

Intervjuguide, individuelle intervjuer med saksbehandlere:

1. Kan du fortelle om arbeidsdagen din? Fortell gjerne om dagen i går. (Samarbeid med hvem om hva, kontakt med utførerleddet, arbeid ute av kontoret/inne på kontoret, hensikten med gjøremålene, vedtakene, tidsbruk for de ulike aktivitetene, saksbehandlers rangering av aktivitetene)
2. Hva liker du best med jobben din? (Saksbehandlers idealer)
3. Hvilke utfordringer møter du i arbeidshverdagen din? (Hvordan håndteres utfordringene? Hvem tar ansvaret for utfordringene? Hva ligger til grunn for at det ses som utfordringer?)
4. Fortell om hvordan du gikk frem for å behandle denne søknaden/henvendelsen da du mottok den. (Samhandling med hvem om hva, hvem og hva trekkes med i arbeidet og beslutningene, brukermedvirkning, hensikten med og saksbehandlers forventninger til dialogen med personen som har søkt tjeneste)
5. Har du på noen måte underveis endret oppfatningen din av bakgrunnen for søknaden/henvendelsen? (Eventuelt hva er endret, hva er nytt, når endret dette synet seg og hvorfor? Hvis ikke endret syn på situasjonen underveis; hvilken (type) kunnskap var da tilstede allerede initialt i prosessen?)
6. På hvilken måte innvirket i tilfelle din endrede oppfatning den videre vurderingen og behandlingen av søknaden?
7. Ideelt sett, kunne du tenkt deg at prosessen rundt behandlingen av søknaden/henvendelsen og utfallet av den kunne, burde, eller skulle vært annerledes? (Hvorfor/hvorfor ikke, hva står i veien for en annen prosess eller utfall? Tilbys personen tjenester/å søke på tjenester, eventuelt hvilke tjenester, saksbehandlers betraktninger om disse tjenestene er egnet for å møte behov)
8. På hvilken måte ser du dette arbeidet med denne søknaden i sammenheng med det videre arbeidet som utførerleddet nå skal gjøre? (Samhandling på tvers av forvaltningsnivåer. Overføring av kontekstuell kunnskap. Ses saksbehandlers arbeid som premissgivende for tjenesteutøvelsen?)
9. Er det noe du vil legge til som du mener er viktig å få med i denne intervjusamtalen?

Oppfølgingsspørsmål:

Hvem gjør hva med hvem, og når, hvor, hvordan og hvorfor?

Kan du si noe mer om det? Har du noen eksempler? Kan du utdype?