

MASTEROPPGAVE

«Tolletaten – beslutninger i kontrollsituasjonen»

Ann-Kristin Signebøen

18.05.2021

Masterstudium i organisasjon og ledelse

Avdeling for økonomi, språk og samfunnsfag



Forord

En masterstudie over 4 år på deltid innen organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Østfold er til sist gjennomført. Det føles befriende. Å skrive en masteravhandling har vært en lang «reise» som samtidig har gått veldig raskt. Det har vært en lærerik prosess både personlig, faglig, språklig og på det digitale plan.

Jeg vil takke alle informantene som har delt sin kunnskap om hva som er bakenfor beslutninger om kontroll, og hvordan opplæring som gjelder slike beslutninger kan læres på en best mulig måte. Til tross for at jeg selv har vært i Tolletaten i 32 år så har jeg fått ny innsikt i hva som er viktig for en tollers læring.

Jeg vil takke dyktige og engasjerte forelesere ved Høgskolen i Østfold. Min opplevelse er at dere virkelig brenner for faget og studentene dere underviser. Ikke minst vil jeg takke min veileder Elise Øby som har fulgt mitt arbeid i alle 4 årene. En dyktig, engasjert og pålitelig veileder som utfordrer og får deg til å tenke selv, og ikke minst motiverer til å arbeide jevnt og trutt.

Sist, men ikke minst vil jeg takke min familie og arbeidskollegaer. Mine kollegaer har støttet meg når jeg har «stukket av» på forelesning og overlatt arbeidsbelastningen på dem. Min familie og kjære mann som har fått mye «alenetid» da fruen til stadighet har sittet med øreklokker begravd i bøker. Uten deres støtte hadde dette ikke vært mulig å gjennomføre.

Mai 2021

Ann-Kristin Signebøen

Sammendrag

Dette er et kvalitativt forskningsprosjekt. Det setter grunnlaget for tolltjenestepersoners beslutning om å foreta kontroll av et kontrollobjekt i fokus for å utvikle forståelse av bakenforliggende årsaker til beslutning om kontroll. Dette for å få verdifulle innspill til utforming av utdanningsplan til fremtidens tjenstepersoner.

Problemstilling:

Hva er årsaken til en tollers beslutning om kontroll?

Da tollerne i kontrollsonen må ta en rask beslutning om det skal gjennomføres en grundig kontroll av den reisende, så vil det i det teoretiske rammeverket beskrives både normative og deskriptive beslutningsteorier der hovedfokus er rasjonelle og intuitive beslutninger. Da prosjektets formål er å få frem innspill til hvordan nye tollere kan få en best mulig opplæring i forhold til samfunnsoppdraget så blir det i rammeverket også beskrevet ulike læringsteorier.

Funn har vist at det er andre forhold enn formell utdanning som påvirker en tollers utøvelse av sin profesjon. En tollar trenger trygghet i to stadier for å være komfortabel i kontrollsituasjonen. Først trenger han trygghet til å foreta kontrollsamtalen, deretter trygghet til å bygge sin egen erfaringsbase og stole på den. Denne tryggheten kan opparbeides blant annet ved å benytte mentor.

Videre blir ikke ledelsens intensjoner om å vurdere bredt og kontrollere målrettet benyttet i det daglige kontrollarbeidet. Tollerne benytter ikke bare etterretningsbaserte kontrollutplukk, men benytter i tillegg og helst andre utvalgsmetoder slik som modus og magefølelse.

Foreleggskontroller blir ansett å være en kjedelig arbeidsoppgave da kontrollutplukket bærer preg av å være oppskriftsbaserte beslutninger der man ikke har behov for å benytte intuisjon.

Empirien viste til slutt vei til en modell som beskriver at en uerfaren tollar gjerne benytter seg av rasjonelle beslutninger og at tid med erfaringslæring fører til at tollere med mer erfaring gjennomfører beslutninger som er basert på intuisjon.

Det anbefales derfor at det etter endt formell utdanning etableres en strukturert plan for opplæring i praksis og at det ved denne opplæringen benyttes mentor. Dette for

at etaten i fremtiden fortsatt skal ha tjenestemenn som blir trygge, bygger egen erfaringsbase og gjør utplukk basert på magefølelse i tillegg til utplukk basert på ulike hjelpemidler.

Innholdsfortegnelse

1.0	Innledning	2
1.1	Tolletaten	4
1.1.1	Bachelorstudium i toll, vareførsel og grensekontroll	5
1.1.2	Ulike kontrollfaser og typer	5
1.1.2.1	Foreleggskontroll	5
1.1.2.2	Etterretningsbaserte kontroller	6
1.1.2.3	Modus	7
1.1.2.4	Magefølelse	7
1.1.3	Vaktlag	7
2.0	Teori	8
2.1	Beslutningsteori basert på rasjonalitet	8
2.1.1	Det økonomiske mennesket; den rasjonelle idealmodellen for beslutninger 10	
2.1.2	«Det administrative mennesket»; begrenset rasjonalitet	10
2.2	Intuisjonsbaserte beslutninger	11
2.2.1	Naturalistic Decision Making (NDM)	12
2.2.2	Heuristikker og skjevheter	14
2.2.3	Tidligere forskning om beslutninger tatt av «flyplasstollere»	15
2.3	System 1 og 2	16
2.4	Teorier om læring	17
2.4.1	Kunnskaps og erfaringslæring	17
2.4.2	«Learning by doing»	19
2.4.3	Handling og refleksjonsmodellen	20
3.0	Forskningsdesign	21
3.1	Problemstilling og utvikling av den	21
3.2	Valg av kvalitativ metode	22
3.3	Datainnsamlingsmetode – semistrukturert dybdeintervju	24
3.4	Intervjuguide	25
3.5	Utvalg	26
3.6	Intervjuene	28
3.7	Transkribering	31
3.8	NSD-Søknad	32
3.10	Koding	33
3.11	Validitet og Reliabilitet	34

3.11.1	Validitet.....	34
3.11.2	Reliabilitet	35
4.0	Resultater, analyse og drøfting.....	38
4.1	Formell utdanning er ikke det samme som ferdig utdannede tollere	38
4.1.1	Fundament for en god toller er å være trygg i kontrollsituasjonen	39
4.1.2	Kan trygghet skapes gjennom formell opplæring? Hva mener tollerne? ..	40
4.1.3	Bruk av mentor er trygghetsskapende	44
4.1.4	For å finne avviket må man være trygg på hva som er normalen	47
4.1.5	Statistikkføring og refleksjon – hjelpemiddel for å danne erfaringsbase ..	48
4.1.6	Foreleggskontroll for å bygge erfaringsbase.....	48
4.1.7	Samarbeid mellom kollegaer skaper også trygghet.....	49
4.1.8	Sammendrag	50
4.2	Tollerne følger ikke strategiplanen ved kontrollutplukk.....	51
4.2.1	Hva menes med etterretningsbasert kontrollutplukk?	51
4.2.2	Hvordan plukker tollerne ut sine kontrollobjekter?.....	52
4.2.3	Konsekvenser ved ikke å følge strategiplan.....	57
4.2.4	Konsekvenser for opplæringen hvis strategiplan følges	58
4.2.5	Sammendrag	59
4.3	Foreleggskontroller er kjedelige	59
4.4	Rasjonelle eller intuisjonsbaserte beslutninger påvirkes av erfaring	61
4.4.1	Sammendrag	65
5.0	Konklusjoner	66
5.1	Mine innspill til videre utvikling av utdanning for tollere	68
5.2	Videre forskning.....	70
6.0	Litteraturhenvisning.....	72
7.0	Figurer og tabeller	75
8.0	Vedlegg.....	75

1.0 Innledning

Normalt passerer det i gjennomsnitt 10 000 personbiler og 1500 trailere over Svinesund og inn i Norge hver dag. Det er utfordrende å finne de riktige kontrollobjektene i denne massen. Tollerne har kun en samtale og få sekunder til å beslutte om de skal utføre en grundigere kontroll eller slippe objektet videre.

I sitt arbeid med å plukke ut de rette kontrollobjektene har Tolletaten lokal og divisjonsbasert etterretning og analyse. Det ble i tillegg, som et ledd i regjeringens satsing på grensekontrollen etablert et etterretningssenter i Oslo i 2017. Regjeringen ønsket da å styrke Tolletatens evne til å avdekke farlige og ulovlige varer som passerer grensen. Tolletaten har også tidligere fått midler til å utplassere skiltgjenkjenningsskamera (ANPR) på mange grenseoverganger. Et av Strategi-planens punkter er at Tolletaten skal vurdere bredt, men kontrollere målrettet.

Analyse, etterretning og skiltgjenkjenning er kun støttefunksjoner som skal hjelpe tollerne til å plukke ut de rette kontrollobjektene. Ved selve kontrollarbeidet som går ut på å finne og plukke ut de riktige kontrollobjektene er det fortsatt tollernes fokus, kontrollsamtale, magefølelse, fagkunnskap og erfaring som er viktigst. Eller er dette i ferd med å endre seg?

Formålet med denne studien er å gi innspill til hvordan opplæring av fremtidige tolltjenestepersoner kan legges opp for at utdanningen i best mulig grad kan bidra til at Tolletaten kan oppfylle sin samfunnsoppgave. En av tolletatens viktigste oppgaver er å beskytte samfunnet mot restriksjonsbelagte og ulovlige varer. Dette gjøres ved at Tolletaten har kontroll på varestrømmene og bidrar til at lover og regler følges ved ut- og innførsel av varer. Derfor har jeg valgt å sette grunnlaget for tolltjenestepersonens beslutning om å foreta kontroll av et potensielt kontrollobjekt i fokus for min studie. Problemstillingen for studien er derfor

Hva er årsaken til en tollers beslutning om kontroll?

Studiens funn belyser denne problemstillingen ved å se nærmere på tre forskningsspørsmål:

1. Hvordan beskriver tolltjenestepersonene bakgrunnen for beslutning om å foreta en grundig kontroll av et potensielt kontrollobjekt?

2. Hvordan varierer begrunnelsen for beslutning om grundig kontroll på tvers av ulike kontrollsituasjoner/kontrolltyper?
3. Hvordan beskriver og oppfatter tolltjenestepersonene ulike kontrollsituasjoner/kontrolltyper?

Ved å søke svar på forskningsspørsmålene kan jeg som forsker utvikle forståelse av bakenforliggende årsaker til beslutninger om kontroll av et objekt. Denne forståelsen gir meg muligheten til å gi verdifulle og forskningsbaserte innspill til utformingen av utdanningsplanen til fremtidens tolltjenestepersoner.

Hva skal min undersøkelse bidra til? Disse undersøkelsene kan fortelle oss hvordan vi faktisk foretar kontrollene. Hva gir resultater og hva kan vi gjøre annerledes? Hvordan kan undervisning og praksis for operative tolltjenestepersoner utformes for at Tolletaten kan oppfylle sitt samfunnsoppdrag?

Det er tidsaktuelt da Tolletaten frem til nå har hatt en egen etatsutdanning. Fra høsten 2021 starter isteden Bachelorstudiet «Toll, vareførsel og grensekontroll». Det viste seg også at dette studiets 35 plasser var svært populære. Ifølge NRK så viste tall fra Samordna opptak våren 2021 at dette studiet fikk 2064 førstevalgs søkere til 35 plasser (Dolve, 2021).

Jeg ble selv tollaspirant i 1989 og var ferdig utdannet tollinspektør i 1993. Videre arbeidet jeg som spesialrevisor i 19 år. Da arbeidet jeg med regnskap og avgifter. Til Svinesund kom jeg i 2014 der jeg ble leder for operative tjenestepersoner. Jeg har derfor en viss erfaring og er noe forutinntatt på hvordan tolltjenestepersoner utøver sin tjeneste, men samtidig ønsker jeg å få vite hva som faktisk gjelder. Hvordan arbeider og tenker dagens tollere?

Da jeg er leder i Tolletaten og som jeg skriver er noe forutinntatt, så må jeg være svært bevisst og varsom på at mine holdninger ikke smitter over på min forskning. Dette er noe jeg vil reflektere over gjennom hele undersøkelsen.

I tillegg nevnes at i intervjuene er det kommet frem en del taushetsbelagt informasjon. Dette har jeg på forhånd tenkt igjennom, og jeg har tilstrebet å ikke gjengi noe som kan skade Tolletatens kontrollmetoder. Som mal for hva som kan beskrives av kontrollmetoder har jeg benyttet TV-serien Toll. En leder i Tolletaten,

som kjenner etaten godt, har også kvalitetssikret at ikke noe informasjon som er taushetsbelagt etter tolloven § 12-17 blir gjengitt her.

1.1 Tolletaten

Tolletaten skal beskytte samfunnet mot ulovlige og restriksjonsbelagte varer og sikre statens inntekter gjennom riktige grunnlag for toll og avgifter. Dermed skal de også beskytte bedrifter og arbeidsplasser mot konkurranse fra uærlige aktører. Dette gjøres ved at de har kontroll på varestrømmene og bidrar til at lover og regler følges ved inn- og utførsel av varer.

Tolletaten bidrar til etterlevelse av toll- og vareførselsreglene, og regelverkene til en rekke andre statlige etater. Dette gjelder blant annet regelverk for skatter og avgifter, samt lovgivning tilknyttet narkotika, alkohol, tobakk, legemidler, våpen, farlige stoffer, næringsmidler, dyr, miljø, avfall og immaterielle rettigheter. Tolletaten bidrar også til å oppfylle Norges internasjonale forpliktelser knyttet til vareflyten inn og ut av landet.

I Tolletatens virksomhetsstrategi vedtatt i juni 2017 er noe av visjonen at Tolletaten skal «Vurdere bredt, kontrollere målrettet» (Tolletaten, 2019).

Videre mener Tolletaten at de har god kunnskap om brukere, varer, varestrømmer og trusler takket være dyktige tjenestepersoner, effektiv informasjonsdeling og god etterretning. Dette gir grunnlag for risikostyrt virkemiddelbruk og målrettet objektutvelgelse. Operative ressurser har hensiktsmessig og fleksibel tilstedeværelse, med moderne utstyr og kontrollfasiliteter som gir effektive kontroller. Tolletaten ønsker derfor blant annet å bygge etterretning som gir målrettet og treffsikker objektutvelgelse. Tolletaten jobber løpende med å forbedre risikovurderinger og interne prosesser i sammenheng med å velge ut de riktige kontrollobjektene.

Videre er et av etatens hovedmål at aktørene i vareførselen oppfatter risikoen ved ikke å etterleve regelverket som høy. Dette gjøres ved å være synlige og tilstede for å forebygge manglende etterlevelse (Tolletaten, 2020).

1.1.1 Bachelorstudium i toll, vareførsel og grensekontroll

Høsten 2021 starter et nytt bachelorstudium i toll, vareførsel og grensekontroll ved Universitetet i Stavanger. Studiet gir Norge en helt ny utdanningsmodell for tollere. Frem til nå har Tolletaten hatt en egen etatsutdanning over 2 år der store deler av utdanningen har vært basert på praksis ved de ulike tollstedene.

Ny Bachelor i toll, vareførsel og grensekontroll vil også kombinere teori og praksis. Av studiets 108 uker vil 24 av dem være praksis. Hvorav praksisperioden fordeles på andre og femte semester, og ruller mellom Tolletatens lokasjoner på Gardermoen, Svinesund (2+6 uker) og to steder i Oslo. Ved studiets hjemmeside står det at du som student får tverrfaglig undervisning og innsikt i en rekke fagområder som har relevans for en tollers arbeidshverdag (Universitetet i Stavanger, 2021). Dette inkluderer alt fra handel og vareførsel, jus og etterretning, til HMS, psykologi, kultur- og samfunnsfag, konflikthåndtering og logistikk. I tillegg til ledende fagressurser fra universitetet, vil flere av emnene ha operative tollere som gjesteforelesere.

1.1.2 Ulike kontrollfaser og typer

Dette prosjektet avgrenses til å gjelde kontroll på landevei. Basert på informasjon fra mine informanter og basert på egen erfaring, kan jeg sortere tollernes kontroll på landevei i ulike faser og kontrolltyper. Før bilene blir plukket inn til kontroll så foretar tollerne en rask utsiling av hvilke kontrollobjekter som skal stoppes. Når bilene først er stoppet og ny informasjon fremskaffes så foretas det nye beslutninger underveis i kontrollen om videre kontroll skal gjennomføres eller ikke. Det avgjørende er hva tollerne ser etter. Ser de etter et bestemt objekt det er etterretning på eller etter de som overskrider kvoten sin? Noen av de som kontrolleres er også basert på modus underbygget av erfaring over mange år eller rett og slett tollernes egen intuisjon. Type kontroll avgjør hva tolleren har søkelys på.

1.1.2.1 Foreleggskontroll

I reisegodsbestemmelsene finnes kvotebestemmelser på hva den enkelte reisende kan ta med seg av høyt beskattede varer slik som blant annet tobakk, snus og alkohol. Det er også en verdigrense som må overholdes. Mange av de reisende som

krysser grensen tar gjerne med seg noe mer enn det som kvoten tillater. Dette regelverket er Tolletaten bemyndiget til å håndheve, og det kan sanksjoneres ved å gi de reisende et forenklet forelegg. Dette er en bot som gis i forhold til størrelsen på overtredelsen etter fastsatte regler, og denne forseelsen blir avsluttet når boten blir betalt. Denne boten må den reisende være enig i og vedta på stedet. Vedtas den ikke, så må det i stedet skrives en rapport som straffeforfølges av politiet. Vi har her tollere som er gitt oppdraget å håndheve regelverket for kvotebestemmelsene inn i Norge, og som derfor foretar kontroller av de reisende som krysser grensen. Når de reisende har for eksempel mer alkohol eller tobakk enn det som er lovlig ifølge kvoten så får de et forenklet forelegg. «Foreleggskontroll» blir denne type kontroll kalt. Denne typen kontroll er ofte aksjonsbasert og ment å være synlig for de reisende.

1.1.2.2 Etterretningsbaserte kontroller

Som nevnt i innledning har Tolletaten i sitt arbeid med å plukke ut de rette kontrollobjektene etterretning på divisjonsnivå, lokal (stedlig) etterretning og analyse og etterretningssenter (TES) i Oslo. Det er også utplassert skiltgjenkjenningsskamera (ANPR) på mange av grenseoverganger.

En etterretningsbasert kontroll baseres på etterretning og analyse. Her sjekkes kontrollobjektene i ulike register om de er kjent i fra før, eller at det i systemet ligger et konkret tips. I utgangspunktet er også ambisjonen at tjenestepersonene allerede før de går ut i kontrollsonene skal ha fått beskjed om at de skal se etter konkrete objekter eller bilnummer. Slike kontroller kan for eksempel gjennomføres ved at lokal etterretning og TES har funnet frem til etterretnings-informasjon som de har analysert og gjennomarbeidet. Dette er så videreformidlet til førstelinje. Påtroppende vaktlag har hatt en gjennomgang av hva de skal se etter. De har sett på hvilke alternative grenseoverganger objektet kan komme på, og gjort valg som gjelder hvilken grenseovergang det er størst sannsynlig at objektet vil benytte. De prioriterer da å bruke tiden på å finne dette bestemte objektet.

1.1.2.3 Modus

En annen kontrollmetode er å plukke ut kontrollobjekter basert på modus, profilering eller metodikk. Da baserer en seg på tidligere erfaringer og analyser av disse ved et kontrollutplukk. Man kan også kalle det en metode eller metodikk. Man har lært seg at visse kriterier kan være nyttig å benytte ved kontrollutplukket. Det er ved Svinesund utarbeidet et eget kurs der læring fra tidligere erfaringer er samlet.

1.1.2.4 Magefølelse

Til slutt beskrives en kontrollmetode som baseres på det tollerne selv kaller for magefølelse. Her plukkes objektene inn til kontroll til tross for at det ikke finnes noe etterretningsinformasjon på objektet. Denne metoden blir også benyttet i kombinasjon med modus. Historisk sett er det ved denne type kontroll narkotika-kurerene blir fanget og det er gjennomgående fra alle informanter at det er denne type kontroll som motiverer og der tollerne føler at du får utført sin tollerprofesjon.

1.1.3 Vaktlag

Alle informanter i dette prosjektet arbeider på et vaktlag. Disse vaktlagene inneholder i dag vaktleder, nestkommanderende, skanneroperatør, hundefører og operative tollere. Denne sammensetningen er gjort i den hensikt å få best mulige resultater og en effektiv kontroll. At hele vaktlaget er involvert i alt fra utplukk, stopp og videre kontroll er også en kontrollmetode som blir benyttet.

Har vaktlaget i samarbeide gjort et stort beslag av narkotika så blir dette ofte diskutert kollegaene seg imellom. Hva var det som gjorde at man plukket inn akkurat det kontrollobjektet? Hva var det som ble observert videre osv. Alle ønsker å lære av hverandre ved slike beslag.

Ønsket i forskningen er å få frem innspill til hvordan operative tollere kan få en best mulig opplæring i forhold til samfunnsoppdraget. Derfor er grunnlaget for tollernes beslutning om å foreta kontroll av et objekt satt i fokus. Det vil derfor videre beskrives teori som omhandler ulike beslutninger og teori som omhandler læring da det anses som relevant i forhold til problemstilling og formålet med prosjektet.

2.0 Teori

Tollere som står ved grenseoverganger, flyplasser og ferjeterminaler må raskt ta en beslutning om de reisende skal igjennom en grundigere tollkontroll eller ikke. Hvordan foretar tolleren denne raske beslutningen? Hvilken type beslutning er dette? I min forskning vil jeg trenge modeller som er både normative (hvordan beslutninger bør tas) og deskriptive (hvordan beslutninger faktisk tas) og (Flaa, 1995).

Jeg vil derfor først gi en liten oversikt over ulike modeller fra klassisk beslutningsteori som er normative teorier og sier noe om hvordan beslutningstakere bør gå frem for å fatte de riktige beslutningene. Disse er relevante fordi beslutninger som tas på bakgrunn av etterretningsinformasjon er gjennomtenkte beslutninger der ulike alternativer er vurdert. Videre blir det beskrevet teori som omhandler intuisjon og som handler om hvordan beslutninger faktisk tas. Dette er blant annet relevant når tjenestepersoner må ta raske beslutninger. Da formålet med oppgaven er å få innspill til opplæring, så blir det også beskrevet teorier om ulike former for læring.

2.1 Beslutningsteori basert på rasjonalitet

Fra regjeringsnivå er det et ønske om at Tolletaten skal benytte mer etterretning i sitt utplukk av kontrollobjekter. I praksis betyr det at et objekt er vurdert og analysert før det blir plukket inn til kontroll. Tolltjenestepersonen som plukker inn objektet har altså innhentet opplysninger som gjelder objektet og vurdert om dette er opplysninger som gir indikasjon på at objektet bør kontrolleres grundigere.

Jeg starter derfor min teori gjennomgang ved å beskrive noen klassiske beslutningsmodeller.

Beslutninger kan beskrives som et valg mellom ulike alternativer for å løse en utfordring og realisere mål. I diskusjoner som omhandler beslutninger nevnes ofte rasjonalitet. Hva som blir oppfattet som rasjonelt er det som generelt sett oppfattes som fornuftig (Brunsson, Brunsson & Holmes, 2015, s. 20) eller beslutninger som skal bidra til å realisere mer eller mindre uttrykte mål (Flaa, Hofoss, Holmer-Hoven, Medhus & Rønning, 1995). En annen definisjon: «Rationality is defined as a

particular and very familiar class of procedures for making choices» (March & Heath, 1994, s. 2)

I følge Flaa kan vi skille mellom to modeller av rasjonelle beslutninger, konsekvensorienterte og regelorienterte (Flaa et al., 1995). Brunsson og Brunsson forklarer at de som benytter konsekvenslogikk forsøker å se fremover og tenke igjennom alternative måter å handle for videre å gjette seg til hvilke konsekvenser de forskjellige handlingsalternativer vil få. «De prøver å forutse hvilken handling de vil bli mest fornøyd med etter at den er gjennomført» (Brunsson et al., 2015, s. 16). Med regelorienterte modeller legges hovedvekten av rett bruk av regler (Flaa, 1995). Ved bruk av denne beslutningsmodellen har beslutningens konsekvens liten eller ingen betydning (Flaa et al., 1995). Konsekvensene skal være kalkulert på forhånd av de som lager reglene. Målene blir realisert når reglene anvendes.

Det har vært en historisk utvikling i synet på rasjonalitet i organisasjonsteorien. I skoleretningene Scientific og administrative management fantes det et ønske om å få nok kompetanse til å kunne skape en perfekt rasjonell organisasjon. Ønsket var at atferden til arbeidstakerne var styrbar og forutsigbar. Organisasjonsledernes kunnskap skulle skape rutiner for «fotfolket» slik at de oppnådde den beste organisasjonsrasjonaliteten (Flaa et al., 1995, s. 167). Talsmennene for Human Relation-retningen hadde en helt annen oppfatning. De mente at enkeltmennesket var et irrasjonelt vesen som lot seg styre av ubevisste impulser og tilfeldige følelser. De mente at alle menneskene i organisasjonen var irrasjonelle, også ledene. Altså: «Beslutningstakerne var mennesker ikke maskiner» (Flaa et al., 1995, s. 167). I den moderne beslutningsteorien var en opptatt av at resultatene av de tradisjonelle forestillingene gikk for langt i begge retningene. Mennesket var ikke perfekt rasjonelt, men heller ikke bare ledet av tilfeldige følelsesmessige impulser. Menneskene var rasjonelle, men i et begrenset perspektiv (Flaa et al., 1995).

I beslutningsteori har altså rasjonalitet et eget innhold. Den skal gi oss en beskrivelse på hvordan vi bør gå frem for å ta de beste beslutningene når vi har et bestemt problem (March & Heath, 1994).

2.1.1 Det økonomiske mennesket; den rasjonelle idealmodellen for beslutninger

I klassisk beslutningsteori har vi den rasjonelle idealmodellen som blir kalt for «economic man» eller på norsk «det økonomiske mennesket» (Flaa et al., 1995). Den bygger på tanken om at mennesket kan handle perfekt rasjonelt (Simon, 1947).

Modellen forutsetter at vi vet hva utfordringen er, har full kompetanse vedrørende ulike alternative løsninger, kjenner til konsekvensene av de ulike løsningene, og har full innsikt i hvilken løsning som er best for å løse vårt problem (Flaa et al., 1995). «Aktørene er således i stand til å finne den optimale løsningen på sitt problem» (Flaa et al., 1995, s. 177)

Det betyr at denne modellen har et krav om at det eksisterer en løsning som gir det beste resultatet og at det er mulig å finne denne løsningen. Dermed blir rasjonaliteten perfekt (Flaa et al., 1995).

Her får vi vite hvordan en beslutningstaker bør gå frem for å fatte riktig beslutning, altså en normativ teori. I en kontrollsituasjon er beslutnings-alternativene om det skal foretas en grundigere kontroll eller ei. Hva er den beste beslutningen? Plukkes det inn et objekt som har med seg masse narkotika, så kan vi kanskje si at det var rett beslutning, men hva med om den bilen bak hadde mer? Denne modellen beskriver altså hvordan beslutninger bør tas, men om det er den beste får vi aldri vite.

2.1.2 «Det administrative mennesket»; begrenset rasjonalitet

Flaa beskriver at Herbert Simon er en organisasjonsteoretiker som forbindes med begrepet «begrenset rasjonalitet» og en beslutningsmodell han kalte «det administrative mennesket» (Flaa et al., 1995, s. 167). I dette ligger det at beslutningstakerne ikke helt bestemt vet hva som er problemet og må treffe avgjørelser om hva problemet er, eller man har mål, men de er både skiftende og utydelige. Videre har beslutningstakerne aldri full oversikt over hvilke mulige løsninger som finnes. De er fornøyde med å i stedet vurdere enkelte alternative løsninger og noen konsekvenser av disse løsningene. Beslutningstakeren vurderer så de ulike alternativene fortløpende etter som man har mulighet til å behandle dem. Man velger så det første tilfredsstillende alternativet som dukker opp (Simon, 1947).

Altså: «Although decision makers try to be rational, they are constrained by limited cognitive capabilities and incomplete information, and thus their actions may be less than completely rational in spite of their best intension and efforts» (March & Heath, 1994, s. 9).

Ved å innrømme disse begrensningene ser en at det er urealistisk å snakke om fullstendig rasjonalitet og den beste løsningen av et problem. Begrepet begrenset rasjonalitet og satisfisering blir benyttet i stedet. Med begrepet satisfisering menes at beslutningstakerne går for en beslutning som er tilfredsstillende, man trenger ikke finne frem til den «beste» (Flaa et al., 1995).

Brunsson beskriver også at begrenset rasjonalitet er når beslutningstakerne har funnet et alternativ de er fornøyde med, så gir de seg med å anskaffe flere opplysninger. De avbryter sine analyser og treffer en beslutning. De kan tilpasse sine preferanser og senke ambisjonsnivået (Brunsson et al., 2015). Denne teorien er også normativ. Det handler om hvordan man *bør* tenke for å komme frem til en god beslutning, selv om det åpnes for å velge et alternativ som er «godt nok» i stedet for «best».

Denne modellen er egnet til å forstå valg av kontrollobjekter på bakgrunn av etterretningsarbeid og modus. Modus er på fagspråket en oppskrift på hvordan en generell smugler «ser ut» på bakgrunn av tidligere erfaringer.

2.2 Intuisjonsbaserte beslutninger

I etatens føringer fremkommer det ønsker om at de fleste kontrollobjekter som det tas en grundigere kontroll på, er smuglere. At tolletatens treffsikkerhet er så høy som mulig. Derfor har kontroller på bakgrunn av etterretning hatt økende fokus. Men tolltjenestepersoners fagtradisjon er også basert på kontroll av objekter på bakgrunn av samtaler, og en magefølelse av at det her er et avvik. I denne type kontroll har tollerne kun få sekunder på å avgjøre om de skal foreta en grundigere kontroll eller ei. Vi har her beslutninger som ikke bare er basert på rasjonelle valg, og vi trenger derfor også teori som gjelder disse beslutningene.

I dagens samfunn er det blitt et økende krav til å fatte raske beslutninger som bør være gode nok. I forbindelse med dette har det vært en økende interesse av forskning på intuisjon, og at det er dette som kan være svaret på hvordan de gode beslutningene kan tas raskt. Denne teorigjennomgangen er først og fremst basert på faglig intuisjon.

Det er stor uenighet rundt begrepet intuisjon, men mange forskere har anerkjent Herbert Simon sin definisjon på intuisjon: «Situasjonen har gitt et signal. Dette signalet har gitt eksperten tilgang til informasjon som er lagret i hukommelsen, og informasjonen gir svaret. Intuisjon er intet mer og intet mindre enn gjenkjennelse» (Kahneman, Lilleskjæret & Nyquist, 2012, s. 256)

Grovt sett kan en si at det finnes to ulike perspektiver på ekspertens intuisjon. Det ene perspektivet kalles ofte for Naturalistic Decision Making (NDM), mens det andre kalles for Heuristisk og Bias perspektivet (Kirkebøen, 2012). Videre vil jeg beskrive disse teoriene.

2.2.1 Naturalistic Decision Making (NDM)

NDM satte søkelys på ekspertens intuisjon, og er en fagtradisjon for forskning på intuitiv beslutningstaking i arbeidssammenheng. Den beskriver hvordan mennesker faktisk tar beslutninger i det virkelige liv (Klein, 2008) og er altså en deskriptiv modell.

NDM-retningen vokste ut av forskning på sjakkspillere utført av de Groot i 1946 og 1978, og Chase og Simon i 1973 (Kahneman & Klein, 2009). de Groot fant ut at profesjonelle sjakkspillere var i stand til å identifisere lovende trekk raskt, mens nybegynnere ofte ikke en gang vurderte de beste trekkene. Simon fant ut at det handlet om gjenkjenning av mønstre som ble lagret i hukommelsen (Kahneman & Klein, 2009). Således brøt begge med tradisjonelle tanker for klassisk beslutningsteori, som fremholder at mennesket er rasjonelt og søker å optimalisere utfallet av et valg (Beach & Lipshitz, 2017, s. 22).

I 1989 avholdt beslutningsteoretikere, som brøt med tradisjonelle paradigmer for forskning på beslutninger, en konferanse for å diskutere funn og publisere disse. Under denne konferansen ble det indentifisert 9 NDM modeller (Klein, Orasanu,

Calderwood, & Zsombok, 1993). Det var også under denne konferansen begrepet NDM ble introdusert for første gang. De fire forskerne som publiserte boken nevnt over, studerte på 80-tallet hvordan erfarne mennesker tar beslutninger i deres naturlige miljø, eller simuleringer som bevarer nøkkelaspektene ved miljøet. En enkel definisjon av NDM er: «the way people use their experience to make decisions in field settings» (Klein & Zsombok, 1997, s. 4). Av de 9 modellene som ble introdusert i overnevnte bok vil vi se på Kleins RPD-modell, da denne kan ha relevans for oppgavens problemstilling.

Som nevnt over finnes det flere modeller under NDM paraplyen. Den mest anerkjente er Recognition-Prime Decision Model (RPD) som ble beskrevet av Gary Klein i 1989 (Klein, 1989). Den beskriver hvordan personer fatter beslutninger ved hjelp av intuisjon som er bygget opp på bakgrunn av fagpersoners bruk av et stort repertoar av mønstre som de har tilegnet seg gjennom erfaring over lang tid. Når en trenger å ta en rask beslutning søker tankene automatisk gjennom repertoaret for å finne et mønster som kan passe til situasjonen. Finner de da en lignende situasjon i sin hukommelse, så får de tatt en svært rask beslutning uten å sammenligne alternativer. Klein har forsket spesielt på brannmenns måte å fatte beslutninger på, og han fant at brannmenn på jobb ikke hadde tid til å ta ting i betraktning - de bare handlet. De var heller ikke klar over hvordan de kom til den intuitive vurderingen. Han fant også at brannmennene simulerte hvordan den fremtidige situasjonen vedrørende brannforløpet ville bli, og at de hentet frem en mulig løsning uten å se etter den beste (Klein, 2008). RPD er en blanding av intuisjon og analyse (Klein, 2008). Mønstergjenkjenningdelen er den intuitive delen og den mentale simuleringen er den bevisste og analytiske delen. Videre kom han frem til at forskingen hans støttet hypotesen om at den første mulige løsningen man ser, er ofte tilfredsstillende nok (Klein, 2008, s. 458).

Videre ser vi at ikke all vår kunnskap kan beskrives eller deles med ord. Mye av kunnskapen vår er preget av at vi bare handler uten at vi klarer å sette ord på hvorfor vi løser oppgaven på denne måten. Det faller seg bare naturlig. Legen og kjemikeren Michael Polanyi skrev i 1966 boken «The Tacit Dimensions» og innførte da begrepet taus kunnskap. Han beskriver hvordan følelser og fornemmelser fanger vår oppmerksomhet, og gjennom en prosess blir tilegnet som en ferdighet i vår tause kunnskap. Polanyi sa det slik: «we can know more than we can tell» (Polanyi, 2009,

s. 10). Han gir oss videre et eksempel. Vi gjenkjenner gjerne et ansikt blant tusener eller millioner av mennesker. Men vi kan ikke med ord forklare hvordan vi gjenkjenner akkurat det ansiktet. Han mener at vi opererer med en kunnskap som vanskelig lar seg kommunisere med ord.

Mesteparten av den tause kunnskapen ligger i å gjenkjenne situasjonen og opptre passende ut fra det, og kan også gjenkjennes i teorien RPD (Eraut, 2000, s. 124).

I forbindelse med kontrollutplukk leter tolltjenestepersoner etter avvik. De får en følelse av at noe ikke stemmer fordi tidligere erfaringer tilsier dette. Denne teorien er derfor relevant.

2.2.2 Heuristikker og skjevheter

Vi har sett at NDM er en tilnærming til å forstå ekspertens intuisjon. Heuristikker- og bias tilnærmingen (skjevheter), også kalt HB er en annen tilnærming. Denne har en skeptisk innstilling til menneskelig ekspertise og intuisjon. De mener mennesker benytter seg av forenklingsstrategier i ulike situasjoner (Kahneman & Klein, 2009). Retningen har sitt utspring fra Paul Meehls forskning i 1954. Meehl gjennomgikk 20 studier som sammenlignet menneskelige antagelser med forutsigelse basert på sannsynlighet fra statistiske modeller, og fant at statistiske forutsigelser var mer presise i nesten alle tilfeller (Kahneman & Klein, 2009). Siden den gang har en rekke beslutningsteoretikere interessert seg i kognitive feilkilder i beslutningsprosesser. I tillegg til dette «heuristikker og skjevheter» perspektivet finner vi også «rask og robust» perspektivet. Der biaser legger vekt på feilene, mens «raske og robuste» på hvor forbausende effektive og robuste mange av heuristikkene vi bruker er (Kirkebøen, 2012).

Hvordan beskrives så heuristikker og skjevheter? Usikkerhet styres av noen forenklete strategier – dette kalles Heuristikker (Kahneman et al., 2012). De samme forfatterne påviste også at disse heuristikkene førte til skjevheter. Disse kalte de biaser. Ved beslutningstaking mener de at vi velger forenklete strategier når vi vurderer og velger beslutninger. Disse beslutningene er igjen systematiske feil som avviker fra det som faktisk er korrekt.

Kahneman sin forklaring av heuristisk intuisjon i nobelforedrag 2002:

Man får et komplisert spørsmål. Uten at man selv er bevisst det, erstatter man det kompliserte spørsmålet med et enklere spørsmål. Det er så det enkle spørsmålet man svarer på (Kirkebøen, 2012, s. 61).

Relasjonen mellom dette og en tolltjenesteperson sine beslutninger er at også tjenestepersonene forenkler situasjonsbildet sitt, og for eksempel slipper forbi en bil som burde vært kontrollert grundigere. Han burde for eksempel stilt flere avklarende spørsmål.

Ser vi på perspektivet «raske og robuste» heuristikker finner vi eksempler på intuisjon som gjør oss smarte. At det å vite mindre er bedre enn å vite mye (Kirkebøen, 2012). For eksempel at vi velger det vi gjenkjenner, det beste eller ved hjelp av blikket (fange en ball). Disse heuristikker drar veksler på naturgitte evner vi alle har.

2.2.3 Tidligere forskning om beslutninger tatt av «flyplasstollere»

Artikkelen (Pachur & Marinello, 2013) er en fagfellevurdert artikkel som refererer til en undersøkelse foretatt blant tolltjenestepersoner på to flyplasser i Sveits (Zürich og Basel). Undersøkelsen ønsket å finne ut om erfarne tolltjenestepersoner benyttet en annen beslutningsstrategi enn tollaspiranter. De ønsket å finne ut om de benyttet en kompenserende eller en ikke kompenserende strategi i beslutningstakingen. Denne artikkelen mener jeg kan være relevant da jeg også ønsker å finne ut hva slags beslutninger tolltjenestepersoner tar i en kontrollsituasjon. I tillegg ønsker jeg å se om det er ulike strategier i forhold til alder, erfaring og kjønn.

Dette er en kvantitativ undersøkelse der forskerne i et intervju og samarbeid med en leder i Tolletaten, fant frem til ulike kriterier for hva man anser er kjennetegn på en narkosmugler. De har valgt kriteriene avgangsland, kjønn, nasjonalitet, alder, mengde bagasje, øyenkontakt med tollere, klesstil og gangart. 31 erfarne tolltjenestepersoner og 40 tollaspiranter med nesten samme snittalder og utdanning utenfor tolletaten, er blitt bedt om å ta stilling til hvilke av de ulike overnevnte faktorene som de benytter ved utplukk av et kontrollobjekt.

De satte derfor opp 45 ulike profiler på «smuglere» basert på kriterier nevnt over, og ba tjenestepersonene om å plukke ut de profilene de hadde mest tro på som smuglere. De ulike profilene var på forhånd definert som kompenserende eller ikke kompenserende strategier. Resultatet var «the large majority of the experts (64.5%) were classified as following the noncompensatory take-the best heuristic» (Pachur & Marinello, 2013, s. 100). Undersøkelsen viste altså markante forskjeller for grunnlaget for beslutningen på erfarne og uerfarne tollere. De erfarne valgte raske enkle grunnlag for beslutninger, mens de uerfarne valgte mer kompliserte. Som det står i artikkelen, «our analyses add to the increasing evidence that, in contrast to common belief (e.g., Kahneman, 2011; Salthouse, 1991), intuitive expertise in decision making-at least in some situations-may not reflect the consideration of multiple cues, but the use of simple heuristics» (Pachur & Marinello, 2013, s. 102).

2.3 System 1 og 2

Ovenfor har vi nå beskrevet rasjonell beslutningstaking og intuisjon. Disse typene beslutningstaking har nobelprisvinner i økonomi Daniel Kahneman fremstilt i en egen modell der begge disse teorier involveres. Kahneman har i sin bok «Tenke, fort og langsomt» (Kahneman et al., 2012) lagt frem sine oppfatninger omkring dømmekraft og beslutningstaking. Han fremstiller i denne boken to måter å tenke på kalt, System 1 og System 2.

System 1 (rask) virker raskt og automatisk med liten eller ingen anstrengelse og ingen opplevelse av viljekontroll. Systemet er knyttet til emosjoner og underbevissthet.

System 2 (langsomt) gir oppmerksomhet til de anstrengende mentale aktivitetene som krever det. Aktiviteten i dette systemet assosieres med kalkulasjon, logikk, konsentrasjon og bevissthet.

Begge systemene er i vedvarende aktivitet når vi er våkne. System 1 kjører på autopilot, mens System 2 vanligvis er i hvilemodus der bare en brøkdel av kapasiteten er tilkoblet. System 1 sender fortløpende forslag til System 2 i form av inntrykk, intuisjoner, intensjoner og følelser. Dersom inntrykkene godkjennes av System 2 blir inntrykk og intensjoner til overbevisninger, og impulser blir igjen til

viljestyrte handlinger. Vanligvis godtar System 2 impulsene fra System 1 med mindre eller ingen endringer.

Vi stoler på inntrykkene våre og handler ut fra våre ønsker. Dette er ikke alltid bra. Når System 1 møter på problemer påkaller det System 2 for å få assistanse med mer detaljert og utfyllende bearbeiding for å løse det gitte problemet.

System 1 kan lett svare på hva 3+3 blir, men hvis man blir spurt om regnestykket 35*69 blir oppmerksomheten skjerpet og System 2 kobles inn. System 2 skal også overvåke vår adferd. Det sikrer at vi opptrer høflig selv om vi er sinte. Eller for eksempel holder oss konsentrert når vi kjører bil i mørket (Kahneman et al., 2012).

2.4 Teorier om læring

Som nevnt over i teori som gjelder RPD, så benytter brannmenn gjenkjenningsstrategier ved løsning av sine problemstillinger. Men for å kunne benytte disse strategier, så må de ha lært noe av tidligere erfaringer. Dette gjelder også for tollerne i deres virke. Derfor vil jeg videre beskrive teori som gjelder ulike læringsmodeller. Læring blir av Rørvik definert som en indre prosess som innebærer relativ varig endring i tenkning, opplevelse og atferd som følge av tidligere erfaring (Rørvik, 1976). Læring skjer altså inne i en person - den er personlighetsutviklende, identitets- skapende og bevissthetssøkende.

2.4.1 Kunnskaps og erfaringslæring

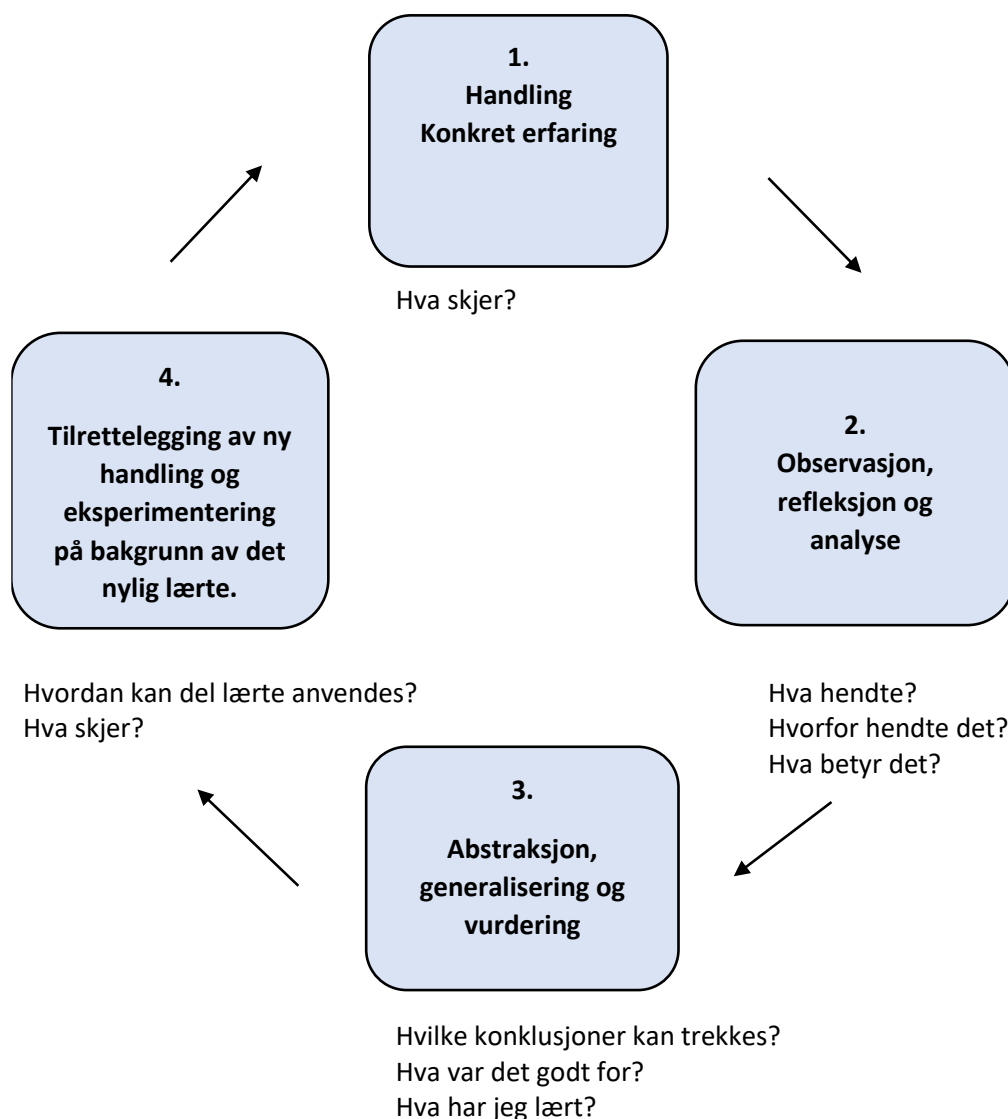
Formell utdanning har en viktig funksjon ved formidling av kunnskap. Den kunnskapsbaserte læring er opptatt av å formidle eksisterende fakta, kunnskap om systemer og prosedyrer (Moxnes, 2000). I Tolletatens utdanning får man blant annet kjennskap til lovverk, forskrifter, rutiner og prosedyrer for å kunne gjennomføre arbeidsoppgaver.

Ser vi videre på erfaringslæring så er det en læreform som gir fungerende læring, men ikke nødvendigvis en sann læring. Den er først og fremst en personlig læring som skaper et personlig engasjement (Moxnes, 2000, s. 52). For å markere det særegne ved erfaringslæring, så kan vi sammenligne dette med kunnskapslæring.

«All erfaringslæring er en prosess - ikke en oppsamling av fakta. Denne prosessen kan foregå innenfor et planlagt opplegg, men den følger allikevel den samme utvikling som når man «lærer av livet» » (Moxnes, 2000, s. 53).

For å bli en dyktig toller i operativ kontroll, så har etaten sett at det å være fysisk til stede og selv erfare i kontrollsituasjoner er en viktig del av læringen.

Modeller for erfaringslæring er blitt fremsatt av en rekke forfattere. Jeg vil her vise til en modell av forfatterne Kolb, Rubin og McIntyre (Kolb, Rubin & McIntyre, 1971) gjengitt av Moxnes (Moxnes, 2000, s. 54). Den viser erfaringslæringens fire stadier der den første prosessen kjennetegnes av observasjon og refleksjon og den neste av abstraksjon og generalisering.



Figur 1. Erfaringslæringens fire stadier (Moxnes, 2000)

Ifølge Moxnes er det en svakhet i denne modellen. Dette gjelder når personen skal generalisere fra det enkelte tilfellet til et generelt prinsipp. Noen kan gjenta den samme handlingen uten å se noe mønster mens andre kan oppfatte dette mønsteret umiddelbart. Det er derfor viktig at organisasjoner som benytter erfaringslære gir deltakerne mulighet til å diskutere sine erfaringer grundig (Moxnes, 2000).

Læringsteorier understreker også betydningen av et godt læringsklima og en trygg læringsarena for at læring skal skje. Ved læring av praktiske ferdigheter understrekes betydningen av en trygg læringsarena (White & Ewan, 1997), der det er tid til å utforske og oppdage og til å gjøre feil med mulighet til å rette opp feilene. Videre vil det reflekteres over hvordan slik trygghet kan bygges.

2.4.2 «Learning by doing»

Amerikaneren John Dewey (1859- 1952) sin lære har hatt stor betydning for utdanningsreformer og utvikling av pedagogisk teori (Nordahl, Helland, Lillejord & Manger, 2009). Han er nok mest kjent for sin lære om praktisk og teoretisk kunnskap. McLellands bok *Applied Psychology* fra 1889 åpner med Dewey-stilstanden "Learn to Do by Knowing and to Know by Doing" (Nordahl et al., 2009, s. 199). Dette er blitt oversatt til «Vi må lære hvordan vi skal handle ved å skaffe oss kunnskap om det vi gjør» (Nordahl et al., 2009, s. 199). Dette ligger bak Dewey sitt mest kjente slagord «Learning by doing». I hans oppvekst var skolen preget av individuelt og teoretisk arbeid og dette ville han forandre på (Nordahl et al., 2009). For at læring skulle bli maksimal, måtte teorien prøves ut i praksis, mente han. Dewey mente videre at kunnskap og aktivitet hører sammen, og at læring skjer ved aktive prosesser. Kunnskapen er i handlingene våre og den må framtrede i praktiske sammenhenger. Han mente at den praktiske delen av opplæringen var like viktig som den teoretiske (Nordahl et al., 2009). Han mente videre at erfaring er en lærende prosess. Mennesker erfarer hele tiden, og erfaringene bruker vi til å finne ut av og prøve nye ting.

I Tolletaten har vi utdanning som inneholder perioder på skolebenk og perioder med praksis. I praksisperiodene får studentene benyttet sin teoretiske kunnskap i praksis og derfor er dette en relevant teori. Videre må tjenestepersonene reflektere

over sine handlinger og vi beskriver derfor videre om handling og refleksjonsmodellen.

2.4.3 Handling og refleksjonsmodellen

Modellen handling og refleksjon har en grunnleggende tanke og ønske om å styrke forholdet mellom tenking og handling ved opplæring i profesjonspregede yrker (Lauvås & Handal, 2014, s. 131). De ønsket å gjøre dem bevisste på deres yrkeskultur om handling og refleksjon i deres arbeid. Det fokuseres her på personer som skal arbeide i yrker der regelstyring av arbeidet ikke er tilstrekkelig fordi mange forhold i komplekse situasjoner krever overveielser og beslutninger som bygger på både kunnskap, innsikt og forståelse av personer som inngår i dem. Det skal reflekteres både før, under og etter handling. Dette for igjen å fatte en klok beslutning og fortsatt læring. En forståelse for at praksisen ikke bare er en handling, men et mer omfattende fenomen er et av grunnlagene for modellen (Lauvås & Handal, 2014, s. 132).

Den videre delen av prosjektet omhandler metode og valg av forskningsdesign.

3.0 Forskningsdesign

Jeg vil her redegjøre for utvikling av problemstilling, valg av datainnsamlingsmetode, beskrive intervjuguide, beskrive utvalg, gjennomføring av intervju, transkribering av intervjuene, NSD-søknad, koding og til slutt noen refleksjoner omkring undersøkelsens validitet og reliabilitet.

3.1 Problemstilling og utvikling av den

Problemstillingen for mitt masterstudium er:

Hva er årsaken til en tollers beslutning om kontroll?

En problemstilling må utformes på en så konkret måte at den kan undersøkes empirisk. Den må bringes fra et teoretisk til et operativt nivå (Jacobsen, 2015). Jacobsen beskriver videre tre krav en problemstilling bør tilfredsstille før den brukes videre i en empirisk undersøkelse; den skal være spennende, enkel og fruktbar. Spennende i den grad man ikke på forhånd vet hva resultatet blir, og for at den skal regnes som god, bør den i det minste være spennende for den som skal foreta undersøkelsen. Enkel, fordi det så godt som alltid vil gi det beste resultatet. Man kan aldri avdekke hele virkeligheten i en undersøkelse, bare bruddstykker av den. Problemstillingen skal være fruktbar i to henseender; den skal være mulig å undersøke empirisk, og den skal tilføre ny kunnskap. Dette trenger ikke å bety at kunnskapen skal være revolusjonerende, men bør bygge på forskning som alt finnes på samme område og enten være en forlengelse eller kritikk av denne (Jacobsen, 2015).

I mitt arbeid med å utvikle en problemstilling var jeg opptatt av at formålet med undersøkelsen var å fremskaffe opplysninger som kunne benyttes i opplæring. Hvorfor plukket tollerne ut akkurat de kontrollobjektene de gjorde? Tolletaten er også i etableringsfasen av en ny bachelorutdanning. Disse undersøkelsene kan fortelle oss hvordan vi faktisk foretar kontrollene. Hva gir resultater og hva kan vi gjøre annerledes? Hvordan bør undervisning og praksis være for operative tjenestepersoner?

I utgangspunktet var jeg opptatt av Tollernes magefølelse og hvordan den ble benyttet i arbeidet med kontrollutplukket. Ny teknologi og utvalgsmetoder ble også innført, og jeg var også nysgjerrig på om dette påvirket magefølelsen.

Jeg var også opptatt av at problemstillingen måtte ha et tema som ikke var for følsomt i forhold til at jeg som forsker var leder i organisasjonen. I tillegg ønsket jeg at den måtte være så åpen at den også fikk med seg andre nyanser enn teknologi og intuisjon. Jeg kom derfor frem til problemstillingen som nevnt over:

Hva er årsaken til en tollers beslutning om kontroll?

For meg er min problemstilling enkel og spennende. Spennende fordi jeg er svært fasinert av tolltjenestepersoner og deres profesjon og oppgaveutførelse. I tillegg til å være enkel og spennende, har jeg også et håp om at den vil vise seg fruktbar. Å utforske hva som ligger bak beslutninger som fører til at tollerne oppdager uregelmessigheter vil trolig være nyttig for utvikling av tolletaten og gi ledetråder for hvordan vi i fremtiden kan benytte deres erfaring i opplæringsøyemed ved nytt bachelorstudie og ble derfor formålet med denne studien. Det finnes mye forskning på beslutninger, intuisjon og stille kunnskap, derimot er det lite forskning på slike temaer blant norske tolltjenestepersoner.

3.2 Valg av kvalitativ metode

Ved valg av metode reflekterte jeg også over min bakgrunn som toller og leder.

Forskningsdesignet utvikles etter at problemstillingen er konkretisert, og valg av design vil ha innvirkning på undersøkelsens gyldighet og pålitelighet, skriver Jacobsen (Jacobsen, 2015). Videre beskriver han at det er viktig å spørre seg hvorvidt det valgte undersøkelsesopplegget er egnet til å belyse problemstillingen vi skal undersøke.

I dette prosjektet var ikke ønsket å finne ut hvor mange beslag tjenstepersoner hadde hatt, men jeg ønsket å få vite noe om tollerens tanker ved kontrollutplukk. Jeg ønsket å finne ut hvordan tollerne beskrev og oppfattet ulike kontrollsituasjoner. Hvordan arbeidet og tenkte faktisk dagens toll?

Metodevalget her falt naturlig på en kvalitativ studie med en fenomenologisk tilnærming. Fenomenologi er både en filosofi og en kvalitativ metodisk tilnærming. Patton forklarer Husserl sin fenomenologi som studien av hvordan mennesker beskriver virkeligheten og forklarer deres erfaringer gjennom sansene. Hans mest grunnleggende filosofiske antagelse var at vi kan bare vite hva vi erfarer ved å ved å delta i oppfatninger og betydninger som vekker vår bevisste oppmerksomhet (Patton, 2014, s. 116). Altså at det i opplevelsen/erfaringen en person har inkluderes også personens subjektive tolkning av erfaringen (Merriam & Tisdell, 2016).

Karakteristisk for kvalitativ forskning er at den har søkelys på menneskers tolkninger fra deres perspektiv, og ikke fra forskerens. Kvalitativ forskning leter etter fyldige og grundige beskrivelser i form av bilder og ord, ikke tall (Merriam & Tisdell, 2016). Kvalitativ forskning er kontekstbudet, man studerer informantene i sine omgivelser. Karakteristisk er også at kvalitativ forskning er en induktiv prosess, at man går fra empiri til teori (Jacobsen, 2015). Man studerer virkeligheten uten å ha bestemte hypoteser som grunnlag for forskningen. Sammenlignet med en deduktiv prosess som er vanlig i kvantitativ forskning, så går man ut mer fleksibelt og åpent. Variablene er ikke nødvendigvis kjent på forhånd.

Ettersom jeg har mye kunnskap om temaet, så ønsket jeg i utgangspunktet å benytte en deduktiv tilnærming til forskningen. En deduktiv tilnærming betyr at man går fra teori til empiri og søkingen etter teori vil baseres på teoretiske antagelser (Jacobsen, 2015). Jeg hadde forutinntatte holdninger til at ulike utvalgsmetoder i kontrollen krevde ulike typer beslutninger, som jeg igjen under forskningen kunne tilegne ulike typer beslutningsteorier. Jeg valgte allikevel å benytte en åpen tilnærming med åpne spørsmål for å unngå at min bakgrunn påvirket svarene. Det har derfor i den videre prosessen med innsamling dukket opp nye og overraskende funn som også krever en induktiv tilnærming. Altså at man går fra empiri til teori (Jacobsen, 2015). I forskningen har jeg også fått innblikk i om mine forutinntatte antagelser fikk støtte i empirien, men jeg har også gjort helt uventede funn. Ifølge Jacobsen kalles slik veksling mellom teori og empiri som utgangspunkt for abduksjon (Jacobsen, 2015).

3.3 Datainnsamlingsmetode – semistrukturert dybdeintervju

I de fleste former for kvalitative studier er det intervju som blir benyttet som datainnsamlingsmetode (Merriam & Tisdell, 2016). Intervju er av Dexter definert som en uformell samtale, men allikevel en samtale som har et formål (Dexter, 2006). Videre forklarer Patton at vi intervjuer mennesker for å finne ting som vi ikke kan observere. Blant annet ting som følelser, tanker og intensjoner. Slike forhold må vi stille spørsmål om. Formålet med intervju er derfor å gi oss tilgang til en annens person perspektiver (Patton, 2014).

Ved vurdering av metodevalg ble det vurdert om jeg burde bruke fokusgrupper eller en-til-en intervjuer. Da jeg var ute etter den enkeltes følelser og tanker ved kontrollutplukk, så var det mest naturlig å gjennomføre en- til- et intervju. Ved fokusgrupper kunne også kollegaene påvirke hverandre.

For å få svar på problemstillingen foretok jeg dybdeintervjuer av utvalgte informasjonsrike tolltjenestepersoner. Dette for å få fram informantenes egne opplevelser omkring temaet jeg undersøkte. Jacobsen påpeker at en kvalitativ metode vektlegger detaljer, nyanserikdom og det unike ved hver enkelt respondent. Videre påstår han at en kvalitativ tilnærming ofte vil ha høy begrepsgyldighet. De får fram den «riktige» forståelsen av et fenomen eller en situasjon (Jacobsen, 2015).

Jeg ønsket å gå i dybden på hvordan tolltjenestepersoner egentlig tenker når de jobber. Hva var bakgrunnen for deres beslutninger når de gjorde en grundig kontroll? Kvalitativ metode med dybdeintervju var en måte som ga meg inngående og omfattende kunnskap.

Det knyttes en del utfordringer til kvalitativ metode. Jeg intervjuet et begrenset antall personer, og deres oppfatninger trengte derfor ikke å være gyldige for flertallet av de operative tollerne. Det blir påpekt av Jacobsen at kvalitative tilnærminger alltid vil møte denne typen generaliseringsproblemer (Jacobsen, 2015). En utfordring ved kvalitativ metode er at dataene kan være utfordrende å tolke fordi de har så stor nyanserikdom. Man kan på den annen side velge å se nyanserikdommen som en styrke, for slik kunne jeg få frem mest mulig informasjon om hvordan tollere tenker under en kontroll, og få frem flest mulige sider av fenomenet.

Det finnes ulike typer av intervju, men det er graden av struktur du ønsker å benytte som kan være en avgjørende faktor i forbindelse med valg av intervjutype. Merriam og Tisdell beskriver tre typer av intervju: strukturert, semistrukturert og ustrukturert (Merriam & Tisdell, 2016).

Jeg gjennomførte derfor semistrukturerte dybdeintervju. Denne type intervju gir struktur samtidig som det er tillatt å stille avklarende og utdypende spørsmål for å få tak i interessante ting som eventuelt dukket opp underveis i intervjuet (Merriam & Tisdell, 2016, s. 111).

3.4 Intervjuguide

Det ble derfor laget en intervjuguide der jeg ved utarbeidelsen av intervju spørsmålene hadde søkelys på problemstillingen, men samtidig var åpen for å fange opp nye elementer.

I tillegg ble utformingen av spørsmålene nøye bearbeidet. De måtte være åpne og ikke på noen måte være ledende. Ettersom jeg forsket på egen organisasjon, var dette svært viktig. Da jeg er kjent med fagterminologien ble det benyttet faguttrykk som jeg antok alle informantene hadde et forhold til. Som for eksempel uttrykket «foreleggskontroll». Jeg forsøkte å bruke fremgangsmåter som åpnet for at respondenten fikk dele sin virkelighetsoppfatning. Jeg spurte for eksempel: Kan du beskrive med eksempler, hvilke tanker og hvilke vurderinger? Kan du forklare?

Ettersom jeg er kjent i organisasjonen, så hadde jeg ikke behov for å stille spørsmål om alder, erfaring eller arbeidsoppgaver. Dette var opplysninger jeg hadde og som allerede var tatt hensyn til ved valg av respondenter. I oppbygningen av intervjuguiden ble det utarbeidet en innledning som ga respondenten informasjon om hvorfor jeg ønsket å intervju dem og formålet med prosjektet. De ble også gjort spesielt oppmerksom på at jeg stilte dem spørsmål som forsker og ikke som leder i organisasjonen. Alt de sa ville bli anonymisert og det ble opplyst om at ingen svar var rette eller gale.

Formålet med prosjektet var å finne frem til metoder som kan benyttes i fremtidig opplæring, derfor startet jeg med å kartlegge hvilke tanker respondentene hadde om sin egen opplæring i operativ kontroll.

Deretter ble spørsmålene inndelt i ulike kontekst. Vurderinger som gjøres før beslutning om kontrollobjekt. Deretter vurderinger under kontrollutplukket. Så fantes det spørsmål der ønsket var å få beskrevet beslutningene i andre kontrollkontekster. Foreleggskontroll, kontroll uten bruk av hjelpemidler som for eksempel etterretning, stikkprøvekontroller og samarbeidskontroller.

Et eksemplar av intervjuguiden er lagt ved som vedlegg 3.

3.5 Utvalg

Ved datainnsamling i kvalitativ forskning er det viktig å ha en grundig gjennomgang av hvilke informanter som kan være deltagere i prosjektet. I følge Patton er det viktig å velge en «purposeful sampling» som handler om å velge deltakere som er informasjonsrike i forhold til tema det skal forskes på. De er informasjonsrike i forhold til problemstillingen og skal gi dybdeinnsikt ut ifra deres eget ståsted. Dette er motsatt av hva som velges ved kvantitative studier der utvalget er tilfeldig utvalgt (Patton, 2002, s. 230).

Patton lister opp 15 ulike metoder for å finne frem til «purposeful sampling», og en av disse er «Maximum variation sampling» (Patton, 2002, s. 234). Et utvalg med maks variasjon beskrives ved at man deler populasjonen inn i et visst antall grupper for deretter å trekke tilfeldig. Denne metoden sikrer at vi får med minst en person fra hver av de gruppene vi mener er relevante for undersøkelsen (Jacobsen, 2015, s. 181).

Det finnes ingen regler for utvalgets størrelse ved kvalitativ forskning. Størrelsen på utvalget avhenger av hva du ønsker å vite, formålet med forskningen, hva står på spill, hva vil være nyttig, og hva kan gjøre forskningen troverdig i forhold til tilgjengelig tid og ressurser (Patton, 2002, s. 244). Et fåtall informasjonsrike informanter kan gi verdifull innsikt. Ønsker man i stedet å utforske et fenomen og

dokumentere eller forstå ulikheter kan flere deltakere være nyttig. Antall deltagere i studiet bør gjenspeiles i prosjektets formål, og studiets tema.

I utgangspunktet ønsket jeg å benytte informasjonsrike erfarne tjenestepersoner som har beslaglagt mye narkotika og arbeider i operativ kontroll. Dette fordi narkotikabeslag er et av Tolletatens samfunnsoppdrag som oppfattes som svært viktig. Men gjennom mitt videre arbeid med oppgaven, så jeg at jeg da kun får vite hva som ligger bak de «beste tollernes» beslutninger. Dette er som oftest de med lang erfaring. Jeg ønsket å finne ut om hva som ligger bak beslutninger uavhengig av erfaring, alder og kjønn og om det er noen forskjeller. For å kunne finne ut av dette så måtte jeg endre utvalget til maksimal variasjon i populasjonen. Jeg benyttet derfor et utvalg med maksimal variasjon opp imot alder, erfaring og kjønn.

Jacobsen sier at man bør se på problemstillingen for å få en pekepinn på hvilket type utvalg vi bør velge (Jacobsen, 2015). Videre mener han at utvalg av respondenter bør være formålsorientert; at utvalget bør være styrt av informasjonen vi er ute etter. Populasjonen er begrenset til tolltjenestepersoner i operativ kontrollvirksomhet på Svinesund.

Ønsket var også å benytte informanter som arbeidet på Ørje og Gardermoen. Utplukk og arbeidsmetoder på Gardermoen som kontrollerer reisende på fly er noe ulik den man benytter ved landevei. Ved en flyplass har de mulighet til å få kjennskap til hvem som er med de ulike fly før de lander. Det er derfor en mulighet til å vurdere kontrollobjektene før de kommer i kontrollsonen. Dette er ikke mulig ved kontroll på landevei. Derfor ble kontrollpersonalet fra Gardermoen valgt bort. Kontrollobjektene og arbeidsmetodene på Ørje og Svinesund er like, så Ørje kunne hatt de informasjonsrike tollerne jeg ønsket i utvalget. Ettersom prosjektet forløp ble det mindre aktuelt da respondentene på Svinesund ga mye god informasjon. I tillegg ble pandemien, tid og ressurser også avgjørende for at det ikke ble benyttet tollere fra Ørje.

Jeg ønsket å foreta intervju av informasjonsrike informanter. Jeg benyttet Tolletatens egne rapporteringssystemer for å finne informasjon om de ulike tjenestepersoners resultater. Jeg intervjuet tjenestepersoner som har skrevet relativt mange kontrollrapporter, da jeg i utgangspunktet var ute etter informasjon som kunne gjøre oss bedre. Ut ifra disse valgte jeg et utvalg med maksimal variasjon

opp imot alder, kjønn og erfaring. Dette for å gi meg et nyansert bilde av virkeligheten til gode tjenstepersoner uavhengig av alder, erfaring og kjønn. Det kan hende at de under 30 år har andre utvalgsriterier enn de over 60 år, og er det forskjell på damer og menn? Valget falt derfor på 2 damer og 2 menn med under 10 års erfaring, 1 dame og 3 menn med over 20 års erfaring og til slutt 2 menn og 1 dame med over 10 års erfaring, men under 20 års erfaring. Deres alder vil i de fleste tilfeller også gjenspeile deres erfaring. I mitt utvalg tok jeg ikke hensyn til om de ulike tjenstepersoner har ulike spesialfunksjoner som hundetjeneste eller skanneroperatør.

Jeg hadde i utgangspunktet et ønske om å intervju 12 personer. Dette for å dekke opp kravet til variasjon i kjønn, alder og erfaring. Når jeg satt med gjennomgangen av populasjonen min, så fikk jeg innsikt i noe jeg ikke før hadde reflektert over. At det ikke var mange damer som hadde over 20 års erfaring i operativ kontroll. I gruppen over 20 års erfaring ble det derfor 3 menn og 1 dame. Det samme gjaldt gruppen med over 10 års erfaring. Der ble det 1 dame og 2 menn. For de under 10 år fikk jeg oppfylt mitt ønske med 2 menn og 2 damer. Så utvalget ble skeivt i forhold til kjønn. Her ble det 4 damer og 7 menn.

3.6 Intervjuene

Ledelsen i Tolletaten fikk informasjon om, og ga tillatelse til å gjennomføre, prosjektet muntlig på et ledermøte i mars 2020. Informantenes ledere ble også informert. Et prøveintervju ble foretatt i april 2020, og justeringer i forhold til tilbakemeldinger fra vedkommende ble foretatt. 18. juni 2020 ble det sendt ut en forespørsel på e-post til 11 tollere der jeg også la ved et informasjonsskriv som baseres på NSD sin mal, se vedlegg 2. Der informerte jeg om hvorfor jeg ønsket å gjøre dette og hvilket tema jeg ønsket å snakke med dem om. Alle respondenter som ble spurt ville gjerne være med og tilbakemeldingene kom raskt. 7 av intervjuene ble foretatt i løpet av sommermånedene juni og juli, og 4 av dem ble foretatt i løpet av september 2020. En av respondentene fikk ikke forespørsel før 28.09.2020 og intervjuet 29.09.2020. Dette fordi en som i utgangspunktet hadde

satt seg villig til å være med ble forhindret til å komme på intervju. Se datoer for utsendelser, respons og intervju i tabell 1.

	Informant	Forespørsel på e-post	Respons fra informant	Dato for Intervjuet	Antall linjer transkribert
Under 10 års erfaring	4	18.06.2020	18.06.2020	23.06.2020	483
	11	18.06.2020	08.09.2020	10.09.2020	331
	13	18.06.2020	19.06.2020	30.07.2020	516
	10	28.09.2020	28.09.2020	29.09.2020	182
Over 10 og under 20 års erfaring	6	18.06.2020	19.06.2020	25.06.2020	709
	7	18.06.2020	18.06.2020	29.09.2020	280
	8	18.06.2020	18.06.2020	30.06.2020	514
Over 20 års erfaring	3	18.06.2020	19.06.2020	25.09.2020	423
	5	18.06.2020	19.06.2020	03.07.2020	474
	2	18.06.2020	01.07.2020	15.09.2020	383
	1	18.06.2020	18.06.2020	22.06.2020	254

Tabell 1: Visuell oversikt over dato for utsendelse av forespørsel, responsdato, intervjudatoer og transkriberte linjer

Alle intervjuer ble foretatt fysisk på informantenes arbeidssted på et rom der vi ikke ble forstyrret. Det ble vurdert å benytte videomøter, men da alle respondenter var fysiske på jobb under pandemien var dette ikke nødvendig.

Intervjutidspunktene ble avtalt med hver av respondentene på e-post. Jeg var godt forberedt, og intervjuguiden var nøye gjennomgått før hvert intervju. Jeg var trygg i min rolle som forsker, og for å skape tillit forsøkte jeg å ha en mild og lyttende fremtoning ovenfor intervjuobjektet. Jeg var opptatt av at det var de som fortalte historiene, og kom bare med nikk og bekreftende lyder for å signalisere at jeg fulgte med og forstod. For å holde fokus og øyenkontakt noterte jeg ikke noe underveis, men stolte på at alt kom frem på opptaket. Jeg holdt meg strikt til intervjuguiden, men jeg var hele tiden opptatt av å stille oppfølgingsspørsmål for å avklare misforståelser eller følge opp nye opplysninger. Eksempler på oppfølgingsspørsmål kunne være: Hvorfor plukket du ut han? Hvorfor har du mistanke? Hva så du spesielt etter? Hva er det som gjør at du bestemmer deg? Kan du beskrive nærmere?

Jeg startet hvert intervju med å gjengi informasjon om formål og tema til prosjektet. De ble sikret anonymitet og spurt om det var greit at vi brukte lydopptaker. Videre klargjorde jeg min rolle som forsker. De fikk også beskjed om at hvis de hadde behov for å oppgi taushetsbelagt informasjon så var dette helt i orden. Det ble min jobb som forsker å filtrere ut dette.

Som nevnt over ble det foretatt et prøveintervju. Ved gjennomgang av dette oppdaget jeg at jeg i enkelte tilfeller hadde gitt uttrykk for at jeg var enig med informantens svar. Dette kan jeg ikke gjøre som objektiv forsker, og som forsker i egen organisasjon måtte jeg være spesielt oppmerksom på dette. I tillegg oppdaget jeg at jeg snakket for mye og benyttet veldig mange småord. Dette lærte jeg av, og endret min egen adferd under intervjuet i selve studien. Merriam og Tisdell refererer til at troverdigheten til innsamlet data er direkte styrt av troverdigheten til forskeren (Merriam & Tisdell, 2016).

Det ble gjort opptak av alle intervjuene ved hjelp av en lydapp som heter Nettskjema-diktafon som er utviklet ved Universitetet i Oslo. Dataene ble lagret hos Tjenester for Sensitive Data (TSD) som oppfyller lovens strenge krav til behandling og lagring av sensitive forskningsdata. Under prøveintervjuet fikk jeg også testet at denne App fungerte på min telefon og at lyden var av slik kvalitet at det ble enkelt å transkribere.

Jeg avsluttet hvert intervju med å takke for at de hadde stilt opp.

Da jeg selv mente at det kreves en god del konsentrasjon og oppmerksomhet fra forskerens side under intervjuene, så hadde jeg helt bevisst ikke avtalt flere intervju på samme dag. Jeg ville ha en «uthvilt» hjerne som var våken, aktivt lyttende og oppmerksom under alle intervjuene. I tillegg ønsket jeg å få tid til å ha en gjennomgang av intervjuet slik at jeg eventuelt fikk reflektert og justert spørsmålene til neste informant skulle intervjues. Ved flere av intervjuene fikk jeg også transkribert og gjort en lett analyse av informantens svar før jeg skulle intervju neste informant. Dette hjalp meg også til å få kontrollert om jeg faktisk stilte spørsmål som besvarte min problemstilling og formålet med den.

Jeg var hele tiden oppmerksom på at jeg var forsker i egen organisasjon og at jeg ikke måtte påvirke informantene. Jeg bestrebet meg på å få dem til å forstå at det var deres tanker og meninger jeg var interessert i, ikke det som var tjenstlig riktig å

si. Under intervjuene følte jeg at det at jeg faktisk var en del av organisasjonen som forstod arbeidsmetoder og kjente til «bedriftshemmeligheter» fikk informantene til å slappe av og være ærlige i sine beskrivelser av arbeidsmetoder, tanker og følelser under kontrollutplukket. Informantene delte gjerne sine historier om ulike beslag, og fortalte ofte detaljert om hva de mente trigget deres kontrollinstinkt. I akkurat denne settingen kunne det å være intern være en fordel. Jacobsen uttrykker at det kan være en fordel å studere egen arbeidsplass da man har førstehåndskjennskap, men man skal også være oppmerksom på ulempene (Jacobsen, 2015). Jeg følte at flere av informantene var meget interessert i temaet og viste stort engasjement for forskningen.

3.7 Transkribering

Transkribering er en transformasjon fra muntlig intervjusamtale til skriftlig tekst. Dette er prosedyren som skal til for å gjøre intervjusamtalen tilgjengelig for analyse (Jacobsen, 2015).

Ifølge Jacobsen er valg av transkripsjons-metode avhengig av hva den skal brukes til. Er det en detaljert språklig analyse eller en konvensasjonsanalyse? Eller er det en lettest utgivelse av intervjupersonens historie? (Jacobsen, 2015)

Jeg transkriberte intervjuene ordrett etter vedkommende dialekt og med beskrivelse av pauser, latter og småord. Da temaet for intervjuet handlet om å la tjenstepersoner beskrive ulike kontrollsituasjoner som de selv valgte å fortelle om, og ikke handlet om emosjonelle og følsomme temaer, så valgte jeg denne formen.

Jeg fikk transkribert det første intervjuet før jeg intervjuet neste informant. Jeg fikk da et innblikk i hvor tidkrevende denne prosessen var og forstod raskt at jeg videre burde tilstrebe meg å transkribere intervjuene fortløpende. Underveis i transkriberingsprosessen ble tekst markert med ulike farger i forhold til kontekst og type beslutning og notater og memos ble nedfelt. Jeg var da allerede her i gang med en kodeprosess. Å analysere data samtidig med datainnsamling er en analysemetode som er å foretrekke (Merriam & Tisdell, 2016)

Intervjuene ble gjennomført i perioden fra 23.06.2020 til 29.09.2020, og transkriberingen foregikk parallelt. Det siste intervjuet var ferdig transkribert i midten av oktober. I tabell 1 vises antall linjer som er transkribert pr. intervju og totalt er det 4549 linjer.

De registrerte svarene fra informantene utgjør prosjektets data og empiri.

3.8 NSD-Søknad

Alle empiriske undersøkelser som behandler personopplysninger, skal meldes til NSD (Norsk senter for forskningsdata). Min søknad ble sendt og registrert hos NSD den 14.05.2020. Som vedlegg til søknaden var min projektskisse, Informasjonsskriv til tolltjenestepersoner basert på en mal fra NSD og intervjuguide.

Vurdering med godkjenning ble mottatt 15.05.2020. Søknad med godkjenning ligger vedlagt som vedlegg 1.

I meldeskjema til NSD gis informasjon om prosjektets formål, hvilke personopplysninger som skal behandles, hvordan innsamling av data skal foregå og oppbevares for å sikre anonymitet til informantene. Til prosjektet ble det også utarbeidet en informasjons og samtykkeerklæring. Som nevnt over ble også dette informasjonsskrivet sendt NSD som vedlegg til søknaden. Senere ble det sendt ut til utvalgte prosjektdeltakere i forbindelse med samtykke til å bli med i forskningsprosjektet. Alle deltagere i prosjektet har svart bekreftende på utsendt e-post. Alle svar er i dag arkivert separat fra annen data på en privat minnepinne med kodenøkkel. Den vil bli slettet ved prosjektavslutning. Et eksemplar på Informasjonsskriv til tolltjenestepersoner basert på mal fra NSD ligger i som vedlegg 2.

3.10 Koding

Jeg har benyttet tematisk analyse der jeg støtter meg til gjennomgangen av psykologene Virginia Braun og Victoria Clarke (Braun & Clarke, 2006). De deler analysen i 6 faser:

1. Forberedelse, du skaffer deg en oversikt over empirien din.
2. Koding, du fremhever og setter ord på poenger i empirien.
3. Foreløpig valg av tema og kategorisering, du sorterer dataene inn i overordnede kategorier.
4. Ny gjennomgang og vurdering av tema og kategorier.
5. Definere ulike temaer
6. Rapportere, gjennomgå og beskrive temaene i din rapport.

Det kan se ut til at man skal følge denne oppskriften steg for steg, men kvalitative forskere understreker at analyseprosessen sjelden består av klare steg, men man går gjerne frem og tilbake mellom stegene (Johannessen, Rafoss & Rasmussen, 2018).

Min empiri bestod av 11 intervjuer. Som nevnt under pkt. 3.6 så markerte jeg tekst med ulike farger i forhold til kontekst og type beslutninger allerede under transkriberingen. Det ble også gjort memos og notater. Etter at alle var transkribert, ble alle intervjuene lest på nytt for å gi meg en oversikt. Underveis i lesingen noterte jeg i en egen bok. Når alle var lest laget jeg en oversikt over gjennomgangstemaer i de fleste intervjuene. I neste fase ble igjen alle intervjuer gjennomgått, men da ble det benyttet markeringstusj med ulike farger for temaer og viktige poenger. Jeg markerte da et poeng av gangen. Det ble også skrevet refleksjoner og stikkord i marginen. Det ble også underveis notert oppsummerende tanker og refleksjoner i overnevnte bok.

Den først kodingen og videre kategorisering var jeg opptatt av problemstillingen min som var å finne frem til bakgrunnen for beslutninger. Jeg var da opptatt om beslutningene var rasjonelle eller om de var intuitive. Videre om hvor i kontrollen beslutningen var og hva slags type kontroll som ble gjennomført. I denne fasen hadde jeg da bare beskrevet slik tjenestepersonene arbeider og kategoriene var:

opplæring, vurderinger før en kontroll, vurderinger under en kontroll, foreleggskontroller, samarbeidskontroller og intuitive/rasjonelle beslutninger. Jeg hadde her kun beskrevet hvordan de arbeidet. Videre i prosessen ble det derfor foretatt flere runder med koding, og det ble også laget Excel-ark der jeg fikk tilrettelagt dataene for videre kategoriseringsfaser. En mer systematisk koding ble gjennomført. I denne fasen forsøkte jeg å fokusere på formålet med oppgaven som var å komme frem ideer om hvordan ny opplæring burde gjennomføres. Jeg var også her åpen for å oppdage nye forskningsspørsmål. I mitt videre arbeid så jeg nå mønster og resultatene av dette arbeidet. Det gav meg kategoriene opplæring/formell kompetanse, strategi opp imot virkelighet, rasjonelle/intuitive beslutninger og kjedelige foreleggskontroller. Disse kategoriene ble så skrevet frem slik at de kunne overbevise leserne om at funnene mine var gyldige og interessante.

3.11 Validitet og Reliabilitet

Hensikten med forskning er å få frem gyldig og troverdig kunnskap om virkeligheten, og alle kvalitative undersøkelser er kun så gode som dataene de klarer å samle inn i de første fasene (Jacobsen, 2015). Gyldigheten og troverdigheten til en forskning er ofte avhengig av forskerens egne etiske retningslinjer (Merriam & Tisdell, 2016, s. 260).

Uansett hvilke type data vi samler inn så må den tilfredsstillende to krav. Den må være valid, som betyr at den må være gyldig og relevant, og den må være reliabel som betyr at den må være pålitelig og troverdig (Jacobsen, 2015, s. 15-16).

3.11.1 Validitet

Validitet eller gyldighet og relevans er ifølge Jacobsen at den empirien vi samler inn faktisk gir svar på spørsmålene vi stiller. At det faktisk er dekning for de konklusjoner vi trekker (intern gyldighet), og om funn kan generaliseres i andre sammenhenger (ekstern gyldighet) (Jacobsen, 2015, s. 17). Kort sagt, er det sant det vi har funnet og presentert?

Som nevnt over er alle kvalitative undersøkelser kun så gode som dataene de klarer å samle inn i de første fasene. I dette ligger også om du har plukket ut de riktige kildene ved innsamlingen (Jacobsen, 2015).

I dette prosjektet har alle informantene arbeid i operativ kontroll, og alle har dokumenterte kunnskaper i å kunne svare ut problemstillingen (les: har produsert kontrollrapporter).

En annen utfordring som Jacobsen peker på ved bruk av kvalitativ metode er at man aldri kan sikre seg mot at folk ikke lyver eller pynter på sannheten (Jacobsen, 2015). Jeg håper at tjenstepersonene var ærlige og ikke holdt tilbake informasjon da dette temaet ikke hadde karakter av å være truende, ubehagelig eller på noen måte kunne sette dem i et dårlig lys. Jeg kan likevel ikke være sikker på om de snakket for seg selv eller om de ga meg den informasjonen det kunne se ut til at jeg ønsket å få.

Under hele prosessen fra å utvikle problemstilling til å velge metode, lage intervjuguide og intervjuer så har fokuset vært å finne frem til arenaer som gjør det ufarlig og naturlig for informantene å være ærlige. At tema, problemstilling og spørsmål er så åpne at det ikke er stor fare for at informantene trenger å pynte på sannheten. At tollerne skal få fortelle sine historier om kontroller uten at de blir påvirket av meg som forsker.

3.11.2 Reliabilitet

Gyldigheten og troverdigheten til et forskningsprosjekt er ofte avhengig av forskerens egne etiske retningslinjer (Merriam & Tisdell, 2016, s. 260). Troverdigheten til innsamlet data kan knyttes direkte til troverdigheten til forskerens innsamlingsmetode, analyse og kompetansedataene som er samlet inn.

Jeg har forsket på egen organisasjon. Jeg er i tillegg leder for en del av de operative tjenstepersoner. Dette var utfordringer som gjorde at jeg måtte reflektere over utfordringen med å holde kritisk avstand til studiet. Man kan raskt oppleve at man har sterke meninger om det som blir kommunisert i undersøkelsen. Eller det motsatte, at man må moderere seg fordi man skal tilbake til organisasjonen. Man unngår å være så kritisk som man bør være. Man må også reflektere over

sannhetsgehalten i informantenes utsagn. Jeg er derfor spesielt oppmerksom på disse problemstillingene under min forskning.

De generelle forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi (Kalleberg, 2006), skal bidra til å utvikle forskningsetisk skjønn og refleksjon, avklare etiske dilemma og fremme god vitenskapelig praksis.

I forskningen som førte til denne masteren er forskeren forpliktet til å følge forskningsetiske normer. Da jeg selv er ansatt i etaten jeg forsket i, og var i tillegg leder for et kontor der det fantes ansatte som ble dybdeintervjuet måtte jeg være spesielt påpasselig med at min stilling ikke påvirket deltakernes evne til å svare ærlig. At jeg understreket at deres svar aldri skulle påvirke deres fremtidige arbeidsforhold. Jeg ønsket å få vite hva de faktisk tenker, og ikke hva som er passende i forhold til mine holdninger og forutinntatthet. Det var også viktig at jeg ikke valgte ut svar som jeg mener var passende, men tok med alt som var relevant. Videre var jeg i min analyse oppmerksom på at jeg ikke lette i datamaterialet etter mine synspunkter for å fremheve egne meninger. Eller i motsatt tilfelle valgte bort synspunkter som kunne føre til vrede i egen organisasjon.

Denne forskningen ble utført som en del av en master, og arbeidsgiver eller andre organisasjoner har ikke påvirket valg av tema eller lagt andre føringer for resultatet. Forskingen er basert på åpenhet og etterprøvbarhet, og kommer ikke i konflikt med andre parter ønske om å styre forskningen.

Jeg benyttet dybdeintervju som metode da jeg ønsket å gå i dybden på hvordan tolltjenestepersonene egentlig tenker når de jobber. Hva var bakgrunnen for deres beslutninger når de tok beslag? I min intervjuguide stilte jeg derfor åpne spørsmål for å få deltakerne til selv å beskrive og selv velge ut kontrollsituasjoner de kunne fortelle om. Jeg håpet da å unngå å vise for intervjuobjektet hvilke forutinntatte oppfatninger jeg hadde, og hvilke ubevisste vurderinger jeg gjorde.

Valg av tema vil ikke krenke menneskeverdet, og personvern og anonymitet vil ivaretas for alle deltakerne. I resultatet skal det ikke kunne spores til hvem som har svart hva. Deltakerne kunne selv velge om de ønsket å delta og ingen av deltakerne hadde manglende evne til å ivareta egne behov og interesser. Når tjenstepersoner beskrev om sine beslutninger i kontrollsituasjoner, så kom det frem en beskrivelser av en tredjemann (kontrollobjektet). I denne forskningen ønsket jeg å finne ut hva

tjenstepersoner tenker i kontrollsituasjoner, og eventuell informasjon om tredjemann fremkom ikke i resultatene eller ble berørt av forskningen.

Opplysningen som fremkom i intervjuene ble kun benyttet som grunnlag for denne masteren, de vil ikke bli benyttet til andre formål. Opplysninger om deltakerne ble behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er kun intervjuer og hennes veileder som har hatt tilgang til de transkriberte intervju. Alle opplysninger som er kommet frem, er anonymisert. Navn og kontaktopplysninger er erstattet med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

4.0 Resultater, analyse og drøfting

Det var et ønske å finne frem til bakenforliggende årsaker til beslutninger i et kontrollutplukk. Dette for å kunne benytte det i opplæringsformål. Jeg ønsket her å få ideer til hvordan opplæring i operativ kontroll kan gjennomføres i ny Bachelor i toll, vareførsel og grensek kontroll som skal starte opp Høsten 2021. Rammen for praksisperioden er allerede bestemt og den skal være på 6 uker i studiets første år og 18 uker i studiets tredje år. Den skal gjennomføres på 4 ulike kontrollsteder. Det betyr at ved Svinesund, og opplæring i kontroll på landevei, blir da praksisperioden 1 uke i studiets første år og 6 uker ved studiets tredje år.

Min empiri viser at det også er andre forhold enn formell utdanning som kan ha påvirkning på en operativ tollers utøvelse av sin profesjon, og at dette er viktig å gjennomføre etter at den formelle kompetansen er over.

Funn fra analysene er presentert under de fire hovedtemaene: «Formell utdanning er ikke det samme som ferdig utdannede tollere», «Tollerne følger ikke strategiplan ved kontrollutplukk», «Foreleggskontroller er kjedelige» og «Rasjonelle eller intuisjonsbaserte beslutninger er avhengig av erfaring».

Jeg vil her presentere mine funn og empirien som underbygger mine påstander.

4.1 Formell utdanning er ikke det samme som ferdig utdannede tollere

Kjernetemaet «formell utdanning er ikke det samme som ferdig utdannede tollere» omhandler hvordan en ferdig utdannet tjenesteperson trenger trygghet for å plukke ut riktige kontrollobjekter. De trenger trygghet i to stadier, trygghet til å stoppe biler og ta en samtale, samt trygghet på hva deres egen «normal» er. Tryggheten til å stoppe biler og ta en samtale gang på gang uten funn krever gode kolleger eller en mentor som til stadighet støtter dem. Kollegaene og mentor skal også gi dem oppmuntring og input på at å ikke finne noe er vanlig og læringsrikt. En mentor er med andre ord uvurderlig, i den egenskap å få tollere til å våge på nytt og på nytt. Dette til tross for at de nye ikke finner noe. En mentor er også viktig for å få ferske tjenstepersoner trygge i samtalen med reisende. Videre trenger tjenstepersonen å

bygge opp sin egen trygghet på hva hans egen «normal» er. Denne tryggheten skapes ved at tjenstepersoner bygger sin egen erfaringsbase ved å først få en oversikt over hva som er normalt for så å komme frem til avviket fra normalen.

Jeg vil nå beskrive hva prosjektets empiri har fortalt meg om hvorfor det er viktig med trygghet i kontrollsituasjonen. Avslutningsvis vil oppgaven gjøre rede for hvordan dette kan gjøres ved bruk av mentor, foreleggskontroll og samspill med kollegaer.

4.1.1 Fundament for en god toller er å være trygg i kontrollsituasjonen

Et av momentene for min påstand om at en formell utdanning ikke kan gi en toller en endelig opplæring, er at en grunnleggende faktor for en tollers prestasjon er trygghet til å foreta samtalen i kontrollsituasjonen. Hvorfor kan jeg påstå dette? Hva sier empirien?

Alle intervjuobjekter har nevnt at samtalen er det viktigste verktøyet tollerne har når de skal plukke inn kontrollobjekter for en utvidet kontroll. Som kandidat 5 sier det: *«I forhold til opplæring så mener jeg atter, i hvert fall i kontrollen da, så må folk lære seg samtalebiten ... da må du jobbe med kontroll og stoppe masse bil»* (linje 33). Det er i løpet av samtalen tolleren finner ut om de vil kontrollere mer eller slippe objektet videre. Årsaken til hvorfor tolleren vil kontrollere videre kan være informasjon som leder tolleren inn på en kjent modus, eller opplevelser som gir tolleren en følelse av at noe ikke stemmer.

Jeg vil derfor videre gjøre rede for behovet av det første stadiet av trygghet som er at tollerne har en opplevelse av trygghet under samtalen og ved kontrollutplukk.

Som kandidat 4 uttrykker det: *«Det viktigste som ny er at du blir ivaretatt og føler på trygghet»* (linje 62).

Flere av respondenten har referert til utrygghet i kontrollsituasjonen. En er utrygg ovenfor kollegaer. Som kandidat 7 sier: *«Ja, som sagt det er på bakgrunn av de opplevelsene vi hadde selv ved å ikke bli ivaretatt og føle at vi var dumme. Jeg har kjent mye på følelsen av å ikke være bra nok. Det var ikke bra nok før du på en måte kunne bevise at du tok beslag. Men det var jo veldig vanskelig å ta beslag når du ikke får opplæring»* (linje 26-30). Eller kandidat 11 som har referert til utrygghet

ovenfor kontrollobjektene og velger da å trekke seg tilbake til en datamaskin og sjekke opp kontrollobjektene selv, i stedet for å benytte samband og få dedikerte personer for oppgaven å gjøre det. *«For veldig ofte, så er det veldig stressende å stå der og snakke med dem og du skal tenke samtidig. De blir utålmodige hvis det tar for lang tid. Jeg synes det er bedre for meg å fjerne meg litt fra situasjonen bare for å få den roen tilbake»* (287-290). Tollereren føler altså at det er ubehagelig å føre en samtale med kontrollobjektet og plukke dem inn til kontroll.

Det er videre sagt i intervjuene av både erfarne og mindre erfarne tjenstepersoner at det å få støtte til sine valg av beslutninger kan skape en trygghet som er en viktig faktor i en tollpersons prestasjon. Som kandidat 11 uttrykker det: *«Man jobber tett på kollegaer og man ber om råd selv de som har jobbet i mange år. I hvert fall etter min erfaring. De spør også. Man liker å diskutere en kontroll da med en kollega. Ikke nødvendigvis for å få svar fra den andre, men bare for å lufte tankene sine, og på en måte se om man er på riktig spor eller om man tenker for mye på en detalj»* (linje 48-52). En må være trygg ovenfor egne kollegaer - at de stoler på dine valg. Kandidat 4 reflekterer slik i forbindelse med tilbakemeldinger fra kollegaer: *«Selvfølgelig hvis du tok feil avgjørelser så ville de sagt det, men de presset meg til å stå på egne bein, for man er jo usikker og redd for å gjøre feil»* (linje 22-23).

Læringsteorier understreker også betydningen av et godt læringsklima og en trygg læringsarena for at læring skal skje. Ved læring av praktiske ferdigheter understrekes betydningen av en trygg læringsarena (White & Ewan, 1997), der det er tid til å utforske, oppdage og til og med gjøre feil med mulighet til å rette opp feilene igjen. Videre vil det reflekteres over hvordan slik trygghet kan bygges.

4.1.2 Kan trygghet skapes gjennom formell opplæring? Hva mener tollerne?

Hvordan kan slik trygghet som nevnt i kapittel 4.1.1 oppnås? Kan for eksempel trygghet skapes gjennom formell opplæring? Et av spørsmålene som ble stilt til kandidatene var: Basert på din erfaring med operativ kontroll, gjør du deg noen tanker om opplæringen du har fått? Her er et utdrag av hva nåværende tollere mener om sin opplæring.

Jeg vil som en innledning gi dere kandidat 5 sin refleksjon over sin utdanning da den gir en oppsummering: *«Tollskolen hadde noen kontrollfag der, men altså den*

opplæringen jeg har fått er primært ved å jobbe sammen med erfarne tjenstepersoner. Det lærte jeg mye av i starten. Etter hvert så blir det jo egen erfaring i forhold til at man har lyktes jevnt og trutt til riktig utplukk. Så den rent teoretiske opplæringen på tollskolen er av veldig begrenset nytteverdi i forhold til det. Men det er klart, nå fikk jeg den opplæringen før skannere fantes og før ANPR fantes. Så en måtte liksom lære seg tolleryrket med veldig begrensede hjelpemidler. Det ser jeg egentlig på som en stor, stor styrke for jeg har en veldig klar formening om at de yngre tjenstepersonene nå som har gått igjennom opplæringen, døm lærer å kjøre blått, og de lærer å rykke på ANPR-alarmen, men de har glemt selve tolleryrket når det gjelder utplukk – den samtalen og det». (linje19-29).

Det blir her videre gitt et utdrag av hva de ulike informantene har ment om sin utdanning. I prosjektet er det intervjuet 4 tjenstepersoner som har over 20 års erfaring i operativ kontroll. Samtlige beskriver at opplæringen deres stort sett har vært å følge med på hva eldre kollegaer har gjort og samarbeidet med dem. Videre bygger de sin egen kompetanse ut fra det å lage seg sin egen erfaringsbase. Som kandidat 3 sier: *«Mye er selvlært gjennom andre kollegaer – du har liksom dratt til deg litt her og litt der. Så har du bygd deg selv på en måte»* (linje 17). Den samme kandidaten sier videre *«Du må – jeg tror du må henge på sånn. Jeg tror du ikke bare kan lese deg til alt. Jeg tror du må ha noe. En eller annen å strekke deg etter liksom»* (linje 35-36). Dette underbygges også av en annen erfaren toller kandidat 1: *«Ja opplæringen har stort sett vært å følge med på hva kollegaer har gjort. Samarbeide oss kollegaer imellom. Noen oppfatter saker og ting forskjellig også snakker vi sammen om hvordan vi kan løse de forskjellige oppgavene, sånn har det vel stort sett vært helt siden jeg begynte i Tollvesenet. Så sann direkte så veldig mye opplæring sånn har det kanskje ikke vært annet enn oss kollegaer imellom slik jeg oppfatter det»* (linje15-20).

I tillegg til disse 4 med over 20 års erfaring er det blitt intervjuet 3 med 11-20 års erfaring. Kandidat 8 uttaler følgende *«Altså det jeg lærte i starten når jeg begynte i Tollvesenet det.. du kan si det var ikke det jeg lærte på altså. Det var ikke det jeg lærte under utdanning som var avgjørende for at jeg kan det jeg kan i dag. Det var det jeg lærte når jeg var i operativ tjeneste altså når jeg var på jobb. Det var det jeg lærte av eldre tjenstepersoner og det det jeg erfarte selv ut ifra hvilke situasjoner vi var i da»* (linje 18-23).

En av disse har andre tanker som gjelder opplæringen de fikk. Som kandidat 7 uttrykker det «*Vi selv følte at det var altfor dårlig. Det var ikke noe system. Man ble bare kastet ut i det. Ikke noen spesielt utvalgte eller eventuelt gjennomtenkte tjenstepersoner som skulle ivareta deg. Vi har opplevd å grue oss for å dra på jobb på grunn av systemet som har vært her* (linje 20-24). En systematisk mentorordning var ikke etablert for disse tjenstepersoner. Det blir nevnt at det var tilfeldige tjenstepersoner som bare fikk ansvar for å følge opp nye. Videre kommer det frem at det bør være et bevisst valg av hvem som skal være opplæringsansvarlig. De må ha de riktige personlige egenskapene og ikke minst ha lyst til å drive opplæring. Kandidat 7 forteller: «*De jeg ble satt sammen med hadde verken lyst eller egnet seg til å følge opp yngre tjenstepersoner, så da ble det ubehagelig for den som var satt til å gjøre jobben og den som skulle bli opplært*» (linje 40-43). En annen tjensteperson kandidat 6 kommer med helt andre betraktninger: «*Opplæringa er i stadig utvikling. En kontroll i dag er ikke den samme som for 4 år siden. Den er under konstant utvikling etter mitt syn. Det som var naturlig å kontrollere for 4 år siden kan være feil i dag. Det finnes vel egentlig ikke etter min mening en innføring i hvordan - hva slags tanker man skal gjøre seg. I stedet er det den erfaringen man gjør underveis som underbygger og får frem flere måter å tenke på*» (linje 21-27). Videre reflekterer samme kandidaten slik: «*Man kan ha teori om hva slags spørsmål man kan stille, men det er helt avhengig av hva slags svar man får.. så må man handle ut ifra den informasjon man får. Det er på en måte vanskelig å teoretisere. Det må nesten erfares*» (linje 39-43). I tillegg nevner den samme kandidaten at i tillegg til svarene på spørsmålene så kommer det visuelle, og det mener han er «*vanskelig å standardisere i en slags opplæring. Det er derfor best å følge erfarne tjenstepersoner og rett og slett oppleve det selv på kroppen hvordan det er å være i en slik situasjon*» (linje 44-47). Den samme kandidaten har også et syn på tidsperspektivet i opplæringen «*kontinuiteten i det å få jobbe med det over en lengre periode. Ikke slik som det har vært nå at de har jobbet en uke i kontrollen, så skal du videre til flyplass på opplæring der. Den har ikke jeg tro på. Det tar tid å ta med seg god erfaring*» (linje 180-183).

Det ble også intervjuet 4 tjenstepersoner med under 10 års erfaring. Disse har alle hatt en mentor i starten og har noe annen erfaring. Kandidat 13 uttrykker det slik «*Jeg fulgte en tjenestemann som var veldig flink. Når vi er inne på kontrollbiten så*

starter en jo egentlig rett i gata og begynner å jobbe. Det er sånn jeg tror vi lærer mest egentlig» (linje 19). Personen reflekterer videre «Den eneste måten å bli god på det vi gjør - er å gjøre det. Du kan ikke gå på skole for å bli god i dette her tenker jeg» (linje 45). Eller som kandidat 10 sier: «Opplæringen har egentlig vært mye ute i gata og prøve selv» (linje 17).. Helt i starten så er det greit å være tredjeperson. Få det grunnleggende og bli trygg på jobben i seg selv» (linje 31).

Tollernes refleksjon over egen utdanning og forslag til hvordan de mener ny opplæring bør gjennomføres er på linje med hva blant annet tidligere forsker John Dewey mente. Han mente at kunnskap og aktivitet hører sammen, og at læring skjer ved aktive prosesser. Kunnskapen er i handlingene våre og den må framtrede i praktiske sammenhenger. Han mente at den praktiske delen av opplæringen var like viktig som den teoretiske (Nordahl et al., 2009). Mest kjent er han for slagordet «Learning by doing».

En annet forhold som også kommer frem er opplæringskulturen. Ledelsen har et ansvar for å bevisstgjøre deres tanker om hvordan man bør ta imot nye. Som kandidat 7 uttaler det «*Det hjelper jo kanskje ikke så mye å ha en fornuftig mentor hvis resten av «bruket» på en måte ikke er like flinke til å ta imot personen» (linje 277-278)*

Det blir også fortalt om et internt kurs på Svinesund som kalles «Metode for utvalg av rett objekt». Dette kurset er blitt utarbeidet av tjenestemenn med mange års erfaring.

Foreleggskontroll er et annet moment som har dukket opp om opplæring, og en tjenesteperson som fører sin egen statistikk over alle gjennomførte kontroller og reflekterer over det.

Som empirien viser, så er det ingen av informantene som mener at den opplæringen tjenestepersonene får på tollskolen er nok til være trygg i kontrollsituasjonen, men det kom inn mange innspill på hvordan man kunne bygge denne tryggheten. Jeg vil nedenfor gjøre rede for slike innspill.

4.1.3 Bruk av mentor er trygghetsskapende

Det å skape trygge tjenstepersoner i kontrollsituasjonen er som nevnt over et grunnleggende fundament, men hvordan kan dette gjøres? Kandidat 11 sier dette: *«Det er veldig trygt å ha en person som du vet du kan gå til hvis det er noe spesielt eller du har lyst til å se litt i dybden på»* (linje 44-45).

I tollernes beskrivelse av hvordan de har opplevd sin egen opplæring, så har samtlige nevnt at bruk av mentor er en opplæringsmetode de mener fungerer ved opplæring av nye tjenstepersoner.

Dette er et funn i empirien som ikke er blitt beskrevet i det teoretiske rammeverket i kapittel 2. Dette blir derfor gjort nedenfor.

Det finnes mye litteratur på mentoring og mentorskap internasjonalt, men det har også kommet noe på norsk. Petter Mathisen (Mathisen, 2015) har falt ned på en todelt definisjon:

«Mentoring er en samtale mellom likeverdige kollegaer gjennomført i en atmosfære av gjensidig tillit, støtte og utfordring hvor målet er å skape refleksjon og ettertanke som fører til endring og forbedring, og hvor man utforsker protesjeens potensial for utvikling og vekst som yrkesutøver» (Mathisen, 2015, s. 28).

Han skriver videre at mentoring er karriererelatert. Den går ut på å gi støtte og utfordring til eleven i vedkommendes arbeid med å bli dyktigere yrkesutøver. I tillegg skal det være støtte til elevens psykososiale utvikling. Her menes det slike forhold som identitetsutvikling, selvtillit, motivasjon og selvutvikling (Mathisen, 2015, s. 28).

I annen teori er det forskere som mener at det ikke finnes en eksakt definisjon på mentor, men at det i stedet er et beskrivende rammeverk:

Mentoring er et læringsbasert forhold mellom to personer. Det krever tillit, gjensidig forpliktelse og sosialt engasjement. Det betyr at man må lytte, spørre, utfordre og støtte (Garvey, 2007).

Oppfølging av studenter ved en mentor har potensial i seg til å fremme studenters læring og utvikling (Ehrich, Hansford & Tennent, 2004) En mentorordning for studenter kan derfor være et viktig redskap for å videreutvikle utdanningskvalitet.

I en litteraturstudie fra 2004 basert på 300 artikler om emnet, så er det funnet mange positive sider. For eksempel så har mentoring et enormt potensiale for læring, personlig vekst og utvikling av yrkesutøvelsen (Ehrich et al., 2004). Men det er også funnet noen baksider. Dårlig gjennomført mentoring kan være verre enn å ikke ha mentor i det hele tatt. Hvis en må være mentor mot sin vilje så kan det føre til at oppgaven ikke blir prioritert eller gitt nødvendig betydning. Det kan også være forskjell i en persons veilednings eller kommunikasjonsevner, og manglende forståelse for rollen (Ehrich et al., 2004) Vi leser videre at disse utfordringene ikke er uovervinnelige. Med god planlegging, støtte på ulike nivå, og en mentor som kan sin oppgave og ønsker å lære bort samt kontinuerlige evalueringer, så kan noen av utfordringene reduseres (Ehrich et al., 2004).

Samtlige tjenstepersoner som har vært med i dette prosjektet har altså signalisert at en opplæring i operativ kontroll ved hjelp av en mentor er å foretrekke. En mentorordning for studenter kan derfor være et viktig redskap for å videreutvikle utdanningskvalitet. Vi får følgende uttalelse fra kandidat 6 om bruk av mentor: «*En mentorordning er veldig, veldig fint. Det er det vi etter min mening bør satse på. Du må ut i felten og erfare*» (linje 39-40).

De fire yngste som ble intervjuet har alt fra 4 til 9 års erfaring i Tolletaten. Der de har jobbet ca. halvparten av tiden i operativ kontroll. Alle disse har hatt mer eller mindre en fast mentor i den første tiden de arbeidet i operativ kontroll.

Ifølge Garvey (2007) er mentoring en læring basert på forhold mellom to personer der en mentor skal tilby både kunnskap og innsikt som er nyttig for studenten. I intervjuene har de omtalt hvor viktig det er hvem som er mentor og hans egenskaper. Det er blitt påpekt at den som skal være mentor både trenger faglig kunnskap, er pedagogisk og ikke minst har lyst til å lære bort. Kandidat 13 uttaler følgende ved valg av mentor: «*Folk er jo pedagogiske i forskjellige grader her. Det finnes dyktige folk som ikke er så pedagogiske, og så finnes det pedagogiske folk som kanskje ikke er så gode på å fange kurer. Det viktigste er kanskje at mentoren har lyst til å lære bort.*» (linje 39-42). Dette kan følges opp av kandidat 11 sin beskrivelse av sin opplevelse av mentor: «*At jeg var heldig som fikk en mentor som gjorde det til en prioritet – det at jeg skulle få den gode inngangsporten*» (linje 35-36).

Ifølge definisjonen til Garvey (2007) skal en mentor også utfordre. Som kandidat 13 uttaler: «*Det er viktig å ha en mentor som er flink til å lære bort, og som pusher deg litt for å gjøre tingene selv.*» (linje 34-35). Det kan se ut til at disse mentorene har lyktes i å utfordre sine kollegaer og gitt dem mulighet til å utfordre seg selv.

Ifølge overnevnte definisjon kan også en mentor være støttende. Ut ifra kandidatene kan dette se ut til å være en av de viktigste egenskapene til tollernes mentor. Det har blitt sagt i intervjuene til både erfarne og mindre erfarne tjenstepersoner at det å få støtte til sine valg av beslutninger kan skape en trygghet som er en viktig faktor i en tollpersons prestasjon. En må være trygg ovenfor egne kollegaer - at de stoler på dine valg. I tillegg må man være trygg på sine avgjørelser ovenfor de reisende. At ditt valg om å plukke inn en bil til kontroll ikke er en for stor utfordring for deg. Det skal være enkelt for deg å kunne føre en samtale og plukke inn et kontrollobjekt hvis du synes det er interessant.

I denne organisasjonen har de erfarne tollerne masse taus kunnskap i form av blant annet egne «erfaringsbaser». Taus kunnskap blir definert som den «vet hvordan» og «vet hvorfor» en kunnskap som er opparbeidet gjennom mange år med erfaring (Droege & Hoobler, 2003). Når man i en organisasjon bruker mer erfarne tjenstepersoner i opplæringsøyemed så må en også nevne at en annen fordel kan være at noe av denne kunnskapen videreføres ved bruk av disse kollegaene som mentorer. Pan og Wang beskriver at stille kunnskap kan være mulig å overføre dersom mentor og nytilsatt møter tilsvarende arbeidsoppgaver og har samme basis opplæring (Pan & Wang, 2010). Videre viser tidligere forskning at læring fra mer erfarne kollegaer ved å høre på og arbeide sammen med gir bedre effekt på yrkesutøvelsen enn en formell utdanning kan gi (Conlon, 2004).

Det finnes også utfordringer ved å benytte en mentor ved opplæring. Som kandidat 13 nevner kan mentors egnethet være varierende. Noen har ikke lyst til å dele sin kunnskap eller har ikke den formidlingsevnen som trengs. Da mye av kunnskapen som skal videreformidles er taus, så gir det ytterligere utfordringer (Garrick, 1998).

Hva er det som gjør at denne tryggheten gir noe mer enn den formelle utdanningen kan gi? Ved å være trygg nok til å ta samtalene så kan du være trygg nok til å opparbeide deg din egen normal, og dette vil beskrives nærmere nedenfor.

4.1.4 For å finne avviket må man være trygg på hva som er normalen

Når tjenestepersonene er blitt trygge nok til å ta samtalen for å plukke inn objekter til kontroll, så kan vi komme over i andre fase av trygghetsbygging. De trenger nå å bygge en erfaringsbase for å finne hva som er normalen som igjen danner grunnlaget for å gjenkjenne avviket.

For å kunne plukke ut de «riktige» kontrollobjektene så har samtlige kandidater i prosjektet på en eller annen måte nevnt at det man leter etter er avviket, og for å vite hva som er avviket må man selv danne sin egen erfaringsbase som gjelder hva som er normalen. Som kandidat 5 uttrykker det: *«For å danne deg en erfaringsbase i ryggmargen om hva som er det rette svaret. Ofte er det stort sett det samme som blir sagt, så da har man en erfaringsbase i forhold til å plukke opp det som skiller seg fra normalen. Når folk da sier noe annet enn det som man normalt får høre, så har man lært seg at dette stemmer ikke helt. Da har man mye større muligheter til å plukke ut rett objekt da (linje 36-40).* Kandidat 7 forteller en historie om hvordan hun plukket ut et kontrollobjekt fordi vedkommende ikke klarte å stoppe å spise druer under samtalen. Tjenestemannen syntes dette var en underlig måte å føre en samtale med en offentlig tjenesteperson. Vedkommende ble plukket inn for kontroll og hadde mye narkotika. Som tjenestepersonen 7 uttaler det: *«Ja, jeg synes jo det er unormalt da. Det er jo det som er greia med oss tollere. Mange av oss har denne tanken. Hvis du skal klare å finne det som er unormalt, så må du vite hva som er normalt. Derfor må du stoppe mange, mange, mange, så du vet hva som er normalt. Da klarer du det den dagen det dukker opp noe som liksom avviker litt fra det normale» (linje 119-123).*

Nye tjenstepersoner anbefales derfor å bygge sin egen erfaringsbase og stole på de signaler den gir deg. Er du utrygg så våger du ikke å stole på den. Hva som er avvik fra normalen, og hva som er normalen varierer fra toller til toller. De legger merke til ulike ting.

Erfaringsbasen er altså noe i den enkelte toller. Det kan ikke læres fra noen andre. Det de kan få av andre er støtte fra sine kollegaer til å våge å definere hva som er normalt for dem selv. Det er den tryggheten og støtte fra kollegaer som virker som suksesskriteriet. Informantene har videre kommet med innspill til hvordan en erfaringsbase kan bygges.

4.1.5 Statistikkføring og refleksjon – hjelpemiddel for å danne erfaringsbase

Som nevnt over er et av kriteriene for å være trygg i kontrollsituasjonen det å bygge sin egen erfaringsbase. Tjenstepersoner har også gitt innspill til hvordan de bygger sin egen base. Et av intervjuobjektene beskriver at når han er i veien for å foreta kontroll, så har han fullt fokus på oppgaven sin og har et jaktinstinkt. Han påpeker da at det ikke kun dreier seg om narkotika, men om alle andre varer som det også er ulovlig å innføre. For hans egen del så kan han ikke bare vente på de store narkotikabeslagene, men trenger småbeslag for å holde motivasjonen oppe. For sin egen del så fører han en egen statistikk over alle objekter han tar inn til kontroll og hva som blir resultatet av disse. Dette har han gjort siden han begynte å arbeide i operativ kontroll. Det han ser er at antall kontrollrapporter har økt fra år til år, men at han kontrollerer færre biler. Som kandidat 6 selv beskriver det «*Jeg fører som sagt statistikk for meg selv over hvor mye. Det har jeg gjort siden jeg begynte. Da ser jeg selv en utvikling på at jeg har flere og flere rapporter for hvert år. Det viser meg også at det jo ikke er tilfeldig. Den eneste faktoren som er endret er at det er mer trafikk, og at jeg har stoppet mindre bil enn for 5 år siden, men har dobbelt så mange beslag*» (linje 564-568). Han har altså økt sin treffstatistikk. Videre får vi vite at han ikke bare fører en statistikk, men at han reflekterer over hvorfor det ikke ble funnet noe på kontrollobjekter han har plukket inn, og er nærmest skuffet. Denne tjenstepersonen bygger sin egen erfaringsbase ved å føre statistikk og reflektere over sine kontroller.

Modellen handling og refleksjon finner vi i (Lauvås & Handal, 2014, s. 131) . Der sies det at refleksjon over praksis vil gi ny forståelse av praksis og mulighet for endring og utvikling. Dette er i tråd med hva informanten selv har erfart gir læring. Han fører som nevnt statistikk over alle sine kontroller og reflekterer over hva som ga beslag og hvorfor gjorde det eventuelt ikke det. Han beskriver selv at dette har gitt ham god utvikling.

4.1.6 Foreleggskontroll for å bygge erfaringsbase

Det har også kommet et annet innspill på hvordan den enkelte toller selv kan danne sin egen erfaringsbase på hva som oppfattes som normalt i trafikkbildet. Flere av

informantene har da beskrevet foreleggskontroll som en arena for læring. En tjenestemann mener at de unge bør i de første månedene de arbeider stoppe masse bil og snakke mest mulig. Du lærer masse av å stoppe voksne damer og menn i 50-årene som har med seg 3-liter vin for mye. Som kandidat 5 beskriver: *«Det er en fin måte å lære seg å ta folk i løgn på, for folk oppfører seg akkurat på samme måte når de lyger. Så plukker du forelegg, så danner du deg en erfaringsbase i ryggraden, så har du litt mer å henge fingeren på i forhold til at noe ikke stemmer»* (linje 68-71). Kandidat 8 mener at hvis du er interessert i å lære noe, skriv forelegg, som han sier: *«Stå på grønn sone og tren. Det er mengdetrening altså. Stoppe mest mulig bil og spørre og grave»* (linje 373-374) Som informantene videre beskriver *«Det er egentlig en veldig enkel kontroll, men det er veldig lærerik kontroll da. Det er åsså noe med å begynne på bunn ... Prate med folk. Og det er ekstremt nyttig. De som smugler alkohol på privat basis de juger som bare rakkeren. Og det å kunne ta folk i løgn det er veldig lærerikt for oss. Som ung tjenestemann er det ... Ja, det er helt avgjørende for hvordan utviklingen din er senere* (linje 361-367).

4.1.7 Samarbeid mellom kollegaer skaper også trygghet

Alle prosjektdeltagerne har fått spørsmål om å beskrive om noen av kontrollutplukkene er basert på samarbeid mellom de ulike kollegaene. Det kommer da frem at samarbeid skaper både trygghet og refleksjoner vedrørende kontrollutplukk. Kandidat 1 beskriver blant annet at i kontrollutplukket er det ofte en løpende dialog mellom kollegaene om det skal gjennomføres en videre kontroll på objektet. Som han selv beskriver: *«Vi gjør jo dette rett som det er. Vi snakker ofte oss imellom når vi er ute på kontroll på både det ene og det andre området. Så det er jo rett som det er at vi tar inn biler etter at vi har konferert med kollegaer»*. (linje 214-216.) Kandidat 3 beskriver samarbeid i samme situasjon, men legger vekt på at dette samarbeidet skaper trygghet til kontrollutplukket. *«Sånn derre at noen yngre spør liksom, hva synes du liksom»* (linje 357) Videre beskriver kandidaten: *«Jeg er for sånt samarbeid på vaktlag.. at du liksom kjenner den der kollegaene dine. Det er mye lettere å spørre om hjelp til det. Om du vil ha hundesøk, vil du ha et skann, når du har litt sånn allianser»* (linje 366-369)

En annen situasjon der samarbeide er avgjørende er kontroller som gjennomføres ved at tjenstepersoner allerede før grensepassering observerer kontrollobjekter. Videre stopper andre kollegaer kontrollobjektet etter grensepassering. Dette er spesielt aktuelt når det er sannsynlig at det er flere kontrollobjekter som samarbeider i forbindelse med grensepasseringen.

Som kandidat 7 beskriver et samarbeid: «Så da har vi alle leddene fra at noen spotter bilen, noen andre som stopper den, en hundefører og en hund og en skanneroperatør. I tillegg da når du kanskje får lov til å skru ut stoffet, så trenger du kanskje en kollega som kan skru ikke sant. Det er ganske mange som blir involvert i et beslag til slutt» (linje 261-264).

Det beskrives her at samarbeid skaper trygghet i kontrollutplukket. En informant beskriver at samarbeid kollegaene imellom på et vaktlag, skaper en situasjon der det er lettere å spørre hverandre fordi de kjenner hverandre. De nye må få en forståelse av at det er helt i orden å stoppe og kontrollere mange biler i mange uker uten å finne noe. Alle vet at dette er nødvendig fordi de nye ennå ikke har skaffet seg sin egen erfaringsbase eller sin egen normalterskel. Hvis de nye får innblikk i dette så er det enklere å bli trygg selv om man ikke får resultater.

4.1.8 Sammendrag

En tjensteperson trenger trygghet for å kunne foreta samtaler og kontrollutplukk. Som empirien viser, så er det ingen av informantene som mener at den formelle opplæring gir trygghet i kontrollsituasjonen, men mange mener at bruk av mentor er en trygghetsskapende ordning. Ved å være trygg nok til å ta samtalene så kan du være trygg nok til å opparbeide deg din egen normal. Erfaringsbasen er noe i den enkelte toller. Det kan de ikke lære fra noen andre. Det de kan få av andre er støtte fra sine kollegaer til å våge å definere hva som er normalt for dem selv. Det er den tryggheten der som virker som suksesskriteriet. Derfor er formell utdanning ikke det samme som ferdig utdannede tjenstepersoner i operativ kontroll. Dette fordi trygghet, dannelsen av erfaringsbase og overføring av taus kunnskap ikke skapes i løpet av 2+6 ukers praksis.

4.2 Tollerne følger ikke strategiplanen ved kontrollutplukk

Det andre kjernetemaet empirien i undersøkelsen viste vei til, omhandler tollernes metode for kontrollutplukk opp imot strategiplanens målsetninger. Som nevnt under punkt 1.1 så er et av virksomhetsstrategiens punkter at Tolletaten skal «Vurdere bredt og kontrollere målrettet» (Tolletaten, 2019) . Det skal derfor arbeides for å ha en risikostyrt virkemiddelbruk og målrettet objektuvelgelse. Dataene viser at kontrollutplukket ikke fungerer slik som nevnt i strategiplanen. Her kommer det frem at de fleste kontrollutplukk som fører til beslag, og da spesielt narkotikabeslag, ikke er basert på etterretning.

Jeg vil derfor gjøre rede for hva som menes med etterretningsbasert kontrollutplukk, hvilke kriterier de foretar kontrollutplukk på, hvordan tollerne mener etterretningsbasert kontrollutplukk fungerer, og konsekvensene av å ikke følge strategiplanen.

4.2.1 Hva menes med etterretningsbasert kontrollutplukk?

Som nevnt under punkt 1.1 så har Tolletaten både et etterretningssenter, etterretning på divisjonsnivå og stedlig etterretning. I noen tilfeller kan det derfor i systemet ligge et konkret tips basert på etterretning. I disse tilfellene skal tjenstepersonene allerede før de går ut i kontrollsonene ha fått beskjed om konkrete objekter eller bilnummer de skal se etter. Vi snakker her om beslutninger som er basert på normative teorier, der de beskriver hvordan beslutningen bør fattes (Flaa, 1995). TES har for eksempel funnet frem til etterretningsinformasjon om et bestemt objekt som de har analysert og gjennomarbeidet. Tjenstepersoner bruker da tiden på å finne dette bestemte objektet, og kontrollerer ikke andre objekter. Forhåpentligvis finner de objektet og det har smuglervarer. Når tollerne arbeider slik så kan vi her si at de benytter rasjonelle beslutninger i et samarbeid. Ansatte kan gjennom samarbeid samle inn, bearbeide og analysere langt større mengde av informasjon enn den enkelte ville oppnådd alene for å kunne treffe rasjonelle valg (Simon, 1947). I de fleste tilfeller kjenner vi ikke til objektet før grensepassering. Vi kan derfor ikke fremskaffe informasjon om objektet før vi har tatt en samtale. I forbindelse med samtalen kan vi fremskaffe informasjon om kontrollobjektet som

vi ikke kjente til ved stopp av objektet. Dette kan være informasjon i fra ulike databaser som Tolletaten har tilgang til. Passasjerene i bilen kan ha en historikk, eierne av bilen, firma/person og hva som er formålet med reisen. Dette er da opplysninger som fremkommer underveis i kontrollen og som i utgangspunktet ikke var kjent ved stopp. Tollerne vurderer da disse opplysningene, og man kan si at sluttproduktet av denne vurderingen kunne ha vært en rasjonell beslutning.

Ifølge Flaa kan vi dele beslutningsprosessene inn i faser, og denne tankegangen knytter seg da særlig til en beslutningsadferd som vi beskriver som rasjonelle beslutninger. Ifølge ham deles prosessen i følgende faser:

1. Hva er problemet
2. Hvilke løsninger finnes
3. Hva er konsekvensen av de ulike alternativene
4. Valg av alternativ ut ifra en preferanseskala
5. Iverksetting og evaluering

(Flaa, 1995, s. 173)

Et av tolletatens mål er å hindre at ulovlige varer kommer inn i Norge. Tollerens skal beslutte om vedkommende kontrollobjekt skal kontrolleres eller ei. Etter at han har besluttet å stoppe, så må han ut ifra samtale og opplysninger fra ulike register, velge å enten kontrollere videre eller la objektet kjøre. Et alternativ kan være at han plukker inn et objekt uten smuglervarer. Et annet kan være at han kontrollerer et objekt som faktisk har smuglervarer. Eller motsatt at tollerne velger å ikke kontrollere et objekt som har smuglervarer. Konsekvensene er at vi enten hindrer at de ulovlige varene kommer inn i Norge eller faktisk slipper dem inn. Beslutning om videre kontroll blir gjort i forhold til tollerenes egen preferanseskala.

Videre vil det bli beskrevet hvordan tollerne selv beskriver sine kontrollutplukk.

4.2.2 Hvordan plukker tollerne ut sine kontrollobjekter?

Tenk deg nå at et objekt beveger seg mot deg. Kan du fortelle meg hvordan du vurderer om objektet skal kontrolleres eller ikke? Dette var et spørsmål jeg stilte. Videre ble det stilt spørsmål om hvilke vurderinger du gjør som toller når du beslutter å ta en nærmere kontroll av et kontrollobjekt?

Det kan se ut til at allerede før selve utplukket så benytter tjenstepersoner sin erfaringsbaserte intuisjon.

Man har lært seg at visse kriterier kan være nyttig å benytte ved kontrollutplukket. Kandidat 6 beskriver sin arbeidsmetode på denne måten: «*Fra dag en har jeg ved jobb på grønn sone sett på skilta – sett på bilen – så tilbake til skilta igjen - bekreftelse*» altså, «*Skilta – hva slags nasjonalitet har vi med å gjøre. Passer det med hva som sitter i bilen og tilbake for å bekrefte*» (linje 54-57). Her gjør tjenstepersonen en vurdering av hva han ser og sammenligner ulike faktorer før han igjen tar en beslutning om å plukke inn vedkommende eller ikke. Som kandidat 1 beskriver det: «*Nasjonalitet på bilen, hvordan bilen ser ut, hvordan den er lasta, størrelse på bilen, hva slags type bil – såne ting alt etter hva man er ute og ser etter* (linje 33).

Noen ser altså på bilskilt, nasjonalitet, bilens tekniske tilstand, biltype, antall i bilen, type menneske opp imot type bil, ansikt opp imot klesstil, generelle ansiktstrekk, hastighet på kjøretøy inn i kontrollsonen, avstand til neste bil inn i kontrollsonen. Som nevnt det er masse ulike variabler fra tjensteperson til tjensteperson. Som kandidat 4 uttrykker det: «*Stort sett så gjør vi våre egne vurderinger av objekter og reisende*» (linje 103).

Når tjenstepersoner skal vurdere et kontrollobjekt før de stopper det så er det mange av intervjuobjektene som har nevnt ansiktet. Ifølge opplysningen de gir så ser de ikke etter en bestemt person. Det ser etter ansiktsuttrykk, ansiktstrekk, farge på ansiktet, her ble det understreket at det ikke var hudfarge. Noen bruker også uttrykket «skurkefjes». Flere nevner at erfaring er viktig i forbindelse med utplukket basert på ansiktet. Som kandidat 7 uttrykker det: «*Det er jo gjerne på bakgrunn av erfaringer man har gjort seg. Selvfølgelig litt sånn selvoppfyllende profeti også. Hvis du har truffet på noe, så har du kanskje en tendens til å stoppe det samme ... Det kan rett og slett være, det er følt å si det, men vi sier jo «skurkefjes» noen ganger. Det ligger bak i hodet der hvordan du ser for deg at en «skurk» ser ut. Selv om på en måte fornuften egentlig vet at det kan være hvem som helst*» (linje 66). Kandidat 8 bruker disse formuleringene: «*Personene som sitter inne i bilen – hvordan de ser ut, hvordan de oppfører seg altså – nå snakker vi ikke om hudfarge, men hvordan de ser ut* (linje 89).

I Polanyi sin teori om stille kunnskap får vi innblikk i at ikke all kunnskap kan deles med ord. Mye av kunnskapen vår er preget av at vi bare handler uten at vi klarer å sette ord på hvorfor vi løser oppgaven på akkurat denne måten. Han beskriver hvordan våre følelser og fornemmelser fanger vår oppmerksomhet og videre gjennom en prosess blir tilegnet som en ferdighet i vår tause kunnskap. Et av hans mest overbevisende eksempler er ansiktsgjenkjenning. Vi kan gjenkjenne et ansikt blant tusener av personer. Vi kan som regel ikke beskrive hvordan vi gjenkjenner det på øyne, nese eller ører med ord, men vi gjenkjenner helheten i ansiktet (Polanyi, 2009).

Noen tjenstepersoner nevner altså magesfølelse i denne fasen av kontrollen. De ønsker å finne avviket fra normalen. Som nevnt over nevner noen slik som objektets kjørestil inn i kontrollsonen. For eksempel farten over fartsdumper, eller hvor nær kjører du bilen foran deg. Bilens tekniske tilstand er også blitt nevnt. Andre nevner blikkontakt eller fravær av dette. Ansiktsuttrykk og farge på ansiktet (ikke hudfarge).

Det skjer altså en evaluering av kontrollobjektene før tolleren beslutter å gjøre en grundigere kontroll av objektet. Vi beveger oss nå videre i kontrollfasen, og skal se på grunnlaget for beslutningene når tjenstepersonene faktisk velger å ta en utvidet kontroll av objektet. Det er da underforstått at du før du plukker inn en bil til utvidet kontroll, faktisk har stoppet en bil som kan være aktuell.

Alle intervjuobjekter har nevnt at samtalen er det viktigste verktøyet tollerne har når de skal plukke inn kontrollobjekter for en utvidet kontroll. Det er i løpet av samtalen tolleren finner ut om de vil kontrollere mer eller slippe objektet videre. Som Kandidat 7 beskriver det: *«Det er jo samtalen. Da er det jo de tingene som har dukket opp under samtalen som gjør at jeg tar en beslutning om å ta den inn. Da er det gjerne om jeg klarer å ta ham i løgn. At den er kommet – at den personen gir informasjon som ikke stemmer med den informasjonen jeg kan få tak i. Altså via alle de søkemotorene vi har»* (linje 85-88).

Årsaken til hvorfor tolleren vil kontrollere mer kan være informasjon som leder tolleren inn på en tidligere erfaring, eller opplevelser som gir tolleren en følelse av at noe ikke stemmer.

Vi er nå i kjernen på hva tollerne selv mener er deres «profesjon» i operativ tjeneste. Samtlige intervjuobjekter har nevnt at et kriterium for utplukk er «magefølelsen».

Hva mener tollerne her med magefølelse? Tidligere er det blitt skrevet om at tollerne må danne sin egen erfaringsbase i ryggraden. Selvoppfyllende profeti er også blitt nevnt. Eller at man danner seg sitt eget «modus». Ifølge kandidat 6 så har han et visuelt funn som han ikke slipper igjennom uten kontroll. *«Jeg har i senere tid stoppet østeuropeere som ser veldig trent ut. Så vet jeg ut ifra erfaring at de har en lav terskel for å bruke doping. Det har jeg fått bekreftet flere ganger, og det betyr derfor ingen ting for meg hvilken forklaring de har for formålet i Norge»* (linje 94-97).

Dette kan sammenlignes med RPD som ble beskrevet av Gary Klein i 1989 (Klein, 1989). Den beskriver hvordan personer fatter beslutninger ved hjelp av intuisjon som er bygget opp på bakgrunn av at fagpersoners bruk av et stort repertoar av mønstre som de har tilegnet seg gjennom erfaring over lang tid. Når en trenger å ta en rask beslutning søker tankene automatisk gjennom repertoaret for å finne et mønster som kan passe til situasjonen. Finner de da en lignende situasjon i sin hukommelse, så får de tatt en svært rask beslutning uten å sammenligne alternativer.

Som et annet eksempel som kandidat 5 beskriver: En enslig pensjonert tysker skulle finne seg en fiskeplass i Norge. Ifølge tolleren er dette helt vanlig. Den reisende hadde også med seg bagasje og utstyr som passet til historien. Det som tolleren reagerte på, var oppholdsstedet. Tollerens erfaringsbase fortalte ham at dette var ikke noe sted man reiser for å fiske.

Kandidat 2 forteller om en historie hvor de fant 20 kilo narkotika. Det kom to menn i en bil med el-sigaretter i bånd rundt halsen. De hadde både historie og bagasje som passet sammen, så her var det egentlig ikke noe avvik. Men ifølge tolleren var de reisende veldig hyggelig og ivrige på å komme seg videre. Som kandidat 2 beskriver det: *«Fikk bare en følelse av at her må det være et eller annet»* og videre *«Resten så tilsynelatendelatende greit ut, men det var liksom litt for konstruert på en måte»* (linje 139-140).

Kandidat 3 beskriver situasjoner der han har reagert på et smil, for raskt ut av bilen og veldig hjelpeløse som tegn på at noe ikke stemmer. Han forteller videre om at klær og sko gir han en følelse av avvik. Antrekket stemmer ikke overens med

personen som bærer det. *«Det var helt unaturlig at han skulle gå i en dress liksom. Han passet ikke til det liksom»* (linje 296).

De beskriver også en annen metode av kontrollutplukk som havner under modellen for rasjonelle beslutninger. De mener her kontrollutplukk på bakgrunn av modus eller profilering. I sin samtale med kontrollobjektet, så kommer det frem informasjon som stemmer overens med tidligere kontrollerfaring. Denne kontrollerfaringen er videre satt i system, og er en del av formell opplæring.

Årsaker til beslutninger om videre kontroll baseres ofte på slike moduser. Det kan for eksempel være antall i bilen, bagasje i bilen, avgangssted, ankomststed, formål med reise.

Et modus som alle tollere ser etter, og som også kommer frem i undersøkelsen fra Sveits (Pachur & Marinello, 2013), er form for bagasje. De fleste som skal på en ferietur, har med seg bagasje som passer til formålet. Kandidat 1 forteller om en kontroll der kontrollobjektet skulle til Norge for å spille golf. Vedkommende hadde verken klær eller golfutstyr med seg.

Videre får vi informasjon fra intervjuobjektene om at kontrollutplukket basert på etterretning ikke fungerer som ønsket. Kandidat 6 uttaler det slik: *«Jeg har den erfaring at hvis vi har etterretning på biler, så slår det ikke til. Vi lar ikke være å stoppe disse bilene, også i respekt for kollegaer som gjør etterretningsjobbing. Men ofte har jeg selv mer troa på objekter som ikke ligger i noe system»* (linje 459-461). Vedkommende tjenesteperson beskriver at han heller ikke benytter sin mulighet til å foreta opp sjekk i ulike register før kontrollutplukk. Han sier videre *«Om vedkommende er blitt tatt for meg, det er likegyldig for meg. For meg er det nesten det motsatte. Større grunn til å kontrollere hvis den ikke er kjent»* (linje 468-469). Den samme kandidaten har også en helt klar formening om hvordan de store beslagene blir plukket: *«Men de store beslagene er nesten uten unntak avslørt gjennom samtaleteknikk»* (linje 204). Kandidat 5 reflekterer slik *«det er det som er aberet med etterretningen vi har - den er jo fraværende. Jeg aner ikke hvor mange kurerer jeg har plukket. Det er mellom 50-100 sikkert. Jeg kommer på i farten kun en som det har vært etterretning på»* (linje 48-50). En annen tjenesteperson 3 reflekterer på denne måten: *«Ja, det har jo selvfølgelig vært noe som har ligget inne i systemene som vi har tatt og ventet på og slike ting, men de fleste beslag er ren*

sånn menneskelig teft ute i gata. De ligger ikke i Pus de fleste kurerne vi tar. Det er min erfaring i hvert fall. Hos oss er ikke kureren kjent fra før. Det er jo selvfølgelig de vi tar som det også er melding på, men storparten, etter min erfaring er at tjenestemann i gata oppdager at det er noe avvik og tar ham på grunn av det» (linje 111-116).

Tjenestepersonene mener altså at kontrollutplukk basert på etterretning ikke fungerer som ønsket, men at det er tjenestepersoners evne til å oppdage avvik som fungerer.

Her er det nå blitt lagt frem et utdrag av bakgrunnen til tollernes kontrollutplukk, men hva er konsekvensene av deres valg?

4.2.3 Konsekvenser ved ikke å følge strategiplan

Som vist i empirien ovenfor så følger ikke tollerne strategiplanen ved å i hovedsak kontrollere objekter som baseres på etterretning og analyse. De fleste kontrollutplukk baseres som nevnt tidligere på andre kriterier. Betyr dette at tollerne er illojale mot etatens føringer? Av erfaring vet jeg at etatens føringer er godt kjent blant de operative, men hvis vi kan kalle etterretning og analyse for et «verktøy», så mener tjenestepersonene at dette verktøyet ikke er godt nok. Det viser ikke vei til de rette kontrollobjektene.

I empirien kommer det frem at tollerne har tradisjon for, i tillegg til kontrollutplukk basert på etterretning, å basere sitt kontrollutplukk på bakgrunn av samtalen. Her kommer det frem at det er ting som dukker opp under samtalen som fører til beslutning om videre kontroll. Videre har det kommet frem at det er tollernes egen «erfaringsbase» som danner grunnlaget for hva i samtalen som fører til kontrollutplukket. Det baseres på hva de har lært av andre og den erfaringen de har opparbeidet i seg selv. De benytter denne formen for kontrollutplukk fordi de vet at det fungerer, og de ønsker å gjøre en god jobb.

I teorien finner man også eksempler på at «På samme måte som enkeltindivider kan organisasjoner handle motsatt av det de har besluttet - beslutte (eller snakke positivt om) én ting og gjøre nøyaktig det motsatte, eller gjøre én ting og beslutte (eller si) det motsatte. En slik måte å opptre på kan man kalle hykleri»

(Brunsson et al., 2015, s. 103). Vi kan på en måte si at i disse beslutningene utsetter Tolletaten seg selv for hykleri. På grunn av et historisk fravær av etterretningsinformasjon og ønsket om å ha tilstrekkelig informasjon til å plukke kun de rette kontrollobjektene så har det dannet seg et gap mellom strategiplanens mål om å kontrollere rett og tjenstepersoners mulighet til å benytte etterretning i kontrollutplukket. Informasjonen som blir fremskaffet er ikke god nok eller er fraværende for tjenstepersonene som arbeider i førstelinjen. Skal de oppnå sine andre mål, så må de stoppe mange kontrollobjekter som ikke er basert på etterretning.

Dataene viser altså at tjenstepersonene stopper og kontrollerer objekter som er basert på etterretning og analyse, men erfarer at det ikke er på de kontrollobjektene de får beslag. De fleste beslag oppnås ved bruk av andre erfaringsbaserte metoder.

4.2.4 Konsekvenser for opplæringen hvis strategiplan følges

Skal ny utdanning og opplæring i operativ kontroll følge styringsparameterne og basere sin opplæring på at de fleste kontrollutplukk skal skje på bakgrunn av en normativ beslutningstankegang og benytte risikostyrt objektuvelgelse eller tilfeldige utvalg ved foreleggskontroll? Eller bør ny opplæring lytte til de operative tjenestestemenn som danner sin egen erfaringsbase og lytter til egen magesfølelse? Det vil i så fall bli et sprik i de nye tollernes praksisutøvelse og strategiplanen.

I dataene kommer det frem at for å danne din egen erfaringsbase, så må du stoppe masse, masse biler og foreta mange kontroller. Dette får du ikke gjennomført hvis du kun skal stoppe objekter på bakgrunn av risikostyrt objektuvelgelse. Hvis de bare skal stoppe objekter basert på etterretning, så har man jo per definisjon bare erfaring med å stoppe de det skal være noe unormalt med. Du bygger da ingen normal-terskel fordi alle du stopper er «unormale». Tollerne vil da miste hele sitt grunnlag (sin egen erfaringsbase) for beslutninger på å stoppe kontrollobjekter på bakgrunn av magesfølelse. I forbindelse med foreleggskontroll har det tidligere vært nevnt at man trenes opp i å avsløre personer som lyger, men bortsett fra dette så er fokuset helt annerledes. Hvis vi følger strategiplanen ved utdanning av nye tjenstepersoner så vil vi til slutt ikke ha tollere som kan basere sin beslutning på magesfølelse. Vil vi da få tollere som bare stopper biler når de får på øret at den skal

stoppes på bakgrunn av etterretningsinformasjon? Får vi tollere som slutter å benytte samtalen som en utplukksmetode?

4.2.5 Sammendrag

Tollerne følger ikke strategiplanens målsetning om å «Vurdere bredt og kontrollere målrettet». De velger å kontrollere på bakgrunn av etterretning, men dette gir ofte ikke beslag. I stedet benytter de ofte samtalen, sin egen erfaringsbase og «magefølelsen» for å plukke de riktige objektene. Dette fordi erfaring tilsier at etterretningsbaserte kontroller sjelden fører til beslag og tollerne ønsker å få gode resultater. Skal tanken i strategiplanen også følges i opplæringen, så vil man etter hvert få tollere som ikke bygger sin egen erfaringsbase eller stopper på bakgrunn av magesfølelse.

4.3 Foreleggskontroller er kjedelige

Det tredje kjernetemaet som vokser fram fra empirien i studien er at kontrollen som internt blir kalt foreleggskontroll er kjedelige og lite utfordrende for de fleste tjenstepersoner. Den kontrollen skiller seg helt ut fra de andre kontrollene og er beskrevet nærmere under pkt.1.1.2 I tillegg er den beskrevet som et verktøy til å bygge erfaringsbase for de som er uerfarne (se pkt. 4.1.6.) Denne type kontroll kan sammenlignes med en regelorientert modell der fokuset begrenses til hvordan medarbeiderne kan styres til å handle rasjonelt ved bruk av regler (Brunsson et al., 2015). Jeg vil her videre gjøre rede for hvorfor jeg kommer med denne påstanden.

Et av etatens hovedmål er at aktørene i vareførselen oppfatter risikoen ved ikke å etterleve som høy. Dette gjøres ved å være synlige og tilstede for å forebygge manglende etterlevelse (Tolletaten, 2020). En konsekvens av dette er da at etaten blir målt på antall forelegg som skrives. Dette er derfor en prioritert oppgave som må gjennomføres. En del erfarne tjenstepersoner har et noe ambivalent forhold til denne prioriteringen og synes denne oppgaven er lite motiverende. Skal vi faktisk bruke tid på å ta fra en person noen snusbokser og skrive forelegg istedenfor å se etter narkotika? Eller som kandidat 5 beskriver det: «Foreleggskontroll, det er jo bare for å skaffe tall. Det er ikke det at man er supermotivert for det alltid» (linje

320). Kandidat 13 beskriver det som en aksjon. «*Forelegg: Hvis vi tar for oss RV 118 da, hvor vi stort sett tar sånne aksjoner for å plusse på statistikken på de foreleggene vi skal ta*» (linje 405). Kandidat 3 beskriver at de har et bestemt antall forelegg de må ha pr. dag: «*Vi har et visst antall – i dag skal vi ta 20 liksom. Forelegg er ikke akkurat det kuleste vi holder på med, men det må jo gjøres*» (linje 192).

Dette regelverket skal håndheves og sanksjoneres og tjenestepersonene beskriver at de her benytter et annet utvalgskriteria og fokus enn når de ser etter narkotika. Som sagt av kandidat 11: «*Da blir jo på en måte kriteriene veldig annerledes i utplukket. Da vet man jo at man er ute etter å finne forelegg – helst på alkohol og tobakksvarer – noen ganger også på kjøtt*» (linje 166). Eller som kandidat 4 beskriver det «*Foreleggs-kontroller, det krever at du har en del energi. Være hyggelig, jangle litt med folk, tulle litt og være i godt humør. For du prater med uhorvelig mye mennesker i løpet av kort tid fordi du leter ikke etter den ene kureren, du leter etter alle som har med seg litt for mye*» (linje 270).

Som kandidatene beskriver, så tenker de annerledes når de skal ha søkelys på foreleggskontroll. De er ikke ute etter de som er tungt kriminelle, men de som bare har tatt en sjans på å ta med seg en eller to 3-litere for mye uten å synes at det er et stort problem.

Ifølge det informantene har delt med meg benytter de fleste de samme utvalgskriteriene, og de gjør dette for å få fylt opp foreleggstatistikken. Disse utvalgskriteriene baseres ikke på verken avviket, magefølelse eller etterretning, men det som tollerne kaller for modus. Dette er erfaringsbaserte «oppskrifter» på hva som kan være utvalgskriterier på en som smugler. Ser vi på beslutningsteorien som gjelder rasjonelle beslutninger så ser vi etter: Hva som er problemet? Hvilke løsninger finnes? Hva er konsekvensene av de ulike alternativene og til slutt hva velger vi ut i fra preferanse?(March & Heath, 1994, s. 2).

Tolleren skal finne de som smugler. Han har en erfaringsbasert oppskrift på hvilke objekter som med størst sannsynlighet smugler. Velger han det riktige kontrollobjektet, så finner han sannsynligvis det som Tolletaten definerer som smuglingsvarer. Som for eksempel kandidat 7 uttaler det: «*Hvis jeg kan velge liksom, så ofte skilt fra andre siden fjorden (Vestfold) og 50 pluss. Gjerne med fine*

biler. To damer, to menn på tur som gjerne har litt penger å bruke på vin og øl» (linje 196-198). Kandidat 11 beskriver det slik: *«Hvis du plukker ut biler som kommer fra Vestfold da, så er det sannsynlig at de har kommet med ferga og da er det også sannsynlig at de har handlet tax-free, også da sannsynlig at de har handlet over kvoten når de reiser så langt»* (linje 170-173). Videre beskriver kandidat 7: *«Det er en helt annen greie med foreleggskontroll – du plukker helt andre typer mennesker, ja - helt annen tankegang»* (linje 199-200).

Dette er planlagte synlige kontroller, der tollerne følger nærmest en oppskrift på hvilke kontrollobjekt de skal kontrollere. Denne type kontroll gir ingen utfordringer for tjenstepersonene, og denne typen kontroll er av flere informanter betegnet som kjedelig. De må bare gjennomføre dem for å fylle opp statistikken, og den krever ingen erfaren toller eller «erfaringsbase» for å kunne gjennomføres. Det er mer en regelstyrt rutine.

4.4 Rasjonelle eller intuisjonsbaserte beslutninger påvirkes av erfaring

Det fjerde kjernetemaet omhandler det jeg i utgangspunktet hadde et ønske å skrive en master om. Jeg ønsket å finne frem til bakenforliggende årsaker til beslutninger om et kontrollutplukk i en kontrollsituasjon og analysere dette opp imot ulike beslutningsteorier. Benyttet de rasjonelle eller intuitive beslutninger? Var det forskjeller i forhold til kjønn, erfaring eller type kontroll? Ved å undersøke dette kunne vi finne ut hvordan tollerne faktisk foretar kontrollene. Hva gir resultater og hva kan vi gjøre annerledes? Hvordan bør undervisning og praksis være for operative tjenstepersoner? Ved å stille helt åpne spørsmål og la tollerne fortelle om ulike typer kontroller, faser i kontrollen og sine kontrollutplukk, så var ønsket at jeg ut ifra den empirien kunne se mønster som ville gi oss gode innspill til hvordan opplæringen i operativ kontroll burde være. Plukket de ut kontrollobjektene på bakgrunn av etterretning og modus som jeg i utgangspunktet mente var beslutninger av rasjonell art, eller var det andre forhold som magefølelse som i teorien kan kalles intuisjon som avgjorde kontrollutplukket? Jeg var også noe forutinntatt i forhold til om ulike typer kontroller var avgjørende for om det var rasjonelle eller

intuisjonsbaserte kontroller. Min tilnærming til prosjektet var tilnærmet deduktiv. Jeg hadde en teori og regnet med å finne empiri som passet i den modellen.

Men ser vi under pkt. 4.1.1 så er fundamentet for en god toller å være trygg i kontrollsituasjonen og som nevnt i pkt. 4.1.4 skal man finne avviket må man være trygg på hva som er normalen. Min empiri har altså vist at det er tryggheten til å ta samtalen og mange, mange gjennomførte kontroller som er avgjørende for grunnlaget for den enkelte toller sin bygging av erfaringsbase på hva som er normalt. Denne erfaringsbasen er igjen et hjelpemiddel til å finne avviket, og tryggheten til å da velge intuisjonsbaserte kontrollutplukk. Det er igjen dette avviket som viser at her er det noe som ikke stemmer, og som ofte fører til beslag. Det er altså tryggheten til å benytte erfaringsbasen og «størrelsen» på den som avgjør om det benyttes rasjonelle eller intuitive beslutninger. Med unntak av foreleggskontroll som nevnt under pkt.4.3, som er en kontroll som gjennomføres på bakgrunn av en «oppskrift» av alle tjenstepersoner, så er det tollernes erfaring som avgjør om beslutningen er rasjonell eller intuitiv. Som en uerfaren kandidat sier: *«Det internkurset med utplukk av- altså fellestrekk ved kjente kurerer, som er lagd på bakgrunn av årevis med erfaring. Det er ekstremt viktige de tinga han har tatt med der»* (linje 24). Eller som flere har nevnt at de benytter oppslagsmuligheten i ulike register som et utvalgs-kriterie. Finnes du der så plukkes du inn til kontroll. De mer erfarne vil ha sin egen erfaringsbase og stoler på den. Som kandidat 6 sier: *«Kategorisere etter sanseinntrykk og svar. Hva er det du har med å gjøre her? Så både samtale og det visuelle har jo veldig mye å si»* (linje 120).

Det kan derfor her se ut til at det ikke er type kontroll eller tilgang på etterretningsinformasjon eller modus som er avgjørende for om en toller benytter rasjonelle eller intuitive beslutninger. Det er den enkelte tollers erfaring og evne til å stole på sin egen erfaringsbase som er avgjørende for om en toller benytter rasjonelle eller intuitive beslutninger. Det ser ut til at de uerfarne ønsker at det skal være kriterier for å stoppe noen, mens de som er eldre og mer erfarne tar det mer på intuisjon. Når de er uerfarne så er denne beslutningen antagelig mer rasjonell enn den etter hvert blir. Empirien viser at beslutningen blir mindre og mindre rasjonell etter hvert som de opparbeider seg sin egen normal. Den samme typen kunnskap kom også frem i undersøkelsen foretatt blant tolltjenestepersoner ved to

flyplasser i Sveits. De erfarne benyttet raske og enkle grunnlag for beslutningene, mens de mindre erfarne kompliserte det mer (Pachur & Marinello, 2013).

Kahneman fremla en teori som gjelder tanker og oppfatninger omkring dømmekraft og beslutningstaking. Han beskrev system 1, som beslutninger som ble tatt raskt uten anstrengelser om tankene gikk på autopilot. System 2 var mer anstrengende og førte til vurderinger og kalkulasjon før beslutningen ble tatt (Kahneman et al., 2012). Overfører vi dette til tolltjenestepersonene så kan vi si at de minst erfarne tjenstepersoner vurderer kontrollobjekt og fremskaffer informasjon før de tar en beslutning om kontroll, de benytter altså system 2 mens de erfarne ofte tar en rask beslutning basert på magefølelsen og benytter dermed system 1.

Jeg har ut ifra mine funn utformet en modell se figur 2. Som ny har man liten erfaring og velger da å benytte rasjonelle beslutninger. Når tiden går så øker erfaringen og man velger i stedet å benytte intuitive beslutninger. Jeg er nå over i en induktiv form. Jeg har data og omformer dette til teori.



Figur 2. Viser type beslutning opp imot erfaring

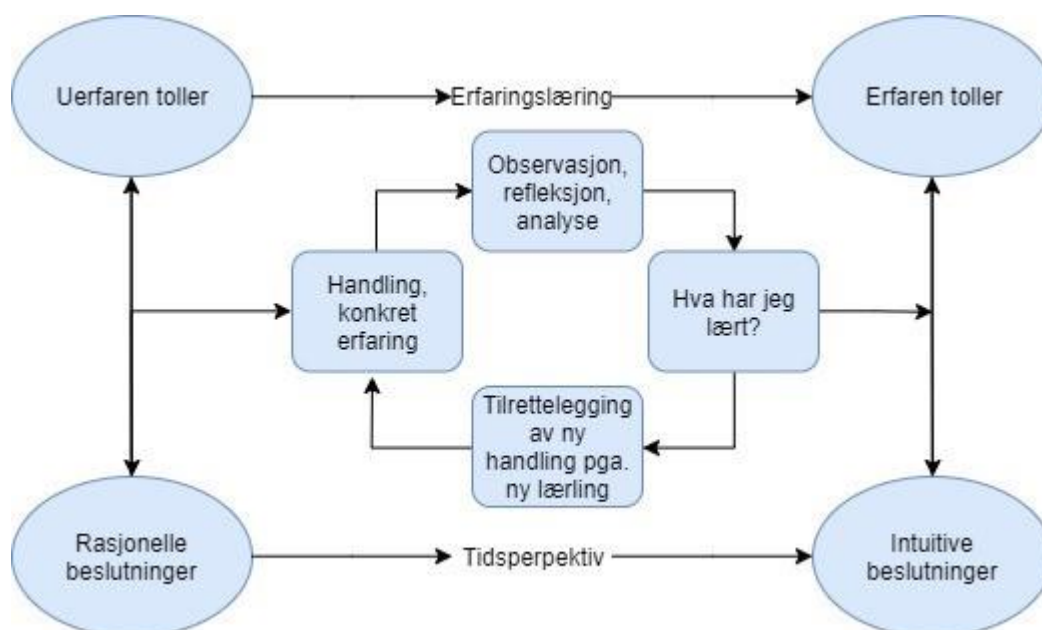
Det er vanskelig å lære å ta intuitive beslutninger gjennom teoretisk opplæring. Intuisjon er ikke noe en kan lære på en skolebenk.

Vi har under beskrivelsen av hvordan tollerne foretar sine beslutninger basert på magefølelse under punkt 4.2.2 henvist til RPD med tanke på å lage sitt eget repertoar med mønster, dvs. å bygge sin egen erfaringsbase. Dette er også en form

for læring. Når de bygger erfaringsbasen så lærer de gjennom erfaring og refleksjon hva som er det normale. I tillegg kan nevnes teori som gjelder stille kunnskap som det også er blitt henvist til under pkt. 4.2.2. Dette omhandler for eksempel ansiktsgjenkjenning. Dette er altså læring gjennom egen erfaring.

Tollerne kjenner til regelverket for hvilke varer som kan komme inn i Norge, og hvilken dokumentasjon som kreves for å få inn varene, de kan slå opp i ulike systemer og benytte «oppskrifter» på hvordan en smugler skal være. Dette kan sammenlignes med kunnskapslæring som er opptatt av å formidle eksisterende fakta, kunnskap om systemer og prosedyrer (Moxnes, 2000). Men ifølge informantene så trenger tollerne bygging av «erfaringsbase» på bakgrunn av å samtale, og den læringen som kreves oppnås ved å kontrollere mange biler. Dette kan da sammenlignes med erfaringslæring som først og fremst er en personlig læring som skaper et personlig engasjement (Moxnes, 2000). Ser vi på modellen «Erfaringslæringens fire stadier» (Moxnes, 2000) fra seksjon 2.4.1, så er det første steget at man utfører en handling og registrerer følgende av dette. I det neste trinnet forstår man det spesielle ved denne situasjonen og deretter det generelle prinsippet ved denne situasjonen og andre lignende som faller inn under denne. Når dette er oppnådd, gjenstår det å anvende denne erfaringen i nye tilsvarende situasjoner.

Empirien som forteller oss at uerfarne tjenstepersoner er tilbøyelige til å benytte rasjonelle beslutninger kan sees i lys av erfaringsteoriens fire stadier. I det første steget at man utfører en handling og registrerer følgende av dette. Vi utfører altså en selvstendig handling. Som i praksis er samtale og videre kontroll av et objekt. I det neste trinnet forstår man det spesielle ved denne situasjonen og deretter det generelle prinsippet ved denne situasjonen og andre lignende som faller inn under denne. Når dette er oppnådd, gjenstår det å anvende denne erfaringen i nye tilsvarende situasjoner. Tollerens oppdager et avvik, og gjør et beslag. Denne erfaringen med avviket husker han og reflekterer over, og vil sannsynligvis se etter når han er i en lignende kontrollsituasjon. Etter tid får vi dermed erfarne tjenstepersoner som handler på bakgrunn av intuisjon.



Figur 3. En tollers type beslutning er avhengig av erfaring og læringen av erfaringen.

4.4.1 Sammendrag

Det ble i utgangspunktet benyttet en deduktiv tilnærming til prosjektet, da det ble ment at kontrollutplukk basert på etterretning og modus var basert på rasjonelle beslutninger og at andre typer kontroller var basert på intuisjon. Funn i empirien viste derimot at, med unntak av foreleggskontroll, er det ikke er type kontroll eller tilgang til etterretningsinformasjon og modus som er avgjørende for om det benyttes rasjonelle eller intuitive beslutninger. Det er den enkelte tollers erfaring og evne til å stole på sin egen erfaringsbase som er avgjørende for hvilken type beslutning som blir benyttet. I prosessen med å bli en erfaren toller som våger å stole på magefølelsen så kreves det i tillegg at uerfarne tollere lærer av og reflekterer over de erfaringene de tilegner seg.

5.0 Konklusjoner

I min søken etter å finne frem til ideer om hvordan opplæring i operativ kontroll kan gjøres på en god måte har det dukket opp uventede funn. Empiri underbygget med teori viser at formell utdanning ikke er det samme som ferdig utdannede tjenstepersoner i operativ kontroll fordi de i tillegg til teori trenger mye erfaring for å bli trygg i sin rolle. De trenger trygghet for å kunne gjennomføre samtaler og kontroller. Denne tryggheten er viktig ovenfor både kollegaer og de reisende. Denne tryggheten kan bygges ved blant annet å benytte en mentor som både støtter og utfordrer. Det er også viktig at mentoren både har de rette egenskapene og har lyst til å lære bort. Når tjenstepersonene er trygge nok til å gjennomføre samtaler og ikke har en barriere for å gjennomføre en kontroll, så kan vi komme over i neste fase. Tjenstepersonene kan da bygge sin egen erfaringsbase for hva som er normalt. Dette er viktig å ha i «ryggmargen» for å kunne gjenkjenne avviket. Det er videre viktig å stole på denne erfaringsbasen og benytte den i kontrollutplukket. Det er da man ser avviket og gjør de store narkotikabeslagene. Det kreves da en indre utvikling i en tollers opplæring. Hva som er normalen og hva som er avvik fra normalen varierer fra toller til toller. Men det er tryggheten til å stole på den som gir resultater.

Erfaringsbasen kan blant annet bygges ved å systematisk reflekter og eventuelt føre notater over kontroller som både har gitt og ikke har gitt resultater.

Videre er det nevnt at for uerfarne tjenstepersoner, så er det å gjennomføre mange kontroller, og da spesielt foreleggskontroller, en fin arena for å se hvordan personer som lyver oppfører seg.

Det beskrives videre at samarbeid skaper trygghet i kontrollutplukket. En informant beskriver at samarbeid kollegaene imellom på vaktlag skaper en situasjon der det er lettere å spørre hverandre fordi de kjenner hverandre.

En av prosjektets konklusjoner er derfor at formell utdanning alene ikke gir ferdig utdannede tollere. De trenger i tillegg etter endt utdanning masse erfaring for å bli trygge og tilegne seg sin egen erfaringsbase. Det anbefales også at det benyttes en mentor.

Videre viser dataene at tollerne ikke følger strategiplanens målsetning om å «Vurdere bredt og kontrollere målrettet» ved kontrollutplukk. De velger å stoppe og kontroller på bakgrunn av etterretning og analyse, men dette gir ofte ikke beslag. De benytter derfor i tillegg samtalen, sin egen erfaringsbase og «magefølelsen» for å plukke de riktige objektene. Dette fordi erfaring tilsier at etterretningsbaserte kontroller sjelden fører til beslag og tollerne ønsker å få gode resultater. En annen konklusjon som kan trekkes er da følgende: skal strategiplanens tanker også videreføres i opplæringen, så risikeres det at man havner i en situasjon der tollerne bare stopper objekter på bakgrunn av modus og etterretning. Det er da en risiko for at den tause kunnskapen i den enkelte gradvis vil forsvinne. Vi kan videre risikere at vi får tollere som ikke foretar utplukk basert på samtalen eller bygger sin erfaringsbase eller stopper på bakgrunn av magefølelse.

Foreleggskontroller er kjedelige. Dette er planlagte synlige kontroller, der tollerne følger nærmest en oppskrift på hvilke kontrollobjekt de skal kontrollere. Denne type kontroll gir ingen utfordringer for tjenestepersonene, og denne typen kontroll er av flere informanter betegnet som kjedelig. De må bare gjennomføre dem for å fylle opp statistikken, og den krever ingen erfaren toller eller «erfaringsbase» for å kunne gjennomføres. Det er mer en regelstyrt rutine. Det er ikke dette tjenestemenn motiveres av. Likevel har foreleggskontroller en funksjon når det kommer til å bygge opp egen erfaringsbase.

En tredje konklusjon: uerfarne tjenestemenn ønsker modus, oppskrifter eller etterretning ved utplukk av kontrollobjekter. De ønsker i større grad kriterier for hvorfor det enkelte kontrollobjekt skal plukkes ut. Etter hvert som tiden går og de får mer erfaring i kontrollutplukk, så kan det se ut til at de gradvis foretar flere intuisjonsbaserte kontroller. Når tollerne erfarer så vil de fleste selv gjennomgå en erfaringslæring. De vil reflektere, generalisere og huske ulike kontroller og bakgrunnen for den. De danner da en erfaringsbase. Etter en tid vil vi da få reflekterte, erfarne tjenestemenn som våger å stole på sin erfaringsbase og tar intuitive kontrollutplukk. Om tollerne benytter rasjonelle beslutninger eller intuisjon ved kontrollutplukket er avhengig av tollernes utbytte av erfaringslæring og trygghet til å stole på sin egen erfaringsbase.

5.1 Mine innspill til videre utvikling av utdanning for tollere

Formålet med oppgaven min var å få innspill til hvordan man kan gjennomføre opplæring i operativ kontroll på en god måte i forhold til arbeidsoppgaven som skal gjennomføres ved en operativ kontroll etter endt skolegang.

Tolletaten er en etat som skal håndheve regelverket til mange andre statlige etater ved grenseovergangene. Det er derfor viktig at den enkelte tollere har et godt teorigrunnlag og faktisk kjenner til lovverk, forskrifter og systemer for å kunne gjennomføre sine oppgaver. Denne kunnskapen får tjenestemann ved skolen. I tillegg får de ifølge ny emneplan, som gjelder praksisperioden på 2+6 uker ved Svinesund, blant annet kjennskap til bagasjekontroll, inkvirering av kjøretøy, bruk av samband, sitte på/kjøre tjenestebil. De får også mulighet til å se på og gjennomføre kontroller og delta aktivt med samtale og innledende relevante spørsmål med hovedvekt på å bygge relasjon og hindre vanskelige situasjoner. Dette i tillegg til at de skal delta aktivt i ekspedering av varer og bruke kontrollstøttesystemene. I sin formelle utdanning får nye tjenstepersoner både kunnskap om hvilke regelverk som skal håndteres, kjennskap til ulike støttesystemer og hvordan man praktisk kan gjennomføre ulike kontroller. De får altså gjennom den formelle utdanningen også ferdigheter i praktisk gjennomføring. Men er dette nok til å kunne gjennomføre gode utplukk i operativ kontroll? Er dette riktig læring i forhold til oppgaven som skal gjøres etter endt utdanning?

Min empiri har vist at det er viktig å ha trygghet til å ta samtalen for så å bygge erfaringsbase på «normaltilfeller». Dette bør gjøres for å oppdage avvik. Videre er det viktig å stole på erfaringsbasen slik at man våger å ta intuitive kontrollutplukk. Det er denne generelle kunnskapen som er vel så viktig læring for å kunne oppnå gode resultater. Opplæring som omhandler den generelle kompetansen gis det ikke nok tid til i formell utdanning. Denne lærdommen må læres ved å praktisere.

Hvis vi videre forutsetter at ny opplæring vil følge strategiplan og legge opp til emner i planen som dekker nettopp kunnskap om hvordan gjennomføre objektuvelgelse basert på etterretning og analyse, så kan dette påvirke erfaringslæringen. Det er jo nettopp den læringen tjenstepersonene får ved å stoppe masse biler, trene på samtaler, bli trygg på egen normal og til slutt våge å stole på sin egen normal som gir resultater. Denne erfaringen oppnår man ikke hvis man

bare stopper biler der det finnes etterretning. De som ikke smugler lærer du da ikke å kjenne igjen. Du mister da muligheten til å bygge din egen normal, og våge å stole på egen intuisjon. Vil da den tause kunnskapen forsvinne fra hele etaten til slutt? Får vi da tollere som kun stopper kontrollobjekter basert på etterretning og analyse?

Dataene viser også at det å gjennomføre foreleggskontroller er god læring for nye tjenestemenn. De lærer da først og fremst hvordan kontrollobjekter oppfører seg når de blir tatt i løgn. Utover dette så karakteriserer tjenestemenn dette som en kjedelig kontroll, som kun benyttes for å vise tilstedeværelse og synlighet. Hvorfor synes tollerne at dette er kjedelige arbeidsoppgaver? Ifølge data så er dette kontroller basert på rutine og oppskrift som man ikke trenger en tollerprofesjon for å gjennomføre. Ser vi litt videre på dette opp imot motivasjon og hva tollerne i operativ kontroll selv mener er deres viktigste samfunnsoppdrag, så har de en klar formening om at det å ta store mengder narkotika er viktigere enn å ta noen som har noe vin over kvoten. Ser vi igjen videre på dette opp imot det å benytte rasjonelle beslutninger opp imot intuitive, ser vi at de erfarne tollernes profesjonsfølelse motiveres mer av få benyttet magefølelse enn å benytte rutine ved sine kontrollutplukk

Vil vi sakte, men sikkert miste de de dyktige intuitive tollerne som baserer sine utplukk på sin egen erfaringsbase? Vil vi i stedet få tollere som har god kjennskap til kontrollverktøy og systemer, og benytter disse i sine kontrollutplukk? De vil da følge de mål som er satt i strategiplanen. Vil framtidens tjenestemenn være tilfredse med arbeidsoppgaver som for det meste er rutinemessige og basert på kun rasjonelle beslutninger?

Etter endt formell utdanning så anbefaler jeg at det etableres en strukturert og målrettet plan for opplæring. Det anbefales videre at den gjennomføres over en så lang periode at tollerne får tid til å bli trygge. Det anbefales også at denne opplæringen bør skje ved å benytte mentor og med jevnlig evaluering og refleksjon av kontroller som er blitt gjennomført. Vi vil da forhåpentligvis fortsatt få tjenestemenn som blir trygge, bygger egen erfaringsbase og gjør utplukk basert på «magefølelse» i tillegg til utplukk basert på ulike hjelpemidler.

Videre bør det i utarbeidelse av nye strategiplaner ikke bare være rom for, men også uttalt, at alle kontrollobjekter skal kunne kontrolleres uten at føringer for

treffstatistikk er til stede. I tillegg er det et ønske om at narkotikakontroller fortsatt skal være en prioritet for å kunne opprettholde tjenestemenns motivasjon.

5.2 Videre forskning

Jeg mener at denne studien gir noen funn det hadde vært interessant å forske på ved andre typer tollkontroller. Hvordan arbeider for eksempel tollerne på flyplasser eller ferger?

Under prosjektet oppdaget jeg at det er få damer med lang erfaring i operativ kontroll. Er det noen årsaker til dette? Hva må eventuelt til for å endre dette?

Det vil i fremtiden bli tollere med gammel og ny utdanning. Kommer det til å bli forskjell på utplukksmetodene blant tjenestemenn med gammel og ny utdanning?

6.0 Litteraturhenvisning

- Beach, L. R. & Lipshitz, R. (2017). Why classical decision theory is an inappropriate standard for evaluating and aiding most human decision making. *Decision making in aviation*, 85, 835-847.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
<https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brunsson, K., Brunsson, N. & Holmes, I. S. (2015). *Beslutninger* (1. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- Conlon, T. J. (2004). A review of informal learning literature, theory and implications for practice in developing global professional competence. *Journal of European industrial training*.
- Dexter, L. A. (2006). *Elite and specialized interviewing* Ecpr Press.
- Dolve, S. M. D. (2021, 23.04.2021). Rekordhøg søking til høgare utdanning: Til dette yrket er det 59 søkarar per plass. Hentet fra
https://www.nrk.no/vestland/rekordhog-soking-til-hogare-utdanning-hos-samordna-opptak-i-2021_-helse-og-sosial-pa-toppen-1.15467496
- Droege, S. B. & Hoobler, J. M. (2003). Employee turnover and tacit knowledge diffusion: A network perspective. *Journal of Managerial Issues*, 50-64.
- Ehrich, L. C., Hansford, B. & Tennent, L. (2004). Formal mentoring programs in education and other professions: A review of the literature. *Educational administration quarterly*, 40(4), 518-540.
- Eraut, M. (2000). Non-formal learning and tacit knowledge in professional work. *British journal of educational psychology*, 70(1), 113-136.
- Flaa, P. (1995). *Innføring i organisasjonsteori* (4. utg. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Flaa, P., Hofoss, D., Holmer-Hoven, F., Medhus, T. & Rønning, R. (1995). *Innføring i organisasjonsteori* (4. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Garrick, J. (1998). Informal learning in corporate workplaces. *Human Resource Development Quarterly*, 9(2), 129-144.
- Garvey, B. (2007). The developments in mentoring research. *Sage Journal Online*.
- Jacobsen, D. I. (2015). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.

- Johannessen, L. E. F., Rafoss, T. W. & Rasmussen, E. B. (2018). *Hvordan bruke teori? : nyttige verktøy i kvalitativ analyse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kahneman, D. & Klein, G. (2009). Conditions for intuitive expertise: a failure to disagree. *American psychologist*, 64(6), 515.
- Kahneman, D., Lilleskjæret, E. & Nyquist, G. (2012). *Tenke, fort og langsomt*. Oslo: Pax.
- Kalleberg, R. (2006). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi*. Oslo: Forskningsetiske komiteer.
- Kirkebøen, G. (2012). *Hva er intuisjon*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Klein, G. (1989). *Recognition-primed decisions* National Emergency Training Center.
- Klein, G. (2008). Naturalistic decision making. *Human factors*, 50(3), 456-460.
Hentet fra
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1518/001872008X288385>
- Klein, G. & Zsombok, C. (1997). *Naturalistic decision making* L. Erlbaum Associates.
- Kolb, D. A., Rubin, I. M. & McIntyre, J. M. (1971). *Organizational psychology*.
- Lauvås, P. & Handal, G. (2014). *Veiledning og praktisk yrkestheori* (3. utg.). Oslo: Cappelen Damm akademisk.
- March, J. G. & Heath, C. (1994). *A primer on decision making : how decisions happen*. New York: Free Press.
- Mathisen, P. (2015). *Mentor : mentoring i teori og praksis* (2. utg. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Merriam, S. B. & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research : a guide to design and implementation* (4th ed. utg.). San Francisco, Calif: Jossey-Bass.
- Moxnes, P. (2000). *Læring og ressursutvikling i arbeidsmiljøet* (Ny utg. utg.). Oslo: P. Moxnes.
- Nordahl, T., Helland, T., Lillejord, S. & Manger, T. (2009). *Livet i skolen : grunnbok i pedagogikk og elevkunnskap : 1*. Bergen: Fagbokforl.
- Pachur, T. & Marinello, G. (2013). Expert intuitions: How to model the decision strategies of airport customs officers? *Acta Psychologica*, 144(1), 97-103.
- Pan, L. & Wang, Z.-M. (2010). Knowledge transfer via personnel mobility: The effect of knowledge about the distribution of information. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 38(10), 1391-1400.

- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3rd ed. utg.). Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (3. utg.) SAGE Publications, Inc.
- Polanyi, M. (2009). *The tacit dimension* University of Chicago press.
- Rørvik, H. (1976). *Pedagogisk psykologi : med generell psykologisk innføring* (2. rev. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Simon. (1947). *Administrative Behavior: A study of decision-Making Process in Administrative Organization*. USA: Macmillan.
- Tolletaten. (2019). Tolletatens virksomhetsstrategi. Hentet 03.04.2021 fra <https://www.toll.no/no/om-tolletaten/om-oss/strategiplan/>
- Tolletaten. (2020). Tolletatens årsrapport for 2019. Hentet 04.04 2021 fra https://www.toll.no/contentassets/629a376e84ad4c20aa21f76e07a0bc4a/n_tolletatens-arsrapport-2019_endeleg.pdf
- Universitetet i Stavanger. (2021). Toll, vareførsel og grensekontroll - bachelor. Hentet 05.04 2021 fra <https://www.uis.no/nb/studier/toll-vareforsel-og-grensekontroll-bachelor>
- White, R. & Ewan, C. (1997). *Clinical teaching in nursing* Nelson Thornes.

7.0 Figurer og tabeller

Figuroversikt:

Figur 1: Erfaringslæringens fire stadier (Moxnes, 2000).

Figur 2: Viser type beslutning opp imot erfaring, (egen illustrasjon).

Figur 3: En tollers type beslutning er avhengig av erfaring og læringen av erfaringen.

Tabelloversikt:

Tabell 1: Visuell oversikt over dato for utsendelse av forespørsel, responsdato, intervjudatoer og transkriberte linjer.

8.0 Vedlegg

Oversikt over vedlegg:

Vedlegg 1: Vurdering og godkjenning fra NSD

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til informantene etter retningslinjer fra NSD med samtykkeerklæring.

Vedlegg 3: Intervjuguide

Vedlegg 1: Vurdering og godkjenning fra NSD

meldeskjemaet for behandling av personopplysninger



NSD sin vurdering

Prosjektittel

Beslutninger i Tolletaten

Referansenummer

858425

Registrert

14.05.2020 av Ann-Kristin Signebøen - ann.k.malmberg@hiof.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Høgskolen i Østfold / Avdeling for økonomi, samfunnsfag og språk

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Elise Øby, elise.oby@hiof.no, tlf: 004791747727

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Ann-Kristin Signebøen, ann-kristin.signeboen@toll.no, tlf: 004741661400

Prosjektperiode

03.08.2020 - 15.09.2021

Status

15.05.2020 - Vurdert

Vurdering (1)

15.05.2020 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 15.05.2020 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:
https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

[tps://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5e7213f5-cf08-4019-8e1a-e76d55f1e0d7](https://meldeskjema.nsd.no/vurdering/5e7213f5-cf08-4019-8e1a-e76d55f1e0d7)

1/2

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 15.09.2021.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD 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).

Nettskjema er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

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

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Kajsa Amundsen
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Vedlegg 2: Informasjonsskriv til informantene etter retningslinjer fra NSD med samtykkeerklæring.

Vil du delta i forskningsprosjektet

”Tolltjenestemenns beslutninger i kontrollsituasjoner”

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å finne ut hvordan tolltjenestemenn faktisk foretar tollkontroller, og hvilke beslutninger som ligger bak hver kontroll. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Jeg er i ferd med å skrive en masteroppgave i faget «Organisasjon og Ledelse» ved Høgskolen i Østfold og har som mål å bli ferdig med den i mai 2021. Jeg er svært fasinert av tolltjenestemenn og deres profesjon og oppgaveutførelse. Hva er det som ligger bak beslutninger som fører til at de oppdager uregelmessigheter. Jeg mener denne undersøkelsen kan være nyttig for utviklingen av Tolletaten og gi ledetråder for hvordan vi i fremtiden kan benytte tolltjenestemenns erfaring. Tolletaten er også i etableringsfasen av en ny tollskole. Disse undersøkelsene kan også fortelle oss om hvordan undervisning og praksis kan være for operative tjenestemenn.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Høgskolen i Østfold, avdeling Halden ved Elise Øby er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Da du er en tolltjenestemann som arbeider i operativ grensekontroll og innehar informasjon som er relevant for undersøkelsen. I utgangspunktet skal 12 tolltjenestemenn i operativ kontrolltjeneste bli intervjuet

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du samtykker i å delta vil du bli innkalt til et intervju som vil vare i ca. 1. time. Intervjuet vil bli foretatt på arbeidsplassen din hvis ikke annet er ønskelig. Intervjuet vil bli tatt opp ved hjelp av en lydapp og transkribert.

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.

Dine svar vil heller ikke påvirke din arbeidshverdag eller ditt forhold til arbeidsgiver.

.

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 vil kun være intervjuer og hennes veileder som vil ha tilgang til transkriberte intervju. Alle opplysninger som kommer frem, vil anonymiseres.
- Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.
- Ved opptak av intervjuer vil jeg benytte en App som heter Nettskjema-diktafon som er utviklet ved Universitetet i Oslo. Dataene vil bli lagret hos Tjenester for Sensitive Data (TSD) som oppfyller lovens strenge krav til behandling og lagring av sensitive forskningsdata.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er i juni 2021, og alle lydfiler vil da bli slettet.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til 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 Høgskolen i Østfold har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

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

- Høgskolen i Østfold, avdeling Halden ved Førsteamanuensis Elise Øby, epost elise.oby@hiof.no, tel: +4791747727
- Vårt personvernombud: Martin Gautestad Jakobsen, martin.g.jakobsen@hiof.no, tel: +4792865818
- Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Elise Øby
(Forsker/veileder)

Ann-Kristin Signebøen
student

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Tolltjenestemenn sine beslutninger i kontrollsituasjoner, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

☐ å delta i intervju

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide

1.0 Intervjuguide

1.1 Bakgrunnen for undersøkelsen

Jeg er i ferd med å skrive en masteroppgave i faget «Organisasjon og Ledelse» ved Høgskolen i Østfold og har som mål å bli ferdig med den i mai 2021. Jeg er svært fasinert av tolltjenestemenn og deres profesjon og oppgaveutførelse. Hva er det som ligger bak beslutninger som fører til at dere oppdager uregelmessigheter. Jeg mener denne undersøkelsen kan være nyttig for utviklingen av Tolletaten og gi ledetråder for hvordan dere i fremtiden kan utnytte deres erfaring.

1.2 Problemformuleringen

Hva er årsaken til/bakgrunn for en tollers beslutning om kontroll?

2.0 Spørsmålene

Opplæring til operativ kontroll

1. Basert på din erfaring med operativ kontroll, gjør du deg noen tanker om opplæringen du har fått?
Tollskole/ praksis/ skulder ved skulder?

Vurderinger før beslutning om å kontrollere/ikke kontrollere et objekt

2. Tenk deg nå at et objekt beveger seg mot deg (enten menneske på Gardermoen eller kjøretøy på Svinesund/Ørje). Kan du fortelle meg hvordan du vurderer om objektet skal kontrolleres eller ikke?
Eventuelle oppfølgingsspørsmål.
 - a. Hvilke hjelpemidler bruker du i kontrollutvelgelsen når du vurderer å kontrollere et objekt?
 - b. Hva stoler du mest på og benytter deg mest/minst av?

Beslutning om å kontrollere et objekt

3. Tenk deg nå at du bestemmer deg for å kontrollere et objekt. Hvilke vurderinger gjør du som tollers når du beslutter å ta en nærmere kontroll av et kontrollobjekt. Beskriv med et eksempel.
Eventuelle oppfølgingsspørsmål.
-

- Stemning før kontroll
 - Tips
 - Kjent modus
 - Utplukk av en kollega
 - Selv vært spaner, men ikke vært med på gjennomføring av kontrollen
-

4. Kan du beskrive kontroller der du har stoppet og kontrollert bilen på bakgrunn av regelverket du skal håndheve?
Foreleggs kontroller? Varekontroll?
 5. Kan du beskrive en kontroll som gav resultat uten at du benyttet noen form for hjelpemidler og du bare benyttet magefølelsen?
Hvorfor stoppet du bilen?
Hvorfor ønsket du å foreta videre kontroll?
Kan du beskrive avviket?
Hva var det som fikk deg til å være ekstra våken?
 6. Kan du beskrive kontroller der du plukker ut kontrollobjekter på bakgrunn av stikkprøvekontroller. Farge på bilen, bilmerke, tilfeldig utplukk osv.
 7. Kan du beskrive en kontroll der et samarbeid mellom kollegaene førte til beslutning om kontroll?
-

