

Intervjuguide ledere

1.0 Rammesetting

Vi er to studenter ved Markedshøyskolen som ønsker å foreta oss et kvalitativt intervju for å finne ut om ledere ved Telenor kundesenter Fornebu tar i bruk storytelling for å underbygge og styrke organisasjonskulturen.

2.0 Problemstilling:

Are middle-level managers in Telenor, specifically in the customer service department, units Technical support and retail service utilizing storytelling as a mean to building and or strengthen organizational culture.

Intervjuet skal brukes i vår bachelor oppgave til å forklare hvilke effekter som oppleves av medarbeidere angående organisasjonskultur og storytelling.

3.0 Tema for oppgaven

- Hva er storytelling?
- Hvilke assosiasjoner har informanten til storytelling
 - Hvilke erfaringer har informanten, noe teoretisk kunnskap til storytelling?
 - Utdannelse: har informanten vært borti storytelling i denne sammenheng?
- Arbeidshverdag
 - Daglige oppgaver
 - Rutiner
- Hvordan forholder man seg til sine ansatte
 - Rutiner for ulike situasjoner
 - Oppfølging av ansatte
 - Hvilket grunnlag, utgangspunkt har du som leder
 - Hva ser du etter når du rekrutterer

4.0 Spørsmål til intervjuet

DEMOGRAFI:

Samle samtykkeerklæring

Utdannelse

Hvor lenge vært i Telenor

Hvilke tidligere stillinger

Siden når vært leder for nåværende team

Hva slags opplæring/overgangsstøtte fikk du når du startet som leder?

Hva gir deg mening i jobbhverdagen? Når snakker han om det, hvor ofte snakker han om det?

Hvordan påvirker det din måte å tenke, tro, føle handle?

1) Hvordan forsøker du å kommunisere organisasjonens identitet/verdier til dine medarbeidere?

- Når/ved hvilke anledninger?
- Hvordan?
- Hvordan jobber du for at de skal identifisere seg med dette?
- Er det viktig for de daglige operasjonene?

2) Hvordan har du blitt gitt retningslinjer for atferd i Telenor?

- Hva kommuniserer du videre til dine medarbeidere?
- Hvordan/ved hvilke anledninger?

3) Hvordan ønsker du å lede dine medarbeidere?

- Hvordan forsøker du å motivere?
- Ved hvilke anledninger er det viktig å engasjere?
- Hvilke Telenor-spesifikke verdier eller historier pleier du å ta i bruk ved disse anledningene?

4) Ønsker du å være en inspirerende person for dine ansatte?

- Hvilke verktøy bruker du for å inspirere og engasjere?
-

5) Anser du det som en del av din oppgave å sørge for at dine ansatte har et forhold til Telenors bakgrunn?

- Hvis ja: Hvordan utfører du den oppgaven?
- Hvis ja: I hvilken grad? /hvor ofte?
- Hvis ja: I hvilke situasjoner?
- Hvis nei: Hvorfor er dette uviktig?
- Hvis nei: Hvordan ønsker du da å gi dine ansatte et forhold til Telenors verdier?

6) Bruker du historier/myter fra Telenors bakgrunn, viktige mennesker, suksesshistorier i kommunikasjon med ansatte?

- I hvilke situasjoner?
- På hvilken måte?
- Med hvilket formål/hvilken ønsket effekt?
- Og hvis ikke, har du de selv i bakhodet?

– Hvor har du fått de fra?

7) Se for deg en situasjon der en av dine ansatte kommer til deg med en konflikt de opplever i forhold til en mediasak om Telenor. Telenor har blitt snakket ned om av en annen operatør og din ansatt har fått spørsmål av sin familie om hvordan dette håndteres av Telenor, hvorfor har ikke vi sagt noe i media om dette, hvordan kan en annen operatør snakke ned om oss uten at vi tar til motmele.

– På hvilken måte vil du legge frem dette til din ansatt?

– Ville du tatt i bruk Telenors historie og tidligere myter om Telenor?

8) Hvilke Telenor-historier inspirerer deg?

– Ser du for deg at disse eller lignende historier kan motivere dine ansatte?

– Bruker du de med det formål?

9) Ved rekruttering, hvor tidlig gir du kandidat/nyansatt informasjon om selskapet?

– Hvordan forteller du om Telenor som arbeidsplass til kandidat/nyrekruttert ansatt?

– I et slikt scenario, deler du bakgrunnsinformasjon eller suksesshistorier fra selskapet?

10) Hvordan integrerer du nye ansatte i Telenor?

– Hva vektlegger du (opplevelser, lærdom etc)?

– Hvordan jobber du for å få nye ansatte til å være lojale mot arbeidsplassen?

– For at de skal identifisere seg med arbeidsplassen?

11) Hva slags kompetanse har du om selskapets historikk?

– Hvordan har du fått den kompetansen?

– Søkt opp info selv, fått fra ledere i strategisk anlagte situasjoner, fått fra ledere i tilfeldige/dagligdagse situasjoner?

– Hva betyr den kompetansen for hvordan du utfører din oppgave som leder?

12) Forklar storytelling: Hva vet du fra før, hvilke sammenhenger har du hørt ordet

– Kan du huske å ha fått opplæring innenfor dette?

– Noe mer du vil legge til ifht din bruk av storytelling?

– Ifht din(e) leder(e)s bruk av storytelling?

13) Tror du økt bevissthet rundt bruk av storytelling fra din side kunne ha hatt effekter på dine ansatte?

– Hvordan ville det ha påvirket deg som leder?

– Hvordan ville det ha påvirket ditt personal?

5.0 Oppsummering

- har jeg forstått deg riktig?

- Oppsummere funn

- Noe du vil legge til?
- Noe du vil legge til ifht til storytelling i Telenor
 - Har du noen tanker rundt det?
 - Noe du ville vært villig til å lære?
 - Noe du føler du kan dra nytte av i din lederrolle?
 - Tiltak
- Takk for oss