

## Intervjuguide – masterstudiet i organisasjon og ledelse

### TEMA 1

#### **Brukerorientering som fenomen.**

#### **Hva tenker du når du hører ordene**

#### **brukerhensyn/brukerorientering/brukermedvirkning?**

- 1.1: Hva kjennetegner etter din mening en serviceerklæring?
- 1.2: Hva mener du er intensjonen eller poenget med en serviceerklæring?
- 1.3: I hvilken grad er man opptatt av serviceerklæringer – og på hvilken måte?
- 1.4: Har du vært med på å utarbeide/utvikle serviceerklæringer?
- 1.5: Kjenner du til om noen du er leder for har deltatt i arbeid med slike erklæringer?

### TEMA 2

#### **Hvordan serviceerklæringene i skatteetaten forstås – hvordan de tolkes og anvendes**

- 2.1: Hva mener du er funksjonen til serviceerklæringene i skatteetaten?
- 2.2: Har de noen styringsfunksjon – og på hvilken måte?
- 2.3: Er det andre forhold som betyr mer for styring enn serviceerklæringene?
- 2.4: Litt oppsummeringsvis: Av alle forhold som får betydning for deg styringsmessig sett – på en skala fra 1-10,- hvor mye betyr serviceerklæringene?
- 2.5: Nå har vi serviceerklæringene – hva vil du si er de mest tydelige konsekvensene?
- 2.6: Hvis vi ikke hadde hatt dem,- hva ville da konsekvensene ha blitt tror du?
- 2.7: Hva kunne alternativet til en serviceerklæring ha vært?

### TEMA 3

#### **Hvilken betydning har serviceerklæringene på lederrollen**

- 3.1: Hva påvirker generelt din utøvelse av lederrollen?
- 3.2: Vi har tidligere vært inne på om serviceerklæringene styrer arbeidet ditt. Kan du si noe om i hvilken grad de påvirker lederrollen din?  
(Stikkord kan være hva som
  - måles og kontrolleres
  - hva som prioriteres
  - om serviceholdninger spiller inn ved nyansettelser
  - hvem og hva som belønnes
  - om målt ressursbruk, kvalitet og brukeropplevd kvalitet gir et grunnlag for å identifisere potensielle utviklingsområder – brukes tilbakemeldinger i et OU arbeid eller diskusjoner om forbedringer/endringer?)
- 3.3: Hvordan har det vært å sette serviceerklæringene ut i livet? Har det vært:
  - 3.3.1. – vanskelig?
  - 3.3.2. – lett?
  - 3.3.3. – moro?
  - 3.3.4. – annet du vil beskrive det som?

## TEMA 4

### **Mulige interessemotsetninger som følge av serviceerklæringene?**

4.1: Opplever du at serviceerklæringene oppfattes forskjellig i skatteetaten avhengig av arbeidsområde, evt profesjon?

4.2: Hvorfor tror du det er slik?

4.3: I hvilken grad opplever du at serviceerklæringene kommer i konflikt med andre trekk ved skatteetaten?

4.4: Hvordan håndteres evt slike konflikter?

Er det noe vi ikke har snakket om, men som du gjerne vil si noe om nå?