

## Vedlegg 4: Prosess og metode

I undersøkelsen er det benyttet en kombinasjon av metodetriangulering og datatriangulering hvor problemstillinger, prosesser og aktiviteter er belyst ved å bruke ulike metodiske tilnærminger (kartleggingsskjema, samtaler, mappegjennomgang og dokumentgjennomgang) og datakilder (samme problemstillinger, prosesser og aktiviteter er belyst av ulike personer på ulike nivå i ulike seksjoner/avdelinger/regioner). Dette gir støtte til en bedre forståelse av fenomener.

Utkast til rapporter er sendt til høring/kvalitetssikring hos regioner, avdelinger og nøkkelpersoner, og endringsforslag er tatt inn i endelig rapport. Endelig rapport legges frem for tolldirektør.

Bakgrunn/metode for datainnsamling og undersøkelse: Det er benyttet flere ulike metoder for datainnsamling, herunder både spørreskjema (kartleggingsskjema sendt til regionene), intervjuer/samtaler (med ulike intervjumaler og oppsett basert på endrede behov underveis), samt gjennomgang av underlagsdokumentasjon (mapper og e-postkasser tilhørende ulike seksjoner). Det er gjennomført en kombinasjon av kvantitative metoder (kartleggingsskjema og strukturerte intervjuer etter lik mal) og kvalitative metoder (åpne eller ustrukturerte intervjuer etter varierende mal og mappegjennomgang). Dette er supplert med en gjennomgang av instruksjer, håndbøker og enkelte rapporter, for å få en bedre forståelse av områdene. Metodetrianguleringen har bidratt til å sikre informasjon om både utbredelse (kvantitativ tilnærming i skjema og strukturerte intervjuer) og dybdekunnskap innenfor relevante prosesser (ustrukturerte intervjuer og mappegjennomgang)

Pga. begrenset tid (tre måneder fra oppstart til ferdigstilling av rapportutkast for en såpass omfattende undersøkelse), var det ikke mulig å gjennomføre en dybdeanalyse av prosesser og grupperinger mht. personopplysningsbehandlinger i forkant av utsendelse av spørreskjema i tillegg til dybdeintervjuer i etterkant av spørreskjema. Det kunne gitt økt verdi til data innsamlet via kartleggingsskjema. Da det vanligvis anses som tilstrekkelig enten å gjennomføre intervjuer i forkant av spørreskjema, eller gjennomføre intervjuer i etterkant av spørreskjema, for å oppnå triangulering (dybde og bredde), så har det i dette tilfellet blitt ansett som mest formålstjenlig å få et oversiktsbilde i forkant av intervjuer og mappegjennomganger. Derfor ble denne kombinasjonen valgt. Som et resultat av valget er kartleggingsskjemaets kategoriinndeling i ettertid endret, og andre inndelinger er benyttet.

Alle regionene besvarte skjema for kartlegging av personopplysninger, og en region supplerte denne med en detaljert oversikt over alle mapper og andre lagringsmedier med personopplysninger i regionen. Resultatet av datainnsamlingen er ikke tilstrekkelig til å si gi et bilde av personopplysningsbehandlinger i regionene, da besvarelsene har variert fra detaljerte og konkrete besvarelser, over til enkle og tidvis ufullstendige besvarelser. Det var også variasjon innad i samme regioner, da ulike avdelinger har besvart ulike deler av skjema. Regionene har også tolket grupperingene ulikt, slik at samme datasett (gruppe med personopplysningsbehandlinger) er presentert på ulike steder hos regionene. Data fra spørreskjema kan ikke brukes alene til å si noe om behandlingene i tolletatens regioner, men

har vært verdifull både i forkant av intervjuer og mappegjennomganger, men ikke minst som suppleringsgrunnlag underveis i analysen (etter revisjonsbesøkene)

Datainnsamlingen via skjema er supplert med revisjonsbesøk til følgende lokasjoner:

- Toll Oslo og Akershus, Helsefyr, 9. og 25. april (3 revisorer)
- Toll Sør Norge, Kristiansand 11. og 12. april (3 revisorer)
- Toll Sør Norge, Drammen, 17. april (3 revisorer)
- Toll Nord Norge, Tromsø, 17. april (2 revisorer)
- Toll Nord Norge, Kirkenes, 18. april (2 revisorer)
- Toll Øst Norge, Fredrikstad, 23. og 24. april (3 revisorer)
- Toll Øst Norge, Ørje, 23. april (2 revisorer)
- Toll Midt Norge, Mo i Rana, 24. april (2 revisorer)
- Toll Vest-Norge, Bergen 2. mai (2 revisorer)
- Toll Midt Norge, Trondheim, 4. mai (2 revisorer)

Ved revisjonsbesøk er det gjennomført 2-3 unike samtaler pr. dag med ledelse og nøkkelpersoner, inkludert fra andre lokasjoner/tollsteder enn de som ble besøkt. Samtalene ble først og fremst gjennomført som gruppesamtaler, men det har vært enkelte individuelle samtaler. De aller fleste stedene (noen få unntak) ble samtalene supplert med at revisjonen gjennomgikk mapper og e-postkasser tilhørende utvalgte seksjoner (stort sett 1-3 utvalgte seksjoner), for å kartlegge personopplysningsbehandlinger. Ved revisjonsbesøk er det med andre ord benyttet en kombinasjon av kvantitative undersøkelser (strukturerte spørreskjema med mulighet for kvantifisering av informasjon) og kvalitative undersøkelser (ustrukturerte intervjuer, endring av intervjumaler, åpne intervjuer og dokument-/mappegjennomgang).

Hos enkelte regioner hadde revisjonsbesøket mest oppmerksomhet på behandlinger i gitte prosesser, mens det andre ganger var mest oppmerksomhet på mer generelle problemstillinger. Dette betyr at det vil være ulike typer besvarelser fra de ulike regionene, men at man til sammen (i de samtalene og mappegjennomgangene som er gjennomført) antas å ha berørt de fleste temaer, og gjerne flere ganger. Datatrianguleringen har bidratt til å kvalitetssikre eller validere informasjonen slik den er presentert i rapporten (når flere ulike perspektiver peker i samme retning indikerer dette høy validitet).

Det er gjennomført et møte med KA og TES, et møte med TES og et møte med TV underveis i analysen, for å supplere med informasjonen på enkelte områder. Det er også innhentet noe mer informasjon fra enkelte personer i regionene etter besøk, for å utdype enkelte problemstillinger, samt gjennomført møter og informasjonsdeling med GDPR-prosjektet.

#### Fremgangsmåte analyse

Behov for datatriangulering har gjort at undersøkelsene har variert fra sted til sted (ved at man noen ganger fokuserer på saksbehandling, og andre ganger på deklarasjonskontroll osv.) og at man prøver å belyse temaer slik som bruk av åpne kilder og bruk av mobiltelefoner i flere ulike fora (øverste ledelse i regioner, seksjoner og i samtaler i TOD). Som et resultat av at datainnsamlingen ikke har vært basert på enhetlige strukturerte spørreskjemaer med likartede spørsmål, men i stedet er basert på ulike innsamlingsmetoder kombinert med spørsmål og tilnærminger som har blitt utviklet og endret underveis, så har kvantifisering vist seg å være vanskelig. Dette skyldes også at undersøkelsen i stor grad er

basert på kvalitativt innsamlet data, og er en kjent problemstilling innenfor både kvalitativ analyse og metodetriangulering som kombinerer kvalitativ og kvantitativ metode. At regionenes svar på oversendt skjema har vært basert på ulike fortolkninger og hatt ulik kvalitet, bidrar til at kvantitativ analyse ikke kan benyttes.

Dataanalysen har i all hovedsak vært kvalitativ, noe som innebærer at innsamlet data nedfelt i intervjunotat, innsamlet i skjema, samt gitt i andre separate dokumenter, møter og e-poster sammenstilles, fortolkes og restruktureres inn i en meningsfull sammenheng, ved å finne mønster, likheter, ulikheter, og gode sitater og eksempler. Dette er en omstendelig og tidkrevende prosess. Det er høyere risiko innenfor denne type analyse for at den som fortolker kan misforstå eller fortolke inn egne meninger, en risiko som reduseres ved å bruke allerede omtalt datatriangulering (øke validiteten). Validiteten ansees også å øke av at rapport med fortolkninger oversendes avdelinger og regioner til kommentar og korrigerings/validering før endelig rapport utarbeides.

Det er totalt sett vurdert som at de ulike tilnærmingene totalt sett har gitt et godt bilde av personopplysningsbehandlingene i de fleste prosesser og aktiviteter. Dette, kombinert med omtalt kvalitetssikringsrunde/høringsrunde, gjør at rapporten antas å gi et bilde av personopplysningsbehandlingene som er innenfor akseptabel feilmargin.

#### Deltakere

Alle i internrevisjonen har deltatt i datainnsamlingen. Hospitanter har ikke deltatt i intervjuer i egne regioner. Internrevisjonsleder har (som prosjektleder) hatt ansvar for analyse og rapportskrivning, og har gjennomført dette i samarbeid med hospitant fra Tollregion Vest-Noreg.

#### Presentasjon:

Ettersom undersøkelsen har vært en kombinasjon av kartlegging og vurdering, er det valgt å utarbeide to separate rapporter, hvorav den ene (presentasjon av regionenes personopplysningsbehandling) er lagt ved som vedlegg til revisjonsrapporten.

For å systematisere personopplysningsbehandlingene er presentasjonen av disse i vedleggsrapporten inndelt i grupper av handlinger. Skillelinjene er litt flytende, og mye av handlingene går over i hverandre, også mellom hovedgrupperingene. F.eks. vil en og samme sak kunne strekke seg fra analyse/etterretning, via kontroll og til saksbehandling, og samme ansatte vil kunne være involvert i flere ledd. Som tidligere omtalt vil grupperingen her skille seg fra grupperingen i kartleggingsskjemaet, da den første inndelingen etter hvert ble ansett for å gi et lite hensiktsmessig grunnlag for presentasjon.