

Intervjuguide Ansatte

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
- Opplevelser i hverdagen
 - Hva får informanten ut av oppgaven de utfører, bakgrunn for rutiner og grunnlaget for de valgene som blir tatt. Utbytte av kommunikasjonen med leder?
- Informantens leder
 - Kommunikasjon (måte/metode)
 - Oppfølging
 - Tilgjengelighet
 - Språk
 - Konkurranser ifht til effektivitet og strategi
 - Dialog trening
- Andre ledere
 - Hva slags kommunikasjon
 - Allmøter
 - Oppfølging
 - Tilgjengelighet
 - Mobile Gathering

4.0 Spørsmålene som skal stilles informanten

Samle samtykkeerklæring

Utdannelse

Hvor lenge vært i Telenor

Hvilke tidligere stillinger

Introduksjon: I dag skal vi snakke om organisasjonskulturen slik du opplever den i Telenor, og særlig i forhold til din nærmeste leder.

1.0 Identitet

2.0 Forpliktelse

3.0 Stabilitet

4.0 Mening

Hvordan kommuniserer din nærmeste leder organisasjonens personlighet?

På hvilken måte har du blitt gitt retningslinjer for atferd i Telenor?

Forklar riter – hvilke riter har vært viktige i ditt arbeidsliv i Telenor?

Kan du beskrive kommunikasjonsmåten til nærmeste leder?

Identifiserer du deg med de verdier og den personlighet som Telenor gir deg?

Ved rekruttering, kan du huske å ha blitt fortalt noe om Telenors bakgrunn?

Ved personalmøter eller medarbeidersamtaler?

Hva vet du?

Snakkes det ofte om å oppføre seg på en måte som er i tråd med Telenors verdier eller «sjel»?

Hvordan påvirker det din måte å tenke i forhold til arbeidsplassen?

Hvordan påvirker det dine følelser og handlinger ovenfor Telenor?

Hva motiverer deg i din arbeidshverdag?

Praktiseres --- i arbeidshverdagen?

Blir du motivert av kommunikasjonsmetoden til din nærmeste leder? Hvilke budskap motiverer deg?

Hva er din rolle i bedriften? Har dette en overordnet viktighet?

Kjenner du til Telenors verdier? Hva gjør lederen din for å gi liv til Telenors verdier?

Er din nærmeste leder kompetent i Telenors bakgrunn og historikk? Påvirker dette vedkommendes måte å lede deg?

Trives du som medarbeider i Telenor? Hva gjør at du trives?

Hva slags tidsperspektiv ser du for deg i din stilling?

Helter og historier

5.0 Oppsummering

- Forklare hva storytelling er og hensikten med oppgaven
- Har jeg forstått deg riktig
- Noe du vil legge til?
- Noe du vil legge til ifht til Storytelling i Telenor?
 - Har du noen tanker rundt det ifht til din leder eller andre ledere?
 - Nytteverdi for informanten ifht til arbeidshverdag, leder, kommunikasjon
- Takk for oss