

Brukerundersøkelse OD

Intervjuguide – statlige virksomheter

Her: SFT, FID, Ptil

(Petoro, Gassco står under rettighetshavere)

Om informanten:

- **Navn**
- **Etat**
- **Stilling**
- **Funksjon ift OD**
- **Hvor lenge i stillingen**
- **Dato for intervjuet**

Spørsmålene er en rettesnor for oss som skal intervju, en slags huskeliste, men ingen tvangstrøye. Vi kan frigjøre oss fra spørsmålene dersom vi møter på en annen interessant problemstilling vi ønsker å forfølge, eller hoppe lett over spørsmål vi finner uaktuelle i forhold til informantene. Alle spørsmålene vil ikke være like aktuelle for alle informantene. Intervjuguiden skal ikke vises fram til de vi snakker med, men en oversikt over temaer sendes på forhånd. Intervjuobjektet vil bli bedt om å snakke på vegne av sin virksomhet.

Temaer

1. Kjennskap og forhold til OD
2. Rolle og strategi
3. Tjenester/produkter/kompetanse
4. Samarbeid/samhandling
5. Kommunikasjon og formidling
6. Service
7. Omdømme
8. Annet

AKTUELLE TEMA/SPØRSMÅL	SVAR
<p>1. Kjennskap og forhold til OD</p>	
<p>Kort: På hvilke områder samhandler din virksomhet med OD?</p>	
<p>Kort: Hvor godt kjenner dere til OD (overordnet sett)?</p>	
<p>Kort: Hvor godt tror du OD kjenner til din virksomhet (rammene, utfordringene)?</p>	
<p>Vil du si at forholdet mellom din virksomhet og OD er godt/middels/dårlig?</p>	
<p>Kan du si noe om <u>tilliten dere i mellom</u>? Er det</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - høy grad av tillit - middels grad - liten grad 	
<p>Begrunn</p>	
<p>2. Rolle og strategi</p>	
<p>Hvordan definerer dere ODs rolle i samfunnet?</p>	<p><i>Hensikten er å stille et åpnere spørsmål, for vi selv definerer oss.</i></p>
<p>Hvilke roller er viktigst for dere? (Områder) Begrunn</p>	
<p>OD har selv definert seks ulike roller. (Rådgiverrollen, oversikts/Faktaformidlerrollen, pådriverrollen, oppfølger/tilsynsrollen, rammesetterrollen, tilretteleggerrollen)</p>	<p>http://www.npd.no/Norsk/Om+OD/ODs+organisasjon/Maal+og+oppgaver/strategiskp/lan2005-08.htm</p>

<p>Hva vet dere om disse?</p> <p>Problematiseres ift de to første spm</p>	
<p>Har dere noen synspunkter på ODs mål, strategi og satsinger m.m. (arbeidsform)?</p>	<p><i>Oljedirektoratet skal bidra til å skape størst mulige verdier for samfunnet,frå olje- og gassverksenda gjennom forsvarleg ressursforvaltning med forankring i tryggleik beredskap og ytre miljø. Gar dere behov for å få vite mer om ODs strategier, mandat, prioriteringer? (Dere har strategiplanen?)</i></p>
<p>ODs hovedmål balanserer verdiskapning mot sikkerhet, beredskap og miljø. Hvordan synes dere OD håndterer dette?</p>	<p><i>Stikkord: Bærekraftig utvikling</i></p>
<p>I hvilken grad er ODs hovedmål kjent i virksomheten?</p>	<p><i>Oljedirektoratet skal bidra til å skape størst mulige verdier for samfunnet,frå olje- og gassverksenda gjennom forsvarleg ressursforvaltning med forankring i tryggleik, beredskap og ytre miljø.</i></p>
<p>Sikkerheten og arbeidsmiljødelen ble skilt ut fra OD i 2004 (Ptil). Hvordan oppfatter du OD etter delingen?</p>	<p><i>Posisjon Tydelig ressursstemme?</i></p>
<p>Hvordan vurderer du ODs funksjon i forhold til OEDs funksjon?</p>	<p><i>Gå gjerne litt i dybden her hvis de ønsker å utdype...</i></p>
<p>Fleire myndighetsorganer regulerer petroleumsvirksomheten. Er rollefordelingen tydelig? Har du kommentarer til ODs rolle?</p>	<p><i>Stikkord: Myndighetsfragmentering</i></p>
<p>3. Tjenester/produkter/kompetanse</p>	<p>Operativt nivå</p>
<p>Tjenester/produkter/kompetanse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Bruk og behov <input type="radio"/> Kvalitet <input type="radio"/> Relevans <input type="radio"/> Tilgjengelighet

I hvilken grad bruker dere ODs tjenester /produkter/kompetanse? Begrunn/ forklar - hvilke tjenester/produkter/kompetanse?	<i>Kommentar: Vi mener tjenester/produkter/kompetanse henger så nøye sammen at denne måten å stille spørsmålene på lar seg forsvare. Vi må vurdere bruken av ordet tjenester/produkter og om det er andre begreper som er mer dekkende. Ey stikkord : "leveranser"</i>
I hvor stor grad mener du deres etat bruker ODs data og faktaprodukter?	www.npcd.no/Fakta eller via avtaler med OD om spesielle leveranser
Oppfatter din virksomhet OD som en troverdig faktaleverandør?	
Får dere tak i kompetanse, tjenester og produkter når dere trenger disse og og i den form dere ønsker?	
Hvordan er kvaliteten på ODs faglige kompetanse? (geofag, reservoar, teknologi, økonomi, analyser, miljø, FOU, beredskap) Begrunn	
Har OD den rette kompetansen?	<i>Er det områder dere savner kompetanse på?</i>
Hvordan vurderer dere kvaliteten på ODs tjenester og produkter og prosessen rundt disse (saksbehandling)? Begrunn	<i>(Retten kvalitet på rett tjeneste)</i>
Tilbyr OD de rette tjenestene og produktene? Savner dere noen?	
ODs data, oversikt og analyser utgjør en del av faktagrunnlaget. I hvilken grad benytter dere ODs tilbud på dette området?	<i>Analyser, faktasider mv.</i>
Hvorfor er det viktig for dere å bruke ODs kompetanse, produkter og tjenester? Har dere vurdert å bruke ODs kompetanse, tjenester og produkter	

mer? I så fall hva? Og hva skal til for at dere skal bruke dem mer?		
Hvilken kompetanse, produkter og tjenester bruker OD fra din virksomhet?		
Er OD flinke nok til å bruke disse?		
4. Samarbeid/samhandling		
Har du synspunkter på arbeidsformen mellom OD og dere? (Hva er bra/mindre bra)	<ul style="list-style-type: none"> • Vilje/evne – løsningsorientert? • Lydhøre for tilbakemeldinger (innspill, råd)? • Aktive? • Kreative? • Fleksible? 	
Hva kan ev. gjøres for at samarbeidet skal bli bedre?		
<ul style="list-style-type: none"> - av dem - av dere 		
OD har årlige kontaktmøter med ledelse i enkelte etater		
Hvis ja, hvordan fungerer dette?		
Hvis nei, er slike møter ønskelige? Hvorfor/hvorfor ikke?		
5. Kommunikasjon og formidling		
Stikkord: Hvordan vil du karakterisere kommunikasjonen med OD?	<ul style="list-style-type: none"> - Praktis og vilje til å dele informasjon (åpenhet)? - Proaktiv? - Måltrettet? - Presis? - Relevant? - Timing? 	
Kjenner du noen av Ods informasjonsprodukter?	<p>(www.npd.no (nyheter og fakta), Norsk Sokkel, Faktaheftet, Ressursrapporten, Internasjonal rapport)(Datatilgjengelighet nye aktører)</p> <p>Ev.: I hvor stor grad brukes de i selskapet i selskapet?</p>	
Har du synspunkter på hvordan OD fremstår og formidler området sitt via		
<ul style="list-style-type: none"> - sine foredragsholdere 		

<ul style="list-style-type: none"> - nettiet - publikasjoner - møter - saksbehandlere 	
<p>Har du synspunkter på hvordan de fremstår i mediene? (synlighet, tydelighet, positive/negative saker)</p>	
<p>Har du kommentarer til ODs terminologi og språkbruk?</p>	
<p>6. Service</p>	
<p>I hvilken grad er ledelse og saksbehandlere imøtekomende?</p>	<p><i>Spør og om sentralbord, førstelinje, svar på e-post</i></p>
<p>Er det lett å få tak i rette person?</p>	
<p>I hvilken grad strekker medarbeiderne i OD seg for å bistå ved henvendelser?</p>	
<p>Holdes oppgitte frister i fht til saksbehandlingstid?</p>	
<p>På hvilke områder mener du OD kan øke servicen?</p>	
<p>7. Omdømme</p>	
<p>Hvilke tre adjektiver vil du benytte for å karakterisere OD?</p>	
<p>Hva er ODs største utfordringer i forhold til omdømmet?</p>	
<p>Hva slags omdømme tror dere OD har ellers i samfunnet?</p>	<p>(antagelse: høy tillit, lite synlige/dårlig kjennskap til)</p>
<p>8. Annet</p>	
<p>Noe du ønsker å tilføye?</p>	

Gode råd til slutt til OD?	

Spesielle spørsmål til SFT, Ptil, FID, Gassco og Petoro

SFT – hvis dette ikke har kommet fram tidligere	
Får dere de faktaene dere trenger?	
Hvilke saker/saksområder er de mest aktuelle å samhandle om?	
Er rollefordelingen mellom og SFT i miljøspørsmål tydelig nok?	Ryddig i rolletøvelse
Er OD dyktige til å ta sektoransvar innen petroleum?	
Har etatene respekt for hverandres lovverk/reguleringsregimer?	
Har dere synspunkter på samhandlingen mellom MD/SFT og OD/OED?	
Ptil hvis dette ikke har kommet fram tidligere	
Har dere synspunkter på samhandling om kompetanse på huset?	
Har dere synspunkter på samhandling om beredskap?	
Har dere synspunkter på samhandling OED/OD og Ptil/AID?	
FID - hvis dette ikke har kommet fram tidligere	
Får FID pålitelig informasjon om seismiske undersøkelser i petroleumsvirksomheten?	God nok info, tilstrekkelig, til rett tid
Har OD tilstrekkelig kunnskap om fiskeriene?	
Tas det tilstrekkelig hensyn til FIDs kommentarer?	I saker
Er det noen av FIDs produkter som OD burde bruke?	Faktakart (fisk?)

Tusen takk for din bistand!