



Universitetet
i Stavanger

NAVN: BARTLOMIEJ KOPACZ & OLE-ANDERS FJELLSTAD DYFRIN
VEILEDER: OLENA MYKOLAJIVNA KOVAL

Arbeidsmotivasjon i Tolletaten

Kvalitativ studie av arbeidsmotivasjon hos tollere i grensdivisjonen

Bacheloroppgave, 2024

Toll, vareførsel og grensekontroll

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging

Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet



Forord

Det er med stor glede at vi presenterer denne bacheloroppgaven, som markerer slutten på våre studier ved Universitetet i Stavanger.

Først og fremst vil vi rette en stor takk til vår veileder Olena Mykolajivna Koval for hennes støtte, oppmuntring og tilbakemeldinger. Uten ditt engasjement og faglig innsikt hadde ikke oppgaven vært gjennomførbar.

Videre vil vi takke alle våre respondenter for deres åpenhet og innsikt. Dere gjorde vår bacheloroppgaven interessant og informativ.

Vi vil også rette en stor takk til medstudenter for støtte, oppmuntrende ord og gode tilbakemeldinger underveis. Deres tilbakemeldinger har hjulpet oss med å forme og forbedre oppgaven.

Til slutt vil vi takke alle andre som har bidratt på ulike måter. Dere har bidratt til gjennomføring av denne oppgaven og har vært en viktig del av prosessen.

Vi håper vår oppgave vil være til inspirasjon for andre som har interesse for temaet arbeidsmotivasjon.

Stavanger, mai 2024

Sammendrag

Formålet med denne bacheloroppgaven er å få innsikt i hvilke faktorer som motiverer ansatte i Tolletaten. Nærmere bestemt undersøker vi motivasjonen til tollere som jobber på grensen. Med denne oppgaven håper vi å kunne bidra med innsikt på feltet motivasjon, særlig rettet mot ansatte i offentlige sektorer. Med dette formål ble problemstillingen som følger:

“Hva motiverer ansatte i grensedevisjonen (GD) til å jobbe i Tolletaten?”

Vi benyttet Herzbergs to-faktor-teori og Perry og Wise sin Public Service Motivation teori som sammenligningsgrunnlag for våre funn.

Denne oppgaven er en kvalitativ studie med semistrukturerte dybdeintervjuer av fire respondenter ansatt i GD i Tolletaten. Oppgaven benytter et tematisk analyseverktøy for å analysere og strukturere funnene på en hensiktsmessig måte.

Funnene belyser at en rekke ulike faktorer har innvirkning på motivasjon for å jobbe i GD. Blant disse faktorene utpeker beskyttelse av samfunnet, variasjon i arbeidet og samhandling mellom mennesker seg som kilder til motivasjon blant alle respondentene. Videre kommer det frem av våre funn at respondentene opplever varierende grad av motivasjon fra de andre faktorene som blir presentert i denne oppgaven. Dette er en indikasjon på at forskjellige faktorer motiverer tollere til å jobbe i GD.

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	5
1.1 BAKGRUNN FOR TEMA OG PROBLEMSTILLING.....	5
1.2 RELEVANT FORSKNING	6
1.3 AVGRENSNING	7
2. TEORI	8
2.1 MOTIVASJON.....	8
2.2 HERZBERG TO-FAKTOR-TEORI.....	9
2.2.1 Motivasjonsfaktorer.....	9
2.2.2 Hygienefaktorer.....	10
2.2.3 Kritikk av Herzberg sin teori.....	11
2.3 PUBLIC SERVICE MOTIVATION (PSM).....	11
3. METODE	12
3.1 INNLEDNING.....	12
3.1.1 Etske retningslinjer.....	12
3.1.2 konfidensialitet.....	12
3.1.3 Oppbevaring av data.....	12
3.1.4 Pseudonymisering.....	13
3.1.5 Full informasjon.....	13
3.1.6 Studere egen organisasjon.....	13
3.2 VALG AV DESIGN OG METODE.....	14
3.3 UTVALG OG REKRUTTERING.....	14
3.4 VALG AV DATAINNSAMLINGSMETODE.....	14
3.4.1 Gjennomføring av intervju.....	15
3.4.2 Transkribering.....	15
3.5 DATAANALYSE.....	16
4. RESULTAT OG DISKUSJON	17
4.1 BESKYTTELSE AV SAMFUNNET.....	18
4.2 VARIASJON I ARBEIDET	19
4.3 UTVIKLINGSMULIGHETER	20
4.4 SELVSTENDIGHET PÅ JOBB	21
4.5 TILBAKEMELDINGSKULTUR	22
4.6 MESTRINGSFØLELSE PÅ JOBB.....	23
4.7 SAMHANDLING MELLOM MENNESKER.....	24
4.8 BEMANNING OG BUDSJETTER	25
4.9 OMSTENDIGHETER PÅ ARBEIDSPLASSEN	26
4.10 TILLEGGSINFORMASJON.....	28
5. GYLDIGHET OG PÅLITELIGHET	29
6. KONKLUSJON	30
6.1 FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING.....	31
7. REFERANSER	32
VEDLEGG	36
VEDLEGG 1: INTERVJUGUIDE	36
VEDLEGG 2: INVITASJON TIL FORSKNINGSPROSJEKTET OG SAMTYKKEERKLÆRING.....	39
VEDLEGG 3: VURDERING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER	42

1. Innledning

1.1 Bakgrunn for tema og problemstilling

Tolletaten er en offentlig etat som er underlagt Finansdepartementet. Hvert år får etaten et tildelingsbrev fra departementet hvor det kommer frem hvilke prioriteringer, mål og tiltak etaten skal fokusere på (Finansdepartementet, 2023). Tolletaten håndhever regelverk på vegne av mange myndigheter, og kontrollerer varestrømmen inn og ut av Norge, som hvert år er på flere hundre millioner (Tolletaten, 2020). Det å være ansatt som tollere på grensen kan innebære at du vil møte varer som narkotika, våpen og miljøskadelige stoffer, for å nevne noen (Tolletaten, 2020). Ved å jobbe på grensen er det ikke bare en stor variasjon av hvilke varer du vil møte, men også mennesker. Bare i 2014 krysset cirka 20.000 biler grensen ved Svinesund daglig (Destinasjon Halden, u.å.). I artikkelen “Mental Health and Wellbeing and border security personnel” søkes en økt forståelse for den mentale helsen til grensepersonell, ettersom de er i en yrkesgruppe som regelmessig kan bli eksponert for frustrerte reisende, kriminelle, og mennesker i krise (Brooks & Greenberg, 2022).

Tollere faller inn under yrkesgruppen grensepersonell da Tolletaten er Norges statlige representant på grensen (Finansdepartementet, 2023). Da tollere er en yrkesgruppe som kan støte på de varer og mennesker som vi har nevnt over, kan det tenkes at en slik jobb krever motiverte ansatte for å bli værende i en så krevende jobb. Motivasjon kan kort defineres som en “prosess som setter i gang, gir retning, opprettholder og bestemmer intensitet i atferd” (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 93). I organisasjonssammenheng er motivasjon et viktig tema ettersom motivasjon er avgjørende for å forstå ansattes atferd og prestasjoner (McShane & Von Glinow, 2021, s. 164). Mcshane mener at selv om folk er i stand til å utføre sitt arbeid, forstå sine roller og jobbe i et arbeidsmiljø som støtter deres personlige mål knyttet til arbeid, vil de ikke få jobben gjort uten tilstrekkelig motivasjon (McShane & Von Glinow, 2021, s. 164).

For å undersøke om det foreligger forskning på motivasjon i tilknytning til tollbetjenter, gjennomførte vi systematisk litteratursøk i Scopus. Et systematisk litteratursøk kan kort defineres som et sett eksplisitte søkekriterier som andre forskere kan bruke for å replisere litteratursøket (Jacobsen, 2022). Scopus er en internasjonal database som krever en viss standard til hva som blir publisert. Søkestrengen vi benyttet er (*employee* OR staff OR officer**) *AND* *motivat** *AND* (“*Border control*” *OR* *customs*). Vi har anvendt inklusjonskriterier i form av synonymer som vi ser opp mot motivasjon for å ikke avgrense bort relevant forskning. Av de 91 søkeresultatene vi fikk, fant vi en artikkel om portugisiske tollmyndigheter som så på

yrkesmessig stress og utskiftning av ansatte i sammenheng med motivasjon (Freitas et al., 2023). Denne oppleves lite relevant da den ikke retter seg mot motivasjon for å jobbe som tollbetjent på grensen.

Da vi fant lite relevant forskning på bakgrunn av litteratursøk, så vi på andre kilder i tilknytning til temaet. Det eneste vi har funnet i Norge er en medlemsundersøkelse gjennomført av Norsk Tollerforbund (NT). NT er et fagforbund for ansatte i Tolletaten. I denne medlemsundersøkelsen kommer det frem at mange av deres medlemmer setter kollegaer og samfunnsoppdraget høyt for hva som motiverer dem, mens lønn skårer lavt (Norsk Tollerforbund, 2022). Forbundet ytrer på deres nettside at etaten mister ansatte på bakgrunn av blant annet lønn og at etaten trenger umiddelbare bevilgninger til lønn (Norsk Tollerforbund, 2022). Da en av deres kampsaker er lønn, kan dette tyde på at medlemmene er misfornøyde med lønn. Utover denne medlemsundersøkelsen finner vi ingen annen konkret data om motivasjon for å jobbe som toll på grensen. Vi håper derfor å kunne bidra med utdypende forskning på området.

1.2 Relevant forskning

Vi ser imidlertid at det finnes forskning på ulike motivasjonsfaktorer som påvirker ansatte i andre offentlige etater (Prysmakova & Vandenabeele, 2020) (Sommerfeldt, 2010).

Den første forskningsartikkelen kalt “Enjoying Police Duties: Public Service Motivation (PSM) and Job Satisfaction” ser på forholdet mellom PSM og jobbtilfredshet (Prysmakova & Vandenabeele, 2020). Den sammenlikner to kvantitative studier. Etter å ha sett på resultater fra begge studier, konkluderer forskningsartikkelen med at politimenn med høy PSM også oppnår høy jobbtilfredshet.

Den andre forskningsartikkelen er en doktorgrad fra Australia kalt “An identification of factors influencing police workplace motivation”. Denne ser på hva som motiverer ansatte i politiet i lys av Herzberg sin to-faktor-teori (Sommerfeldt, 2010). Doktorgraden benyttet en spørreundersøkelse for å få svar på hva som motiverer politibetjentene i deres arbeid. Blant de 484 betjentene som svarte på undersøkelsen var det fem hovedfaktorer som pekte seg ut: det å føle seg verdsatt, prestasjon, mellommenneskelige forhold, arbeidet i seg selv og lønn. Det viste seg også at det å jobbe ute i feltet med kollegaer og vise en sterk følelse av identitet ga motivasjon. En idealistisk motivasjon til å beskytte befolkningen og bekjempe kriminalitet var

også fremtredende (Sommerfeldt, 2010). Motivasjonen fra å bidra til samfunnet er noe som kan relateres til innholdet i PSM teorien.

Vår oppgave vil forhåpentligvis kunne være relevant for Tolletaten ved å belyse hva ansatte i GD motiveres av. For Tolletaten er det trolig nødvendig med motiverte ansatte for å evne å håndtere arbeidskrav, samt at det er mindre sjans for at de blir utmattet (Bakker & Demerouti, 2007). Videre er høyt motiverte ansatte de som er mest produktive og effektive (Fernet, 2013). Vår oppgave kan også være relevant for andre tollstudenter ved at de får et innblikk i hva som motiverer eksisterende tollere til å jobbe i GD.

1.3 Avgrensning

Vi ønsker å undersøke hva som motiverer ansatte til å jobbe i Tolletaten, nærmere bestemt i GD. GD er divisjonen i Tolletaten som har ansvar for grensekontroll ved tollstedene (Tolletaten, 2019). Bakgrunnen for å avgrense oppgaven til å undersøke GD er at det er lite forskning på området vi ønsker å bidra til. Videre beskriver Brooks & Greenberg (2022) grensepersonell som en utsatt yrkesgruppe, og det er derfor interessant å se hva som motiverer dem til å bli værende i en krevende arbeidssituasjon. Et annet grunnlag er at vi selv ønsker å bli ansatt i GD, og det er derfor spesielt interessant for oss med et dypere innblikk i akkurat denne divisjonen. Vi kom derfor frem til følgende problemstilling:

“Hva motiverer ansatte i grensdivisjonen (GD) til å jobbe i Tolletaten?”

I innledningen har vi nå presentert bakgrunn for tema og problemstilling. Vi har også sett på ulike relevante forskningsartikler som tar for seg motivasjon i offentlig sektor. Til slutt har vi begrunnet vår avgrensning av oppgaven. I neste kapittel vil det teoretiske rammeverket bli presentert.

2. Teori

I vår bacheloroppgave så vi på en rekke ulike psykologiske teorier som mulig teoretisk rammeverk for vår oppgave. Vi vurderte Maslows behovspyramide da dette er en motivasjonsteori som er velkjent, mye referert og diskutert (Gambrel & Cianci, 2003) (McShane & Von Glinow, 2021, s. 170). Grunnlaget for å ikke velge denne, er at den trolig er litt for generell. Videre så er teorien kritisert av motivasjonsekspertene da ikke alle har samme rekkefølge for behov (McShane & Von Glinow, 2021, s. 169). Teorien vi valgte å ta utgangspunkt i er Frederick Herzberg sin to-faktor-teori som ble utviklet i 1959, denne er basert på Maslow behovspyramide (Jones, 2011). Videre vil vi presentere en definisjon på motivasjon, deretter ta for oss Herzberg sin to-faktor-teori, før vi avrunder teorikapitlet med PSM-teorien.

2.1 Motivasjon

Vi har i vår oppgave valgt å bruke Kaufmann & Kaufmann sin definisjon som lyder som følger; “De biologiske, psykologiske og sosiale faktorene som aktiverer, gir retning til og opprettholder atferd i ulike grader av intensitet for å oppnå et mål” (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 93).

Å være motivert innebærer å være aktiv, engasjert og handlende. Ønsker vi å oppnå et konkret mål, så er det nemlig motivasjon som gir oss energien eller den vedvarende kraften til å stå på og fullføre (Stai, 2021). Kaufmann & Kaufmann (2009) utdyper at motivasjonspsykologien fokuserer på spørsmål om hvilke drivkrefter som får oss til å handle, hva som er målet for handlingene, og hvilke hensikter vi har. Den prøver også å forklare dimensjonen intensitet i arbeidslivet. Her prøves det å forklare hvorfor individer som har samme kompetanse, lønn og jobb fungerer ulikt og yter forskjellig i jobben sin (Kaufmann & Kaufmann, 2009, s. 93).

Motivasjon kan skilles mellom ytre og indre (Stai, 2021). Det grunnleggende for den ytre motivasjonen, er konsekvenser av egen atferd. Det kan for eksempel være belønning eller anerkjennelse fra lederne, noe som kommer etter at aktiviteten er utført (Diseth, 2023, s. 57). Indre motivasjon refererer til når selve aktiviteten oppleves som interessant, utfordrende eller meningsfull i seg selv (Diseth, 2023, s. 77). Her regnes selve aktiviteten som en belønning. En person blir motivert til å utføre en oppgave fordi den gir glede, men også fordi den utsetter vedkommende for optimale utfordringer. Med optimale utfordringer menes oppgaver eller aktiviteter som i en viss grad er vanskeligere enn personens egne forutsetninger (Diseth, 2023, s. 77).

2.2 Herzberg to-faktor-teori

I 1959 utviklet Herzberg, Mausner og Snyderman en to-faktor-teori som ble påvirket av Maslows behovspyramide (Jones, 2011). De utviklet en hypotese om at trivsel og mistrivsel ble påvirket av ulike faktorer og at de derfor måtte måles separat. Herzberg gjennomførte et studie med over 200 arbeidere for å se på hvilke faktorer som påvirket arbeidsmiljøet og skapte trivsel eller mistrivsel (Alshmemri et al., 2017). Resultatet støttet hypotesen som var utgangspunktet for studien (Haukedal, 2005, s. 97). De faktorene som var direkte ansvarlige for å skape motivasjon og jobbtilfredshet kalte de for motivasjonsfaktorer. På den andre siden kalte de faktorene som kunne skape mistrivsel for hygienefaktorene (Alshmemri et al., 2017).

2.2.1 Motivasjonsfaktorer

Denne kategorien av faktorer henger tett sammen med behovet vi mennesker har for selvrealisering eller vekst. Dette kan relateres til Maslows to øverste behov om selvrealisering og selvfølelse (McShane & Von Glinow, 2021, s. 169). Herzberg beskriver motivasjonsfaktorene som indre faktorer i forhold til jobben (Alshmemri et al., 2017). Disse faktorene kan bidra til å øke jobbtilfredsheten og motivasjonen om de er tilstede. På den andre siden mener Herzberg at en mangel på disse ikke vil føre til mistrivsel. Faktorene som Herzberg mener kan gi økt motivasjon og jobbtilfredshet er arbeidet i seg selv, muligheter for forfremmelse, ansvar, anerkjennelse og oppnåelse (Alshmemri et al., 2017). I følge Alshmemri (2017) blir de ulike faktorene forklart slikt:

Arbeid i seg selv- Dette omhandler jobben i seg selv, altså om arbeidsoppgavene har en positiv eller negativ påvirkning. For eksempel om jobben er for enkel eller vanskelig, eller om det er for kjedelig.

Muligheter for personlig vekst- Dette er de faktiske mulighetene de ansatte har til å oppleve personlig vekst og bli forfremmet på jobben. Får man en ny stilling, vil det øke muligheten til å lære nye ferdigheter, lære seg nye jobbrelevante teknikker eller tilegne seg ny fagkunnskap.

Muligheter for forfremmelse- Forfremmelse er definert som positiv forandring av status eller posisjon til en person på arbeidsstedet. Positiv forfremmelse oppstår når en får en bedre stilling. Får man en lavere stilling eller en med tilsvarende status, vil dette regnes som negativ forfremmelse.

Ansvar- Denne faktoren inkluderer både ansvar og autoritet i forhold til jobben. Ansvar kan relateres til situasjoner der man opplever jobbtilfredshet, f.eks. gjennom å bli gitt frihet til å ta avgjørelser.

Anerkjennelse- Anerkjennelse oppstår når man som ansatt får positiv tilbakemelding eller en belønning. Det kan for eksempel komme fra å ha nådd et spesifikt mål eller kanskje for fullført jobb.

Prestasjoner- Prestasjon handler om suksess på jobben. Det kan være fullføring av en krevende arbeidsoppgave på tide, løsning av et jobbrelatert problem eller følelse av at det du gjør på jobb fører til positive resultater.

2.2.2 Hygienefaktorer

Herzberg betegner hygienefaktorene som ytre til selve jobben og er relatert til utilfredshet i forhold til selve arbeidet, og kan relateres til Maslows tre nederste behov om tilhørighet, sikkerhet og fysiologiske (McShane & Von Glinow, 2021, s. 169). Herzberg forteller at hygienefaktorene kan bidra til å redusere misnøye. Hvis disse faktorene faller til et nivå som arbeidstakerne finner uakseptabelt, vil dette føre til misnøye. På den andre siden, om faktorene er på et akseptabelt nivå, vil de jobbe mot å fjerne misnøye. Herzberg mener at hygienefaktorene ikke vil skape motivasjon og tilfredshet alene, for å påvirke disse mener teorien hans at man må gjøre noe med motivasjonsfaktorene. Hygienefaktorene Herzberg mener må være til stede for å motvirke misnøye blir forklart videre under ifølge Alshmemri et al., (2017):

Lønn- Denne faktoren inneholder alle former for kompensasjon man får på jobben, som selve lønnen eller bonusen. Denne faktoren inkluderer også eventuelle lønnsforhandlinger.

Mellommenneskelige forhold- Dette er både personlige og kollegiale forhold mellom en ansatt og hans/hennes sjef, underordnede eller likestilte. Samtalene innad i disse forholdene trenger ikke kun være jobbrelaterte, de kan også være sosiale.

Bedriftens retningslinjer og administrasjon- Denne hygienefaktoren inkluderer tilstrekkelig eller utilstrekkelig organisering, ledelsespolitikk og retningslinjer i en organisasjon. Faktoren involverer gode eller dårlige organisatoriske retningslinjer som påvirker ansatte. Eksempler på dette kan være dårlig selskapspolitikk og prosedyrer eller dårlig kommunikasjonsmønster.

Veileder/tilsyn- Denne faktoren omhandler ulike aspekter ved veilederen. En god veileder eller tilgang på å bli veiledet er viktig for å motvirke misnøye. Om en veilederen oppfattes som kompetent og rettferdig. Er veilederen villig til å delegerer arbeidsoppgaver, lære bort og være rettferdig.

Arbeidsforholdene- Arbeidsforholdene omfatter alle de fysiske omgivelsene rundt jobben, og om det er gode eller dårlige fasiliteter. Arbeidsforholdene kan inkludere arbeidsmengden, plass, ventilasjon, temperatur, verktøy og sikkerhet.

2.2.3 Kritikk av Herzberg sin teori

En kritikk til Herzberg sin teori er at den ikke tar hensyn til individuelle forskjeller som alder, kjønn, stilling, osv. Det kommer av funnene i artikkelen “Towards Understanding Controversy on Herzberg Theory of Motivation” at flere hundre ansatte fra ulike yrker satte faktorene lønn og jobbsikkerhet som de største motivatorene i jobben (Malik & Naeem, 2013). Dette er en forskjell fra Herzberg sin teori som har disse faktorene i hygienekategorien. Videre kommer det frem av funnene i artikkelen at motivasjonsfaktorene de ansatte vektlegger endrer seg over tid, samt blir påvirket av stillingstypen, alder og kjønn. Til tross for at Herzberg sin teori blir mye brukt (Alshmemri et al., 2017), så ser vi at det finnes kritikk til teorien.

2.3 Public Service Motivation (PSM)

Perry og Wise (1990, s. 368) definerer PSM som “et individs iboende forutsetninger for å bli trukket mot en drivkraft som primært er eller unikt er basert på offentlige institusjoner eller organisasjoner”. Videre utdyper Perry & Wise (1990) at folk med høy PSM gjerne velger jobber i offentlig sektor og har et høyt organisatorisk engasjement. PSM kan også sees på som de motivene som driver en person til å gjøre noe godt for medmennesker og samfunnet (Mostafa & Leon-Cazares, 2016). De motiver som kan knyttes mot PSM er medfølelse, tiltrekning til offentlig tjeneste, forpliktelse til offentlige verdier og selvoppfordring (Wang et al., 2020).

3. Metode

3.1 Innledning

Hensikten med all forskning er å få bredere kunnskap om ulike områder, dette gjøres gjennom systematisering og målrettethet (Askheim & Grenness, 2008, s. 30). For å få utvidet kunnskap om virkeligheten benytter man ulike fremgangsmåter. Disse ulike fremgangsmåtene og strategiene man benytter er metode (Jacobsen, 2022). I dette kapittelet vil vi vise den metodiske tilnærmingen vi har benyttet.

3.1.1 Etske retningslinjer

Etske retningslinjer er et viktig begrep å ha i bakhodet når vi skal gjennomføre en undersøkelse. Begrepet kan defineres slik: “Verdier, prinsipper, normer og institusjonelle ordninger, som til sammen bidrar til å konstituere og regulere vitenskapelig virksomhet” (Jacobsen, 2022, s. 48). Når en bestemmer seg for å undersøke noen, f.eks. ved å intervju personene, brytes enkeltindividets privatsfære. Dette kan føre til ulike etske dilemmaer. Personen som det forskes på, kan oppleve brudd på sin personlige integritet. Det er alltid viktig å tenke på den andre personen når vi skal undersøke noen. Det er mange tilfeller der etske retningslinjer er nødvendig for å få lov å gjennomføre en undersøkelse i det hele tatt (Jacobsen, 2022). Vi skal videre fortelle hvordan vi sikrer konfidensialitet, pseudonymisering og sikker oppbevaring av data i vår oppgave.

3.1.2 konfidensialitet

Det er viktig for oss som forskere at respondentene vi intervjuer skal ha tillit til at dataene de gir fra seg ikke benyttes til annet formål enn det de har sagt seg villig til. Vi sendte ut en samtykkeerklæring til alle respondentene som fortalte formålet med prosjektet, hvilke type data vi ønsket å samle inn og hvordan vi ville benytte informasjonen. Vi så det som uproblematisk å opprettholde konfidensialitet overfor respondentene da vi ikke benyttet sensitive data som kunne brukes til å identifisere dem i forskningen.

3.1.3 Oppbevaring av data

I vår oppgave har vi tatt lydopptak av intervjuobjekter. En utfordring vi møtte på var å lagre disse opptakene på en slik måte at de ikke kom på avveie. For å oppnå så sikker oppbevaring

av dataene som mulig, benyttet vi oss av tjenesten Nettskjema. Dette er en tjeneste Universitetet i Stavanger anbefaler som krypterer dataene. Nettsiden og brukeren er passordbeskyttet. Sammen med nettskjemaet benyttet vi oss av appen “nettskjema-diktafon” for lydopptak av intervjuene. For å sikre at lydopptaket ikke kom på avveie, krevde appen at mobilen ble satt i flymodus, slik at den ikke var tilkoblet nettverket. Ved bruk av disse tjenestene minsket vi risikoen for at uvedkommende fikk tilgang til våre data.

3.1.4 Pseudonymisering

All informasjon vi har samlet inn fra intervjuene ble pseudonymisert. Respondentenes navn og kontaktinformasjon ble kun benyttet til å komme i kontakt for å avtale tidspunkt for intervju. I selve oppgaven benyttet vi dekknavnene toller 1, toller 2, toller 3 og toller 4.

3.1.5 Full informasjon

I gjennomføringen av vår oppgave var det viktig å sikre at deltakelsen skulle være frivillig. For å sikre frivilligheten til respondentene ønsket vi at de skulle ha full informasjon om undersøkelsens hensikt. Som nevnt i punktet om konfidensialitet sendte vi ut samtykkeerklæring med all nødvendig informasjon for at prosjektet skulle bli frivillig å delta på.

3.1.6 Studere egen organisasjon

Det er viktig å ta i betraktning at vi har undersøkt Tolletaten som muligens blir vår fremtidige arbeidsgiver. Vi har også lagt bak oss to praksisperioder i etaten der vi har fått innblikk i arbeidshverdagen, samt fikk utføre en del tollrelaterte arbeidsoppgaver. Dette har likhetstrekk med å studere egen organisasjon. Vi som tollstudenter har møtt og snakket med mange tollere gjennom de siste tre årene med utdanning. Ved å ha hørt ulike tanker og meninger om jobben de gjør, utarbeidet vi oss et visst bilde av arbeidsmotivasjonen blant tollere i etaten. Det er viktig å være klar over vår forutinntatthet slik at det minsker muligheten for å svekke troverdigheten til oppgaven.

3.2 Valg av design og metode

I vår oppgave valgte vi et intensivt undersøkelsesopplegg. Dette var hensiktsmessig da vi ønsket oss så mye relevant informasjon om forskningsspørsmålet som mulig. Dette designet ga oss en virkelighetsnær tilnærming ved å få mange nyanser fra få respondenter.

Det finnes to metoder man kan benytte, kvalitativ metode og kvantitativ metode (Jacobsen, 2022, s. 137). Kvalitativ metode tar som regel for seg få enheter og data i form av tekster og ord. Hovedhensikten her er å få fram variasjon og mangfold i opplevelser og fortolkninger til dem som blir undersøkt.

Ved å velge den kvalitative metoden fikk vi mye informasjon fra noen få respondenter. På bakgrunn av ønsket om dypere forståelse av motivasjon var det nødvendig å innhente meningene til mennesker, og derfor ble andre metodiske tilnærminger som litteraturstudier valgt bort. En annen grunn for at vi ville gå mer i dybden enn i bredden er på grunn av den eksisterende spørreundersøkelsen fra Norsk tollforbund fra 2022, da denne spørreundersøkelsen kun dekker noen få aspekter. Derfor ønsket vi å gå i dybden med få respondenter for å få mest mulig informasjon om hva som motiverer dem.

3.3 Utvalg og rekruttering

Før prosjektet startet ble vi informert om at vi ikke kunne finne respondenter på egenhånd. I prosessen for å få respondenter ble vi tildelt en kontaktperson hos Tolletaten. Kontaktpersonen sto ansvarlig for å kontakte tollbetjener med stilling i grensediavisjonen og som derfor var relevante for vår problemstilling. Vi ble tilsendt kontaktinformasjonen til de respondentene som sa seg villig til å delta i prosjektet.

3.4 Valg av datainnsamlingsmetode

Datainnsamlingsmetoden vi brukte i vår oppgave var semistrukturerte dybdeintervjuer. Etersom vi er en av de første som forsker på motivasjon i Tolletaten, ønsket vi å få så detaljert informasjon fra respondentene som mulig. En slik datainnsamlingsmetode bidro til å få ulike meninger og erfaringer fra respondentene. Vi har laget en semistrukturert intervjuguide der spørsmålene i stor grad var åpne slik at respondentene fritt kunne fortelle sine tanker og meninger om motivasjon på jobb. For å ha en viss struktur og ryddighet i intervjuet, lagde vi intervjuguiden med inspirasjon fra Herzberg sin teori.

3.4.1 Gjennomføring av intervju

Før vi begynte med intervjuene, ble respondentene tilsendt en mail med all praktisk informasjon rundt selve intervjuet. Intervjuene varte mellom 30 og 45 minutter, og ettersom vi fikk respondenter fra ulike tollsteder, var det mest praktisk å gjennomføre intervjuene via Microsoft Teams. Valget av Teams var også hensiktsmessig da vi var klar over at Tolletaten bruker denne kommunikasjonsplattformen. Intervjuene gikk relativt smidig. Vi opplevde enkelte tekniske problemer ved det siste intervjuet, som gjorde at det til tider var litt utfordrende å høre hva respondenten sa.

Vi delte intervjuet i tre deler: oppvarmingsspørsmål, hovedspørsmål og avsluttende spørsmål. Hvert intervju startet med en innføring om hvem vi er, hvilket tema vi skal snakke om og varigheten. Vi opplyste respondentene om at vi brukte diktafoner til å ta opp intervjuene for å forenkle analysene. Videre ble de informert om at vi kunne sikre full konfidensialitet og anonymitet i oppgaven, samt at lydopptaket ville bli slettet når oppgaven ble levert. Målet var å skape et godt forhold med respondentene for at de kunne stole på oss. Slik kunne vi få mest ærlige og åpne svar.

Videre gikk vi over til hovedspørsmål som omhandlet temaet vårt. Mens den ene intervjueren stilte spørsmål, satt den andre med intervjuguiden og hadde generell oversikt over intervjuets gang. Respondentene hadde ingen problem med å svare på spørsmålene. Vi la merke til at respondentene noen steder hadde svart ganske likt, så vi hadde en del svar som overlappet hverandre. Avslutningsvis stilte vi respondentene tilleggsspørsmål om det er noe annet som motiverer dem, og om de kommer på noen endringer som kunne gjøres i GD for å øke motivasjonen.

3.4.2 Transkribering

Etter å ha gjennomført intervjuene, gikk vi gjennom lydopptakene, samt den automatiske transkriberingen som nettskjemaet tilbød. Vi så at det var noen små feil i transkriberingen, derfor bestemte vi oss for å transkribere alle intervjuene for hånd. Vi tok to respondenter hver og skrev all transkribering i et Word dokument. Vi la den transkriberte teksten fra hvert intervju inn i tabeller. Dette ble gjort med en tanke om at dataanalysen ville bli mer oversiktlig da den transkriberte teksten ble printet ut.

3.5 Dataanalyse

I dataanalysen benyttet vi artikkelen til Maguire & Delahunt (2017) som beskrev Braun og Clark sin seks stegs metode. Vi benyttet denne metoden da den tilbød et konkret rammeverk for å gjennomføre tematisk analyse. Metodens seks steg er som følger: bli kjent med dataene, generere innledende koder, søke etter temaer, gjennomgang av temaer, definere temaer og produsere en tekst.

Innledningsvis begynte vi analysen med å gjøre oss kjent med dataene fra intervjuene. Vi gjorde dette med å ta utskrift av transkriberingen fra hvert intervju, dette var for å enklere kunne notere og markere nyttige utsagn fra respondentene. Vi gjennomgikk alle svarene ved å markere de svarene og sitatene som vi anså som viktige for problemstillingen. Videre noterte vi oss eventuelle likheter og ulikheter mellom svarene til respondentene, og kontekstene svarene var gitt i.

Steg to i metoden er å generere innledende koder. For å generere disse kodene identifiserte vi mønstre i svarene vi hadde fått. Vi la inn de kodene som utpekte som relevante for vårt forskningsspørsmål i hva Braun og Clark (Maguire & Delahunt, 2017) kaller for sub-kategorier. Vi fant disse sub-kategoriene ved å gå gjennom dataene for å identifisere mønstre i svarene til respondentene.

Gjennom prosessen endret og justerte vi sub-kategoriene etter hvert som vi gikk gjennom dataene. Dette førte til at noen sub-kategorier ble byttet ut, mens andre ble endret til å passe bedre. Vi var åpne gjennom hele prosessen for eventuelle endringer som var nødvendige basert på funn vi gjorde. Dette er i tråd med at Braun og Clark (Maguire & Delahunt, 2017) anbefaler å være åpen for nye ideer, men også sikre grundig og omfattende analyse.

I stegene “søke etter temaer” og “gjennomgang av temaer” (Maguire & Delahunt, 2017) identifiserte vi hva som passet som temaer, ved at de ulike temaene dekket flere subkategorier. Videre gjennomgikk vi dataene våre for å se om de støttet temaene vi laget. Dette gjorde vi ved å fargekode funn i dataene som støttet opp under de ulike temaene. Denne prosessen gjennomførte vi på utskriften av transkriberingen. Dette gjorde det enklere å få oversikt over alle kodene og subkategoriene som burde vektas, og derfor fargekodes innen et tema. I steg fire “gjennomgang av temaer”, fant vi at det var overlapping mellom temaene lønn og bemanning og budsjetter. Vi slo derfor disse temaene sammen.

I det femte steget gikk vi gjennom de etablerte sub-kategoriene for å se om temaene representerte meningen bak dem, eller om de burde endres. Etter å ha fulgt Braun og Clark (Maguire & Delahunt, 2017) sin analyseguide føler vi at temaene, sub-kategoriene og sitatene vi presenterer, best mulig representerer virkeligheten. De temaene og sub-kategoriene vi landet på blir presentert i resultat -og diskusjonskapittelet i tabell 1: Tema og Sub-kategorier

4. Resultat og diskusjon

I dette kapittelet vil vi presentere resultatene fra våre intervjuer. Resultatene blir presentert og inndelt i temaene vi kom frem til i dataanalysen, som vist i tabell 1: Tema og Sub-kategorier. Etter resultatene er presentert vil vi ha en diskusjonsdel tilhørende hvert tema. Her vil vi drøfte resultatene opp mot relevant teori.

Tabell 1: Tema og Sub-kategorier

Tema	Sub-kategorier
Tema 1: Beskyttelse av samfunnet	<ul style="list-style-type: none"> ● Beskyttelse rikets interesser ● Omfattende ● Utgjøre forskjell
Tema 2: Variasjon i arbeidet	<ul style="list-style-type: none"> ● Fritt på ulike oppgaver ● Stor variasjon ● Mye frihet
Tema 3: Utviklingsmuligheter	<ul style="list-style-type: none"> ● Geografisk variasjon ● Blitt bedre ● Ulike funksjoner ● Engasjement ● Videreutdanning
Tema 4: Selvstendighet på jobb	<ul style="list-style-type: none"> ● Frihet og ansvar under betingelser ● Styre egen arbeidshverdag ● Skape hverdagen
Tema 5: Tilbakemeldingskultur	<ul style="list-style-type: none"> ● konstruktive kritikk ● Utfordrende å gi ● Varierende grad av tilbakemeldinger
Tema 6: Mestringsfølelse på jobb	<ul style="list-style-type: none"> ● Artig å ta beslag ● Beslag som har vært utfordrende ● Jobbe aktivt oppnå beslag
Tema 7: Samhandling mellom mennesker	<ul style="list-style-type: none"> ● God kommunikasjon med makker

	<ul style="list-style-type: none"> ● Motivere hverandre ● Dyktige for gir inspirasjon
Tema 8: Bemanning og budsjetter	<ul style="list-style-type: none"> ● Skulle vært flere ● Lave budsjetter ● Ressursutnyttelse ● Lønn
Tema 9: Omstendigheter på arbeidsplassen	<ul style="list-style-type: none"> ● Turnusarbeid ● Fysiske lokasjoner og utstyr er greit ● Føle seg trygg ● Sikkerhet er viktig
Tema 10: Tilleggsinformasjon	<ul style="list-style-type: none"> ● Endringer ● Lønn

4.1 Beskyttelse av samfunnet

Vi begynte med å spørre respondentene om deres rolle som samfunnsbeskytter og rundt samfunnsoppdraget man har som ansatt i Tolletaten. Dette var for å kartlegge hva respondentene legger i disse begrepene. Alle respondentene forbinder samfunnsoppdraget med den rollen de har som samfunnsbeskytter, både når det kommer til den ulovlige og lovlige varestrømmen.

“Det er jo likt på landsbasis for alle tollere. Det er jo å beskytte rikets interesser” - Toller 1

“Samfunnsoppdraget er jo stort. Ikke bare den ulovlige vareførselen, men også sørge for at den lovlige går bra” - Toller 2

Den ene respondenten legger til at å stoppe ulovlig innførsel av narkotika er en stor del av samfunnsoppdraget. Respondenten beskriver et ønske om å forhindre at flere skal bli misbrukere

“Vi får ikke tatt alt, men å vite at vi kan bidra til at en ikke havner utpå, gir ganske mye” -

Toller 3

Avslutningsvis spurte vi respondentene om rollen som samfunnsbeskytter er noe som påvirker deres motivasjon. Det viser seg at samfunnsoppdraget er en viktig motivasjonsfaktor som respondentene la stor vekt på.

“Det er samfunnsoppdraget generelt som er hovedgrunn til at jeg jobber i Tolletaten”-

Toller 4

“Men det har klart spilt en viktig rolle for min motivasjon til å jobbe med grensekontroll”-

Toller 2

Diskusjon

I gjennomgangen av intervjuene ble det klart at det å beskytte samfunnet var veldig viktig for samtlige respondenter. Det at alle respondentene trekker frem samfunnsbeskytterrollen som en viktig årsak til valg av yrket, kan vi sammenligne med Perry & Wise (1990) sin teori om PSM, da folk med høy PSM gjerne søker jobb i det offentlige for å bidra til samfunnet. De har en tendens til å bli motivert av å gjøre noe godt for medmennesker og samfunnet (Mostafa & Leon-Cazares, 2016). Perry & Wise (1990) sier også at folk med høy PSM har høyt organisatorisk engasjement. Det viser seg ut fra intervjuene at den drivkraften som kommer fra å ønske om å beskytte samfunnet, driver motivasjon til respondentene også i perioder der det er lite beslag.

Funn om beskyttelse av samfunnet kan også relateres til relevant forskning fra Prysmakova og Vandenabeele (2020), som forteller at politimenn med høy PSM også oppnår jobbtilfredshet. Fra våre funn er det tydelig at respondentene trives med å jobbe som tollere i GD, og det er naturlig å anta at det kan knyttes til følelsen av å bidra til samfunnet.

4.2 Variasjon i arbeidet

Vi ønsket å få respondentene til å fortelle litt rundt selve arbeidet. Da vi ønsket å få mest mulig av deres tanker stilte vi spørsmål for å hjelpe dem til å reflektere, som for eksempel om de finner arbeidet varierende, spennende eller utfordrende. Flertallet av respondentene opplever arbeidsoppgavene som varierende. De viser denne variasjonen ved å legge frem eksempler fra arbeidshverdagen. Flertallet forteller at de har et sett med arbeidsoppgaver som må dekkes hver dag, men at de ellers står ganske fritt til å velge hva de vil prioritere å gjøre på jobb.

“Det er faste oppgaver som må gjøres til faste tider, men når de er ferdig så står man jo litt mer fritt på ulike oppgaver”- Toller 4

Det er enighet i svarene til alle respondentene om at arbeidsoppgavene er varierte, og at det er en kilde til motivasjon.

“Det er stor variasjon som gjør at det er gøy å dra på jobb”- Toller 3

“Jeg trives med arbeidsoppgavene, og jeg trives med at vi kan styre vår egen tid veldig godt”-

Toller 1

Diskusjon

I valg av jobb er det for mange viktig med et yrke hvor arbeidsoppgavene er spennende, utfordrende og varierte. I våre funn kommer det frem fra samtlige respondenter at de trives godt med arbeidsoppgavene. De finner dem varierte og utfordrende, og forteller at dette motiverer dem til å gå på jobb. Motivasjonen fra varierende arbeidsoppgaver kan sees i sammenheng med Herzberg sin teori som trekker frem arbeidet i seg selv som en motivasjonsfaktor (Alshmemri et al., 2017). Her trekker Herzberg frem at om arbeidet har positiv påvirkning kan denne faktoren virke motiverende.

Det at yrket åpner for individuelle vurderinger i noen av arbeidsoppgavene, kan virke motiverende. Man kan følge sin egen magefølelse, samt ta egne vurderinger i gjennomføringen av arbeidet. Funnene viser at det å kunne sette sitt eget preg på hvordan arbeidet gjennomføres, gir en god følelse og kan være kilde til motivasjon.

4.3 Utviklingsmuligheter

Vi søkte kunnskap om hvorvidt respondentene føler de har gode muligheter for personlig vekst og forfremmelse i GD. For å spesifisere ytterligere spurte vi hvordan de opplever karrieremulighetene, samt muligheter for kursing og utvikling av nye ferdigheter. Det er varierende opplevelse av karrieremulighetene innad i GD. En respondent opplever de som gode, mens noen opplever dem som noe begrenset. Noen respondenter trekker frem at det er geografiske forskjeller.

“Her har vi ikke så mange måter å stige i gradene på med mindre man flytter” - Toller 1

“Jeg opplever at det er til stede, og likevel er det jo som jeg sier, at på sentrale Østlandet er det større variasjon i stillinger” - Toller 2

Flere respondenter trekker frem at de opplever gode muligheter for kursing. Det er for eksempel muligheter for å fylle funksjoner som scanneroperatør eller hundefører. Man får også mulighet til å utvikle seg og ta kurs om man tar initiativ og er engasjert. Samt at etaten har et etter -og videreutdanningsløp man kan søke seg inn på.

“Kurs som dekker det fagfeltet, de ferdighetene jeg vil utvikle, hører man aldri nei til”

- Toller 3

“Videreutdanningsløpet har også vært en motivasjon for min del” - Toller 2

Diskusjon

Gjennom et yrkesliv har trolig de aller fleste et ønske om å forbedre seg, lære nye ferdigheter og kanskje stige i gradene. Temaet utviklingsmuligheter kan relateres til Herzberg sin teori, nærmere bestemt motivasjonsfaktoren mulighet for forfremmelse og vekst (Alshmemri et al., 2017). Det kommer frem av teorien at om de ansatte opplever slike muligheter på arbeidsplassen, så vil det være en kilde til motivasjon. Blant våre funn opplever vi noe varierende svar. Respondentene forteller at det er noen muligheter til stede, men at det er noe begrenset. Vi opplever ikke at dette er noe de blir direkte motivert av.

I motsetning til karrieremuligheter, ser vi at muligheter for kursing og utvikling av nye ferdigheter spiller en viktigere rolle og skaper mer motivasjon for noen respondenter. I GD kan man søke om å bli blant annet hundefører og scanneroperatør. Selv om disse kan regnes som en del av den daglige tjenesten, vil det bidra til et bredere kunnskapsgrunnlag hos tollerne som jobber i de posisjonene. Vi ser dermed at det er noen som motiveres av muligheter for vekst og forfremmelse, men at det nødvendigvis ikke er en direkte kilde til motivasjon for alle, da mulighetene for vekst og forfremmelse trolig har rom for forbedring. Grunnen til det kan være geografiske forskjeller som et par respondenter har nevnt.

4.4 Selvstendighet på jobb

I dette temaet stilte vi spørsmål om respondentene opplever selvstendighet og ansvar på jobb. Alle respondentene uttrykte at de opplever å ha stor grad av selvstendighet på jobb. De nevner at det ansvaret og den selvstendigheten de har, er begrenset av visse rammer, da de har noen gjøremål som må gjennomføres. Utover dette sier de at de kan styre det meste av dagen selv.

“Jeg synes det er viktig at man kan styre litt sin egen arbeidshverdag, det er en veldig stor motivasjonsfaktor. Det er jo veldig demotiverende, hvis du hver dag kommer på jobb og får beskjed om at i dag skal du gjøre sånn, sånn og sånn” - Toller 1

“Men her opplevde jeg mye ansvar for hverdagen” - toller 2

Diskusjon

Det kan tenkes at som ansatt, vil det for de fleste oppleves positivt å bli tildelt ansvar på jobben samt frihet til å ta avgjørelser. Dette kan være et tegn fra arbeidsgiver på at du er til å stole på, noe som videre kan virke motiverende. Det å få tildelt ansvar og oppleve selvstendighet på arbeid, er noe som kan sammenlignes med Herzberg sin teori hvor ansvar kommer frem som en motivasjonsfaktor (Alshmemri et al., 2017). I tråd med teorien kan denne motivasjonsfaktoren virke motiverende og positivt på de ansatte. I våre funn forteller samtlige respondenter at det å ha frihet til å styre egen arbeidshverdag motiverer dem til å jobbe som tollere. Disse funnene stemmer overens med Herzberg sin teori som sier at frihet til å ta avgjørelser kan virke motiverende.

Et funn fra våre intervjuer sammenfaller med Herzberg sin teori om ansvar. I teorien kommer det frem at motivasjonsfaktorer kun kan være kilde til motivasjon, men at om de ikke er til stede, så vil de ikke virke demotiverende. En respondent forteller at vedkommende hadde funnet det demotiverende om man hver dag hadde hatt forhåndsbestemte oppgaver fra ledelsen uten mulighet for å bestemme litt selv. Dette er i strid med Herzberg sin teori, men det er kun en av fire respondenter som har trukket dette frem.

4.5 Tilbakemeldingskultur

Vi spurte respondentene hvordan de opplever tilbakemeldingskulturen fra både kolleger og ledelsen. Flere opplever tilbakemeldingskulturen som god.

“Men stort sett vil jeg si at vi er veldig flinke på å gi hverandre tilbakemeldinger på godt og vondt” - toller 1

Videre foretrekker flere respondenter konstruktive fremfor positive tilbakemeldinger.

“Jeg oppsøker konstruktiv kritikk. Positive tilbakemeldinger gir ingenting” - Toller 4

“Konstruktive tilbakemeldinger gir god motivasjon, de kan få meg på riktig spor når jeg er ute og kjøre i forhold til regelverk” - Toller 3

Diskusjon

Data vi har samlet inn fra intervjuene har vist at respondentene opplever en god tilbakemeldingskultur fra både kolleger og ledelsen. Flere respondenter har nevnt at kommunikasjon og informasjonsutveksling oppleves positivt. Det kan tenkes at god

kommunikasjon og tilbakemeldingskulturen kan ha en positiv innvirkning på selvutvikling. Tilbakemeldingskulturen kan relateres til Herzberg sin teori, mer spesifikt motivasjonsfaktoren anerkjennelse. Teorien legger mest vekt på anerkjennelse i form av positive tilbakemeldinger eller belønninger (Alshmemri et al., 2017). Gjennom intervjuene viste det seg at tilbakemeldingskulturen har en viss innflytelse på motivasjon. I motsetning til Herzberg sin teori opplever flere respondenter at det er konstruktive tilbakemeldinger som er mer betydelig i forhold til motivasjon, og ikke positive tilbakemeldinger. Flere har påpekt at når de får tilbakemeldinger fra kolleger om hva som kunne blitt bedre, bidrar det til å forbedre seg selv.

Dette er trolig fordi de konstruktive kan føre til at man utvikler seg mer enn om man kun får positive tilbakemeldinger. Dermed er tilbakemeldinger en motivasjonsfaktor for enkelte, men at det blant respondentene forbindes mest med konstruktive tilbakemeldinger.

4.6 Mestringsfølelse på jobb

Vi vinklet dette temaet mot følelse av at det du gjør på jobb fører til gode resultater. Her trakk vi inn et sentralt begrep i tollerjobben som kalles beslag. Et beslag vil si å stoppe en lovovertrødelse, noe som kan relateres til et godt resultat for en toller. Vi spurte eksempelvis om respondentene kunne fortelle om det å ta et beslag. De fortalte at å ta beslag gir en positiv opplevelse, og at de føler de gjør en god jobb som toller.

“Det er veldig artig å ta beslag, det betyr jo at du har gjort en god jobb” - Toller 1

“Men vi føler jo at vi har gjort det vi er satt til å gjøre, det vi jakter på hver dag etter å gjøre noe med, samfunnsoppdraget og jobben. Så for meg føles det veldig, veldig godt å ta et beslag” - Toller 2

Vi stilte også spørsmål for å få respondentene til å reflektere rundt periodene der det er lite beslag, og om det er en faktor som senker motivasjonen. Flere har nevnt at perioder uten beslag ikke senker motivasjonen, så lenge en gjør noe med det. Det kan innebære å finne nye arbeidsmetoder, diskutere med kollegaer, og komme med nye prosjekter.

“Jeg tenker at hvis man først merker at motivasjonen synker, så må man finne på noe, gjøre noe, komme med nye prosjekter, samlinger med laget for å få motivasjon opp igjen” - Toller 4

Diskusjon

Våre funn har vist at det å oppleve mestring på jobb henger tett sammen med å få beslag. Dette kan sees opp mot Herzbergs teori, nærmere bestemt motivasjonsfaktoren prestasjon. Av teorien kommer det frem at å løse et jobberelatert problem anses som en prestasjon (Alshmemri et al., 2017). Ved å tolke våre funn, kan vi si at det å ta beslag gir en følelse av mestring hos respondentene, som igjen kan virke motiverende. Opplevelsen av å ta beslag er også noe som respondentene knytter til beskyttelse av samfunnet, altså at de gjennomfører jobben de ble satt til å gjøre. Herzberg sin teori nevner blant annet at prestasjon innebærer fullføring av en krevende arbeidsoppgave i tide (Alshmemri et al., 2017). En respondent har nevnt at det å få små beslag som man har kommet frem til ved egen innsats, gir mer glede og mestring enn å få store beslag på bakgrunn av eksisterende informasjon. Våre funn stemmer overens med teorien til Herzberg, da følelsen av å ha prestert på jobb ved å ta beslag, viser seg å være motiverende for samtlige respondenter.

4.7 Samhandling mellom mennesker

Dette temaet handler om hvordan respondentene opplever mellommenneskelige forhold på arbeidsplassen. Vi spurte hvordan respondentene opplever relasjoner med kollegaer, for eksempel innad i vaktlaget og makkerpar. Dette for å få mest mulig refleksjon rundt hvordan respondentene opplever det sosiale aspektet på arbeidsplassen. Alle respondentene uttrykte at gode relasjoner med kollegaer er viktig for dem.

“Trives du med de du jobber sammen med, så gleder du deg til å gå på jobb” - Toller 3

For å få et bilde av påvirkningen det å jobbe tett med kollegaer kan ha, spurte vi om hvordan de oppfatter å jobbe i makkerpar. Alle respondentene fortalte at det å ha en god makker er viktig for dem.

“Fordi at hvis du har en makker som ikke er motivert, eller som du ikke går så godt overens med, så er ikke motivasjonen like god (...)” - Toller 1

Diskusjon

I jobben som tollbetjent på grensen jobber man alltid i makkerpar om man er ute og kontrollerer de reisende. Jobber man tett på hverandre er det nærliggende å tro at et godt samarbeid mellom makkere vil føre til bedre kontroller. Det er enighet blant respondentene at det er viktig med

kollegaer som man kan samarbeide godt med og generelt komme overens med. Flere forteller også at det å ha gode kollegaer som er motiverte, er en kilde til motivasjon i seg selv. Det at respondentene forteller at gode kollegaer kan virke motiverende er noe i strid med Herzberg sin teori, nærmere bestemt hygienefaktoren mellommenneskelige forhold, ettersom at hygienefaktorer ikke kan være motivator alene (Alshmemri et al., 2017). Vi ser av våre funn at temaet samhandling mellom mennesker, som kan relateres til en hygienefaktor, også kan være i stand til å motivere. Dette kan komme av at tollere jobber så tett og at kollegaer dermed har større påvirkning på hverandre enn i andre yrker hvor man kanskje jobber mer separert.

4.8 Bemanning og budsjetter

Under dette temaet vil vi presentere respondentene sine refleksjoner rundt bemanning og budsjetter. Her var det noen svar som gjentok seg hos samtlige respondenter. Et svar som gjentok seg hos flere er ressursutfordringer i form av mangel på mannskap. To respondenter trekker også frem lave budsjetter som en mulig grunn for hvorfor de er for få.

“Vi skulle jo ha vært flere, det hadde gjort organiseringen litt lettere” - Toller 2

“Det kommer fra finansdepartementet som skrenker inn budsjettene slik at man ikke får erstattet de som slutter”- Toller 3

Videre ønsket vi at respondentene skulle reflektere rundt lønn som mulig kilde til motivasjon. Det er ganske stor enighet blant respondentene om at lønn ikke er en særlig kilde til motivasjon. Flere trekker frem at de vektlegger mer det å trives på jobb, fremfor lønn. Derimot forteller flere at dersom lønnen kommer under et visst nivå hvor det går utover alminnelig levestandard på privaten, så vil det påvirke motivasjonen negativt.

“Hadde lønn vært en stor motivasjonsfaktor, så hadde jeg ikke jobbet i Tolletaten” - Toller 3

“Jeg har en motivasjon at jeg skal kunne få betalt regningene mine og jeg skal ha litt penger til overs, men det viktigste med jobben for meg er at jeg trives på jobben”- Toller 4

Diskusjon

I våre funn var det flere respondenter som trakk frem at de gjerne skulle vært flere ansatte. En nevnte også at dette kunne være på bakgrunn av innskrenkede budsjetter. Det kan for eksempel ha innvirkning på at man ikke klarer å få gjennomført jobben på en ønskelig måte. Det vil kunne være hensiktsmessig å kartlegge hva mangelen på mannskaper fører til. Det vil da kunne være

enkler å bedømme om budsjetter og mannskap burde økes. Bemanning og budsjetter kan sees i sammenheng med Herzberg sin teori om hygiene faktoren bedriftens retningslinjer og administrasjon, som eksempler på dårlig organisatoriske retningslinjer som påvirker ansatte negativt (Alshmemri et al., 2017).

Det kommer frem av våre funn at flere respondenter ikke legger stor vekt på lønn som kilde til motivasjon for å jobbe i GD. To respondenter har uttrykt forståelse for at man ikke blir rik ved å jobbe i staten, men om lønnen faller under et akseptabelt nivå, vil det kunne få konsekvenser hvis økonomien ikke strekker til. De siste årene har prisene på for eksempel mat, strøm, renter, og bolig økt. Hvis ikke lønnen følger prisendringene i samfunnet, kan det tenkes at det etter hvert vil være utfordrende å holde på ansatte, selv hvor motiverte de er av andre faktorer. Dette stemmer også overens med Herzberg sin teori, hvor lønn som hygiene faktor vil kunne være kilde til misnøye om det faller under et uakseptabelt nivå (Alshmemri et al., 2017).

4.9 Omstendigheter på arbeidsplassen

Vi ønsket å få respondentene til å reflektere rundt omstendigheter på arbeidsplassen. Det kunne eksempelvis være de fysiske arbeidsforholdene, som for eksempel fasilitetene, renhold, og sikkerhet. Blant respondentene var det noe ulike svar. Flere opplevde fasilitetene og utstyret som tilfredsstillende, men at det alltid kunne vært bedre. Mens en opplevde fasilitetene og utstyret som mangelfullt.

“Man skulle alltid hatt mer penger. Men vi har alt vi trenger for å gjøre en god jobb. Vi har store, fine kontrollgarasjer, og det er varmt, vi har skannere og hunder” - Toller 3

“Vi mangler litt fasiliteter for å få jobben gjort fullt ut. Vi gjør den, men det legger begrensninger på jobben vår” - Toller 2

Vi stilte også spørsmål rundt turnusarbeidet da vi var klar over at dette er noe GD har. Det har vist seg blant respondentene at turnusarbeid er noe de stort sett trives godt med, men at enkelte opplevde noen små utfordringer knyttet til turnusen. Dette var for eksempel at turnusen ikke var fleksibel nok, eller at det tok for lang tid før den ble fastsatt.

“Personlig synes jeg det er veldig greit å jobbe turnus” - Toller 2

“Jeg har jobbet turnus i 25 år og stortrives med turnusarbeid, så det synes jeg er helt supert” - Toller 4

Avslutningsvis i temaet omstendigheter på arbeidsplassen var sikkerhet noe som utpekte seg. Det er enighet blant respondentene at trygghet er viktig på jobb og at makkerpar spiller en viktig rolle.

“Ja, fordi hvis du ikke føler deg trygg på jobb, så er det ikke en motivasjon til å være på jobb”-Toller 1

“Det å jobbe i makkerpar øker sikkerheten og er viktig”- Toller 4

Diskusjon

Etter å ha samlet og analysert svarene om temaet omstendigheter på arbeidsplassen ser vi tre aspekter som utpeker seg. Et av aspektene var fasiliteter, hvor det var noe ulike svar, trolig på grunn av geografiske forskjeller. Respondentene fra litt mer sentrale områder med større grenseoverganger opplever fasilitetene som gode. På den andre siden opplever de fra mindre overganger enkelte mangler på fasilitetene. Hvis vi sammenligner med Herzberg sin teori, mer spesifikt hygienefaktoren om arbeidsforhold (Alshmemri et al., 2017), ser vi at fasilitetene ikke spiller en så stor rolle når det kommer til motivasjon hos respondentene. Selv om det kommer frem i funnene at det er visse mangler når det kommer til fasiliteter hos enkelte respondenter, ligger dette fortsatt på et akseptabelt nivå ettersom dette ikke skaper misnøye i det store bildet. Vi ser generelt sett fra våre funn at fasilitetene kan være forskjellige fra tollsted til tollsted, men dette spiller ikke en betydelig rolle når det kommer til respondentenes motivasjon til å jobbe i GD.

I motsetning til fasiliteter ser vi at turnus er et aspekt som spiller større rolle for motivasjonen. Flere respondenter nevnte at de trives godt med turnusen sin. Det kan tenkes at å jobbe i turnus kan bidra til å skape variasjon i arbeidet da man har ulike arbeidstider med ulike gjøremål. På den andre siden er det naturlig å anta at tollere med små barn gjerne skulle hatt litt mer fleksibilitet i turnusen. Har man en variert turnus med alt fra dag-, kveld -og nattevakter kan dette gjøre det vanskeligere å planlegge på privaten.

Det siste aspektet under temaet omstendigheter på arbeidsplassen som respondentene trekker frem som viktig, er sikkerhet. Det å føle seg trygg på jobb vil nok de fleste si er essensielt for å ha det bra på jobb. Det oppleves på svarene fra respondentene som at sikkerheten er ivaretatt blant annet ved å jobbe i makkerpar. Flere respondenter forteller at sikkerhet er viktig for dem, mens en respondent skiller seg ut ved at vedkommende forteller at god sikkerhet kan virke

motiverende. Da kun en respondent forteller at sikkerhet kan virke motiverende kan vi tolke at sikkerhet ikke er en stor kilde til motivasjon.

4.10 Tilleggsinformasjon

Alle respondentene ble spurt om det er noen endringer som kunne gjøres i grensedevisjonen for å øke deres motivasjon. Svarene fra respondentene var nesten identiske da alle omhandlet økonomi, enten i form av større budsjetter, lønninger, og bonuser om man gjør noe ekstra.

“Jeg synes at alle er underbetalt. Vi burde få mer penger” - toller 3

“Men at du har noen ordninger hvor du i perioder kan gi folk litt mer penger for at de stiller opp litt mer og ofrer litt mer” - toller 2

Avslutningsvis ønsket vi å få respondentene til å tenke igjennom om de kom på noe annet som kunne være en kilde til motivasjon, som vi ikke allerede hadde spurt om. Alle respondentene uttrykte at de viktigste kildene til motivasjon var dekket.

“Jeg tror kanskje vi har vært inne om de viktigste temaene som motiverer meg mest”

- Toller 2

Diskusjon

Som tilleggsinformasjon til vår oppgave ønsket vi at respondentene skulle reflektere rundt om det var noen endringer som kunne gjennomføres for å øke motivasjonen. Her gjentok de bare temaet lønn som et område for endring. Videre ønsket vi å sikre at dataene våre ble så virkelighetsnære som mulig, derfor fikk vi respondentene til å reflektere rundt om de kom på noen andre kilder til motivasjon vi ikke hadde vært innom. Alle respondentene opplevde at vi hadde dekket det viktigste og at de ikke kom på noe annet. Det er en mulighet at respondentene bare ikke kom på andre faktorer i løpet av intervjuet. Basert på svarene fra respondentene opplever vi at vi har fått med oss det viktigste.

5. Gyldighet og Pålitelighet

Gyldighet

Gyldighet handler om i hvilken grad resultatene man får fra sin undersøkelse oppfattes som riktige (Jacobsen, 2022, s. 240). Her fokuserer vi på svarene vi har fått fra respondentene, og hvorvidt disse samsvarer med virkeligheten. Det første som påvirket undersøkelsens gyldighet, er vårt valg av metode. Ved å benytte oss av den kvalitative metoden og dybdeintervjuer, fikk vi mer detaljerte svar, samt svar som i stor grad avspeiler virkeligheten.

Det som svekker undersøkelsens gyldighet, er antallet respondenter. Med tanke på tidsfristen og ressurser, intervjuet vi fire stykker. Vi er bevisst på at det er vanskelig å konkludere med hva som motiverer tollere i GD når vi har intervjuet så få respondenter. Noe annet som kan ha påvirket gyldigheten negativt er at vi benyttet teorien som inspirasjon for intervjuguiden. For å få mest mulig svar fra respondentene tenkte vi det var hensiktsmessig å formulere spørsmålene basert på faktorene i Herzberg sin teori. I ettertid er vi usikre på om dette har hjulpet respondentene til å fortelle mer, eller om det har bidratt til å sette ord i munnen på dem. Dette kan ha ført til at funnene våre er mindre virkelighetsnære. Som tiltak forsøkte vi likevel å holde intervjuene åpne, og det var ikke obligatorisk å svare på alle spørsmålene.

På den andre siden har vi en variabel som støtter undersøkelsens gyldighet, og det er at vi er to studenter som undersøker. Det er klart at resultatene kan bli mer virkelighetsnære når vi er to stykker som tolker svarene fra intervjuene, ettersom det gir to ulike syn på svarene.

Pålitelighet

Når vi snakker om undersøkelsens gyldighet, er det hensiktsmessig å se på pålitelighet da disse henger sammen (Jacobsen, 2022, s. 17). Spørsmålet som stilles her, er om det er noe trekk ved vårt undersøkelsesopplegg som har skapt de resultatene vi har kommet fram til (Jacobsen, 2022, s. 250). Et trekk som må nevnes er knyttet til selve intervjuene.

En variabel som påvirker intervjuene, er oss som intervjuere. Vi var klar over at vi begge var nervøse ettersom vi aldri har gjennomført intervjuer før. Ved at vi som intervjuere gradvis blir mer komfortable og kanskje blir bedre i rollen, vil dette trolig ha ulik innvirkning på de første og de siste intervjuene. Vi tenkte mye i forkant av første intervju på hvordan vi skulle strukturere og organisere intervjuene best mulig for å forhindre at påvirkningen fra første til siste intervju ble utslagsgivende. Vi gjennomførte også prøveintervjuer hver for oss på bekjente, for å øve oss selv på rollen som intervjuer. Disse tiltakene var for å forsikre at de ytre rammene

for intervjuene skulle være så like så mulig fra første til siste intervju, så langt det lot seg gjøre. Et annet tiltak vi gjennomførte var en uformell prat på starten av intervjuet. Dette var for å minske nervøsiteten til både oss som intervjuere, men også respondentene. Til tross for tiltakene for å fjerne vår nervøsitet og uerfarenhet som faktor i intervjuene, så var de trolig fremdeles til stede. Dette påvirket til en viss grad hvordan spørsmålene ble stilt, intervjuets gang, svarene til respondentene og kanskje hvor komfortable de følte seg når de ble intervjuet av oss.

Noe vi oppdaget i etterkant av intervjuene, er at vi hadde ulike måter å formulere oss på. Dette har klart påvirket svarene vi har fått. Vi intervjuet to respondenter hver, og så i ettertid at vi har ordlagt oss noe ulikt i intervjuene, tross for at intervjuguiden var lik. Det at vi har ordlagt oss forskjellig har trolig påvirket hvordan respondentene oppfattet spørsmålene.

6. Konklusjon

I denne oppgaven har vi forsøkt å bidra med forskning på hva som motiverer ansatte i GD til å jobbe i Tolletaten.

For å først finne ut om dette var et relevant forskningsspørsmål, ønsket vi å se om det var noe relevant forskning på motivasjon i offentlig sektor. Vi avdekket gjennom litteratursøk at det var relevant forskning på motivasjon i politiet, ulike steder i verden. For å undersøke om det finnes forskning på hva som motiverer ansatte tollvesenet, gjennomførte vi et mer spesifikt litteratursøk og oppdaget et kunnskapshull. Det vi fant av eksisterende relevant data var en spørreundersøkelse gjennomført av Norsk Tollerforbund. Vi så derfor behovet for vårt forskningsspørsmål.

For å forankre forskningen vår teoretisk, valgte vi Herzberg sin to-faktor-teori og PSM teorien. Teorien til Herzberg er brukt i forskning på hva som motiverer ansatte på jobb. Gjennom analysering av teorien vurderte vi at den dekker en rekke faktorer som kan være motivasjonskilder på jobb. Det Herzberg sin teori ikke tar i betraktning er motivasjon offentlige ansatte kan få fra samfunnsoppdraget. Tolletaten er en offentlig etat med et samfunnsbeskyttende mål, og vi så det derfor som nødvendig med en teori som så på denne faktoren. Public Service Motivation teorien så vi som hensiktsmessig da den er brukt i tidligere relevant forskning i offentlig sektor.

Vi har samlet våre data gjennom fire dybdeintervjuer med tollere fra GD. Videre benyttet vi oss av en tematisk analyse for å analysere våre data, slik at de ble så virkelighetsnære som mulig.

Funnene våre indikerer at noen faktorer er mer motiverende enn andre for å jobbe i GD, ettersom alle respondentene våre var samstemte om disse. Beskyttelse av samfunnet var en faktor som alle respondentene opplevde betydelig motivasjon fra. Respondentene la vekt på å beskytte rikets interesser i form av å stoppe den ulovlige vareførselen, ramme organisert kriminalitet, og generelt utgjøre forskjell. Neste faktor som skilte seg ut var variasjon i arbeidet. Respondentene fortalte at variasjonen og mangfoldet i arbeidsoppgavene var en stor kilde til motivasjon for å jobbe i GD. Den siste faktoren som utpekte seg var samhandling mellom mennesker. Samtlige respondenter la frem viktigheten av gode og motiverte kollegaer som kilde til motivasjon. Vi kan ut fra våre funn se at faktorene beskyttelse av samfunnet, variasjon i arbeidet og samhandling mellom mennesker er betydelige kilder til motivasjon.

Blant de resterende faktorene ga respondentene noe varierende svar. Dette peker i retning av at det kan være individuelle forskjeller i hva man finner motiverende, ettersom enkelte faktorer var kilder til motivasjon for kun noen respondenter. Andre respondenter opplevde ofte noen av de samme faktorene som viktige, men uttrykte ikke konkret at disse var kilder til motivasjon. Vi kan konkludere med at det er en rekke faktorer som kan virke motiverende for å jobbe i GD. Enkelte faktorer utpekte seg tydeligere som motivasjonsfaktorer blant våre respondenter da alle opplevde dem motiverende.

6.1 Forslag til videre forskning

Vårt bidrag er innen forskningsfeltet motivasjon, nærmere bestemt hva som motiverer ansatte til å jobbe i GD i Tolletaten. Det er viktig å ta i betraktning de begrensningene i vår oppgave. En begrensning vil være at vi kun har hatt fire respondenter. Det vil kunne være hensiktsmessig for videre forskning å se på hva som motiverer ansatte i flere divisjoner i Tolletaten, eventuelt etaten som helhet. Det kunne vært aktuelt for videre forskning å øke utvalgsstørrelsen for å enten bygge videre på eller avkrefte våre funn. Da våre funn kun er avgrenset til Tolletaten, ville det vært hensiktsmessig med forskning på tollvesen i andre land. Videre ville det vært interessant med forskning på hva som motiverer ansatte i andre offentlige etater enn Tolletaten. Dette ville kunne bidra til å styrke kunnskapen om motivasjon blant ansatte i offentlige etater generelt.

7. Referanser

- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12–16. <https://doi.org/10.7537/marslsj140517.03>
- Askheim, O. G. A., & Grenness, T. (2008). *Kvalitative metoder for markedsføring og organisasjonsfag*. Oslo: Universitetsforlaget. https://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2013060306064
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Brooks, S. K., & Greenberg, N. (2022). Mental health and wellbeing of border security personnel: Scoping review. *Occupational Medicine*, 72(9), 636–640. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqac108>
- Destinasjon Halden. (u.å.). *Svinesund*. <http://www.visitoestfold.com/no/halden/artikler/Svinesund---Europas-vakreste-grenseovergang/>
- Diseth, Å. (2023). *Motivasjonspsykologi: Hvordan behov, tanker og emosjoner fremmer prestasjoner og mestring* (2. utg.). Gyldendal.
- Fernet, C. (2013). The Role of Work Motivation in Psychological Health. *Canadian Psychology / Psychologie canadienne*, 54(1), 72–74. <https://doi.org/10.1037/a0031058>
- Finansdepartementet. (2023). *Statsbudsjettet 2024—Tolletaten—Tildelingsbrev*. <https://www.regjeringen.no/contentassets/5bafec03762f4ed8bb97f52472ce60ab/2024-tolletaten-tildelingsbrev.pdf>

- Freitas, M., Moreira, A., & Ramos, F. (2023). Occupational Stress and Turnover Intentions in Employees of the Portuguese Tax and Customs Authority: Mediating Effect of Burnout and Moderating Effect of Motivation. *Administrative Sciences*, 13(12), Artikkel 12. <https://doi.org/10.3390/admsci13120251>
- Gambrel, P. A., & Cianci, R. (2003). Maslow's Hierarchy of Needs: Does It Apply In A Collectivist Culture. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 8(2), 143–161.
<https://www.proquest.com/openview/ae442f92052554df14618b5bd9104141/1?pq-origsite=gscholar&cbl=25565>
- Haukedal, W. (2005). *Arbeids- og lederpsykologi* (7. utg.). Cappelen akademisk forlag.
https://urn.nb.no/URN:NBN:no-nb_digibok_2011053008055
- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* (4. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Jones, T. L. (2011). *Effects of Motivating and Hygiene Factors on Job Satisfaction Among School Nurses* [Doktorgradsavhandling, Walden University].
<https://www.proquest.com/docview/879043135/abstract/9002092963684DA6PQ/1>
- Kaufmann, G., & Kaufmann, A. (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (4. utg.). Fagbokforlaget.
- Maguire, M., & Delahunt, B. (2017). Doing a thematic analysis: A practical, step-by-step guide for learning and teaching scholars. *All Ireland Journal of Higher Education*, 9(3), Artikkel 3. <https://ojs.aishe.org/index.php/aishe-j/article/view/335>
- Malik, M. E., & Naeem, B. (2013). Towards Understanding Controversy on Herzberg Theory of Motivation. *World Applied Sciences Journal*, 24(8), 1031–1036.
<https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.24.08.2442>

- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. Y. (2021). *Organizational behavior* (9. utg.). McGraw-Hill Education.
- Mostafa, A. M. S., & Leon-Cazares, F. (2016). Public Service Motivation and Organizational Performance in Mexico: Testing the Mediating Effects of Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal of Public Administration*, 39(1), 40–48.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1015556>
- Norsk Tollerforbund. (2022). *La frem medlemsundersøkelsen*.
<https://www.norsktollerforbund.no/post/la-frem-medlemsundersøkelsen>
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373. https://www.researchgate.net/profile/Patricia-Ingraham/publication/229476704_Performance_Promises_to_Keep_and_Miles_to_Go/links/5eee604d92851ce9e7f52f27/Performance-Promises-to-Keep-and-Miles-to-Go.pdf
- Prysmakova, P., & Vandenabeele, W. (2020). Enjoying Police Duties: Public Service Motivation and Job Satisfaction. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 35, 304–317. <https://doi.org/10.1007/s11896-019-09324-7>
- Sommerfeldt, V. (2010). *An identification of factors influencing police workplace motivation* [Doktorgradsavhandling, Queensland University of Technology].
<https://eprints.qut.edu.au/34460/>
- Stai, S. (2021). *Hva er motivasjon?* ndla.
<https://ndla.no/nb/subject:1:56ea35da-73d9-431f-a451-19f24f564f59/topic:1:7b85f47a-e6ee-4e10-93f0-6dcbb8fe88cc/topic:1:61d57775-88c9-4d8f-b49f-bfe85ff652d0/resource:b1c71518-0406-4cf4-8f25-08d6e0567349>
- Tolletaten. (2019). *Grensedivisjon*. <http://www.toll.no/no/om-tolletaten/kontakt-oss/grensedivisjonen/>

Tolletaten. (2020). *Jobb i Tolletaten*. <http://www.toll.no/no/om-tolletaten/jobb/>

Wang, T.-M., van Witteloostuijn, A., & Heine, F. (2020).

A Moral Theory of Public Service Motivation. *Frontiers in Psychology, 11*.

<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2020.517763>

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuguide

Før intervjuet starter:

- En uformell prat og kort introduksjon av oppgaven
- Informasjon om hvordan vi forholder oss til konfidensialitet
- Informasjon om intervjuets lengde (30 - 60 minutter)
- Intervjuet vil bli tatt opp på en diktafon
- Spørsmål før vi begynner?

Oppvarmings spørsmål (et par minutter)

- Hvor lenge har du jobbet i etaten?
- Hvor lenge har du jobbet i denne divisjonen?

Hovedspørsmål

- Kan du fortelle litt rundt rollen din som samfunnsbeskytter eller samfunnsoppdraget du har som toller?
- Opplever du at du utgjør en forskjell for samfunnet?
- Er samfunnsoppdraget noe som påvirker din motivasjon?

- Tror du arbeidsoppgavene påvirker din motivasjon?
 - kan du fortelle litt/ gi eksempler?
 - Har du varierte arbeidsoppgaver?
 - Kan du beskrive hvordan du opplever variasjonen i arbeidsoppgavene?
- Kan du fortelle rundt hvorvidt du opplever arbeidsoppgavene utfordrende?

- Opplever du å ha mulighet til det å utvikle nye ferdigheter?
- Kan du fortelle litt/gi eksempler?
 - kursing?
- Hvordan opplever du karrieremulighetene innad i grensdivisjonen?

- Opplever du at du har mye selvstendighet i arbeidet?
- Kan du beskrive hvordan du opplever selvstendighet i forhold til arbeidet?

- Hvordan opplever du tilbakemeldinger på jobb?
- Er dette viktig for deg som ansatt?
- Får du for eksempel tilbakemeldinger fra:
 - kollegaer?
 - ledelsen?

- Kan du fortelle om hvordan det føles å ta et beslag?
- Hvilken følelse får du av funn/beslag?
- Kan du fortelle litt om periodene man kanskje har færre beslag?
- Senker det for eksempel motivasjon?

- Er den sosiale delen av arbeidet viktig for deg?
- Kan du fortelle/beskrive relasjonen mellom deg og kollegaer?
- Kan forteller rundt hvordan det er å jobbe i makkerpar?

- Kan du fortelle/beskrive relasjonen mellom deg og ledelsen?
- Hvordan opplever du samarbeidet?
- Hvordan opplever du informasjonsutvekslingen?

- Kan du fortelle rundt hvordan du opplever arbeidsplassens organisering av arbeidet?
- For eksempel i forhold til personalpolitikk, ressursutnyttelse, etc
- eksempelvis om de er utfordrende å forholde seg til

- Er arbeidsforholdene der du jobber noe som påvirker din motivasjon?
 - arbeidstid (Turnusarbeid?)
 - fasiliteter?
 - renhold?

- Kan du komme på en spesifikk utfordring eller hindring som har påvirket din motivasjon tidligere
- Har det vært perioder du har vært mer motivert for å gå på jobb?
 - Har du noen tanker om hvorfor?
- Kort på slutten: er lønn en faktor som motiverer deg?

Avsluttende

- Er det noen endringer du kommer på nå som kan gjøres i grensedevisjonen for å øke din motivasjon?
- Er det noe annet som motiverer deg som vi ikke har snakket om?

Vedlegg 2: Invitasjon til forskningsprosjektet og samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet "Arbeidsmotivasjon i Tolletaten"?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hva som motiverer deg på arbeidsplassen. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

I denne bacheloroppgaven vil formålet være å få en dypere forståelse av hva som motiverer ansatte til å jobbe i grensedisjonen i Tolletaten. Vi ønsker å se på forskjellige faktorer som kan være med på å påvirke motivasjonen, og om det er enkelte faktorer som motiverer mer enn andre og hvorfor.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Et utvalgs-kriterie for valg av intervjuobjekter er at du jobber i grensedisjonen.

Hva innebærer det for deg å delta?

Vi ønsker å intervju 4-8 personer som er ansatt i grensedisjonen i Tolletaten. Intervjuene vil vare ca. 30 minutter til 1 time. Det vi tenker å hente inn er informasjon rundt temaet motivasjon og motivasjonsfaktorer, samt egne tanker og meninger rundt temaet.

Personopplysninger og annen relevant informasjon som kan være med på å identifisere intervjuobjektene vil ikke bli tatt med i studiet. Under intervjuene ønsker vi å ta lydopptak, dette er kun til analysering i ettertid. Dataene vil bli lagret trygt og vil bli slettet når oppgaven er ferdig (Senest innen 15. mai 2024).

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil **da bli** anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Informasjonen vi innhenter vil kun være tilgjengelig for Ole Anders Dyfrin og Bartlomiej Kopacz som gjennomfører studie, samt veileder. Informasjonen vil bli tatt opp på en sikker enhet, det vil si at informasjonen som tas opp, ikke kan hackes eller komme på avveie. Navnet og kontaktopplysningene dine vil vi erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Prosjektet skal etter planen avsluttes 15. mai. 2024. Dataene vil bli lagret trygt og vil bli slettet når oppgaven er ferdig.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,

- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet)
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Stavanger har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan du finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Ole Anders Dyfrin (mail: ole-anders@hotmail.com)
- Bartlomiej Kopacz (mail: bartekkopacz20@gmail.com)
- Veileder: Olena M. Koval (mail: olena.koval@uis.no)
- Vårt personvernombud kan nåes på epost: personvernombud@uis.no
- Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør på epost: postmottak@sikt.no eller telefon: 73984040.

Med vennlig hilsen

Prosjektansvarlig

Ole Anders Dyfrin og Bartlomiej Kopacz

(Forsker/veileder)

Olena M. Koval

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Arbeidsmotivasjon i Tolletaten, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- at opptak blir lagret og slettet innen 15.mai.2024

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. [oppgi tidspunkt]

(Prosjektdeltakers navn med blokkbokstaver)

-----/-----/-----

(Sted

/dato

/prosjektdeltakers signatur)

Vedlegg 3: Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

699783

Vurderingstype

Standard

Dato

06.03.2024

Tittel

Arbeidsmotivasjon i Tolletaten

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Stavanger / Det teknisk- naturvitenskapelige fakultet / Institutt for sikkerheit, økonomi og planlegging

Prosjektansvarlig

Olena Mykolajivna Koval

Student

Bartłomiej Kopacz

Prosjektperiode

15.01.2024- 15.05.2024

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 15.05.2024.

Kommentar

OM VURDERINGEN

Sikt har en avtale med institusjonen du forsker eller studerer ved. Denne avtalen innebærer at vi skal gi deg råd slik at behandlingen av personopplysninger i prosjektet ditt er lovlig etter personvernregelverket.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

Vi har vurdert at du har lovlig grunnlag til å behandle personopplysningene, men husk at det er institusjonen du er ansatt/student ved som avgjør hvilke databehandlere du kan bruke og hvordan du må lagre og sikre data i ditt prosjekt. Husk å bruke leverandører som din institusjon har avtale med (f.eks. ved skylagring, nettspørreskjema, videosamtale el.)

Personverntjenester legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til oss ved å oppdatere meldeskjemaet. Se våre nettsider om hvilke endringer du må melde: <https://sikt.no/melde-endringer-i-meldeskjema>

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

Vi vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!