

# Innhold

	<b>Forord</b> .....	9
<i>Kapittel 1</i>	<b>Innledning</b> .....	11
	Noen avklaringer .....	11
	Litt om innholdet i boken .....	18
	Møtet med Pedersen .....	20
<i>Kapittel 2</i>	<b>Hva er service?</b> .....	23
	Servicebegrepet .....	24
	24-timers samfunn .....	27
	Spenningsfeltet mellom forvaltning og service .....	32
	Kommunikasjon .....	39
	Hovedpunkter .....	44
<i>Kapittel 3</i>	<b>Brukermedvirkning</b> .....	46
	Brukeren som aktør .....	48
	Ulike typer brukere .....	49
	Ulike typer servicemøter og tjenester .....	54
	Forventninger hos brukeren .....	56
	Likebehandling .....	58
	Hovedpunkter .....	59
<i>Kapittel 4</i>	<b>Om å være mellom barken og veden</b> .....	61
	Motstand mot forandring .....	63
	Lojalitet .....	67
	Fysiske symboler .....	76
	Fra kontor til åpent landskap .....	79
	Slave under smilets tyranni? .....	84
	Fokus på seiere og raushet .....	87
	Uten faktiske tjenester ingen førstelinje .....	90

	Ikke lov mer enn du kan holde .....	91
	Endring av holdninger – et eksempel .....	95
	Hovedpunkter .....	101
<i>Kapittel 5</i>	<b>Faglig kompetanse innen service</b> .....	103
	Kan kvaliteten på service måles? .....	106
	Funksjonell kunnskap .....	110
	Teknisk kunnskap .....	124
	Hovedpunkter .....	129
<i>Kapittel 6</i>	<b>Hvem er bakkebyråkraten?</b> .....	130
	Hils på Fantomet .....	133
	Bakkebyråkraten og makt .....	138
	Hovedpunkter .....	141
<i>Kapittel 7</i>	<b>Oppsummering</b> .....	143
	<b>Litteratur</b> .....	145
	Nettkilder .....	149
	Andre kilder .....	149