



Universitetet
i Stavanger

VIKTORIA HOLMSKAU BRUKNAPP

VEILEDER: KJERSTI BERGE EVENSEN

Befolkningen sin tillit til Tolletaten

Rettferdighet, service og tillit til å håndtere trusler

Bacheloroppgave våren 2024

Toll, vareførsel og grensekontroll

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging

Det tekniske-naturvitenskapelige fakultet



Forord

Denne bacheloroppgaven er avslutningen min på et spennende bachelorløp i toll, vareførsel og grensekontroll på Universitetet i Stavanger. Bacheloroppgaven min er et resultat av 3 interessante og krevende år, som har gitt meg et stort engasjement for å lære mer om Tolletaten. Bachelorprogrammet har gitt en stor interesse og et stort ønske om å jobbe videre med studieretningen innad i Tolletaten.

For at oppgaven skulle bli så spennende og god som mulig, valgte jeg et tema som jeg syntes er spennende og som har stor betydning for Tolletaten sitt virke. Temaet i min bacheloroppgave er noe jeg synes er interessant og noe jeg ønsket å lære mer om i løpet av oppgaven. Jeg ønsket å skrive en bacheloroppgave som kan bidra med å få frem viktige faktorer som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten. Denne bacheloroppgaven har vært krevende, men også fått belyst viktigheten av hvordan Tolletaten er organisert. Oppgaven har også belyst hvordan Tolletaten sitt arbeid er med på å bidra til tillit hos befolkningen.

Min største takk går til Kjersti Berge Evensen, som har vært min veileder gjennom denne spennende bachelorskrivingen. Takk for inspirerende og motiverende veiledningstimer med gode ideer, for å skrive en best mulig bacheloroppgave. Jeg har satt stor pris på din tilgjengelighet gjennom prosessen med min bacheloroppgave.

Jeg ønsker også å takke Avinor, for muligheten jeg fikk til å gjennomføre spørreundersøkelsen min i tollhallen på Stavanger lufthavn. Å få muligheten til å gjennomføre spørreundersøkelsen på lufthavnen gjorde at denne oppgaven ble en spennende oppgave å arbeide med. En takk går også til de hyggelige ansatte jeg møtte på Stavanger lufthavn. Både Avinor-ansatte, tollere og politi, som gjorde dagen veldig lærerik. Jeg vil også rette en stor takk til alle informantene på Stavanger lufthavn som ønsket å besvare min spørreundersøkelse, samt hyggelige samtaler.

Sammendrag

Denne bacheloroppgaven har som formål å belyse faktorer som er viktige for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. Bacheloroppgaven startet ved å ta utgangspunkt i Max Weber sin teori om den ideelle byråkratiske organisasjonsformen. Teori om Tolletaten sin byråkratiske organisasjonsform ble også presentert i teoridelen. Ved å ta utgangspunkt i Max Weber sin teori, ble det utført en spørreundersøkelse som skulle svare på hvordan Tolletaten sin byråkratiske organisasjonsform bidrar med å skape tillit hos befolkningen. Spørreundersøkelsen ble utført i tollhallen på Stavanger lufthavn, ved å dele ut undersøkelsen til informanter som kom reisende fra utlandet. Tollhallen på Stavanger lufthavn, er området der de reisende må passere Tolletaten for å reise inn i landet. I tollhallen venter de reisende også på bagasjen sin, noe som gjorde det mulig for meg å dele ut spørreundersøkelsen til de reisende. Videre ble resultatene av spørreundersøkelsen analysert i SPSS Statistic. Ved å analysere svarene fra spørreundersøkelsen har resultatene som kom frem, blitt brukt for å danne et inntrykk av de faktorene som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten.

I analysen av resultatene framkom det seg et avvik fra teorien som oppgaven ble bygget opp på. Det viste seg at det var tre andre faktorer, enn Tolletaten sin byråkratiske organisasjonsform, som hadde en større betydning for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. De tre faktorene er rettferdighet, service og tillit til at Tolletaten kan håndtere trusler.

De tre faktorene; rettferdighet, service og tillit til at Tolletaten kan håndtere trusler, ble videre diskutert i diskusjonsdelen. Rettferdighet i Tolletaten kan komme til syne gjennom tollkontroller, og har en stor betydning for om befolkningen føler seg rettferdig behandlet. Service i Tolletaten kan ses på som en samfunnsgode for befolkningen, og noe befolkningen har rett på. Tolletaten skal bidra med å sørge for sikkerhet på landets grenser. For at Tolletaten skal kunne opprettholde sikkerheten på landets grenser, er det viktig at Tolletaten holder seg samfunnsoppdatert. Eksempler på at Tolletaten kan håndtere trusler og har evne til å tilpasse seg nye samfunnsendringer er koronapandemien og flere rekordbeslag.

Konklusjonen av bacheloroppgaven viser at rettferdighet, service og tilliten til at Tolletaten kan håndtere trusler er viktige faktorer for å opprettholde befolkningen sin tillit til Tolletaten. Det viste seg også i denne bacheloroppgaven at Tolletatens byråkratiske organisasjonsform kan tenkes å ha en større betydning innad i Tolletaten, enn for befolkningen sin tillit til etaten.

Innholdsfortegnelse

Forord	2
Sammendrag.....	3
1. Innledning.....	6
2. Tolletaten byråkrati	7
2.1 Rutiner og formelle regler i Tolletaten	7
2.2 Arbeidsdeling i Tolletaten	8
2.3 Organisasjonsform i Tolletaten	8
3. Teori	10
3.1 Byråkrati – Max Weber	10
3.1.1 Rutiner og formelle regler	10
3.1.2 Arbeidsdeling.....	11
3.1.3 Organisasjonsform.....	11
Hypoteser.....	11
4. Metode	12
4.1 Metode	12
4.1.1 Kvantitativ metode	13
4.2 Datainnsamling.....	13
4.3 Informanter.....	14
4.4. Analyse	15
4.5 Forskningsetiske retningslinjer.....	16
4.5.1 Anonymitet	16
4.5.2 Samtykke.....	16
5. Funn og resultater.....	17

6. Diskusjon	18
6.1 Rettferdighet.....	20
6.1.1 Effektivitet og rettferdighet.....	20
6.1.2 Rettferdighet i tollkontroller.....	21
6.2 Service	22
6.2.1 Tolletaten holder seg samfunnsoppdatert.....	23
6.3 Tillit til å håndtere trusler	24
7. Styrker og svakheter	26
7.1 Til videre forskning.....	27
8. Konklusjon.....	27
Referanser	29
Vedlegg	31

1. Innledning

Verden er i stadig endring og nye trusler dukker opp og truer samfunnets sikkerhet. Tolletaten har et stort og viktig samfunnsoppdrag. Samfunnsoppdraget til Tolletaten går ut på å sørge for at varene som fraktes inn og ut av landet, er i henhold til de ulike regelverkene (Tolletaten, u.å.-a). For å sørge for at sikkerheten på landets grenser holdes trygge og å opprettholde sikkerheten i landet, er det viktig at Tolletaten klarer å håndtere og tilpasse seg nye og uforutsette trusler og samfunnsendringer (Det kongelige Finansdepartementet, 2023, s. 3). For at Tolletaten skal kunne arbeide kontinuerlig med det store og viktige samfunnsoppdraget sitt, kan det tenkes at det er viktig med høy tillit fra befolkningen. Det kan tenkes at lav tillit og omdømme fra befolkningen kan føre til ulike konsekvenser. Eksempler på ulike konsekvenser kan være svekket effektivitet i etaten, økt smugling på grensene, samt reduserte samarbeid både nasjonalt og internasjonalt. Dette kan få politiske konsekvenser.

Før jeg startet min studie på toll, vareførsel og grensekontroll på Universitetet i Stavanger hadde jeg lite kjennskap til Tolletaten og det store samfunnsoppdraget til etaten. Jeg hadde før studiet mitt aldri møtt tollere, eller satt meg inn i hva Tolletaten sitt store samfunnsoppdrag er. Jeg tenker på Tolletaten som en lukket etat. En etat jeg selv hadde lite kjennskap til, før jeg fikk erfare egne praksisperioder som praksisstudent hos Tolletaten. På tross av lite kunnskap om Tolletaten, har jeg alltid hatt høy tillit til Tolletaten. Jeg har hatt svært høy tillit til at tollere utfører arbeidsoppgavene sine på en effektiv og rettferdig måte, noe som sørger for at sikkerheten på landets grenser opprettholdes.

For å skrive denne bacheloroppgaven ønsket jeg å finne et tema jeg syntes var spennende og ville lære mer om. Jeg synes det er spennende å få bedre kunnskap om hvilke faktorer som er viktige for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. Motivasjonen min for å skrive denne oppgaven var en omdømmemåling foretatt på offentlige etater, som tolldirektør Øystein Børner stolt viste frem under en rekrutteringsdag den 15. desember 2023. Omdømmemålingen viste frem at Tolletaten har høy tillit og godt omdømme fra befolkningen, og ligger høyt oppe i toppen av målingene gjort av Apeland i 2023. I Apeland sin omdømmemåling er det en graf som viser 30 ulike offentlige etater. Grafen presenterer hvor høy tillit, samt omdømme, befolkningen har til de ulike offentlige etatene. Tolletaten ligger som sjette etat på toppen, over svært synlige etater som blant annet Politi, Mattilsynet, Avinor, Lånekassen og Forsvaret (Apeland, 2023). Siden jeg hadde lite kunnskap om Tolletaten før jeg startet på studiet, var jeg

overrasket over at den norske befolkningen har så høy tillit til etatens virke. Dette fikk meg til å ville finne ut mer om hvilke faktorer som er viktige for befolkningen sin tillit til Tolletaten.

For å skrive denne bacheloroppgaven ønsket jeg å ta i bruk en spørreundersøkelse. Dette for å finne ut om resultatene jeg ville få, ville vise frem at befolkningen har høy tillit til Tolletaten. Jeg ønsket også å finne ut hvilke faktorer som er viktige for å skape tillit. Hensikten med min oppgave er å få en forståelse om hvilke faktorer som er viktige for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten.

2. Tolletaten byråkrati

Dette kapittelet vil ta for seg hvordan Tolletaten har en byråkratisk organisasjonsstruktur, før Max Weber sin teori om den ideelle byråkratiske organisasjonsformen senere vil bli presentert. Rutiner, arbeidsdeling og organisasjonsform i Tolletaten vil videre bli belyst. Tolletaten er en lukket etat. Dette gjør det utfordrende for utenforstående å kunne hente inn informasjon om etatens rutiner, arbeidsdeling og struktur.

Tolletaten er en statlig etat orientert under Finansdepartementet. Organisasjonen har et stort samfunnsoppdrag (Tolletaten, 2022a). Samfunnsoppdraget til Tolletaten består av å sørge for at varer som importeres og eksporteres inn og ut av landet, er i henhold til regelverket. Arbeidet Tolletaten utfører skal bidra med å skape et trygt og bærekraftig samfunn, ved å sørge for etterlevelse av lover og regler (Tolletaten, u.å.-a). Uten en slik regulering vil smugling av ulovlige varer øke, samt føre til lavere sikkerhet på grensene og lave inntekter til staten.

2.1 Rutiner og formelle regler i Tolletaten

Tolletatens virke må gjøres legitimt og i samsvar med gjeldende regler og rutiner fastsatt av departementet. Som nevnt er Tolletaten en lukket organisasjon der informasjon om regler og rutiner ikke er tilgjengelig for personer utenfor organisasjonen.

Tolletaten får årlig tildelingsbrev fra Finansdepartementet. I tildelingsbrevet gis en instruksjon og retningslinjer for hvordan Tolletaten skal drive sitt virke for å jobbe mot samfunnsoppdraget sitt. Tildelingsbrevet fremstiller også krav om mål som Tolletaten må strekke seg etter det

kommende året (Det kongelige Finansdepartementet, 2023, s. 3). Tolletaten sitt virke styres også ut fra lover og regler i form av skriftlig lov og tilhørende forskrift. Dette er en veileder og instruks for hvordan tollere skal ta avgjørelser i beslutningsprosesser. Dette er også noe Tolletaten tar sikte på å ha opplæring i, når det skal utdannes nye tollere (Signebøen, 2021, s. 4). Hvilke rutiner og retningslinjer etaten arbeider etter er ikke tilgjengelig i åpne kilder, men det kan tenkes at disse dokumentene kan finnes i interne dokumenter for etatens ansatte.

2.2 Arbeidsdeling i Tolletaten

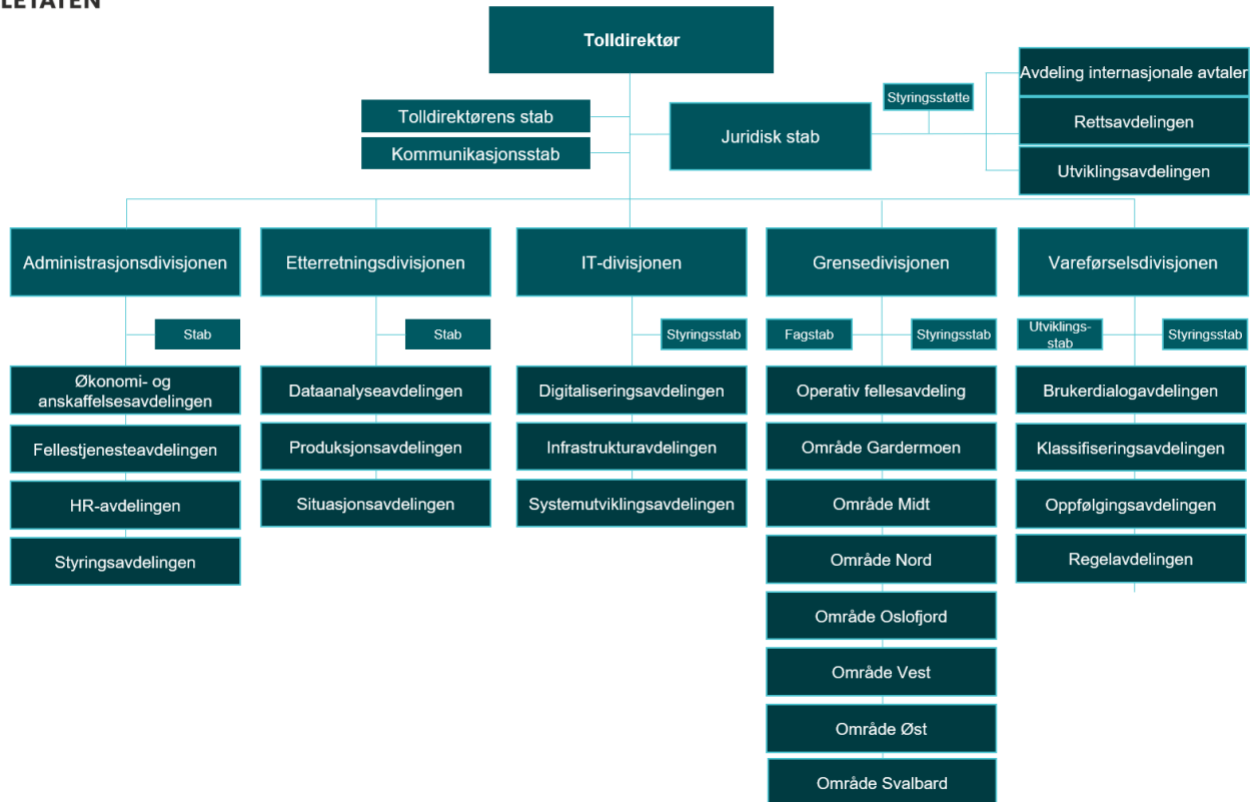
Arbeidsdeling er et sentralt prinsipp i den byråkratiske organisasjonsformen. Tolletaten har nylig gått gjennom en omfattende omorganisering som har delt etaten inn i ulike fagdivisjoner. Bakgrunnen for denne omorganiseringen er å kunne fortsette å styre Tolletatens virke på en måte som vil tilpasse seg fremtiden (Tolletaten, u.å.-b, s. 10-11). Ved å gjennomføre denne omorganiseringen, vil Tolletaten skape en tydelig arbeidsdeling i organisasjonen. Denne arbeidsdelingen vil bidra med å skape effektivitet og bedre styrbarhet for ledelsen i Tolletaten. Dette vil kunne føre til en god kvalitet i arbeidsoppgavene Tolletaten gjennomfører (Tolletaten, u.å.-b, s. 14).

Fagdivisjonene vil være gjeldende uavhengig av geografisk plassering for å skape en bedre effektivitet og en bedre ressursbruk (Tolletaten, u.å.-b, s. 2-3). De ulike divisjonene i Tolletaten vil ha ulike arbeidsoppgaver og mål, for å til sammen kunne sørge for at samfunnsoppdraget opprettholdes på best mulig måte i hele landet, på tross av lange avstander mellom tjenestesteder (Tolletaten, u.å.-b, s. 14-15). Arbeidsdelingen i fagdivisjoner har til hensikt å skape en klar fordeling av ansvar, og skape en god kvalitet i arbeidet som gjennomføres (Tolletaten, u.å.-b, s. 14-15). Arbeidsdeling vil også sørge for at Tolletaten fordeler de ansatte sin kompetanse ut ifra behov.

2.3 Organisasjonsform i Tolletaten

Organisasjonsformen til Tolletaten kommer til syne gjennom et organisasjonskart. Organisasjonskartet til Tolletaten viser en hierarkisk struktur, der de ansatte i organisasjonen er organisert på ulike nivåer og har ulike roller i etaten. Organisasjonskartet til Tolletaten viser tydelig frem de ulike posisjonene i etaten, og viser frem at etaten er organisert i fagdivisjoner og avdelinger (Tolletaten, u.å.-b s. 3). Innad i de ulike delene av organisasjonen har de ansatte ulike roller og over- og underordninger. Lederen av ulike tjenestesteder har det overordnede

ansvaret, for å ha kontroll og instruere tjenstepersonene på de ulike tjenestestedene (Tolletaten, u.å.-b, s. 12). Figur 1, viser Tolletaten sitt organisasjonskart.



Figur 1. Organisasjonskart til Tolletaten (Tolletaten, 2024b).

Ifølge Christensen (2021) er hierarkiet i en byråkratisk organisasjon ofte tilknyttet et karrieresystem. Karrieresystem gjør det mulig å stige i gradene innad i organisasjonen. Dette er en mulighet på bakgrunn av prestasjoner (Christensen, 2021, s. 39). Karrieresystemet i Tolletaten gjør det mulig for tolltjenstepersoner å rykke opp i gradene på bakgrunn av deres kunnskap og prestasjoner. I Tolletaten kan karrieresystemet komme til syne gjennom distinksjoner, i form av for eksempel stjerner på skuldrene på tolluniformen. De synlige distinksjonene viser frem gradsnivået til tolleren (Tolletaten, 2021, s. 25). Eksempler på ulike grader i Tolletaten kan blant annet være tollinspektør, assisterende tollinspektør og tolloverinspektør (Tolletaten, 2021, s. 25).

3. Teori

I dette kapitlet vil teorien jeg tenker å være relevant for å besvare problemstillingen, presenteres. Før metode og funnene i spørreundersøkelsen skal analyseres, skal dette teorikapitlet knyttes opp mot problemstillingen. Teorikapitlet vil ta for seg Max Weber sin teori om den ideelle byråkratiske organisasjonsformen. Kjennetegnene for denne organisasjonsformen skal også bli belyst i dette kapitlet. Bakgrunnen for valg av teori er Tolletatens byråkratiske organisasjonsform, som ifølge Max Weber sin teori har en påvirkning for etatens virke og hvordan samfunnet bør styres.

3.1 Byråkrati – Max Weber

På 1900-tallet presenterte Max Weber sin teori om den ideelle byråkratiske organisasjonsformen. Teorien Max Weber presenterte ville belyse hvordan samfunnet og organisasjoner burde styres for å skape effektivitet og kontroll i organisasjonen (Hatch, 2018, s. 107-109). Den byråkratiske organisasjonsformen peker på tre sentrale faktorer. Disse tre er rutiner og formelle regler, arbeidsdeling og organisasjonsstruktur (Hatch, 2018, s. 107-109). Videre i kapitlet vil de tre sentrale faktorene i den byråkratiske organisasjonsformen bli presentert.

3.1.1 Rutiner og formelle regler

Rutiner og formelle regler er som nevnt over et sentralt prinsipp i den byråkratiske organisasjonsformen. Regler, prosedyrer og retningslinjer kan være med på å styre en organisasjon sitt virke (Hatch, 2018, s. 109-110). Ved å ha regler og retningslinjer implementert i organisasjonen, kan dette bidra til å hjelpe de ansatte i ulike beslutningsprosesser. Det er også nyttig for at de ansatte skal vite hvilke arbeidsoppgaver som skal gjennomføres (Hatch, 2018, s. 109-110). I organisasjoner synliggjøres rutiner og formelle regler gjennom dokumenter som lover, forskrifter og instruksjoner (Christensen et al., 2021, s. 40-41).

Regler og rutiner kan også bidra til å utelukke skjønn i beslutningsprosesser som brukes av de ansatte. Ved å redusere bruken av skjønn i beslutningsprosesser, kan det bidra med å skape en god kontroll hos ledelsen i organisasjonen (Hatch, 2018, s. 109 – 110).

3.1.2 Arbeidsdeling

Arbeidsdeling er en sentral faktor som tydelig kommer frem i den byråkratiske organisasjonsformen. Arbeidsdeling handler om at arbeidsoppgaver i organisasjoner er fordelt på ulike enheter og ansatte, som til sammen skal arbeide for å oppnå en helhet (Hatch, 2018, s. 107-108). Hvem som skal utføre de ulike arbeidsoppgavene og hvordan arbeidsoppgavene skal utføres, inngår i arbeidsdelingen i organisasjonen (Christensen et al., 2021, s. 40).

I faktoren som tar for seg arbeidsdeling kommer det frem at arbeidsoppgaver og roller er knyttet sammen med posisjoner i organisasjonen. Forventningene til rollene i organisasjonen er upersonlige, ettersom arbeidsoppgaver og roller ikke er knyttet til personer i organisasjonen (Christensen et al., 2020, s. 39-40).

3.1.3 Organisasjonsform

Organisasjonsstrukturen i byråkratisk organisasjonsform bærer ifølge Christensen (2021) preg av en hierarkisk struktur. Den byråkratiske organisasjonsformen impliserer også vertikal spesialisering. Vertikal spesialisering tar for seg at ulike oppgaver i organisasjonen blir fordelt på flere ulike nivåer i organisasjonen. Det betyr at organisasjonen har over- og underordninger som en del av strukturen, der overordnede nivåer kan instruere og delegere andre underordnede nivåer i organisasjonen (Christensen et al., 2021, s. 37-39).

En tydelig organisasjonsform i en organisasjon kan komme til syne gjennom blant annet organisasjonskart, samt fastsatte lover og regler (Christensen et al., 2021, s. 39). Et annet grunnleggende prinsipp for en hierarkisk organisasjonsstruktur er at oppgavene og autoriteten er faste for en rolle, og ikke for personer. Dette vil si at forventningene man har til rollen ikke er personlige. De vil kontinuerlig være de samme, uavhengig av hvem som har posisjonen (Christensen et al., 2021, s. 36-39). Dersom noen slutter i en stilling, vil rollen og arbeidsoppgavene bli overført til personen som skal overta stillingen (Hatch, 2018, s. 109).

Hypoteser

Bacheloroppgaven vil ta utgangspunkt i hypoteser for å avgrense hva oppgaven skal forske på, samt å avgrense hvordan metoden som er tatt i bruk skal kunne teste hypotesene. Problemstillingen i oppgaven er å belyse hvilke faktorer som er viktig for at

befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. Jeg ønsker med oppgaven å finne ut om Tolletatens byråkratiske organisasjonsform er viktig for befolkningen sin tillit til Tolletaten. For å belyse dette tar denne bacheloroppgaven utgangspunkt i tre hypoteser:

- En hypotese er at Tolletatens byråkratiske organisasjonsform er med på å styrke befolkningen sin tillit til Tolletaten.
- En annen hypotese er at Tolletatens byråkratiske organisasjonsform svekker befolkningen sin tillit til Tolletaten.
- En siste hypotese er om det er andre faktorer som påvirker befolkningen sin tillit til Tolletaten i større grad enn Tolletatens byråkratiske organisasjonsform.

4. Metode

I dette metodekapittelet vil de sentrale fasene av undersøkelsesopplegget presenteres. Metode er prosessen der man velger hvordan man skal gå frem, for å gi forskningen troverdighet. (Jacobsen, 2022, s. 15-16). Videre vil dette metodekapittelet ta for seg datainnsamlingsmetodene som er brukt, valg av informanter, samt analyseteknikk. Den praktiske gjennomføringen av spørreundersøkelsen vil også bli presentert. Forskningsetiske retningslinjer blir presentert i slutten av metodekapittelet. Problemstillingen ble tidligere utviklet og presentert i oppgaven.

4.1 Metode

Etter å ha utviklet en problemstilling ble neste fase å velge en metode som passer til å besvare problemstillingen (Jacobsen, 2022, s. 99). Valg av metode er en viktig fase i prosessen, for å gi forskningen gyldighet (Jacobsen, 2022, s.99). Ifølge Jacobsen (2022) går kvantitative metoder i bredden på et fenomen, men på en annen side presterer kvantitative metoder dårlig på presisjon. Typisk for kvantitative metoder er at man fokuserer på forhåndsbestemte variabler. Resultatet man kommer frem til ved å analysere dataen, skal kunne presenteres som en statistisk generalisering (Jacobsen, 2022, s. 99-100).

I denne oppgaven er formålet å kunne besvare problemstillingen, som tar for seg hvilke faktorer som er viktige for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. For å besvare problemstillingen er utgangspunktet å hente inn informasjon fra et stort antall informanter, for å kunne generalisere funnene. Det blir derfor tatt i bruk en kvantitativ metode som legger et grunnlag for generalisering (Jacobsen, 2022, s. 99-101).

4.1.1 Kvantitativ metode

I denne bacheloroppgaven ble det tatt et valg om å gjennomføre en kvantitativ metode. Kvantitativ metode tar for seg mange enheter og informasjonen som skal hentes inn er ofte definert på forhånd (Jacobsen, 2022, s. 263). Ifølge Jacobsen (2022) skal man ved bruk av denne metoden kunne trekke resultater ut ifra den innhentede dataen og kunne presentere funnene ved hjelp av statistisk analyse med mange enheter (Jacobsen, 2022, s. 263).

Fordelene ved å ta i bruk kvantitative metode er at det er en god metode for å kunne behandle all informasjonen man samler inn. Behandling av den innsamlede dataen kan analyseres basert på målinger og tall (Jacobsen, 2022, s. 145- 146). Spørreundersøkelse er en kvantitativ metode. Ved å ta i bruk spørreundersøkelser vil man opprettholde en avstand til informantene. Avstand til informantene gjør at man ikke påvirker informantene sine svar. Dette bidrar til å styrke undersøkelsen sine resultater (Jacobsen, 2022, s. 146).

Kvantitativ metode har også noen ulemper. En av de største ulempene er at studien ikke går i dybden på fenomenet. Det vil i en spørreundersøkelse ikke være mulighet å hente inn flere opplysninger enn de forhåndsdefinerte variablene man ønsker å få besvart (Jacobsen, 2022, s. 147). En annen ulempe ved bruk av kvantitativ metode er undersøkelseeffekten. Når man tar i bruk spørreundersøkelse kan det hende at mennesker ikke ønsker å svare, eller at svarene er skjevt fordelt. Det kan også hende at informanter blir påvirket hvordan svarene skal besvares, ut ifra hvordan spørsmålene er formulert (Jacobsen, 2022, s. 148).

4.2 Datainnsamling

For å hente inn data til denne oppgaven, ble det valgt å gjennomføre en spørreundersøkelse i tollhallen på Stavanger lufthavn. Det var en prosess å få mulighet til å gjennomføre denne spørreundersøkelsen på flyplassen. Det var mye kommunikasjon med Avinor om muligheten, før søknad om besøkskort hos Avinor ble godkjent. Spørreundersøkelsen ble gjennomført i

tollhallen på Stavanger lufthavn lørdag 9. mars mellom klokken 14.00 og 00.00. Ved å få muligheten til å gjennomføre spørreundersøkelsen i tollhallen, ville dette gjøre det mulig å få inn data fra reisende som snart skal passere tollfilteret der tollere driver kontroll.

Spørsmålene i spørreundersøkelsen er grundig gjennomtenkte, for å kunne brukes for å besvare problemstillingen. Spørsmålene ble utviklet med Max Weber sin teori om den ideelle byråkratiske organisasjonsformen som utgangspunkt. Spørreundersøkelsen besto av 8 spørsmål, som skulle ta for seg informantene sin tillit til Tolletaten. Informantene skulle besvare undersøkelsen ved å sette ring rundt tallet som stemte overens med deres mening om spørsmålene. Skalaen som informantene skulle besvare var mellom 1 – 5, der 1 var den laveste rangeringen og 5 var den høyeste rangeringen. Ytterpunktene i spørreundersøkelsen var definert med ord, der laveste rangering blant annet var «svært lav tillit» og «svært misfornøyd». Ytterpunktene med høyest rangering var definert med blant annet «svært høy tillit» og «svært fornøyd». Ved å ta i bruk rangordnet spørreundersøkelse vil spørreundersøkelsen gi en god indikasjon på intensiteten i befolkningen sin tillit og oppfattelse av Tolletaten (Jacobsen, 2022, s. 270-276).

Spørsmålene i spørreundersøkelsen tok blant annet for seg informantene sin tillit til at tollere tar riktige avgjørelser i tollkontroller og arbeider på en effektiv og rettferdig måte. Det var også spørsmål som handlet om informantene sin tilfredshet med hvordan Tolletaten informerer om tollregler. I spørreundersøkelsen var det også flere spørsmål som handlet om informantene sin tillit til at Tolletaten kan håndtere nye trusler og utfordringer, samt at Tolletaten klarer å opprettholde sikkerheten på landets grenser. Spørreundersøkelsen som ble tatt i bruk ligger som et vedlegg til denne bacheloroppgaven.

4.3 Informanter

For å få en bred forståelse av et fenomen bør man innhente informasjon fra et stort antall enheter, men på grunn av tid og ressurser vil ikke dette alltid være gjennomførbart. For å finne ut av et fenomen kan man ta utgangspunkt i en populasjon man ønsker å forske på (Jacobsen, 2022, s. 115).

For at denne bacheloroppgaven skal baseres på datainnsamling gjennom en spørreundersøkelse, måtte spørreundersøkelsen bli gitt til et representativt utvalg av informanter. For å få til dette

ble spørreundersøkelsen delt ut til informanter som kom reisende fra utlandet til Stavanger lufthavn. De reisende kom fra ulike flyvninger fra ulike land og har hatt ulike formål med reisene sine. Ved å dele ut spørreundersøkelsen til de reisende, har oppgaven innhentet data fra mange ulike mennesker med ulike bakgrunner før de skulle grensepassere. På grunn av begrenset tid på Stavanger lufthavn, ble populasjonen av informantene begrenset. Dersom det ikke hadde vært begrenset tid kan det tenkes at det hadde vært enda flere informanter til spørreundersøkelsen (Jacobsen, 2022, s. 115).

4.4. Analyse

Det ble først gjennomført deskriptive analyser for kontroll og for å «vaske» data. Deretter ble det gjennomført faktoranalyser for å kunne besvare oppgavens problemstilling. Alle dataanalyser ble gjennomført ved bruk av IBM SPSS Statistic for Macbook.

Deskriptive analyser ble gjennomført initielt i dataanalysen, før korrelasjonsanalyser ble kjørt. Begge ble gjennomført for å sjekke forutsetningene for faktoranalyse. Tabacnick og Fidell (2013) anbefaler flere koeffisienter større enn 0.30, KMO-verdier på 0,60 eller høyere og signifikant Bartletts test ($p < 0,05$) for at faktoranalyse skal anses som hensiktsmessig. Faktorbelastninger på 0,40 eller høyere på skalaen ble brukt som kriterium for konvergent validitet, faktorbelastninger på lavere enn 0,40 ble brukt som kriterium for diskriminant validitet (Hair, et al., 2010) eller lavere. Først ble det derfor gjort en eksplorerende faktoranalyse for å se hvordan de ulike itemene forholdt seg til hverandre. Kaiser-kriteriet (dvs. Eigenvalue < 1 (Kaiser, 1960) ble brukt for å bestemme antall faktorer som skulle beholdes.

Intern konsistens (reliabilitet) ble testet ved bruk av Cronbahcs alfa, der alfa-verdier over 0,70 ble ansett som gode. Imidlertid påvirkes alfa-verdier av antall item, og siden antall item i denne undersøkelsen var relativt lav, ble alfa-verdier under 0,70 også akseptert (Cortina, 1993; Pedhazur & Schmelkin, 1991). Etter faktoranalysen ble det beregnet resultater for hver av de ulike skalaene, og de kondenserte målene ble brukt i videre analyser. Bivariate korrelasjoner ble brukt som utvidet test av diskriminant validitet ved å bruke koeffisienter under 0,85 som en cut-off verdi (Pedhazur og Schmelkin, 1991).

4.5 Forskningsetiske retningslinjer

I prosessen med å utvikle spørreundersøkelsen var det flere faktorer å ta hensyn til. Spørreundersøkelsen og gjennomførelsen av spørreundersøkelsen må samsvare med forskningsetiske retningslinjer. Forskningsetiske retningslinjer er viktig for å sørge for åpenhet i forskningen. Åpenhet i denne bacheloroppgaven er viktig for å skape tillit til resultater og metode som er tatt i bruk (Jacobsen, 2022, s. 47-49). Ved å gjennomføre en spørreundersøkelse i denne oppgaven bryter jeg inn i enkeltpersoner sine meninger, det må derfor tas i bruk forskningsetiske retningslinjer.

4.5.1 Anonymitet

Anonymitet er viktig for å ikke kunne koble sammen svarene i spørreundersøkelsen med informantene som besvarte undersøkelsen (Jacobsen, 2022, s. 50). I spørreundersøkelsen skal personer svare på spørsmål som omhandler tilliten deres til en offentlig etat, det er derfor viktig at svarene ikke kan kobles sammen med informantene. For å holde informantene mine anonyme, ble de ikke bedt om å oppgi noen personlige opplysninger om seg selv. Selve undersøkelsen ble gitt ut på A4 ark, noe som gjør det usannsynlig å kunne koble svarene med personene som besvarte.

4.5.2 Samtykke

Informantene måtte krysse av i et felt hvor de samtykket til at deres svar ble tatt i bruk i denne bacheloroppgaven. Besvarte spørreundersøkelser som manglet kryss for samtykke, ble ikke tatt i bruk i analysen og er heller ikke en del av resultatet av denne bacheloroppgaven. Alle de besvarte spørreundersøkelsene med samtykke er tatt med i analysen av spørreundersøkelsen. I tillegg til samtykke ble informantene også informert om at det var frivillig å delta i spørreundersøkelsen. De besvarte spørreundersøkelsene fra informantene ble oppbevart slik at de ikke havnet på avveie.

Det er viktig for forskningen at dataen som kommer frem blir presentert fullstendig (Jacobsen, 2022, s. 52). Alle resultatene fra spørreundersøkelsen er tatt med i resultatene av bacheloroppgaven. Dette er viktig for at resultatene ikke skal bli tatt ut av sin sammenheng, samt at det er viktig for at forskningen skal være mest mulig pålitelig (Jacobsen, 2022, s 52).

5. Funn og resultater

I dette kapittelet av bacheloroppgaven vil funn og resultater fra spørreundersøkelsen bli presentert. Analysene oppfylte forutsetningene for faktoranalyse som beskrevet under dataanalyse i metodekapittelet. Inspeksjon av korrelasjonsmatrisene til skalaene viste konsekvent signifikante positive korrelasjoner, de fleste av dem større enn .30. KMO-verdien for skalaen var .807, og Bartlett's Test of Sphericity nådde statistisk signifikans ($p < .001$). Utforskende faktoranalyse på skalaen viste tre faktorer med Eigenvalue over 1, som forklarte 69,813% av variasjonen i dataene. Dermed inkluderte denne skalaen tre elementer som beskriver befolkningen sin tillit til Tolletaten. Den interne konsistenskoeffisienten (Cronbach's alpha) var .807.

Pattern Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Tollere behandler folk rettferdig	.838		
Tillit til effektivitet og rettferdighet	.800		
Riktig avgjørelse i situasjon	.783		
Viktighet ved å holde seg oppdatert på samfunnsendringer		.857	
Fornøyd med informasjon om tollregler	.445	.616	
Tolletaten virker serviceinnstilt	.383	.431	
Tillit til håndtering av nye utfordringer og trusler			-.854
Tillit til sikkerhet på landets grenser			-.848

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization. ^a

a. Rotation converged in 9 iterations.

Figur 2. Faktoranalyse

Faktoranalysen viser at spørsmålene ladet positivt på tre skalaer. I analysen kan man se at resultatene jevnt over har en positiv sammenheng. Det vil tilsi at de sammenhengende variablene vil overlape hverandre. Faktoranalysen viser tre komponenter som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten.

Samlet ladet itemene på tre faktorer. Noen av itemene ladet på to faktorer, men ladet betydelig mer på en av skalaene, og ble derfor inkludert i disse. De tre faktorene var rettferdighet, service og tillit til å håndtere trusler. Den første faktoren ble satt sammen av itemene: tollere behandler folk rettferdig, tillit til effektivitet og rettferdighet, samt riktig avgjørelse i kontrollsituasjoner. Disse itemene ble vurdert til å inneholde elementer som handler om tillit. Den andre faktoren ble satt sammen av itemene: viktighet ved å holde seg oppdatert på samfunnsendringer, fornøyd med informasjon om tollregler og om Tolletaten virker serviceinnstilt. Disse itemene ble vurdert til å inneholde elementer som handler om service. Den tredje komponenten ble satt sammen av itemene som tar for seg: tillit til håndtering av nye utfordringer og trusler, samt tillit til sikkerhet på landets grenser. Disse itemene ble vurdert til å inneholde elementer som handler om tillit til å håndtere trusler. De presenterte skalaene ga både teoretisk og statistisk mening.

6. Diskusjon

I dette kapittelet vil resultatene og funnene fra spørreundersøkelsen bli diskutert. I resultatene som nevnt over kommer det frem at det er tre viktige faktorer som det skal tas utgangspunkt i for videre diskusjon. Den første faktoren er rettferdighet. I denne faktoren lader spørsmålene som tar for seg at tollere behandler folk rettferdig, tillit til effektivitet og rettferdighet, samt at tollere tar riktig avgjørelse i tollkontroller positivt. Den andre faktoren i resultatene er service. I service-faktoren lader viktigheten ved at Tolletaten holder seg oppdatert på samfunnsendringer, informasjon om tollregler og at Tolletaten virker serviceinnstilt positiv. Den tredje faktoren som skal diskuteres er befolkningens tillit til å håndtere nye utfordringer og trusler, samt tilliten til at sikkerhet ved landets grenser opprettholdes.

Denne bacheloroppgaven bygger på Max Weber sin teori om den ideelle byråkratiske organisasjonsformen, og hvordan Tolletaten er en byråkratisk organisasjon. Etter å ha analysert resultatene fra spørreundersøkelsen, viste det seg at rettferdighet, service og befolkningen sin tillit til at Tolletaten kan håndtere trusler, er viktige faktorer for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. Selv om Tolletaten er en byråkratisk organisasjon vises det i resultatene av spørreundersøkelsen at de tre nevnte faktorene har en større betydning for befolkningen sin tillit til tolletaten.

Videre i diskusjonsdelen vil mulige årsaker til at Tolletatens byråkratiske organisasjonsform i seg selv ikke har størst betydning for befolkningen sin tillit diskuteres. Senere i diskusjonsdelen vil også de tre faktorene diskuteres, i lys av Tolletaten sitt virke.

En årsak til at resultatene avviker fra teorien kan være befolkningen sin oppfatning av byråkrati. Tolletaten kan betraktes som en organisasjon med en byråkratisk organisasjonsstruktur. I Max Weber sin teori er det arbeidsdeling, organisasjonsform, samt rutiner og regler som er viktige faktorer. En viktig faktor i byråkratiet er at roller og forventninger er upersonlige. Det kan tenkes at byråkrati for befolkningen kan oppfattes som noe fjernt og tungvint, med langsomme beslutningsprosesser. Dette kan føre til at befolkningen ikke føler seg tilknyttet til beslutninger som skal tas. Dersom befolkningen ikke føler seg tilknyttet til beslutninger, kan det tenkes å resultere i manglende tillit til myndighetene og misnøye over beslutningene som tas. Når Tolletaten driver en tollkontroll av reisende, er de reisende ofte til stede når beslutninger tas. Det kan derfor tenkes at informantene sitt møte med Tolletaten ikke stemmer overens med deres oppfatning av hvordan ansatte i en byråkratisk organisasjon synes utenfra.

En annen faktor som kan være årsak til at resultatene avviker fra teorien kan være at den byråkratiske organisasjonsformen har mer betydning for Tolletaten innad. Det kan tenkes at den byråkratiske organisasjonsformen bidrar med effektivitet og klare rolleforventninger innad i Tolletaten. Den byråkratiske organisasjonsformen kan for Tolletaten sørge for at ressursene tas i bruk på en effektiv måte for å oppnå resultater. I resultatene av spørreundersøkelsen kommer det fram at den byråkratiske organisasjonsformen til Tolletaten ikke er den viktigste faktoren for å skape tillit hos befolkningen. Det kan tenkes at når befolkningen møter Tolletaten er det rettferdigheten og servicen Tolletaten yter som er det viktigste for dem. Det er også viktig for befolkningen å ha tillit til at Tolletaten kan håndtere nye trusler og utfordringer. Dette kan tilsi at den byråkratiske organisasjonsformen er et internt behov for at Tolletaten skal opprettholde arbeidet sitt. Resultatene i spørreundersøkelsen belyser rettferdighet, service og tillit til å håndtere trusler som viktige faktorer for å opprettholde befolkningen sin tillit til Tolletaten.

I lys av diskusjonen forklares det hvorfor det kan tenkes at resultatene i spørreundersøkelsen avviker fra teorien denne bacheloroppgaven bygger på. Videre i diskusjonsdelen vil de tre

faktorene; rettferdighet, service og tillit til å håndtere trusler videre diskuteres og belyse hvordan disse bidrar til å skape befolkningen sin tillit til Tolletaten.

6.1 Rettferdighet

I det kommende kapittelet vil faktoren rettferdighet diskuteres. Rettferdighet er den første faktoren som tar for seg spørsmålene som handler om at tollere behandler folk rettferdig, tillit til effektivitet og rettferdighet, samt at tollere tar riktig avgjørelse i tollkontroller.

6.1.1 Effektivitet og rettferdighet

Resultatene i den første faktoren fremstiller informantene sin erfaring og oppfatning av rettferdighet i Tolletaten. Det er en mulighet at informantenes oppfatning av Tolletaten sin autoritet og det viktige samfunnsoppdraget, oppfattes som at Tolletaten er bevisst på rettferdighet i arbeidet sitt. Tolletaten sitt samfunnsoppdrag kommer frem i Finansdepartementet sitt tildelingsbrev, der det står at «Tolletatens samfunnsoppdrag er å sikre etterlevelse av lover og regler for grensekryssende vareførsel» (Det kongelige Finansdepartementet, 2023, s. 3). Tolletaten har gjennom dette tildelingsbrevet myndighet til å drive tollkontroller (Det kongelige Finansdepartementet, 2023). Det store samfunnsoppdraget og autorisasjonen til Tolletaten fra Finansdepartementet kan være en mulighet for befolkningen sin tillit til Tolletaten, da Tolletatens arbeid er å drive tollkontroller og ta riktige avgjørelser i ulike kontrollsituasjoner (Tolletaten, 2019).

For Tolletaten, som en offentlig etat med viktige arbeidsoppgaver for å opprettholde sikkerhet på landets grenser, er det essensielt å utnytte ressursene på en effektiv og rettferdig måte. Med sikte på å oppnå dette kan det tenkes at befolkningen oppfatter at Tolletaten driver målrettet kontroll, og bruker ressurser der det trengs. I tildelingsbrevet til Tolletaten i 2023, kommer det frem viktige utfordringer Tolletaten må sette fokus på det kommende året (Det kongelige Finansdepartementet, 2023, s. 2). Det er mulig at tildelingsbrevet gir befolkningen en forventning om hvilke mål Tolletaten vil strekke seg etter. Dette kan være med på å bidra til at befolkningen oppfatter Tolletaten som rettferdig i fordeling av ressurser og effektivitet i arbeidet sitt. Tydelige mål i Tolletaten vil også kunne skape en åpenhet for befolkningen, og gi befolkningen et innblikk i hvordan Tolletaten vil arbeide og prioritere. Det kan tenkes at denne åpenheten vil skape en forutsigbarhet for befolkningen, noe som vil bidra til å styrke befolkningen sin tillit til Tolletaten.

6.1.2 Rettferdighet i tollkontroller

Ett av spørsmålene i spørreundersøkelsen tar for seg om informantene opplever at tollere tar riktig avgjørelse i tollkontroller. I resultatene kommer det fram at rettferdighet er en viktig faktor for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. I lys av de presenterte resultatene kan det tenkes at Toll-serien har en påvirkning på resultatene som tar for seg rettferdighet i tollkontroller. Toll-serien på TV2 har fått stor oppmerksomhet. TV-serien viser frem arbeidshverdagen til tollere på ulike tjenestesteder i Norge. I serien kan man se hvordan tollere kontrollerer ulike typer varestrømmer og reisende, samt hvordan tollere tar avgjørelser i de ulike kontrollene. Rettferdighet kan komme til syne gjennom denne TV-serien, og være en mulighet for resultatene i spørreundersøkelsen.

Denne muligheten kan også støttes opp av en innbyggerundersøkelse Tolletaten utfører årlig. I 2020 utførte Kantar TNS denne innbyggerundersøkelsen for Tolletaten. Undersøkelsen viser at en fjerdedel av Norges befolkning har sett på Toll-serien. Av informantene i denne undersøkelsen oppgir de som har sett TV-serien Toll, at de har fått et godt omdømmeinntrykk av Tolletaten. Informantene har også fått et svært godt innblikk i hvordan Tolletaten arbeider for å sørge for etterlevelse av lover og regler (Tolletaten, 2020). I lys av Tolletaten sin egen innbyggerundersøkelse, kan man se at Toll-serien har hatt en stor innvirkning på tilliten og omdømme til Tolletaten fra befolkningen. Det kan tenkes at Toll-serien bidrar med å vise åpenhet i Tolletaten med denne populære TV-serien. Åpenheten som vises frem i denne TV-serien kan bidra med å vise hvordan Tolletaten arbeider for å beskytte samfunnet. Åpenhet fra Tolletaten kan også bidra til å skape tillit fra befolkningen. Denne åpenheten vil også være med på å bidra til å skape en forståelse for hvordan Tolletaten arbeider og tar avgjørelser i kontrollsituasjoner.

For å støtte opp argumentene som tar for seg at rettferdighet er en viktig faktor for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten kan man også se til Tolletatens hjemmesider. Tolletaten har en egen nettside som handler om tollkontroller. På hjemmesiden til Toll.no står det at Tolletaten må gjennomføre tollkontroller og nødvendige handlinger for å ta riktig avgjørelse (Tolletaten 2019). Det står også at Tolletaten ønsker å opptre på en hensynsfull måte, og drive situasjonsbasert kontroll etter nødvendighet (Tolletaten, 2019). At tollere opptre hensynsfullt kan for befolkningen oppfattes som rettferdighet. Det kan tenkes at tollere sin hensynsfulle

opptreden er preget av respekt og empati ovenfor den reisende. Det kan tenkes at respekt og empati i en tollkontroll er viktig for at de reisende skal ha en positiv oppfatning av Tolletaten, samt å vise profesjonalitet i arbeidet. I en kontrollsituasjon kan det tenkes at dette har stor betydning for å gjennomføre tollkontroller på en rettferdig måte.

Et annet spørsmål i spørreundersøkelsen tok for seg informantene sin oppfatning av at tollere behandler folk rettferdig. Dette spørsmålet kan også ta for seg rettferdighet i tollkontroller. Et argument som kan forklare hvorfor rettferdighet er en viktig faktor for tillit kan være de klare reglene og rutinene i Tolletaten. Informantene oppfatter at Tolletaten behandler folk rettferdig, noe som tyder på at regler og rutiner er godt implementert i etatens arbeid. Tolletaten har også skrevne regler som kommer tydelig frem gjennom skrevet lovverk og tilhørende forskrift.

Et skrevet regelverk kan oppfattes som en rettferdighet for befolkningen, da de samme reglene gjelder for alle som krysser grensen. Ved å ha et skrevet regelverk vil dette bidra til at Tolletaten skal behandle alle likt, dette uavhengig av hvem de reisende er og hvor de kommer reisende fra. Dette kan tenkes å bidra til rettferdighet ved at Tolletaten har en lik anvendelse av regelverket ovenfor alle reisende. Tolletaten sitt regelverk er også med på å bidra med rettferdighet når det gjelder konkurranse mellom ulike aktører i næringslivet i Norge (Det kongelige Finansdepartementet, 2023, s 3). I tildelingsbrevet til Tolletaten i 2023 står det at Tolletaten skal “bidra til rettferdige konkurransevilkår for lovlidige aktører” (Det kongelige Finansdepartementet, 2023, s. 3). Ved å drive rettferdig behandling med aktørene i Norge, vil alle aktørene få de samme mulighetene og den samme type behandling av deklarasjoner og andre tilhørende dokumenter.

6.2 Service

Dette kapittelet vil den andre faktoren bli diskutert. Service er den andre faktoren i resultatene fra spørreundersøkelsen. Den andre faktoren tar for seg spørsmålene som handler om viktigheten med at Tolletaten holder seg oppdatert på samfunnsendringer, informasjon om tollregler og Tolletaten som en serviceinnstilt etat.

Service i Tolletaten er ikke omtalt på Tolletaten egne nettsider. Tolletaten arbeider kontinuerlig med å yte service overfor befolkningen. Det kan tenkes at servicen Tolletaten yter er med på å opprettholde sikkerhet og beskyttelse på landets grenser. Dette kommer også frem i

tildelingsbrevet til Tolletaten (Det kongelige Finansdepartementet, 2023, s. 3). For befolkningen kan det tenkes at servicen Tolletaten yter er en samfunnsgode befolkningen har rett på. Tolletaten arbeider for sikkerhet, og har et viktig ansvar med å sørge for å stoppe innførsel av ulovlige varer. Dette er service befolkningen har rett på å føle seg trygge på at Tolletaten arbeider for. Det kan tenkes at når befolkningen føler seg trygge på at Tolletaten utfører arbeidet sitt vil dette bidra til å styrke befolkningen sin tillit til Tolletaten. Et eksempel på situasjoner der befolkningen ofte kan oppleve Tolletaten sin service, kan være når befolkningen handler varer som er importerte. Tolletaten skal sørge for at varene befolkningen kjøper er i samsvar med regelverkene, og er trygge for befolkningen å ta i bruk.

Et annet argument for at service er en viktig faktor for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten, kan være at Tolletaten sørger for å opprettholde konkurranse i næringslivet. Det kan tenkes at Tolletaten arbeider for å opprettholde konkurranse i næringslivet ved å sørge for kvalitet av varene som kommer inn i landet, samt å kreve inn tollavgifter. Tolletaten krever inn tollavgifter, noe som har en stor betydning for å opprettholde velferdsstaten Norge. Tolletaten bidrar med å beskytte Norge sin økonomi. Dette er en service Tolletaten yter. Velferdsstaten er høyt verdsatt i Norge, og det kan tenkes at befolkningen ser at innkreving av tollavgifter er en viktig kilde for å kunne opprettholde velferdsstaten. Ved at Tolletaten bidrar til å opprettholde velferdsstaten Norge, kan det tenkes at dette er en service Tolletaten yter som er med på å bidra til at befolkningen har tillit til Tolletaten.

6.2.1 Tolletaten holder seg samfunnsoppdatert

Et annet perspektiv som omhandler service i Tolletaten, er hvordan Tolletaten holder seg samfunnsoppdatert. For at Tolletaten kontinuerlig skal kunne arbeide for å sørge for sikkerhet og beskyttelse i Norge, er det viktig at Tolletaten holder seg samfunnsoppdatert. Dette er også en samfunnsgode befolkningen har rett til å føle seg trygge på at Tolletaten gjør. Ved at Tolletaten holder seg oppdatert på endringer i samfunnet, kan det stanse nye ulovlige varer og oppdage nye kreative smuglermetoder. Det er tenkelig at ved at Tolletaten holder seg oppdatert vil dette kunne påvirke tilliten til befolkningen positivt.

Tolletaten er en offentlig etat i Norge, og har ansvar for å sørge for å informere befolkningen om tollregler. Informasjon om tollregler kan tenkes å være med på å skape sikkerhet på landets grenser, ved at befolkningen har tilgang til regelverket. Det er viktig at Tolletaten informerer

om tollregler, for at befolkningen skal kunne gjøre rett under deklarerings av varer. I en innbyggerundersøkelse utført av Kantar TNS, kommer det frem at 47% av informantene oppfatter regelverket til Tolletaten som enkelt å forstå (Tolletaten, 2020). I innbyggerundersøkelsen kommer det også frem at flere informanter synes regelverket er lettere å forstå enn i forrige innbyggerundersøkelse, her har tallet steget fra 43% til 47% (Tolletaten, 2020). Dette kan tilsi at Tolletaten på en bedre og mer forståelig måte informerer om Tollregler, samt at Tolletaten har økt brukervennligheten. Eksempler på at Tolletaten arbeider for å øke brukervennligheten sin skal videre belyses.

Tolletaten lanserte i 2016 Kvoteappen til mobiltelefoner. Kvoteappen skal gjøre det enkelt og raskt for reisende å kunne fortolke varene sine i appen (Tolletaten, 2022b). I kvoteappen har også brukerne informasjon om tollregler lett tilgjengelig. Tolletaten arbeider for at det skal være lett å gjøre rett (Tolletaten, 2022b). Kvoteappen vil regne ut avgifter i appen for brukeren (Tolletaten, 2022b). Ved å lansere denne kvoteappen kan det tenkes at deklarerings av varer er mer tilgjengelig for befolkningen, enn å måtte stoppe på rød sone for å deklarere varene inn i landet. Det kan også tenkes at regelverket blir mer tilgjengelig for befolkningen, på grunn av at Kvoteappen forteller de reisende hva de kan ta med seg. Tolletaten arbeider også for å møte næringslivet sitt behov, ved å forenkle grensepasseringen ved bruk av det digitale systemet, Digitoll (Tolletaten, 2022c). Digitoll er et tilbud til næringslivet, som gjør grensepasseringen mer effektiv. Dette vil føre til at næringslivet raskere vil få frigitt varene sine, og varene kan tas i bruk (Tolletaten, 2022c).

Det kan tenkes at servicen Tolletaten yter, som handler om at Tolletaten holder seg samfunnsoppdatert er viktig for at befolkningen skal føle seg trygge på samfunnsgoden sin. Ved at Tolletaten utvikler systemene sine for å møte befolkningen sine behov, kan det tenkes at befolkningen oppfatter dette som at Tolletaten er opptatt av befolkningen sine behov, for å kunne sørge for sikkerhet på landets grenser. Når Tolletaten møter befolkningen sine behov, kan det tenkes at det også vil bidra til å skape effektivitet innad i Tolletaten.

6.3 Tillit til å håndtere trusler

Dette kapittelet vil ta for seg en diskusjon om den siste faktoren som kom frem i resultatene. Den siste faktoren er; tillit til å håndtere trusler. Den siste faktoren tar for seg spørsmålene som handler om informantene sin tillit til at Tolletaten kan håndtere nye utfordringer og trusler, samt

at Tolletaten sørger for sikkerhet på landets grenser. Disse spørsmålene vil videre bli diskutert sammen. Det kan tenkes at det er viktig for befolkningen at Tolletaten klarer å håndtere trusler og opprettholder sikkerheten på landets grenser, for at befolkningen skal føle trygghet. Det er mulig at dette er viktig for å opprettholde befolkningen sin tillit til Tolletaten, samt andre offentlige organer.

En mulig forklaring til at tillit til å håndtere trusler er en viktig faktor for befolkningen sin tillit til Tolletaten, kan være informantene sine tidligere erfaringer. Dersom befolkningen har tidligere erfaringer med at Tolletaten har klart å håndtere utfordringer. Dette kan bidra til å styrke befolkningen sin tillit, da befolkningen har erfaringer med at Tolletaten tidligere har klart å håndtere nye utfordringer og trusler.

For å styrke denne muligheten kan man se til Tolletaten sin håndtering av koronapandemien. Tolletaten hadde under koronakrisen et stort ansvar ved å kontrollere medisiner og smittevernsutstyr som ble importert til Norge (Tolletaten, 2020). Innbyggerundersøkelsen utført av Kantar TNS viser at innbyggerne hadde en svært stigende tillit til Tolletaten etter koronakrisen. I denne spørreundersøkelsen kommer det frem at Tolletatens omdømmescore steg fra 54 poeng til 61 poeng fra 2019 til 2020 (Tolletaten, 2020). Disse resultatene kan tyde på at innbyggerne fikk et godt inntrykk av at Tolletaten håndterte koronakrisen på en betryggende måte. Dette viser også at det for befolkningen er viktig at Tolletaten, som en offentlig etat, klarer å håndtere kritiske situasjoner. Ved at Tolletaten klarer å håndtere nye trusler vil dette også sørge for at befolkningen føler seg trygge på at sikkerheten opprettholdes på landets grenser. Dette kan også være en mulig forklaring på hvorfor det er viktig at befolkningen har tillit til at Tolletaten kan håndtere nye trusler.

En annen forklaring på at befolkningen sin tillit til at Tolletaten kan håndtere trusler er en viktig faktor for tillit, kan være befolkningen sine tidligere erfaringer med Tolletatens rekordbeslag. På Toll.no står det at Tolletaten gjennom 2023 har hatt flere rekordbeslag av ulike typer ulovlige varer. I 2023 beslagla Tolletaten mer kokain enn de har gjort de siste 10 årene (Tolletaten, 2024a). Tolletaten informerer også om rekordbeslag av kniver i 2023 (Tolletaten, 2024a). Ved å se til disse eksemplene av rekordbeslag gjort i 2023 av Tolletaten, kan dette tyde på at Tolletaten klarer å avdekke mye av de ulovlige varene som kommer inn til Norge. Disse eksemplene viser frem at Tolletaten driver effektiv kontroll, noe som er viktig for at befolkningen skal føle trygghet på landets grenser. Det kan tenkes at i en verden som stadig er

i endring, vil Tolletaten sin håndtering av nye trusler og utfordringer ha en stor betydning for at befolkningen inn i Norge skal føle seg trygge på varene som kommer inn i landet.

En annen mulig forklaring som kan støtte opp resultatene i spørreundersøkelsen, kan være Tolletaten sin åpenhet. I media og på Tolletatens sosiale medier kan man se en åpenhet om rekordbeslag gjort av Tolletaten. Denne åpenheten kan være med på å styrke befolkningen sin tillit til at Tolletaten klarer å håndtere nye trusler og utfordringer. Åpenheten gjør det også mulig for befolkningen å få et innblikk i at Tolletatens arbeid får gode resultater, og bidrar med å sørge for sikkerhet på landets grenser. Denne åpenheten kan også bidra med at befolkningen synes at Tolletaten gjør en god jobb, og ser behovet for at Tolletaten driver grundige og hyppige tollkontroller.

7. Styrker og svakheter

I dette kapittelet vil styrker og svakheter ved bacheloroppgaven bli presentert. Det er viktig at styrker og svakheter ved oppgaven blir presentert for å være åpen om hva som kan ha påvirket metode, resultater og tolkningen av resultatene (Jacobsen, 2022, s. 48).

En svakhet i denne oppgaven kan være valg av hvor spørreundersøkelsen ble utført. Undersøkelsen ble utført i tollhallen på Stavanger lufthavn lørdag 9. mars, mellom klokken 14:00 og 00.00. Under gjennomføringen av spørreundersøkelsen ble det lagt merke til at flere av de reisende ikke var interessert i å besvare spørreundersøkelsen. Av de reisende som besvarte spørreundersøkelsen ble det oppfattet som at noen av informantene skyndet seg gjennom undersøkelsen. Dette ble lagt merke til da flere av informantene brukte svært kort tid på å besvare undersøkelsen, og alle spørsmålene ble besvart med samme rangering. Valget av metode for å gjennomføre mitt undersøkelsesopplegg kan ha påvirket det endelige resultatet i oppgaven.

En annen svakhet ved denne bacheloroppgaven som kan ha påvirket resultatene er svaralternativene i spørreundersøkelsen. Som nevnt i metodekapittelet, skulle spørreundersøkelsen besvares på en skala mellom 1 og 5. Spørreundersøkelsen ga ikke informantene en mulighet til å besvare «vet ikke» eller «ikke relevant». Dette var et bevisst valg, for å sørge for at så mange som mulig av informantene skulle besvare alle spørsmålene. Før

spørreundersøkelsen ble utført var det en usikkerhet rundt hvor mange reisende som kom til å svare på spørreundersøkelsen. Ved å unnlate disse svaralternativene kan det ha påvirket de endelige resultatene i oppgaven. Dette kan ses på som en svakhet ved oppgaven, da det var flere av informantene som ikke hadde så god kjennskap til Tolletaten eller Tolletatens arbeid.

En styrke ved denne bacheloroppgaven er metoden som er gjennomført. Ved å stå i tollhallen på Stavanger lufthavn og dele ut spørreundersøkelsen til reisende, kan dette ha bidratt med å samle inn pålitelig data til oppgaven. Ved å gjennomføre spørreundersøkelsen på denne måten, var det et bredt utvalg av informanter. Jeg hadde ikke noe informasjon om personer som ville komme reisende, så alle informantene i spørreundersøkelsen var ukjente for meg. Ved å dele ut spørreundersøkelsen til informanter jeg ikke kjenner, vil svarene deres ikke bli påvirket av vår relasjon. I analysen av resultatene kommer det også frem at dersom man hadde gjennomført samme spørreundersøkelse på Stavanger lufthavn igjen, ville man hentet inn omtrent de samme resultatene. I Jacobsen (2022) kommer det frem at dette er en viktig faktor for å styrke påliteligheten til bacheloroppgaven (Jacobsen, 2022, s. 17-18).

7. 1 Til videre forskning

Basert på spørreundersøkelsen og funnene i denne bacheloroppgave, har det blitt identifisert tre faktorer som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten. For å komme med forslag til videre forskning innenfor dette temaet, ville det være interessant å sett videre på om kjønn og alder kan ha en betydning for informantene sin tillit til Tolletaten. Videre forskning på dette temaet bør også ta utgangspunkt i flere informanter, for å sikre at resultatene har en god pålitelighet. Det kunne også vært interessant å sammenligne Tolletaten med andre institusjoner som arbeider med samfunnssikkerhet i andre land, å forske på hvordan ulike kulturer sin tillit til organisasjonene påvirkes. For å kunne forske på hvilke faktorer som er viktig for å skape tillit i ulike land og kulturer.

8. Konklusjon

I dette kapitlet vil konklusjonen av bacheloroppgaven presenteres. Hensikten med denne bacheloroppgaven er å belyse faktorer som er viktige for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. Oppgaven ble bygget opp ved bruk av Tolletatens byråkratiske oppbygging, samt Max Weber sin teori om den ideelle byråkratiske organisasjonsformen. Hypotesene ble

presentert tidligere i oppgaven. Hypotesene hadde fokus på om Tolletatens byråkratiske organisasjonsform styrker eller svekker befolkningen sin tillit til Tolletaten, eller om det er andre faktorer som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten.

For å kunne besvare problemstillingen ble det foretatt en spørreundersøkelse av reisende på Stavanger lufthavn. Spørreundersøkelsen skulle få frem hvordan Tolletaten sin byråkratiske organisasjonsformen påvirker befolkningen. Etter å ha gjennomført spørreundersøkelsen, ble resultatene analysert i IBM SPSS Statistics. Analysen av resultatene belyste at det var andre faktorer enn Tolletatens byråkratiske organisasjonsformen som var mer betydende for befolkningen sin tillit til Tolletaten. Det var tre faktorer i analysen som viste frem viktige faktorer for å skape tillit hos befolkningen.

Analysen av resultatene viser tre faktorer som er viktige for at befolkningen skal ha tillit til Tolletaten. De tre faktorene som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten er; rettferdighet, service og tillit til at Tolletaten kan håndtere trusler. Videre i oppgaven ble det foretatt en diskusjonsdel som belyser de tre faktorene som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten. I diskusjonsdelen kan man se at Toll-serien har en stor betydning for at befolkningen opplever at Tolletaten er rettferdig. Service i Tolletaten kan ses på som en samfunnsgode for befolkningen, befolkningen har rett på å føle seg trygge på at Tolletaten sørger for sikkerhet på landets grenser. For at befolkningen skal ha tillit til at Tolletaten klarer å håndtere nye trusler, kan man se på Tolletatens tidligere erfaringer og evne til å tilpasse seg trusler. Hypotesen som tok for seg at det er andre faktorer som har betydning for befolkningen sin tillit til Tolletaten ble styrket gjennom denne bacheloroppgaven.

Avslutningsvis kan man konkludere med at rettferdighet, service og tillit til at Tolletaten kan håndtere nye trusler, er viktige faktorer for å opprettholde befolkningen sin tillit til Tolletaten.

Referanser

- Apeland. (2023, 14. august). *Høy tillit til offentlige virksomheter*. Hentet 29. april 2024 fra <https://www.apeland.no/hoy-tillit-til-offentlige-virksomheter/>
- Christensen, T., Lægreid, P., & Røvik, K. A. (2021). *Organisasjonsteori for offentlig sektor*. (4.utg.) Universitetsforlaget
- Cortina, J. M. (1993). What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Det kongelige finansdepartementet, (2023, 20. desember). *Statsbudsjettet 2024 - Tolletaten - Tildelingsbrev*.
- Hair J.F., Black W.C., Babin B.J. & Anderson R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis. A Global Perspective*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Hatch, M. J., (2010). *Organisasjonsteori. Moderne, symbolske og postmoderne perspektiver*. (8.utg.). Abstrakt forlag.
- Hatch, M. J., (2018). *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*. (4.utg.) Oxford University Press
- Kaiser, H. (1960). The application of electronic computers to factor analysis. *Educational Psychological Measures*, 20, pp. 141-151.
- Pedhazur, E.J. & Schmelkin, L., P. (1991). *Measurement, Design, and Analysis: An Integrated Approach*. New York: Psychology press, Taylor & Francis Group.
- Signebøen. (2021). *Tolletaten - beslutninger i kontrollsituasjonen*. [Masteroppgave, Høgskolen i Østfold].
<https://hdl.handle.net/11250/2765363>
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Pearson Education.

Tolletaten, (u.å.-a). *Tolletaten mot 2030. Virksomhetsstrategi for Tolletaten pr. mai 2022.*

Hentet 8. februar 2024 fra

<https://www.toll.no/contentassets/ab1cde2a68b248eeb5b0afa25878579a/tolletatens-virksomhetsstrategi-2022-2030.pdf>

Tolletaten, (u.å.-b). Rapport til Finansdepartementet om ny organisering av Tolletaten. Hentet

12. februar 2024 fra [https://www.toll.no/globalassets/00-upload/rapport-om-ny-](https://www.toll.no/globalassets/00-upload/rapport-om-ny-organisering-av-tolletaten.pdf)

[organisering-av-tolletaten.pdf](https://www.toll.no/globalassets/00-upload/rapport-om-ny-organisering-av-tolletaten.pdf)

Tolletaten, (2019, 23. mai). *Tollkontroll: Hvorfor kan du bli stoppet og hva har du rett på.*

Hentet 10. april 2024 fra <https://www.toll.no/no/reise-til-og-fra-norge/kontroll/>

Tolletaten. (2020, 26. november). *Tolletaten med kraftig omdømmeløft under koronakrisen.*

Hentet 11 april fra

<https://www.toll.no/no/om-tolletaten/nyheter/arkiv/2020/tolletaten-med-kraftig-omdommeloft-under-koronakrisen/>

Tolletaten, (2021, 25. Januar). *Instruks for uniform i Tolletaten.* Hentet 20. februar 2024 fra

<https://www.uis.no/sites/default/files/2021-12/Uniform.pdf>

Tolletaten, (2022a, 17. januar). *Om oss.* Hentet 8. februar 2024 fra [https://www.toll.no/no/om-](https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/)

[tolletaten/om-oss/](https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/)

Tolletaten, (2022b, 28. februar). *Kvoteappen har fått inn nær 92 millioner kroner.* Hentet 17.

april 2024 fra [https://www.toll.no/no/om-tolletaten/nyheter/arkiv/2022/ny-kvoteappen-](https://www.toll.no/no/om-tolletaten/nyheter/arkiv/2022/ny-kvoteappen-har-fatt-inn-nar-92-millioner-kroner/)

[har-fatt-inn-nar-92-millioner-kroner/](https://www.toll.no/no/om-tolletaten/nyheter/arkiv/2022/ny-kvoteappen-har-fatt-inn-nar-92-millioner-kroner/)

Tolletaten, (2022c, 29. september). *Tolletatens digitaliseringsløft - digitoll.* Hentet 17. april 2024

fra <https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/tolletatens-digitaliseringsloft/>

Tolletaten, (2024a, 8. februar). *Flere rekordbeslag i 2023.* Hentet 16. april 2024 fra

<https://www.toll.no/no/om-tolletaten/nyheter/nyheiter-2024/tolletaten-flere-rekordbeslag-i-2023/>

Tolletaten, (F, 13. mars). *Organisasjonskart for Tolletaten.* Hentet 10. mai 2024 fra

<https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/organisasjonskart-tolletaten/>

Vedlegg

Spørreundersøkelse bacheloroppgave

Jeg er på siste året av min bachelor i toll, vareførsel og grensekontroll. Min bacheloroppgave skal handle om hvordan Tolletatens organisasjonsform påvirker befolkningen sin tillit til etaten. Din deltakelse er frivillig, og dine svar vil bli behandlet anonymt. Takk for din deltakelse.

Kryss av i ruten dersom du samtykker til at dine svar blir brukt i min bacheloroppgave

Sett ring rundt tallet på skalaen som best reflekterer din mening.

1: I hvilken grad har du tillit til at tollere tar riktig avgjørelse i tollkontroller?

Svært lav tillit 1 2 3 4 5 Svært høy tillit

2: I hvilken grad har du tillit til at tollere utfører sine arbeidsoppgaver på en effektiv og rettferdig måte?

Svært lav tillit 1 2 3 4 5 Svært høy tillit

3: I hvilken grad er du fornøyd med hvordan Tolletaten informerer om tollregler?

Svært misfornøyd 1 2 3 4 5 Svært fornøyd

4: I hvilken grad har du tillit til at Tolletaten kan håndtere nye utfordringer og trusler?

Svært lav tillit 1 2 3 4 5 Svært høy tillit

5: I hvilken grad føler du deg trygg på at tollere opprettholder sikkerhet på landets grenser?

Svært lite trygg 1 2 3 4 5 Svært trygg

6: Hvor viktig synes du det er at Tolletaten holder seg oppdatert på samfunnsendringer?

Lite viktig 1 2 3 4 5 Svært viktig

7: I hvilken grad synes du at tollere behandler folk rettfærdig?

Svært liten grad 1 2 3 4 5 Svært stor grad

8: I hvilken grad synes du at Tolletaten virker serviceinnstilt?

Svært liten grad 1 2 3 4 5 Svært stor grad