

Intervjuguide

Til bruk ved semi-strukturerte dybdeintervju

Problemstilling: Hvordan erfarer ansatte i Arbeidstilsynet at implementeringen av et digitalt saksbehandlingsystem har vært?

Åpningsspørsmål

- Hva jobber du som?
- Hvor lenge har du jobbet her?
- Hvilken seksjon og kontor tilhører du?
- Hva er arbeidsoppgavene din?

Tema 1-Det digitale saksbehandlingsverktøyet Betzy Mobil

- Kan du beskrive hva Betzy Mobil er?
- Hvilke erfaringer har du med å anvende Betzy Mobil på tilsyn?
- Kan du beskrive de rådende rutinene ved bruk av Betzy Mobil?
- På hvilke områder er bruk av Betzy Mobil en annerledes måte å jobbe på enn ved tidligere praksis?

Tema 2-Mål og hensikt med implementeringen

- Kan du beskrive hvilke mål og hensikt organisasjonen har med Betzy Mobil?
- Kan du beskrive hvilke effekt og nytte organisasjonen har med Betzy Mobil?
- Hvordan erfarer du at implementeringen av Betzy Mobil har vært?
- Hvordan opplever du at Betzy Mobil har blitt implementert i arbeidsprosessene?
- Hvordan opplever du at forankringen hos ledelsen har vært?
- Hvordan opplever du at involveringen i implementeringen har vært?

Tema 3-Kompetanse og opplæring

- Hvordan erfarer du at opplæringen har vært?
- Hvordan ville en optimal opplæring ha foregått?
- Hvordan opplever du at du har god nok kompetanse til å anvende Betzy Mobil?
- Hvordan opplever du det er å spørre om hjelp hvis Betzy Mobil ikke fungerer optimalt?

Tema 4-Evaluering

- På hvilke måter har arbeidsplassen evaluert Betzy Mobil?
- Hva er din evaluering av Betzy mobil?
- Hvilke forslag har du til forbedringer?
- Hvilke type design av Betzy Mobil hadde vært mest optimal for å bli enda mer brukervennlig?
- Hvilke endringer må til for at flere skal fortsette å bruke Betzy Mobil fremover?

Avslutningsspørsmål

- Hvilke andre erfaringer har du med bruk av Betzy Mobil og som du vil tilføye til slutt?
- Er det andre momenter og erfaringer vi ikke har snakket om, og som du opplever er relevant å få med helt til slutt?

Det er tatt utgangspunkt i deler av de fire kjernekategoriene til Normalization Process Theory (May et al., 2015; McEvoy et al., 2014). Jeg har også laget åpne og induktive spørsmål relatert til studiets problemstilling.

Referanser

- May, C., Rapley, T., Mair, F. S., Treweek, S., Murray, E., Ballini, L., Macfarlane, A., Girling, M. & Finch, T. L. (2015). *Normalization Process Theory On-line Users' Manual, Toolkit and NoMAD instrument*. <https://normalization-process-theory.northumbria.ac.uk/npt-toolkit/>
- McEvoy, R., Ballini, L., Maltoni, S., O'Donnell, C. A., Mair, F. S. & MacFarlane, A. (2014). A qualitative systematic review of studies using the normalization process theory to research implementation processes. *Implementation Science*, 9(1), 2. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-9-2>