

Deltagende observasjon på tjenestekontoret/med saksbehandler:

Egne observasjoner og uformelle feltsamtaler på tjenestekontoret og med saksbehandler i kontakten med personene som har søkt om tjenester, eller gjort henvendelse om tjenester:

- Hvordan ser lokalene ut? (hensikt, tilgjengelighet)
- Hvilke aktører/funksjoner, foruten saksbehandlere, befinner seg på/i tilknytning til tjenestekontoret? (samhandling)
- Hvilke aktører/funksjoner utenfor tjenestekontoret trekkes inn i arbeidet ved tjenestekontoret? (samhandling, hvordan de ser på sin egen rolle ift. tilrettelgging av tjenestene)
- Hvordan er arbeidet organisert internt på tjenestekontoret? (Kompetansekrav, ansvarsområder, hensikten med organiseringen)
- Hvor i organisasjonen er tjenestekontoret plassert? (Nærhet til overordnet ledelse, utførerleddet etc.)
- Hvordan er atmosfæren i kontorlokalene generelt, og i kontakten med personen som har søkt tjenester/gjort en henvendelse?
- Hendelser og aktiviteter i miljøet; hvem tar kontakt med hvem og om hva (ikke personsensitive opplysninger, men opplysninger om det handler om avklaring av arbeidsoppgaver, organisatoriske spørsmål, brukerrelaterte spørsmål (generelt))
- Hvem er involvert; hvem trekkes inn i dialogene; hvem tar initiativ?
- Hva handler samtalene om; både generelt i kontormiljøet, og i møtet med personen som har søkt tjenester? (Generelt; eventuelle profesjonsnarrativer, etablerte fortellinger)
- Genre, språk, miljøinterne uttryksmåter.
- Hva er sentrale objekter på tjenestekontoret? (Personer, sosiale strukturer, materielle forhold)