er veldig opptatt av å skille seg ut. Det var spennende å lære om deres bakgrunn og bakgrunnen til Deli.

Det var sånn at jeg merket meg mer motivert, og kjente at dette var et kult sted å jobbe.

Ja. Vi fikk veldig mye nytte av det (Spørsmål om hun ønsker flere kurs)

Også kunne jeg ønske at vi hadde flere kurs. (Svar på hva som kunne bidratt til at hun hadde blitt mer motivert)

Respondent III

Ja, mange.. (Her svar på om respondenten har deltatt på kurs)

Brannkurs, ranskurs.. Ja, jeg har vært på minst fire, fem kurs, og jeg husker ikke engang hva alle har vært for. Det var lenge siden sist jeg var på kurs.

Det kommer helt an på hva slags kurs det er.. (Svar på om respondenten opplever kurs som morsomme)

Nå vet jeg jo det meste innenfor Deli, så jeg kjenner ikke at jeg trenger noe kurs. Jeg er ikke så veldig glad i å gå på kurs. Forelesere som bare prater en time også ender man opp med å miste helt konsentrasjonen.. Men ranskurser var veldig bra, da kom de inn i butikken og utførte et ran. Det opplevdes veldig virkelig. Så det var veldig bra. (Svar på hva slags kurs som er interessante)

Jeg kan alt, jeg lærer ikke lengre noe nytt. (svar på om læring kunne fått henne til å fortsette lenger i Deli)

Vedlegg VI

Ja, jeg liker godt å lære med nye ting.

Ja, nå skal jeg for eksempel lære meg å ta oppgjør, Nå skal hun lære meg og bruke data mye mer også. Jeg er så dårlig på data at det er flaut.

Respondent IIII

Ja, altså jeg rakk jo så vidt å få noen opplæring den korte tiden jeg var der, og jeg sto bare i kassen, så da må jeg vel si at jeg var best på kassen...

Men sjefen min var ikke flink til å vise meg hva jeg skulle gjøre, så jeg måtte komme med mange egne initiativ. Og det var vel slik jeg lærte meg det meste.

Eh.. Jeg fikk bare høre at han sa til de andre ansatte at jeg skulle stå i kassen, og der sto jeg i åtte timer, men så ble jeg jo lei av å stå der, så da fant jeg på litt egne ting. Så jeg lærte vel egentlig opp meg selv. (svar på hva slags opplæring som ble gitt)

Nei... Jeg fikk PLU-koder som jeg skulle lære meg utenat, og der sto jeg.. Også viste de jeg jobbet med meg litt, men det var aldri han som viste meg ting.

men hvis jeg trengte hjelp med noe, så spurte jeg han

Ja, det var de. De var gode på å forklare ting (svar på om kollegaene var lette å spørre om hjelp)

Da lærte jeg meg mye, for hun viste meg så mye. Men da sjefen kom tilbake var det som vanlig igjen.

ehm, ja han snakket vel litt, men så var det rett i kassen. Han sto ved meg de første dagene, men så sto jeg der selv. (knyttet mot opplæringen som ble gitt da respondenten var helt ny)

Respondent V

Ja vi var på sikkerhetskurs/ranskurs som varte i fire timer. Da var det med øvelser, hvor de simulerte et ran også fikk vi vite hva vi skulle gjøre. Vi har jo fått beskjed om at vi bare skal gi alle pengene og ikke sette oss selv i fare. Så sånn sett er det jo greit.

Vedlegg VI

Det er veldig betryggende å vite at det ikke stilles noen krav til at vi skal prøve å forhindre det.

Jo, da var jeg litt i konflikt med meg selv om jeg ville ha mer ansvar eller ikke. For det er jo ikke dette jeg brenner for, det er ikke her jeg skal ha en karriere. Så egentlig er det ikke viktig for meg. Men så er det også litt sånn at jeg har jobbet der i to år og ikke blitt skiftleder en gang. Det å bare være vanlig medarbeider i to år et sted, det ser jo ikke veldig bra ut på CVen det heller. Isåfall hadde jeg villet ha mer ansvar for andre grunner enn selve jobben. Men jeg har ikke motivasjon til det nå. Jeg kommer jo ikke til å jobbe der noe særlig mye lenger heller.

nå tror jeg at jeg trenger ny input. (Nevnt som årsak til at respondenten velger å ikke fortsette i Deli)

Hvis hovedkontoret hadde gått inn og prøvd å rekruttere meg, eller vært mer klare på mulighetene jeg hadde hatt, da hadde jeg selvfølgelig sett en mulighet. Det hadde jo sett bra ut på CVen, og det hadde også vært veldig positivt for selvfølelsen hvis de hadde lagt merke til meg og hadde ønsket at jeg skulle ha mer ansvar. Så det tror jeg absolutt.

Han er veldig flink til å gi opplæring. (refererer her til sjefen)

Jeg hadde fire vakter. To mellom-vakter og to stengevakter. Så det var veldig mye. Jeg tror ikke de har så mange nå lenger. Han nye fikk bare en vakt.

Ja det syntes jeg (tilstrekkelig opplæring). Siden det var fire ganger så fikk jeg tett oppfølging, og fikk samtidig prøve selv. Men da var også sjefen helt ny, så han var veldig motivert til å gjøre ting riktig.

Så det er kanskje min egen motivasjon som vinkler det til at dette ikke er en jobb hvor man kan forvente at folk brenner for arbeidet. Så har det kanskje noe med at dette er en midlertidig jobb.

Og det er en slags stige at du starter som vanlig medarbeider, så er det skiftleder, assisterende butikk sjef og butikksjef. (spurt om det er noen tydelig karrierevei i Deli de Luca)

Vedlegg VI

Nei det er det ikke. Det burde kanskje vært det. jeg tror kanskje det kunne hjulpet på motivasjonen. Jeg kan i teorien jobbe her i ti år til og fremdeles bare være en vanlig medarbeider. (spurt om det er noen automatikk i karriereveiene)

Nei, ikke som jeg har opplevd vertfall. Men jeg tror at hvis jeg hadde kontaktet dem og spurt om det så hadde de nok vært veldig positive til å fortelle hvordan jeg kunne jobbet meg oppover. De er i vertfall alltid på utkikk etter nye butikksjefer. Så vet jeg også om flere som har startet i butikk, men som har blitt distriktssjefer. (her spurt om de fra hovedkontoret har snakket noe om karriereveiene i Deli)

Nei, jeg tror ikke det ville gitt meg noe i lengden. Selv om. Nei, det er ikke det jeg vil. (spurt om respondenten kunne tenke seg en jobb høyere opp i Deli)

Jeg var på opplæringskurs, men det var egentlig mest for å skryte av bedriften (latter). Og det hjalp jo det (latter). Men jeg har ikke vært med på noen andre kurs tror jeg.

Andre faktorer samlet

Kunder – Vi tok underveis i prosessen en avgjørelse på at mange av disse faktorene kunne kategoriseres som motivasjonsfaktor nr. 3 – arbeidet i seg selv. Derfor er det ikke like mange faktorer under ”kunde” faktoren. Vi var selv klar over at vi måtte lete i begge poolene, men det fungerte veldig fint.

Respondent I

Også er det stamkundene. De gjør arbeidsdagene veldig morsomme.

De kaller jo meg ved fornavn, så det gjør det veldig gøy å jobbe.

Det finnes jo de kundene som er litt dumme i hodet om jeg får si det sånn (latter). Som kommer inn, ingen øyekontakt eller noe, prater i telefon, slenger produktet på disken og sier fremdeles ingen ting. Og jeg spør om de vil ha noe å spise til kaffen eller noe annet, og de svarer fremdeles ikke, bare setter i kortet, betaler og går. Jeg sier ha det også svarer de heller ikke.

Jeg blir litt forbanna (latter). For jeg står jo der og gjør mitt beste. Jeg gir dem service, jeg hjelper dem, også viser de ingen respekt eller noen ting. Så da blir jeg litt lei meg.

Det skjer vel et par ganger om dagen.

Det tror bare vi står der og ikke bryr oss.

Respondent V

Og til sist vil jeg vel si hyggelige kunder. (trukket frem som det positive ved å jobbe i Deli de Luca)

Vedlegg VI

Evaluering da knyttet mot mysteryshoppers og HØPPA

Denne kategorien fant vi ut gikk under flere kategorier. I blant passet den under arbeidet i seg selv, annerkjennelse, organisasjonen eller vekst. Vi valgte likevel å beholde denne faktoren som en egen, for å lettere kunne lese hva som var nevnt rundt denne evalueringen.

Respondent I

altså når de var innom så var det ofte evalueringer, og det var litt skummelt og stressende. Det la mye press på oss.

I butikken så var det at man hadde alle varene man skulle. De gikk etter en liste. Så kunne man få maks 100 poeng. Under 90 var ikke bra. Så vi hadde virkelig press på at det skulle se perfekt ut hele tiden.

På en måte var det det. Men man ble alltid veldig stresset før de kom, at vi ikke hadde gjort det vi skulle. Men samtidig skal det ikke være noe problem, man skal ikke behøve å bli stresset, for det skal jo se bra ut hele tiden.

Ja jeg har fått under 90. Det var rett etter at vi hadde tatt over butikken. Vi startet 1 januar 2011. Og de som hadde drevet butikken før oss de hadde ikke akkurat tatt hånd om butikken. De hadde nesten ingen varer i butikken, og de hadde ikke vært grundig på renhold i det hele tatt. Så vi slet som dyr de første to ukene for å få alt på stell. Men de kom å evaluerte etter to dager. Så da gikk det ikke så bra.

Vi ble jo selvfølgelig skuffet. Men det var ikke så mye vi kunne ha gjort.

Vi hadde jo gjort vårt beste.

Respondent II

Det var vel da jeg fikk melding en gang. Fordi vi har sånn HØPPA. Jeg vet ikke om dere har hørt om HØPPA?

Vedlegg VI

Angående det at jeg hadde strøket tre ganger på en uke på rad. Eller to ganger i løpet av en uke var det. Jeg tenkte shit (ler nervøst). Jeg må ha hatt en veldig dårlig dag. Så ja, det var ikke noe gøy. Men sjefen fikk det til å virke som det gikk greit. Hun bare sa at hun kjenner meg, så det er greit (latter). Bare tenk på det til neste gang.

Vi har en som går ut på HØPPA. At man skal følge den (latter). Også har vi konkurranser på mersalg. Akkurat nå er det en salgskonkurranse på hvem som selger flest nysmurte bagetter. (Knyttet mot konkurranser)

Ja de var mye slappere på 7eleven, mens Deli er veldig mye strengere. Det kan bli litt mye kanskje. Når det gjelder evaluering.

Vi blir evaluert på HØPPA og mersalg. Også blir butikken evaluert. Hvordan den ser ut, renhold også. 100% er den beste scoren man kan få, og da inngår både evaluering av den eller de ansatte og evaluering av butikken. Så det er en total score. Også for vi kommentarer på hvordan vi ble oppfattet av kunden.

Eh, hvertfall på Kjevsk var det en gang i uken. (Spørsmål om hvor ofte de blir evaluert)

En god evaluering er deilig. Det er godt. Du har litt motivasjon til å prestere. Å få en dårlig evaluering er kjipt. (Spørsmål om hvordan hun opplever det å bli evaluert)

Respondent III

Også skulle vi bli evaluert på butikken i dag også... Så jeg sprang å ryddet til klokken to i dag. Først etter det kunne jeg puste, og spise litt. (her svar på hvordan respondenten opplever det å bli evaluert)

Ja, vi blir ofte evaluert på HØPPA. Jeg synes det er litt halv teit. Men jeg får alltid gode tilbakemeldinger på evalueringene. De mener at dersom man oppfyller HØPPA så er det god service, men jeg synes det blir for dumt å drive med så mye mer salg. (Her svar på hvor ofte respondenten blir evaluert)

Vedlegg VI

Jeg kan skjønne at man blir evaluert for å huske på ting, men jeg føler at når man har jobbet der en stund så har man sin egen måte å gjøre ting på. Jeg opplever at jeg gir alle mine kunder en god opplevelse når de handler hos meg. Hadde jeg ikke gjort det så hadde de ikke kommet tilbake gang på gang. Og de hadde ikke stått igjen i kiosken og snakket med meg etter de har handlet det de skal. (svar på om respondenten ser fordeler ved å bli evaluert)

Også liker jeg ikke HØPPA evalueringene. Jeg tror de er bra for de som ikke er så gode på service, men ikke for oss andre. (trukket frem som en negativ side ved Deli)

Respondent III

Ja, at de kommer innom butikken og sjekker at alt er bra, de kom ca to ganger i uken. Man viste aldri vite når de kom, bare beskjed etter de hadde vært der at den og den fikk en sånn tilbakemelding. (Svar på om butikken ble evaluert)

Nei, det ble jeg ikke... (svar på om respondenten ble evaluert)

Det var litt sånn at man alltid måtte være hyggelig (ler..). Nei, men det er vel bra liksom. Men man står alltid på spenn, men det kan sikkert behøves kanskje. (svar på hvordan respondenten opplevde å vite om evalueringene)

Respondent V

Ja, det som kommer opp først i hodet mitt var en gang jeg vant en intern konkurranse på jobb. Dere kjenner kanskje HØPPA? (Her trukket frem som den hendelsen som gjorde henne glad på jobb)

Jeg er litt imot konkurransene til Deli de Luca. Det å bli testet hele tiden og det å blir ”presset” til å være hyggelig mot kundene, jeg syntes ikke den ytre motivasjonen burde være den kilden til motivasjon.

Ja det er både fordeler og ulemper (spurt om evalueringer oppleves både som fordel og ulempe).

Men vi fikk bra på sånne konkurranser og da var det veldig gøy.

vi blir fortsatt testet to ganger i uken.

Vedlegg VI

Det har litt med hvordan de presenterer det. Hvis de vinkler de positivt. Jeg syntes egentlig det er noe galt med selve evalueringen for de krysser av om vi har husket å spørre om kaffekort og om de vil ha boller, og det er ikke det kunden bryr seg om. Det er ikke det som får kunden til å komme tilbake. Jeg tror ingen kunder tenker ”å hun glemte å spørre om kaffekort, der gidder jeg ikke gå tilbake til Deli”. Det er veldig individuelt fra butikk til butikk, siden hver sjef har kontroll over sin egen butikk.

For den ansatte får, i tillegg til de punktene vi blir evaluert etter, en egen kommentar på hvordan mysteryshopperen opplevde den ansatte og servicen. Det kan for eksempel så ”ga av seg selv”, ”positiv og imøtekommende”, ”hyggelig og grei” eller noe sånt.

Så de som evaluerer burde kanskje bytte fokus litt, for det kan bli veldig krampete og spørre om kaffekort, og pøsekort og iskort, og alle kortene vi har. Men nå har jo jeg jobbet der i to år, så nå kjenner jeg for det første igjen de fleste testerne, også skjønner jeg fort hvem som er testere og hvem som ikke er det, så jeg blir veldig selektiv på hvem jeg spør om kort. Det funker fint (latter).

Ja da var det jevnlig evalueringer av butikken, og det har de også sluttet med. Det er jo egentlig litt deilig for da slipper vi å skrubbe butikken like nøye eller være like nøye på ting. Men jeg tror også det minker kvaliteten, for da visste vi ikke når de kom, de kunne bare plutselig dukke opp. (Her er det referert til om hovedkontoret ikke lenger kommer like ofte innom butikkene) Og hovedkontoret var kjempe nøye, de sjekket alt, og du fikk stryk hvis det var støv inne i hjørnet. Og da jobbet jo vi også for at vi skulle få bra på disse evalueringene

Andre forhold hos respondenten som kan være vært å merke seg. (Det er elementer her som ikke kan tas med, fordi det kan avsløre identiteten til respondentene):

Ja, jeg er XX år fra XX i Sverige. Har jobbet med service i åtte år. Jeg flyttet til Norge for 4 år siden. Og begynte å jobbe på Deli etter 2 måneder. Så har jeg jobbet siden det. Ja (latter).

Vedlegg VI

Og jeg hadde jo egentlig som mål å bare bli et halvt år for så å dra ut og reise. Men da jeg begynte på Deli så da ble jeg værende (latter). For jeg trivdes så utrolig bra.

Nei, jeg har ikke studert noe enda.

Jeg vil studere servicemanagement. Jeg håper jeg kommer inn, for jeg har søkt det til høsten.

Så jeg har sagt opp og det er litt vemodig. Men jeg håper jeg kommer inn. Jeg vil jo gjerne jobbe med det her i fremtiden, men jeg vil ha mer økonomisk bakgrunn.

I juni. Så jeg har en måned igjen.

Ja. Men vet jo aldri. Det kan jo være at konseptet kommer til Sverige (latter).

Ja ikke sant! Det hadde vært noe! – snakker her om at hun kanskje kunne tenke seg å åpne en Deli i Sverige

Ja. Jeg er veldig stolt over alt vi selger. Det tror jeg er veldig viktig for oss som jobber i Deli, at vi er stolte over å være litt spesielle, og de produktene vi har.

Nå har vi for eksempel nye bagetter som vi smører selv i butikken. Da er det jeg som har gjort det, og da vet hva jeg anbefaler kundene. Også er jeg stolt over Delis Kitchen som lager våre egne produkter.

Ja jeg er en Deli lover (latter).

Det tror jeg helt klart. Det tror jeg vi har de fleste av våre butikker. Når man har jobbet lenge og vet hvordan ting fungerer så er det vanskelig å ikke bli en Deli lover.

Nå har jeg bestemt meg for å studere.

Vedlegg VI

Jeg går jo innom selv om jeg har fri, så jeg er innom butikken hver dag uansett. Nå bor jeg jo rett ved, så det gjør det jo litt lettere.

Respondent II

Flyttet for å studere.

Ja. Jeg jobbet på Deli de Luca på Kjevik flyplass før. Så ringte sjefen til sjefen jeg har i dag, og spurte om jeg kunne flytter over til den avdelingen jeg er på i dag.

I ett og et halvt år. (Hvor lenge hun samlet har jobbet i Deli de Luca)

Nei jeg jobbet på 7eleven på Kjevik først. Men så ble 7 eleven omgjort til Deli de Luca. Så da fikk alle vi ansatte automatisk jobb der. (Spørsmål om hun søkte konkret til Deli de Luca)

Jeg vil jobbe i utlandet som sosionom. Helst i Etiopia. (Fremtidsplaner)

Jeg tenker 4 år kanskje. Til jeg er ferdig med å studere. (Hvor lenge hun tenker seg å bli i Deli)

Jo, jobben påvirker meg. Litt etter hvert. Hvis jeg har hatt en dårlig dag på jobb, så kan det påvirke meg når jeg kommer hjem. Da tenker jeg kanskje litt ekstra igjennom det. (Hvordan hun opplever å bli evaluert – kan vurderes å flyttes til evaluering motivasjon)

Ja litt. Det påvirker jo arbeidsdagen fordi man må lære opp nye. Men man vet jo ikke hvem som kommer. Den nye er kanskje enda bedre. (Om det at kollegaer slutter påvirker henne)

Respondent III

Ehhh... Ja. Jeg blir 25 i år. Reiser mye,

Første reisen jeg gjorde alene var jeg 18 år og da reiste jeg seks måneder til Australia, og jobbet og reiste rundt.

Vedlegg VI

Men jeg ville gjøre sånt arbeid, jeg ville gjøre hardwork. Jeg liker sånn type arbeid. Det var det jeg jobbet med, også reiste vi mye rundt. (her svar på hva respondenten jobbet med i Asia)

Ehh... Det var ikke meningen at jeg skulle begynne på Deli igjen. (etter reise)
Nei, det var liksom ikke meningen. Det var vanskelig å få jobb da jeg kom tilbake, det var mye enklere da jeg flyttet hit fra Sverige. Så jeg hørte av meg til min gamle sjef om at trenger dere hjelp så er det bare å ringe, så kan jeg sikkert jobbe, men jeg søker egentlig etter andre jobber.

Ja, det gjorde jeg. Men så fikk jeg jobbe mer og mer og mer. Også blir man jo veldig lat.. Det er så slitsomt å søke jobb. Også havnet jeg på den butikken jeg jobber på i dag, med min nåværende sjef

Eh.. Veldig gjerne i en sportsbutikk. (fremtidsplaner). Göteborg, det har jeg lyst til. Men kanskje ikke heller... Kanskje er det bare noe jeg har i hodet akkurat nå.

I sikkert ti år. Jeg ville hit fordi jeg var så interessert i langrenn. (bakgrunnen for å flytte til Norge)

Jeg vet ikke hva som motiverer meg..

Vi er her for å jobbe. Svensker reiser til Norge for å jobbe. Så enkelt er det tror jeg. De er her for å jobbe og da jobber man. Sånn kjenner vertfall jeg det. Men jeg har alltid vært flink til å jobbe, og jeg tror ikke jeg hadde vært noe annerledes hjemme.

Ja, jeg tror det! Men det finnes jo studier på det. Det er bare sånn. Det var sikkert sånn før i tiden når nordmenn reiste til Sverige for å jobbe også, da er det jo for å jobbe.

Absolutt! For meg har det en stor betydning. Det er en stor forskjell på hvordan jeg jobber om det er dårlig eller bra musikk. Jeg jobber mye bedre om det er bra musikk. Jeg synes det blir mye morsommere å jobbe når man liker musikken. (her svar på om det å kunne påvirke hva slags musikk som skal spilles, har noen betydning)

Vedlegg VI

Det gjør ikke jeg! Jeg kanskje gjorde det før, men overhode ikke nå lenger.. (svar på om respondenten brenner for Deli de Luca) Altså jeg hadde fått nok av Deli da jeg sluttet, da skulle jeg jo egentlig ikke tilbake igjen. Men nå har jeg fått den stillingen jeg har fått og det ser bra ut på CV-en. (utdypelse av hvorfor personen ikke lenger brenner for Deli)

Det er veldig gøy å jobbe der. Tiden min i Deli er den beste tiden jeg har hatt i mitt liv (trukket frem som positiv side)

Nei, ikke nå lenger.. (svar på om personen gleder seg til å gå på jobb)

Respondent IIII

Ja, bare en måned, så sluttet jeg. (Svar på hvor lenge respondenten jobbet i Deli)

Også hadde jeg en annen deltidsjobb som lå rett ved den Delin jeg var ansatt i. (bakgrunn for å slutte)

Jeg kom til Norge i begynnelsen av oktober 2013, og jeg kom hit for å jobbe. Jeg tenkte at det var kjempe lett å få jobb i Norge. Alle svensker som reiser hit får jo jobb. Men jeg gikk frem til november uten jobb.

Jeg hadde jobbet mye i Sverige før jeg dro, så jeg det var det som gjorde at jeg kunne gå uten jobb så lenge. Men jeg fikk jobb der jeg nå har heltidsstilling i november.

Ehm.. Ja, det gjorde jeg. Men jeg jobbet også deltid i en annen type butikk. Så jeg ville ha en jobb til for å kunne få en tilnærmet 100 % stilling. Sjefen min der jeg hadde deltidsstilling kjente sjefen på Deli de Luca, så jeg sendte bare han en mail og lurte på om det fantes noen muligheter for å få jobb hos han. Også kom han innom butikken der jeg jobbet og sa at det kunne vi ordne. Du kan jobbe fire dager i uken. (svar på om respondenten søkte konsekvent på stillinger i Deli de Luca)

Vedlegg VI

Ehhhm... Jeg hadde trivdes veldig bra på jobben, men jeg har alltid villet jobbe i barnehage, og jeg har søkt etter en jobb i barnehage helt siden jeg flyttet til Norge. Så jeg så jobben som noe midlertidig. (spørsmål om respondenten kunne tenkt seg å fortsette dersom assisterende hadde vært sjef og arbeidstidene hadde vært som først signalisert)

Respondent V

Ja, jeg kan jo starte litt i forhold til jobb. Jeg gikk på idrettslinje på videregående, og da jobbet jeg som deltid på Deli. Etter videregående hadde jeg et friår, og da jobbet jeg heltid, jeg jobbet kjempe mye. Også var jeg ute å reiste. Og nå jobber jeg ikke så mye lenger, for nå har jeg begynt å studere. Så da jobber jeg som deltid igjen. Jeg studere psykologi, årsstudium. Jeg er XX år. Ja.

2 år blir det nå i mars. 2 år og 2 måneder. (ansettelses lengde)

Jeg søkte litt forskjellige steder. Jeg søkte litt bakerier og sånne steder, også søkte jeg på Deli. Jeg søkte ganske mange steder egentlig.

Men det er jo ikke alle som egner seg som servicemedarbeider.

Jeg håper jo å komme inn på studier i Bergen. Og jeg kommer ikke til å søke på noen Deli i Bergen.

Jaja. Det var en gjeng som jobbet der lenge. Men de hadde absolutt ikke noe godt forhold til han. Jeg vil egentlig si ifra til ledelsen om han når jeg slutter, men jeg vet mest sannsynlig at jeg ikke kommer til å gidde å bruke tiden min på det når jeg først er ferdig med Deli de Luca. Men det er synd, for jeg ser så mange nye og unge som blir lurt trill rundt.

Jeg har en god venninne som jobbet der og hun kom til meg og sa at hun ikke orket en eneste dag til på den avdelingen, så hun sa opp kort tid etter at hun hadde startet. Og jeg skjønner henne så godt. (refererer til den andre avdelingen)

Vedlegg VI