



Universitetet  
i Stavanger

**AMALIE GAUDLAND JACOBSEN**  
VEILEDER: OLENA MYKOLAJIVNA KOVAL

# Hva er viktig i et samfunn for at folk ikke skal unndra varer for kontroll?

**Bacheloroppgave 2024**

**Toll, vareførsel og grensekontroll**

**Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging**

**Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet**



## **Forord**

Denne oppgaven markerer slutten av bachelorstudiet i toll, vareførsel og grensekontroll. Det har vært tre krevende, men likevel veldig lærerike år. Gjennom studieforløpet har vi vært innom mange ulike fag, noe som gjorde at valgmulighetene blant tema for bacheloroppgaven var mange. Gjennom praksisperioden falt ønsket om å kunne danne en dypere forståelse for psykologi, menneskers handlemåter og følgelig hvordan man kan påvirke folk til å handle riktig. Det har vært en utfordrende, men svært interessant prosess. Jeg sitter igjen med mange refleksjoner som jeg håper kan bidra til ettertanke og motivasjon hos andre.

Jeg ønsker å rette en stor takk til veilederen min Olena Mykolajivna Koval, for gode tips og råd, og ikke minst motiverende ord under prosessen.

Jeg vil også takke venner og familie for godt støttespill gjennom skrivingen. Hver tilbakemelding og oppmuntring har vært verdifull, og jeg har satt pris på hver og en av dem.

## **Sammendrag**

Denne oppgaven undersøker hva befolkningen mener er viktig i et samfunn for at folk ikke skal unndra varer for kontroll, og da i sammenheng med selvdetermineringsteorien av Richard Ryan og Edward Deci (Holt et al., 2019). Undersøkelsen har blitt foretatt gjennom seks anonyme kvalitative intervjuer. Oppgavens hovedfunn peker på at befolkningen verdsetter fellesskapsfølelsen som et viktig element når det kommer til gjensidig tillit og respekt i et samfunn. Det pekes videre på at etterlevelse av regler også styrkes av Tolletatens tilstedeværelse, så fremt denne tilstedeværelsen plasseres i et lys av balansert makt. Det pekes også på at kontinuerlig digitalisering gjennom kvoteappen kan effektivisere og motivere befolkning til å kunne handle riktig ved grensepassering.

# Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Teori</b> .....	<b>5</b>
2.1 Selvdetermineringsteorien.....	6
<b>3. Metode</b> .....	<b>7</b>
3.1 Metodevalg.....	7
3.2 Metodekritikk.....	8
3.3 Om undersøkelsen	
3.3.1 Strukturering.....	9
3.3.2 Utvalg av respondenter.....	10
<b>4. Analyse</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Resultater og funn</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Diskusjon</b> .....	<b>13</b>
6.1 Autonomi.....	14
6.1.1 Tollmyndighetenes tilstedeværelse.....	14
6.1.2 Synlighet ved grensepassering.....	16
6.1.3 Kvoteappen.....	17
6.2 Kompetanse.....	18
6.2.1 Tilgjengelighet og forståelse av regelverket.....	18
6.2.2 Tolletaten på sosiale medier.....	20
6.3 Tilhørighet.....	21
6.3.1 Betydningen av fellesskap.....	21
6.3.2 Betydningen av tillit.....	23
<b>7. Reliabilitet og intern/ekstern gyldighet av metoden</b> .....	<b>24</b>
<b>8. Konklusjon</b> .....	<b>25</b>
<b>Litteraturliste</b> .....	<b>27</b>

## Tabelliste

Tabell 1: Resultater/funn av undersøkelsen beskrevet i korte hovedtrekk.....	9
--	---

## 1. Innledning

Begrepet «smugling» refererer til den aktive handlingen hvor en person unnlater å deklare varer ved grensepassering (Døving & Lavik 2006). Smugling omhandler med andre ord ulovlige inn- og utførsel av varer som strider mot gjeldende regelverk i landet. Døving og Lavik (2006) trekker også et skille på hvilke aktører som utfører handlingen. Det er nemlig forskjell på profesjonelle aktører som ofte danner kriminelle gjenger i motsetning til privatpersoner som unndrar varer ment til personlig forbruk. Det er på dette punktet også elementært å skille mellom hvilke varer som blir unndratt ved grensen. Man drar blant annet skille mellom unndragelse av lovlige varer som for eksempel tobakk og alkohol, og de ulovlige varene som for eksempel narkotika (Døving & Lavik 2006). Problemstillingen for denne oppgaven skal forsøke å besvare hva som er viktig i et samfunn for at folk ikke skal unndra varer for kontroll. Dette skal sees i lys av befolkningens tanker og perspektiver rundt temaet gjennom en kvalitativ metode (Berg, 2023). Oppgaven avgrenses til å gjelde unndragelse av varer ved grensepassering som på et samfunnsmessig plan regnes som lovlige. Dette gjelder varer som alkohol, sigaretter og andre tobakksvarer.

Studiet forsøker å belyse et tema som kan gi innsikt i handlemåter, og kan videre være relevant i tilnærmingen som angår kontroll og håndhevelse blant sikkerhetsmyndigheter. Studiet er samfunnsrelevant, fordi unndragelse av varer kan medføre både økonomiske og sosiale konsekvenser både for forbrukerne selv, men også samfunnet som helhet. Dette understreker videre viktigheten av å kunne forstå den kontinuerlige prosessen av psykologiske påvirkningsfaktorer. Ved å danne en forståelse for hva befolkningen mener rundt temaet, kan man også kartlegge hvilke strategier som er best når det kommer til hvordan man kan sørge for at reglene følges, og følgelig hvordan man kan forebygge unndragelsen av varer. I denne prosessen vil det også være naturlig å studere grunnleggende psykologiske prosesser som kan forklare atferdsprosessen hos mennesker.

Randi Lavik og Runar Døving har tidligere forsøkt å forklare hvordan privatpersoner legitimerer det å unndra varer sett i lys av underliggende sosiologiske faktorer (Døving & Lavik 2006). Studiet blir forsøkt belyst gjennom å studere Festinger sin kognitive dissonans teori, og forsøker å forklare hvordan mennesker sett utifra sosiale faktorer rasjonaliserer det å unndra varer (Klein & McColl, 2019). Døving og Lavik (2006) sitt studie fokuserer på

legitimeringen alene, og studerer ikke videre hvordan man kan forhindre denne legitimeringen for å etterleve regler. Problemstillingen for denne oppgaven forsøker å dekke temaet fra en annen vinkel hvorav årsaken til unndragelse av varer springer ut fra et syn om hva som er viktig for å unngå unndragelse av varer i samfunnet generelt. Oppgaven fokuserer dermed ikke på psykologiske årsaker alene, men heller et nyansert bilde på hvordan effektiv håndhevelse av regler kan implementeres i lys av motivasjonsfaktorer fra Ryan og Deci sin selvdetermineringsteori (Ryan & Deci, 2020).

Menneskelig atferd er et komplekst fenomen, og har blitt forsøkt forklart gjennom et stort antall psykologiske teorier som strekker seg over ulike nivåer. «Theory of planned behavior» av Icek Ajzen og Kognitiv dissonans teori av Leon Festinger er blant eksemplene på innflytelsesrike teorier som har prøvd å forklare temaet (Ajzen, 1991; Klein & McColl, 2019). Denne oppgaven skal ta utgangspunkt i selvdetermineringsteorien av Edward Deci og Richard Ryan, og skal følgelig forsøke å beskrive hvordan atferd drives av indre motivasjonsfaktorer som autonomi, kompetanse og tilhørighet (Holt et al., 2019). Teorien fungerer følgelig som et nyttig verktøy i analysen, da den studerer menneskelig handling ut ifra gitte teoretiske rammeverk. Dette kan videre bidra til å identifisere psykologiske mekanismer og dens sammenhenger slik at man ut ifra dette kan danne et retningsgivende bilde på hva som vil være mest hensiktsmessig for at folk skal etterleve regler og ikke unndra varer ved grensepassering.

Oppgavens struktur starter med en grundig definering av relevant teori knyttet til forskningsprosjektet, i tillegg til en begrepsavklaring innenfor teorien. Deretter presenteres metodebruk sett i lys av dens styrker og svakheter ved gjennomføringen av studiet. Forskningsprosjektets funn analyseres og presenteres ut ifra den systematiske tilnærmingen som springer ut av den deduktive innholdsanalysen (Jacobsen, 2022). Oppgaven skal i denne rekkefølgen forsøke å besvare problemstillingen gjennom en analyse av kvalitative intervjuer sett i sammenheng med Ryan og Deci sin selvdetermineringsteori (Ryan & Deci, 2020).

## **2. Teori**

## 2.1 Selvdetermineringsteorien

Selvdetermineringsteorien er en behovsteori som ble utformet av Richard Ryan og Edward Deci (Holt et al., 2019). Teorien forsøker å forklare atferd i form av at mennesket har ulike behov som må oppfylles. Teorien kan av den grunn ikke forklare spesifikk atferd, men kan heller brukes til å danne en forståelse for menneskets behov og hvordan man handler ut ifra disse (Holt, et al., 2019). Det grunnleggende er at mennesket gjennom selvbestemmelse, evner å ta egne valg i livet og samtidig føle på kontroll. Selvdetermineringsteorien er dermed relevant for oppgaven, fordi den kan forsøke å forklare hvordan motivasjon oppstår i kontekst av regelverk og unndragelse. Dette settes i lys av befolkningens tanker og perspektiver rundt problemstillingen.

Ryan og Deci bygde selvdetermineringsteorien på at mennesket har en ytre og en indre motivasjon (Holt, et al. 2019). Den indre motivasjonen blir beskrevet som en naturlig motivasjon, fordi den stammer fra menneskets psykologiske behov for autonomi, kompetanse og tilhørighet. Den ytre motivasjonen baserer seg derimot på eksterne påvirkningsfaktorer som for eksempel økonomi, stressnivå og anerkjennelse. Ryan og Deci fokuserte i større grad på den indre motivasjonen, fordi de mente at mennesker hovedsaklig handler ut ifra de fundamentale drivkraftene (Ryan & Deci, 2020). De vektla at selvbestemmelse er en prosess hvor eksterne faktorer som ytre stimuli gradvis blir til interne faktorer som motivasjon, og at psykologisk velvære først er til stede når denne prosessen er oppfylt (Deci et al., 1994). Denne oppgaven skal av den grunn ta utgangspunkt i den indre motivasjonen og dens prinsipper. Ved å identifisere hvilke faktorer som svekker eller styrker den indre motivasjonen, kan man kartlegge hva som er viktig for at folk ikke skal unndra varer for kontroll. Sammen kan en slik analyse danne et bilde på hvordan motivasjon kan påvirke atferd knyttet til overholdelse av regler.

Det første behovet som stiller seg sentralt innenfor denne teorien er følelsen av autonomi. Autonomiperspektivet handler om at mennesker bærer eierskap og kontroll over sine egne handlinger, og at de i utelukkende grad ikke påvirkes av eksterne faktorer (Holt, et al. 2019). Dette behovet går i stor grad ut på at individets autonomi først styrkes når personen er en del av et støttende miljø (Deci et al., 1994). Et annet behov innenfor teorien er kompetanse. Dette går ut på at et individ skal føle seg kompetent og kunne oppleve mestringsfølelse i

aktivitetene sine (Ryan & Deci, 2020). Kompetansebehovet demonstrerer ønsket om å kunne håndtere utfordringer og hindringer i livet. Det siste behovet innenfor teorien er tilhørighet. Dette behovet handler om at mennesket naturlig ønsker tilhørighet og annerkjennelse fra andre (Holt et al., 2019). Tilhørighet handler om å være del av en større sammenheng og til dels et sosialt bilde hvor man kan danne meningsfulle relasjoner og sosiale bånd.

De tre psykologiske behovene er ifølge Ryan og Deci (2020) grunnleggende for menneskets trivsel og motivasjon, og danner følgelig grunnlaget for en balansert dynamikk innenfor individets psykologiske miljø. Ryan og Deci (2020) hevder at en svekkelse av disse behovene potensielt kan være skadelig for motivasjonen til enkeltindividet, og at dette kan gjenspeile seg i personens atferd. Det er derfor elementært at behovene aktivt søkes oppnådd da de antas å være avgjørende for en konstruktiv og akseptabel tilnærming til ulike livsområder (Ryan & Deci, 2000). Oppgavens problemstilling skal besvare hva befolkningen mener er viktig for at folk ikke skal unndra varer for kontroll. I det neste kapittelet skal det gjøres rede for hvilken metode som er brukt for undersøkelsen, dens strukturering og refleksjoner rundt eventuelle svakheter.

### **3. Metode**

#### **3.1 Metodevalg**

I denne delen av oppgaven skal det redegjøres for metodebruk og hvilken tilnærming som har blitt brukt for å besvare problemstillingen. Det har for denne oppgaven blitt brukt en kvalitativ tilnærming hvor hovedfokus har vært å samle inn primærdata gjennom åpne og individuelle intervjuer (Jacobsen, 2022). Årsaken til valg av denne metoden baserer seg på at temaet for oppgaven ikke er godt dokumentert i annen empiri, selv om temaet er forankret i pågående diskurs (Døving & Lavik, 2006). Det var i tillegg et ønske om å utdype, noe som alene hadde vært utfordrende gjennom andre metoder, som for eksempel spørreundersøkelse. Det blir brukt et beskrivende design for å kunne besvare problemstillingen. Det har derfor vært et interessant element å kunne samle denne informasjonen fra publikum generelt. Kvalitative metoder har gjennom historien også vist seg å være et nyttig verktøy ved analyser av problemstillinger som vedrører psykologi (Berg, 2023). Dette for å sikre en tilstrekkelig forståelse av et ellers bredt fagfelt. Det er likevel viktig å bemerke at det finnes styrker og

svakheter ved denne metoden, og at det derfor er viktig å ta hensyn til disse under gjennomførelsen av prosjektet.

I og med at problemstillingen søker å danne en forståelse for menneskers handlinger, har det vært elementært å kunne samle inn data om spesifikke holdninger, erfaringer og opplevelser som til slutt kan måles opp mot en felles forståelse for det psykologiske påvirknings-elementet i mennesket. Oppgaven retter seg inn mot et intensivt opplegg, som betyr at det dannes en grundigere forståelse for problemstillingen (Jacobsen, 2022). Det har gjennom intervjurundene vært mulig å studere mange nyanser, fordi det bare har vært et begrenset antall enheter som har deltatt. Dette er en fordel, fordi det har gitt muligheten til å danne en dypere forståelse for temaet, i tillegg til at det har gitt intervjuobjektene anledning til å bygge videre på respondentenes svar ved å stille oppfølgingsspørsmål (Tracy, 2010). Dette styrker også intervjuets gyldighet. På denne måten har det også vært mulig å oppklare eventuelle misforståelse som har dukket opp underveis. Dette bidrar til oppklaring i begrepsforståelse og utbrodering av eventuelle tanker og innspill.

Det dannes også en virkelighetsnær forståelse da man kommuniserer direkte med objektet og den konteksten som personen er en del av. Det innebærer at intervjuobjektet kjenner på at temaet er relevant for den gjeldende konteksten (Jacobsen, 2022). Dette kan eksempelvis baseres på erfaringer eller observasjoner, i stedet for den teoretiske tilnærmingen alene. Dette kan med andre ord danne grunnlag for deres tanker rundt hva som er viktige verdier i et samfunn. Dette kan igjen få fram hva som er viktig for at folk skal motiveres til å overholde regler.

### **3.2 Metodekritikk**

Det er på dette området også viktig å bemerke at den kvalitative metoden ikke kommer uten svakheter. Det kan for eksempel tenkes at det å foreta intervjuer blant annet innebærer en viss risiko for at respondentene gir svar basert på antatte forventninger av den som intervjuer, noe som kan svekke undersøkelsens reliabilitet. Berg (2023) påpeker også at en svakhet innenfor det kvalitative designet hviler på hvorvidt systematiseringen av intervjuet er utført tilstrekkelig eller ikke. En neglesjon av dette kan medføre en ufokusert undersøkelse hvor



hverken spørsmål eller svar kan analyseres på en tilfredsstillende måte. For å opprettholde forskningskvaliteten har det dermed vært vesentlig å sørge for at spørsmålene i intervjuet legger til rette for at svarene kan analyseres i lys av psykologien. Utarbeidelsen av intervjuet skal bli forsøkt belyst senere i oppgaven.

Det har i undersøkelsen også vært viktig å stille respondentene spørsmål som ikke fremstår som truende eller ubehagelige. Dette er for å sikre riktig grunnlag for personvern, men også for at respondentenes skal kunne svare så ærlig som mulig (Jacobsen, 2022). Dette er et annet element som kan stille seg som en potensiell svakhet ved metoden, og som det følgelig også har vært viktig å ta hensyn til. Det er også viktig å bemerke at undersøkelsen bearbeides med et generelt og nøytralt syn som kun skal analyseres i lys av respondentenes meninger rundt de ulike emnene, og ikke personlige erfaringer som angår ulovlige temaer. Dette forskningsprosjektet behandler ikke personopplysninger, og skal følgelig ikke meldes inn til Sikt. Gjennom intervjurundene har respondentenes svar blitt dokumentert gjennom skriftlige notater for å sørge for konfidensialitet. Det innebærer at det gjennom oppgaven ikke gjøres noen form for lydopptak. Dette har bidratt til å bevare tryggheten til respondentene. En gjennomgang av undersøkelsens reliabilitet sett i lys av intern og ekstern gyldighet skal presenteres avslutningsvis i oppgaven.

### **3.3 Om undersøkelsen**

#### **3.3.1 Strukturering**

Det har i løpet av forskningsprosjektet blitt brukt åpne intervjuer. Intervjuene har vært delvis strukturerte, noe som betyr at undersøkelsen har basert seg på noen forhåndsspreparerte spørsmål (Denny & Weckesser, 2022). En slik systematisering har vært nødvendig for å unngå risikoen for at intervjuet blir for komplekst og ufokusert slik Berg (2023) presiserer. På denne måten har det vært mulig å besvare spørsmål innenfor flere ulike temaer som kan knyttes opp mot den psykologiske teorien som er presentert i oppgaven. Det ga likevel en unik mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål for å konkretisere spesifikke tanker eller meninger som respondentenes hadde gjort seg. Dette ble aktuelt for alle respondentene i

undersøkelsen. Det viste seg også å være nyttig for personen selv da det flere ganger ledet til nye temaer som respondentene ville prate om, og som ikke var forhåndspreparert. Det prestrukturerte innebærer med andre ord en delvis forhåndspreparert intervjuguide som besvarer ulike temaer med mulighet for åpne svar (Denny & Weckesser, 2022).

### **3.3.2 Utvalg av respondenter**

Det er flere elementer som er viktig å ta hensyn til ved utvelgelsen av intervjuobjekter. Utvalget av respondenter i denne oppgaven har basert seg på valg av personer som har kjennskap til det å reise og passere grenseoverganger. Utvalgets kriterium bygger på respondentenes opplevelser. Det har totalt i oppgaven blitt utført intervjuer med seks ulike personer for at det skulle være mulig å danne en tilstrekkelig forståelse for temaet, og for å kunne koble meningene opp mot de ulike psykologiske teoriene. Intervjuene har blitt utført i respondentens egne hjem etter eget ønske og på tidspunkt som passet hver enkelt best. Intervjuene har med andre ord blitt foretatt under en naturlig kontekst. Aldersgruppen strekker seg mellom aldre fra 20-30, 50-60 og 60-70. Alle respondentene har skrevet under på et samtykkeskjema før intervjuene startet.

## **4. Analyse**

Intervjuene ble som nevnt tidligere utført uten noen form for lydopptak, noe som betyr at det under intervjuene ble tatt notater fortløpende. Med risiko for uoversiktlige og uklare notater, ble notatene skrevet om etter at intervjuet var slutt. I dette innebærer det å sørge for at notatene ikke inneholder noen form for personopplysninger, i tillegg til å gjøre setningene lesbare og oversiktlige. Det er likevel viktig å notere risikoen for at innholdet av intervjuene kan miste betydning dersom man endrer for mye. Det har av den grunn bare vært fokus på å plassere notatene i kategorier, i tillegg til å oversette dialektpregede ord til bokmål. Respondentens svar har derfor ikke mistet betydning, da ordene formelt sett bare har blitt oversatt og ikke endret på.

Det har for denne oppgaven også blitt foretatt en deduktiv innholdsanalyse. Dette er fordi intervjuene bygger på en semi-strukturert intervjuguide som består av et sett med kategorier som søker å forklare hva befolkningen mener om ulike temaer som kan knyttes sammen med behovene innenfor selvdetermineringsteorien (Holt et al., 2019). Formålet med denne analysen er å kunne systematisere og kategorisere hvilke mønstre som finnes i det datamaterialet som er samlet inn gjennom intervjuene. Jacobsen (2022) presiserer at metoden egner seg bra til å bekrefte eller avkrefte tidligere forskning. Problemstillingen for denne oppgaven baserer seg som nevnt innledningsvis på hva som er viktig i et samfunn for at folk ikke skal unndra varer for kontroll, og da spesifikt de lovlige varene som alkohol og sigaretter. Dette er et tema som er forankret i tidligere forskning, men da på bakgrunn av andre psykologiske teorier, slik som Døving og Lavik (2006) sin undersøkelse. Analysen vil dermed bære preg av en eksplorerende tilnærming (Jacobsen, 2022). Undersøkelsen er som tidligere nevnt et intensivt opplegg, og stiller som tidligere nevnt også høyt på presisjon. Denne typen egner seg bra for den teoretiske generaliseringen. Den teoretiske generaliseringen går følgelig ut på at resultatene fra undersøkelsen kan danne en dypere forståelse for den spesifikke konteksten.

For å kunne analysere dataene har det vært nødvendig å plassere datamateriale i et sett med kategorier (Maguire & Delahunt, 2017). I og med at forskningsprosjektet baserer seg på en semi-strukturert tilnærming, ble disse kategoriene delvis dannet i intervjuguiden. Disse kategoriene er utledet basert på problemstillingen, og den teorien den skal analyseres i lys av. På bakgrunn av at intervjuene har vært åpne, har oppfølgingsspørsmål og elaborering fra respondentene også ledet til nye kategorier som kan plasseres i analysen. Gjennom intervjuprosessen ble det også tydelig at noen svar utpekte seg mer enn andre, altså at flere av respondenten hadde like ideer og tanker om de ulike temaene. Likevel var det også flere unike forslag som skilte seg ut. Det har i løpet av prosessen vært både viktig og interessant å se hvor likhetene og forskjellene rundt temaene ligger. Dette bidrar også til å danne en teoretisk forståelse med overføringsverdi innenfor temaet.

## **5. Resultater og funn**

Forskningsprosjektet resultater og funn oppsummeres i korte hovedtrekk nedenfor gjennom Jacobsen (2022) sin veiledning for deduktive analyser. Tabellen demonstrerer selvdetermineringsteoriens hovedkategorier fra venstre kolonne av tabellen. De midterste kolonnene er en presisering av subkategorier som har blitt undersøkt i løpet av intervjurundene. Dette er mer spesifikke kategoriseringer innenfor de ulike hovedtemaene. Kolonnene til høyre demonstrer respondentenes svar i korte hovedtrekk. Dette gjenspeiler både konkrete funn som har vist seg å være gjentakende blant respondentene, men også de funnene som har skilt seg ut.

*Tabell 1: Resultater/funn av undersøkelsen beskrevet i korte hovedtrekk.*

<b>Hovedkategorier</b>	<b>Subkategorier</b>	<b>Funn</b>
Autonomi	Tilstedeværelse	Likheter: Nyttig virkemiddel med avskrekkende effekt. Trygghet i stor grad.  Ulikheter: Uenighet rundt hvor i samfunnet Tolletaten bør synliggjør seg. Flertallet mente på grensen.  2/6 respondenter ser Tolletaten ved grensen stort sett hver gang. De resterende ser dem av og til.
	Kvoteappen	3/6 respondenter var kjent med kvoteappen.  3/6 mente appen kunne erstatte fysisk fortolling langsiktig.  Bred enighet blant alle om at appen er et effektiviseringsvirkemiddel.
Kompetanse	Tilgjengelighet	5/6 mente at regelverket er lett tilgjengelig

	Forståelse av regelverk	4/6 mente regelverket kunne være forvirrende. Digitalisering som bidragsyter.
	Tolletaten på sosiale medier	Ingen av respondentene hadde sett Tolletaten på sosiale medier.
Tilhørighet	Fellesskap	Enighet blant alle at fellesskap er viktig for at et samfunn skal fungere.
	Tillit	Enighet blant alle om at gjensidig tillit er viktig  2/6 respondenter pekte på tillit som potensial for maktmisbruk.

## 6. Diskusjon

Denne delen skal ta for seg de ulike funnen som ble presentert i analysedelen og skal følgelig tolkes og forklares i lys av selvdetermineringsteorien. Datainnsamlingen gir verdifull informasjon som bidrar til forståelsen av både befolkningens tanker rundt temaet, men også selve årsakene og den kompleksiteten som danner grunnlaget for hvorfor mennesker handler som de gjør (Jacobsen, 2022). På bakgrunn av at selvdetermineringsteorien baserer seg på tre ulike hovedfaktorer, skal denne delen systematisk ta for seg hver av faktorene individuelt. En slik tilnærming sørger for en helhetlig redegjørelse for hvordan studiets resultater kan anvendes i praksis. Det skal i denne delen likevel også vurderes hvor pålitelige svarene som ble gitt er, og følgelig om disse egner seg til å kunne generaliseres videre til andre sammenhenger. Dette er vesentlig for å kunne identifisere eventuelle begrensninger ved studiet, og følgelig hvordan dette kan påvirke resultatene.

## 6.1 Autonomi

### 6.1.1 Tollmyndighetenes tilstedeværelse

Den første faktoren som kan vurderes innenfor selvdetermineringsteorien er følelsen av autonomi. Dette handler som tidligere nevnt om individets følelse og oppfatningen av frihet, og det at man ikke skal føle seg kontrollert av eksterne elementer (Ryan & Deci, 2020). Det var med andre ord her relevant å undersøke respondentenes opplevelse av valg og kontroll relatert til tollmyndighetene. I løpet av intervjurundene ble det herunder gjort rede for respondentenes syn på Tolletatens tilstedeværelse i samfunnet, og om denne formen for myndighet er å anse som viktig. Ved tilstedeværelse i denne sammenheng menes det til hvilken grad av synlighet Tolletaten utgjør i bestemte geografiske områder eller andre deler av samfunnet generelt. Dette kan omfatte patruljering, inspeksjoner og bruken av teknologi som midler for håndhevelse av regler. Ved å danne et bilde på hvordan befolkningen stiller seg til tematikken rundt tilstedeværelse og synlighet fra myndighetenes side, kan man danne en oppfatning av hvilke holdninger, ønsker eller eventuelle bekymringer som knytter seg til denne delen av grensekontrollen.

Det som skilte seg ut rundt denne problemstillingen i forhold til andre problemstillinger som ble diskutert, var at det var bred enighet hos alle om at tilstedeværelse utelukkende var viktig. Det var likevel delte meninger hos respondentene når det ble diskutert i hvor stor grad denne tilstedeværelsen burde ta form. Noen av respondentene vektla Tolletatens tilstedeværelse som et nødvendig virkemiddel i bekjempelsen mot unndragelse av varer, slik tabell 1 også demonstrerer. Dette ble begrunnet med at respondentene opplevde en økt form for trygghet. «Jeg tenker at tilstedeværelse er viktig, fordi folk både bør vite og se at det er noen tilstede som håndhever loven og passer på at alt går riktig for seg» (Respondent 1). Sitatet demonstrerer at tilstedeværelsen kan fungere som et avskrekkende element samtidig som det danner en følelse av økt sikkerhet. Dette indikerer følgende at en svekkelse av tollmyndighetenes tilstedeværelse kan medføre at risikoen for unndragelse av varer øker.

Likevel var det noen av respondentene som fremmet at det bør foreligge en tydelig balansegang selv om det er et nødvendig tiltak. «Det kan bli for mye av det gode hvis tilstedeværelsen også viser seg andre steder i samfunnet. Men det kan jo bli for lite også, så det er viktig at finnes en balansegang» (Respondent 3). Ved betydningen av «andre steder i

samfunnet» ble det henvist til steder som ikke har noe med grensen å gjøre. Her understreker respondenten at overdreven tilstedeværelse kan oppleves som problematisk for tilfeller hvor tilstedeværelsen er synlig på andre steder enn ved grensen. Likevel understrekes viktigheten av at man som samfunn vet at myndighetene er til stede. Denne balansegangen har også vist seg hos andre respondenter, men da også rundt det å ha tillit til hverandre. Dette er også et element som henger sammen med behovet om tilhørighet, og skal følgelig drøftes senere. En av respondentene sier for eksempel følgende utsagn.

Tilstedeværelsen kan selvfølgelig bli for mye, men jeg føler likevel ikke det er for mye den dag idag. Men det er jo så klart kontroller som vi gjerne ikke ser også. Dette bygger jo også på den tilliten man har til hverandre, fordi man skal kunne stole på at man blir passet på til riktig grad, og ikke overvåket (Respondent 4).

Denne respondenten peker på tillit som en overveiende faktor for til hvilken grad man kan anse tilstedeværelse som et effektivt middel i bekjempelsen mot unndragelseslovbrudd. Her vektlegges også det faktum at man som enkeltindivider ikke skal føle seg overvåket, noe som også kan medføre en svekkelse av autonomibehovet, noe Ryan og Deci (2020) også forklarer. Man er her avhengig av opplevelser som ikke undergraver individets verdier. Konsekvenser av dette kan være en oppførsel preget av motstand som følger av en opplevd følelse av inngrep i personlig frihet. En annen respondent mente likevel at tilstedeværelsen også kunne dra nytte andre steder i samfunnet, og ikke bare på grensen generelt. Det ble her lagt vekt på forebyggende arbeid alene som en form for tilstedeværelse. Dette inkluderer elementer som informasjonskampanjer gjennom foredrag både i skole- og jobberelatert sammenheng.

En av respondentene sier at «Deltakelse i samfunnet ved å besøke skoler, arbeidsplasser og konferanser er jeg tilhenger av. Dette angår da det å holde foredrag om opplysninger som kan forebygge. Jeg mener at det å prate om opplysninger er et effektivt virkemiddel i forebyggelsesprosessen» (Respondent 5). Her understrekes det at aktiv deltakelse gjennom ulike arenaer kan være et nyttig virkemiddel for å kunne nå ut til flere målgrupper, samtidig som at det kan danne grunnlag for diskusjon og spørsmål. Respondentens svar indikerer at en personlig involvering kan skape engasjement som kan øke bevissthet og kunnskap blant befolkningen. Dette er også et element som støtter behovet om kompetanse som skal drøftes senere i oppgaven.

### 6.1.2 Synlighet ved grensepassering

En videre utbrodering var å finne ut av til hvilken grad Tolletaten sin synlighet var lagt merke til ved hver grensepassering. På dette punktet sier to av seks respondenter at de ser Tolletaten nesten hver gang de reiser, mens de resterende respondentene påpeker at de ser dem av og til, og ikke så ofte. Dette demonstreres også under «tilstedeværelse» i tabell 1. Her kan det tas i betraktning at mengden reiser hver av respondenten utfører vil variere, og at det derfor ikke finnes et eksakt tall som kan sammenlignes på hvorvidt denne tilstedeværelsen stemmer sett i forhold til antall reiser. Informasjonen som er gitt vil av den grunn fungere som et veilende svar. Noen av respondentene opplevde for eksempel at det var økt synlighet på båt i motsetning til på flyplass, mens andre opplevde det motsatte. Her er det derfor naturlig å anta at reisemønsteret vil være annerledes for alle respondentene, og at noen gjerne reiser oftere på båt enn ved fly og motsatt. Det viktigste elementet å poengtere er selve observasjonen av tollere ved grenseovergangene generelt. Dersom man ser tilstedeværelse i lys av selvdetermineringsteorien, er det viktig å reflektere rundt hvilken rolle dette spiller for samfunnets sikkerhet og orden.

Tolletaten er først og fremst en samfunnsbeskyttende etat som har som formål å beskytte landegrensen og nasjonale interesser (Døving & Lavik 2006). Tilstedeværelse ved grensen kan basert på respondentenes svar fungere som et avskrekkende middel samtidig som det kan gi en følelse av opplevd trygghet. På den ene siden kan hyppig tilstedeværelse på grensen danne et bilde om at grensen kontrolleres ved hver reise, og at det følgelig kan lede til preventive tiltak. På den andre siden kan det likevel tenkes at det er en balansegang å opprettholde tryggheten uten å føle seg overvåket for å styrke behovet for autonomi.

Følelsen av en større autoritær overvåkelse har også vist seg å fremme negative konsekvenser for andre tilfeller i samfunnet. Det ble i 2009 dannet en studie hvor formålet var å teste hvilken effekt sportstrenere sin kontrollerende treningsstil hadde å si for idrettsutøvernes autonomi (Blanchard et al., 2009). Det ble her konkludert med at idrettsutøverne ble påvirket i negativ grad, og at følelsen av fri vilje ikke var tilstede. Det ble blant annet lagt vekt på at tvang og direkte tiltale svekker autonomien i større grad enn for tilfeller hvor treneren gir rom for egne valg innenfor visse grenser. Dette demonstrerer at mennesker i autoritære posisjoner ikke skal påtvinge handling hos andre gjennom tvangsmidler (Bartholomew et al., 2011).



Følelsen av autonomi svekkes med andre ord i større grad når sosiale faktorer bidrar til å undergrave den. Studiet kan generaliseres til andre tilfeller hvor autoritet spiller en rolle, slik som i dette forskningsprosjektet. Dersom befolkningen føler seg krenket i forhold til perspektivet rundt tillit, kan man også trekke konklusjoner om at befolkningen føler på en mindre grad av fri vilje.

Slik det demonstreres i avsnittet om «resultater og funn» var det ord som «trygghet» og «avskrekkende effekt» som gikk igjen blant respondentenes svar. Det ble samlet sett gjennom intervjuene påpekt at det er viktig å skille mellom hvilken type tilstedeværelse som blir brukt, nettopp for å opprettholde balansen slik det tidligere også ble nevnt. «Det er forskjell på den tilstedeværelsen som foregår på fysiske kontrollpunkt og den sosiale og gjerne inkluderende tilstedeværelsen i samfunnet» (respondent 1). Dersom tilstedeværelsen for eksempel alene fremmer seg gjennom teknologisk overvåking og streng grensekontroll kan dette oppleves som autoritært i større grad. Respondenten antyder likevel at sosial tilstedeværelse kan være positivt, fordi den fremmer et nyansert og positivt bilde av etaten. Dette er også elementer som taler for økt følelse av autonomi, fordi en slik tilstedeværelse motiverer og oppfordrer i stedet for skrekk og tvang.

### **6.1.3 Kvoteappen**

Det ble under intervjuene også spurt om respondentene var kjent med Tolletaten sin kvoteapp. På dette spørsmålet svarte halvparten av respondentene at de var kjent med appen, mens de resterende ikke hadde hørt om den. Et interessant funn her var at alle respondentene som ikke var kjent med appen fra før, ble overrasket når appens funksjon og formål ble presentert.

Appen har jeg aldri hørt om, men det høres jo ut som et nyttig virkemiddel som kan effektivisere prosessen. I og med at jeg aldri har hørt om den, er det nok andre i samme båt. Den burde blitt markedsført bedre (respondent 6).

Av de respondentene som var kjent med appen fra før, så mente alle at kvoteappen har blitt et viktig tiltak i samfunnet for at folk skal oppfordres til å deklare varene sine. Det var likevel sprikende svar ved spørsmål om respondentene trodde at appen hadde potensial til å erstatte

fysisk fortolling. Tre av respondentene mente at det på langsiktig basis kunne erstatte fysisk fortolling av alkohol og sigaretter, men at dette måtte gjøres ved et generasjonsskifte. «Jeg tror det er en overgang som kan ta tid på grunn av den eldre generasjonen. Men det forenkler jo prosessen, så jeg tror folk kan motiveres til å gjøre rett» (respondent 6). Effektiviseringen støtter jo også behovet for autonomi, fordi folk kjenner på fleksibel valgfrihet når det kommer til fortolling. På den andre siden mente respondentene som var motstandere mot dette at det alltid vil foreligge et behov for den fysiske fortollingen også. «Jeg mener at kvoteappen kan effektivisere fortollingen, fordi jeg mener at mange kan bruke den. Men jeg tror ikke den kan erstatte den fysiske fortollingen noen gang, da det alltid vil være noen som ikke forstår seg på det» (respondent 2).

Innspillene rundt kvoteappen støtter alle behovet om autonomi, fordi kvoteappen gir valgfrihet til brukeren om å velge den løsningen som fungerer best for dem. Dette forutsetter likevel at innholdet er tydelig og lett å forstå for den som skal bruke det. Blanchard (2019) beskriver at optimal psykologisk velvære oppstår når et individ føler ansvarlighet ovenfor sin egen handling, og at handlingen bygger på fri vilje. Kvoteappen er ifølge Tolletaten sin egen informasjonsside et hjelpemiddel som kan forenkle fortollingsprosessen for forbrukere, men har også til hensikt å hjelpe forbrukeren med å sjekke om varene i det hele tatt trenger å fortolles (Tolletaten, 2024). Dette er dermed en digitalisert prosess som gir adgang til å fortolle hvor enn man befinner seg. En slik frihet bidrar til at man kan handle innenfor autonome rammer, noe som også kan bidra til å redusere usikkerhet som en del av menneskelig atferd. En oversiktlig, effektiv og enkel applikasjon kan dermed bidra til motivasjonen om å etterleve regler, og følgelig styrke det naturlige autonomibehovet hos mennesket.

## **6.2 Kompetanse**

### **6.2.1 Tilgjengelighet og forståelse av regelverket**

Et annet behov som stiller seg sentralt innenfor selvdetermineringsteorien er behovet om kompetanse. Tollregelverket er selve rettskilden på alt som har å gjøre med inn- og utførsel av varer i landet, og danner følgelig grunnlaget for hvordan innbyggerne skal opptre i samfunnet når det angår inn- og utførsel av varer (Finansdepartementet, 2023). For å kunne redegjøre for hva befolkningen synes er viktig i et samfunn for at folk ikke skal unndra varer,

kan det være interessant å studere befolkningens oppfatning av regelverket. Mer spesifikt vil det være relevant å redegjøre for hvordan respondentene opplever at tilgjengeligheten av regelverket er, og hvor lett informasjonen rundt regelverket er å forstå.

Det å inneha kompetanse går ifølge Ryan og Deci (2020) ut på at et individ kan ha ferdigheter og kunnskaper som danner grunnlaget for å kunne takle utfordringer på en tilfredsstillende måte. I løpet av intervjuene ble det innledningsvis spurt om til hvilken grad respondentene oppfattet tollregelverket som lett tilgjengelig og om det er lett å forstå. Her svarte alle respondentene at de oppfattet regelverket som tilgjengelig. «Tolletaten har app og nettside som er lett tilgjengelig. Jeg liker spesielt informasjonsplakatene som henger på taxfree. Det gjør det raskt og enkelt å handle» (respondent 1). Informasjonsplakatene som henger ved grenseoverganger var et element som ble nevnt av halvparten av respondentene, noe som kan tyde på at dette er et virkemiddel som bidrar til forståelsen av regelverket. Likevel mente fire av respondentene at regelverket til tider kunne skape forvirring. Her ble elementer som regelverskendringer og digitalisering nevnt. «Jeg oppfatter at regelverket er lett å forstå, men jeg ser utfordringer rundt at alt er så digitalisert. Man skal jo ta hensyn til hele befolkningen» (respondent 2).

Det kan tenkes at følelsen av motivasjon først oppstår når en person innehar kunnskap om det spesifikke temaet. Et eksempel kan være at et individ motiveres til å handle ut fra den kunnskapen personen allerede sitter på. Dette er også et element som styrker den indre motivasjonen i et menneske, fordi man kan oppleve følelsen av selvkontroll over egne handlinger (Ryan & Deci, 2020). Det er på dette området også viktig å redegjøre for uvissheten rundt temaet. Uvisshet er en indirekte faktor som kan lede til ytelse av lavere kvalitet, fordi det kan gi en følelse av maktesløshet (Bartholomew, 2011). Man kan med andre ord si at det er en indirekte faktor, og ikke en direkte påvirkningsfaktor man nødvendigvis er klar over. Flere av respondentene har tydeliggjort at regelverket bør eksponeres i større grad enn det gjøres nå, og da gjerne gjennom kreative metoder som kan engasjere befolkningen. Man kan altså også se det fra motsatt side gjennom svekket kompetanse. Dette kan resultere i redusert motivasjon til å handle riktig, og kan også medføre manglende motivasjon og villighet til å styrke den personlige utviklingen.

## 6.2.2 Tolletaten på sosiale medier

Et annet element som var interessant å kartlegge i denne prosessen, var hvorvidt respondenten hadde sett Tolletaten på sosiale medier. På dette spørsmålet var det ingen av respondentene som kunne svare ja på. To av respondentene påpekte derimot at det kunne være en idé for Tolletaten å rette informasjonsformidling mot den yngre generasjonen gjennom sosiale medier, da dette kan bidra som et forebyggende tiltak i tillegg til å opplyse om konsekvenser.

Politiet når jo for eksempel ut til unge ved å drive forebyggende arbeid på en humoristisk måte, så akkurat det kunne jo vært aktuelt for Tolletaten også. Det hadde nok engasjert, men det kommer selvsagt helt ann på hvordan man gjør det. Man kan jo risikere motsatt effekt (respondent 2).

I Justis- og beredskapsdepartementet sin handlingsplan for politiet i 2025 vektlegges forebyggingshensyn som økt tilstedeværelse og aktiv deltakelse i samfunnet som viktige elementer som kan bekjempe kriminalitet (Justis- og beredskapsdepartementet, 2023). Man kan her trekke linjer mellom respondentenes uttalelser og det som er presentert i handlingsplanen opp mot Tolletatens aktivitet i samfunnet. Tolletaten er på lik linje med politiet en offentlig etat som bekjemper kriminalitet. Det kan derfor tenkes at forebyggende arbeid som når ut i samfunnet i større grad, som for eksempel på sosiale medier kan øke kunnskapen hos befolkningen på en engasjerende måte. Denne typen synliggjøring poengteres også hos en annen respondent. «Eksposering påvirker etter min mening mennesket i stor grad. Det kan derfor være en idé å synliggjør regelverket på en litt mer hverdagslig måte, som for eksempel gjennom sosiale medier» (respondent 1).

Det kan med andre ord også dras linjer mot det forebyggende arbeidet som en måte man kan få befolkningen til å forstå regelverket bedre på. Sett ut ifra selvdetermineringsteorien, kan det tenkes at tidlig intervensjon kan påvirke holdninger og atferd blant de yngre slik at motivasjonen til å etterleve regler kan økes. Dette kan danne vekstmiljø av kulturer som innehar positive og inkluderende verdier, noe som også kan knyttes sammen med behovet om tilhørighet som skal drøftes nedenfor (Ryan og Deci 2020). Det å gjøre regelverket lett forståelig gjennom metoder som foredrag og formidling i applikasjoner kan bidra til større kompetanse, og følgelig motivere til å gjøre rett ved fortolling. Det er med andre ord

elementer som tyder på at det ved å styrke et manglende kunnskapsbehov, lar seg gjøre å dyrke de nødvendige ferdighetene som trengs for å handle autonomt. Dette kan tenkes å gjelde for alle aldersgrupper i samfunnet, og er igjen noe som kan bidra til økt kompetanse hos flere grupper i befolkningen.

## **6.3 Tilhørighet**

### **6.3.1 Betydningen av fellesskap**

Det tredje behovet som også skal vurderes er følelsen av tilhørighet. På dette området var det viktig å studere respondentenes tanker rundt verdier i et samfunn, og følgelig hvilket forhold de hadde til følelsen av fellesskap. Det å kjenne på tilhørighet knyttes ofte opp mot verdier, og det å kjenne at man hører til en gruppe (Ryan & Deci, 2020). Dette kan også knyttes sammen med personlig identitet, og spiller følgelig en sterk rolle når det kommer til menneskelig psykologi. Ved å kjenne på tilhørighet kan man også kjenne seg motivert til å følge samfunnets normer og regler, fordi man for eksempel ønsker å opprettholde tilknytning og aksept bland meborgere.

Jeg tenker at fellesskapsfølelsen har viktig betydning i et samfunn. Man føler man er mange i samme båt, og at man drar mot samme retning. Hvis man føler på at det er et godt fellesskap i et samfunn, så blir det naturligvis mindre forbrytelser. Folk passer på, og melder i fra når noe er galt (respondent 2).

Uttrykk som «mange i samme båt» og «drar mot samme retning» reflekterer respondentens mening om at solidaritet og samarbeid er en vesentlig del av fellesskapsfølelsen. Dette kan også uttrykke at respondenten plasserer tilhørighet som et sted hvor det er viktig å arbeide sammen mot felles mål og verdier i et samfunn. Det å inneha et ønske om å følge regler, kan med andre ord stamme ut fra en motivasjonsfaktor som angår solidarisk ansvar ovenfor seg selv og samfunnet som helhet. Respondenten understreker også at mangel på fellesskap kan føre til kriminalitet i et samfunn gjennom sosial isolasjon. Dette indikerer også at tilhørighet som behov styrkes når fellesskapsfølelsen fører til et felles ønske om å opprettholde orden i samfunnet.

Kriminalitet som konsekvens var et gjentakende tankemønster hos flere av respondentene. «Ved mangel kan man få distanse for ting i samfunnet. Man kan gjerne oppleve at folk generelt bryr seg mindre, noe som igjen også kan føre til lovbrudd» (respondent 4). En annen respondent mener at fellesskapet er noe som først og fremst bør fostres fra en tidlig alder.

Noen vil falle utenfor både i arbeidsliv og skole. Vi må lære det allerede fra barnehagen og innad i familien. Det må jo selvfølgelig være lover og regler for ting, men de må ikke være så vanskelige å følge at det blir umulig (respondent 6).

Sitatet antyder at respondenten setter verdier som omsorg og ansvar som en viktig del av tilhørigheten i et samfunn. Det indikerer også at dette er et nødvendig behov som først tilfredsstilles når mennesker handler ut ifra et gjensidig ansvar om å ta vare på hverandre. Likevel gjenspeiler det også at det er en nødvendighet at regelverket skal være lett å forstå for enhver person, slik at lover og regler ikke fungerer mot sin hensikt. Dette er også noe som også bygger på behovet for kompetanse.

En studie utført av Horst Entorf og Hannes Spengler viser at kriminalitet i et samfunn er utfordrende å måle direkte, men at faktorer som sosial ekskludering og velferd spiller en sentral rolle for kriminalitetsstatistikk i et samfunn (Entorf & Spengler, 2002). Det kan på dette området knyttes opp mot at individer naturlig søker tilknytning hos andre. Dersom det oppstår en svekkelse innenfor de sosiale båndene, er det naturlig at behovet om tilhørighet svekkes. Dette kan igjen svekke den indre motivasjonen som styrer hvordan individer handler. På dette punktet kan man også dra et skille til behovet om autonomi, fordi individer handler ut ifra hvilke verdier og holdninger de selv har. Det kan her tenkes at verdiene formes ut ifra hvilket samfunn man er en del av, og hvilke mennesker man til en hver tid har rundt seg.

Som nevnt tidligere tydeliggjør Ryan og Deci (2020) at behovet om tilhørighet er sterkt knyttet sammen med opplevelsen av sosial støtte. Mangel på fellesskap kan ut ifra denne påstanden lede til sosial isolasjon og redusert trivsel som igjen påvirker motivasjonen, noe som også tydeliggjøres gjennom flere av respondentenes svar. Entorf & Spengler (2002) legger vekt på at mangel på sosial integrasjon, sosial ekskludering og bytjenester er forhold som kan påvirke samfunnet som helhet. Dette fordi det leder til svekkede verdier og holdninger blant befolkningen, og spesielt hos grupper som allerede stiller seg svakt i

samfunnet. De presiserer videre at dette er faktorer som kan påvirke kriminalitetsstatistikken generelt. Det er dermed naturlig å trekke slutninger om at det er elementært å danne og opprettholde et fellesskap i samfunnet på den måten Ryan og Deci (2020) presiserer. Dette for å sørge for at individets behov for støtte og anerkjennelse blir møtt på en tilfredsstillende måte.

### **6.3.2 Betydningen av tillit**

Et annet element som er aktuelt å drøfte når det kommer til behovet om tilhørighet, er viktigheten av tillit i samfunnet. Tillit går ut på at det eksisterer en gjensidig enighet og tro på at noen vil opptre på en måte som ikke skader eller utnytter, og er følgelig en elementær del av det sosiale og politiske aspektet i et samfunn (Delhey & Newton, 2005). Setter man dette i sammenheng med oppgavens problemstilling, kan man studere tillit fra et nivå som angår befolkningen forøvrig og Tolletaten som myndighet. Sett ut ifra selvdetermineringsteorien, kan tillit anerkjenne både autonomi og tilhørighet.

Jeg tenker at tillit henger sammen med respekt og rettferdighet. Tollmyndighetene har på en måte et krav på respekt, men det betyr ikke nødvendigvis at den er tjent. Gjensidig tillit er viktig, fordi det skaper en symbiose i samfunnet. Man kan utnytte bruken av uniform, men det betyr ikke at det er riktig (respondent 1).

Respondenten poengterer her at tillit er noe som først oppstår når det foreligger respekt blant begge partene, og at tillit er noe som bør bli tjent. Respondenten vektlegger med andre ord betydningen av kritisk refleksjon rundt maktbruk og korrekt praksis. Det ble i 2020 utført en undersøkelse som studerte tilliten som befolkningen hadde til myndighetene under koronapandemien (Sætrevik et al., 2021). Det poengteres også i denne studien at tillit bygger på en forventning om at myndighetene ikke misbruker sin maktposisjon. Tilliten bygde på at samfunnet skulle følge de fastsatte tiltakene, og at smittespredningen skulle senkes deretter. Det ble her konkludert med at mengden tillit hadde betydning for hvor fort pandemien kom under kontroll. Det kan på dette punktet også trekkes like tråder mot tilliten rundt Tolletaten. Dersom Tolletaten kan vise tillit gjennom respekt og rettferdige avgjørelser, kan befolkningen også stole på at det Tolletaten gjør er for samfunnets beste.

Tillit er med andre ord en viktig faktor for å styrke fellesskapet i et samfunn, fordi det ut ifra respondentenes svar skaper mellommenneskelige relasjoner innenfor ulike sosiale strukturer. Når individer stoler på hverandre, tyder dette på at det dannes en tilhørighet som gjør det lettere å samarbeide med hverandre. Dette er også et faktum som poengteres av samtlige respondenter i intervjuene. «Det er veldig viktig at det er en felles tillit. Hvis myndighetene ikke har tillit til folket, så får man en politistat uten frihet. Hvis folk ikke har tillit til myndighetene, så får man jo en veldig upopulær regjering» (respondent 3). Sitatet uttrykker at tillit danner grunnlaget for trivsel i et samfunn, men at det likevel finnes en balanse på hvordan denne på best mulig måte kan opprettholdes. Det antydes at det ved å danne tillit, kan dannes et positivt sosialt miljø som Ryan og Deci (2020) vektlegger som en viktig psykologisk faktor for å styrke behovet om tilhørighet. Det kan også tenkes at tillit danner samarbeid i større grad, fordi det eksisterer en tro om at man vil handle til fordel for fellesskapet. Man kan dermed anse tillit som et utelukkende viktig element i et samfunn for at håndhevelse av reglene etterleves.

## **7. Reliabilitet og intern/ekstern gyldighet av metoden**

Bruken av kvalitative intervjuer har i løpet av denne forskningsprosessen vist både styrker og svakheter. Intervjuene dannet grunnlaget for samtale mellom respondenten og meg selv. Dette ga god mulighet for å tilegne en bedre forståelse av det respondentene sa. Det ga også muligheten til å prate om andre temaer som ikke var forhåndsavklart i forkant av intervjuene. Noen utfordringer med intervjuene var selve subjektiviteten og den forskerpåvirkningen som kunne være tilstede. For å løse dette var målet å holde intervjuene nøytrale, og kun fokusere på det respondenten ville si selv. På bakgrunn av risiko for svakheter ved bruk av denne metoden, er det også viktig å foreta en metodologisk drøfting som gjelder oppgavens reliabilitet og den interne og eksterne gyldigheten (Tracy, 2010).

Når det gjelder vurderinger av konklusjonens reliabilitet og validitet har det vært nyttig å studere de svarene som går igjen som fellespunkter blant respondentene, og de som skiller seg ut (Tracy, 2010). Reliabiliteten og validiteten av svarene styrkes for eksempel ved felles opplevelser av samme tema slik det kom fram rundt respondentenes svar rundt Tolletatens tilstedeværelse. Her var det altså flere uavhengige, men like svar på samme problemstilling. På andre temaer hvor svarene har vært delvis sprikende, har det vært viktig å studere hva som



innholdsmessig ligger i selvet svaret og om disse svarene kunne ha blitt påvirket av andre faktorer. På denne måten sikrer man at konklusjonen blir så pålitelig som mulig.

Den interne gyldigheten handler om hvordan man kan måle informasjonen opp mot det selve problemstillingen skulle søke å finne ut av, og om man kan videreføre dette til andre sammenhenger i form av ekstern gyldighet (Jacobsen, 2022). Dataens gyldighet avhenger av kilden selv, og hvilken kunnskap disse sitter på. Intervjuobjektene i denne undersøkelsen er respondenter for temaet, og er ikke informanter på samme måte som en tollbetjent eksempelvis hadde vært. Det er derfor forskjell på hvilken faglig begrunnet kvalitet man kan få på svarene da disse stammer fra et personlig preget og subjektiv bilde fra respondentene. Problemstillingen er likevel svært generell, og forsøker bevisst å belyse flere ulike sider ved en sak.

Selv om intervjuene var samtalepreget, var det likevel viktig å sørge for at det var respondentene som ga informasjonen og ikke omvendt. På grunn av ønsket om å unngå ubehagelige spørsmål, var det et bevisst valg å ta i bruk anonyme intervjuer. Det hadde likevel vært interessant og nyttig å kunne bruke fokusgrupper for dette forskningsprosjektet også, fordi det hadde gitt mulighet til å bygge på andre sine innspill og perspektiver (Elaine & Weckesser, 2022). I tillegg kunne det ha gitt rom for diskusjoner som ikke ville vært påvirket av meg som forsker på prosjektet, og hadde følgelig gitt mulighet for et enda bredere spekter av temaer. Likevel har det vært positivt at respondentene har fått mulighet til å reflektere og uttrykke seg med egne tanker uten påvirkningskraft. Dette har dannet et godt grunnlaget for å kunne trekke teoretiske generaliseringer til en bredere sammenheng.

## **8. Konklusjon**

Dette forskningsprosjektet har forsøkt å forklare hva befolkningen mener er viktig for å folk ikke skal unndra varer for kontroll. Dette er analysert i lys av selvdetermineringsteorien til Ryan og Deci (2020) som forsøker å forklare hvordan mennesker handlinger er påvirket av en indre motivasjon som i stor grad er behovsbasert. Det er interessant å bemerke seg hvordan psykologiske perspektiver kan forklare mentale prosesser som leder til atferd. Det er tydelig at det er mange forskjellige faktorer som spiller inn og påvirker hvordan folk handler. Studiet har ut ifra en kvalitativ tilnærming presentert en rekke tanker og meninger som den generelle befolkningne har hatt om problemstillingen. Respondentene som deltok i studiet hadde ulikt

utgangspunkt i form av alder og bakgrunn. Studiet har bidratt til å belyse et ukjent tema som kan være nyttig for den videre forståelsen av hvordan befolkningen kan etterleve regler, og følgelig hvilke tiltak som har vist seg å kunne være nyttige. Resultatene fra studiet kan ikke formidle en fasit, men består heller av tanker og meninger som er delt av seks forskjellige respondenter.

Drøftingen viser både fellestrekk og uenigheter blant respondentene. Tolletatens tilstedeværelse fremheves som et element som bevarer trygghet og danner en avskrekkende effekt. Respondentene understreker likevel et behov for balanse for å forhindre maktmisbruk og følelsen av overvåkning. Kvoteappen ble også presentert for respondente, og var for mange av dem ukjent. Det ble her ytret ønske om bedre markedsføring av applikasjonen da den ble fremhevet som et smart virkemiddel. Autonomiperspektivet viser seg her gjennom det å kunne handle basert på din egen frie vilje og integritet. Denne oppstår først når man føler på egne valgmuligheter og kontroll over en selv og ikke tvang. Det foreligger videre en bred enighet om at det er viktig å forstå regelverket for at man skal kunne etterleve regler. Her ble forslag som aktiv foredragsholding og bredere markedsføring gitt som eksempler på metoder som kan engasjere og motivere i tillegg til å nå ut til flere aldersgrupper da økt kunnskap kan motivere til å handle riktig. Tilhørighetsbehovet understrekes som viktig for menneskers trivsel og motivasjon. Her stiller fellesskapsfølelsen seg sterkt i lag med ønsket om trivsel i samfunnet. Det understrekes her at dette er et statlig ansvar på lik linje som det er et ansvar hos hvert enkelt individ, og at gjensidig tillit er nødvendig for å opprettholde denne følelsen. Tilhørighet trekkes frem som et behov som bidrar til trivsel og motivasjon, fordi mennesker naturlig søker å knytte bånd i sosiale relasjoner.

Selv om funnene i studiet gir god innsikt i problemstillingen, er det likevel nødvendig å bemerke at studiet ikke er en fasit på hvordan man kan etterleve regler, men heller en pekepinn som kan bidra til forståelsen av de komplekse psykologiske prosessene som påvirker menneskers atferd. Studiet kan brukes som et hjelpemiddel i prosessen om å danne tiltak som kan bidra til at folk ikke unndrar varer fra kontroll. Resultatene peker på at atferdsbestemmelse ikke er en prosess som oppstår alene, men at det er en prosess som påvirkes av faktorer både utenfra og innenfra. Resultatene antyder også at behovene er individbasert, og at det er flere hensyn man skal tilrettelegge for i prosessen om å oppfylle behovene i selvdetermineringsteorien. Ved å analysere disse prosessene kan man likevel se på temaet i lys av et nytt perspektiv. Ved videre forskning på temaet, kunne det vært interessant å

studere synspunkter som kommer direkte fra representater i Tolletaten, noe som også kunne styrket påliteligheten av forskningsprosjektet. Da kunne man sammelignet Tolletatens synspunktet sett i forhold til befolkningens tanker og meninger, og ut ifra dette dannet et mer nyansert bilde av likheter og ulikheter med innspill av et faglig perspektiv. Et av funnene i dette forskningsprosjektet poengterer at håndhevelse av regler er avhengig av et gjensidig samarbeid mellom myndigheter og befolkning generelt. Det kan dermed tenkes at videreforskning av temaet kunne gitt mulighet for forslag til forbedring i større grad.

## Litteraturliste

- Ajzen, I. (1991). Theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (2. utg.), 50(2), 179-211.  
[https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).
- Bartholomew, K. J., Ntoumanis, N., Ryan, R. M., Bosch, J. A., & Thøgersen-Ntoumani, C. (2011). Self-Determination Theory and Diminished Functioning: The Role of Interpersonal Control and Psychological Need Thwarting. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 37(11), 1459–1473.  
<https://doi.org/10.1177/0146167211413125>
- Berg, H. (2023). *Vitenskapsteori : i psykologiske fag* (1. utgave.). Fagbokforlaget.
- Bjørn Sætrevik, Kristine Bærøe, Benedicte Carlsen, & Sebastian B. Bjørkheim. (2021). Nordmenn stolte på myndighetenes informasjon og tiltak i starten av koronapandemien. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 24, 1–16.  
<https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2021-02-06>
- Blanchard C. M., Amiot C. E., Perreault S., Vallerand R. J., Provencher P. (2009). Cohesiveness, coach's interpersonal style and psychological needs: Their effects on self-determination and athletes' subjective well-being. *Psychology of Sport & Exercise*, 10, 545-551.
- Deci, E. L., Eghrari, H., Patrick, B. C., & Leone, D. R. (1994). Facilitating Internalization: The Self-Determination Theory Perspective. *Journal of Personality*, 62(1), 119–142. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1994.tb00797.x>
- Denny, E., & Weckesser, A. (2022). How to do qualitative research?: Qualitative research methods. *BJOG : an International Journal of Obstetrics and Gynaecology*, 129(7), 1166–1167. <https://doi.org/10.1111/1471-0528.17150>
- Døving, R., & Lavik, R. (2006). Småsmugling i grenseland. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 47(3).
- Entorf, H., & Spengler, H. (2002). *Crime in Europe : causes and consequences*. Springer.

- Finansdepartementet (2023). *Tolletaten*. Regjeringen.  
[https://www.regjeringen.no/no/dep/fin/org/underliggende\\_etater/tolletaten/id270408/](https://www.regjeringen.no/no/dep/fin/org/underliggende_etater/tolletaten/id270408/)
- Holt, N., Bremner, A., Sutherland, E., Vliek, M. L. W., Passer, M. W., & Smith, R. E. (2019). *Psychology : the science of mind and behaviour* (Fourth edition.). McGraw-Hill Education.
- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg). Cappelen Damm Akademisk
- Jan Delhey, Kenneth Newton, Predicting Cross-National Levels of Social Trust: Global Pattern or Nordic Exceptionalism?, *European Sociological Review*, Volume 21, Issue 4, September 2005, Pages 311–327, <https://doi.org/10.1093/esr/jci022>
- Justis- og beredskapsdepartementet (2023). Trygghet i hverdagen. *Handlingsplan mot 2025*. Regjeringen.  
[https://www.regjeringen.no/contentassets/2b2abdd54e194e87afd1d7384f139a82/no/pdfs/239616-jd-lokalpolitiplanen\\_depmedia.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/2b2abdd54e194e87afd1d7384f139a82/no/pdfs/239616-jd-lokalpolitiplanen_depmedia.pdf)
- Klein, J., & McColl, G. (2019). Cognitive dissonance: how self-protective distortions can undermine clinical judgement. *Medical Education*, 53(12), 1178–1186.  
<https://doi.org/10.1111/medu.13938>
- Maguire, M., & Delahunt, B. (2017), Doing a thematic analysis: A practical, step-by-step guide for leaning and teaching scholars. *All Ireland journal of higher education*, 9(3)
- Ryan, & Deci, E. L. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self-determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 61, 101860.  
<https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 54-67.  
10.1006/ceps.1999.1020
- Tolletaten. (2024, 26. februar). *Kvoteappen*. Tolletaten.  
<https://www.toll.no/no/verktoy/kvoteappen/>
- Tracy, Sarah. (2010). Qualitative Quality: Eight “Big-Tent” Criteria for Excellent Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*. 16. 837-851.  
10.1177/1077800410383121.