



Universitetet
i Stavanger

EMILIE HOLMSEN

VEILEDER: CHRISTIAN HENRIK ALEXANDER KURAN

Digitoll – en ny hverdag

«Den største endringen i norsk tollhistorie»

Bacheloroppgave 2024

Toll, vareførsel og grensekontroll

Institutt for sikkerhet, økonomi og planlegging

Det teknisk-naturvitenskapelige fakultet



Forord

I det som er avslutningen på tre lærerike år ved Toll, vareførsel og grensekontroll ønsker jeg å rette en takk til de som har bidratt til at denne bacheloroppgaven fikk muligheten til å bli til. Det har vært spennende å være en del av det første kullet av den nye utdannelsen til Tolletaten, og det blir spennende å se hva fremtiden bringer.

Jeg vil rette en stor takk til informantene som har deltatt i undersøkelsen på vegne av Tolletaten og spedisjonsbransjen. Oppgaven hadde ikke blitt til dersom dere ikke hadde stilt opp og delt av deres erfaringer og meninger knyttet til Digitoll.

Takk til min veileder Christian Henrik Alexander Kuran som har hatt troen på dette prosjektet og vært en god støtte under arbeidet med å få det til. Jeg setter stor pris på at du har veiledet meg når det har vært vanskelig å vite hvordan jeg skulle gå frem, og at du har delt din kunnskap i prosessen.

Emilie Holmsen, 13. mai 2024

Sammendrag

Digitoll ble introdusert som den nye hovedregelen for deklarerings av gods 1. januar 2023, da vareførselsloven trådte i kraft. Det nye systemet skulle vise seg å ikke være ferdig utviklet, noe som førte til at frister ble utsatt til 1. april 2025. I arbeidet med Digitoll samarbeider Tolletaten med næringslivet slik at løsningen skal bli best mulig i det man går over i perioden der det blir obligatorisk. Problemstillingen som skal besvares er *«hvilke forventninger har Tolletaten og spedisjonsbransjen til Digitoll?»*.

Teorien som er lagt til grunn for oppgavens utvikling er i størst grad styringsteori, men forholdet mellom offentlige og private organisasjoner og det instrumentelle perspektivet er også vektlagt.

I arbeidet med oppgaven er det benyttet kvalitativ metode i form av individuelle intervjuer når det er innhentet data som har til hensikt å svare på problemstillingen. Det er intervjuet totalt fem informanter, der tre representerer spedisjonsbransjen, og to representerer Tolletaten.

Det kan konkluderes med at forventningen til Digitoll er at veien dit er uforutsigbar og utfordrende, men at sluttproduktet er et bra konsept. Dette er en formening som støttes av flertallet av informantene som er intervjuet i undersøkelsen.

Innhold

Forord	I
Sammendrag	II
1. Innledning	1
1.2 Presentasjon av problemstilling	2
2. Digitoll	2
3. Teori	3
3.1 Offentlige og private organisasjoner	3
3.1.1 Hva er en offentlig organisasjon?	4
3.1.2 Hva er en privat organisasjon?	5
3.1.3 Det instrumentelle perspektivet	5
3.2 Styring	6
3.2.1 Reformert og endringer	6
3.3 Offentlige og private organisasjoner i samarbeid	7
4. Metode	9
4.1 Undersøkellesdesign	9
4.1.1 Små-N-studier – utvalg	9
4.2 Metoder brukt for å samle inn data	11
4.2.1 Eksisterende kvalitative kilder	11
4.2.2 Individuelt intervju	11
4.3 Forskningsetikk	12
4.3.1 Personvern og samtykke	12
4.3.2 Rolleavklaring	13
4.4 Valg av analyseteknikk	14
5. Funn	15
5.1 Forventninger til Digitoll	15
5.1.1 Speditørenes forventninger	15
5.1.2 Tolletatens forventninger	16
5.2 Usikkerhet knyttet til Digitoll – bekymringer og utfordringer	16
5.2.1 Speditørenes tanker rundt usikkerhet knyttet til Digitoll	16
5.2.2 Speditørenes innspill i høringsnotat 4	18
5.2.3 Tolletatens tanker rundt usikkerhet knyttet til Digitoll	19
5.4 Hva kunne vært gjort annerledes med Digitoll?	20
5.4.1 Hva mener speditørene?	20
5.4.2 Speditørenes innspill i høringsnotat 4	21
5.4.3 Hva mener Tolletaten?	21
6. Drøfting	22
6.1 Offentlig og privat samarbeid sett i lys av teori og funn	22
6.2 Reform eller endring – og hvilke konsekvenser har det?	23
6.3 Overgangen til døgnbemanning	24
6.4 Ting som kunne vært gjort annerledes med Digitoll	25

6.5 Fører Digital til rettferdig konkurranse?	26
7. Konklusjon	27
7.1 Forslag til videre forskning	28
8. Litteraturliste.....	29
Vedlegg.....	31
Vedlegg 1	32
Vedlegg 2.....	33

Tabeller

TABELL 1: ULIKE KOMBINASJONER AV OFFENTLIG OG PRIVAT SEKTOR.....	4
TABELL 2: IDENTITETER OG SAMHANDLINGSINTENSITET	8

Figurer

FIGUR 1: EN ORGANISASJONS MILJØ	10
---------------------------------------	----

1. Innledning

Digitoll er en ny metode for deklarerer av gods som ble iverksatt den 1. januar 2023. Selv om lovverket var på plass denne datoen, kom iverksettelsen brått på, og fristen for å bruke Digitoll ble utsatt. Innen 1. januar 2025 skal Digitoll fungere som hovedregelen for deklarerer av varer. Nylig ble Digitoll tilgjengelig for sjø- og jernbanetransport, og er nå tilgjengelig for alle transportformer. Digitoll handler om at varer skal deklarerer på forhånd slik at Tolletaten kan avgjøre før grensepassering om de ønsker å ta en kontroll av varene eller ikke.

Når et nytt system, med nye rutiner iverksettes inn i et allerede fungerende system, vil det sjeldent være feilfritt. Det er mye man ikke tenker over at kan være utfordrende, og det kan være at programvarene ikke har vært testet under best mulige forhold. I denne oppgaven skal det søkes informasjon rundt hva slags forventninger Tolletaten og spedisjonsfirmaer har til Digitoll, hva som kan være utfordringer fra begge sine perspektiver, og hva som vil være fordeler. Det skal ses på hva bakgrunnen for at Tolletaten har valgt å iverksette systemet i forbindelse med en nylig omorganisering. Derfor vil oppgaven ha et organisasjonsteoretisk perspektiv for å enklere knytte opp årsaker til utviklingen av Digitoll til modernisering opp mot digitaliseringen som stadig utvikles.

Tolletaten er et statlig forvaltningsorgan underlagt Finansdepartementet, og er det første man møter når man krysser den norske grensen. Samfunnsoppdraget til Tolletaten er «å sikre at lover og regler for grensekryssende vareførsel etterleves» (Finansdepartementet, 2023b, s. 3). Tolletaten har en sentral rolle på fysiske grenseoverganger, men også med kontroll av innsendte deklarasjoner, og har i oppgave å sikre etterlevelse av sitt eget regelverk, samt regelverket til 19 andre statlige virksomheter (Finansdepartementet, 2023a, s. 2). Dette arbeidet skal utføres uten å unødige hindre effektiv handel og vareførsel. Videre i 2024 skal Tolletaten fortsette å prioritere å digitalisere virksomheten sin, og fortsette utviklingen av Digitoll (Finansdepartementet, 2023a, s. 2).

I denne oppgaven skal det undersøkes hva som er forventninger rundt Digitoll, ved hjelp av informanter fra spedisjonsbransjen og Tolletaten. Det er spesielt interessant å undersøke Digitoll som tema, fordi det er et nytt system som enda ikke er obligatoriske for næringslivet å benytte. Målet med oppgaven er å sette lys på ulike perspektiver når det gjelder Digitoll.

1.2 Presentasjon av problemstilling

Problemstillingen er av den eksplorerende varianten, på grunn av at oppgaven søker å undersøke et fenomen som enda ikke er fullstendig iverksatt i praksis (Jacobsen, 2022, s. 87). Det er derfor begrenset kunnskap om Digitoll for de som ikke er kjent med selve prosessen. Selv om problemstillingen avklarer underliggende forventninger hos de respektive aktørene, vil likevel oppgaven kunne peke på reelle forhold i bransjen og belyse viktige aspekter ved Digitoll.

Problemstillingen som er utviklet til oppgaven er *«hvilke forventninger har Tolletaten og spedisjonsbransjen til Digitoll?»*.

2. Digitoll

Digitoll er utviklet i takt med et økt digitaliseringsbehov, og konseptet skal fungere som et grunnlag for en mer automatisert og effektiv grensepassering (Finansdepartementet, 2023a, s. 7). Dersom Tolletaten skal lykkes med dette har de et behov for å motta korrekt, enhetlig og digital informasjon som er knyttet til alle pliktene som foreligger, før eller senest ved ankomst til grense. Det er nødvendig at Tolletaten mottar informasjonen på forhånd, for at de skal kunne vurdere den, og få oversikt over hvilke varer som innføres til Norge (Tolletaten, 2024a). Utviklingen av Digitoll hører tett sammen med at de tidligere manuelle løsningene er etablert for å håndtere betydelig mindre varestrømmer enn nåtidens volumer. De manuelle prosessene er mer tids- og ressurskrevende i et samfunn med krav til tidseffektivitet (Tolletaten, 2024a).

Det er to hovedgrep som ligger til grunn for Digitoll. Det første er at direktekjøringsordningen fases ut, og det innføres en ny hovedregel om at alle varene som skal underlegges prosedyren tollager, må deklarerer. Direktekjøringsordningen vil si at tollagerholderen har søkt om tillatelse til å kjøre en vare direkte til varemottakeren, der varen lagres før den deklarerer. Når varen er deklarerert i overgang til valgt prosedyre, kan varemottakeren ta i bruk varen (Tolletaten, 2024b). Grep nummer to er at det innføres en hovedregel om at melde- og opplysningsplikten skal foregå digitalt, fordi Tolletaten skal ha en oversikt over «hvilke transportmidler som ankommer tollområdet, tid og sted for ankomst og hvilke varer som medbringes» (Tolletaten, 2024a).

Digitoll er videre basert på tre forutsetninger. Den første går ut på at informasjonen leveres digitalt før eller senest ved grensepassering. Forutsetning nummer to handler om at Tolletaten behandler og foretar risikovurdering av informasjonen som er mottatt, før ankomst. Ut fra dette vil det tas stilling til om transporten eller varene skal kontrolleres ved grensepassering. Den tredje og siste forutsetningen er at grensepasseringen i størst mulig grad skal være automatisert, og frigjøringen av varene til valgt prosedyre skjer automatisk (Tolletaten, 2024a). Med dette lagt til grunn og ved optimal utførelse, vil grensepasseringen være sømløs (Tolletaten, 2023a).

3. Teori

Tolletatens hovedoppgave, å kontrollere vareflyten inn og ut av Norge, omhandler i stor grad daglig kommunikasjon med speditører. I grunn vil dette si at når Digitoll utvikles, vil det påvirke næringslivet som sender inn informasjon om vareflyten til Tolletaten. Det er store endringer som skal på plass innen en satt frist, men hva er det som gjør at Tolletaten velger å iverksette disse endringene nå? I dette kapittelet skal det redegjøres for forskjellene mellom offentlig og privat sektor, og det vil legges til grunn for hva slags teori som beskriver hvorfor offentlige aktører utfører slike endringer. Til slutt skal det ses på hvordan Tolletaten som offentlig aktør, samarbeider med private aktører.

3.1 Offentlige og private organisasjoner

Når det snakkes om offentlige og private organisasjoner, tenker man at skillet går på hvordan organisasjonene er finansiert. Det er forankret tre hovedelementer i et argument som omhandler at offentlige og private organisasjoner er «fundamentalt forskjellige på viktige områder» (Christensen et al., 2021, s. 15). Hovedelement nummer én påpeker at offentlige organisasjoner skiller seg fra private organisasjoner ved at de er nødt til å ta hensyn til betydelig flere mål og verdier. Videre er det et argument at de som er ledere i offentlige organisasjoner har et ansvar overfor borgere og velgere kontra ledere for private organisasjoner, som i større grad er ansvarlig for aksjonærer eller interessegrupper. Det siste hovedelementet er at de fleste offentlige organisasjoner ikke opererer i et marked der inntjening og økonomisk overskudd er et hensyn de må ivareta (Christensen et al., 2021, s. 15).

Noe som har preget organisasjonsutviklingen i de senere årene, er at skillet mellom offentlige og private organisasjoner har blitt mer utydelig. Dette har ført til at flere organisasjoner befinner seg i grenseland mellom hva som klart kategoriseres som offentlig og privat. En faktor som definerer om en organisasjon er privat eller offentlig, er hvordan de er finansiert. I følgende modell publisert i Christensen et al. (2021), kan en se ulike kombinasjoner av offentlig og privat sektor:

Organisering/personell	Offentlig				Privat			
	Offentlig		Privat		Offentlig		Privat	
Finansiering	Offentlig		Privat		Offentlig		Privat	
Produksjonsutstyr	Offentlig	Privat	Offentlig	Privat	Offentlig	Privat	Offentlig	Privat
Offentlig eller privat sektor	Offentlig	Blandingsformer, hybrider						Privat

Tabell 1: Ulike kombinasjoner av offentlig og privat sektor

(Christensen et al., 2021, s. 16)

Tabellen forklarer hva som skiller offentlige og private organisasjoner fra hverandre, men også hva som gjør at en organisasjon er en såkalt hybrid. Tolletaten er for eksempel innenfor offentlig sektor da de får et budsjett ut fra det årlige statsbudsjettet (Prop. 1 S (2023-2024), s. 79). Ved å følge modellen trinnvis nedover ser man at Tolletaten derfor vil være en ren offentlig organisasjon. Det er kjent at mange av spedisjonsfirmaene er privateid, men det finnes unntak, som for eksempel Posten Bring AS, som er et statlig heleid aksjeselskap (Posten Bring, u.å.). Når en da følger modellen nedover vil en se at Posten Bring AS er en hybrid av offentlig og privat.

3.1.1 Hva er en offentlig organisasjon?

Når det gjelder hva en offentlig organisasjon er, legger Christensen et al. (2021) frem fire kjennetegn. Det første kjennetegnet er at offentlige organisasjoner er deler av samfunnets politiske organisasjon. Staten blir her nevnt som et typisk eksempel for et samfunns politiske organisasjon. Kort beskrevet kan en si at «samfunnets politiske organisasjon organiserer de som bor innenfor et bestemt territorium, på en tvangsmessig måte» (Christensen et al., 2021, s. 18). Dette innebærer en sentralisering av makt, som muliggjør at det kan skapes en samfunnsorden (Christensen et al., 2021, s. 18). Dette kan sammenlignes med Tolletaten, der en som reisende over Norges grense må regne med å kunne bli tatt ut til kontroll, uavhengig av hva vedkommende vil (Vareførselsloven, 2023, § 8-1).

Offentlige organisasjoner er viktige politiske aktører. Kvaliteten på myndighetenes styring av samfunnet påvirkes av hvordan offentlige organisasjoner er organisert, og hvordan de rekrutterer ansatte (Christensen et al., 2021, s. 18). Kjennetegn tre ved en offentlig organisasjon er at «offentlige organisasjoner i moderne samfunn som regel har en folkevalgt ledelse eller en ledelse som har støtte i et folkevalgt organ» (Christensen et al., 2021, s. 18). Her er den øverste ledelsen demokratisk valgt, som for Tolletaten kan knyttes opp mot eieren Finansdepartementet, der finansministeren er øverste leder. Det som «er felles for alle offentlige organisasjoner er at de handler på vegne av politisk valgte myndigheter og styres gjennom et skrevet lov- og regelverk (Christensen et al., 2021, s. 19).

Kjennetegn fire er at offentlige organisasjoner skiller seg fra private ved at de er multifunksjonelle. Dette betyr at de må balansere og ta hensyn til mange forskjellige og motsatte interesser (Christensen et al., 2021, s. 19). Det norske politisk-administrative systemet kan klassifiseres som en kombinasjon av ulike styringsformer. På bakgrunn av dette må hensynet til rettstatsverdier avveies mot hensynet til andre styringsformer (Christensen et al., 2021, s. 19). Offentlige organisasjoner står derfor ikke overfor en bunnlinje eller ett overordnet hensyn, slik som økonomisk overskudd, profitt og inntjening. På den andre siden fører det til at offentlige organisasjoner er kritikkutsatte, fordi det er vanskelig å balansere alle ulike hensyn mot hverandre. I gjengjeld åpner dette for fleksibilitet, innflytelse og utøving av skjønn for ansatte i offentlige organisasjoner (Christensen et al., 2021, s. 19).

3.1.2 Hva er en privat organisasjon?

Private organisasjoner hører til i kategorien privat sektor. Sektoren beskrives som den delen av arbeidslivet som består av privateide bedrifter (FriFagbevegelse, u.å.). Private organisasjoner opererer på et økonomisk frikonkurransemarked (Christensen et al., 2021, s. 20). Det vil si at private organisasjoner er avhengige av å ha omsetning med et økonomisk overskudd.

3.1.3 Det instrumentelle perspektivet

Det instrumentelle perspektivet omhandler at offentlige organisasjoner kan oppfattes som redskaper eller instrumenter på bakgrunn av at de skal utføre oppgaver på vegne av samfunnet. «Instrumentene» skal oppnå enkelte mål som er viktige for samfunnet. Slike mål er ofte komplekse og vanskelige å oppnå (Christensen et al., 2021, s. 35). En variant av det

instrumentelle perspektivet som kan knyttes opp mot Tolletaten, er den hierarkiske varianten. Varianten kjennetegnes ved at organisasjonen er ansett som enhetlig. Her vektlegges «mål og kunnskaper om mål-middel-sammenhenger hos ledelsen i organisasjonen eller hos dem som organisasjonen er et redskap for» (Christensen et al., 2021, s. 36). Organisasjoner under hierarkisk variant, har makt og kontroll til å oppnå målene sine (Christensen et al., 2021, s. 36).

3.2 Styring

Styring defineres som «påvirkning utøvd indirekte, blant annet gjennom utforming av formell organisasjonsstruktur og formaliserte prosedyrer og rutiner» (Christensen et al., 2021, s. 137). Styring kan delvis realiseres gjennom utformingen av organisasjonsstrukturen og delvis gjennom formålsrettede handlinger som utføres innenfor satte rammer (Christensen et al., 2021, s. 37). Fra et instrumentelt synspunkt på organisasjoner, innebærer styring å påvirke faktorer som påvirker mulighetene for måloppnåelse (Christensen et al., 2021, s. 51).

3.2.1 Reforme og endringer

I lang tid ble Norge ansett som en nølende reformator, men de siste tiårene har en observert flere omfattende reformer i den norske offentlige forvaltningen. Det er i stor grad sett økning av konkurranseutsetting, markedsretting og mål- og resultatstyring, digitalisering og økt internasjonalisering. Dette har endret forvaltningens virkemåte (Christensen et al., 2021, s. 159). På den ene siden er forvaltningsapparatet preget av robusthet og stabilitet, på den andre siden er det preget av reformer og endringer. De siste 40-50 årene har ansattes oppfatninger av maktforhold i staten vært relativt uforandret (Christensen et al., 2021, s. 160).

Reformer og endringer i organisasjoner er to begreper som bør skilles fra hverandre. Reforme refererer til målrettede og bevisste innsatser fra politiske og administrative aktører for å endre strukturelle og/eller kulturelle aspekter ved organisasjoner eller gjeldende politikk på et bestemt område. Endringer omfatter et bredere spekter av hendelser og inkluderer omstillinger som ikke er resultatet av bevisste handlinger eller planlegging (Christensen et al., 2021, s. 160). Reforme fører nødvendigvis ikke alltid til endringer. I teorien kan reforme virke perfekte, men de kan ofte møte på hindringer når de settes i kraft, og fører til at effektene av reformene ikke blir som aktørene hadde forventet (Christensen et al., 2021, s. 160).

Endringer skjer ofte gjennom kontinuerlig og rutinemessig aktivitet, enten som små steg over tid eller gjennom plutselige og kraftige omveltninger etter å ha bygget seg opp et potensiale over en lenger periode (Christensen et al., 2021, s. 160). Eksempler på gradvise endringer er digitalisering, gradvis tilpasning til ytre press, eksempelvis gjennom økt integrasjon i Europa, innføring av informasjons- og kommunikasjonsteknologi eller endringer i personalet. Alle er faktorer som påvirker organisasjonsformene i forvaltningen (Christensen et al., 2021, s. 160).

3.3 Offentlige og private organisasjoner i samarbeid

Når endringer foretas innenfor offentlige organisasjoner, fører det til endringer i forholdet mellom det som kalles borgere, og offentlige organisasjoner. Borgere i denne sammenhengen benyttes om spedisjonsfirmaer, og offentlige organisasjoner benyttes om Tolletaten. I nyere tid har ansvarsforholdet mellom politiske ledere og borgere blitt mer komplisert og uklart, der politikere skal ta borgernes ønsker på alvor, og borgerne skal kunne holde politikerne ansvarlige for tjenesteyting (Christensen et al., 2021, s. 148). Borgerne har ulike interesser og behov, og politikerne har ofte løse koblinger til det tjenesteytende nivået. På grunn av dette skapes det ofte spenninger og konflikter over hvor ansvaret skal plasseres, spesielt når det oppstår kriser og problemer (Christensen et al., 2021, s. 148).

En modell konstruert av Christopher Pollitt fører en oversikt over samhandlingen mellom offentlige organisasjoner og publikum/borgere. Modellen viser at samhandlingen kan være «enveis informasjon fra offentlige organisasjoner til publikum eller toveis konsultering og offentlig deltakelse, hvor publikum involveres direkte i beslutningsprosessene» (Christensen et al., 2021, s. 148). Modellen fungerer slik: Når man beveger seg fra høyre mot venstre, går man bort fra en forummodell eller deliberativ modell, mot en markedsmodell. Når man beveger seg nedentil og opp, går man fra en individualistisk identitet og mot en mer kollektiv identitet (Christensen et al., 2021, s. 149).

		Intensiteten i samhandlingen		
		Informasjon	Konsultasjon	Deltaking
Identiteten til publikum	Beboere	«Public relation»	Samfunnsplanlegging	Samfunnsstyring
	Borgere	Informasjon til borgerne	Borgerundersøkelser Fokusgrupper	Medbestemmelsesbasert styring
	Brukere/kunder	Forbrukerinformasjon	Brukerpanel Brukerundersøkelser	Brukerstyrt tjenesteproduksjon

Tabell 2: Identiteter og samhandlingsintensitet

(Christensen et al., 2021, s. 149)

Økt deltakelse fra publikum er motivert av forbedret tjenestekvalitet, styrket oppslutning om «policy»-beslutninger, og å øke offentlige organisasjoners legitimitet. Det er erkjent at den klassiske formen for demokrati, med valg hvert fjerde år, er utilstrekkelig når det kommer til å sikre lydhørhet og gode ansvarsrelasjoner (Christensen et al., 2021, s. 149). Alle er i teorien for en økt deltakelse blant publikum, men samtidig skaper det en form for ubehag at en folkevalgt representant skal overlate makten sin til noen som ikke er valgt av flertallet. Det har oppstått større sjanser for konflikter mellom politiske og administrative ledere i takt med utviklingen av moderne informasjons- og kommunikasjonsteknologi (Christensen et al., 2021, s. 149).

Det største potensialet for vellykkede resultater fra omfattende reformer, som tar sikte på å øke offentlig deltakelse, oppstår når det eksisterer gjensidig forståelse og tillitsforhold mellom politiske og administrative ledere. I systemer med politisk-administrative forhold der det er svake tillitsrelasjoner, finnes det muligheter for at økt publikumsdeltakelse kan skape økte problemer fremfor å løse de (Christensen et al., 2021, s. 149).

4. Metode

Når data skal samles inn, er det flere ting man må tenke på før man kan begynne. For å undersøke oppgavens problemstilling «hvilke forventninger har Tolletaten og spedisjonsbransjen til Digitoll?», er det kvalitativ metode som vil bli benyttet. Dataene som er brukt består av eksisterende kvalitative kilder og individuelle intervjuer. Sekundærkildene er hentet fra tradisjonelle medier, samt offentlige tilgjengelige dokumenter.

4.1 Undersøkellesdesign

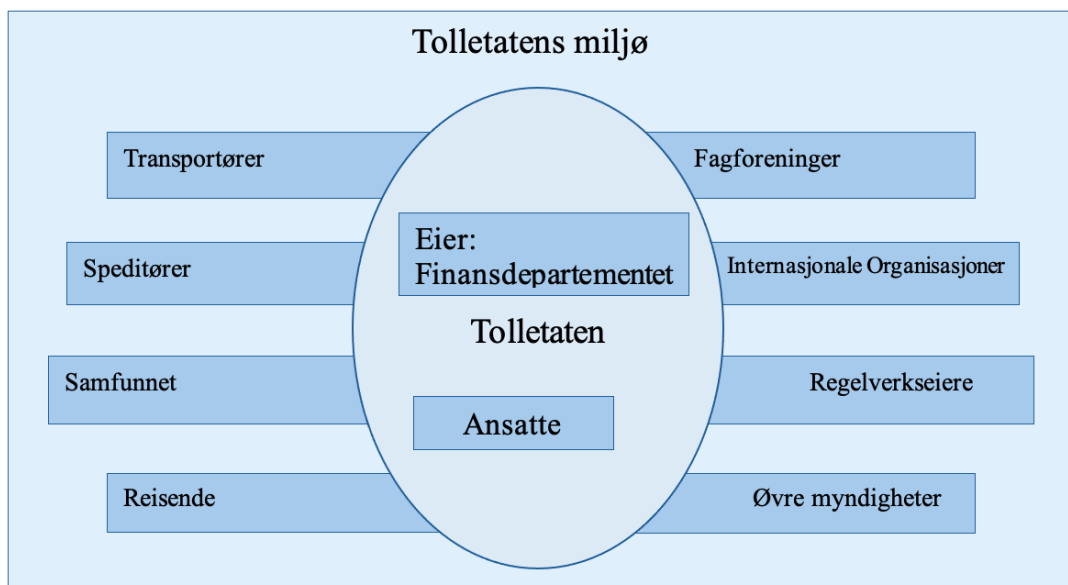
På bakgrunn av oppgavens tema og problemstilling, er det konkludert med at et intensivt undersøkelsesdesign vil egne seg best som grunnlag for undersøkelsen. Intensivt undersøkelsesdesign baserer seg på at man går i dybden av et tema, og målet er å få en grundig forståelse av hvordan ting henger sammen (Jacobsen, 2022, s. 100). Ved å intervju personer som arbeider med Digitoll i hverdagen, er målet at resultatene skal være representativt for flere aktører innenfor spedisjonsbransjen, og at flere innenfor Tolletaten vil kjenne seg igjen i resultatene.

4.1.1 Små-N-studier – utvalg

Ut fra undersøkelsens mål, egner små-N-studier seg best for å snevre inn utvalget av informanter. Små-N-studier kjennetegnes ved at det settes søkelys på et spesifikt fenomen, i dette tilfellet Digitoll. Små-N-studier kjennetegnes ved at det er undersøkt fem til ti enheter (Jacobsen, 2022, s. 116). I undersøkelsen er det intervjuet fem informanter, et antall innenfor kriteriene til små-N-studier.

Fordelen ved å intervju representanter fra tre spedisjonsfirmaer, og en representant fra grensedisjonen og en fra vareførselsdivisjonen i Tolletaten, er at alle har ulike perspektiver på Digitoll. To av speditørene som er intervjuet er transportører, og en er uavhengig speditør som utfører fortollingsoppdrag på vegene av næringslivet. Ved å intervju tollere fra ulike divisjoner, dannes det et bilde av hvordan Digitoll oppfattes fra ulike synspunkter innenfor Tolletaten. Undersøkelsen vil ved bruk av små-N-studier dekke både det private og det offentlige perspektivet (Jacobsen, 2022, s. 116-117).

En modell publisert i Mary Jo Hatch sin «Organization Theory» (2018) beskriver miljøet rundt bedrifter. Organisasjonen står i sentrum, med investorer, kreditorer, leverandører, kunder, partnere osv. i periferien rundt (Hatch, 2018, s. 69). Modellen brukes i teorien til å identifisere og spore handlingene til interessenter som har innflytelse på organisasjonen i sentrum av den (Hatch, 2018, s. 70).



Figur 1: En organisasjons miljø

(Hatch, 2018, s. 69)

Modellen overfor presenterer miljøet rundt Tolletaten. Når det er vurdert hvem det er aktuelt å snakke med i undersøkelsen, er det tatt utgangspunkt i hvem Tolletaten samhandler med, som er brukere av Digitoll. Av de som er presentert i modellen faller transportører og speditører inn under målgruppen. Forskjellen på transportører og speditører er at en transportør utfører den fysiske transporten, og en speditør organiserer og gjennomfører transporten i sitt navn, men med hjelp av underleverandører (Spurkeland, 2024).

4.2 Metoder brukt for å samle inn data

Når det i denne oppgaven har blitt samlet inn data er det tatt i bruk eksisterende kvalitative kilder og individuelle intervjuer.

4.2.1 Eksisterende kvalitative kilder

Eksisterende kvalitative kilder, også kalt sekundærdata er i hovedsak brukt som grunnlag for undersøkelsen og for å forklare Digitoll. Sekundærdata er hensiktsmessig å ta i bruk når forståelsen av et fenomen kartlegges (Jacobsen, 2022, s. 159). De eksisterende kvalitative kildene som er brukt i oppgaven er i hovedsak hentet ut fra toll.no og nettsidene til Regjeringen. Det eksisterer lite til ingen forskning på feltet, og det er derfor ikke tatt i bruk tidligere forskning under utviklingen av oppgaven.

4.2.2 Individuelt intervju

Informantene som har deltatt i undersøkelsen er personer som er tilknyttet oppgavens tematikk; Digitoll. Inkluderingskriteriet for å delta har vært at personene jobber med Digitoll i hverdagen. Informantene som er intervjuet representerer den aktuelle populasjonen innenfor feltet (Jacobsen, 2022, s. 194). Målet med undersøkelsen er at informantene skal gi et innblikk i hva som forventes av Digitoll, slik kan resultatene fra Tolletaten og spedisjonsbransjen sammenlignes.

Det er et par utvalgsriterier som er tatt i bruk for å velge ut aktuelle informanter. Det første kriteriet er at informantene skal ha kunnskap om Digitoll. Personene vil med sannsynlighet gi et unikt innblikk i temaet (Jacobsen, 2022, s. 196). Videre er snøballmetoden et utvalgsriterium som er benyttet i undersøkelsen ved å få informasjon fra deltakere om aktuelle personer som kan kontaktes for forespørsel om å delta på intervju (Jacobsen, 2022, s. 197).

Informantene fra Tolletaten ble kontaktet via en felles kanal for bachelorstudiet, der relevante personer blir tildelt ut fra tema. Informantene fra spedisjonsfirmaene er blitt kontaktet via e-post. En informant ble kontaktet direkte, en er kontaktet via felles e-postadresse for firmaet, og den siste er kontaktet direkte etter anbefaling fra en annen informant. Informantene ble deretter tilsendt informasjon om undersøkelsen og samtykkeskjema.

Undersøkelsen ble gjennomført både ved fysisk oppmøte og via digitale kanaler. Intervjuene som foregikk fysisk, ble gjennomført på arbeidsplassen til informantene. Det ble tatt lydopptak av intervjuene.

4.3 Forskningsetikk

Når man gjennomfører en undersøkelse, er det viktig å ta hensyn til forskningsetikk. Det mest grunnleggende som går under forskningsetiske retningslinjer, er at all forskning og vitenskap er underlagt en sannhetsnorm (Jacobsen, 2022, s. 48). Det er lagt fram krav til hvordan kunnskapen om det som forskes på, er kommet fram. Det er essensielt at det er stilt krav til metode eller fremgangsmåte. I undersøkelser der metodebruken kan kategoriseres som god, vil mange av de etiske kravene være dekket (Jacobsen, 2022, s. 48). «Åpenhet» er et begrep som går igjen når det gjelder forskningsetiske retningslinjer. Blant annet er åpen refleksjon, åpenhet i dokumentasjon og åpenhet om usikkerhet knyttet til metode og funn, ansett som tre sentrale elementer for forskningsetikk (Jacobsen, 2022, s. 48).

Det foreligger krav om at det skal være fri forskning. Fri forskning betyr at det ikke skal legges press på forskningen, og at konklusjonen ikke skal være bestilt. Fri forskning dekker hvordan forskningen er finansiert. Dersom forskningen er finansiert av private aktører, er det viktig at dette kommer frem for leseren (Jacobsen, 2022, s. 49).

Åpenhet er sentralt når det kommer til interessekonflikter blant aktørene det forskes på. I en forskning bør det opplyses om dersom det foreligger interessekonflikter knyttet til det det forskes på (Jacobsen, 2022, s. 49). For eksempel, dersom forskeren har en ansettelse i et firma som arbeider med det det forskes på, bør dette fremkomme av forskningen, og gjerne reflekteres rundt hva slike tilknytninger kan føre til (Jacobsen, 2022, s. 49).

4.3.1 Personvern og samtykke

Når det er intervjuet enkeltpersoner er det meget viktig at personvernet tas hensyn til. Når en forsker gjennomfører undersøkelser er vedkommende nødt til å forsikre seg om at personopplysninger som samles inn i forskningen ikke kommer i hendene på uvedkommende (Jacobsen, 2022, s. 49). Personopplysninger er «enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person» (Personopplysningsloven, 2018, Artikkel 4).

Når det i undersøkelsen er blitt gjort lydopptak under intervjuene, kategoriseres dette som behandling av personopplysninger (Jacobsen, 2022, s. 52). For å sikre at personopplysningene som er samlet inn under undersøkelsen blir lagret og behandlet på korrekt vis, er det søkt om godkjenning fra Sikt til å utføre dette. Søknaden ble godkjent 21. februar 2024, og alle intervjuene ble utført etter denne datoen. Lydopptakene er gjort gjennom UiOs nettskjema-diktafon. Etter opptaket er avsluttet blir det umiddelbart kryptert, og det er ikke mulighet for å kunne lytte gjennom opptaket i appen (Universitetet i Oslo, 2017). Tillatelse ble gitt med forbehold om at alle rådataene var slettet innen 30. april. 2024.

Deltakelse i undersøkelsen er frivillig, og informantene var selv kapable til å ta beslutningen. I forkant av undersøkelsen ble det sendt ut et informasjonsskriv om hensikten for undersøkelsen, og hvordan resultatene skal benyttes. Dette er et sentralt krav for å kunne gjennomføre undersøkelser (Jacobsen, 2022, s. 55).

Som informant i undersøkelsen ble det hentet samtykke fra hver person. Informasjonsskrivet som ble sendt ut til de aktuelle informantene inneholdt samtykkeskjema. Ved at det blir sendt inn samtykkeskjema vil det være muligheter for å henvise til dette dersom det skulle oppstå tvil om det er gitt samtykke til å bruke informasjon som er gitt under intervjuene.

4.3.2 Rolleavklaring

Ett av intervjuene i undersøkelsen er blitt utført med en informant som arbeider i samme bedrift som meg selv. Vedkommende arbeider i en annen avdeling/divisjon, og er ikke en person jeg på noe vis rapporterer til, eller har en relasjon med i min egen arbeidshverdag.

Min tilknytning til bedriften vil ikke ha påvirkning på resultatene som presenteres i undersøkelsen, da dette er en oppgave som utføres på vegne av Universitetet i Stavanger. Årsaken til at jeg har valgt å intervju en informant som er tilknyttet firmaet jeg jobber i, er fordi jeg selv arbeider i et spedisjonsfirma. Vedkommende har god kunnskap om Digitoll, og det ville derfor vært unaturlig å ekskludere vedkommende fra undersøkelsen.

Undersøkelsen har ikke til hensikt å besvare en påstand, eller å bevise noe rundt et fenomen. Den fulle hensikten er å kartlegge tanker og meninger om Digitoll.

4.4 Valg av analyseteknikk

Ved en kvalitativ undersøkelse vil analysen av dataene tilsvare en tekstanalyse. Hovedpoenget ved en tekstanalyse er at innholdet forenkles og struktureres for å få oversikt. Innholdet i de innsamlede dataene skal kortes ned, og samtidig tilføre noe til sluttproduktet (Jacobsen, 2022, s. 207). Essensen i en kvalitativ analyse er å redusere tekster ned til mindre bestanddeler, før de bindes sammen igjen for å få et overblikk over helheten (Jacobsen, 2022, s. 208).

Etter intervjuene var gjennomført, ble rådataene behandlet. Ganske raskt etter intervjuene ble de transkribert, slik at det ble enkelt å orientere seg frem og tilbake i materialet. Ved at det blir tatt lydopptak under intervjuene, er det enklere å transkribere.

Analysemetoden som er best egnet for undersøkelsen er innholdsanalyse. Det grunnleggende ved en innholdsanalyse er at den baserer seg på «en antakelse om at det en person sier i et intervju, eller det mennesker gjør når man observerer dem, kan reduseres til et sett færre, men mer overordnede og meningsfylte kategorier» (Jacobsen, 2022, s. 215). Innholdsanalyse i seg selv kan deles inn i flere kategorier for analyseteknikker, men det er idealtypene induktiv og deduktiv innholdsanalyse det er mest vanlig å skille mellom (Jacobsen, 2022, s. 216). Den inn induktive innholdsanalysen går ut på at dataene som samles inn blir til teori (Jacobsen, 2022, s. 216 & 222). I oppgaven er det tatt utgangspunkt i induktiv innholdsanalyse når innholdet i dataene er analysert. Årsaken er at resultatene knyttes opp mot eksisterende teori etter de er samlet inn og analysert.

5. Funn

I dette kapittelet skal funnene fra de individuelle intervjuene gjennomgås og presenteres. Samtidig vil det trekkes inn funn fra høringsnotatene til Digitoll der innspill fra høringsinstansene er publisert. Ved å trekke inn høringsnotatene vil man kunne samle inn meninger fra andre speditører enn de som er intervjuet i forbindelse med undersøkelsen. Funnene er delt inn i kategorier og er blitt kodet, før de blir presentert.

5.1 Forventninger til Digitoll

Undersøkelsen gjort i forbindelse med besvarelsen av problemstillingen tar sikte på å avdekke de ulike forventningene til Digitoll, og om det foreligger ulike forventninger hos grensedisjonen og vareførselsdivisjonen hos Tolletaten. Videre i dette delkapittelet skal meningene rundt Digitoll presenteres. Der ikke annet er spesifisert, er funnene et resultat av intervjuene som er gjort i forbindelse med oppgaven.

5.1.1 Speditørenes forventninger

Blant speditørene er det blitt uttrykt positive og negative forventninger til Digitoll. Det fremmes en felles mening om at tanken bak Digitoll er bra. En av speditørene mener at Digitoll ikke er den beste løsningen for egen drift. Forventningen om at Digitoll ikke kommer til å være en god løsning, er i hovedsak aktuell for de selvstendige speditørene, som forventer en nedgang i antall deklarasjoner.

Det er forventet at Tolletaten skal innføre turnusarbeid i vareførselsdivisjonen slik at de har noen å jobbe mot når de selv får behov for å innføre døgnbemanning. Det uttrykkes samtidig at importører vil dra fordeler av at alt gods skal deklarerer før grensepassering. Det foreligger en sannsynlighet for at det kan åpne seg muligheter for et nytt marked der utenlandske transportører må bruke Digitoll.

Der det vil være godstransport som er tilnærmet identisk vil speditørene på sikt se på mulighetene for å robotisere enkelte av arbeidsoppgavene for å frigjøre personell fra de mest grunnleggende oppgavene.

5.1.2 Tolletatens forventninger

Tolletaten har en generell forventning om at Digitoll vil føre til en enklere arbeidshverdag, gjennom økte muligheter for å være mer målrettede i kontroller, og i veiledning av næringslivet. På sikt antar man at det vil føre til færre feil i deklarasjonen av gods. For tollere vil Digitoll være et godt hjelpeverktøy, som er utviklet slik at det vil fungere bedre jo mer det brukes.

Videre ser Tolletaten på Digitoll som et godt hjelpemiddel der risikovurderingen utføres før ankomst til grensen, og at det som vil anses som uinteressant å kontrollere kan siles ut. Man frigir med dette tid til å kontrollere objekter som anses som interessante. I dag er man i en situasjon der det ofte danner seg store køer, spesielt på de større grenseovergangene på landevei. Informantene fra Tolletaten legger frem et håp om at Digitoll skal føre til økt kapasitet for å kontrollere det man ikke besitter kapasitet til nå. Samtidig vil deler av arbeidskapasiteten som er plassert i ekspedisjonen på rød sone, frigis slik at det vil bli økte ressurser for å utføre fysiske kontroller.

5.2 Usikkerhet knyttet til Digitoll – bekymringer og utfordringer

Samtidig som aktørene har forventninger til hvordan Digitoll skal bli, er det knyttet usikkerhet til konseptet. I dette delkapittelet skal det gjennomgås hva speditørene og Tolletaten anser som bekymringer og utfordringer når det gjelder Digitoll.

5.2.1 Speditørenes tanker rundt usikkerhet knyttet til Digitoll

En felles bekymring for speditørene er at mindre bedrifter kommer til å gå konkurs på veien til Digitoll. Dette bunner blant annet kostnader Digitoll fører med seg, samtidig som det blir vanskeligere å beholde antall deklarasjoner, spesielt der transporten består av stykkgoods. At direktekjøringsordningen forsvinner er en stor endring, og det ytres bekymring for at mange aktører ikke kommer til å ta det innover seg før dette trer i kraft 1. april 2025.

Blant uavhengige speditører er det en bekymring knyttet til om man klarer å innhente alt av informasjon som kreves av Digitoll, før transporten ankommer grensen. De fleste fortellingene de har i dag er basert på ankomstmeldinger, og de vet sjeldent om transporten før de mottar ankomstmelding. Dokumentene knyttet til sendingen kommer stort sett sammen med ankomstmeldingen, og det fører til bekymringer om man vil klare å få dette i forkant. Det ytres

spesielt bekymring for trafikken fra Sverige og Danmark der det er usikkerhet knyttet til om man vil rekke å utveksle informasjon om trafikken, til de uavhengige speditørene. Tiden brukt på en Digitoll-fortolling er gjennomsnittlig høyere enn det man bruker på en deklarasjon med nåværende prosedyrer.

Videre er speditørene bekymret for at man må innføre døgnbemanning. Det uttales blant annet at det vil være «inngripende» i menneskers hverdag, og det vil føre til høyere turnover fordi ansatte ikke ønsker å jobbe turnus. En annen bekymring som er nært knyttet til døgnbemanning, er at dagens bemanning ofte består av personer med spisskompetanse innen sine felt, som er godt kjent med regelverket rundt de aktuelle varegruppene og kravene ved fortolling. Ved innføring av døgnbemanning, må kompetansen fordeles, slik at alle som arbeider på hvert skift må kunne alt. Under opplæringen av nye ansatte ser man at opplæringen er langsommere, da nyansatte mangler erfaring på fagfeltet. I en periode der man må trene opp nytt personell raskt, er denne bekymringen relatert til Digitoll.

Generelt er bemanning en bekymring for speditørene. Når direktekjøringsordningen forsvinner, blir det krevende for speditørene å kartlegge behovet for nødvendig bemanning til ulike tider. Nå har de mulighet for å kartlegge behovet for bemanning ut fra sesong, på grunn av direktekjøringsordningen. Før behovet for bemanning kan kartlegges, gjenstår det å se hvor mye som kommer inn etter visse klokkeslett og i helgene. Det er også bekymringer tilknyttet sykdom, og hvordan man løser dette om man skulle stå i en situasjon der man er underbemannet.

Tolletaten er ikke den eneste aktøren speditørene må forholde seg til, hvilket fører til utfordringer ved Digitoll. Noen av regelverkseierne har ifølge speditørene knapt hørt om Digitoll, hvilket resulterer i at man er avhengig av at de tilpasser åpningstidene sine slik at de er tilgjengelige når det kreves assistanse. Det vil være svært utfordrende om speditørene ikke får den dialogen som er nødvendig med den aktuelle regelverkseieren der dette kreves.

Når de uavhengige speditørene har utfordringer med å få videreformidlet informasjon, vil fortollingene falle i hendene på transportøren som frakter godset. For speditørene som også er transportører vil det kunne være en utfordring at informasjonsdelingen ved stykkgods-transporter ikke er gunstig, og konkurrenter vil være nødt til å sende kundeinformasjon til hverandre.

Digitoll er enda ikke testet ut på flyfrakt av speditører, fordi noe av informasjonsbehovet som kreves av Digitoll ikke er mulig å innhente som speditør. Samtidig er det en utfordring at tidsrommet man har på å deklare gods på flyfrakt kan være ekstremt kort. Noen speditører har samtidig hatt utfordringer med å deklare tilhenger på fartøy, på bakgrunn av at rederiene ikke har kontroll på om godset er fortollet, og de er ansvarlig for melde- og opplysningsplikten.

Speditørene står overfor utfordringer da høringsarbeidet angående Digitoll enda ikke er fullført. De har derfor ikke fått klarhet i hvordan Digitoll vil fungere, og får ikke informasjon før den siste høringen er holdt. Speditørene antar at den blir publisert på sen sommer/tidlig høst. Det vil si at speditørene kun har i overkant av 6 måneder på å få alt klart til 1. april 2025.

Speditørene anser det som en ulempe at sjåførene fremdeles må stoppe på grensen for å få avsluttet utenlandske eksporter. Det er kun Svinesund og Ørje som har hel-digital løsning for import. På andre grenseoverganger, for eksempel ved fergetrafikk, må sjåførene stoppe for å registrere ankomst, da det ikke foreligger en trafikklys-løsning her.

Speditørene er til dels enige om at Tolletaten ikke har forståelse for hvordan spedisjonsbransjen fungerer i praksis, og kjenner på utfordringer og frustrasjon når de forsøker å få gjennomslag for ting de ser ikke vil fungere i praksis. Oppfatningen er at Tolletaten forventer at de får alt av papirer og relevant informasjon uten problemer fra avsender og andre aktører.

5.2.2 Speditørenes innspill i høringsnotat 4

Det kommer klart frem av speditørene at fristen Digitoll blir obligatorisk, 1. april 2025, er for tett på til å kunne flytte all driften over. Begrunnelsen for at fristen er for kort, er at næringslivet opplever at tidligere høringer ikke har gitt tilstrekkelig med informasjon til å danne nok grunnlag for å utvikle Digitoll ytterligere (Tolletaten, 2024a). Det fører til at speditørene ønsker å vente til alle høringene er ferdige før de får på plass de siste endringene i programvarene de har anskaffet. Det er anslått at fristen burde vært 1,5 år etter høringsarbeidet er fullført, før Digitoll blir obligatorisk. Da ville det vært tilstrekkelig med tid for næringslivet å tilpasse seg den endelige versjonen. Når tidsplanen fra Tolletaten sin side har blitt endret fra opprinnelig plan, har dette skapt mangel på forutsigbarhet for spedisjonsbransjen (Tolletaten, 2024a).

Det er en bekymring at mange utenlandske transportører, ikke vil ha tilgang til Digitoll. Det stilles krav til at de norske myndighetene må tilrettelegge og sikre slik at de aktørene er i stand til å etterleve de norske melde- og opplysningskravene (Tolletaten, 2024a).

5.2.3 Tolletatens tanker rundt usikkerhet knyttet til Digitoll

Den største bekymringen Tolletaten har til Digitoll, er at den øverste ledelsen skal tenke at det med digitaliseringen ikke lenger vil være behov for like mange tollere på grensen. At det fører til nedbemanning fremfor å bruke ressursene på fysiske kontroller. Bekymringen bygger på et håp om at behovet for personell fremdeles blir sett, og at bemanningen kan økes der det er behov for det.

Videre er det en bekymring at ekspedisjonspersonalet vil miste mulighetene til å foreta samsvarskontroll med EU-eksportdeklarasjoner og importdeklarasjoner. Samsvarskontrollen har vært årsaken til en betydelig prosentandel av resultatene de har hatt på deklarasjonsnivå. Samtidig er det en bekymring at tollerne ikke skal være nysgjerrig nok på gods som blir godkjent for grønt lys ved grensepassering.

Under perioden der Digitoll er i en innføringsfase, er det en bekymring om systemene vil fungere teknisk. I tillegg er det mange løsninger som enda ikke er på plass, og det er en bekymring om det faktisk kommer til å fungere når løsningene er ferdig utviklet.

Som en naturlig kontrast til spedisjonsbransjen, ser ikke Tolletaten at det er like mange utfordringer knyttet til Digitoll. En utfordring som identifiseres er dersom speditørene venter med å sende inn informasjon til Digitoll, til grensepassering nærmer seg. Da skapes det et tidspres. Det er avgjørende at deklarasjonene mottas så tidlig som mulig for at Digitoll skal fungere. Tolletaten er opptatt av at den nyeste informasjonen alltid skal ligge tilgjengelig på Toll.no for næringslivet, og påpeker at det er en utfordring å sørge for at alt er oppdatert til enhver tid.

Videre er den fysiske delen av grensepasseringen ansett som en utfordring ved dårlig vær- og føreforhold. Man har observert at kameraene ikke registrerer transportmiddelets ankomst der bilskiltene er tildekket av snø. Samtidig er det opplevd at det kan oppstå språkforvirringer, og

at det ikke alltid oppfattes om sjåførene kjører på Digitoll. Slike hendelser forekommer oftest på grenseoverganger uten kameraløsning.

Tolletaten uttrykker at det vil oppstå utfordringer dersom næringslivet ikke tilrettelegger for døgnbemanning, når de selv må det. Majoriteten av de ansatte i vareførselsdivisjonen er vant med å arbeide på dagtid, og dette må endres for at Tolletaten skal kunne omstille seg til døgnbemanning.

5.4 Hva kunne vært gjort annerledes med Digitoll?

Når det kommer en stor endring som Digitoll er, vil det alltid foreligge meninger om at ting kunne blitt gjort annerledes. I dette delkapittelet skal det gjennomgås hva speditørene og Tolletaten mener kunne vært gjort annerledes i prosessen med Digitoll.

5.4.1 Hva mener speditørene?

Det speditørene klart er enige om, er at Digitoll burde vært ferdig utviklet før det ble introdusert for næringslivet. Hadde alt vært klart fra Tolletaten sin side ville det vært enklere for speditørene å installere nødvendig programvare umiddelbart, fremfor å prøve seg frem. Videre er det en forståelse at Tolletaten må ha datoer å forholde seg til, for å kunne ha noe å strekke seg etter, men prosessene rundt Digitoll burde vært på plass tidligere. Det har vært uttrykt et ønske om at fristen for å flytte driften over på Digitoll, skulle blitt presentert etter Digitoll er ferdig. Samtidig burde Digitoll vært ferdig før vareførselsloven trådte i kraft, da det har ført til utsettelse av frister. Det har vært en frustrasjon blant flere i bransjen fordi det er den største endringen i norsk tollhistorie.

Videre mener speditørene at Tolletaten burde samarbeidet tettere med EU når det kommer til Digitoll, fordi man ville fått mer glede av løsningene som er tenkt dersom EU satt i gang samtidig. Det er et ønske at Digitoll skulle vært mer digitalt enn det det er tenkt at det skal være, der det per nå kun er Svinesund og Ørje som har kameraløsning. Det uttrykkes et ønske om at informasjonskravet som kreves i Digitoll skulle vært mindre.

5.4.2 Speditørenes innspill i høringsnotat 4

Speditørene uttrykker at det burde vært utviklet en web-løsning til Digitoll slik at aktører som ikke har mulighet til å bruke Digitoll, vil få muligheten. Slike aktører kan for eksempel være utenlandske eller mindre aktører. Det anses som konkurransevridende at noen aktører utelates fra å kunne koble seg opp på Digitoll (Tolletaten, 2024a). Muligheten for å bruke en web-løsning vil ifølge speditørene føre til at aktørene kan foreta en vurdering om de har behov for å gå til innkjøp av en programvare, innpasse API for Digitoll direkte inn i deres interne løsninger, eller om de ønsker å bruke web-løsningen videre. Med dette vil aktører som ikke sender inn deklarasjoner jevnlig, ha mulighet til å fortsette å håndtere det på egenhånd, som igjen gjenspeiler økt konkurranse i markedet (Tolletaten, 2024a).

Videre ønsker næringslivet at det utvikles en app der eieren av transportmiddelet eller sjåfør kan ha mulighet til å melde inn mindre endringer som for eksempel bilnummer eller navn på sjåfør (Tolletaten, 2024a). Med dette vil små «ubetydelige» endringer kunne sendes inn uten at det krever ekstra arbeid fra speditører og Tolletaten.

5.4.3 Hva mener Tolletaten?

Tolletaten har lite å tilføye når det kommer til ting som kunne vært gjort annerledes med Digitoll. Det nevnes at dersom man hadde begynt med sjø og tog, som er langsomme transportere, ville det kanskje vært enklere å få flere aktører på de løsningene, kontra i dag hvor det er få aktører som har tatt i bruk Digitoll på tog og sjø. Da ville man fått erfaringsgrunnlag ut fra hvordan det har fungert på langsomme transportere før man gikk over på Digitoll på veitransport, der tidsrommet kan være kort. Dette kunne vært en bedre løsning for både Tolletaten og næringslivet.

6. Drøfting

I dette kapittelet skal funnene i undersøkelsen drøftes i lys av teorien som er presentert tidligere. Samtidig vil enkelte av funnene sammenlignes med hverandre og drøftes deretter. Oppgavens problemstilling er «hvilke forventninger har Tolletaten og spedisjonsbransjen til Digitoll?», hvilket nå vil bli drøftet med bakgrunn i undersøkelsens funn.

6.1 Offentlig og privat samarbeid sett i lys av teori og funn

Det første temaet som skal trekkes frem i drøftingen er samarbeidet mellom offentlig og privat sektor. I teorikapittelet ble det gjennomgått relevant teori for samarbeidet mellom offentlige og private aktører. Her skal det trekkes frem hvordan dette fungerer i praksis mellom Tolletaten og spedisjonsbransjen.

Ut fra tabell 2 kan en knytte samarbeidet mellom Tolletaten og spedisjonsbransjen sammen. Borgere er brukt om spedisjonsbransjen i sammenhengen mellom det offentlige og private samarbeidet (Christensen et al., 2023, s. 149). I utviklingen av Digitoll har Tolletaten etablert en ressursgruppe der noen aktører i spedisjonsbransjen deltar. Her har de mulighet for å komme med innspill til lovendringer og hva som fungerer og ikke fungerer (Tolletaten, 2023b, s. 51). Samarbeidet mellom Tolletaten og spedisjonsbransjen kan plasseres på «borgere» og «konsultasjon», og vil falle på «borgerundersøkelser og fokusgrupper». Plasseringen er i sentrum av tabellen, mellom forummodell/deliberativ modell og markedsmodell, og mellom en individualistisk og kollektiv identitet (Christensen et al., 2021, s. 149).

Ved å knytte tabellen til samarbeidet, kan en se at Tolletaten og spedisjonsbransjen har et aktivt samarbeid. Videre er det ikke alt som kan samarbeides om, da man må forholde seg til lovverk i prosessen. Likevel kan en anse samarbeidet som unikt, fordi den kontrollerende myndigheten gir rom for næringslivet til å presentere sine ønsker og behov i utviklingen av det som blir og er en stor endring. En av informantene som ble intervjuet til undersøkelsen hadde følgende utsagn:

For det er jo den største endringen i norsk tollhistorie, i hvert fall som vi kommer til å oppleve i vår levetid. Så det er ikke bare å knipse med fingrene og si at dette er en endring som bare går av seg selv. Det er veldig mye som skal på plass. Men samtidig

tror jeg det har vært læring for oss å ha vært med i alle de prosessene, så vi har lært veldig mye av det vi også, kanskje litt av at vi vi tenker litt nytt og litt annerledes.

Overgangen til Digitoll er krevende, ikke bare for speditørene, men også for at det skal fungere for deres kunder og samarbeidspartnere. Derfor oppfattes det svært gunstig at Tolletaten er åpne for innspill.

6.2 Reform eller endring – og hvilke konsekvenser har det?

Tolletaten som et statlig organ vil endre seg i takt med digitaliseringen samfunnet står ovenfor. I 2020 ble Tolletaten omorganisert, der organisasjonsstrukturen blant annet ble endret (Tolletaten, 2020). Tolletaten poengterer selv at omorganiseringen av etaten er en del av en styringsreform (Tolletaten, 2019, s. 2). Tolletaten hadde følgende målsetting ved endringene: «Målsetningen med ny organisering av Tolletaten er mer effektiv ressursutnyttelse, legge godt til rette for nasjonale enheter og fellesfunksjoner, mer fleksibel ressursdisponering og klar fordeling av ansvar» (Tolletaten, 2019, s. 14). Tolletaten utøver med dette styring i den forstand at de ønsker å oppnå spesifikke mål, og kan knyttes opp mot styringsteorien presentert i kapittel 3.2 (Christensen et al., 2021).

Innføringen av Digitoll er iverksatt som følge av at vareførselsloven trådte i kraft 1. januar 2023. Ved at Digitoll er utviklet slik at Tolletaten får økt kontroll over vareflyten til tollområdet, kan en knytte dette opp mot at endringen er bevisst fra Tolletaten sin side. Endringen kjennetegnes tett mot definisjonen av reformer, der strukturelle endringer er målrettede og bevisste handlinger. Samtidig kan en se til at digitalisering er et resultat av gradvis endring (Christensen et al., 2021, s. 160). En kan med dette konkludere at Digitoll er et resultat av en reform som startet som en endring.

I høringsnotat 4 uttrykker spedisjonsbransjen at tidspunktet Digitoll skal bli obligatorisk, burde hatt en betydelig lenger tidsfrist. Det er blant annet foreslått at fristen burde vært satt 1,5 år etter høringsarbeidet er fullført (Tolletaten, 2024a). På den ene siden er det forståelig at bransjen ønsker lenger frist enn ca. seks måneder, før de må være over på Digitoll. Spesielt fordi det enda ikke er fastsatt konkret hvordan Digitoll-løpet blir. På den andre siden er fristen allerede utsatt med over to år. Dersom Tolletaten skulle forskjøvet fristen ytterligere ville det åpnet for

at spedisjonsbransjen kunne utsatt arbeidet med å gå over på Digitoll. Det er ikke gitt at bransjen ville utnyttet en slik mulighet, men muligheten vil alltid være der.

For Tolletatens grensedevisjon håpes det at Digitoll fører til at det frigjøres ressurser fra ekspedisjonen, slik at mulighetene for å foreta fysiske kontroller øker. Det poengteres at nysgjerrigheten til de operative tollerne er viktig, og de må være nysgjerrig på den trafikken som får grønt lys. Dersom trafikken sjeldent blir kontrollert, kan det skape attraktive smuglermuligheter. Samtidig finnes det bekymringer om at den øverste ledelsen skal se på det som en mulighet for å nedbemanne, når personellet ikke lenger trengs i ekspedisjonen. Dersom bekymringen blir realisert, vil Tolletatens allerede svekkede ressurser svekkes mer. I vareførselsdivisjonen er ikke dette en bekymring, da det er intensjonen at personellet her skal overta arbeidet som utføres i ekspedisjonen.

Grensedevisjonen kjenner på utfordringen når ekspedisjonen ikke lenger skal godkjenne deklarasjonene som er tilknyttet deres tollsted. Det blir her brukt argument som at de kjenner til trafikken, og målet er å avdekke avvik i den normale trafikken. Dersom det sitter tollere et annet sted i landet og kontrollerer deklarasjonene, kjenner ikke de til normalen for trafikken på lik linje, og avvik kan forbli uoppdaget. Informanten fra vareførselsdivisjonen ser at dette er en bekymring for grensedevisjonen som utfører arbeidet på vegne av vareførselsdivisjonen, men påpeker at de fremdeles vil ha mulighet til å utføre fysiske kontroller selv om godset er deklarerert av en annen enhet. Dilemmaet kan ses fra begge ståsteder. På den ene siden er arbeidet som gjøres i ekspedisjonen på de fysiske grenseovergangene, arbeid som gjøres på vegene av vareførselsdivisjonen. Men på en andre siden er det naturlig at det er tollere som til daglig erfarer trafikken som kjenner best til denne, og som har større forutsetninger for å avdekke avvik.

6.3 Overgangen til døgnbemanning

De fleste spedisjonsfirmaer opererer med arbeidstid på dagtid, i likhet med Tolletatens vareførselsdivisjon. Med overgangen til Digitoll følger et behov for å ha personell tilgjengelig døgnet rundt for å følge opp deklarasjoner. Speditørene forventer at vareførselsdivisjonen hos Tolletaten skal gå over på døgnbemanning, slik at de har noen å jobbe mot, når de selv er i en posisjon der de ser seg nødt til å innføre døgnbemanning. Tolletaten på sin side legger frem at

det vil oppstå utfordringer dersom næringslivet ikke går over på døgnbemanning, når de selv må gjøre det.

Det å innføre døgnbemanning anses som krevende for Tolletaten og spedisjonsbransjen, fordi deres ansatte er vant med å jobbe «normale» arbeidstider. Personellet vil nå måtte jobbe døgnet rundt, helger og helligdager, en kontrast til det man kjenner til. Store deler av spedisjonsbransjens bemanning er av høyere alder, og er ansett for å ikke være fleksible og mottakelige for endrede arbeidstider. Det fokuseres derfor i stor grad på å introdusere den yngre befolkningen for toll-faget. Mange av de ansatte i spedisjonsbransjen har spisskompetanse tilknyttet ulike felt. En konsekvens ved døgnbemanning er at de ansatte ikke lenger er på arbeid til samme tid, og man vil miste tilgang til kompetansen. Dette fører til at alle må kunne alt, og prosessen for å komme dit er krevende.

Det er interessant at Tolletaten og spedisjonsbransjen legger det frem slik at de selv ikke ønsker å gå over på døgnbemanning før den andre aktøren gjør det. Med dette viser de en enighet om et behov for å legge om til turnusordning, men samtidig legges ansvaret over på motparten.

6.4 Ting som kunne vært gjort annerledes med Digitoll

Et element som kunne vært gjort annerledes med Digitoll er å introdusere det som et ferdig produkt før næringslivet måtte begynne omstillingen. Dette er allerede drøftet under underkapittel 6.1, og vil ikke bli vektlagt i dette underkapittelet.

Spedisjonsbransjen legger frem en mening om at det burde vært et tettere samarbeid med EU under utviklingen av Digitoll. Det at Norge skal ligge frempå i digitaliseringen uten at EU er på samme bølgelengde, fører til at potensialet ikke blir utnyttet slik som det er tenkt. Norge er et digitalt sterkt land, og det er naturlig at Tolletaten utvikler seg i takt med samfunnet når det kommer til digitalisering. Når EU ikke har den samme utviklingen, kan en drøfte om Norge på et vis isoleres, ved at man ikke oppnår ønsket effekt ved at EU ikke er like digitalisert.

Det er lagt fram forslag fra spedisjonsbransjen i høringsnotat 4, der det ønskes en web-løsning for å melde inn Digitoll-deklarasjoner. En web-løsning er et godt forslag og ville vært et nyttig verktøy for de som ikke har behov for å kjøpe en programvare fra en systemleverandør (Tolletaten, 2024a). På den andre siden ville en web-løsning resultert i at Tolletaten måtte bruk

ressurser på å etablere løsningen i tillegg til Digitoll-løsningen. Samtidig foreslås det at det utvikles en app der for eksempel transportøren eller sjåføren selv kan legge inn små endringer i Digitoll, der det for eksempel oppstår endring i enten bil eller sjåfør (Tolletaten, 2024a). På lik linje med web-løsningen ville utviklingen av en app krevd flere ressurser av Tolletaten.

6.5 Fører Digitoll til rettferdig konkurranse?

Speditørene mener at Digitoll ikke vil føre til lik konkurranse. De uavhengige speditørene mister store deler av arbeidsmengden sin, da transportørene naturligvis vil utføre deklarasjonene for sine transportmidler. Samtidig er speditørene selv ansvarlige for å ha kapital til å betale for programvaren som kreves for Digitoll. På sikt kan dette føre til at selskaper ser seg nødt til å slå seg konkurs.

Det er gitt uttrykk for at transportørene vil velge å drifte med halvfulle lastebiler fremfor å dele med andre transportører. Dersom to transportører har gods på samme bil, vil en av aktørene måtte dele sin kundeinformasjon med den andre transportøren. Transportørene er konkurrenter i markedet, og har ikke ønske om å gi bort verdifull informasjon til konkurrenter. Speditørene mener at dette fører til urettferdig konkurransevridning. Samtidig er det en bransje som hele veien forsøker å kutte utslippene sine, men dersom man ender opp med å drifte halvfulle lastebiler, fører det til flere biler på veien. Dette øker risikoen for kødannelse og utslipp.

Tolletaten på sin side mener at Digitoll fører til rettferdig konkurranse for næringslivet, på grunnlag av at alle varer skal være ferdig deklarererte i det de ankommer Norge, samt at ulovlig innførsel skal motvirkes (Tolletaten, 2022).

Det er interessant at meningene er splittet mellom Tolletaten og spedisjonsbransjen angående konkurransevilkår. En årsak kan være at aktørene vektlegger forskjellige faktorer i hva som legges i konkurransen. Tolletaten vektlegger at den frie konkurransen oppstår på grunn av at godset deklarereres tidlig og ulovlig innførsel motvirkes, mens spedisjonsbransjen på den andre siden vil oppleve økt konkurranse seg imellom.

7. Konklusjon

I dette kapitlet skal det konkluderes ut fra de funnene som er drøftet i forrige kapittel. Problemstillingen det er søkt å finne svar på i denne oppgaven er: Hvilke forventninger har Tolletaten og spedisjonsbransjen til Digitoll?

Digitoll er utviklet i takt med dagens digitaliseringsbehov, samtidig som det er en del av styringsendringene som utført av Tolletaten. Tolletaten gjennomgikk en omorganisering i 2020, og Digitoll er et resultat at denne prosessen (Tolletaten, 2020). Arbeidet med vareførselen sentraliseres hos vareførselsdivisjonen, og skal på sikt fjernes fra ekspedisjonen på grenseovergangene.

Ut fra funnene som er gjort i oppgavens undersøkelse, er det overraskende få forventninger som er direkte presentert fra informantene. Under intervjuene ble det i større lagt vekt på hva som er utfordringer og bekymringer ved Digitoll. Inntrykket er at speditørene er realistiske når det gjelder den fasen Digitoll er i nå, der det enda ikke er ferdig utviklet, slik at de ikke har store forventninger til noe en ikke vet hvordan blir til slutt. Tolletaten på sin side mener at det er få utfordringer ved Digitoll, der den største er frykten for nedbemanning ved grenseovergangene.

Oppfatningen fra Tolletaten og spedisjonsbransjen er at Digitoll er et bra konsept, og som på sikt vil være et bra verktøy i hverdagen. Det er ingen som mener at Digitoll er problematisk i den grad at det ikke burde vært lansert. Problemet med Digitoll, og som er den største utfordringen det er gitt uttrykk for av speditørene, er at det har vært mange faser man har måttet forholde seg til, og at prosessen har vært utfordrende med tanke på økonomi og forutsigbarhet. Da det fremdeles ikke er fullstendig kartlagt hvordan Digitoll kommer til å bli, er det forståelig at spedisjonsbransjen kjenner på utfordringer tilknyttet de ulike faktorene.

En kan konkludere med at forventningene til Digitoll er at veien dit er humpete og uforutsigbar, men at Digitoll som et sluttprodukt kommer til å være et godt hjelpemiddel som kommer til å gjøre arbeidet i hverdagen enklere, på sikt.

7.1 Forslag til videre forskning

På grunn av oppgavens omfang er det flere interessante tema som ikke har blitt nevnt, men som vil være aktuelle å ta opp i videre forskning av Digitoll. Blant annet vil det være interessant å se videre på hva overgangen fra direktekjøringsordningen har å si for Norges samfunnsikkerhet. Med en endring som er såpass stor, fra å kunne vente 10 dager med å deklare varen til å deklare de i forkant, vil Tolletaten skaffe seg ytterligere kontroll på vareflyten til Norge, men vil dette ha noen konsekvenser for importører? Vil denne endringen ha et potensiale til å endre på maktforholdene i et kapitalistisk samfunn som i stor grad er avhengig av importerte varer? Dette er spørsmål det kunne vært interessant å fått svar på etter hvert som Digitoll iverksettes fullstendig og har vært hovedregelen i en lenger periode.

8. Litteraturliste

- Christensen, T., Læg Reid, P. & Røvik, K. A. (2021). *Organisasjonsteori for offentlig sektor* (4. utg.). Universitetsforlaget
- Finansdepartementet. (2023a, 22. desember). *Statsbudsjettet 2024 – Tolletaten – tildelingsbrev*.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/5bafee03762f4ed8bb97f52472ce60ab/2024-tolletaten-tildelingsbrev.pdf>
- Finansdepartementet. (2023b, 20. desember). *HOVEDINSTRUKS for Tolletaten*.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/5bafee03762f4ed8bb97f52472ce60ab/hovedinstruks-for-tolletaten.pdf>
- FriFagbevegelse. (u.å.). *Privat sektor*. Hentet 13. mars 2024 fra
<https://frifagbevegelse.no/tariffleksikon/privat-sektor-6.443.529833.addb24ffcd>
- Hatch, M. J. (2018). *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives* (4. utg.). Oxford University Press.
- Hovde, K. O. (2023, 19. mai). *Regjeringen*. Store norske leksikon. Hentet 13. mars 2024 fra
<https://snl.no/regjeringen>
- Jacobsen, D. I. (2022). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?: Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (4. utg.). Cappelen Damm Akademisk.
- Personopplysningsloven. (2018). *Lov om behandling av personopplysninger* (LOV-2018-06-15-38). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2018-06-15-38>
- Posten Bring. (u.å.). *Selskapsform og styring*. Hentet 13. mars 2024 fra
<https://www.postenbring.no/om-oss/styring-og-ledelse/selskapsform-og-styring>
- Prop. 1 S (2023-2024). *For budsjettåret 2024*. Finansdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/63e180174f2643acbf5eb3487df342a8/nn-no/pdfs/prp202320240001findddpdfs.pdf>
- Spurkeland, E. (2024, 31. mars). *Spedisjon*. Store norske leksikon. Hentet 3. april 2024 fra
<https://snl.no/spedisjon>
- Tolletaten. (2019). *Rapport til Finansdepartementet om ny organisering av Tolletaten*.
<https://www.toll.no/globalassets/00-upload/rapport-om-ny-organisering-av-tolletaten.pdf>
- Tolletaten. (2020, 9. oktober). *Mer om arbeidet med omorganisering*. Toll.no
<https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/omorganisering-i-tolletaten/mer-om-arbeidet-med-omorganisering/>
- Tolletaten. (2022, 29. September). *Tolletatens digitaliseringsløft – Digitoll*.
<https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/tolletatens-digitaliseringsloft/>
- Tolletaten. (2023a, 9. mars). *Digitoll*. Toll.no. <https://www.toll.no/digitoll>
- Tolletaten. (2023b). *Tolletaten: Årsrapport 2022*.
https://www.regjeringen.no/contentassets/5bafee03762f4ed8bb97f52472ce60ab/2022-aarsrapport_toll.pdf
- Tolletaten. (2024a, 1. februar). *Høringsnotat: Forslag til endringer i vareførselsforskriften (Digitoll)*.
<https://www.toll.no/contentassets/a924578f3cfc4fcba3a239a57986c2d4/horingsnotat.pdf>

Tolletaten. (2024b, 29. februar). *Tollager – lover og regler*.

https://www.toll.no/no/bedrift/transport-og-tollager/tollager/tollager---lover-og-regler/?_t_id=CHi4JII6SG4iGitZxniw-A%3d%3d&_t_uuid=K0Y5EZV6SaqiBOGu_RxGNg&_t_q=direktekj%c3%b8ring&_t_tags=language%3ano%2csiteid%3a9d4398ea-10ca-413d-a4d2-d1c1a1ed56e4%2candquerymatch&_t_hit.id=Inett_toll_Content_Pages_ContentPage/_6c6efeac-05ca-4dbf-b453-173ea130c355_no&_t_hit.pos=7

Universitetet i Oslo. (2017, 26. september). *Nettskjema-diktafon mobilapp*. Universitetet i Oslo. Hentet 21. februar 2024 fra <https://www.uio.no/tjenester/it/adm-app/nettskjema/hjelp/diktafon.html>

Vareførselsloven. (2023). *Lov om inn- og utførsel av varer* (LOV-2023-03-11-9). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/2022-03-11-9>

Vedlegg

Vedlegg 1

Intervjuguide bacheloroppgave – Digitoll

Semistrukturert intervju

Introdusere formålet med intervjuet, ønsker at det skal foregå i form av en samtale

1. Hva jobber du med?
2. Hva er dine tanker rundt digitoll?
 - a. Har du noen forventninger til digitoll?
 - b. hvordan kommer det til å påvirke arbeidshverdagen din?
 - c. Har du noen bekymringer knyttet til digitoll? (innføring, mellomfase, når det er på plass)
 - d. Ser du noen utfordringer med digitoll? (innføring, mellomfase, når det er på plass)
3. Er det noe som du tenker kanskje burde vært gjort annerledes med Digitoll?
4. Er det noe mer du ønsker å tilføye?

Vedlegg 2

Vil du delta i forskningsprosjektet *”en bacheloroppgave om Digitoll”*?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å kartlegge utfordringer og forventninger knyttet til Digitoll. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Forskningsprosjektet er en bacheloroppgave, hvor målet mitt er å kartlegge forventninger, utfordringer og bekymringer knyttet til implementeringen av Digitoll. Oppgaven er utforskende, og jeg søker meninger og tanker fra perspektivene til Tolletaten og speditører.

Problemstillingen jeg skal svare på er «Hvilke forventninger har Tolletaten og speditører til Digitoll?».

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i Stavanger er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du får spørsmål om å delta i denne undersøkelsen fordi du arbeider tett på Digitoll i din egen arbeidshverdag. Planen er å intervju 3 representanter fra ulike bedrifter som arbeider med fortolling.

Jeg har mottatt kontaktinformasjonen din ved å ta kontakt direkte med firmaet du arbeider i, som har anbefalt med å ta kontakt med deg.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det at du deltar på et intervju, dette kan enten være fysisk eller digitalt. Intervjuet er regnet å ta ca. 30-60 minutter. Intervjuet kommer til å inneholde spørsmål knyttet til Digitoll. Jeg vil ta lydopptak av intervjuet for å kunne hente ut data i etterkant.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. 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.

- Det er kun veilederen min og meg som vil ha tilgang til dine personvernopplysninger.
- Jeg skal sikre at ingen uvedkommende får tilgang til personvernopplysningene dine ved at det ikke vil lagres navn eller annen personalia knyttet til taleopptaket. Taleopptaket vil lagres via Nettskjema.

Du vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen. Opplysningene som skal publiseres er ikke knyttet til deg som enkeltperson, men skal kunne reflektere hva bedriften din mener. Navn på bedrift vil være anonymt, og ikke nevnes noen plass.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 15.05.2024. Etter prosjektslutt vil datamaterialet med dine personopplysninger slettes.

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.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

- *Universitetet i Stavanger ved Christian Henrik Alexander Kuran:
eller Emilie Holmsen:*
- [Vårt personvernombud: personvernombud@uis.no](mailto:personvernombud@uis.no)

[Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:](#)

- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40. Med vennlig hilsen

Student: Emilie Holmsen Veileder: Christian Henrik Alexander Kuran

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «*en bacheloroppgave om Digitoll*», og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju
- At intervjuet tas opp som lydopptak

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

----- (Signert
av prosjektdeltaker, dato)