



Universitetet
i Stavanger

ERLEND SANSTAD STØRSETH, MAGNE AUNE MO, TOR
ØIVIND HOLILØKK
VEILEDER: LISBET FJÆRAN

Rapportering av HMS-avvik i Grensedivisjonen

Mulige årsaker til underrapportering

Bacheloroppgave 2024

E-TOLBAC-1 24V

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging

Det teknisk- naturvitenskapelige fakultet



Foto: Mark Purnell/Tolletaten

Innhold

| | |
|--|----|
| Sammendrag..... | 3 |
| Forord..... | 4 |
| 1. Innledning..... | 5 |
| 2. Tolletatens avvikssystem..... | 7 |
| 3. Teori..... | 11 |
| 3.1. Hva er et avvik..... | 11 |
| 3.2. Hva er holdninger..... | 14 |
| 3.3. Lærende organisasjoner..... | 15 |
| 3.3.1. Læring i et hierarki..... | 16 |
| 3.3.2. Sosial læring..... | 16 |
| 3.3.3. Taus kunnskap..... | 16 |
| 4. Valg av metode..... | 18 |
| 4.1. Utvalgsriterier..... | 19 |
| 4.2. Intervjugjennomføring..... | 20 |
| 4.3. Etske refleksjoner..... | 20 |
| 4.4. Å forske på egen organisasjon..... | 21 |
| 5. Innsamlede data..... | 22 |
| 5.1. Historiske data..... | 23 |
| 5.2. Empiri..... | 23 |
| 5.2.1. Respondentenes erfaring med HMS-avvik og rapportering..... | 23 |
| 5.2.2. Årsaker til å ikke rapportere HMS-avvik..... | 23 |
| 5.2.3. Oppfølging av HMS-avvik..... | 25 |
| 5.2.4. Kunnskap om Tolletatens avvikssystem og forståelse av å rapportere..... | 26 |
| 5.2.5. Forslag til hvordan flere HMS-avvik kan bli rapportert..... | 27 |
| 6. Diskusjon..... | 28 |
| 7. Konklusjon..... | 34 |
| Referanser..... | 37 |
| Vedlegg..... | 39 |
| Intervjuguide:..... | 39 |
| Samtykkeerklæring..... | 40 |
| Figurtabell..... | 41 |

Sammendrag

Denne oppgaven ser på rapportering av HMS-avvik og mulige årsaker til underrapportering blant operative tjenestemenn i Tolletaten. Våre respondenter er tjenestepersoner som jobber med kontroll av grensekryssende varer inn og ut av Norge. Studien har fokusert på underrapportering av HMS-avvik i Grensdivisjonen. Selv med tilrettelagte verktøy for rapportering av HMS-avvik observeres det at ikke alle HMS-avvik blir rapportert. Noe som i ytterste konsekvens kan være alvorlig både for sikkerheten og arbeidsmiljøet for de ansatte. Målet med oppgaven er å bidra til en større forståelse for HMS-avviksrapportering i Grensdivisjon. Med en slik innsikt kan det bidra til at avviksrapporteringssystemet blir utnyttet bedre og skape en tryggere arbeidshverdag for tollere i operativ tjeneste.

For å belyse hvordan de ansatte forholder seg til rapportering av HMS-avvik og hva som kan være mulige årsaker til underrapportering, har vi gjennomført dybdeintervjuer av åtte erfarne tjenestepersoner. Vi forsøker å få innsikt i noen årsaker til underrapporteringen av HMS-avvik. Funnene peker på at noen ansatte har en frykt for konsekvenser av rapportering og en arbeidspraksis som har normalisert enkelte HMS-avvik. Funnene viser i tillegg at det er en kontrast mellom rapportering av avvik og effektivisering. Dette fører til at mange HMS-avvik forblir usynlige i systemet.

Studien konkluderer med at det er nødvendig å endre holdninger og øke kunnskapen om avvikssystemet. Gjennom den innsamlede empirien kan vi også se at det er viktig å gjøre taus kunnskap eksplisitt for å bidra til å se på avviksrapportering som en mulighet for forbedring og læring, og ikke som en kilde til frykt. Dette kan bidra til å skape en tryggere og mer effektiv arbeidsplass for de ansatte.

Forord

Arbeidet med denne bacheloroppgaven har vært en lærerik og utfordrende reise. Vi ønsker å benytte denne anledningen til å uttrykke takknemmelighet til de som har bidratt til at denne oppgaven har blitt realisert.

Først og fremst ønsker vi å takke våre familier for deres støtte, gode råd og tålmodighet underveis. Spesielt Ingrid, Mari Janne og Mari. Alle helgene og kveldene som vi har prioritert arbeid med denne oppgaven hadde ikke vært mulig uten dere.

Videre ønsker vi å rette en stor takk til vår veileder Lisbet Fjæran for hennes veiledning og engasjement gjennom arbeidet med bacheloren. Uten din veiledning hadde arbeidet med denne oppgaven vært mye vanskeligere.

Vi ønsker også å takke alle de som har delt av sin kunnskap, erfaring og tid gjennom deltagelse i intervjuer.

Tusen takk til våre arbeidsgivere Tolletaten og NTNU for at dere har gitt oss denne muligheten til å gjennomføre dette studiet. Takk for den faglige kunnskapen vi har fått fra gode kollegaer Tone Tryggvasson og Tine Viveka Westerberg.

Denne oppgaven representerer slutten på en viktig fase i våre akademiske liv, men også begynnelsen på nye utfordringer og muligheter. Bakgrunnen for oppgaven var et ønske om å bidra til og utvikle Tolletaten. Vi håper at oppgaven kan bidra med ny innsikt og være til nytte for andre i fremtiden.

1. Innledning

Tolletatens samfunnsoppdrag er å holde kontroll med at regler følges for alle varer som innføres og utføres fra Norge (toll.no u.å). I dette inngår å bekjempe smugling og annen kriminalitet. Den fysiske kontrollen av vareflyten er en jobb som blir utført av dedikerte tolltjenestepersoner i Tolletatens Grensedivisjon. Tolltjenestepersonene møter daglig mulig farlige situasjoner og miljøer.

Tolletaten skriver i sin virksomhetsstrategi at de står ovenfor utfordringer knyttet til sikkerhet og effektivisering i vareflyten over landegrensene til Norge (Tolletaten, 2022). I utførelsen av oppdraget til Tolletaten har helsen og sikkerheten til tjenestepersonene stor betydning. Tolletaten har derfor over tid innført retningslinjer og prosedyrer for rapportering av avvik. Alle ansatte er oppfordret til å melde inn uønskede hendelser som avvik. Likevel har vi selv erfart en viss underrapportering når det gjelder å rapportere slike hendelser. Dette til tross for at ledelsen i Tolletaten har uttrykt et ønske om at alle ansatte skal ha lav terskel for å rapportere inn avvik. Vi har i den anledning valgt «rapportering av HMS-avvik i Grensedivisjonen» som vårt overordnede tema for bachelor oppgaven. Vår oppgave vil blant annet undersøke om det er grunn til å anta at det er underrapportering av avvik og hva årsakene til underrapporteringen av avvik i Grensedivisjonen kan være.

Vår interesse for tematikken stammer fra vår felles erfaring som operative tolltjenestepersoner og vår undring over hva som gjør at avvik ikke blir rapportert. Vår motivasjon for å gjennomføre denne bacheloroppgaven er å identifisere potensielle utfordringer og barrierer som står i veien for rapportering av avvik i Grensedivisjonen.

Ved å undersøke dette ønsker vi å bidra til å redusere underrapporteringen av avvik blant tjenestepersonene i Grensedivisjonen. Bacheloroppgaven søker å belyse noen holdninger til avviksrapportering og å kartlegge årsaker til underrapporteringen blant ansatte i Grensedivisjonen.

Vi vil gjennomføre kvalitative intervjuer med erfarne tollere for å få innsikt i deres perspektiver, opplevelser og holdninger knyttet til avviksrapportering, da spesielt det etaten selv definerer som HMS-avvik.

Tolletaten består av ulike divisjoner. Vår undersøkelse vil fokusere på Grensedivisjonen, som igjen er delt inn i geografiske områder og seksjoner. Grensedivisjonens hovedoppgave er å gjennomføre fysisk kontroll av varer som krysser landegrensene inn og ut av tollområdet til Norge.

Tolletaten har flere kategorier innenfor avviksrapporteringssystemet. Vi har i vår oppgave forholdt oss til hva Tolletaten har definert som HMS-avvik på sin intranettside. Denne innsnevringen har vi valgt å gjøre fordi vi mener at HMS-avvik kan utgjøre størst fare for den enkelte tjenesteperson siden det går på tjenestepersoners sikkerhet.

Problemstillingen for bacheloroppgaven er:

Hvorfor underrapporteres HMS-avvik i Grensedivisjonen i Tolletaten?

For undersøke vår problemstilling best mulig har vi valgt å fokusere på to forskningsspørsmål

Er det underrapportering av HMS-avvik i Grensedivisjonen?

Hva kan være årsaker til underrapportering i Grensedivisjonen?

2. Tolletatens avvikssystem

I dette kapittelet ønsker vi å se nærmere på hva Tolletaten definerer som et avvik og hvordan Tolletatens avvikssystem er bygd opp, da dette er kunnskap som kun er tilgjengelig for Tolletatens brukere.

Tolletaten skriver på sitt intranett at:

«Hensikten med å melde avvik er å forhindre at de samme avvikene skjer gang på gang, redusere risikoen for uønskede hendelser og bidra til et tryggere arbeidsmiljø. Jo enklere, og mer tilgjengelig avvikssystemet er, jo lettere er for arbeidsgiver å utvikle en tryggere arbeidshverdag for alle som jobber i Tolletaten» (Tolletatens intranett u.å.).

| Tolletaten har flere avvikskategorier som man kan rapportere avvik | |
|--|-----------------------|
| HMS | Personvern |
| Sikkerhet og beredskap | Informasjonssikkerhet |
| Marin | |

Figur 1. Viser avvikskategorier ansatte kan velge mellom i Tolletaten ved rapportering av avvik.

| Hvilken kategori skal jeg velge? | |
|--|---|
| HMS | Innenfor helse, miljø og sikkerhet klassifiserer vi alle uønskede hendelser, som kan føre til, eller har ført til skade, som HMS-avvik. Dette kan være skade på mennesker, materiell eller miljø. |
| Sikkerhet og beredskap | Sikkerhetsavvik omfatter i større grad brudd på IKT infrastruktur, styringssystem for sikring av bygg og verdier, innbrudd og uvedkommende i/ved bygg, større bygningsmessige skader og skade/tap av fysiske verdier. |
| Informasjonssikkerhet og personvern | Avvik innen informasjonssikkerhet og personvern er sikkerhetsbrudd som medfører utilsiktet eller urettmessig tilgang til eller tap av personopplysninger, herunder at personopplysninger feilaktig tilintetgjøres gjennom sletting, endring, tap, gis uautorisert tilgang til eller spredt til personer uten tjenstlig behov. |
| Marin | Kategorien skal kun benyttes ved tekniske utfordringer knyttet til fartøyene i Marin |

Figur 2. Beskrivelse av hvilke kategorier man kan velge i Tolletatens avvikssystem (Tolletatens intranett u.å.)

Hvem har tilgang til sakene i avvikssystemet?

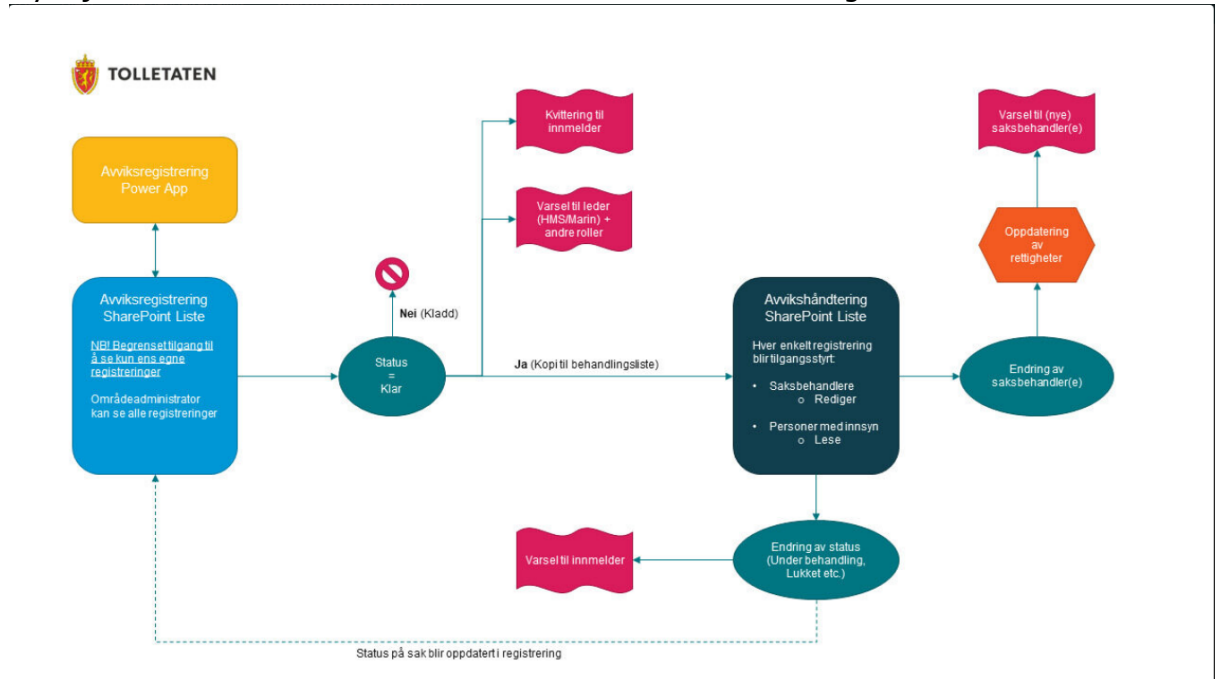
Når et avvik for HMS registreres, har kun din nærmeste leder tilgang til saken. Deretter kan lederen legge til en ekstra saksbehandler for saksgangen som får fullt innsyn i saken. Valgte representanter innen HMS, personvern og sikkerhet har også lesetilgang til alle sakene i deres respektive kategori.

Hvem er ansvarlig for å følge opp mine avvik?

Når du registrerer et avvik i kategorien HMS, vil din nærmeste leder automatisk få et e-post varsel om at saken er opprettet og vil følge opp saken. Nærmeste leder er ansvarlig for å lukke saken, men kan legge til en ekstra saksbehandler ved behov.

Dersom du registrerer et avvik i kategorien personvern, sikkerhet og beredskap og Informasjonssikkerhet, vil ansvarlige fagpersoner få ett e-post varsel og følger opp saken. Du får varsler på e-post underveis når saken behandles og lukkes. Når saken settes til lukket, skal du få en e-post med tilbakemelding fra saksbehandler (Tolletatens intranett u.å.).

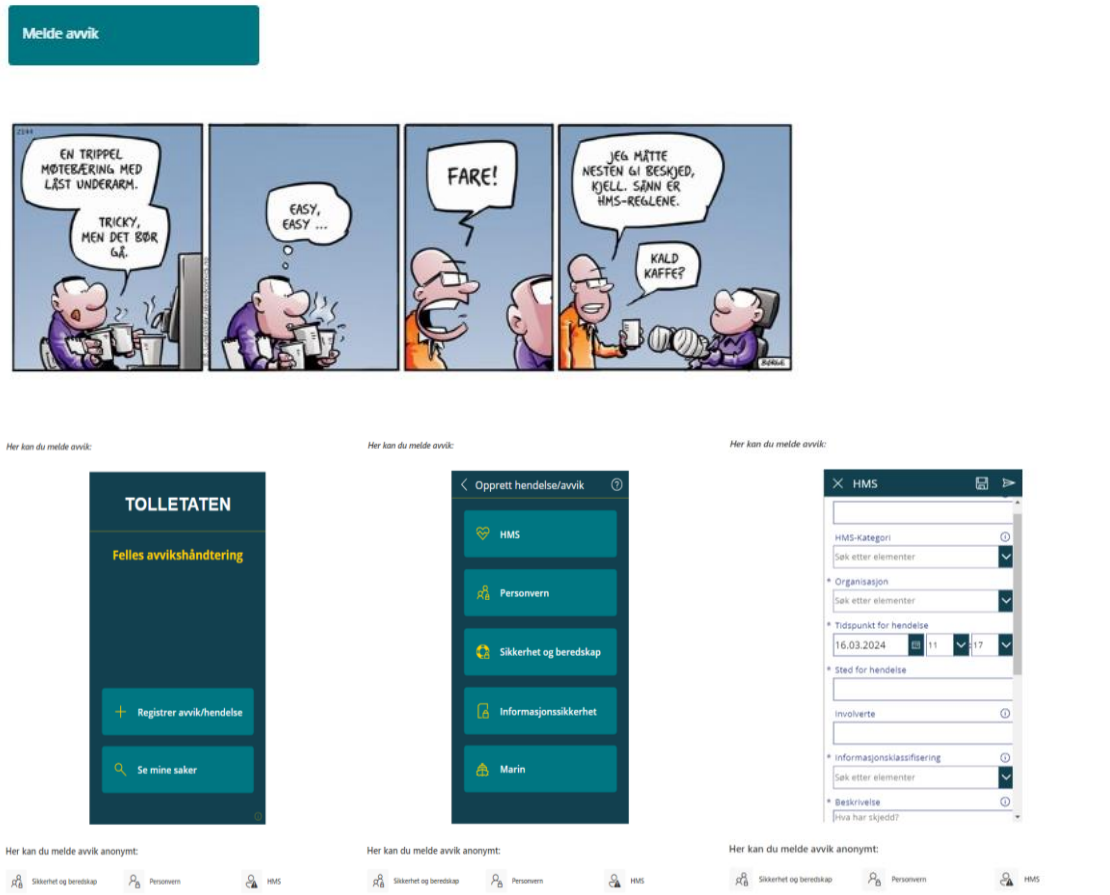
Flytskjema som viser Tolletatens håndtering av et avvik



Figur 3 viser arbeidsprosessen fra rapportert avvik til håndtert avvik (Skjerm bilde fra Tolletatens intranett u.å.).

Proessen for å melde avvik i Tolletaten steg for steg på Tolletatens intranett vises slik:

HMS-avvik meldes inn via Tolletatens avvikssystem som er tilgjengelig både på pc, nettbrett og telefon.



Figur 4. Viser prosessen for registrering av HMS-avvik steg for steg på Tolletatens rapporteringssystem.

(Skjerm bilde fra Tolletatens intranett u.å.)

Vi har valgt å studere HMS-avvik og Tolletaten har følgende kategorier under HMS-avvik. På intranettsiden står det følgende:

«HMS avvik er brudd på lover, forskrifter og interne føringer. Det kan også være feil og mangler som oppstår i arbeidshverdagen eller avdekkes ved revisjoner og vernerunder. Manglende bruk av verneutstyr og manglende opplæring er også eksempler på HMS avvik. Nesten ulykker og uønskede hendelser som kunne ha ført til skade på personer eller miljø skal også registreres som HMS avvik» (Tolletatens intranett 2024).

| | |
|--|--|
| MOTVERGE | <i>Reisende som setter seg til motverge mot tollkontroll. Fysisk motstand som kan føre til skade på den som setter seg til motverge eller tolltjenestepersonen.</i> |
| TRUSLER | <i>Verbale utsagn eller gest mot person i den hensikt å skremme eller skade personen, eller å påvirke en tjenestehandling. Represalier i form av hevn eller gjengjeld i etterkant av en tjenestehandling og som kan knyttes til en tjenestehandling skal også rapporteres som trusler.</i> |
| VOLD | <i>Fysisk angrep på person og skadeverk på inventar og bygning, kjøretøy og annet utstyr, herunder tjenestehunder.</i> |
| SKADE/ULYKKE | <i>Uhell eller situasjoner som utgjør en fare for eller fører til helseskader ved skader/ulykke på arbeid/ i arbeidstiden skal lokal arbeidsgiver ta kontakt med juridisk miljø i AD/HR, for rådgiving og veiledning knyttet til utfylling og oppfølging av skademelding.</i> |
| NESTEN- ULYKKE/HENDELSE | <i>Situasjoner som kunne ha ført til skade/ulykke.</i> |
| BRUDD PÅ RETNINGSLINJER, INSTRUKSER/PROSEDYRER MV | <i>Brudd på etatens regelverk og rutiner innen HMS, for eksempel manglende bruk av sikkerhetsutstyr, mangel på sikkerhetsutstyr, støy, belysning, brudd/mangel på rutiner eller manglende opplæring.</i> |
| ANNET | <i>Andre forhold.</i> |

Figur 5. Beskriver underkategorier i HMS-avvik i Tolletatens rapporteringssystem Tolletatens intranett (u.å.).

3. Teori

I dette kapitlet vil vi beskrive nærmere hva et avvik er, hvordan holdninger kan påvirke handlinger og hvilken betydning avvik har i en lærende organisasjon. Vi vil i tillegg se nærmere på mulige årsaker til eventuell underrapportering av HMS-avvik.

3.1. Hva er et avvik

Ifølge Arbeidstilsynet (u.å.) er avvik alle handlinger som bryter med normal aktivitet og dreier seg om brudd på prosedyrer, instruksjoner og rutiner. Arbeidstilsynet (u.å.) definerer avvik som «manglende etterlevelse av krav fastsatt i eller i medhold i lov» (Arbeidstilsynet u.å.). Tilsynsmyndighetenes definisjon er at alle hendelser som innebærer brudd på HMS-lovgivningen er å regne som avvik (Botnmark, 2017, s.115). Både Arbeidsmiljøloven og Internkontrollforskriften regulerer avvik. Det stilles krav i Arbeidsmiljøloven § 5-1 til at alle skader og sykdommer som oppstår i virksomheten skal registreres. De fleste virksomheter utvider definisjonen på avvik til å inkludere andre forhold som har betydning for sikker drift. Dette omtales av Botnmark (2017) som *uønskede hendelser og farlige/skadelige forhold* (Botnmark, 2017, s. 116).

Internkontrollforskriften er det som regulerer avvikssystemene hos Tolletaten. I henhold til Internkontrollforskriftens § 5-7 skal virksomheter ha definerte systemer for avvikshåndtering. Dette systemet skal definere hva som skal meldes, hvordan det skal meldes, tiltak for å hindre gjentakelse og systematisering av avvik og det er krav om skriftlig dokumentasjon (Botnmark, 2017, s. 115).

Tolletaten har i sine system utvidet denne definisjonen til å omfatte motverge hos de reisende som blir kontrollert, trusler i form av verbale utsagn eller en gest fra en person, vold i form av fysiske angrep på en person og skadeverk på materiell, Skade og ulykke, nestenulykker eller hendelser som kunne ført til skade/ulykke, brudd på retningslinjer, instruksjoner og prosedyre mv. og *annet* som da innebefatter andre forhold.

Avvik kan forekomme på arbeidsplasser til enhver tid, som følge av at man enten ikke er kjent med instruks eller prosedyrer og rutiner. Et eksempel på dette kan være en nyansatt toller som ikke kjenner til at turnusplaner er underlagt taushetsplikten, men opplyser om sin arbeidstid på sosiale medier. Dette kan i verste fall medføre at utenforstående, som ikke skal ha innsyn i arbeidstidene til tollere kan utnytte denne informasjonen til smugling.

Gjennom arbeidspraksis kan avvik bli normalisert. Vaughan (1996) sier at normalisering av avvik er en umerkelig og gradvis endring av normal, sikker arbeidspraksis (Vaughan, 1996 s. 223). Kongsvik et.al. (2018) hevder at dersom en virksomhet aksepterer at gjentakende avvik er normale variasjoner av arbeidspraksis, skapes det en normalisering av denne praksisen. Dette vil over tid også endre definisjonen på hva som er sikker arbeidspraksis. Ved at arbeidsoppgaver blir sett på som vellykket gjentatte ganger, -selv om ikke arbeidsprosessene følges, vil risikoen øke, men samtidig oppfattes som akseptabel (Kongsvik et al., 2018).

Et eksempel på normalisering av avvik i Tolletaten kan vi finne ved en automatisert sikkerhetssonedør på lufthavnen. Det finnes en streng og tydelig instruks på at man skal ha kontroll på alle som går gjennom døren, og at man skal vente til døren er helt lukket før man går videre. Ved at man ved gjentakende tilfeller ikke har opplevd at utenforstående har forsøkt å ta seg inn uautorisert gjennom døren over tid flyttes risikoforståelsen av bruddet på instruksjonen blant arbeidstakerne. I tillegg til en arbeidshverdag preget av tidspress føler ikke arbeidstakerne at de har tid til å vente på at døren skal lukkes helt. Dette kan skape en konflikt mellom sikkerhetskrav og arbeidseffektivitet. Det er flere faktorer som kan føre til at arbeidstakere velger å ikke vente på at døren låses. Noen ganger skyldes det manglende kunnskap om sikkerhetskrav og behovet for å sørge for at døren er låst. Andre ganger kan det være en bevisst beslutning, en del av det som Vaughan (1996) beskriver som normalisering av avvik. Ettersom de aller fleste gjør det, er det også akseptabelt at jeg gjør det. Arbeidspraksisen har vært vellykket over tid, uten at man har vært bevisst på konsekvensene, til slutt blir det en normal arbeidspraksis at man ikke venter på at døren har gått i lås før man går videre.

Regel og instruks er klar på at man skal vente til døren går i lås, slik at man har kontroll på hvem som går gjennom den, men det arbeidstagerne gjør i praksis er at de passerer uten å ha kontroll på om det kommer utenforstående gjennom døren og det vil derfor virke unaturlig å rapportere avviket da «alle gjør det». Slike avvik blir ikke rapportert, og de kalles derfor for *stille avvik* (Tinmannsvik, 2008). I følge Tinmannsvik (2008) vil det å ikke rapportere slike avvik, vanskeliggjøre mulighetene for å forbedre arbeidspraksisen og det vil heller ikke være mulig å risikovurdere avvikene dersom de ikke rapporteres (Tinmannsvik, 2008). Rapportering av stille avvik vil føre til diskusjoner om arbeidspraksisen og da muligheten for å utvikle denne. Tinmannsvik (2008) påpeker også at det ikke hjelper å ha et godt system på papiret dersom menneskene i organisasjonen ikke har en kultur for å tenke og handle i samsvar med beste praksis (Tinmannsvik, 2008).

Når avvik er subtile og gjentatt over tid, kan de ifølge Baur et al. (2022) utvikle seg til og bli katastrofale. Baur et al.(2022) beskriver i den forbindelse «boiling frog syndromet». At små avvik som gradvis blir akseptert som del av det daglige arbeidet kan bli normalisert. Avvikene kan da bli stille avvik og arbeidstakeren kan da kontinuerlig tilpasse seg avvikene. Arbeidstakeren vil ikke innse hvilke konsekvenser dette har medført før det er for sent og en hendelse inntreffer (Baur et al., 2022). Det kan for eksempel være bruk av personlig verneutstyr som vernesko. Det kan oppleves som ineffektivt og upraktisk å bytte mellom ulike typer sko gjennom en arbeidsdag, men det kan få store konsekvenser om instruks om bruk av vernesko ikke blir fulgt. Hollnagel (u.å) beskriver dette som *ETTO-prinsippet*. ETTO-prinsippet beskriver hvordan beslutninger hele tiden er en avveie mellom nøyaktighet og effektivitet i det daglige arbeidet. I sikkerhetsarbeid gjør dette seg særlig synlig, da effektiviteten ofte reduseres ned til nødvendig sikkerhetsbehov er nådd (Hollnagel, u.å.). I vårt eksempel om vernesko ønsker ikke tjenestepersoner å redusere effektivitet tilstrekkelig for å ivareta pålagt sikkerhetskrav, da effektivitet er den dominerende bekymringen.

3.2. Hva er holdninger

Vår forskning ønsket å undersøke om holdningene hos respondentene påvirker deres vilje til å rapportere HMS-avvik og om det er en medvirkende faktor til en eventuell underrapportering av HMS-avvik.

Roald Bjørklund (2021) har definert holdninger slik:

«Med holdning menes mer eller mindre stabile innstillinger vi har overfor andre mennesker, overfor sosiale situasjoner eller overfor ulike objekter» (Bjørklund, 2021, s. 79).

Bjørklund argumenterer for at en holdning er en innstilling et menneske har ovenfor for eksempel sosiale situasjoner som avviksrapportering. Bjørklund (2021) sier at *«en holdning innebærer derfor både forestillinger, følelser og adferdstendenser rettet mot andre mennesker, situasjoner eller ting.»* (Bjørklund, 2021, s. 80).

Asheim (1997) skriver at ordet *«holdning er et relasjonelt begrep. Holdninger å forholde seg til noe, en måte å stille seg på, en innstilling.»* (Asheim, 1997, s. 269).

Dette underbygger Bjørklund (2021) tidligere nevnte definisjon. At holdninger er en innstilling hos den enkelte til den sosiale settingen og at holdning påvirker måten vi handler på, eller måten vi handler kan påvirke holdningene våre. Bjørklund (2021) henviser til teorien om kognitiv dissonans. Teorien handler om at hjernen ønsker å oppnå likevekt og harmoni mellom holdning og handling, eller med andre ord tanker og følelser.

Hvis en fotballspiller har brukt mye tid på fotballbanen og ønsker å bli bedre og tenker at han ikke har blitt noe bedre etter treningsøkten. Kan dette ønske om likevekt påvirke han til å trene mer, for å oppnå ønsket om å bli bedre. I motsatt fall kan denne disharmonien gå utover trivselen. Bjørklund (2021) skriver at

«Dersom det blir en konflikt mellom forskjellige holdninger, skaper dette en ubalanse i hjernen og et opplevd ubehag. Dette kalles kognitiv dissonans. Hjernen forsøker da å arbeide for å gjenoppta balanse, for eksempel ved å endre atferd eller ved å endre ens holdninger.» (Bjørklund, 2021, s. 80).

Asheim (1997) skriver at å *ikke* oppfylle de holdninger som fellesskapet har satt kan føre til fellesskapet frastøter seg vedkommende (Asheim, 1997, s. 270). Eksempelvis med å rapportere et HMS-avvik for brudd på retningslinjer, instruks, prosedyrer og synliggjøre en holdning om innarbeidet arbeidsprosedyre i en gruppe er i strid. Om gruppens holdning er at det er akseptabelt kan gruppen etter Asheim (1997) utsagn frastøte seg vedkommende.

Bjørklunds (2021) definisjon etterlater også et rom for at holdninger kan endres.

«Ved å inkludere formuleringen «relativt stabile» i definisjonen får vi frem at selv om holdninger kan endres over tid basert på ny kunnskap eller erfaring, er ikke holdningsendringer hos ansatte eller kunder nødvendigvis lett å få til» (Bjørklund, 2021, s. 80).

Bjørklund (2021) argumenterer her med at holdninger kan endres, men at det for en organisasjon er enklere å påvirke holdninger ved nye ansettelser enn å senere endre på dem (Bjørklund, 2021, s.80).

3.3. Lærende organisasjoner

Jakobsen & Thorsvik (2022) sier at for at en organisasjon skal å ha evne til å utvikle seg og tilpasse seg omgivelsene er det viktig å være en lærende organisasjon. Avvikssystemet er viktigst for å gjøre arbeidsplassen tryggere, men i dette er det også læring. Eksempel på dette er at Tolletaten har definert at brudd på retningslinjer, instruks og prosedyrer er et HMS-avvik. I slike instruks kan det være føringer som setter rammer for hvordan operativt mannskap skal utføre jobben. Ved brudd på en slik arbeidsinstruks og ved å rapportere avvik kan det komme frem informasjon som gjør at Tolletaten utvikler rammene og kommer med nye føringer, som igjen kan gjøre måloppnåelsen bedre. Jakobsen & Thorsvik (2022) beskriver dette som at læring er «en prosess der mennesker og organisasjoner tilegner seg ny kunnskap, og endrer sin atferd på grunnlag av denne kunnskap» (Jakobsen & Thorsvik, 2022, s. 341).

Som et eksempel, kan denne teorien vise: Om en ansatt i én del av en organisasjon opplever at det å bruke en type utstyr eller verktøy på en spesifikk måte gir et dårligere eller farligere resultat, og ikke rapporterer dette i organisasjonens avvikssystem, så er det ikke gitt at erfaringen sprer seg som læring til hele organisasjonen.

3.3.1. Læring i et hierarki

Jacobsen og Thorsvik (2022) definerer en hierarkisk organisasjon slik:

«overordnede posisjoner i organisasjonen, som gir personer i disse stillingene formell myndighet til å gi ordre til personer som sitter i underordnede stillinger»
(Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 85)

De skriver at hierarkiske organisering er en struktur som hemmer kommunikasjon, koordinering og læring. Dette forklarer Jacobsen & Thorsvik (2022) som en underordnet filtrere informasjon vertikalt oppover for å ikke sette seg selv i dårlig lys, spesielt hvis det kan være karrierehemmende (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 364). Videre viser de til nyere forskning som sier at hierarkiske organisering kan være viktig for koordinert og samtidig læring mellom autonome enheter, da ansvarsforhold styrker forpliktelsen (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 365).

3.3.2. Sosial læring

Jacobsen og Thorsvik (2022) skriver om sosial læring, og beskriver at vi mennesker kan lære av andres erfaringer og adoptere handlemåte om dette er en organisasjon eller personer vi har tillit til. Dette oppnås best når det oppleves viktig og «nært» oss, og presenteres på en enkel måte. De sier videre at utfordringen kan ligge i at når denne kunnskapen utfordrer personers handlemåte ubehagelig er det mer utfordrende å oppnå læring (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 346-347).

3.3.3. Taus kunnskap

Taus kunnskap beskrives av Kjellén og Albrechtsen (2017) som den kunnskapen som ikke eksplisitt er sagt høyt eller delt, men som er basert på erfaring hos den enkelte eller gruppen.

Dersom den tause kunnskapen forblir taus hos den enkelte ansatte, er det en risiko for at den kunnskapen blir taus for resten av organisasjonen. Hadde situasjonen blitt rapportert vil den bli eksplisitt kunnskap for andre og organisasjonen. Dilemmaet med taus kunnskap er ifølge Jacobsen & Thorsvik (2022) at den enkelte ikke nødvendigvis selv er klar over at en besitter denne kunnskapen, samtidig kan den overføres til andre gjennom at de observerer tjenestepersonens utførelse av jobben (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 349-352).

Kjellén og Albrechtsen (2017) beskriver en avvikrapports gang i organisasjonen og viser til at taus kunnskap kan brukes som læring for alle, dersom den blir eksplisitt. Et eksempel kan være i en situasjon der en ansatt leverer en avvikrapport etter en oppstått hendelse. Undersøkelsene i den rapporterte avvikrapporten belyser hendelsesforløpet, og ved å analysere hendelsen kan det bidra til å avdekke hva som skal til for å unngå lignende hendelser senere. En slik undersøkelse kan for eksempel avdekke mangler i en arbeidsinstruks og ved å tilføre instruksen ny kunnskap, kan situasjonen unngås. Kunnskapen blir så spredt i organisasjonen. På denne måten har avvikssystemet blitt et verktøy som et ledd i den lærende organisasjonen ved å gjøre taus kunnskap til eksplisitt kunnskap (Kjellén & Albrechtsen, 2017, s. 109).

For at en organisasjon skal lykkes med å etablere en kultur hvor tjenestepersonene har tillitt til at HMS-avvik som blir rapportert og for å utvikle praksis, bør avviket behandles med tillitt og omtanke og ikke minst så må det bli tatt tak i (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 359).

Eksempelvis vil det være viktig for tjenestepersonene at det de rapporterer, ikke blir håndtert på en måte hvor «alt du har gjort er feil og du må endre deg», men mer «her har organisasjonen noe å lære som kan gjøre oss alle bedre». På denne måten kan den tause kunnskapen bli eksplisitt gjennom avvikssystemet. Deretter kan den kombineres med annen kunnskap i organisasjonen om lignende hendelser eller annen lignende informasjon. Så kan den nye sammensatte kunnskapen omgjøres til daglig praksis gjennom endrede eller nye instruksjoner, som Jacobsen og Thorsvik (2022) kaller *internalisering*. Til slutt kan denne kunnskapen spres blant tjenestepersonene.

Jacobsen & Thorsvik (2022) sier at hvis en organisasjon skal utvikles og lære, bør informasjonen som læres på individnivå spres i organisasjonen. Organisasjonen iverksetter tiltak og individer må lære av dette (Jacobsen & Thorsvik, 2022, s. 343).

4. Valg av metode

Metode dreier seg om at man gjennom en systematisk måte undersøker virkeligheten. Dens funksjon er å samle inn å behandle empirien på en troverdig måte. Metoden skal også binde empiri og teori sammen på en måte som er mest mulig pålitelig og gyldig (Jacobsen, 2022, s.16).

I denne delen av oppgaven skal vi redegjøre for valget av metode og hvorfor vi har benyttet intervjuer som datainnsamlingsmetode. Deretter vil vi beskrive hvilken fremgangsmåte vi har for utvalget av deltakere og gjennomføring av intervjuene. Avslutningsvis vil vi komme inn på etiske refleksjoner, samt våre egne posisjoner i etaten som kan ha påvirket denne studien.

Som vi tidligere har beskrevet, har vi gjennom flere år i etaten erfart at ikke alle HMS-avvik blir rapportert og i tillegg har ledelsen oppfordret til at det må rapporteres flere HMS-avvik. Med vår forhåndskjennskap til dette temaet fra Tolletaten, og med en klar problemstilling kunne dette fenomenet vært forsket på ved bruk av en kvantitativ metode. Det kunne vært med på å belyse hyppigheten eller omfanget av dette fenomenet (Jacobsen, 2022, s. 146). Ved en slik metodebruk kunne vi benyttet et spørreskjema som ble sendt ut til et representativt utvalg av operative tjenestepersoner i Grensdivisjonen i Tolletaten. Vi kunne med bruk av en kvantitativ metode sannsynligvis fått testet vår teori eller hypotese om hyppigheten av problemstillingen og med de dataene fra empirien ville vi hatt muligheten til å generalisere funnene våre til å gjelde alle operative tjenestepersoner i Grensdivisjonen.

Vi så på muligheten for en kombinasjon av en kvantitativ og kvalitativ metode, hvor et visst antall respondenter ble valgt ut ifra om de har erfart eller sett HMS-avvik for deretter ved bruk av kvalitativ metode forske videre på disse. Med en slik kombinasjon vurderte vi det til at dette vanskeliggjorde og ivareta respondentenes anonymitet hvis de ble valgt ut etter at et spørreskjema ble besvart i forkant.

I arbeidet vårt med utvikling av problemstillingen og forskningsspørsmålene, ønsket vi å få en større forståelse for hvorfor det uttales fra ledelsen at det innrapporteres for få HMS-avvik. Vi ønsket også å gå mer i dybden på hva som kan være den eventuelle årsaken til den uttalte underrapportering hos tjenestepersonene.

Ut ifra det, valgte vi å benytte oss av et intensivt undersøkelsesopplegg med en kvalitativ metode, der vi har benyttet det individuelle åpne intervjuet for å samle inn empirien. Fordelen med å velge kvalitativ metode i datainnsamlingen er at kvalitative data er i sin form åpne, slik at respondentene vil få uttrykke sine meninger, oppfatninger og fortolkninger med egne ord (Jacobsen, 2022, s.162-163).

Tematikken den enkelte respondent skal svare på er av en sensitiv art, som kan kreve at respondenten har tillit til forskeren og innsamlingsmetoden. Ved å bruke denne metodikken vil vi kunne undersøke respondentenes virkelighetsforståelse på en troverdig måte, der empirien vi innhenter kan belyse det fenomenet vi ønsker å undersøke. Vi har valgt å gjennomføre dybdeintervjuer, slik at vi kan få med dybdekunnskap og nyanser vi ikke selv hadde tenkt på og at respondentene står friere til å snakke om sine opplevelser rundt HMS- avvik i Grensedivisjonen i Tolletaten. Ved å velge en kvalitativ metode i vår forskning ønsker vi å skape en større tillit til respondentene, slik at vi gir de trygghet til å svare ærlig (Jacobsen, 2022).

4.1. Utvalgskriterier

Våre utvalgskriterier til respondentene er å intervju operative tollere i to forskjellige seksjoner med like arbeidsoppgaver i Grensedivisjonen. Respondentene er strategisk valgt ut fra hva vi mener er en representativ del av populasjonen. Respondentene skal ha mer enn 5 års tjenesteansiennitet og være representativ i kjønnsfordeling, ca. 60% menn og 40% kvinner. Ved å velge ut respondenter med mer enn 5 års tjenesteansiennitet i Tolletaten, mener vi også at det er større sannsynlighet for at de er godt kjent med rutiner og instruksjoner i Tolletaten og har derfor en kjennskap til hvordan tjenesteoppdraget skal løses. Gjennomsnittets ansiennitet i populasjonen vi har valgt å se på er 17,5år.

Vi har valgt å intervju 8 respondenter av en populasjon på 29. Ved å velge ut disse respondentene kan vi ikke generalisere våre funn, men det kan si noe om potensielle årsaker og trender til å rapportere HMS-avvik i populasjonen. Ved å velge en kvalitativ metode til vår problemstilling vil det ifølge Jacobsen (2022) være problematisk å generalisere våre funn. Med en kvalitativ metode kan vi kun rekke over et fåtall personer og vil derfor få et problem med representativiteten til de vi spør (Jacobsen, 2022).

Våre respondenter har alle jobbet så lenge i Tolletaten at de er kjent med at ledelsen har oppfordret til å rapportere HMS-avvik og har så lang tjenesteansiennitet, at de mest sannsynlig også har opplevd hendelser som faller inn under HMS-avvik på jobb. Vi har favnet bredt og foretatt et strategisk utvalg av respondenter.

4.2. Intervjugjennomføring

Intervjuene ble gjennomført i Tolletatens lokaler og ved fysiske møter. De ble gjennomført i perioden 9.februar til 22.februar i 2024. Våre respondenter stilte til intervju frivillig og skrev under samtykkeskjema etter mal fra Sikt (se vedlegg). Lengden på intervjuene varierte fra 40 minutter til 60 minutter og etter avtale med respondentenes arbeidsgiver fikk respondentene lov til å gjennomføre intervjuene i arbeidstiden. For at avgrensningen for hva som er et HMS-avvik skulle være omforent, ble respondentene vist en oversikt over hva Tolletaten definerer som HMS-avvik som var utgangspunktet for intervjuene.

4.3. Etske refleksjoner

Forskningsetiske retningslinjer kan ifølge Jacobsen (2022) defineres som verdier, prinsipper, normer og institusjonelle ordninger, som til sammen bidrar til å konstituere og regulere vitenskapelige virksomhet (Jacobsen 2022 s. 48). Her er åpenhet et sentralt begrep.

Personvernet står sentralt i slike undersøkelser og for å verne om menneskers integritet må vi forsikre at den informasjonen som samles inn ikke kommer på avveie. I vår organisasjon har vi flere IT tekniske sikkerhetsmekanismer for å sikre at informasjon ikke kommer på avveie. Derfor mener vi at å lagre dataene hos vår arbeidsgiver ivaretar dette.

Med en liten gruppe respondenter, vil det være umulig å garantere anonymitet. Ved å ikke stille spørsmål om bosted, utdanning, sivilstand, politiske preferanser og alder etc. til hver enkelt respondent kan vi prøve å sikre en større grad av anonymitet (Jacobsen, 2022 s.51). Det vil være viktig for oss at respondentene kan oppleve konfidensialitet hos oss gjennom denne studien og stiller oss bak Jacobsen (2022) som sier at «Konfidensialitet er i stor grad tillitsbasert. Den som blir forsket på må ha tillit til at informasjon som avgis ikke vil bli brukt på en annen måte enn det man har sagt seg villig til at forskeren kan gjøre» (Jacobsen 2022, s.51).

Når vi gjennomfører undersøkelser i vår egen organisasjon må vi som forskere være bevisst at det kan finnes mulige interessekonflikter, i og med at vi sitter i sentrale roller i organisasjonen. For ordens skyld føler vi det er viktig å belyse at to av oss er involvert i drøfting av rapporterte HMS-avvik.

Vi som gruppe har til sammen 50 år med erfaring fra fysisk kontroll av varer, gjennom disse årene har alle vært i situasjoner hvor vi bevisst eller ubevisst ikke har rapportert inn uønskede hendelser. Vi kan også ha påvirket respondentene med våre holdninger fra våre tidligere roller som vaktledere i Tolletaten. Årsakene til dette er flere, men gjennom tidene har forståelsen for hva som er en uønsket hendelse variert og regelverket for arbeidsmiljø har endret seg. Samtidig har også ledelse og håndtering av rapporterte uønskede hendelser forandret seg.

4.4. Å forske på egen organisasjon

Å forske på egen organisasjon kan ifølge Jacobsen (2022) både gi oss fordeler, men kan også medføre ulemper. Vi kan enklere få tilgang til informasjon og intervjuobjekter, vi forstår terminologi og språket de ansatte bruker og vi kjenner organisasjonen og dens historie (Jacobsen, 2022, s.59).

Vi har kontekstuell ekspertise som gjør det lettere for oss å få tilgang til informasjon, ved at vi kjenner de personene som har tilgang på de dataene vi trenger i vår forskningen. Vi er også kjent med hvilke uformelle strukturer som benyttes i Tolletaten og vi kjenner etatens historie, slik at hendelser og fortellinger lettere kan plasseres i en historisk sammenheng.

Vi skal også være klar over at det finnes ulemper med å studere egen organisasjon, som at man kan ha utviklet det Van Hecke (2007) beskriver som «*blinde flekker*» (Van Hecke, 2007, i Jacobsen, 2022, s.59). Som et medlem av en organisasjon man studerer, kan forutinntatte holdninger påvirke tolkningen av funnene i undersøkelsen og kan gjøre at vi ikke se alle nyansene (Jacobsen, 2022 s.59). Det kan i tillegg være svært vanskelig for den som intervjuer å holde den nødvendige avstand til intervjuobjektet og fenomenet som skal undersøkes. Ved å studere egen organisasjon kan den som intervjuer også kommentere med egne erfaringer under intervjuet. I arbeidet med denne undersøkelsen var vi nødt å være oppmerksomme på at vår opplevelse ikke er en sannhet, men mer en hypotese som vi søker å få mer kunnskap om. Kunnskap som kommer frem i intervjuene kan bli tatt for gitt og ikke utfordret og vanskelig for oss å belyse. Vi er beviste at våre nåværende og forhenværende roller og meninger kan også påvirke intervjuobjektene (Jacobsen, 2022, s. 60).

Jacobsen (2022) sier at det er vanskelig å konkludere med om fordelene utveier ulempene med å studere egen organisasjon, men det fremstår som klart at fordelene er så store at det ikke kan utelukkes (Jacobsen, 2022, s.60).

5. Innsamlede data

I dette kapitlet skal vi presentere våre funn fra vår forskning og presentere historiske data for rapporterte HMS-avvik i Grensdivisjonen fra 2023. Videre skal vi presentere data fra intervjuene med respondentene og kategorisere den innsamlede dataen fra intervjuene i tema.

5.1. Historiske data

På de enhetene vi har valgt å studere er det i 2023 til sammen registrert 12 HMS-avvik ref. figur 1 og 5 (se kapittel 2). Det har vært utfordrende å finne en god statistikk over registrerte HMS-avvik. Dette handler om personvern og en nylig omlegging av Tolletatens avvikssystem. Derfor har vi ikke lyktes med å hente historiske tall fra før 2023. Gjennom våre år i operativ tjeneste har vi opplevd at ledelsen har oppfordret til at det bør rapporteres flere HMS-avvik og denne oppfordringen styrkes av egen erfaring om at det rapporteres for få HMS-avvik.

5.2. Empiri

I dette delkapittelet vil vi presentere funnene som kom frem i intervjuene. Vi har valgt å kategorisere dataene basert på gjentakende tema som ble berørt under intervjuene.

5.2.1. Respondentenes erfaring med HMS-avvik og rapportering

Under intervjuene forteller respondentene om sine erfaringer med rapportering av HMS-avvik. Alle respondentene uttaler at i løpet av de siste to årene, har de erfart eller sett ett eller flere HMS-avvik. Alle respondentene forteller videre at de har erfart eller sett ett eller flere HMS-avvik som ikke er blitt rapportert.

Flere av respondentene beskriver at de selv har rapportert et HMS-avvik. To av respondentene svarer at de har rapportert et HMS-avvik som kunne vært unngått hvis de hadde handlet på en annen måte, «*det er lettere å se hva man burde ha gjort i etterkant av en hendelse*» (respondent nr.5).

Alle respondentene uttaler at de ikke har rapportert HMS-avvik under kategorien brudd på retningslinjer, instruksjer og prosedyrer (ref. figur 5, i kapittel 5), selv om de har erfart eller sett dette ved egen eller kollegaenes utførelse av jobben.

5.2.2. Årsaker til å ikke rapportere HMS-avvik

Tre av respondentene har uttalt at årsaken til å ikke rapportere, er en frykt for personlige konsekvenser ved å rapportere hendelsen. To av disse respondentene uttaler at de unnlater å melde et HMS-avvik utført av andre kolleger. De beskriver en frykt for at kollegaer på samme nivå som dem selv, vil starte en heksejakt for å finne ut hvem som har rapportert HMS-avviket. «*Det oppleves som at en mottaker*

(red. anm. mottaker menes kollega) *er mer opptatt av å ta avsenderen enn å forstå innholdet i et avvik»* (respondent nr. 1).

To av de samme respondentene har uttalt at de har en frykt for konsekvenser fra både ledelse og kollegaer. Av de tre respondentene som opplever frykt som en begrensende faktor, sier to at de ikke var klar over at HMS-avvik kan leveres anonymt. Disse to svarer at de tror at de ville rapportert slike HMS-avvik hvis de hadde kjent til denne muligheten.

En respondent uttalte at vedkommende kjente til muligheten for at det kunne rapporteres HMS-avvik anonymt, men at det ville ikke utgjort noen forskjell på om hen hadde rapportert et HMS-avvik, *«jeg vet stort sett hvor grensene går og står godt i den jobben jeg skal utføre»* (respondent nr. 6).

En av respondentene belyser, gjennom egen refleksjon mulige konsekvenser av å ikke rapportere en hendelse. Respondenten sier at hendelser som oppleves som bagatellmessige på hendelsestidspunktet, kan gi ukjente konsekvenser i ettertid og burde ha vært rapportert, *«selv om episoden ikke var så alvorlig der og da, men hva om det dukker opp for eksempel søvnproblemer om 5 år på grunn av denne hendelse i ettertid?»* (respondent nr. 5).

En av respondentene forteller om en uttalelse fra ledelsen, som har gitt respondenten en følelse av manglende støtte fra egen ledelse når det rapporteres om hendelser som ikke er i tråd med instruks, *«ledelsen står ikke bak vår rygg og støtter oss hvis vi for eksempel har gått utover det en instruks sier»* (respondent nr. 6).

En respondent forteller at det er en *«ukultur blant tjenestepersonene»* (respondent nr. 4) angående å rapportere inn HMS-avvik og at man *«skulle ha startet litt på nytt»* (respondent nr. 4) med holdninger og kulturen både fra tjenestepersonene og ledelsen.

Flere av respondentene har uttalt at de noen ganger glemmer at aspekter knyttet til sikkerhet, utførelse av jobben og bruk av tilgjengelig verne- og sikkerhetsutstyr, faktisk utgjør et HMS-avvik som burde vært rapportert. Respondent nr. 4 uttaler dette direkte ved å si «*dette er noe jeg glemmer*».

Alle respondentene erfarer at det foregår brudd på retningslinjer som ikke blir rapportert. Respondentene forteller at det handler om å lette tjenesten for en selv og vaktlaget. Viljen til å løse oppdraget er så stort, at de er villige til å gå utover det retningslinjer/instrukser sier og i tillegg utsette seg for større risiko. En medvirkende faktor til at HMS-avvik ikke blir rapportert er som respondent 3 svarer, «*er noe vi selv velger å ikke gjøre da vi må rapportere inn feil på oss selv*» (respondent nr. 3) og at man ikke ønsker å «*erkjenne ovenfor sin nærmeste leder at jeg ikke har gjort jobben min*» (respondent nr. 3). En annen respondent svarer slik på hvorfor HMS-avvik ikke blir rapportert, «*sånn har det vært og sånn er det, det gjøres slik...*» (respondent nr. 2).

En respondent uttaler at det oppleves å rapportere HMS-avvik på fysiske ting, sånn som at man sklir på isen er enklere enn å rapportere HMS-avvik på hendelser som berører din egen eller andres utførelse av jobben.

Respondent nr. 2 fortalte at det er «*bare tull å melde HMS-avvik, ser ikke poenget, er kun ekstraarbeid og opplever også systemet som tungvint*», «*det skjer ingenting med det som meldes inn*». Respondenten har ikke selv rapportert HMS-avvik, men har opplevd et HMS-avvik som ble rapportert av en kollega.

5.2.3. Oppfølging av HMS-avvik

Respondentene uttaler at de savner tilbakemelding på HMS-avvik de har rapportert selv. Samtidig uttaler de at ved HMS-avvik som er lett å «*kvittere ut i systemet*» (respondent nr. 5) får de en god tilbakemelding. En av respondentene eksemplifiserte dette med en påkjørsel av vilt der det ikke ble iverksatt nye tiltak. En annen respondent svarte at ledelsen «*kvitterer ut avvik fortest mulig uten en god løsning*» (respondent nr. 6) og undrer litt på om de som behandler avvik har «*kompetanse til å behandle ulike HMS-avvik*» (respondent nr. 5).

I de litt mer alvorlige hendelsene uttaler tre av respondentene at ledelsen har håndtert HMS-avviket på en god måte og respondentene føler seg godt ivaretatt. *«i denne saken ble jeg godt ivaretatt av min sjef og at det kanskje ble litt vel mye»* (respondent nr.1).

En respondent fortalte at ledelsen har uttalt at hen har *«fått beskjed om at HMS-avvik som vil medføre større kostnader ikke trenger å meldes inn»* (respondent nr.7) da det rapporterte HMS-avviket ikke vil føre til noen endring på grunn av økonomi.

5.2.4. Kunnskap om Tolletatens avvikssystem og forståelse av å rapportere

Alle respondentene er kjent med at Tolletaten har et avvikssystem. Fire av respondentene uttaler at de synes rapporteringssystem oppleves som bra, de tre andre har ikke kommentert systemet eksplisitt.

En respondent sier at skillet mellom hva som er et HMS-avvik og hva som er et varsel gjennom varslingsinstituttet oppleves som vanskelig. En respondent uttaler også at det *«opplever at mulig HMS-avvik blir behandlet utenfor selve HMS-avvikssystemet»* (respondent nr. 8).

Fem respondenter uttalte at de visste at de kunne rapportere HMS-avvik anonymt.

En av respondentene uttalte at man er usikker på prosessen på håndteringen av et rapportert HMS-avvik, *«er det bare de i området som ser avvikene eller går de til noen sentralt?»* (respondent nr. 6).

To av respondentene uttalte at det er uavklart hvem sitt ansvar det er å rapportere et HMS-avvik, *«er det sjefen, kollegaen»* (respondent nr. 1) *«vaktleder, alle osv»* (respondent nr. 5). De gir uttrykk for at et mulig HMS-avvik lett blir avglemt på grunn av denne usikkerheten.

Alle respondentene melder at de forstår at hensikten med å melde inn HMS-avvik er å få en endring eller bedring i arbeidshverdagen. De som har skrevet et HMS-avvik uttaler at dette er deres motivasjon. *«Viktig å melde inn for å synliggjøre situasjonen ute (red.anm. i den fysiske kontrollen av varestrømmene) og gjennomgang av instruksjer og lignende»* (respondent nr. 3).

5.2.5. Forslag til hvordan flere HMS-avvik kan bli rapportert

Respondentene ble spurt om hva de tror må til for at flere mulige HMS-avvik blir rapportert. Flere uttaler at de ønsket mer kjennskap til HMS-avvik og mer kunnskap om systemet, prosessen for håndtering og hva som er et HMS-avvik. *«Ønsker mer bevisstgjøring rundt temaet både blant ledere og tjenestepersoner»* (respondent nr. 6). *«Ønsker mer fokus på temaet fra ledelsen»* (respondent nr.3). Én opplever *«Erfarer at ledelsen har et fokus på temaet»* (respondent nr. 7).

Av disse var to konkrete på at de ønsket mer opplæring i HMS-avvikssystemet og hva som kategoriseres som et avvik og hva som ikke gjør det. Flere ønsket mer dialog med ledelsen gjennom møter og opplæringsprogram som ikke bare er digital informasjon. *«Må prates mer om det og ikke bare gjennom mail og Teams», «infoen som kommer digitalt drukner bort»* (respondent nr. 8)».

6. Diskusjon

I denne delen av oppgaven skal vi oppsummere våre funn og drøfte funnene opp mot relevant teori, for å få en større forståelse for hva empirien forteller oss om rapporteringen av HMS-avvik i Grensedivisjonen.

I vår problemstilling spør vi hvorfor det underrapporteres HMS-avvik i Grensedivisjonen i Tolletaten. For å undersøke fenomenet var det først viktig å se om det var hold i påstanden om at det er en viss underrapportering. Etter intervjuene ser vi at alle våre respondenter har erfart eller sett tilfeller av HMS-avvik. Sju av åtte respondenter har rapportert HMS-avvik, og empirien viser at alle våre respondenter har sett og erfart HMS-avvik som ikke ble rapportert inn i avvikssystemet. Teoriene til Jacobsen & Thorsvik (2022) om lærende organisasjoner og teorien om ETTO- prinsippet til Hollnagel (u.å) har vært avgjørende for å forstå og forklare empirien.

Ut ifra vår undersøkelse ser vi av det innsamlede datagrunnlaget, at det er trend for underrapportering av HMS-avvik i Grensedivisjonen. De historiske dataene i de seksjonene vi har undersøkt underbygger denne trenden ved at det kun er rapportert 12 HMS-avvik i 2023. Sett sammen med at respondentene uttaler at det finnes tilfeller av brudd på HMS-avvik som ikke er rapportert, underbygger dette vår hypotese om at det underrapporteres HMS-avvik. Dataene våre viser ikke omfanget av underrapporteringen, men det er noe som kunne vært interessant å forske videre på.

Dataene fra intervjuene peker mot at tjenestepersonene er selektive på hvilke HMS-avvik de melder inn. Vi ser en trend på at det rapporteres HMS-avvik som skyldes utenforstående faktorer, som for eksempel påkjørsel av vilt. Men at avvik som går mer på den enkelte tjenestepersoners handlinger eller observerte handlinger til kollegaer, i mindre grad blir meldt inn som avvik. Det er rimelig å anta at det da ligger en potensiell kunnskap her som forblir taus for organisasjonen.

Et annet poeng er at respondentene sitter med kunnskap om praksis som ikke nødvendigvis er etter førende retningslinjer, men som kanskje kunne effektivisert driften. Hvis denne kunnskap hadde vært eksplisitt, kan det bidra til å danne et bedre grunnlag for prioriteringer og beslutninger om utførselen av tjenesten. Oppsummert kan funnene peke mot at organisasjonen går glipp av verdifull kunnskap ved at det underrapporteres. Videre antyder funnene at avvikssystemet ikke blir utnyttet i sin helhet som et verktøy for at organisasjonen skal kunne lære og skape endring i praksis.

Etter vår erfaring har Tolletaten endret rutiner etter ny kunnskap, et eksempel på det er den tidligere metoden for å gjenkjenne og identifisere narkotika ved å bruke luktesansen. Tollerne ble introdusert for lukten av forskjellige typer narkotika, som hasj, kokain og amfetamin. Ny kunnskap om at nye og mer potente narkotiske stoffer i små partikler potensielt kan medføre livsfare, førte til at Tolletaten krevde at tollerne endret sin arbeidsmetodikk.

Vår erfaring er at endringen møtte motstand, kanskje fordi de fleste tollere ikke hadde opplevd noen livsfare, eller hadde noen nært som hadde opplevd noen uønskede hendelser. Samtidig som det utfordret effektiviteten i hverdagen. Med mer kunnskap om hvorfor denne endringen i arbeidsmetodikk var viktig, sammen med innkjøp av mer teknisk utstyr, ble endring implementert i organisasjonen. Dette kan ses i sammenheng med Jakobsen & Thorsvik (2022) sin teori om sosial læring (kapittel 3.3.2). Det må oppleves viktig og nært for at vi lettere kan adoptere en ny handlemåte.

Rapporteringen av HMS-avvik går til en overordnet leder som har en formell myndighet, som beskrevet i kapittel 3.3.1, om hierarkiske organisasjoner kan Tolletaten defineres som en hierarkisk organisasjon etter definisjonen til Jacobsen og Thorsvik (2022).

I kategoriseringen av empirien ville vi undersøke hvilke årsaker som lå til grunn for underrapportering. Respondentene sier at en av grunnene for at det ikke ble rapportert avvik, blant annet var på bakgrunn av frykt for sosiale og karrieremessige konsekvenser. Som vi har nevnt i kapittel 3.3.1, kan en hierarkisk organisasjon være hemmende for læring. En underordnet kan filtrere informasjon vertikalt oppover, spesielt hvis egne handlinger er i strid med regelverk eller interne instruksjoner, da dette potensielt kan påvirke egne karrieremuligheter i organisasjonen.

Ansvar for at avvikssystemet skal bli utnyttet i sin helhet, ligger først og fremst hos nærmeste leder. I avvikssystemet har vernetjenesten og andre ledere i hierarkiet også tilgang til informasjonen, og kan lese rapporterte HMS-avvik. Ved at flere enn nærmeste leder har tilgang til de rapporterte avvikene, kan avvikssystemet motvirke ulempene av den hierarkiske organiseringen, og spre læring også når det kan være karrierehemmende (kapittel 3.3.1). Samtidig kan organiseringen til Tolletaten fremme god kunnskapsdeling, om avvikene rapporteres og kunnskapen blir eksplisitt. Ut ifra våre funn, ser vi derimot eksempler på at den hierarkiske organiseringen ikke blir opplevd som effektiv ved respondent 2 «*det skjer ingenting med det som meldes inn*» og respondent 1, «*det oppleves som at en mottaker (red.anm. mottaker menes kollega) er mer opptatt av å ta avsender enn å forstå innholdet i et avvik*».

Flere av respondentene nevner at de er redd for følgene som kan oppstå ved konfrontasjon med de kollegaene som de har meldt et avvik på. I kapittel 3.2 har vi beskrevet Asheim (1997) sin teori om at fellesskapet kan frastøte seg personer som har avvikende holdninger. Fra kapittel 3.3.3 *Taus kunnskap*, ser vi at hvis organisasjonen greier å skape tillit og vise omtanke og ikke minst tar tak i de rapporterte HMS-avvik, kan det åpne for at flere HMS-avvik blir rapportert. Det fremstår som at Tolletaten har lagt til rette for at HMS-avvik kan rapporteres uten at den enkelte skal føle på frykt gjennom muligheten for anonymisering. Tre av respondentene var ikke kjent med muligheten til å rapportere HMS-avvik anonymt, alle de tre hadde vurdert å melde inn HMS-avvik på kollegers brudd på retningslinjer, prosesser og instruksjoner, om de hadde kjent til muligheten tidligere.

De fem respondentene som kjente til denne muligheten, har ikke valgt å rapportere anonymt. Noe som kan skyldes at det er en manglende tillit til avvikssystemets bevaring av anonymitet.

Det kom frem i intervjuene at respondentene er usikre på om avvikssystemet er det systemet de skal bruke, når de observerer en kollega bryter de gjeldene retningslinjene. Det empirien viser er at det har satt seg en holdning om manglende tillit til avvikssystemet, selv om de har hatt mulighet til å melde anonymt. Økt fokus og kunnskap om temaet kan bidra til at flere HMS-avvik blir rapportert, samtidig vil muligheten for å melde HMS-avvik anonymt bidra til å gjøre enkeltpersoners holdninger mindre synlig for fellesskapet (se Asheim (1997), kapittel 3.2).

Det er uttalt at observerte brudd på retningslinjene i flere tilfeller blir meldt muntlig til nærmeste leder utenfor avvikssystemet. En mulig årsak til det, kan være at det oppleves som mer tillitsvekkende å snakke direkte med sin nærmeste leder, enn at avviket kun meldes skriftlig i systemet.

Her er det vesentlig at den nærmeste lederen tar melderens erfaring på alvor og er oppmerksom på melderens mulige tause kunnskap og videre gjør kunnskapen eksplisitt for flere i organisasjonen. På den måten kan hierarkiet få utnyttet sitt potensiale med å sette læring i system og bidra til en lærende organisasjon.

Respondentenes svar om at de har begått HMS-avvik for å få jobben effektivt utført, kan tolkes som at avvik har normalisert seg. Spesielt innenfor kategorien «*brudd på retningslinjer, prosedyrer og instruks*» under HMS-avvik, ser vi at samtlige respondenter har unnlatt å rapportere brudd på instruks. De forklarer det med at det oppleves som at disse står i konflikt med å få utført en effektiv jobb, eller for å få løst et oppdrag. Et eksempel på dette fra intervjuene er at påbudt personlig verneutstyr som arbeidsgiver har stilt til disposisjon for den ansatte blir utelatt. Oppdraget blir gjennomført likevel på grunn av enten tidspress, bekvemmelighet eller mangel på kunnskap. For eksempel ved ad hoc oppdrag på fartøy, blir det ikke byttet til påbudt verneutstyr, slik som sko med vernetå. Vernesko kan oppleves som upraktisk å kjøre bil med, men er pålagt av sikkerhetshensyn ved kontroll av fartøy. Det er effektivt å ikke bytte sko så lenge det ikke skjer en skade, men ineffektivt hvis det skjer en skade som kunne vært forhindrede med bruk av

vernesko. Dette kan ses i sammenheng med ETTO prinsippet som er forklart i kapittel 3.1. At beslutninger hele tiden er en avveieelse mellom *effektivitet*, få jobben gjort og *nøyaktighet*, ha på deg nødvendig verneutstyr. Kontrasten mellom effektivisering og nøyaktighet er også nevnt av våre respondenter, i form av at effektivitet settes opp mot rapportering av avvik. Det kan tyde på at det er en holdning blant respondentene om at rapportering av avvik, tar for mye tid og hindrer respondenten i å gjøre en effektiv jobb. Dette blir underbygget av respondent 2 når hen sier «bare tull å melde HMS-avvik, ser ikke poenget, er kun ekstraarbeid».

HMS-avvik som ikke blir rapportert kan ses på som kunnskap som etaten går glipp av fordi det foregår i det stille og dermed ikke får muligheten til å lære av. Denne kunnskapen kunne bidratt til å forbedre arbeidsmetodikk, retningslinjer, prosedyrer og instruksjer (ref. figur 5 i kapittel 2). Det fremstår som at slike HMS-avvik gradvis har blitt akseptert som en del av normal arbeidspraksis.

Ved at brudd på arbeidsmetodikk, retningslinjer og prosedyrer blir gjentatt over tid, blir de subtile og kan utvikle seg til en arbeidspraksis som til slutt kan bli katastrofale siden arbeidstagerne kontinuerlig tilpasser seg avvikene som «boiling frog syndromet» belyser i kapittel 3.1.

Alle respondentene melder at de ønsker større fokus på og felles gjennomgang av instruksjer. Dette reiser en rekke spørsmål. Ville mer kunnskap om instruksjer føre til flere eller færre avvik? Tas avvikene opp som drøfting for at flere enn den som rapporterer skal lære? Er det et tilstrekkelig fokus på å gjøre taus kunnskap eksplisitt, slik at tjenestepersoner også forstår sitt ansvar i en lærende organisasjon? Dette har vi ikke forsket på, men det fremstår tydelig at dersom en tjenesteperson ikke vet at han bryter med en instruks, vil han heller ikke rapportere det og organisasjonen får ikke mulighet til å lære av hendelsen.

Noen av respondentene ønsker at lederne skal sette større fokus på temaet avvik. Dersom Tolletaten skal bruke avvikssystemet som et verktøy for læring og utvikling, bør kunnskapen som læres gjennom at avvik, gjøres kjent for flere enn kun den som har rapportert avviket. Noen av respondentene uttaler også at det blant kollegaer drøftes om situasjoner skal anses som et avvik eller ikke. Her ser vi av

dataene at det foregår sosial læring og at HMS-avvik som oppleves nært en selv vil også interessere en selv og læringen vil da oppstå i den gruppen, men forbli taus for organisasjonen. Noen respondenter uttaler at de opplever et tilstrekkelig fokus fra ledelsen ved innrapportering av HMS-avvik og i noen tilfeller av de mer alvorlige, litt for mye oppfølging.

Samtidig viser vår undersøkelse at respondentene gjennomgående er motivert og forstår viktigheten av avviksrapporteringer og at de ønsket fokus på dette. Undersøkelsen vår har ikke sett på organisasjonens holdningsskapende arbeid for rapportering av HMS-avvik, men dataene peker mot en underliggende positiv holdning hos respondentene til avviksrapportering. En holdning som viser forståelse for at avviksrapportering er en vesentlig del av organisasjonens utvikling. I kapittel 3.2 har vi beskrevet teori fra Bjørklund (2021), som forklarer at holdning fører til handling. Dersom vi ser på de uttrykte holdningene til respondentene, sammen med Bjørklund (2021) sin teori, viser det at arbeidsgiver har et potensiale til å utnytte disse holdningene bedre i avvikssystemet.

Respondentene uttaler at de har meldt HMS-avvik på faktorer som ikke den enkelte selv rår over, som for eksempel påkjørsel av en elg. Dataene viser et grunnlag for å si at det finnes en holdning om å ønske og benytte seg bedre av avvikssystemet, men at Tolletaten ikke har vært i stand til å dra nytte av tjenestepersonenes holdning. Det har vært interessant å se videre på hvordan organisasjonen jobber med de rapporterte HMS-avvikene og videre hvordan det kan brukes som et lærende verktøy ved å intervjuere ledere i Tolletaten.

7. Konklusjon

Vi startet vår undersøkelse med en felles undring blant oss i gruppen om hvorfor ikke alle opplevde HMS-avvik ble rapportert, på tross av at ledelsen gjentatte ganger har uttalt et ønske om at vi skal rapportere flere HMS-avvik. Samtidig erkjenner vi, sammen med våre kollegaer, at vi ikke har utnyttet avvikssystemet fullt ut ved å rapportere alle avvik vi selv har opplevd. Derfor ønsket vi å forstå dette fenomenet og utviklet en problemstilling om hvorfor det underrapporteres HMS-avvik i Grensedivisjonen i Tolletaten. Motivasjonen vår var som tidligere beskrevet, at vi ønsket at avvikssystemet skal fungere bedre.

Innsamlet data peker på at det er grunnlag for å si at det er en underrapportering av HMS-avvik i Grensedivisjonen. Alle respondentene sier at de selv har rapportert HMS-avvik, men at de også har opplevd eller observert et HMS-avvik som ikke har blitt rapportert. Sammenstiller vi de historiske dataene på rapporterte HMS-avvik sammen med funnene vi har gjort i denne undersøkelsen kan vi si at det peker på at det underrapporteres HMS-avvik i Grensedivisjonen. Vi ser at det i en populasjon på 29 tjenestepersoner sier alle åtte respondentene at det har forekommet brudd som kunne vært rapportert som HMS-avvik som ikke har blitt rapportert. Sammenstilt viser dette et mulighetsrom for å få flere rapporterte HMS-avvik i Grensedivisjonen.

I vår undersøkelse var det også interessant for oss å se på hva som kunne være mulige årsaker til den selvopplevde underrapporteringen og det ble viktig for oss å få frem respondentenes svar på hvorfor de ikke rapporterer HMS-avvik. Den innsamlede dataen viser til at det finnes HMS-avvik som er normalisert. Respondentene sier at av hensyn til effektivitet og at grensene for hva som anses normalen innenfor regelverk og instruksjoner er flyttet på, unngås rapportering av mulige HMS-avvik. Andre funn viser at det er manglende kunnskap og fokus på avvikssystemet. Ledere er ikke intervjuet, men mange respondenter sier at de savner fokus på avviksrapportering fra ledelsen. Dette kan være en indikasjon på at kunnskapen om systemet og håndteringen av HMS-avvik er mangelfull, også hos lederne. Ett av funnene var frykten flere av respondentene uttrykte, både for hva kollegaer vil gjøre hvis man rapporterer et HMS-avvik og leders håndtering.

Det er rimelig å anta at den opplevde frykten har påvirket respondentenes holdninger til å rapportere HMS-avvik. Det kan si noe om at kulturen for avvikrapportering drar i en retning mot å *ikke* rapportere alle hendelser. En slik rapporteringskultur viser at organisasjonen mister verdifull kunnskap. Dette kan med fordel forskes videre på, ved for eksempel ved å intervju flere respondenter eller de samme respondentene basert på implikasjonene av vår empiri.

Hovedfunnene i vår forskning peker mot at mulige årsaker til underrapporteringen er manglende kunnskap om arbeidsmetodikk, retningslinjer og prosedyrer og mulighetene i avvikssystemet. Avvik har blitt normalisert i en arbeidshverdag hvor tjenestepersoners ønske om effektiv tjenesteutførelse står i kontrast med krav til sikkerhet. Som et sentralt funn ble frykt for hvordan rapporterte HMS-avvik blir mottatt og konsekvenser av dem i gruppen og av ledelsen. Dette er noe Tolletaten bør ta inn over seg og undersøke nærmere.

I empirien ser vi at respondentene viser forståelse for hvorfor et effektivt avvikssystem er viktig. De viser også en holdning og et ønske om å rapportere flere HMS-avvik enn det de faktisk gjør. Her ligger det et potensiale hos organisasjonen til å utvikle og forbedre praksis. Da må organisasjonen evne å skape mer tillit til rapporteringen og håndteringen av rapporterte HMS-avvik. Slik vil den enkelte tjenesteperson kunne forstå nytten av å rapportere HMS-avvik. Lykkes Grensedisjonen og Tolletaten i dette ser vi at mulig taus kunnskap kan bli mer eksplisitt og tilgjengeliggjort for hele organisasjonen. Som igjen muliggjør organisasjonens evne til å lære, endre seg og forhindre uønskede hendelser.

Etter vårt arbeid med bacheloroppgaven og basert på egne erfaringer som tollere, ser vi at organisasjonen kunne vært tjent med å skape en større tillit til avvikssystemet, gjennom opplæring av både tjenestepersonene og deres ledere. På denne måten tror vi at flere HMS-avvik vil bli rapportert, da vår undersøkelse viser et potensiale hos tjenestepersoner for å rapportere flere HMS-avvik. Samtidig mener vi det er grunnlag for å videreutvikle hvordan organisasjonen håndterer brudd på retningslinjer, instruksjoner og prosedyrer, slik at det i større grad lykkes med at slike brudd innrapporteres. Det er ikke gitt at det er tjenestepersonene som gjør feil, men at instruksjonen må videreutvikles for å optimalisere tjenesten, mål og

resultatkrav. På denne måten kan organisasjonen redusere det opplevde dilemmaet som tjenestepersonene står imellom effektivitet og rapportering.

Referanser

Arbeidsmiljøloven (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2023-06-16-37). Lovdata. [Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. \(arbeidsmiljøloven\) - Kapittel 5. Registrerings- og meldeplikt, produsentkrav mv. - Lovdata](#)

Arbeidstilsynet. (2024) Avvik og avvikshandtering. Avvik og avvikshandtering (arbeidstilsynet.no)

Baur, J. E., Bradley, B. H., & Bonner, R. L. (2022b). Boiling frogs: Reconsidering the impact of deviance targets, severity, and frequency in teams. *Journal of Business Research*, 142, 1026–1037. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296322000479?via%3Dihub> hentet ut 08.04.2024.

Bjørklund, R. (2021) *Hvordan vi opplever, tenker og føler på jobb*. S.V. Einarsen, Ø.L. Martinsen & A. Skogstad (Red), *Organisasjon og ledelse* (s.79-80). Gyldendal Norsk Forlag AS.

Botnmark, K. M. (2017). *HMS-boka* (1. utgave) Fagbokforlaget

Hollnagel, E (u.å) ETTO-prinsippet – avveining mellom effektivitet og grundighet. Hentet 08.04.2024 fra ETTO principle (erikhollnagel.com)

Internkontrollforskriften (1996). *Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter* (FOR-2017-06-09-719). Lovdata. [Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter \(Internkontrollforskriften\) - Lovdata](#)

Ivar Asheim (1997) Hva betyr holdninger? Studier i dydsetikk. Ivar Asheim og Tano Aschehoug.

Jacobsen D.I (2022) *Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode*. (4. utgave) Cappelen Damm Akademisk

Jacobsen, D.I & Thorsvik, D. (2022). *Hvordan organisasjoner fungerer* (5. utg.). Fagbokforlaget.

Kjellén U. & Albrechtsen E. (2017). *Prevention of Accidents and Unwanted Occurrences* (2.utgave) Taylor & Francis Group LLC

Kongsvik, T. Ø., Antonsen, S., Hovden, J., Schiefloe, P. M., Albrechtsen, E. & Herrera, I. A. (2018) *Sikkerhet i arbeidslivet*. Bergen: Fagbokforlaget.

Tinmannsvik, R. K. (2008.). *Robust arbeidspraksis. Hvorfor skjer det ikke flere ulykker på sokkelen?* Tapir akademisk forlag.

Tolletaten (2022) *Tolletatens virksomhetsstrategi 2022-2030* [tolletatens-virksomhetsstrategi-2022-2030.pdf](#)

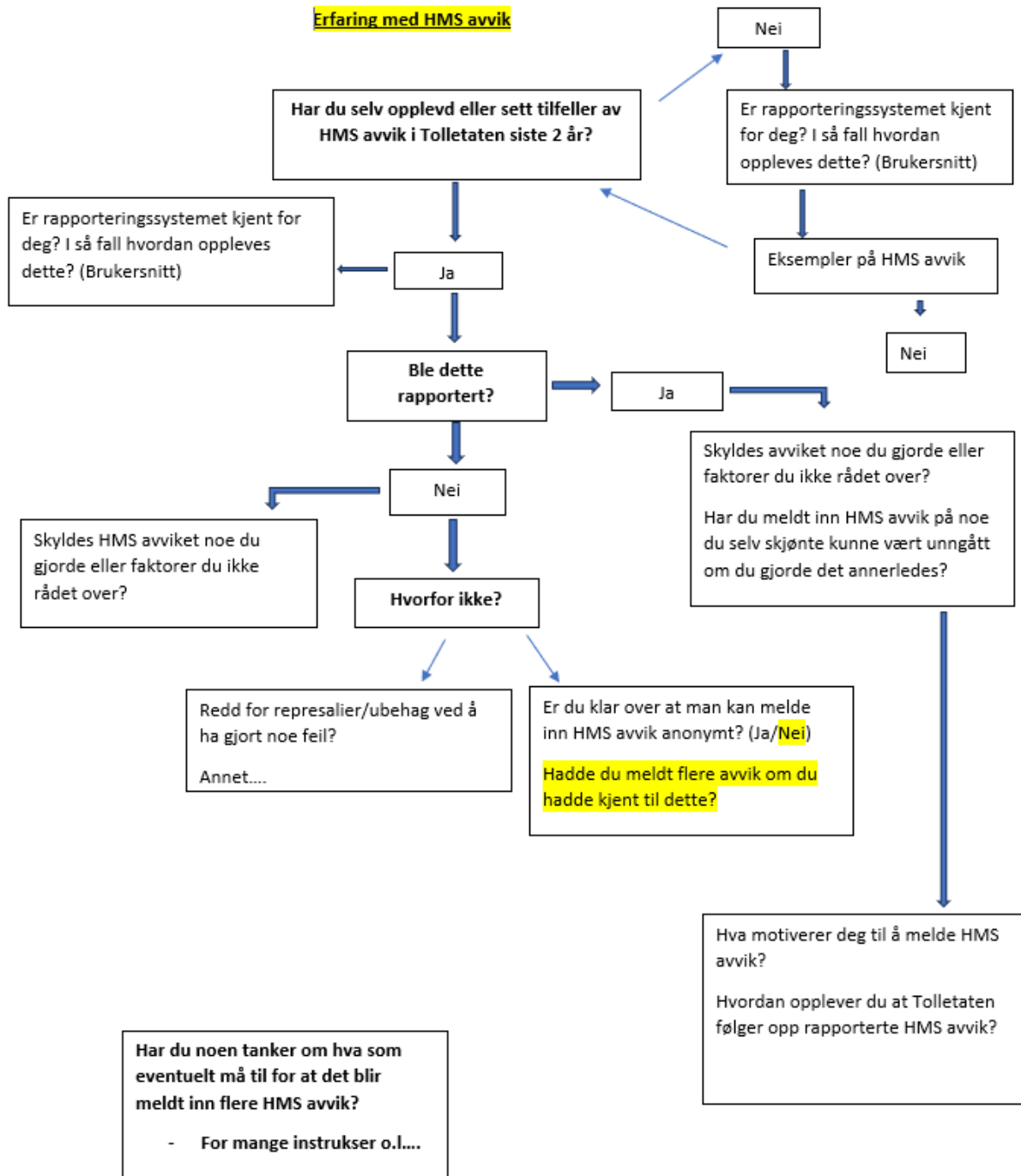
Tolletatens intranett (u.å.) *HMS avvik* hentet ut 21.mars 2024

Tolletatens intranett (u.å.) *Generell informasjon om Avvik* hentet ut 13.januar 2024,

Vaughan, D. (1996). *The Challenger Launch Decision: Risky Technology, Culture, and Deviance at NASA*. The University of Chicago Press.

Vedlegg

Intervjuguide:



Samtykkeerklæring

Informasjon til forskningsprosjektet – slettes når du har lest: Samtykke kan innhentes skriftlig (herunder elektronisk) eller muntlig. NB! Du må kunne dokumentere at du har gitt informasjon og innhentet samtykke fra de du registrerer opplysninger om. Vi anbefaler skriftlig informasjon og skriftlig samtykke som en hovedregel.

- Ved skriftlig samtykke på papir, kan du bruke malen her.

- Ved skriftlig samtykke som innhentes elektronisk, må du velge en fremgangsmåte som gjør at du kan dokumentere at du har fått samtykke fra rett person.

- Hvis konteksten tilsier at du bør gi muntlig informasjon og innhente muntlig samtykke (f.eks. ved forskning i muntlige kulturer eller blant analfabeter), anbefaler vi at du tar lydopptak av informasjon og samtykke.

Hvis foreldre/verge samtykker på vegne av barn eller andre uten samtykkekompetanse, må du tilpasse formuleringene. Husk at deltakerens navn må fremgå.

Tilpass avkryssingsboksene etter hva som er aktuelt i ditt prosjekt. Det er mulig å bruke punkter i stedet for avkryssingsbokser. Men hvis du skal behandle særskilte kategorier personopplysninger og/eller de fire siste punktene er aktuelle, anbefaler vi avkryssingsbokser pga. krav om eksplisitt samtykke.

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [sett inn tittel], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i [sett inn aktuell metode, f.eks. intervju]
- å delta i [sett inn flere metoder, f.eks. spørreskjema] – hvis aktuelt
- at [oppgi hvem] kan gi opplysninger om meg til prosjektet – hvis aktuelt
- at opplysninger om meg publiseres slik at jeg kan gjenkjennes [beskriv nærmere] – hvis aktuelt
- at mine personopplysninger lagres etter prosjektslutt, til [beskriv formål] – hvis aktuelt

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

Figurtabell

| | |
|-----------------|---|
| <i>Figur 1.</i> | <i>Viser avvikskategorier ansatte kan velge mellom i Tolletaten ved rapportering av avvik.</i> |
| <i>Figur 2.</i> | <i>Beskrivelse av hvilke kategorier man kan velge i Tolletatens avvikssystem.</i> |
| <i>Figur 3.</i> | viser arbeidsprosessen fra rapportert avvik til håndtert avvik |
| <i>Figur 4.</i> | Viser prosessen for registrering av HMS-avvik steg for steg på Tolletatens rapporteringssystem. |
| <i>Figur 5.</i> | <i>Beskriver underkategorier i HMS-avvik i Tolletatens rapporteringssystem.</i> |