

## Forespørsel sendt alle respondentene

**Emne:** Intervju

Brukerretting av offentlige tjenester har vært et sentralt mål i forvaltningspolitikken gjennom hele 1990-tallet og fram til i dag. Brukerretting handler i følge Stortinget om å la behovene til de enkelte brukerne og brukergruppene styre hvilke tjenester som skal ytes og hvordan de gis.

Skatteetaten har utarbeidet serviceerklæringer som ledd i en mer brukerorientert forvaltningsutøvelse. Fenomenet serviceerklæringer interesserer meg! Som ledd i masterstudiet "Organisasjon og ledelse" ønsker jeg å undersøke hvordan en dreining mot økt vektlegging av brukerhensyn påvirker lederrollen. Jeg vil mer presist samle data om lederes syn på og bruk av serviceerklæringer for å nå målet om en mer brukerrettet forvaltning.

I denne forbindelse ber jeg om å få en samtale med deg som er leder med fag- og personalansvar. Primært håper jeg å kunne gjennomføre et intervju der jeg tar opp samtalen vår. Etter at intervjuene er gjennomført skal jeg skrive en avhandling der resultatene tolkes og knyttes opp mot annen forskning og teori. Datainnsamlingen retter seg inn mot avdelingene Veiledning, Fastsetting, Kontroll- og rettsanvendelse og Innkreving i flere regioner. Du vil ikke bli navngitt i oppgaven.

Selve intervjuet vil foregå som en samtale der jeg på forhånd har forberedt noen ikke for detaljerte spørsmål innen 4 temaområder:

Tema 1: Brukerorientering som fenomen. Hva tenker du når du hører ordene brukerhensyn/brukerorientering/brukermedvirkning?

Tema 2: Hvordan serviceerklæringene i skatteetaten forstås - hvordan de tolkes og anvendes.

Tema 3: Hvilken betydning har serviceerklæringene på lederrollen

Tema 4: Mulige interessemotsetninger som følge av serviceerklæringene?

Jeg håper du sier ja til henvendelsen min! Tidsrammen vil være om lag 1 time. Vi velger et sted og tidspunkt som passer deg.

Med vennlig hilsen Jofrid Trandem Myhre,  
Seksjonssjef, Kontroll- og rettsanvendelse  
Mobil 413 34 250