

Internett og tillit

- **Hvordan bygge tillit til e-handel og handel og redusere risiko under e- transaksjoner og transaksjoner.**

Høgskolen i Vestfold

Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

MASTEROPPGAVE

TVERRFAGLIG MASTER I SAMFUNNSVITENSKAP

Kandidatens navn: Kristina Krohn.

Januar 2012

Sammendrag:

I denne masteroppgaven skal to problemstillinger besvares. Problemstillingene er 1.) hvordan bygge tillit til e-handel og handel og 2.) hvordan redusere risiko under e- transaksjoner og transaksjoner. Problemstillingene blir undersøkt sammen på grunn av at tillit og risiko henger tett sammen. Ved å gå igjennom teori knyttet mot historien til e-handel og tillitsforskning, blir problemstillingene besvart gjennom syv tiltak. Disse tiltakene er 1.) forbedret kompetanse, 2.) bruk av forutsigbart rettslig miljø, 3.) forbedret kundeservice, 4.) bruk av tiltrodde tredjeparter, 5.) bruk av institusjonalisert mistillit, 6.) bruk av autentisering og 7.) bruk av informasjonsikkerhet. For å komme til disse tiltakene har det i masteroppgaven blitt gått igjennom temaer som hva e-handel er, hva tillit er og hvordan det defineres av forskere. En sentral del var å komme til en egen definisjon av hva e-handel og tillit er for å benytte den i analysen. Gjennom å benytte tiltakene i masteroppgaven vil både kunder og selgere oppleve at tillit til e-handel blir bygd opp og risikoen knyttet mot transaksjoner vil bli mindre.

Summary:

In this master essay two problems will be approached. These are; 1.) how to build trust to e-commerce and commerce and 2.) How to reduce risk during transaction and e-transactions. The problems will be investigated together because they are so closely connected. By going through theory attached to the history of e-commerce and trust research the problems will be answered through seven actions that are as the following: 1.) improved competence, 2.) use of predictable legal environment, 3.) improved customer service, 4.) use of trusted third-party, 5.) use of institutionalized distrust, 6.) use of authentication and 7.) security regarding information. To be able to come up with these seven actions, in these master essay themes such as e-commerce, what e-commerce and trust is and how it is being defined by researchers have been discussed. A key part was to come up with my own definition of what trust is so it could be used in the analysis. By using the seven actions in this essay, both customers and sellers will experience that the trust towards e-commerce will be stronger and that the risk connected with transactions will decrease.

Forord

En stor takk går til min veileder Lasse Berntzen ved Høgskolen i Vestfold, hans veiledning og hjelp med denne masteroppgaven har vært uvurderlig. Videre vil jeg takke Høgskolen i Vestfold og biblioteket spesielt for å hjulpet med å få tak i artikler, og alle ansatte som kommet med hjelp når det har vært nødvendig. Avslutningsvis vil jeg takke Tormod Christiansen for hjelp med figurene i masteroppgaven, kommentarer på utkast og oppmuntring for å stå på hele veien.

16.01.2012.

Kristina Krohn, Sandefjord.

Innholdsfortegnelse:

Oppsummering norsk og engelsk.	2
Forord.	3
Innholdsfortegnelse.	4
1. Innledning	7
1.1. Masteroppgavens tema.	7
1.2. Problemstillingene.	7
1.3. Hvorfor er denne studien viktig.	8
1.4. Faglig og teoretisk tilnærming.	8
1.5. Utforming og analyse.	10
1.6. Gangen i masteroppgaven.	10
1.7. Oppsummering.	11
2. Problemstillingene	12
2.1. Diskusjon.	12
2.2. Problemstillingene.	13
2.3. Begrunnelse for problemstillingene.	14
2.4. Presisering og observasjoner.	16
2.5. Oppsummering.	17
3. Metodisk opplegg	19
3.1. Opplegg for masteroppgaven.	19
3.2. Problemstillingene og det metodiske opplegget.	21
3.3. Styrker og svakheter ved det metodiske opplegget.	21
3.4. Utvalg og materiale.	22
3.5. Oppsummering.	23
4. Kommersialiseringen av Internett	24
4.1. Hva er e-handel og e-commerce.	24
4.2. Veien til kommersialisering.	25
4.3. Kort om utviklingen av Internett.	25

4.4. Norsk og internasjonal e-handel.	27
4.5. Boblen som sprakk.	28
4.6. Oppsummering.	30
5. Tillit, mistillit og risiko	31
Del 1	31
5.1. Innledning	31
5.2. Presentasjon av tre forfattere.	32
Niklas Luhmann.	32
Russell Hardin.	34
Rene Hexel.	35
5.2.1. Hva er tillit.	36
5.2.2. Disposisjonell tillit, persontillit og systemtillit.	37
5.3. Definisjon av tillit.	39
Del 2	41
5.4. Innledning.	41
5.5.1. Hva er mistillit?	42
5.5.2. Ulike typer mistillit?	43
5.6. Definisjon av mistillit.	44
5.7. Risiko.	45
5.8. Oppsummering.	46
6. Hvordan bygge tillit til e-handel og handel samt hvordan redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner	48
6.1. Rettslige prinsipper	48
6.2.1. Transaksjoner og tillit; Kundes perspektiv.	51
6.2.2. Transaksjoner og tillit; Selgers perspektiv.	53
6.3. Eksterne faktorer.	54
6.4. Å vippe tillitsskalaen fra lav til høy.	56
6.5. 1. Tiltak som løsning.	57
6.5.2. Begrunnelse for tiltakene.	59
Tiltak 1: Forbedret kompetanse.	60
Tiltak 2: Bruk av forutsigbart rettslig miljø.	61
Tiltak 3: Forbedret kundeservice.	63

Tiltak 4: Bruk av tiltrodde tredjeparter.	64
Tiltak 5: Bruk av institusjonalisert mistillit.	66
Tiltak 6: Bruk av autentisering.	68
Tiltak 7: Bruk av informasjonssikkerhet.	70
6.6. Oppsummering.	71
7. Konklusjon	72
7.1.1. Oppsummering kapittel 1 og 2.	72
7.1.2. Oppsummering kapittel 3 og 4.	73
7.1.3. Oppsummering kapittel 5 og 6.	74
7.2. Konklusjon.	75
7.3. Refleksjon.	76
7.4. Forslag til videre forskning.	77
Figurer:	
4.1. Figur: Internettets fire faser.	26
5.1. Figur: Dualitet mellom risiko og transaksjoner.	32
6.1. Figur: Forholdet mellom kunde og selger.	54
6.2. Figur: Tillitsvektskålen	56
6.3. Figur: Økt grad av tillit og reduksjon av risiko i transaksjon.	57
Kilder og litteratur	79
Antall ord	83

Kapittel 1: Innledning

Dette kapitlet gir en kort innføring i masteroppgavens tema, innhold og formål. Det første som beskrives er masteroppgavens tema, deretter blir problemstillingene og betydningen av studien gjort rede for. For det tredje blir faglig og teoretisk tilnærming sett på etterfulgt av utforming og analyse før det avslutningsvis følger en disposisjon for den videre gangen i masteroppgaven.

1.1. Masteroppgavens tema.

Temaet for denne masteroppgaven er e-handel og tillit. E-handel og tillit har vokst frem siden kommersialiseringen av Internett i 1988. Da ble det tillatt med kommersielle aktører på Internett og elektronisk handel (heretter e-handel). Det vokste da frem et behov om e-handel som man samtidig kunne ha tillit til. Mitt fokus i masteroppgaven er tillit, hvordan man bygger tillit til e-handel og reduserer risiko under transaksjoner. E-handel og tillit er et tema som har stor vitenskapelig og samfunnsmessig betydning siden mange elektroniske tjenester krever at man må bruke Internett, og da kommer aspektet med tillit inn. Mitt mål er å oppnå en syntese mellom temaene e-handel og tillit. Søk i litteraturen viser at det finnes en betydelig mengde litteratur både om Internett, e-handel og tillit, men jeg har enda ikke funnet noe som diskuterer tillit i relasjon til e-handel over Internett.

1.2. Problemstillingene.

Med utgangspunkt i temaet diskuteres de følgende to problemstillinger 1.) hvordan bygge tillit til e-handel og handel og 2.) hvordan redusere risiko under e- transaksjoner og transaksjoner. Problemstillingen besvares fra et tverrfaglig perspektiv hvor jeg trekker inn IKT, historie og samfunnsvitenskap. Problemstillingene blir besvart sammen, det er fordi at tillit uten risiko ikke eksisterer og når man påvirker det ene blir det andre og påvirket ¹. Problemstillingene begrunnes med at spørsmålene er verdt å stille fordi svaret øker mengden kunnskap og med at svaret har en praktisk betydning for samfunnet og samfunnsmedlemmene ². Selv har jeg jobbet som kundekonsulent hos Komplett som har eierandeler i både MPX.no og Jernia.no.

¹ Luhmann 1999: s. 59.

² Everett, Furseth: 2008: s. 123.

Ved å jobbe innenfor kundeservice hos Komplet har jeg fått den praktiske erfaringen rundt hva som fungerer i forhold til det å svare på problemstillingene. Internett benyttes av flere personer og flere tjenester krever at man har tilgang til Internett. Når man benytter Internett til elektroniske tjenester eller handel er man avhengig av tillit. Flere har mulighet til å bruke Internett på en trygg og sikker, hvis man har en forståelse av hvordan og hvorfor man bør ha tillit til e-handel, og akademia har en viktig rolle i denne sammenheng. I forhold til e-handel har BankID en sentral rolle. Først og fremst sikrer det betaling ved bruk av Visa/Mastercard, men for det andre har transaksjoner med BankID sørget for en institusjonalisering. Bankene har engasjert seg i sikker betaling via Internett og det viser også at de tar initiativ. Når en kunde stoler på BankID gjør det at det eksisterer en gjensidig tillit mellom kunde og selger. Svaret på problemstillingene har en stor vitenskapelig og samfunnsmessig betydning.

1.3 Hvorfor er denne studien viktig?

Hvorfor er akkurat dette temaet valgt fremfor et annet tema, og hvorfor de er spesielle problemstillingene valgt ³. E-handel og tillit er to felt som påvirker enormt mange mennesker selv om de muligens ikke klarer over det eller tenker over det. Alle som bruker nettet enten det bare er til å sende e-post, søke gjennom ting på Google eller handler julegaver er avhengig av at Internett er trygt å bruke, og at transaksjoner fullføres på en korrekt måte. At man har tillit til det selskapet man handler med er det som ofte avgjør hvorvidt handelen gjennomføres. Internett og tillit er et felt som mange har fordel av å lære mer om. Om man lærer mer om temaet står man tryggere plassert ved at en person har grunnleggende kunnskaper om lover, rettigheter, den tekniske siden av Internett og hvor brukeren av elektroniske tjenester henvender seg for å få hjelp.

1.4 Faglig og teoretisk tilnærming.

Feltet e-handel og tillit er relativt nytt og vokste frem som en naturlig følge etter at Internett ble åpnet for offentligheten. Tillit er derimot et etablert felt med røtter tilbake til Hobbes som skrev om samarbeidets problem til Russell Hardin i dag som skriver om tillit som en innkapslet interesse. Å skulle vise til forskning på området tillit og e-handel for denne masteroppgaven er en utfordrende jobb fordi det er mange navn som må nevnes og mange som må bli utelatt. Av hensyn til tid og plass er det her fokus på de som er valgt ut til

³ Everett, Furseth: 2008: s. 154.

litteraturlisten og kilder. Russell Hardin har skrevet en rekke bøker om tillit, både den klassiske og den nyere der han tar opp tillit i forhold til Internett som blant annet *Trust and trustworthiness* og *Trust- Key Concepts* ⁴. Luhmann er en pioner innenfor feltet med boken *Tillit - en mekanisme til reduksjon av sosial kompleksitet* ⁵. Harald Grimen er forfatteren av en bok om tillit der han går igjennom mye av det som allerede er utgitt i en kort og lett forståelig form ⁶.

Når det gjelder Internett som tema er bøker som *Global Electronic Commerce* av Mann et.al sentrale ⁷. Der blir Internett og e-handel tatt opp og drøftet grundig. Når det gjelder Internett og dets utvikling i Norge, har Gisle Hannemyr skrevet en innføringsbok om emnet som heter *Hva er Internett* som er et godt utgangspunkt for videre lesing på emnet. Den har i tillegg en solid referanseliste. En annen bok om temaet Internett og e-handel i Norge er *Dot.Konk* av Robert Frostad og Magnus Thomsen. Den tar opp historien til det kommersielle Internett i Norge og er basert på intervjuer av sentrale personer og selskaper. I 1998 ble Stortingsmelding nr.41 publisert, som dreier seg nettopp om Internett og e-handel og som tar opp mange spørsmål i forhold til hvordan Norge kommer i forkant ⁸. De nevnte forfatterne skriver om e-handel eller tillit. Under studier av disse bøkene og artiklene virker det som om det ikke finnes noen som skriver og lager en syntese om hvordan tillit til e-handel bygges opp på en lignende måte som her. Min vinkling til temaet e-handel og tillit er annerledes ved at det er tverrfaglig og kombinerer flere fagretninger. Dette er et tema mange har en fordel av å lære om og det en svært viktig grunn at dette temaet og de problemstillingene er valgt ut.

Denne redegjørelsen danner da en naturlig overgang til hva slags materiale som blir benyttet i masteroppgaven. Materiale som benyttes i masteroppgaven er hovedsakelig teoretisk og sekundær litteratur. Sekundærlitteratur innebærer forskning som er basert på gjennomførte undersøkelser eller litteratur som er basert på allerede eksisterende litteratur. Det er ikke gjennomført undersøkelser for denne masteroppgaven fordi det ville tatt for mye tid i forhold til en eventuell gevinst som ville kommet ut av å gjennomføre en kvantitativ undersøkelse. Materialet som er benyttet i masteroppgaven er hovedsakelig bøker, artikler, e-artikler, forskjellige rapporter og undersøkelser som har blitt tolket i forhold til temaet e-handel og tillit.

⁴ Hardin: 2002 og 2006.

⁵ Luhmann: 1999.

⁶ Grimen: 2009.

⁷ Mann, Eckert, Knight: 2000.

⁸ St. Melding nr. 41 1998-1999

1.5. Uforming og analyse.

Å skulle lage egen forskning i forhold til e-handel og tillit ville blitt for tidskrevende. Undersøkelsen for denne masteroppgaven består i å samle inn relevant stoff i form av bøker, artikler og informasjon fra nettet. Dette ble det både arbeidet med før masteroppgaven startet og underveis. Undersøkelsene bestod i å finne frem til relevante litteratur og informasjon. I analysedelen av masteroppgaven blir de spørsmålene som ble stilt her besvart og drøftet nærmere. Det utgjør da i masteroppgaven problemstillingene som sett ovenfor⁹. Det er en sammenheng mellom den teoretiske gjennomgangen, problemstillingene og materialet, og de konklusjonene som man kommer frem til¹⁰. Gjennom å lage et teoretisk grunnlag av problemstillinger, metoder og fremgangsmåter skapes det et teoretisk grunnlag. Ved å drøfte henholdsvis hovedtema, problemstillingene og spørsmålene danner det en ramme hvor teori, problemstillinger og analyse settes inn¹¹. Deretter drøftes teori og materiale og konklusjoner trekkes ut fra dette¹². Ved å ha en slik type fremgangsmåte får man en god analyse som setter alt inn i en sammenheng og svarer på problemstillingene.

1.6. Gangen i masteroppgaven.

I det følgende er det en kort gjennomgang av hva som kommer i de ulike kapitlene for å vise hvordan den er strukturert og disponert. Everett og Furseth brukes som utgangspunkt for å strukturere masteroppgaven.¹³ Første kapittel fokuserer på spørsmål i forhold til tema og betydning av studien. Denne følges av en kort presentasjon av problemstillingene som utdypes og forklares nærmere. Til sist blir materialet som er benyttet drøftet og avslutningsvis en videre disposisjon for masteroppgaven. Det andre kapittelet er viet problemstillingene. Her er det en diskusjon, begrunnelse og presisering av problemstillingene og jeg vil se nærmere på hva slags type problemstilling de representerer. I det tredje kapittelet blir metoder, opplegg og teori for masteroppgaven diskutert. Videre begrunnelse for valg av en metode fremfor en annen blir også bli tatt opp til diskusjon.

I det fjerde kapittelet blir historien til Internett i både Norge og resten av verden gjennomgått kronologisk samt en av de viktigste hendelsene for e-handel, nemlig kommersialiseringen av nettet. I sammenheng med dette kapittelet defineres det hva e-handel innebærer er og hva begrepet inneholder. I kapittel 5, blir teoriene og ulike syn til forfattere

⁹ Everett, Furseth 2008: s. 144.

¹⁰ Everett, Furseth 2008: s. 144.

¹¹ Everett, Furseth 2008: s. 144 og se figur 6.3. for en figur av hvordan dette ser ut.

¹² Everett, Furseth 2008: s. 144.

¹³ Everett og Furseth: 2008.

gjennomgått. Et av de sentrale punktene er å skape en egen definisjon av hva tillit er, og gå inn på de ulike typene av tillit, risiko og mistillit. Dette danner grunnlaget for det neste kapittelet som er analysen. I kapittel 6 blir materialet fra de tidligere kapitlene analysert for å kunne besvare problemstillingene som ble stilt innledningsvis. Kapittel 7 inneholder oppsummering og konklusjoner.

1.7. Oppsummering

Masteroppgavens tema er e-handel og tillit. Problemstillingene er hvordan man bygger tillit til e-handel og handel og hvordan man reduserer risiko under e- transaksjoner og transaksjoner. Disse ble begrunnet på to måter; både vitenskapelig og samfunnsmessig. Med utgangspunkt i problemstillingene gjennomføres en litteraturstudie om temaet e-handel og tillit. Det finnes rikelig med litteratur innenfor både tillit og utvikling av Internett og e-handel, men litteraturen som belyser de to temaene i sammenheng er begrenset. Basert på litteraturstudien ble det foretatt en analyse i forhold til problemstillingene. Analysen brukes som utgangspunkt for et sett anbefalinger. Avslutningsvis fulgte en gjennomgang av disposisjonen for masteroppgaven.

Kapittel 2. Problemstillingene

Dette kapitlet tar opp ulike spørsmål i forhold til problemstillingene. Først følger en diskusjon om grunnlaget til problemstillingene. Deretter drøftes problemstillingstypen før en samfunnsmessig og vitenskapelig begrunnelse følger. Det neste som blir drøftet er presisering av problemstillingene. Avslutningsvis ser jeg nærmere på utvalg og materiale i sammenheng med problemstillingene og masteroppgaven.

2.1. Diskusjon.

Det er gjort mye innenfor studier og forskning om e-handel og tillit. Derfor har det vært mulig å basere hovedtema og problemstillingene på det allerede eksisterende materiale¹⁴. Dette danner bakgrunnen som denne masteroppgaven bygger videre på. Problemstillingene i denne masteroppgaven er derfor fokusert på konkrete forhold. En drøfting av de ulike typene problemstillinger som finnes følger i det neste underkapitlet. Fra begynnelsen var problemstillingene grunnleggende formulert. De retter seg mot å fylle ut blant annet hull som finnes innenfor den eksisterende forskningen. For selv om det er gjort forskning om Internett og tillit, e-handel og transaksjoner er det få som har hatt den tverrfaglige tilnærmingen som er i denne masteroppgaven¹⁵. Det å kombinere flere fagretninger er hva som gjør at denne masteroppgaven skiller seg ut fra andre om lignende temaer.

Denne masteroppgaven benytter ikke overordnede spørsmål slik som Everett og Furseth gjør, men problemstillingene er utarbeidet fra hovedtemaet for masteroppgaven¹⁶. Fra det innledende arbeidet med masteroppgaven har både tema og problemstillingene vært klart. Mye av arbeidet med problemstillingene gikk da med på å finpusse dem og gi de sin endelige form. De ble stilt på grunnlag av at det var mye informasjon om de enkelte emnene og flere forskere innenfor økonomi, IKT eller andre fag hadde sett på e-handel og transaksjoner, men det var svært få som knyttet sammen til en tverrfaglig forskning. Masteroppgaven er tverrfaglig og har da muligheten til å gi et unikt og utvidet perspektiv samt bedre løsninger på et stadig vekk mer sentralt tema innenfor samfunnet og vitenskapen. Evnen til å stille gode spørsmål innenfor et emne henger sammen med kunnskapen om emnet¹⁷. Grunnlaget for problemstillingene i masteroppgaven er godt og dermed er det enklere å

¹⁴ Everett, Furseth 2008: s. 114-115.

¹⁵ Everett, Furseth 2008: s. 115.

¹⁶ Everett, Furseth 2008: s. 114.

¹⁷ Furseth, Everett 2008: s. 117.

stille gode problemstillinger. Problemstillingene er stilt tydelig og klart slik at det da skulle bli enklere og mer oversiktlig å besvare dem i de senere kapitlene.

2.2. Problemstillingene.

I det følgende kommer problemstillingstypene til å bli drøftet. Etter det er det en kort beskrivelse av hvilken kategori av problemstillinger de hører under. Robert Mertons definisjon av et vitenskapelig problem omfatter tre deler 1.) Overordnede spørsmål man ønsker svar på, 2.) begrunnelse for spørsmålet som sier hvorfor man ønsker å vite noe om dette og 3) spørsmål som peker mot mulige svar. Problemstillingene er basert på denne definisjonen slik at de er samfunnsmessige og vitenskapelige korrekte ¹⁸. Problemstillingene utgjør det første punktet i Robert Mertons vitenskapelige problem. Sammen med de to andre punktene i det vitenskapelige problemet utgjør de en fullstendig problemstilling.

Problemstilling 1: Hvordan bygge tillit til e- handel og handel.

Problemstilling 2: Hvordan redusere risiko under e- transaksjoner og transaksjoner.

Det finnes ulike spørsmålstyper og det er problemstillingen som bestemmer metode og opplegg, og ikke omvendt ¹⁹. Den første typen spørsmål er den som går under navnet deskriptive spørsmål. Hovedformålet med denne typen spørsmål er å avklare fakta. Man spør om det enten forholder seg på den ene eller den andre måten ²⁰. Man forklarer at det man lurer på faktisk er tilfellet. Denne typen spørsmål henger i masteroppgaven sammen med den andre typen av problemstilling som benyttes som er det å skulle undersøke forhold mellom flere fenomener.

Den andre typen problemstillingstype er å undersøke forholdet mellom flere fenomener. Her dreier det seg mer om det å etablere et faktum, det blir stilt spørsmål om hvorfor en tilstand eksisterer ²¹. Som sett ved gjennomgåelsen av problemstillingene er målet å bygge tillit til e-handel og handel, og redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner. Det hører under den undersøkende kategorien, da er det være interessant og ta et steg videre og se om det er fakta. I teorien kommer det frem at tilgang er noe som påvirker tillit, det er da under det å undersøke forholdet mellom fenomener og om noe da virkelig er slik? Det er da

¹⁸ Everett, Furseth 2008: s. 116.

¹⁹ Everett, Furseth 2008 s. 117.

²⁰ Everett, Furseth 2008: s. 117-118.

²¹ Everett, Furseth 2008: s. 117.

under den deskriptive kategorien. Her blir det i forhold til at tiltakene som blir drøftet i kapittel 6 påvirker tillit og forholdet mellom tillit og risiko blir sett på. Å benytte to typer av spørsmål medfører noe mer arbeid, men den totale gevinsten blir større enn om det hadde blitt benyttet en type problemstilling. Ved å benytte to typer får man belyst flere sider og får et bredere perspektiv enn om man hadde benyttet en type problemstilling.

Problemstillingene ble utarbeidet etter arbeid med hovedtemaet e-handel og tillit. Et tema som var stadig tilbakevendende under det innledende arbeidet var handel og da spesielt elektronisk handel eller e-handel ²². Det er et tema som berører mange og som det fortsatt finnes rom for å forbrede og gjøre tryggere. Handel på nettet har eksistert siden det ble kommersialisert i 1988 i USA. Siden det ble åpnet for e-handel på Internett er det fortsatt ikke trygt og det kommer aldri til å bli helt trygt. Det er fortsatt knyttet en grad av risiko ved e-handel enten det gjelder transaksjoner eller bytte av informasjon. Årsakene for dette er at ettersom Internett har gjennomgått utallige modifikasjoner de siste årene har også svindlere og andre negative sider ved Internett fulgt etter. Opprinnelig var ikke den første utgaven av Internett, ARPAnett bygd for å være sikkert, men for å dele informasjon med andre.

2.3. Begrunnelse for problemstillingene.

Problemstillingene begrunnes på to måter; vitenskapelig og samfunnsmessig. Hvis spørsmålene og svaret skal ha en vitenskapelig betydning må det være relevant for andre ideer samt observasjoner ²³. Om det skal ha en samfunnsmessig begrunnelse må det ha en betydning for både systematisk og samfunnsmessige formål ²⁴. Den vitenskapelige begrunnelsen av en problemstilling har flere underkategorier og de blir drøftet løpende, den samfunnsmessige begrunnelse benytter seg ikke av slike underkategorier. Med problemstillinger som er begrunnet vitenskapelig og samfunnsmessig er man et skritt nærmere en god metode og analyse. Problemstillingene blir begrunnet på begge måter fordi de drøfter både samfunnsvitenskapelige og vitenskapelige fagretninger. Det hevdes at den viktigste er den vitenskapelige, men denne masteroppgaven er begrunnet dobbelt ²⁵. I de humanistiske fagene har ikke den samfunnsmessige vært like viktig, men den er relevant innenfor denne masteroppgaven fordi det er en tverrfaglig masteroppgave ²⁶.

²² Se kapittel 4 for mer informasjon om e-handel.

²³ Furseth, Everett 2008: s. 121.

²⁴ Furseth, Everett 2008: s. 121.

²⁵ Furseth, Everett 2008: s. 122.

²⁶ Furseth, Everett 2008: s. 122.

En vitenskapelig begrunnelse går ut på at et spørsmål er verdt å stille fordi svaret vil øke mengden av systematisk kunnskap²⁷. Videre så angir begrunnelsen hvorfor spørsmålet er verdt å stille og hva som vil skje med eksisterende kunnskap som resultat av svaret²⁸. Den første begrunnelsen går ut på at et spørsmål eller problemstilling begrunnes med at eksisterende kunnskap og teori som benyttes for å forstå visse fenomener som tidligere ikke har vært analysert på denne måten²⁹. Denne masteroppgaven er tverrfaglig i sin natur. Fagfeltene økonomi, historie, IKT, sosiologi og humaniora blir trukket inn her. Dette gjør at masteroppgaven får flere ben å stå på og jeg kan trekke erfaringer av de forskjellige fagfelt. En tverrfaglig analyse av e-handel og tillit gjør at man kan forstå fenomener som ikke har vært analysert på denne måten tidligere. Man får dermed et bredere perspektiv og en større forståelse av e-handel og tillit som et fenomen og fagretning.

Den andre vitenskapelige begrunnelsen for problemstillingene innebærer at et spørsmål begrunnes med at foreliggende teorier eller kunnskap har hull som gjør at de ikke forklarer fenomener som de burde³⁰. Når det kommer til forskning og undersøkelser om Internett er dette noe som økes fra en dag til den neste. Teori og kunnskap fra nyere dato fanger opp informasjon som man tidligere ikke hadde mulighet til å finne eller analysere. Nyere forskning innenfor e-handel og tillit kan forklare fenomener som tidligere ikke var mulig. Dermed blir flere hull innen disse forskningsfeltene fylt inn. De to vitenskapelige begrunnelsene har som formål å forstå tillit og e-handel og fylle inn hull.

Den samfunnsmessige begrunnelsen går ut på at et spørsmål er verds å stille fordi det vil ha praktisk betydning for samfunnet og samfunnsmedlemmene³¹. Forskningen har med andre ord betydning for den systematiske kunnskapen og for samfunnet generelt³². Personer som benytter Internett, enten det er til å handle eller bare søking fordel av å vite at når de handler på nettet er de trygge for svindel. Det å vite at man har tillit til en butikk eller å vite at om man skulle bli svindlet er pengene trygge er nødvendig. Samfunnet har fordel av de spørsmålene som stilles i denne masteroppgaven og ikke minst svarene på spørsmålene som stilles. I St. melding nr.41 står det skrevet at Norge burde ligge langt fremme når det kommer til e-handel og at man legger til rette for dette. For at det skal ligge til rette trenger

²⁷ Furseth, Everett 2008: s. 122.

²⁸ Furseth, Everett 2008: s. 122.

²⁹ Furseth, Everett 2008: s. 122-123.

³⁰ Furseth, Everett 2008: s. 123.

³¹ Everett, Furseth 2008: s. 123.

³² Everett, Furseth 2008: s. 123.

innbyggerne i landet å vite at de faktisk med rette har tillit til både e-handel og transaksjonen som følger etter en handel.

2. 4. Presisering og observasjoner.

I stedet for å operere med overordnede spørsmål har denne masteroppgavens hovedtema vært utgangspunktet ³³. Problemstillingene ble utarbeidet fra dette temaet tidlig i arbeidsprosessen og en introduksjon av de kommer i dette avsnittet. Det som redegjøres for nå er observasjoner, og sammenheng mellom problemstillingene og teori. Dette blir videre redegjort for senere i kapittel 6 spesielt. Når det kommer til presisering av overordnede spørsmål benyttes litteraturen på det aktuelle forskningsfeltet og samtidig plasserer man sine spørsmål i forhold til fagfeltet ³⁴. Den første problemstillingen; hvordan bygge tillit til e-handel og handel er basert på at det er manglende tillit. Selv om mange personer benytter seg av elektroniske tjenester er det mange sikkerhetshull, manglende informasjon og risiko knyttet til det. Ved å bygge opp tilliten, ved ulike tiltak kan man oppnå en økt grad ved at brukere vet hva sine rettigheter og forpliktelser, hva som ligger til grunn av tekniske tjenester med mer. Dette går inn på selve løsningen på problemstillingen som sett i kapittel 6. Den andre problemstillingen, hvordan redusere risiko under e- transaksjoner og transaksjoner henger sammen med den første problemstillingen. Påvirker man tilliten blir også risikoen påvirket. Når man da bygger tilliten blir samtidig risikoen redusert. Det er dette som dannet introduksjonen til problemstillingen som sett oven for i den samfunnsmessige og vitenskapelige begrunnelsen der dette drøftes i dybden.

Det å skulle henvise til litteratur og plassere masteroppgaven i forhold til fagfeltet ville i denne masteroppgaven bli dobbelt opp av den samme forklaringen. Bakgrunnen for denne påstanden er at i kapittel 6 ser jeg på ulike tiltak som svar på problemstillingene. Men det å plassere masteroppgaven i forhold til eksisterende teori og materiale er i tillegg noe som blir gjort gjennomgående i masteroppgaven da denne ikke har et dedikert litteratur kapittel men har det inkludert i teksten gjennomgående. Det viktige er dog at problemstillingene er utarbeidet fra hovedtemaet e-handel og tillit, og ikke ut fra overordnede spørsmål. Problemstillingene har sitt grunnlag i teori og litteraturen, den fullstendige listen finnes avslutningsvis. I kapittel 6 vises det i detalj hvordan problemstillingene og tiltakene enkeltvis er basert på teorien og litteraturen som det henvises i denne masteroppgaven. Masteroppgaven er en teoretisk oppgave og dermed er det ikke gjort egne undersøkelser.

³³ Furseth, Everett: 2008: s. 124.

³⁴ Furseth, Everett 2008: s. 125.

En av de første som nevnes innenfor tillit er Thomas Hobbes som utgav Leviathan så tidlig som i 1651³⁵. Tillit er et tema som alltid har vært av interesse blant mange tenkere. Forfattere og forskere som benyttes i forhold til tillit i masteroppgaven er Niklas Luhmann, Russell Hardin, D.Harrison McKnight og Harald Grimen. Av forfattere som skriver om Internett, eller inkluderer Internett som en del av sitt forfatterskap finner man igjen navn som McKnight, Hardin, Hannemyr, Mann et.al mlf. Det å skrive om Internett og tillitt er tidsmessig forholdsvis nytt og et sentralt tema siden det er mange som benytter seg av det. Å skrive en masteroppgave om e-handel og tillit drar erfaringer av det som er allerede er skrevet og kombinerer dette for å lage noe nytt.

Da Internett ble kommersialisert i 1988 åpnet det opp for flere nye muligheter. En av de nye mulighetene mange forstod kunne utvikle seg til noe stort, var handel på nettet. Hva e-handel omfatter og defineres som, finner man mer om i kapittel 4. Denne masteroppgaven plasserer seg i feltet mellom e-handel og tillit. Internett danner grunnlaget med e-handel og transaksjoner som sett i kapittel 1 og 4 mens fokuset ligger på tillit. Masteroppgaven fyller huller i hvordan man bygger tillit til handel og hvordan man reduserer risiko. For å kunne gjøre dette trenger man en forståelse av både hva Internett er og e-handel, og ikke minst hva tillit er. Masteroppgaven fokuserer ikke på en enkelt type av tillit eller mistillit, men gir en oversikt over en del av de typene som finnes. Når det kommer til å bygge tillit kan dette gjøres på flere måte som man ser senere. Ved å se på både e-handel og tillit og kombinere de to temaene fylles hull som finnes i forskning på begge felter. Det er tilsynelatende en mangel på forskning på dette feltet som havner mellom to stoler. For å få et svar på hvordan man kan bygge tillit til e-handel og redusere risiko under transaksjoner må man trekke inn flere fagfelt for å kunne få et svar og ikke basere seg på kun et fagfelt.

2.5. Oppsummering.

Ut fra temaet e-handel og tillit ble det utarbeidet to problemstillinger. De er 1.) hvordan bygge tillit til e-handel og handel og 2.) hvordan redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner. I dette kapitelet ble det svart på ulike spørsmål i forhold til disse to problemstillingene. Innledningsvis var det en generell diskusjon om problemstillingene for å danne et grunnlag for diskusjon og kapitlet. Problemstillingene hører under kategoriene deskriptive spørsmål og det å undersøke forholdet mellom flere fenomener. Etter å ha kategorisert problemstillingene ble de begrunnet vitenskapelig og samfunnsmessig. Den

³⁵ Hobbes 1996.

vitenskapelige begrunnelsen regnes for å være den mest sentrale og derfor ble den ytterlige spesifisert. Den første begrunnelsen går ut på at eksisterende kunnskap og teori kan benyttes for å forstå fenomener man tidligere ikke kunne. Den andre begrunnelsen er å undersøke fenomenet mellom ulike fenomener. Den samfunnsmessige begrunnelsen går ut på at et spørsmål er verdt å stille fordi dets svar får betydning for den systematiske kunnskapen og for samfunnet. Dette drøftes da i de respektive underkapitlene.

Kapittel 3: Metodisk opplegg

Sosiologen Wilhelm Aubert definerer metode som ”en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og komme frem til ny kunnskap. Et hvilket som helst middel som tjener dette formålet hører med i arsenalet av metoder”³⁶. Jeg vil her diskutere de metodiske oppleggene for masteroppgaven. Deretter blir problemstillingene i forhold til det metodiske opplegget drøftet. Deretter går jeg over til å se på styrker og svakheter. Avslutningsvis skal jeg redegjøre for utvalg og materiale.

3.1. Opplegg for masteroppgaven.

Jeg bruker to metoder. De er; 1.) å fylle ut eksisterende forskning og 2.) anvende nytt perspektiv på kjent tekst³⁷. Hovedmetoden er den førstnevnte mens en andre metode er valgt ut slik at de fyller hverandre ut³⁸. Den første fremgangsmåten sier ikke at den tidligere forskningen har tatt feil, men at den er begrenset³⁹. Innenfor forskning om e-handel og tillit finnes det fortsatt hull og temaer som ikke fått den oppmerksomheten eller fokuset de fortjener. Det finnes en stor mengde bøker og artikler om både e-handel og tillit. De siste årene har det begynt å komme publikasjoner om de to temaene kombinert, men det er fortsatt i et relativt begrenset omfang. Om man tar utgangspunkt i året da Internett ble kommersialisert har det blitt forsket på e-handel i drøyt to tiår. Sammenlignet med andre fagfelt er dette ett nytt felt som krever mer forskning. Mitt utgangspunkt er først og fremst litteratur om tillit, representert ved forfattere som Niklas Luhmann, Russell Hardin, D. Harrison McKnight, forskere blant mange andre. Jeg bruker deres arbeider for å besvare de spørsmål og problemstillinger som er stilt i denne masteroppgaven.

Den andre fremgangsmåten er å anvende nytt perspektiv på kjent tekst. Denne metoden brukes kun der det er nødvendig for å støtte opp under den førstnevnte metoden. Denne metoden beskrives ved at man tar utgangspunkt i en tekst som har vært tolket i flere sammenhenger tidligere⁴⁰. Noen av de bøkene som er benyttet under skrivingen av denne masteroppgaven ble skrevet før Internett var en realitet for de fleste mennesker. Jeg benytter et moderne perspektiv på disse bøkene, for å se om det er mulig å benytte seg av dem fortsatt sett i lys av den raske utviklingen de siste årene. Med andre ord lages det en ny

³⁶ Furseth, Everett 2008: s. 129-130.

³⁷ Furseth, Everett 2008: s. 131-132.

³⁸ Furseth, Everett 2008: s. 130.

³⁹ Furseth, Everett 2008: s. 132

⁴⁰ Furseth, Everett 2008: s. 131.

fortolkningsramme enn det som har vært benyttet tidligere på den samme litteraturen for å finne sider av disse bøkene som forskere muligens har oversett tidligere eller feiltolket.⁴¹ Her blir det da benyttet et moderne perspektiv på tidligere forskning som er gjort innenfor både e-handel og tillit.

Grunnene til at jeg har valgt ut disse metodiske oppleggene er flere. Det gjort et bevisst valg om å ikke benytte kun et metodisk opplegg ved gjennomføring av masteroppgaven. Det finnes ikke en fremgangsmåte som vil gi et helhetlig svar på problemstillingen og det er måten masteroppgaven utformes på som hjelper oss å få svar på problemstillingene⁴². For denne masteroppgaven og problemstillingene er det fruktbart å benytte seg av to metodiske opplegg som utfyller hverandre fremfor å være gjensidig utelukkende. Når disse to ble valgt ut som sett ovenfor, er det gjort på grunnlag av vurderinger. Det måtte tas hensyn til temaet, hva slags materiale det skulle benyttes og ikke minst problemstillingene. Det metodiske opplegget som skulle velges måtte oppfylle disse kriteriene, derfor ligger det drøfting for og i mot før den endelige metoden ble valgt ut. Grunnlaget for denne masteroppgaven er at den er en teoretisk masteroppgave og ut fra det utgangspunktet ble det valgt ut metodiske opplegg fra den kvalitative metoden. For det andre er e-handel og tillitsfeltet fortsatt nytt slik at det er det mange områder som det må gjøres mer forskning på. Å benytte et nytt perspektiv var interessant fordi det var mulighet til å se hvordan e-handel og tillit har utviklet seg i forhold til de som skrev om tillit før Internett ble allemannseie og hvordan utviklingen faktisk har vært, og ikke minst hvilken enorm betydning tillit har for Internett og hvordan det fagfeltet har utviklet seg og kommer til å utvikle seg i årene som kommer.

I det innledende arbeidet med masteroppgaven og metoden ble andre metoder vurdert. Men denne masteroppgaven drøftes det et tema som er forholdsvis nytt og det kom tidlig frem at de to metodene som ble valgt ut, var de to som stod frem blant de andre. På grunn av masteroppgavens tema, drøftelser og redegjøring var det ikke noen andre metoder som passet på problemstillingene som de to. Fremgangsmåter som ble utelatt fra masteroppgaven er å overprøve tidligere forskning⁴³. En annen fremgangsmåte som heller ikke ble valgt ut er å studere enkelttilfeller (case studies) der man deltar i eksisterende forskningsprosjekter⁴⁴. Dette kunne ha vært relevant for denne masteroppgaven siden den behandler et avgrenset tema, men til slutt falt valget på de to metodiske oppleggende som blir drøftet i dette kapitlet.

⁴¹ Furseth, Everett 2008: s. 131.

⁴² Furseth, Everett 2008: s. 130.

⁴³ Furseth, Everett 2008: s. 131.

⁴⁴ Furseth, Everett 2008: s. 133.

3.2. Problemstillingene og det metodiske opplegget.

Når det metodiske opplegget for masteroppgaven nå er gjort rede for, er det samsvaret mellom problemstillingene og det metodiske opplegget som skal undersøkes.

Problemstillingene er; 1.) hvordan bygge tillit til e-handel og handel og 2.) hvordan redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner. De to metodiske oppleggene som er valgt ut er 1.) å fylle ut eksisterende forskning og 2.) benytte nytt perspektiv på kjent tekst. E-handel og tillit er et nytt felt og sett. I sammenheng med hvilke metodisk opplegg som ble valgt bort og på hvilket grunnlag var de nevnte som passet best. De metodiske oppleggende samsvarer best problemstillingene og vil føre til ny kunnskap. Andre metodiske opplegg som er spesifikke for enkelte fagretninger som historie, sosiologi eller økonomi ville ikke bidratt på den ønskelige måten for de har den tverrfaglige bredden som er nødvendig for denne masteroppgaven.. De metodiske oppleggene som er valgt ut har det beste samsvaret med problemstillingene som denne masteroppgaven tar opp.

3.3. Styrker og svakheter ved det metodiske opplegget.

I det følgende redegjøres det for henholdsvis de sterke og svake sidene ved de to metodiske oppleggene som gjennomgått ovenfor. E-handel og tillit er et nytt felt med lite forskning, dermed er det vanskelig å velge andre metodiske opplegg som å overprøve forskning, studere enkelt tilfeller, gjenta forskning eller å delta i forskningsprosjekter ⁴⁵. Styrken ved de to valgte metodiske oppleggene er at de bidrar til en masteroppgave som fokuserer på et forholdsvis nytt tema, og gir det en god akademisk og teoretisk bakgrunn. Å fylle ut den eksisterende forskningen er hovedopplegget og det som utgjør formålet, en syntese mellom e-handel og tillit. De metodiske oppleggene støtter opp om problemstillingene i masteroppgaven ved at de bygger opp under de sterke sidene og fokuserer på hovedtemaet.

Svakheter ved oppleggene som nevnt ovenfor er om en ikke er påpasselig i arbeidet er at masteroppgaven fort kan bli noe uklar med å benytte to opplegg. Det kan føre til enkelte usikre momenter og forvirring med hensyn til hva som er hva i forhold til hovedopplegget. Dette kan unngås ved å være nøye hele tiden, men det kan potensielt føre til et svakere metodisk opplegg ved at det fører til mer arbeid om en bare hadde benyttet ett. En annen svakhet er at man med de metodiske oppleggene som er valgt her, er at den fyller ut forskningen uten at den nødvendigvis fører til noe som ikke var forventet. Men dette er heller ikke det som denne masteroppgaven har som mål. Å utfylle den eksisterende forskningen tar

⁴⁵ Furseth, Everett 2008: s. 131-133.

utgangspunkt i at den som eksisterer er begrenset. De metodiske oppleggene er valgt ut og begrunnet som de er gjort på bakgrunn av at de sterke sidene skal oppveie de svake som er tilstede og som gjennomgått ovenfor.

En tredje svakhet kan ligge i det er et for enkelt metodisk opplegg. Det blir ikke gjort noen ny forskning eller undersøkelser som leder til tabeller i form av tall eller dybdeintervjuer med enkelt personer. Om dette hadde blitt gjort ville de ha blitt en annen vinkling på masteroppgaven, som kan være like interessant i forhold til hva enkelt personer mener om problemstillingene. Men når det kommer til å velge metodisk opplegg for en teoretisk oppgave og spesielt i forhold til temaet e-handel og tillit var det disse metodiske oppleggene som passer best og vil føre til den beste mulige besvarelsen.

3.4. Utvalg og materiale.

For å skrive en oppgave og svare på problemstillinger er det nødvendig med kildemateriale og litteratur. De to hovedtypene av kilder er primærkilder og sekundærkilder. Primærkilder er førstehåndskilder som enda ikke er tolket. Det finnes ulike typer primærkilder hvor innholdet er knyttet til ulike fagretninger og perspektiver som historie, sosiologi eller naturvitenskap. Men alle primærkilder er ikke nødvendigvis objektive⁴⁶. Litteraturen som utgjør det vesentlige kildematerialet som benyttes i denne masteroppgaven, er allerede foreliggende fortolkninger av primærkilder.⁴⁷ For å sikre at sekundærlitteraturen i størst mulig grad er korrekt benyttes kildekritikk fra historiefaget siden dette faget har en lang historie i å sikre en kildes autensitet. Det å skulle bruke historiebøker i en samfunnsvitenskapelig oppgave er ikke noe problem siden det er en tverrfaglig oppgave og det å benytte historie bidrar bare positivt til masteroppgaven.

Utvalget av materialet til masteroppgaven ble gjort på grunnlag av en rekke vurderinger. I tillegg til den litteraturen som er brukt i masteroppgaven finnes det litteratur både om e-handel og tillit som ikke er inkludert. Det er fordi dette er en forholdsvis stor oppgave, av hensyn til tid og plass er det nødvendig å foreta vurderinger. Mange artikler på nettet krever at man betaler og det er ikke mulig å bestille alt som ser interessant ut selv om det hadde vært ønskelig. Jeg tatt utgangspunkt i emnet *risiko og tillit* fra masterstudiet. Her ble klassikerne innenfor tillit gjennomgått og hvor undervisningen fokuserte på tillit i dets ulike former. Under forarbeidet til masteroppgaven var mitt utgangspunkt klassikerne fra dette feltet. Jeg samlet inn så relevant litteratur og materiale om Internett, e-handel og tillit.

⁴⁶ Furseth, Everett 2008: s. 132.

⁴⁷ Furseth, Everett 2008: s. 134.

Etter å ha valgt ut de tekstene og den delen av litteraturen som var relevant for masteroppgaven ble den supplert med annen litteratur. En del ble bestilt fra nettbutikken amazon.com, og om noe ikke var tilgjengelig ble det funnet likeverdige alternativer. Biblioteket var til stor hjelp da alle studentene hadde et kurs hvor det var fokus på å søke etter kilder på nettet og bestille bøker selv. Det finnes enormt mye litteratur på bibliotekene og det var det første stedet hvor letingen etter litteratur begynte. For å sikre at kildene var korrekte ble de sjekket i forhold til kildekritikk fra historiefaget for å sikre at de var til å stole på og var autentiske. Som man ser ovenfor er utvalget basert ut fra undersøkelser og alle forfattere, forskere, artikler og mer som nevnes eller refereres til har solid bakgrunn i at de har utgitt flere bøker, er kjente navn innenfor sine felt og har gjort forskning.

3.5. Oppsummering.

Å utfylle eksisterende forskning er hovedopplegget, mens det et nytt perspektiv er valgt ut for utfylle det førstnevnte. Det er fordelaktig å benytte to fremgangsmåter da de kan utfylle hverandre og på den måten få et utvidet perspektiv fremfor å bare benytte en fremgangsmåte metodisk. Disse to fremgangsmåtene ble valgt ut fra andre som det ble drøftet ovenfor. Masteroppgaven er teoretisk og dermed er kildene som er benyttet i denne masteroppgaven er hovedsakelig sekundærlitteratur og fortolkning av primærkilder. Dette inkluderer arbeider av forfattere som Niklas Luhmann, Russell Hardin, D. Harrison McKnight og Rene Hexel for å nevne noen. Det å skulle gjennomføre en egen undersøkelse var ikke mulig av hensyn til tid og plass. Kildene danner grunnlaget for masteroppgaven og på grunnlag av dette er det et stort utvalg av forfattere og forskere innenfor fagfelt som Internett, e-handel, IKT, historie og tillit. En rekke fagretninger er representert for å få en mest mulig tverrfaglig teoretisk bakgrunn.

Kapittel 4: Kommersialiseringen av Internett

Dette kapitlet drøfter e-handel og e-commerce, samt definerer disse to begrepene. Deretter blir kommersialiseringen av Internett gjort rede for, siden det frem til 1988 ikke var tillatt med e-handel på Internett ⁴⁸. For å ha en bakgrunn for drøfting av e-handel blir det redegjort for utviklingen av Internett, og norsk og internasjonal e-handel. Avslutningsvis blir det sett på Internett boblen og hva som førte til at den sprakk mot slutten av 1990-tallet/ begynnelsen av 2000-tallet.

4.1. Hva er e-handel og e-commerce?

E-handel og e-commerce er forkortelser som står for henholdsvis elektronisk handel og electronic commerce. I det engelske begrepet ligger det litt annet innhold enn det som finnes i det norske begrepet. Det norske begrepet elektronisk handel eller e-handel forkortet defineres i Stortingsmelding nr. 41 slik: *”Med elektronisk handel og forretningsdrift menes alle former for kommersielle transaksjoner og forretningsvirksomhet over elektroniske nett.*

Transaksjonene er knyttet til bestilling, betaling og levering av fysiske varer og tjenester, men omfatter overføring av digitaliserte varer og tilgangstjenester” ⁴⁹. E-handel innebærer kommersielle transaksjoner over nett, samt betaling og levering av varer og tjenester. I masteroppgaven og problemstillingene er det dette begrepet og innholdet som det refereres til når e-handel nevnes. Det engelske e-commerce som finnes i engelsk språklig litteratur er sammenlignet med det norske noe bredere i innhold.

Det finnes ingen herskende definisjon av electronic commerce eller e-commerce forkortet. En bred definisjon av begrepet finnes i boken *Global Electronic Commerce* der det står: *“Electronic commerce is a shorthand term that encompasses a complex of technologies, infrastructures, processes and products. It brings together whole industries and narrow applications, producers and users, information exchange, and economic activity into a global marketplace called the Internet”* ⁵⁰. Årsaken til at det ikke finnes en allment akseptert og konstant definisjon av e-commerce er fordi Internett og dets markedsplasser med deltagere er mange og forholdet mellom dem endres raskt ⁵¹. Ved siden av å inkludere handel og

⁴⁸ Frostad, Thomsen 2001: s. 13.

⁴⁹ Stortingsmelding nr. 41 1998/1999: s. 13.

⁵⁰ Mann et.al. 2000: s. 9.

⁵¹ Mann et.al 2009: s. 9.

forretningsdrift som e-handel fokuserer på har det engelske begrepet e-commerce infrastrukturer, teknologier og informasjonsbytte med i definisjonen.

Her henvises det til den norske definisjonen av begrepet når e-handel nevnes. I forhold til problemstillingene er det denne som passer best da de ser direkte på det å bygge tillit til e-handel og redusere risiko under transaksjoner, problemstillingene ser ikke på bredere temaer som infrastrukturer og teknologier. Det er fokus på forfattere som skriver om e-handel og kommersielle transaksjoner og betaling over elektroniske nett for at det skal være klart. Antageligvis er det slik den norske e-handelen utvikler seg i fremtiden, ved å ta til seg flere ting en kun det bedriftsmessige rundt handelen og transaksjonen til å inkludere samhandlingen innenfor de ulike etatene i staten slik at det nærmer seg det engelske motstykke når det kommer til innhold.

4.2. Veien til kommersialisering.

I 1988 tok den amerikanske National Science Foundation (NSF) bort restriksjonene som hadde hindret kommersiell bruk av Internett. På grunn av økonomiske interesser ønsket NSF å være uavhengig av den amerikanske stat og dette var den viktigste årsaken til å heve restriksjonene som hadde hindret privatpersoner og bedrifter i å bruke samt utvikle e-handel⁵². Dette ga startskuddet for en omfattende utvidelse av aktivitet på Internett. Hvem som helst som hadde tilgang til Internett kunne sitte hjemme og handle bøker, reiser og snakke med personer fra hele verden fra begynnelsen av 90-tallet. Det var mulig å handle alt mellom himmel og jord uten å måtte forlate stuen hjemme. Det lå allerede en lang forhistorie som involverte teknisk utvikling, den kalde krigen og engasjerte enkeltpersoner som hadde en stor betydning for hvordan Internett ser ut i dag. I det følgende blir utviklingen av Internett og e-handel frem til begynnelsen av 2000-tallet skissert kort.

4.3. Kort om utviklingen av Internett.

I 1957 sjokkerte Russland ikke bare USA men en hel verden når de sendte opp satellitten Sputnik. USA tok igjen Russland ved å sende den første mannen til månen. USA fikk en oppvekker når de så hva Russland var i stand til. Som en konsekvens av dette ble organisasjonen Advanced Research Projects Agency (ARPA) grunnlagt og hadde som formål å ta igjen ledelsen innenfor vitenskap og teknologi⁵³. Det finnes ulike fortellinger om

⁵² Frostad, Thomsen 2001: s. 13.

⁵³ Frostad, Thomsen 2001: s. 10.

opprinnelsen til Internett ⁵⁴. I denne masteroppgaven knyttes utvikling av Internett til ARPAnett og den kalde krigen fordi det er da grunnlaget for dagens Internett ble lagt. I de neste avsnittene blir historien til Internett kort gjennomgått. Om hva som skjedde før ARPA finnes det mer om i boken *A brief history of the future: The origins of the Internet* skrevet av John Naughton og som omhandler dette temaet ⁵⁵. Der blir de tekniske sidene og utviklingen beskrevet nøye.

Historien til Internett en lang og full av viktige hendelser og personer. For oversiktens skyld har jeg delt historien inn i fire faser som tar opp de viktigste enkelthendelsene. I følge Rasmussen er vi nå i den fjerde og foreløpige fjerde fasen som er beskrevet i det neste avsnitt ⁵⁶. I den første fasen ble ARPAnet grunnlagt i 1969 og nettverket fungerte i sin tiltenkte rolle som gikk på å dele informasjon blant brukere. Den andre fasen tidfestes fra 1972 til 1990. I denne perioden ble sentrale standardiserte protokoller for kommunikasjon av alt etablert som for eksempel TCP/IP ble utviklet av Vint Cerf og Bob Kahn i mai 1974. I den tredje fasen Internett introduserte Tim Bernes-Lee World Wide Web, eller mulighet for hyperkoblede dokumenter, som han etablerte på slutten av 1980-tallet, inkludert en nettleser som er fri og åpen programvare ⁵⁷. Den fjerde og siste fasen, handler om da Internett ble kommersialisert. Det åpnet for en utvikling som fullstendig endret rammeverket rundt Internett. E-handel bygger på postordre salg i den mening at begge to er fjernbestilling, man har muligheten til å sitte hjemme og sende bestillinger via posten eller å ringe.

Fase 1	1969	ARPAnet
Fase 2	1972-1990	TCP/IP
Fase 3	1980	WWW
Fase 4	1993	Kommersialisering

4.1. Figur: Internetts fire faser.

⁵⁴ Hannemyr 2005: s. 13.

⁵⁵ Naughton : 2000.

⁵⁶ Rasmussen 2007: s. 18.

⁵⁷ Rasmussen 2007: s. 18-19.

4.4. Norsk og internasjonal e-handel.

Det var noen tidlige forsøk på e-commerce i Norge på begynnelsen av 1990-tallet, men de forsvant ofte like raskt som de kom. I Norge skrives det ikke mye om e-commerce før 1995/1996. På dette tidspunktet har mange tilgang på Internett, og flere får det hver dag. På et møte 9. desember 1991 ble Oslonett etablert med blant andre Gisle Hannemyr⁵⁸. Oslonett og lignende selskaper tilbød privatkunder og bedriftskunder Internett, slik at de kunne få tilgang til og handle på nettet. En av de mer kuriøse tingene som man prøvde seg på her var å ta betalt per e-post, som på samme måte som når man sender et vanlig postkort. Posten mente at en pris på kr. 3,50 var en "grei pris"⁵⁹. I den tidlige perioden kunne man handle blomster fra Interflora, bestille forsikringer, handle musikk, bruke nettbanker for første gang og ikke minst sende e-post, helt gratis.

I Norge og internasjonalt økte interessen for å investere i e-handelsselskaper, rett og slett fordi investorer ikke ville gå glipp av de store muligheter til fortjeneste. Den store etterspørselen førte til at en aksje kunne stige i verdi. Problemet er at aksjekurser er basert på potensiell fremtidig verdi, ikke på eksisterende verdier. Utviklingen i Internett bransjen gjorde at den norske staten måtte ta et standpunkt, om de skulle støtte utviklingen eller la private aktører ta seg av utviklingen. Dette ble drøftet i Stortingsmelding 41 *Om elektronisk handel og forretningsdrift* (heretter St.melding 41/1998/1999) utgitt av Det kongelige nærings- og handelsdepartement. Målet med stortingsmeldingen er som det står skrevet i innledningen "Visjonen er at Norge fortsatt skal være i fremste rekke, samtidig som vi legger en bevisst kurs når det gjelder de samfunnsmessige sidene ved utviklingen"⁶⁰. Dette dreide seg da om nasjonale mål for e-handel.

Anslaget som ble gjort i stortingsmeldingen fra 1998 viste at nesten 300.000 personer på dette tidspunktet hadde handlet på nettet i siste halvdel av 2010 hadde 95 % av alle Internettbrukere i Norge handlet på nett og gjennomsnittelig brukt 7.750 kr⁶¹. Fra 1998 har det da vært en enorm økning fra 300.000 handlende da, de nyeste tallene viser at ca. 75 % av alle nordmenn har handlet på nett⁶². I 2002 viste undersøkelser at nesten 1,5 millioner nordmenn hadde handlet på Internett minst en gang, dette er tall som bare øker for hvert år.

⁵⁸ Frostad, Thomsen 2001: s. 7.

⁵⁹ Frostad, Thomsen 2001: Side 32.

⁶⁰ Stortings Melding Nr. 41 1998/1999: s. 9.

⁶¹ St meld 41 1998/1999: s.33. / <http://www.nrk.no/nyheter/norge/1.7380893>

⁶² <http://www.webbusiness.no/index.pl?utskrift=1&artID=netthandel-norge-sverige>

Dessuten blir forbrukerne stadig mer fornøyde med han/delen, antall forbrukere som har uttrykt dette har økt fra og til 37 % ⁶³.

Stortinget hadde som mål at Norge skulle ligge langt fremme når det kom til bruk av Internett og e-handel. I 2011 er nordmenn på første plass når det gjelder å handle på Internett og gjennomsnittelig brukte hver person 7.425 kr hver i første halvdel av 2011 som sammenlignet tallet på 7.750 kr er det en nedgang, men dette er fordi julen er høysesong for nettbutikker som for eksempel Komplett og MPX ⁶⁴. Det skrives i Stortingsmelding nr. 41 at: ”elektronisk handel åpner nye muligheter for grenseoverskrivende økonomiske transaksjoner” ⁶⁵. Det har gått 14 år siden St. melding 41/1998/1999 ble utgitt når dette skrives og det virker tilsynelatende som om en rekke av forslagene i Stortingsmeldingen ikke har blitt fulgt opp. Her er det på sin plass med en revisjon av stortingets vedtak. I sin rapport om Norge fra 2001 skriver OECD at norske virksomheter ikke har utnyttet Internett til å utvide sin virksomhet eller konkurransekraft som man har fått til tilsvarende i andre land ⁶⁶. Det er enkelte bedrifter som har fått utnyttet potensialet til e-handel men fortsatt er det mye som kan gjøre nasjonalt. Fortsatt ligget grensen på å importere varer fra utlandet på 200 kr, alt over denne summen må det betales toll og utgifter på. Regjeringer må legge til rette for e-handel noe som det fortsatt mangler en del på.

4.5. Boblen som sprakk.

Finanskriser er ikke ett nytt fenomen selv om de har blitt mer aktuelle i nyhetsbildet de siste årene. Et av de tidligere eksemplene på dette er fra 1600-tallets Amsterdam i Nederland. En person som hadde noen virkelig spesielle tulipanløker kunne få nok penger til å få en leilighet i Amsterdam. Tulipaner som man ennå ikke hadde sett, ble solgt ved hjelp av mål som viste hvordan man kunne forvente at de ble seende ut. Og som med 2000-tallets aksjer, økte prisene på løkene hele tiden til det endelig sprakk. I 1737 sprakk ”tulipanboblen” etter at prisene økte urimelig mye og det ble et salgshysteri uten like. I følge K. Svensson var dette verdenshistoriens første finansboble ⁶⁷.

Dot.konk er tittelen på en bok som er skrevet av Robert Frostad og Magnus Thomsen utgitt i 2001 og som omhandler historien til det kommersielle Internett i Norge ⁶⁸. Metaforen

⁶³ Christensen, Methlie 2003: s. 1.

⁶⁴ <http://www.dinside.no/881168/nordmenn-er-de-ivrigste-e-handlerne>

⁶⁵ St meld 41/1998/1999: s. 37.

⁶⁶ Christensen, Methlie 2003: s. 2.

⁶⁷ Svensson 10/2009: s. 38.

⁶⁸ Frostad, Thomsen 2001.

med en boble som sprekker er meget treffende for det som inntraff på slutten av 90-tallet og begynnelsen av 2000-tallet da dot.com boblen endelig sprakk etter at mange selskaper hadde en verdi på aksjer som ikke hadde noen som helst kontakt med virkeligheten. Det var først og fremst aksjehandelen som gjorde at den nevnte boblen sprakk. Selv om det er flere hundre år mellom de to hendelsene deler de mange fellestrekk som gjør de til to interessante eksempler som er verdt å beskrive her.

Når Internet virkelig begynte å ta av i årene 1995/1996 med at flere mennesker fikk tilgang til Internett og selskaper så potensialet med kjøp av aksjer i Internettselskapet begynte mange å interessere seg. Det var en rekke ledere og personer som kjøpte aksjer i selskaper bare fordi alle andre gjorde det og de ikke ville gå glipp av en potensiell gevinst. Dermed så fikk aksjer en kunstig høy verdi mot slutten av 1990-tallet. Resultatet ble en gjentakelse av hendelsene i 1637 og boblen sprakk med nesten like store konsekvenser. I det følgende avsnittet kommer Internett boblen til å drøftes, hovedsakelig med fokus på Norge. Et kjent selskap fra Norge er Global Money Games som drev med pengespill på Internett⁶⁹. I slutten av kapitlet konkluderte Frostad og Thomsen med følgende: *”Folk forsatte å investere i forretningsmodeller med urealistiske eller sågar totalt fraværende planer for lønnsom inntjening”*⁷⁰.

Global Money Games illustrerer eksempelet med aksjeselskapene som gikk konkurs. Ideen for selskapet som ble etablert mot slutten av 1997 var at man skulle tippe om aksjer for et selskap gikk opp eller ned i forhold til dagen før og selvfølgelig at alt skulle skje via Internett⁷¹. Etter en presentasjon i september ble aksjer priset til 70 kroner solgt for nesten ti ganger så mye, for 600 kr stykket. Noe som gjorde at selskapet ble verdsatt til 630 millioner kroner⁷². Men det skulle snart vise seg at selskapet hadde flere problemer som det ikke kunne håndtere, det var ikke mange som registrerte seg for å tippe på aksjer. Mange reagerte på at premier på ti dollar og under ikke ble betalt ut selv om det stod i reglene. Men det var nok til at publisiteten ble negativ fordi enkelte trodde da at selskapet ikke hadde penger til å betale ut premiene⁷³.

Den negative omtalen gjorde sitt og aksjene mistet mye av den opprinnelige verdien. Dråpen som fikk begeret til å renne over og redusere verdien av selskapet til noen datamaskiner var at Staten begynte å undersøke hvor lovlig lotterivirksomheten var. Noe som

⁶⁹ Frostad, Thomsen 2001: s. 147.

⁷⁰ Frostad, Thomsen 2001: s. 160.

⁷¹ Frostad, Thomsen 2001: s. 148.

⁷² Frostad, Thomsen 2001: s. 154.

⁷³ Frostad, Thomsen 2001: s. 156-158.

kom ut negativt for Global Money Games. Boblen var sprukket for Global Money Games i mars 1998 bare noen få måneder det var kommet i gang ⁷⁴. Men avslutningsvis skriver forfatterne at man ikke hadde lært noe av dette. Det har skjedd, og finansbobler som IT boblen kommer mest sannsynligvis til å skje.

4.6. Oppsummering.

Det sentrale punktet i dette kapitlet var å definere e-commerce og e-handel. Siden dette er et begrep som blir referert til gjennomgående i denne oppgaven ble dette gjort tidlig. Videre ble det stadfestet at e-handel blir benyttet. Deretter ble det sett på når Internett ble kommersialisert og hvordan det igjen åpnet opp for e-handel. Videre i dette kapitlet har historien til Internett blitt gjennomgått og jeg har redegjort for de fire fasene i Internetts utvikling fra 1969 og frem til nåtiden samt at jeg har sett på e-handel i Norge og hvordan utvikling var frem til dot.com boblen på begynnelsen av 2000-tallet.

⁷⁴ Frostad, Thomsen 2001: s. 158-159.

Kapittel 5: Tillit, mistillit og risiko

I dette kapitlet blir teori om tillit, mistillit og risiko drøftet. Kapitlet er delt inn i to deler, i den første delen blir tre forfatteres syn på tillit redegjort for. Deretter går jeg over til å drøfte hva tillit er og ulike typer tillit. Avslutningsvis i del 1 vil jeg basert på det som er gjennomgått av tillit lage en egen definisjon av hva tillit er i forhold til denne masteroppgaven. I del 2 av dette kapitlet vil jeg likeledes redegjøre for mistillit og risiko. Mistillit og hva det er blir først redegjort for, deretter blir ulike typer mistillit drøftet. Basert på gjennomgått litteratur om mistillit vil jeg da presentere en egen definisjon av mistillit. Avslutningsvis følger en redegjøring av risiko.

Del 1:

5.1. Innledning.

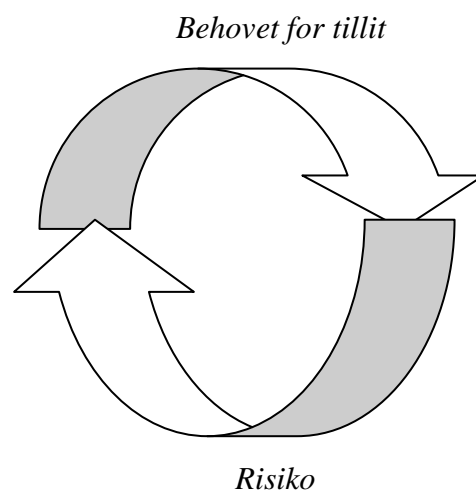
Om man samler en historiker, sosiolog, psykolog og samfunnsviter for å diskutere tillit og definere det, har alle disse hver sin oppfatning av hva det er og hvordan det kan defineres. Tillit er et begrep som får en større betydning på alle områder i samfunnet. Det har betydning for at kunder i en bank har tillit til at den ikke går konkurs når finanskriser oppstår, eller at en flypassasjer har tillit at mekanikerne som sjekker det har den nødvendige kompetansen. I tillegg må jeg ha tillit når jeg kjøper avisen vil pengene ha den samme verdien i dag som den hadde i går. I dette kapitlet drøftes og defineres tillits og mistillitsbegrepet. Forholdet mellom risiko og tillit er et viktig premiss. Den første problemstillingen ser på tillit og den andre på risiko knytter mot transaksjoner. Niklas Luhmann skriver at risiko er tett knyttet sammen med tillit, hvis det ikke er noen risiko er det ikke behov for tillit ⁷⁵.

Risiko og behovet for tillit står i et dualistisk forhold til hverandre. Dualisme defineres som noe begrepsmessig som er i to motsatte aspekter ⁷⁶. En variasjon innenfor dualisme, interaksjonisme er synet at mentale eller fysiske hendelser påvirker hverandre ⁷⁷. Risiko påvirker tillit og tillit påvirker risiko, derfor undersøkes det sammen. Dette utsagnet går direkte på problemstillingene, når man påvirker enten risiko eller tillit blir det andre påvirket fordi de har en komplementær effekt på hverandre. Det er dermed dobbelt begrunnet i dualisme og interaksjonisme at de to problemstillingene har felles teori og besvarelse.

⁷⁵ Hexel 2009: s. 10.

⁷⁶ <http://oxforddictionaries.com/definition/dualism>

⁷⁷ <http://plato.stanford.edu/entries/dualism/#Int>



5.1. Figur: Dualitet mellom risiko og tillit.

5.2. Presentasjon av tre forfattere.

Det er tre forfattere som har stor betydning for min forståelse av tillit. Det er i tillegg andre forfattere som blir nevnt der det passer, men først følger en gjennomgang av Niklas Luhmann, Russell Hardin og Rene Hexel.

Niklas Luhmann 1927-1998.

Niklas Luhmann ble født i 1927 og døde i 1998⁷⁸. Gjennom sin intellektuelle utdannelse ble han påvirket av spesielt to personer som fikk en stor betydning for Luhmanns skapelse og struktur i hans teorier; Edmund Husserl og Talcott Parsons⁷⁹. Fra Parson tok han konseptet med systemteori og brukte den på en ny måte i sitt eget arbeid. I det følgende blir Luhmanns syn på tillit og system tillit presentert med grunnlag i boken *Tillid - en mekanisme til reduksjon av social kompleksitet* som ble utgitt for første gang i 1968 men som siden har kommet ut i en rekke ny utgivelser og som har blitt oversatt til en rekke språk. Fokus er på de to temaene som er sentrale for mastermasteroppgavens helhet; persontillit og systemtillit.

De første tre kapitlene av boken bruker Luhmann til å drøfte generelt hva tillit er, som han bruker for senere diskusjon i boken. Luhmann begynner med å skrive at tillit er en elementær kjensgjerning. Videre skriver Luhmann at tillit i bredeste betydning er tiltro til egne forventinger er en elementær kjensgjerning i det sosiale liv⁸⁰. Det gir en indre sikkerhet, noe som øker toleransen for den ytre sikkerheten, uten toleranse for ytre sikkerhet har man

⁷⁸ Stichweh (U.Å): s. 1.

⁷⁹ Stichweh (U.Å) :s 7..

⁸⁰ Luhmann 1999: s. 31.

ikke mulighet til å forlate sin seng om morgenen som Luhmann skriver ⁸¹. For å utvikle personlige tillitsforhold finnes det to grunnleggende forutsetninger. Den første og grunnleggende betingelsen for personlig tillit er at det er en risiko som tilskrives en annen persons frihet. Hvilke handlinger som oppfattes som frie tilskrives sosialt. Personlige tillitsrelasjoner er naturlig nok strengt personlige for de involverte parter.

Den andre betingelsen er at den som utviser tillit er avhengig av den andres handlinger. Det må være en faktisk mulighet for at partneren har visse interesser i å skuffe den tillitsgivende ⁸². Tillit forutsetter at vi tror at andre ikke gjør det vi frykter. Russell Hardin er en annen forfatter som tar opp det samme temaet, men han tar det et steg lenger og sier at den andre personen eller bedriften uansett tar tillitsgivers interesser som sine egne. Så selv om en person har interesse av å skuffe den andre personen, denne personen har ikke mulighet til å gjøre det uansett hvilke fordeler har for tillitsmottager. Når man er blitt vist tillit befinner man seg, uten at det egentlig er snakk om plikt i en særegen normativ sfære som gjør tillitsbrudd mindre akseptable ⁸³.

Siden Internett i seg selv er et system er det på sin plass å vise Luhmanns syn på systemtillit ved siden av hovedformen hans som er persontillit. Et eksempel illustrerer systemtillit i praksis. Man setter tilliten til at systemet virker, ikke til andre personer. Et godt eksempel fra boken er penger. Tilliten læres automatisk fra vi er små gjennom at det er en bekreftelse av deres anvendelse ⁸⁴. Med systemtillit skjer det en forskyvning fra fortrolighet med en fellesverden til tillit. Siden fortrolighet er rettet mot fortiden mens tillit på sin side er rettet mot den nåværende fremtiden. Systemtillit blir på den ene siden til mer individualisert og psykologisert tillit og på den andre siden blir den til en tillit som knytter seg til funksjonen av de generaliserte kommunikasjonsmediene som er karakteristisk for et bestemt undersystem, som i eksempelet med penger ovenfor ⁸⁵. I tillegg så setter et komplekst system krav til seleksjonsytelsene dvs. informasjon, meddelelse og forståelse hos personene og i de sosiale undersystemene ⁸⁶. Grunnlaget for systemtillit er som i tilfellet hos personlig tillit, forholdet mellom tillitsgiver og tillitsmottager, som er gjentatt i et større format ⁸⁷.

⁸¹ Luhmann 1999: s. 31.

⁸² Luhmann 1999: s. 84-86.

⁸³ Luhmann 1999: s. 21.

⁸⁴ Luhmann 1999: s. 21.

⁸⁵ Luhmann 1999: s. 23.

⁸⁶ <http://www.bartesam.net/27548890>

⁸⁷ Luhmann 1999: s. 23.

Russell Hardin f. 1940

Russell Hardin er professor i politikk ved New York University og har forsket på tillit i flere tiår. Jeg vil her fokusere på de to bøkene *Trust and trustworthiness* (2002) *Trust* (2006). De følgende avsnittene kommer hovedsakelig til å være basert på den førstnevnte der tillit og pålitelighet blir drøftet i detalj. Et av temaene som Hardin tar opp i *Trust and trustworthiness* er tillit som innkapslet interesse. Tillit som innkapslet interesse betyr at jeg har tillit til deg fordi jeg tror det er i din interesse å ta mine interesser i den relevante saken. Dette fordi at du har en interesse av en fortsettelse av vårt forhold og har derfor en interesse av å ta mine interesser som dine. Men dette kommer i konflikt med dine interesser, og selv om det ikke alltid passer med dine interesser, er det i din interesse i å gjøre nettopp dette⁸⁸. Det er denne definisjonen som er sentral i forhold til e-handel og handel spesielt.

Det at du dvs. en hvem som helst person i denne betydningen oppfyller mine interesser gjør min tillit til noe mer enn kun en forventning om din adferd⁸⁹. Tillit som en innkapslet interesse passer en sentral klasse av alle tillitsforhold og for det andre tillater det oss å tegne systematiske implikasjoner for tillitsforhold på tvers av ulike sammenhenger⁹⁰. Det innkapslede interessesyntet på tillit inkluderer flere elementer som også er vanlig for andre typer tillit. For det første er tillit generelt et tre parts forhold dvs. A har tillit til B i forhold til X, som begrenser et hvert krav om tillit til spesielle parter og spesielle forhold. For det andre er tillit en kognitiv forestilling, i forhold til andre forestillinger som kunnskap, tro og den type vurdering som kalles for bedømmelse⁹¹. Men når man tenker på tillit som en innkapslet interesse er det muligens noen som kommer med en protest, overfladisk eller ikke. En kunne jo protestere mot å ta med interesser inn i tillitsforhold som for eksempel i forhold til familie.

Det er også først og fremst de vi har et pågående forhold til som vi stoler på, eller rettere sagt har tillit til⁹². Det er dermed ikke noe problem å ha innkapslede interesser i en familie eller til nære venner fordi det er der uansett. Man tar en risiko når man handler på nettet, fordi noen typisk tar pengene dine. Den andre problemstillingen i masteroppgaven tar også opp dette nærmere, hvordan redusere risiko når man gjør transaksjoner. Risikoen forsvinner aldri helt, sannsynligvis har man muligheten til å redusere det til et nivå som er mulig å håndtere ved hjelp av ulike tiltak. For å gjenta fra tidligere, at uten risiko finnes det ikke tillit. Så for der tillit blir nevnt, er det i det øyeblikket et element av risiko tilstede.

⁸⁸ Hardin 2002: s. 1.

⁸⁹ Hardin 2002: s. 3.

⁹⁰ Hardin 2002: s. 1.

⁹¹ Hardin 2002: s. 7.

⁹² Hardin 2002: s. 3.

Hardin skriver om tillit som en innkapslet interesse der jeg har tillit til deg fordi jeg tror det er i din interesse å ta min interesse alvorlig. Å handle ut fra tillit er å ta en risiko, selv om tillit i seg selv er å ta en bevisst risiko, fordi det ganske enkelt ikke er noen valgmulighet⁹³. Når man har tillit til noen eller noe tar man samtidig en risiko som man i enkelte tilfeller velger, og i andre har man ikke noen valgmulighet. Når man handler på nettet er tilfellet at man tar en valgt risiko, mens et eksempel på noe annet er å være i en sykehussituasjon der det er et krav at man har tillit til at legen er dyktig.

Rene Hexel.

Ved sidene av alle bøker som er utgitt om tillit og e-handel finnes det et like stort antall artikler elektronisk og utgitt i ulike magasiner. Rene Hexel skrev artikkelen *Development of an instrument to measure theoretical constructs of citizens trust in e-government*⁹⁴. I e-handel har forskning fokusert på modellering av tillitsoppførsel, å identifisere tilnærminger for å håndtere tillitsforhold, og til sist det som gjorde at Hexel ble den tredje forfatteren var at han blant annet skriver om å identifisere faktorene som påvirker tillit. Siden dette har en direkte kobling med problemstillingene i denne masteroppgaven falt det naturlig å inkludere Hexel.

Hexel viser til Mayer når begrepet tillit defineres⁹⁵. Det minner til en viss grad om den definisjonen som Hardin bruker som man kan lese mer om ovenfor. Hexel skriver: ”*partens villighet til å være sårbar ovenfor handlingen til en annen part, basert på forventningene om at den andre parten vil utføre en handling som er viktig til tillitsmottager uten muligheten til å kontrollere eller overvåke denne*”⁹⁶. Dette tar opp et kjent punkt i forhold til tillit, at det i de fleste tilfeller er et element av risiko. Uten risiko, ingen tillit. Mange av definisjonen ligner som sett på hverandre og deler enkelte fellestrekk.

Hexel viser til Luhmann som andre forfattere og skriver at risiko er tett knyttet til tillit. Om det ikke er noen risiko er det heller ikke noe behov for tillit. Behovet for tillit og risiko har et dualistisk forhold der den ene påvirker den andre, dette ble diskutert i innledningen av dette kapitlet hvor det også ble vist en figur. Behovet for tillit påvirker risiko og omvendt⁹⁷. I de neste avsnittene lages det en definisjon av begrepet tillit som kommer til å danne en del av grunnlaget for analysen i masteroppgaven. Den kommer til å være basert på Niklas Luhmann,

⁹³ Hardin 2002: s. 12.

⁹⁴ Hexel 2009.

⁹⁵ Mayer et.al 1995: s. 712.

⁹⁶ Mayer et al 1995: s. 712.

⁹⁷ Hexel 1999: s. 10.

Russell Hardin og Rene Hexel først og fremst, men andre forfattere blir inkludert for å få en bredde i definisjonen.

5.2.1. Hva er tillit?

Tillit som begrep er et stort felt som er virkelig tverrfaglig, tillit som begrep brukes innenfor mange akademiske fagfelt. Under begrepet tillit finnes det kategorier som inkluderer persontillit, systemtillit, mistillit og institusjonalisert mistillit. Til å begynne med i denne første halvdelens innledes det med en generell beskrivelse av tillit, hva tillit er, hvordan det defineres av ulike personer før jeg til slutt lager vår egen definisjon av begrepet tillit som danner grunnlag for drøftingen i kapittel 6. For å se en diskusjon og redegjørelse for mistillit og systemtillit henvises det til del 2 i dette kapitlet.

En bred definisjon av tillit er å villig og vitende bli utsatt for en tillitsmottagers handlinger enten det er en person eller bedrift når man har vurdert dens karakteristikk. Hvis man anvender denne definisjonen på tre typer av tillitsmottagere, betyr tillit å være villig til å bli sårbar ovenfor 1.) en annen person (mellomenneskelig tillit), 2.) en kontekst som for eksempel Internett (institusjonell tillit) og 3.) disposisjonell tillit som innebærer å tro på de gode egenskapene til andre generelt sett. Videre er det å være sårbar ovenfor andre, betyr å være avhengig av den andre parten⁹⁸. Denne definisjon inkluderer de mest sentrale punkter fra flere av forfatterne jeg kommer til å gå igjennom. Her kan man kjenne igjen begreper fra Russell Hardin, Niklas Luhmann, Rene Hexel og D. Harrison McKnight.

Jeg definerer tillit slik: Tillit er en treleddet prosess. En person har tillit til en annen med henblikk på en tredje ting for eksempel penger eller gjenstander. Man stoler sjeldent, om noen gang, totalt ubetinget og uspesifisert på noen⁹⁹. Det er dette som ligger som fundament i mye av det man kan lese om når det kommer til tillit. Det finnes en rekke definisjoner av hva tillit er, og som man ser av litteraturen finnes det en enorm samling av artikler, bøker, e-bøker og magasiner¹⁰⁰. Men de fleste definisjoner av tillitsbegrepet har enkelte fellestrekk. Det vektlegges som regel fire ting: 1.) Varetekt, 2.) Verdi, 3.) Forventinger og 4.) måter å forholde seg på¹⁰¹. Dette er en snever definisjon av hva tillit er, senere i kapitlet skal jeg gå i dybden på definisjonen av begrepet basert på ulike forfattere. Denne definisjonen, og senere definisjoner er ikke tatt ut av luften men at det er basert på forskere og pionerer innenfor

⁹⁸ McKnight et.al. 2004: s. 38.

⁹⁹ Grimen 2009: s. 13.

¹⁰⁰ For en oversikt se litteraturlisten.

¹⁰¹ Grimen 2009: s. 19.

tillitsfeltet. Dette sikrer at en definisjon er korrekt, har substans og er basert på solid teori og forskning.

D. Harrison McKnight skriver at tillit er knyttet til positive følelser ¹⁰². Tillit er basert på ro og sikkerhet, mens mistillit er basert på frykt og bekymring ¹⁰³. Dette er det som mennesker opplever når de gjør transaksjoner på nettet og blir svindlet eller er skeptiske til helsevesenet som institusjon. Der er det saker hvor behandlingen av pasienter har blitt forskyvet og med bakgrunn i det har det oppstått en grad av mistillit. Dette er noe jeg vil si meg enig i. Derfor er det avgjørende å lage tiltak, og ikke minst de riktige tiltakene slik at tillitsfølelse bygges opp og man går fra mistillit til tillit i bruken Internett. Ved å gå igjennom hva tillit er, hvordan tillit defineres og hva man kan gjøre for å øke graden av tillit vil man erfare at tillit til e-handel og handel blir bygget opp og risiko under transaksjoner blir redusert.

5.2.2. Disposisjonell tillit, persontillit og systemtillit.

Jeg fokuserer spesielt på tre typer tillit: disposisjonell tillit persontillit og systemtillit. Den første kategorien av tillit som skal redegjøres for disposisjonell tillit. Før man kommer til tillit, er først forstadier som trenger å gjennomgås. Et av de mest sentrale er anlegg for tillit eller disposisjonell tillit. Det er tendens til å tro på de positive egenskapene til andre generelt. Dette er spesielt viktig i de innledende fasene der en person har lite eller ingen informasjon om personer eller en nettside. Dette illustreres ved at en person går inn på en ukjent nettside og danner seg et bilde når tillitsforhold først begynner å etableres ¹⁰⁴. Dette har betydning for hvilke tiltak en selger setter inn ved etablering på nett, det å fremstå som tillitsvekkende har positive effekter for hvilke anlegg for tillit en kunde har og utvikler. Det finnes tre nyanser innenfor disposisjon til tillit som finnes; tro på mennesket, tillit til menneskeheten og stillingen til tillit som kommer til å ha en betydning for hvilke tiltak og hvordan de settes inn for å kunne bygge tillit og redusere risiko under transaksjoner ¹⁰⁵. Stilling til tillit innebærer en personlig strategi som man benytter uansett om man antar at mennesker har positive egenskaper. Dette igjen underkategorier som sier at man kan tillit til en gruppe mennesker som for eksempel leger eller piloter, istedenfor mennesker generelt ¹⁰⁶.

Den andre typen tillit som det er fokusert spesielt på er persontillit. Niklas Luhmanns skriver om persontillit og presenterer det som den viktigste formen for tillit. Derfor kommer

¹⁰² McKnight et.al 2004: s. 37.

¹⁰³ McKnight et.al. 2004: s. 37.

¹⁰⁴ McKnight et.al. 2004: s. 36.

¹⁰⁵ McKnight et.al. 2004: s. 41.

¹⁰⁶ McKnight et.al. 2004: s. 41.

persontillitsdelen til å støttes delvis på hans definisjon. Personlig tillit er en gjensidig prosess mellom to parter som begynner med at en person starter med en handling som den andre griper fatt i og bekrefter ¹⁰⁷. Luhmanns bøker om tillit utgjør noen av de klassiske verkene innenfor dette feltet. Luhmann skriver i analysen om persontillit om selv fremstilling fremfor handlinger. Den personlige tilliten baseres på om den tillitsmottager fremstår som tillitsverdig eller ikke ¹⁰⁸. Dette har betydning i begynnelsen av et tillitsforhold. Den avgjørende betingelsen for persontillit er at det er en risiko som tilskrives en annen persons frihet og for det andre at den andre personen potensielt blir skuffet ¹⁰⁹. I et tillitsforhold er det alltid en risiko for å bli sviktet, en annen person har fordel av å gjøre det. Men som Hardin skriver, en tillitsmottager burde gjøre det som er til fordel for giver, uansett om det kommer i konflikt med hans eller hennes egne interesser ¹¹⁰.

Den tredje og siste typen av tillit som det fokuseres på er systemtillit. Dette er sentralt i forhold til å få en dypere forståelse av Internett som system og hvordan det eksisterer tillit til et system. Paradoksalt nok har mennesker tillit til Internett som system ved at det er mistillit til det. Man finner både persontillit og systemtillit på nettet i form av e-handel mellom enkeltpersoner og e-handel fra store bedrifter. Man trenger å ha tillit til Internett som system for at det fungerer og ikke ender opp med situasjon av ekstrem mistillit som man vanskelig kommer ut av. Russell Hardin skrev at systemtillit er et sett av overbevisninger et individ har om en spesifikk kontekst, for eksempel Internett eller verdensveven generelt ¹¹¹. Et eksempel på dette er tillit til pengesystemet. Det er tillit til at pengene er omtrent like mye verdt i morgen som de var i går og at de vil være verdt omtrent det samme i morgen. Luhmann på sin side skriver at grunnlaget for systemtillit er som i tilfellet hos persontillit. Grunnlaget for systemtillit er forholdet mellom tillitsgiver og tillitsmottager, bare ganget opp til et massivt format ¹¹². Når det gjelder systemtillit i forhold til Internett er Hardins definisjon bedre tilpasset, både Internett og pengesystemet er kontekster hvor Hardins definisjon passer godt. Luhmann skriver om systemtillit, men hans definisjon er ikke like godt tilpasset til Internett. Luhmann nevner dog et poeng som mange tillitsforskere har felles: man har tillit til at systemet fungerer. Uten det ville ikke e-handel ha fungert. Men i forhold til denne masteroppgaven blir det litt for enkelt å basere definisjon på dette. Hardin sitt syn med tillit

¹⁰⁷ Luhmann 1999: s. 21.

¹⁰⁸ Luhmann 1999: s.21.

¹⁰⁹ Hardin 2002: s. 1.

¹¹⁰ Luhmann 1999: s. 1.

¹¹¹ Hardin 2004: s. 36.

¹¹² Luhmann 1999: s. 23.

som en innkapslet interesse er den formen for tillit som vil føre til at selgere og brukere bygger opp tillit til e-handel. Definisjonen til Hardin er noe som jeg er enig og som benyttes mye i masteroppgaven. Internett er det som blir drøftet i forhold til systemtillit. Den blir snever når man drøfter Luhmann sin tillit i forhold til et tverrfaglig tema som e-handel og tillit. Grunnlaget for systemtillit ifølge Luhmann er gjentagelsen av handlinger mellom A og B som sett ovenfor i persontillit, men bare gjentatt i et større format eller ganget opp til et massivt format som han skriver ¹¹³.

Når det kommer til systemtillit, for eksempel til pengesystemet, er det enkelte forutsetninger som er nødvendige. Indre kontrollmekanismer som det finnes i upersonlig eller institusjonalisert mistillit ¹¹⁴. Man trenger stabile forventninger som man får gjennom bekreftet bruk som i eksempelet med penger. Det betyr at 20 kr er verdt det samme i dag, som de var verdt i går osv. På den måten får man bekreftet verdien positivt som er et viktig punkt i forhold til tillit. Luhmann skriver at man har tillit til at systemet fungerer gjennom en løpende feedback uten spesielle garantier. Dermed er det lettere å bygge tillit til penger enn det er å bygge tillit til en person ¹¹⁵. Tillit er knyttet opp mot positive følelser mens mistillit er knyttet mot negative. Dermed kan jeg si at systemtillit er et sett av overbevisninger man har ovenfor Internett, og at det er nødvendig med indre kontrollmekanismer som institusjonalisert mistillit.

5.3. Definisjon av tillit.

Kompetanse, troverdighet, sikkerhet, tro, håp, lojalitet og pålitelighet er alle begreper som brukes som synonymer om tillit men som ikke er det ¹¹⁶. Å definere hva tillit er og hva det ikke er, er en utfordrende oppgave å gi seg i kast med. Det finnes mange begreper som ligner på tillit og det finnes fine nyanser som det diskuteres innenfor litteraturen om tillit. Det er en del generelle enigheter om hva tillit går ut på blant forfattere og det finnes fellestrekk blant mange definisjoner. Definisjonen er hovedsakelig basert på Niklas Luhmann, Russell Hardin og Rene Hexel. Andre forfattere og forskere blir nevnt der det er nødvendig.

¹¹³ Luhmann 1999: s. 21.

¹¹⁴ Grimen 2009: s. 100.

¹¹⁵ Luhmann 1999: s. 96-97.

¹¹⁶ Blomquist 1997: s. 271.

Tillit defineres på den følgende måten: Tillit er treleddet. En person stoler på en annen med hensyn til noe. Videre er disse følelsene knyttet til tillit positive i motsetning til mistillit som er knyttet mot negative følelser. I forhold til tillit er det knyttet et element av risiko og mulighet for å bli sviktet som man prøver å gjøre så lite som mulig ved hjelp av ulike tiltak. Det er en risiko og man er avhengig av en annens handlinger. Dette summert opp blir som følgende; jeg har tillit til deg med hensyn til mine interesser i en sak. Selv om jeg blir utsatt for risiko og dine handlinger, sviker du meg ikke fordi du har interesse i mine interesser. Du gjør det som er i mine interesser, selv om du taper på det fordi du vil fortsette vårt forhold. I forhold til Internett har jeg også stabile forventninger om at forholdet skal vare.

Denne definisjonen er basert på gjennomgått materiale hittil og uttrykker hva jeg mener med begrepet tillit i denne masteroppgaven. I forhold til Internett har man både persontillit og systemtillit. Det er derfor nødvendig å kombinere elementer fra både persontillit og systemtillit. Tillit i forhold til denne masteroppgaven er at kunden har tillit til bedriften i forhold til transaksjoner av penger eller informasjon. Det er i selgerens interesse å bygge tillit med tanke på fremtidige transaksjoner, dette må utdypes nærmere. En seriøs bedrift som står sterkt i markedet som Komplett har en større interesse i å bygge tillit med en kunde enn en selger på eBay fordi at det er lettere å svindle kunder av den enkle grunn av man ikke bygger langvarige tillitsforhold der. Med dagens samfunn der man har tilgang til Internett 24 timer i døgnet er det lettere for en misfornøyd kunde å spre ordet. Komplett er en bedrift som har greid nettopp dette å bygge langvarig tillit til kunder og har nå ca. 600.000 aktive kunder. En svindler på eBay kan kun svindle en person om gangen, men der har man ryktesystemet som gjør at man kan rangere en selger. Men dette er ikke nok til å stoppe en som ønsker å svindle, å oppnå 100 % sikkerhet på Internett er ikke mulig eller realistisk. Men det jeg ønsker å oppnå ved tiltakene i denne masteroppgaven er få det så sikkert som mulig.

Definisjonen inkluderer de forfattere som har blitt gjennomgått ovenfor og ved hjelp av eksempler viser hvordan det fungerer med tillit på nettet. En selger enten det er en person eller stor bedrift, tar våre interesser som sine egne, selv om de kommer i konflikt med den bedriften eller selgeren måtte ha fordi bedriften eller selgeren har interesse i å forsette forholdet. Man trekker linjer her til et gavebytte der man har interesse i at det fortsetter. Tillit er et bredt område med mange ulike syn, definisjoner og begreper. Denne definisjonen har forsøkt å definere tillit i forhold til hva det betyr for denne masteroppgaven og tema, som er

Internett og tillit. Den er på ingen måte den endelige og eneste korrekte definisjonen av tillit, men forhåpentligvis en definisjon som det kan eksistere en større enighet om.

Del 2

5.4. Innledning.

Tidligere i dette kapitlet er tillit drøftet. I den følgende teksten skal mistillit drøftes og blir redegjort for. Innledningsvis kommer det et generelt overblikk over mistillit. Deretter skal ulike typer av mistillit med fokus på personlig og upersonlig mistillit undersøkes.

Avslutningsvis blir institusjonalisert mistillit gjennomgått. For å beholde den røde tråde gjennom hele masteroppgaven, er tillits og mistillitsdelen av denne masteroppgaven disponert på den samme måten. Dette er gjort for at de kunne være sammenlignbare i innhold. Tillit og mistillit er blitt separert hverandre for enklere å se forskjeller og hva de ulike undertypene av hvert begrep innebærer.

Mistillit er kort sagt å ta forholdsregler som videre fører til at samarbeid ikke kommer i stand eller blir avbrutt ¹¹⁷. Dermed blir en ordinær tillitskjede brutt. Den sier at A at overlater noe til B med hensyn til X. Dette forklares enkelt ved at for eksempel A, i dette tilfellet en person, overlater kredittkort informasjon til B, en nettbutikk for at en kunde mottar vare X. I en vanlig tillitskjede ville dette gått som vanlig. Men fordi det er for eksempel negativ omtale på Internett får den personen mistillit og avbryter transaksjonen. Mistillit er knyttet mot negative følelser i følge D.H. McKnight som frykt, tvil, bekymring, panikk, paranoia og sinne ¹¹⁸. En som har mistillit trenger ulike taktikker som strenge kontroller eller forebyggende angrep for å føle seg trygg. Videre skriver McKnight at den innledende fasen av krigen mot terror var preget av mistillit. Som nevnt tidligere er tillit preget av positive følelser mens mistillit er knyttet mot bekymring og frykt.

Det er kjent faktum at det er lett å skape mistillit men vanskelig å komme ut av ¹¹⁹. I Russland som har en stor grad av mistillit til sin egen regjering i forhold til korrupsjon sammenlignet med Sverige eller et av de skandinaviske landene som har en liten grad av mistillit. Hardin skriver at man burde ha mistillit til staten fordi embetsmennene bruker makten til sin fordel og mot interessene til innbyggerne. Derfor er åpen mistillit noe

¹¹⁷ Grimen 2009: s. 91.

¹¹⁸ McKnight et.al 2004: s. 40.

¹¹⁹ Grimen 2009: s. 91.

innbyggerne burde ha ¹²⁰. Institusjonalisert mistillit er et svært nyttig redskap brukt korrekt, når det kommer til å holde ansatte innenfor ulike organisasjoner og stater på ”tå hev” slik at gjennom mistilliten får tillit og en følelse av pålitelighet. Det er viktig at man skiller mellom de ulike typene av mistillit. Masteroppgaven fokuserer på hvordan man kan komme seg ut av mistillit da dette ligger utenfor masteroppgavens tema.

Selv om mistillit har en negativ klang, kan det brukt på den rette måten bidra positivt. Mistillit som begrep er som sett ovenfor knyttet mot negative følelser. Mistillit benyttet på den riktige måten en god kontrollmekanisme og et nødvendig tiltak. Dette blir drøftet og redegjort for i den følgende teksten.

5.5.1. Hva er mistillit?

I følge Grimen var Luhmanns mest berømte grep at han skilte mellom personlig og upersonlig mistillit ¹²¹. Siden upersonlig mistillit faller også under institusjonalisert mistillit blir det i det i disse avsnittene et overblikk over mistillit før fokus skifter til personlig og upersonlig mistillit. Både innenfor tillit og mistillit finnes det en hel rekke typer og undergrupper, av hensyn til tid og plass er kun de som er sentrale i forhold til masteroppgaven valgt ut. For at den røde tråden i masteroppgaven er så tydelig som mulig, er det gjort et valg om å se på tilsvarende typer av tillit og mistillit, slik at det inntil en viss grad er mulig å sammenligne.

Mistillit er ikke en motsetning til tillit, men en funksjonell ekvivalent til tillit som Luhmann skriver. Det er enten tillit eller mistillit ¹²². Selv om det ved første øyekast virker som om mistillit er noe negativt, som det også er i visse situasjoner mens det i andre kan bidra positivt. Det er ønskelig med mistillit så lenge den er under kontroll og man er bevisst på den. Likevel er det som McKnight skriver, tillit er knyttet mot positive følelser og mistillit mot negative ¹²³. Mistillit bidrar til å holde orden i rekkene i store organisasjoner, mistillit sørger for at arbeid blir kontrollert slik at det ikke blir problemer siden. Som i neste punkt finnes det enkelte ganger da det å ha mistillit er en fordel som sett i innledningen til delen om mistillit.

Det å ha mistillit krever mer arbeid enn å ha tillit. En person som har mistillit trenger hele tiden mer informasjon, men den informasjonen blir stadig mindre på grunn av mistilliten ¹²⁴. Det er mer arbeid for en person å nære mistillit, da han hele tiden leter etter informasjon og stadig stille seg mer skeptisk enn en person som har tillit. Det er et skille mellom det å ha

¹²⁰ Hardin 2002: s. 107.

¹²¹ Grimen 2009: s. 100.

¹²² Luhmann 1999: s. 124 / McKnight et.al. 2004: s. 40.

¹²³ McKnight et.al. 2004: s. 40

¹²⁴ Luhmann 1999: s. 126.

tillit og ubegrenset tillit som er noe som man læres opp til for eksempel i militæret. Luhmann skiller mellom personlig mistillit og upersonlig mistillit. Med andre ord er personlig mistillit rettet mot en konkret andre person som motiveres av personlige eller andres erfaringer med et tillitsbrudd.

5.5.2. Ulike typer mistillit.

Den tredje typen mistillit som undersøkes er institusjonalisert mistillit ¹²⁵. Upersonlig mistillit er et annet navn på institusjonalisert mistillit som er indre mistillit mot egne medarbeidere eller andre ansatte ¹²⁶. Forskjellen mellom upersonlig og personlig mistillit er at personlig mistillit er rettet mot et konkret andre. Den motiveres av egne eller andres erfaring med tillitsbrudd ¹²⁷. Et eksempel på dette er at du blir sviktet av en venn eller at det er en venn som stjeler fra deg. Personlig mistillit er erfaringsbasert (erfaringer med andre personers adferd), partikularistisk (rettet mot konkrete andre) og spesifikk (gjelder bestemte områder.) ¹²⁸. Institusjonalisert mistillit eller upersonlig mistillit er interessant for denne masteroppgaven. Det blir fokusert på institusjonalisert mistillit fremfor personlig mistillit.

Denne siden av mistilliten som er interessant for masteroppgaven siden Internett er et system og institusjonalisert mistillit fungerer da som en kontroll mekanisme. Luhmann skrev at tillit reduserer kompleksitet gjennom to punkter. For det første bygger tillit på overdrivelse av informasjon. Dette betyr ganske enkelt at man handler som om man visste mer enn man vet. For det andre bygger tillit på normativ overdrivelse. Det er ingen som har mulighet til å kreve tillit ¹²⁹. Luhmann gjør et skille mellom personlig tillit og systemtillit. Om de tingene ikke blir opprettholdt er det fare for at man går mot mistillit.

Institusjonalisert mistillit er en kontrollmekanisme som blir utøvd som rutine i eller av en institusjon, eller som er nedfelt i dens rutiner. Slik mistillit er upersonlig ¹³⁰. Det finnes videre to perspektiver på institusjonalisert mistillit. Det første er om tillitens forventinger. Tillitsgiveren forventer at den som får tillit ikke handler mot hans interesser, og at vedkommende har kompetanse og midler til å ivareta det han får ¹³¹. Det ligner på det som Hardin kaller for innkapslet interesse syn på tillit. Du ivaretar mine interesser selv om det i enkelte tilfeller går imot dine egne, fordi det er i din interesse å innkapsle mine interesser. Det

¹²⁵ Grimen 2009: s. 101.

¹²⁶ Grimen 2009: s. 101.

¹²⁷ Grimen 2009: s. 94.

¹²⁸ Grimen 2009: s. 94.

¹²⁹ Grimen 2009: s. 93.

¹³⁰ Grimen 2009: s. 101.

¹³¹ Grimen 2009: s. 103.

andre perspektivet på institusjonalisert mistillit er selvbinding. Institusjoner har muligheten til å forsøke å binde seg selv slik at de unngår misbruk, feil eller ukontrollert egeninteresse ¹³².

Det er ikke bare negative sider ved å ha mistillit. Ved siden av de negative sidene som Luhmann og McKnight skriver om finnes det enkelte positive utslag ved denne typen av mistillit. Mistillit har sin plass i spesielle kontekster der hvor den bidrar som en kontroll mekanisme som i sin tur faktisk øker den positive graden av tillit. Hardin er positiv til å ha åpen mistillit til en stat. Dette fører igjen til at en stat, eller en stor bedrift som har kontrollmekanismer i forhold til egne ansatte slik at kunder kan ha tillit til den enkelte bedrift.

Ved å ha institusjonalisert mistillit som kontrollmekanisme kan man sikre at brukere av e-handel og elektroniske tjenester har tillit til en bedrift siden det er kontroll innad i bedriften som sørger for at kunder og brukere kan være sikre på at det ingen utro tjenere. En viss grad av institusjonalisert mistillit slår ikke negativt ut, så lenge det blir brukt på den rette måten. Ved å benytte det som en kontrollmekanisme i forhold til e-handel og elektroniske tjenester vil det faktisk føre til en økt grad av tillit. Å bygge tillit til e-handel er den ene av problemstillingene og det kan oppnås ved å benytte institusjonalisert mistillit. I kapittel 6 kommer jeg tilbake til dette som et eget tiltak.

5.6. Definisjon av mistillit.

En kortere definisjon av mistillit går ut på å ta forholdsregler som fører til at videre samarbeid blir brutt. Innenfor mistillit er det blitt drøftet to typer av mistillit: personlig mistillit og institusjonalisert mistillit som i tillegg kalles for upersonlig mistillit. Det finnes andre typer av mistillit men i denne masteroppgaven er det disse to typene som er av størst betydning. I oppsummering blir det gjennomgått kort hva de to typene av mistillit innebærer og en konklusjon.. Slik som tillit var knyttet opp mot positive følelser, er mistillit knyttet mot negative. Videre, når man har kommet inn i en atmosfære av mistillit er det vanskelig å komme ut av den igjen. En person som har mistillit trenger stadig mer informasjon, men hele tiden blir den informasjonen han baserer seg på mindre og stille seg kritisk. I denne masteroppgaven ligger fokus på institusjonalisert mistillit fordi det som er mest interessant i forhold til selve analysen.

¹³² Grimen 2009: s. 104.

Mistillit defineres grunnleggende at det er å ta forholdsregler som fører til at videre samarbeid blir brutt. Mistillit er knyttet mot negative følelser som usikkerhet og negativitet mens tillit var knyttet til positive følelser. Personlig mistillit er rettet mot en konkret andre person og det er krevende å utøve personlig mistillit. Institusjonalisert mistillit eller upersonlig mistillit som det også kalles er en kontrollmekanisme som er indre mistillit mot egne medarbeidere og ansatte. Der hvor personlig mistillit er spesifikk er upersonlig mistillit universalistisk. Hovedfokus er på institusjonell mistillit. Hvis det er brukt riktig er det til fordel for både bedrifter og kunder innen e-handel.

Personlig mistillit er rettet mot en konkret andre aktører igjen som er motivert av personlige eller andres erfaringer med et tillitsbrudd. Dette kan ta form av at man har en venn som har sviktet deg og lignende. Det viktige er at det er noe som man har opplevd personlig. Upersonlig mistillit på den andre siden er universalistisk. Institusjonalisert mistillit på den andre siden, er en type mistillit mot egne medarbeidere i en bedrift eller er universalistisk. Det er en kontroll som blir utøvd som rutine eller i form av en institusjon. Denne type mistillit er upersonlig. Hardin skriver at man burde ha mistillit mot embetsmenn slik at de ikke misbruker sin makt og jobber mot innbyggernes interesser¹³³.

I denne masteroppgaven ser jeg til dels på institusjonalisert mistillit som en positiv kontrollmekanisme slik at den bidrar positivt og fører til en økt grad av tillit fordi man da vet man at det en kontrollmekanisme innad i bedrifter som sørger for at det ikke blir utnyttelse av makt, personer, penger eller informasjon. Men det finnes unntak fra regelen, som i land hvor embetsmennene utnytter systemet og innbyggerne ikke har tillit til sin stat. I Russland er hele statsapparatet preget av mistillit og korrupsjon. Dette er et land der man har en sterk grad av mistillit som man ikke har kommet ut av, de har mistillit både fra person til person og til systemet.

5.7. Risiko.

Tillit er assosiert med å sette seg selv i en sårbar situasjon og utsette seg for risiko. Risiko og sårbarhet er faktorer som skiller tillit fra mistillit¹³⁴. I følge Aschehoug og Gyldendals leksikon er risiko definert som: ” *uvisst utfall, fare for tap, usikker eller beregnelig utfall av tiltak. Risiko og sikkerhet blir definert som komplementære størrelser, slik at den ene*

¹³³ Hardin 2002: s. 107.

¹³⁴ McKnight 2004: s. 43.

størrelsen beregnes ut fra den andre. Høy risiko tilsvarer lav sikkerhet, og omvendt”¹³⁵. Som sett senere danner dette grunnlaget for å vise hvordan man ved å øke vekten av tiltak i forhold til vekten av risiko ved å snu graden av tillit fra lav til høy. Risikoen gjøres minst mulig ved hjelp av ulike tiltak, men det er alltid et innslag av risiko.

Om man setter dette inn i sammenheng med informasjonssikkerhet, betegner risiko muligheten for å lide tap eller bli påført skade ved et gitt sikkerhetsbrudd. Risiko har to dimensjoner; omfanget av tap eller skade og virksomhetens sårbarhet ovenfor et sikkerhetsbrudd¹³⁶. Av disse to dimensjonene er hovedfokuset på omfanget av tap som sett i forhold til problemstilling nummer to; om hvordan risiko under e-transaksjoner og transaksjoner kan reduseres.

Satt i sammenheng med problemstillingene, betyr det å redusere risiko ved transaksjoner å redusere mulighetene for tap og dermed som en komplementær effekt å økte sikkerheten. Å øke sikkerheten og redusere risikoen henger sammen og gjøres på ulike måter. I tiltakslisten i det neste kapitlet oppnås dette ved å gjennomføre flere av tiltakene, enten man er en privatperson (selger eller kjøper) eller en bedrift på Internett. Flere av disse tiltakene som inkluderer tiltrodd tredjepart, utdanning og informasjon, kundeservice, mistillit og informasjonssikkerhet er laget med Internett som hovedmål har forutsetninger for å implementeres blant ikke Internett baserte bedrifter for å øke tillit til handel og e-handel og redusere risiko under transaksjoner. Graden av sikkerhet økes maksimalt og graden av fare for tap minimeres mest mulig. Fullstendig sikkerhet er ikke mulig. Det kan derimot innføres ulike tiltak av de som er nevnt ovenfor og som undersøkes i dybden senere. Det er mulig å redusere skadene av en høy risiko og dets konsekvenser reduseres betraktelig. Det som er ønsket i forhold til denne masteroppgaven er å redusere mulighetene og eventuelt konsekvensene av et mulig tap dersom det skulle inntreffe¹³⁷. I neste kapittel skal teori og materiale så langt analyseres og drøftes for så å lage tiltak.

5.8. Oppsummering

I dette kapitlet har begrepene tillit, mistillit og risiko blir drøftet for å få en teoretisk bakgrunn for hovedtemaet og for å danne grunnlaget for analysen. Kapitlet var delt opp i to deler der det i hver enkelt del ble gjennomgått de nevnte begreper. Ved siden av å drøfte begrepene og se på de ulike under typer av tillit og mistillit var en del av kapitlet viet til å lage egne

¹³⁵ Daler et.al. 2002: s. 121.

¹³⁶ Daler et. al 2002: s. 121.

¹³⁷ Daler et.al. 2002: s. 135.

definisjoner av tillit og mistillit. Definisjonene ble konstruert på grunnlag av teoriene i det foregående kapitlet. Ved en samtidig gjennomgang av de ulike forfatterne som dannet grunnlaget for definisjonen fikk man samtidig en analyse av hva slags materiale som fantes i tillitsfeltet. Tillitsfeltet har en stor samling av litteratur, det finnes mange bøker, artikler og informasjon på Internett. Men av hensyn til tid og plass har kun det som vært sentralt i forhold til e-handel og tillit blitt valgt ut og enkelte forfattere og deres teorier er ikke blitt tatt med i vurderingen.

Kapittel 6: Hvordan bygge tillit til e-handel og handel samt hvordan redusere risiko under e- transaksjoner og e-transaksjoner.

I dette kapitlet blir det med grunnlag i teorien presentert i forrige kapittel svart på de to problemstillingene som er 1.) hvordan bygge tillit til e-handel og handel og 2.) hvordan redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner. Først i dette kapitlet er det gjennomgang av rettslige prinsipper. Deretter blir kundes og selgers rolle i transaksjoner redegjort for der jeg gjør en analyse av typisk transaksjon. Hoveddelen av kapitlet er viet de syv tiltakene som besvarer problemstillingene, dette gjøres ved å gjennomgå eksterne faktorer, hvordan man vipper tillitskalaen fra lav til høy. Deretter blir de syv tiltakene presenter og gjennomgått enkeltvis for å vise hva tiltaket er, hvordan det er fundert i teori og hvorfor nettopp det tiltaket er valgt ut.

6.1. Rettslige prinsipper.

Det norske lovverket har flere paragrafer som er relevante i forhold til e-handel og Internett. I denne sammenheng er det spesielt kjøpsloven, forbrukerkjøpsloven og angrerettloven ¹³⁸. I de nordiske landene finnes det tilsvarende lover. Forbrukerrådet er et nasjonalt kontaktpunkt som har muligheten til å ta opp saker på tvers av landegrensene når det gjelder kjøp over Internett ¹³⁹. Det norske forbrukerrådet er igjen tilsluttet det internasjonale forbrukerrådet hvor e-handel kunder kan ta opp saker der hvor de har kjøpt noe innenfor EU ¹⁴⁰.

Forbrukerkjøpsloven er en lov som benyttes innenfor e-handel og handel. Loven fastslår at forbrukerkjøp er kjøp av ting med sikte på å bruke eller forbruke tingen selv ¹⁴¹. Med andre ord; loven omfatter det som kalles for løsøre ¹⁴². Loven begrenser seg til kjøp som enkelt personer gjør av firma, og gjelder da ikke for transaksjoner hvor selger og kjøper begge opptrer som privatpersoner. Den norske forbrukerloven har bakgrunn i EUs forbrukerkjøpsdirektiv og i øyeblikket pågår det utredning om endringer i forbrukerkjøpsretten i medlemslandene slik at de blir samordnet eller få en økt grad av samordning ¹⁴³. Forbrukerkjøp defineres som om at det er salg av en ting til en forbruker

¹³⁸ Martinussen 2004: s. 13.

¹³⁹ Martinussen 2010: s. 45.

¹⁴⁰ Se www.forbrukereuropa.no

¹⁴¹ Martinussen 2010: s. 15.

¹⁴² Martinussen 2010: s. 24.

¹⁴³ Martinussen 2010: s. 16.

når selgeren eller selgerens representant opptrer i næringsvirksomhet ¹⁴⁴. Deretter ser man av forbrukerkjøpsdefinisjonen at salget skjer som et ledd i selgerens næringsvirksomhet for at det blir et forbrukerkjøp i forbrukerkjøpslovens forstand ¹⁴⁵. Om disse betingelser da ikke er oppfylt er det ikke et forbrukerkjøp. Forbrukerkjøpsloven gir altså rettsregler for en viss type avtaler eller kontrakter, nemlig kontrakter om salg av varer dvs. løsørengjenstander ¹⁴⁶. Dette betyr at begge parter, kunde og selger, påtar seg visse plikter og oppnår rettigheter etter avtalen som da forbrukerkjøpsloven setter reglene for ¹⁴⁷. Loven forutsetter også at penger ytes i vederlag ¹⁴⁸.

Internett gjør det enklere for kunder å kjøpe ved kun å taste på noen knapper og museklikk. R. Martinussen, er førsteamanuensis i juridiske fag ved Universitet i Stavanger, skriver at på tross av dette er det de samme reglene som for et tradisjonelt kjøp som ligger til grunn ¹⁴⁹. Krav om at selgere er nøye med bekreftelser fra kunden er nødvendig. Løsningen må også få til tilfredsstillende sikkerhet slik at kundens autentisitet bekreftes. Det er også krav til informasjon fra selger til kjøper om rettigheter i forhold til å klage på et kjøp. Det finnes også en egen e-handelslov fra 2003 som gir lovregler om elektronisk handel. Denne loven igjen er bygd på et EU direktiv. Et begrep som nevnes der er service provision som oversatt til norsk blir tjenesteyting. Dette begrepet innebærer at levering av varer og tjenester over nett. Selger blir dermed tjenesteyter og kjøper blir tjenestemottager selv om det er en fysisk vare som leveres ¹⁵⁰. Denne e-handels loven blir i dette tilfellet et tillegg til forbrukerkjøpsloven, siden den utbroderer e-handelsperspektivet og ikke bare tradisjonell handel. I følge forbrukerkjøpsloven er kjøpere godt beskyttet, men har også et eget ansvar om å sette seg inn i regler og forpliktelser.

Den tidligere såkalte angrefristloven fra 1972 er nå avløst av angrerettloven av 2000. Loven gjelder kontrakter inngått utenfor en næringsdrivendes faste utsalgssted: typisk dørsalg, messesalg, ”home-parties”, postordresalg og telefonsalg ¹⁵¹. Angrerettloven er en av lovene som benyttes i forhold til e-handel, men det er en lovsamling som få kunder egentlig vet hva innebærer av ansvar for dem selv. På Komplett.no har kunder 45 dagers åpent kjøp, men det er en del unntak fra regelen. Mobiltelefoner som er solgt med abonnement og

¹⁴⁴ Martinussen 2010: s. 32.

¹⁴⁵ Martinussen 2010: s. 32.

¹⁴⁶ Martinussen 2010: s. 26.

¹⁴⁷ Martinussen 2010: s. 26.

¹⁴⁸ Martinussen 2010: s. 26.

¹⁴⁹ Martinussen 2010: s. 54.

¹⁵⁰ Martinussen 2010: s. 54.

¹⁵¹ Martinussen 2010: s. 31.

tilvirkningskjøp (spesialbygde datamaskiner) har kun 14 dagers angrefrist. Videre kan ikke spill som er åpnet eller programvare som for eksempel Microsoft Office og Pinnacle Studio returneres om emballasjen er åpnet. Angrerettloven omfatter e-handel hvor kundene bestiller på Internett og får levert varene hjem til døren eller postkontoret. Angrerettloven gir en forbruker rett til å gå fra visse typer kontrakter innen 14 dager og er basert på et EU direktiv, og er per i dag under bearbeiding med tanke på en samordning i de forskjellige europeiske rettsystemene ¹⁵².

Det understrekes at angrerettloven først og fremst har betydning ved mangelfrie varer. Forekommer det en mangel på varen, er det forbrukerkjøpsloven regler om skade eller mangel som regulerer forbrukerens krav og med lengre frister. I praksis betyr dette at kunden har mulighet til å kreve å få en ny vare eller returnert pengene tilbake. En mangel kan bli definert som blant annet fravær av originalemballasje eller brutt forsegling. Angrerettloven gir forbrukeren adgang til å gå fra kontrakter på visse vilkår, uansett om den leverte vare lider av mangel eller ikke ¹⁵³. Det er ofte et krav fra selgers side at den kunne selges som ny, derfor gjelder ikke angrerettloven på alle produkter, spesielt innenfor elektronikkbransjen. Angrerettsloven gjelder kun for forbrukerkontrakter ¹⁵⁴.

Kjøpsloven ble vedtatt i 1998. Loven ble vedtatt etter at de nordiske landene hadde samarbeidet om lovforberedelsene og resultatet av dette ble at de skandinaviske landene med Island har forholdsvis like kjøpslover ¹⁵⁵. Innenfor rettsystemet hører kjøpsrett til kontraktsretten, som man ofte har sett på som en del av obligasjonsretten ¹⁵⁶. For å gå litt mer inn i detalj på hva kjøpsloven innebærer, sammen med avtaleloven har det vært vanlig å se på kjøpsloven sammen med avtaleloven som de to viktigste vanlige kontraktsrettslige lover ¹⁵⁷. Dermed ser man at forbrukerkjøpsloven og kjøpsloven er tett knyttet sammen, i den ene ser man på selve reglene for kjøpskontrakten mens den andre omfatter selve kjøpet av det som kalles løsøre. Løsøre innebærer alle gjenstander som ikke er fast eiendom.

Kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven omfatter kjøp og salg av løsøre mens fast eiendom blir dekket av avhendingsloven ¹⁵⁸. I kjøpsrett er kjøpsavtalen et viktig utgangspunkt for hvilke rettigheter og plikter kontraktspartene har i forhold til hverandre ¹⁵⁹. Kjøpsloven gir

¹⁵² <http://www.vg.no/dinepenger/artikkel.php?artid=10095443>

¹⁵³ Martinussen 2010: s. 61.

¹⁵⁴ Martinussen 2010: s. 61.

¹⁵⁵ Martinussen 2004: s. 13.

¹⁵⁶ Martinussen 2004: s. 15.

¹⁵⁷ Martinussen 2004: s. 15.

¹⁵⁸ Martinussen 2004: s. 19.

¹⁵⁹ Martinussen 2004: s. 17.

rettsregler for en viss type avtale eller kontrakter, nemlig kontrakter om kjøp av løsøre¹⁶⁰. En kjøpsavtale har visse kjennetegn: gjensidig bebyrdende som sier at partene har plikter og rettigheter ved overtagelse av eiendomsrett som er over på kort tid. Dette betyr da at pliktene og rettighetene har begrenset varighet. En avis kan kjøpes i løpet av få sekunder, men som ikke kan returneres¹⁶¹. Det finnes uansett unntak til disse reglene i forhold til eiendomsrett ved tilvirkning av for eksempel en spesialbygd PC, der den er hos tilvirker uten at eiendomsretten er hos kunde. Et slikt kjøp reguleres under avhendingsloven som går utover det som er hovedtema i masteroppgaven.

6.2.1 Transaksjoner og tillit: Kundes perspektiv.

Jeg vil nå drøfte nærmere forholdet mellom kjøper og selger når handelen skjer gjennom Internett. Forholdet mellom kunde og selger ses på fra begge sider. For norske aktører er det myndighetene som setter krav til et forutsigbart rettslig miljø for å unngå rettsaker og håndtere disputer på et lavere nivå hos ulike instanser som for eksempel Banknemda, Klagenemda for pakkereiser eller forlikrådet. En selger eller bedrift trenger å ha tillit den andre veien. Ikke nødvendigvis til kunden, men til de samme tiltakene en kunde har tillit til for eksempel en tiltrodd tredjepart som sikrer overføringen av penger, informasjon og utsending av varer. Dette illustreres i figur 6.1.

En transaksjon består av tre ledd. Kunden legger inn en ordre, betaler og får det som er bestilt enten det er faktiske varer eller tjenester. Når kunden sender inn ordren ønsker han eller hun å vite at selger er til å stole på. Ved betalingen ønsker selger å forsikre seg at betalingen mottas. Ved leveringens ønsker kunden å sikre seg mot svindel. En måte dette kan oppnås ved er bruk av kredittkort der man har muligheten til å sjekke sum før man faktisk betaler for bestillingen. Enkelte betalingsmetoder som PayPal er det ennå ikke mulig å bruke i de større nettbutikkene som Komplett.no og MPX.no. PayPal er tredjeparts betalingstjeneste som gjør at man kan sende penger, betale varer eller donere til veldedighet. PayPal er mye brukt på sider som for eksempel eBay der kunder sender betalinger, om de da ikke får varene, får noe annet enn det som er bestilt eller får uekte varer har de muligheten til å åpne en disputt der selger har 45 dager på å svare, ellers får kunden da pengene igjen¹⁶². Ved hvert av disse stegene i en transaksjon er det mål som aktøren ønsker å oppnå og muligheter for svindel og usikkerhet som man ved hjelp av ulike tiltak ønsker å få ned på et minimum. For å knytte

¹⁶⁰ Martinussen 2004: s. 20.

¹⁶¹ Martinussen 2004: s. 21.

¹⁶² www.paypal.com

teori mot praksis er det praktisk å vise ved et eksempel på hvordan transaksjonenes ulike faser og de ulike usikkerhetsmomentene henger sammen.

Ved nettbutikken Komplett.no er det første kunde må gjøre er å registrere seg først. Da legger kunden inn informasjon som navn, telefonnummer, e-post og adresse. I den første fasen med bestilling må kunden sikre seg blant annet at den han eller hun bestiller fra er en faktisk bedrift, og at man som kunde er sikret om problemer skulle oppstå. Her kommer tiltak som kompetanse, kundeservice, autentisering for eksempel ved bruk av sertifikater inn og sørger maner sikret ved en bestilling. De største usikkerhetsmomentene kommer inn i ledd to og tre, betaling og levering. Man kan oppleve at man ikke får varer, at noen opptrer og tar en annens varer eller at det er en fiktiv bedrift som tar pengene. Ved å implementere ulike tiltak kan denne usikkerheten reduseres til et akseptabelt minimum. Å få en sikkerhet på 100 % er ikke gjennomførbart siden uforutsette omstendigheter vil dukke opp som verken en bedrift eller kunde har kontroll over. Men det finnes også andre transaksjonsrekkefølger, som da blir bestilling, levering og betaling. Denne rekkefølgen som benyttes om man bestiller noe i postoppkrav.

Ved ordre der man velger å bestille med postoppkrav, er det svært viktig at kunden forstår risikoen og er i størst mulig grad sikker på at den han eller hun bestiller fra er den som selgeren utgir seg for å være. Dette er en større utfordring om man bestiller fra nettsider som finn.no eller ebay.com der man møter potensielle problemstillinger som at selger kan sende en murstein i stedet for boken som ble bestilt. Om man da ikke har betalt via PayPal eller andre tredjeparter som sikrer deg og gir deg pengene tilbake er det lett å stå igjen med en vare som ikke er den man faktisk bestilte. Det an man ikke får varer kan skyldes at leverandøren ikke sender eller varen feilsender. Den andre grunnen til at noen ikke får varer kan være at pakken blir hentet av noen andre.

Det er viktig at kunder kan ha tillit til selgere ved bruk av postoppkrav, det er ofte ikke et problem i forhold til store og kjente nettbutikker men kan by på utfordringer om det er en privat person som kjøper en annen vare fra en privatperson. Fokuset på masteroppgaven ligger på det å bygge opp tillit og redusere risiko. Det som er tema her er å bygge tillit, ikke å etablere der det ikke har vært noen tillit tidligere. Det som skaper tillit er velkjente domenenavn, man handler hos Komplett.no fremfor en ukjent side man ikke har hørt om. Andre ting som skaper tillit er sertifikater og anbefalinger fra venner eller tidsskrifter.

6.2.2. Transaksjoner og tillit: Selgers perspektiv.

Bedriften trenger tillit til betalingsformidleren eller løpe risiko ved oppkrav eller innebetaling på kreditt. En kunde på sin side har tillit til bedriften og at bedriften får bestillingen, gjennomfører betalingstransaksjonen og sender ut varene. En bedrift på sin side trenger ikke nødvendigvis ha tillit til kunden men til betalingsformidler. Dette kan være kredittkortselskap, en tredjepart som tilbyr faktura som for eksempel Klarna.no, eller betalingskortselskaper. Men ofte blir dette dekket nasjonalt av forbrukerkjøpsloven og kjøpsloven og internasjonalt av lovgivningen til EU. Lovene som beskytter forbrukere er under endring slik at den blir enhetlig i de ulike medlemslandene og antageligvis da også Norge. Som nevnt i kapittel 4 finnes to begreper som brukes om nettbasert handel: det engelske språklige e-commerce og det norske e-handel. Her vil fokuset ligge på handelsperspektivet, at en kunde bestiller, betaler og får varen. Dette er også det man finner igjen i definisjonen av e-handel.

Den engelske definisjonen av e-commerce favner bredere og inkluderer teknologier, infrastrukturer, prosesser og produkter¹⁶³. Definisjonen fra St. meld nr. 41 1998/1999 sier at: *”med elektronisk handel og forretningsdrift menes alle former for kommersielle transaksjoner og forretningsvirksomhet”*¹⁶⁴. Noe som illustrerer dette er at transaksjoner er knyttet til bestilling, betaling og levering av fysiske varer og tjenester, men kan også omfatte overføring av digitaliserte varer og tilgang til tjenester som for eksempel elektroniske bøker, musikk og programvare¹⁶⁵.

Også fra selgerens perspektiv består en transaksjon av tre deler. Det første leddet består av en ordre, det andre leddet består av betaling og det tredje av en levering¹⁶⁶. I de forskjellige stadiene trenger selgeren å ha tillit til at kunden oppfyller sine forpliktelser, at tiltrodde tredjeparter sikrer transaksjoner og at penger samt varer kommer frem dit de er ment. Som med i de fleste andre situasjoner, finnes det svindlere som vil forsøke å utnytte salgsprosessen. De finnes og kunder som prøver å svindle selskaper eller selskaper som ikke leverer. Derfor er det et forbehold om at varer og penger ikke alltid kommer til de rette hender. Usikkerhetsmomentene for en bedrift i forhold til en transaksjon ligger i alle leddene, en kunde kan utgi seg for å være en annen person, benytte en falsk adresse eller ta eiendom over varer på ulovlig måte.

Figuren under viser hvordan en transaksjon fungerer sett fra både kundens og fra selgerens sted. Ovenfor er det gått igjennom hvordan transaksjoner fungerer i praksis og en

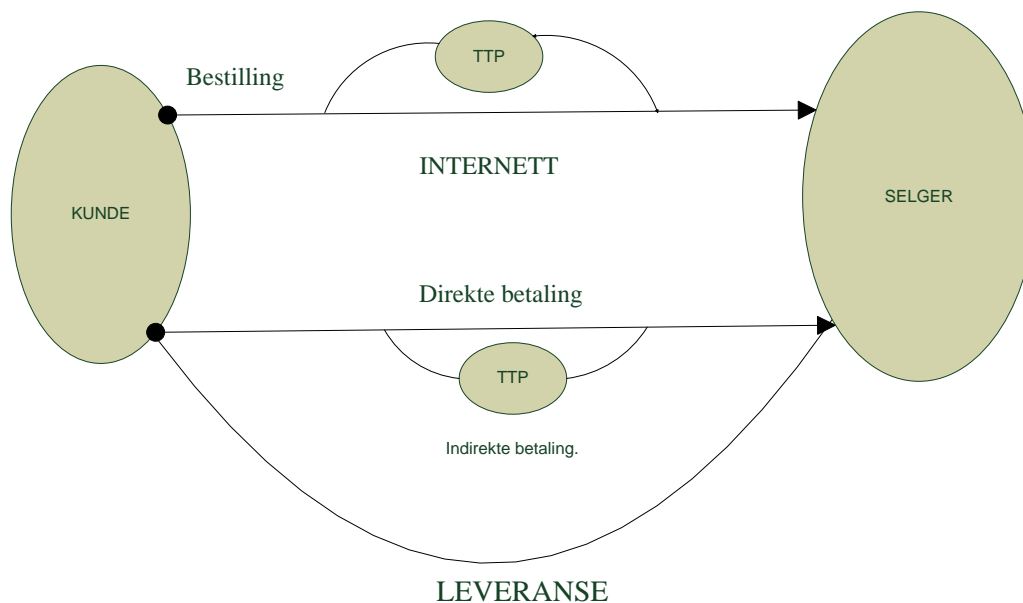
¹⁶³ Se definisjon i kapittel 4.

¹⁶⁴ St. Melding nr. 41 1998/1999: s. 13.

¹⁶⁵ St.Melding nr. 41 1998/1999: s. 13.

¹⁶⁶ E-commerce 2003: 31.

kort gjennomgang av hvor det er nødvendig å tillit og videre hvordan tilliten kan bygges opp. Dette går direkte på tiltakene som presenteres som løsningen på problemstillingene, dette vil bli tatt opp til diskusjon i de neste underkapitlene i masteroppgaven.



Figur 6.1.: Forhold mellom kunde og selger.

6.3 Eksterne faktorer.

Det eksisterer eksterne faktorer som påvirker kjøpsadferden og transaksjoner (se figur 6.1). Disse inkluderer kompetanse, omdømme, tillit, lojalitet, rettigheter, og tiltrodde tredjeparter. Enkelte av disse blir drøftet under tiltak i den neste delen og derfor blir det kun en redegjørelse av de her og ikke en diskusjon. Innledningsvis blir tiltrodde tredjepart gjennomgått. Med den økende graden av handel og informasjonssøking på Internett blir det stadig en viktigere del å kontrollere aktiviteten i forhold til autentisering av handel og informasjon. Dette burde også være likt for bedrifter og privatpersoner som bruker Internett. Alle kunder burde kunne være sikre i den grad det er mulig og kunne være beskyttet om situasjoner skulle oppstå. Før man går over til neste del av dette kapitlet, blir enkelte av de eksterne faktorene gjennomgått.

Tiltrodde tredjeparter er organisasjoner, grupper og profesjonelle leverandører som sikrer transaksjoner og kunder i nettbanker for å gi et eksempel. Kjente navn innenfor denne gruppen er PayPal, VeriSign, BankID, MasterCard SecureCode for å nevne noen. Det finnes ulike tiltrodde tredjeparter, der hvor noen fokuserer på den økonomiske delen av Internett. En slik tredjepart VeriSign, et amerikansk selskap som garanterer for korrekt informasjon for en

rekke banker både nasjonalt og internasjonalt. Andre tiltrodde tredjeparter garanterer informasjon ved blant annet sertifikater, slik at en person som går inn på en side kan ha tillit til informasjonen som gis.

En annen påvirknings faktor som påvirker kjøpsadferd er et forutsigbart rettslig miljø. Det som menes med et forutsigbart rettslig miljø er at privatpersoner og bedrifter vet hvilke rettigheter de har og hvilke lover som gjelder om noe ulovlig skulle ta sted i form av en svindel enten det gjelder penger eller identitetstyveri. Om en person vet hvilke rettigheter han eller hun har, og at man er forholdsvis godt beskyttet er mulighetene til stede for at man tar en større risiko enn før fordi man vet at det finnes et forutsigbart rettslig miljø og har tillit til de andre faktorene. Under dette punktet finnes de ulike nasjonale og internasjonale lovene. Av nasjonale lover som er spesielt relevante kan forbrukerkjøpsloven, kjøpsloven og angrerettsloven nevnes. Innen Europa gjelder EU sin lovgivning.

En faktor som påvirker kjøpsadferd er kompetanse. Denne danner også naturlig nok grunnlaget i ulike tiltak som settes inn. Mange Internett-brukere bruker nettet til å kun søke opp ting eller å sende e-post. Der gjelder det å utdanne disse personene som muligens ikke kjenner til dette tilbudet. Når det gjelder tilgang til Internett har de fleste mennesker tilgang til dette enten hjemme, biblioteker eller andre felles områder¹⁶⁷. I praksis besøker en rekke Internett-brukere nettbutikker og gjennomfører den første delen av en transaksjon, men trekker seg før transaksjonen fullføres. Dette kan være fordi kunden ombestemmer seg, kanskje på grunn av mangel på tillit eller usikkerhet knyttet i forhold til om problemer skulle oppstå med en bestilling eller rettigheter. Med utdanning og kompetanse har mennesker som ikke tidligere hadde noen teknisk erfaring muligheten til å få opplæring i de samfunnsmessige fordelene av å knytte seg opp mot et nettverk og Internett. Når et nettverk først er etablert er kostnadene for å bli med svært lave og fordelene desto større. Kompetanse innenfor bruk av Internett er noe som burde heves og settes inn på alle tidspunkter fra man er ung til pensjonister.

I de siste årene har det blitt mer vanlig å benytte nettbank for å betale regninger, og dette kommer etter min mening til å bli en nødvendighet for å betale regninger. Nettbanker senker terskelen for å handle på nett og det blir økt tillit gjennom bruk av sikkerhetstjenester som BankID. I 2010 brukte 79 % av Norges befolkning nettbank, dette utgjør så mye som 3,1 millioner. Andelen eldre over 66 som bruker nettbank har økt fra 17 til 44 % siden 2005¹⁶⁸. Når man skal betale regninger må man først og fremst ha en bankkonto hos en bank som

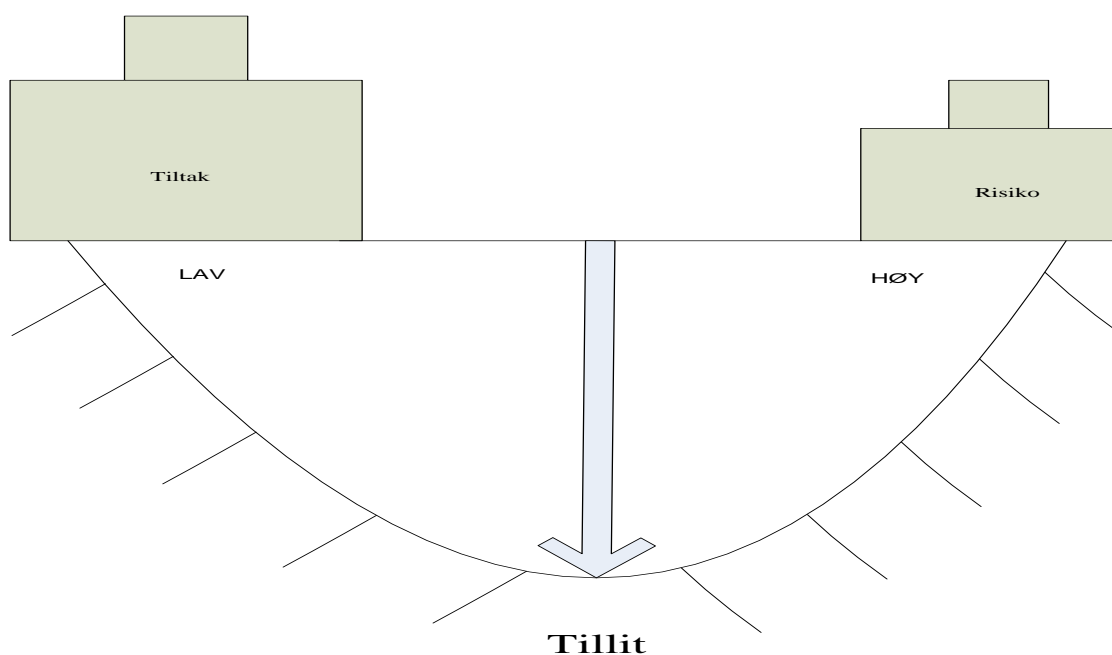
¹⁶⁷ <http://www.ssb.no/vis/emner/10/03/ikthus/main.html>

¹⁶⁸ Finansnæringens Fellesorganisasjon: Nettbankundersøkelsen 2010

tilbyr nettbank, i tillegg må man ha en kodebrikke eller kortleser. For å betale regninger logger man på med fødselsnummer, pin kode og passord. Deretter gjentar man de to siste stegene for å betale en regning og dermed signerer den elektronisk. Bruken av nettbank har ført til at kompetansen og muligheten for netthandel har økt. Dette har vært min erfaring som kundebehandler hos Komplettder flere og flere forstår at ved bruk av BankID er det både trygt og enkelt å handle på nett.

6.4. Å vippe tillitskalaen fra lav til høy.

Kjernen av problemstillingen og masteroppgaven illustreres i en modell under, ved å gjøre dette blir det lettere å se nøyaktig hva som forsøkes å oppnå og hvordan man kommer dit. Målet i denne masteroppgaven er å bygge tillit til e-handel og handel, og redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner. Ved å implementere tiltakene som blir drøftet i de neste avsnittene vil dette mål oppnås. Ved å illustrere forholdet mellom risiko og tillit er det lettere å se hvor og hvilke faktorer som vektlegges for å få dette til.



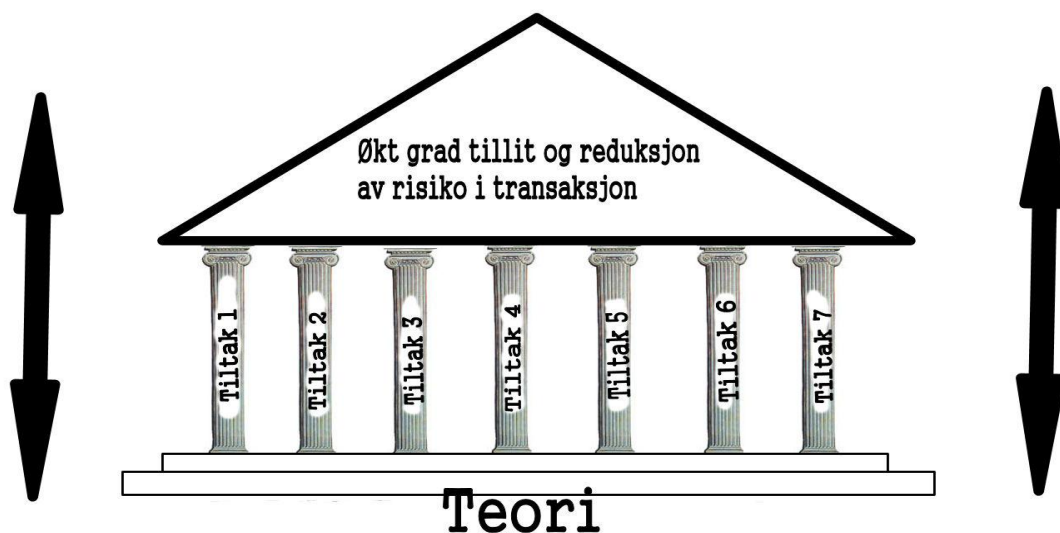
Figur 6.2.: Tillitsvektskålen.

Med tiltak vippes tillitsgraden fra lav til høy. Uten tiltak til å påvirke tillit positivt er risikoen høy. Ved å legge på flere tiltak på venstre siden greier man å vippe graden av tillit fra lav til høy. Figur 6.2 er basert på en gammeldags vekt og bruker for å illustrere effekten av tiltak. På venstre side tiltakene plassert og på høyre side er risiko. Tiltakene bidrar til å redusere

risikoen til et nivå som gjør at flere handler på nett. Skalaen på tillit under går fra lav til høy, ved å legge på mer ”vekt” det betyr at tiltak og eksterne faktorer går skalaen på tillit gå fra lav til høy. Økt opplevd risiko vil føre til behov for flere tiltak, mens redusert opplevd risiko vil gjøre at færre tiltak er nødvendig. Dette oppsummerer også grunntanken i masteroppgaven, hvordan man bygger tillit til e-handel og redusere risiko under transaksjoner. Ved å legge på mer på eksterne faktorer og tiltak så har man faktisk kunnskapen til å vippe graden av tillit til e-handel fra lav til høy, og dermed redusere risiko under transaksjon siden de er avhengig av hverandre.

6.5.1 Tiltak som løsning.

Jeg vil nå drøfte konkrete tiltak basert på teorien presentert tidligere. Tiltakene blir også presenter som en figur. Figur 6.3. viser at tiltakene er grunnlagt i teori, tiltakene utgjør søylene som er nødvendige for at figuren ikke skal falle sammen. Øverst i figuren finner man målet til masteroppgaven som er økt grad av tillit til e-handel og handel, og reduksjon av risiko i e-transaksjoner og transaksjoner. Det er der modeller og teorier har feilet tidligere ved at de kun har sett på tiltak og mål, men har kommet til kort når det kom til å vise hvordan dette var grunnlagt i teori. Sammen utgjør dette besvarelsen på problemstillingene. Enkelte av de eksterne faktorene som ble sett på der videreutvikles og benyttes som tiltak for eksempel kompetanse, omdømme og tiltrodde tredjeparter for å nevne noen. Slike begreper har stor betydning for tillitsbygging og reduksjon av risiko, både fra kundens og leverandørens ståsted. Det sentrale er at tiltakene er grundig fundert i teori, dermed blir de noe mer enn bare forslag men tiltak som vil fungere i forhold til kunder og leverandører. Tiltakene er basert på teorien som ble gjennomgått i de tidligere kapitlene.



Figur 6.3.: Økt grad av tillit og reduksjon av risiko i transaksjon ¹⁶⁹.

Internett har tiltrukket flere brukere i mange land i løpet av en kort periode enn noe annet kommunikasjonsredskap i historie. Det tok bare fire år for Internett å nå 50 millioner brukere, sammenlignet med 74 år for telefonen og 13 år for tv. I 2000 var det over 72 millioner datamaskiner fra mer enn 220 land knyttet til Internett ¹⁷⁰. Med så mange brukere av Internett og e-tjenester vil de være et behov for tillit og reduksjon av risiko. Hvilke tiltak selgere og kjøpere benytter seg av for til slutt å oppnå målet: å redusere risiko under e-handel og handel samt redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner står sentralt i denne masteroppgaven. Tiltakene som det skal fokuseres på er 1.) forbedret kompetanse, 2.) bruk av forutsigbart rettslig miljø, 3.) forbedret kundeservice, 4.) bruk av tiltrodde tredjeparter, 5.) bruk av institusjonalisert mistillit, 6.) bruk av autentisering og 7.) bruk av informasjonsikkerhet.

Noen av tiltakene som benyttes til å bygge opp tillit og redusere risiko er utvidelser av de eksterne faktorene som påvirker kjøpsadferden som beskrevet tidligere. Om disse blir iverksatt kan de føre til stor suksess med nettopp på å bygge opp tillit og redusere risiko. Et punkt som jeg har vært inne på er behovet for et forutsigbart rettslig miljø, om dette blir strekt til å inkludere et støtteapparat for kunder er mye oppnådd. Hvis en kunde står fast eller trenger hjelp på en eller annen måte er det sentralt at kunden får kontakt med kundeservice og ved dette får kunden en opplevelse av økt tillit til den aktuelle bedriften. Tiltakene har muligheten til å implementeres individuelt, men man får antageligvis få den beste effekten om

¹⁶⁹ Figuren er basert på Daler et.al 2002: s. 16-17.

¹⁷⁰ Mann et.al. 2000: s. 13.

man gjennomfører samtlige. Om man fjerner en eller flere av pilarene fra figur 6.3. står den fortsatt, men effekten vil ikke være like sterk eller vellykket.

6.5.2. Begrunnelse for tiltakene.

Spørsmålet som skal besvares her er hvorfor er disse tiltakene valgt ut og hvorfor de er satt opp i den rekkefølgen som presentert. De syv tiltakene er basert på gjennomgått teori i denne masteroppgaven. Gjennom forarbeid og arbeid med litteraturen og materialet til masteroppgaven ble det klart at problemstillingen ikke kunne løses ved et enkelt tiltak, men at det måtte et sett med tiltak til. Tiltakene ble funnet ved at de ble nevnt eller at de pekte seg ut som en naturlig løsning på problemstillingene under undersøkelsene av litteraturen. Listen over tiltak var lengre i begynnelsen, men ble redusert til syv tiltak enten ved sammenslåing eller ved at noen av tiltakene ble vurdert som marginale.

Etter at de syv tiltakene er valgt ut måtte de settes opp i en rekkefølge. Rekkefølgen av tiltakene er ikke tilfeldig valgt ut, det ligger nøye arbeid bak den. Tiltakslisten begynner med de tiltakene som kan settes inn før man begynner å bruke Internett, via lover og regler til teoretiske tiltak som tiltrodde tredjeparter til de tekniske tiltakene som `autentisering` og `informasjonsikkerhet`. Tiltakslisten beveger seg hele tiden fra samfunnstiltak til tekniske, fra tiltak som en kunde kan settes seg inn i til tiltak som en bedrift må være ansvarlige for. Med andre ord går listen fra det generelle til det spesielle. En bedrift må dermed avgjøre hvor den skal sette inn tiltakene og hvilken del, enten samfunnsmessig, teknisk eller begge deler, den ønsker å styrke. For å kunne ha en størst mulig grad av sammenlignbarhet og likhet mellom tiltakene blir det i hvert tiltak gjennomgått tre spørsmål: 1.) hva er tiltaket, 2.) hvordan er tiltaket fundert i teori og 3.) hvorfor er dette tiltaket valgt ut. Ved å gjøre det på denne måten blir det lettere å se forskjeller og ulikheter, samt en likeverdig fremstilling. Tiltakene viser til teori som er gjennomgått hittil i masteroppgaven.

Tiltak nummer 1: Forbedret kompetanse.

Hva er tiltaket?	<p>Tiltaket går ut på å sørge for en generell kompetanseheving blant befolkningen innenfor IKT, teknologi og forbrukerrettigheter. Dette gir alle en grunnleggende forståelse av symbiosen mellom Internett, tillit og sikkerhet.</p>
Hvordan er tiltaket fundert i teori?	<p>E-handel gjennom Internett ble mulig i 1988 ¹⁷¹. Frem til 2011 har antall brukere vokst enormt ¹⁷². Det er nødvendig å sette seg inn i lovene og sikkerhet ¹⁷³. En kompetanse innenfor IKT generelt, gjennomføring av transaksjoner og forbrukerrettigheter gir alle som kunne tenke seg å benytte e-handel og elektroniske tjenester en forståelse som kan øke tillit ¹⁷⁴. For å kunne få en grunnleggende forståelse av de tiltakene jeg har gjennomgått er det nødvendig med utdanning og informasjon for de som skal bruke elektronisk handel. Kompetanse er sentralt for den generelle forståelsen av samfunnet og teknologi. Denne kompetansen kan økes ved opplæring av bruk i nettbank, av skoler, forbrukermyndigheter og myndighetene generelt. Ved bruk av nettbank for eksempel er man bare et steg unna netthandel. Det er og viktig å skille mellom hvem som er ansvarlig for den forbedrede kompetanse og hva den skal bestå av. I forhold til nettbanker der de som må være ansvarlig for det, forbrukerombudet og lovgivere må ta seg av den delen men en tverrfaglig overordnet tilnærming der lovgivere er ansvarlig ville gi en introduksjon.</p>
Hvorfor er dette tiltaket valgt ut?	<p>Ved å lære opp mennesker i bruken av Internett, e-handel og elektroniske tjenester blir flere inkludert og får nytte av det. I tillegg legges flere og flere tjenester på Internett, for eksempel nettbank, levering av selvangivelse, søknad om lån. Da er det rett og slett nødvendig å ha kunnskaper som gjør at man har mulighet til å bruke elektroniske tjenester og e-handel. Flere nettbaserte tjenester vil i fremtiden gjøre det nødvendig at man for det første har tilgang til Internett og for det andre har en grunnleggende kompetanse i å bruke det.</p>

¹⁷¹ Grimen 2009, Mann et.al 2000, Stortingsmelding 41, Hardin 2006, Frostad og Thomsen 2001.

¹⁷² Stortingsmelding 41 og Mann et.al 2000. Frostad, Thomsen 2001.

¹⁷³ McKnight 2004 og Daler et.al. 2002. Martiniussen 2004 og 2010.

¹⁷⁴ McKnight 2004, Mann e.al, Hardin 2002. Hannemyr 2005.

Tiltak nummer 2: Bruk av forutsigbart rettslig miljø.

Hva er tiltaket?	<p>Å vite hvilke rettigheter en kunde eller selger har ved kjøp og salg på Internett. Videre å vite hva en selger og kjøper har muligheten til å forvente seg ved en gitt situasjon i forhold til handel og transaksjoner på nett om det skulle oppstå situasjoner der det er nødvendig med kunnskap.</p>
Hvordan er tiltaket fundert i teori?	<p>Å ha en grunnleggende digital kompetanse gjør at man har et grunnlag for en forståelse av lover og rettigheter som er nødvendig i forhold til e-handel ¹⁷⁵. En kunde skal kunne vite hvilke lover og forskrifter som til enhver tid er gyldige og myndighetene skaper dem. Dette for å øke graden av tillit til at man er sikret om en uønsket situasjon skulle oppstå ¹⁷⁶. Tiltaket er begrunnet med at det er en grad av risiko ved å handle eller bruke tjenester på Internett, og at man mennesker har mistillit og dermed negative følelser til å bruke slike tjenester. Dette oppnås delvis ved at man vet hva som forventes i en gitt situasjon. Men det krever at kundene og selgerne setter seg inn i det juridiske. Ved å øke sikkerheten og de positive følelsene minsker man risiko og negative følelser. Et forutsigbart rettslig miljø vil øke tryggheten og de positive følelsene rundt risiko. Det er og viktig med opplysningsplikt, der selgere opplyser om ulike lover, rettigheter og plikter. Dermed er det klart om det skulle oppstå en situasjon hva selgere og kunder har å forholde til når det gjelder lover og regler slik at ingen kan påberope seg mangel av informasjon.</p>
Hvorfor er dette tiltaket valgt ut?	<p>Det forutsigbare rettslige miljøet skapes av lovgiverne og myndighetene eller gjennom selvregulering som for eksempel klagenemnden for pakkereiser, slik at man unngår at det går videre till rettssak. Det blir stadig flere brukere av Internett som har en varierende kunnskap om rettigheter, lover og sikkerhet på Internett. Å vite at du som kunde har rettigheter som er slått fast av lover og forskrifter øker graden av tillit ¹⁷⁷. Det å vite at man faktisk er beskyttet hvis man skulle bli tappet for penger ved en handel, kan være utslagsgjørende for om man velger å handle på nettet eller velger å la være. Lover og regler som spesielt nevnes i forhold til denne masteroppgaven er forbrukerkjøpsloven, kjøpsloven,</p>

¹⁷⁵ Martinussen 2004 og 2010, Stortingsmelding 21, Forbrukerrådet.no/.eu.

¹⁷⁶ Grimen 2009, Luhmann 1999, Hardin 2002, McKnight 2004, Hardin 2006.

¹⁷⁷ Se: kjøpsloven, angrerettloven og kjøpsloven.

angrerettloven. I tillegg er nasjonale og internasjonale forbrukerombud på plass for å tilby sin hjelp og kompetanse.

Tiltak nummer 3: Forbedret kundeservice.

Hva er tiltaket?	Kundeservice øker graden av tillit og omdømme til en bedrift eller selger på nettet. I tillegg øker det tillit til e-handel og sikkerheten under transaksjoner begge veier ¹⁷⁸ .
Hvordan er tiltaket fundert i teori?	<p>Kundeservice kan karakteriseres som et tiltak som bedrifter er ansvarlig for. Det bygger på teori fra tiltak 1: kompetanse og tiltak 2: forutsigbart rettslig miljø ¹⁷⁹. Kunder må vite hvor de kan henvende seg og få informasjon og hvor de kan få svar. Tillit til en bedrift er sentralt, en misfornøyd kunde kan spre sine meninger og bidra til mistillit ¹⁸⁰.</p> <p>Det er viktig at en leverandør eller selger er lett å komme i kontakt med ¹⁸¹. Informasjon er ønskelig lett tilgjengelig på nettsider, slik at kunden får hjelp ved spørsmål som måtte oppstå. Dette fikk jeg erfaring fra å jobbe hos Komplett.no ¹⁸². Ellers vil dette kunne føre til usikkerhet og tvil. Det som jeg forsøker å oppnå, er at graden av tillit blir størst mulig og mistillit samt risiko minsker i tilsvarende grad. Det kommer alltid til å være et element av risiko siden det ikke er mulig å eliminere risiko.</p>
Hvorfor er dette tiltaket valgt ut?	<p>Vi har tidligere sett at e-handel til en viss grad er knyttet mot mistillit og risiko. Mange blir fortsatt svindlet og opplever situasjoner som fører til negative følelser hos kunder. Enten man er selvstendig næringsdrivende eller en stor bedrift, er det viktig å være tilgjengelig slik at kunder vet hva, hvor de kan henvende seg og for å få hjelp. I tillegg ønsker leverandøren å fange opp misfornøyde kunder fordi misfornøyde kunder ofte spres misnøyen videre. En økt grad av sikkerhet, og en lav grad av mistillit og risiko fører til positive følelser. Dette tiltaket følger naturlig av det forrige som var et forutsigbart rettslig miljø.</p>

¹⁷⁸ Grönroos 2007.

¹⁷⁹ Hardin 2002/2006, Mann et.al. 2002, Martinussen 2004/2010, Svensson 2009, McKnight 2004.

¹⁸⁰ Grimen2009, Luhmann 1999, Hardin 2002.

¹⁸¹ Vargo, Lusch: 2002.

¹⁸² Fra september 2010 til desember 2011 arbeidet jeg som kundebehandler hos Komplett ASA.

Tiltak nummer 4: Bruk av tiltrodde tredjeparter.

Hva er tiltaket?	<p>En utenforstående tredjepart som sikrer transaksjoner, informasjon og sikkerhet på Internett. Det finnes ulike tiltrodde tredjeparter som gjør ulike ting, noen garanterer for penger som for eksempel VeriSign, mens andre på sin side garanterer for informasjon.</p>
Hvordan er tiltaket fundert i teori?	<p>E-handel og elektroniske tjenester har nødvendiggjort tiltrodde tredjeparter ¹⁸³. Tiltrodde tredjeparter sikrer informasjon, transaksjoner og autentisering ¹⁸⁴. Slik at kunder som bruker e-handel og elektroniske tjenester kan ha tillit til disse og informasjon¹⁸⁵.</p> <p>VeriSign og PayPal er eksempler på tiltrodde tredjeparter som sikrer økonomien i en transaksjon ¹⁸⁶. På Internett er det alltid en risiko forbundet med å handle, lese e-post eller hente informasjon. Dette er reelle farer, hvor tiltrodde tredjeparter kommer inn for å sikre at om kunden skulle bli svindlet har han eller hun mulighet for å for eksempel få pengene igjen. Tiltaket minner om tiltak nr. 3, men dette går inn i dybden der hvor det forrige tiltaket har en mer generell tilnærming. Man går fra det generelle til det spesielle. Ved at et selskapsnavn står på en side vet man at informasjon og kortdetaljer er sikret. PayPal fungerer som et ”clearing house” der man har muligheten til å klage innen 45 dager og åpne en klage mot selgeren, da selger må svare, ellers blir summen tilbakeført til kjøper. Det er en tredjepart som garanterer for en side eller en betaling.</p>
Hvorfor er dette tiltaket valgt ut?	<p>Internett ble ikke lagd for å være sikkert, men for å være effektivt. Opprinnelig var ARPAnett tiltenkt forskere og vitenskapsmenn for informasjonsutveksling. Nå som Internett har vokst frem til å bli en kommersiell markeds plass trenger tiltrodde tredjeparter å være tilstede for å sikre nettet, enten ved salg eller kjøp. Disse tredjepartene inkluderer for eksempel VeriSign og PayPal. Dette for å sikre at e-handel fortsetter å øke sin grad av tillit og ikke minst sikre de ulike sidene ved transaksjoner og sikkerhet. Tiltrodde tredjeparter er også nødvendig i andre situasjoner der det er viktig å sikre informasjonen og troverdigheten, til et eksempel</p>

¹⁸³ Grimen 2009, Mann et.al. 2000, Stortingsmelding 41.

¹⁸⁴ Daler et.al. 2001, Christensen, Methlie 1999.

¹⁸⁵ Hardin 2002 og 2006, McKnight 2006, Hexel 2009.

¹⁸⁶ www.verisign.com / www.paypal.com

er de ulike legenettstedene der man får råd av ulik karakter.

Tiltak nummer 5: Bruk av institusjonalisert mistillit.

Hva er tiltaket?	<p>Tilstedeværelse av interne kontrollmekanismer gir tillit. Institusjonalisert mistillit, eller mistillit satt i system som en positiv kontrollmekanisme for å bygge tillit. Det finnes to aspekter ved mistillit; negativ og positiv som vist tidligere i kapittel 5 under mistillit. Dette tiltaket fokuserer på å bruke spesifikt institusjonalisert mistillit i en positiv retning.</p>
Hvordan er tiltaket fundert i teori?	<p>Institusjonalisert mistillit er nødvendig mistillit mot medarbeidere og ansatte. I forhold til e-handel og elektroniske tjenester er det viktig slik at en kunde kan ha tillit til bedriften hele tiden ¹⁸⁷.</p> <p>Det har vært mye fokus på de negative sidene ved mistillit som sett i det forrige kapitlet, men overraskende nok er det også være positive sider ved dette. Som regel er det anstrengende å måtte leve i en mistillitssfære der man er avhengig av å basere mye på mindre og mindre informasjon. Det å ha en grad av institusjonalisert mistillit på Internett, særlig blant bedrifter og generelt fører til en økt grad av tillit. Dette fordi det da er mistilliten som fungerer som en kontrollmekanisme. For eksempel en kunde har tillit om han eller hun vet at det er indre kontrollmekanismer. På Komplet.no kan man følge bestillingen fra den er registrert, plukket og sendt til man mottar den på nærmeste postkontor. Åpenhet gir tillit til systemet og kunden vet at han eller hun kan ha tillit og dermed eliminere mistillit.</p>
Hvorfor er dette tiltaket valgt ut?	<p>Institusjonalisert mistillit er mistillit mot egne medarbeidere og ansatte ¹⁸⁸.</p> <p>Hvis en person eller bedrift har tillit til at det faktisk er noen som kontrollerer en institusjon fører til en økt grad av tillit. Dette fordi institusjonalisert er kontroll som blir utøvd som rutine i eller av en institusjon, eller som er nedfelt i dets rutiner ¹⁸⁹. En kunde er dermed sikker på at det er kontrollmekanismer som sikrer hans eller hennes interesser mot potensielle katastrofer som nylig sett i avisene i Norge. I sykehuskandalen ble pasienters avtaler og timer ble flyttet av personer innenfor systemet. Dette betyr da at etter denne sykehuskandalen var det nødvendig med åpenhet slik at involverte parter kunne se hva som pågikk, fremfor for å bli holdt i mørket som tidligere. En viss grad av mistillit</p>

¹⁸⁷ Luhmann 1999, Grimen 2009, McKnight 2004, Hardin 2002.

¹⁸⁸ Grimen 2009: 101.

¹⁸⁹ Grimen 2009: 101.

sikrer alle, både de innenfor en bedrift og en kunde slik at de har tillit til at det er kontroll mekanismer som sikrer dem alle mot misbruk.

Tiltak nummer 6: Bruk av autentisering.

Hva er tiltaket?	<p>Hvordan man sikrer seg at den personen eller selgeren man snakker med, faktisk er den han eller hun hevder å være. Eller at man sikrer seg at en selger eller kjøper er autentisk og ikke en potensiell svindler.</p>
Hvordan er tiltaket fundert i teori?	<p>Autentisering er en problemstilling innen e-handel som er sentral. Gjennom tillit, institusjonalisert mistillit, åpenhet og sikkerhet som flere forskere tar opp kan man sikre seg best med autentisering ¹⁹⁰. Det finnes ulike definisjoner av hva autentisering er, men i forhold det som diskuteres her menes det: å verifisere oppriktigheten til at den personen eller selgeren man forholder seg til er den han eller hun hevder. Videre kan dette overføres til et større selskap ¹⁹¹. Dette kan gjøres via signaturer, autoritet, eller passord som brukes mye på nettbanks og nettbutikker. Autentiseringstiltaket er til dels avhengig av hvordan man velger å definere det.</p> <p>Dette tiltaket bygger på det forrige som var institusjonalisert mistillit, men går i dybden der hvor informasjonssikkerheten forholder seg noe mer generell i sin fremstilling. I tillegg til informasjonssikkerhetens tre begreper, konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet dukker det gjerne opp et fjerde som er autentisering ¹⁹². Dette er en viktig del innenfor systemtillit og tillit spesielt når man blander transaksjoner med e-handel. Å bygge tillit ved hjelp av autentisering er viktig, man ønsker å vite hvem man handler med. Dette tiltaket går generelt på tillit og systemtillit til e-handel og har en viktig rolle ikke bare på e-handels sider men også sider der hvor man søker konfidensielle råd, der lommelegen.no er et godt eksempel.</p>
	<p>Autentisering betyr at man får garantert hvem man kommuniserer med i andre enden. Autentiseringen består typisk i at man først angir identiteten, hvorpå man deretter beviser at man har denne identiteten. Dette blir ofte kalt for totakts autentisering ¹⁹³. Som Sørensen forklarer</p>

¹⁹⁰ Hannermyr 2005, Mann et.al 2000, McKnight 2004. Daler et. al. 2002, Christensen, Methlie 1999.

¹⁹¹ <http://www.businessdictionary.com/definition/authentication.html>

¹⁹² Sørensen 2005: 136.

¹⁹³ Sørensen 2009: s. 135-136.

Hvorfor er dette tiltaket valgt ut?

ved et eksempel, alle sier hevde at de er kongen, men bare han har muligheten til å bevise det ¹⁹⁴. En vanlig måte å autentifisere seg kjenner man fra nettbanker med bruken av BankID, der angir man først hvem man er med fødselsnummer før man går over til å bevise dette gjennom kortleseren fra banken pluss sitt eget passord. Dette kalles totakts autentisering og benyttes i mange situasjoner i samfunnet. Dette bruk av nettbank tryggere og kan dermed gi et insentiv for de som er usikre til å bruke det.

¹⁹⁴ Sørensen 2009: s. 136.

Tiltak nummer 7: Bruk av informasjonssikkerhet.

Hva er tiltaket?	<p>Reduksjon av sikkerhetsrisikoer er knyttet til e-handel og transaksjoner over Internett som fører til økt tillit og redusering av risikoer. Tillit og risiko henger sammen som sett innledningsvis i kapittel fem. Dette karakteriseres som et teknologisk tiltak.</p>
Hvordan er tiltaket fundert i teori?	<p>Informasjonssikkerhet er et teknisk tiltak. Det er en sentral del av å bygge tillit til e-handel, dette gjøres med ulike sikkerhetsprotokoller som SSL, TCP/IP ¹⁹⁵. Med informasjonssikkerhet menes det å sikre den informasjonen som går over Internett, for eksempel kortdetaljer, personinformasjon og usikkerhet knyttet mot det å oppgi dette ved bestilling, betaling eller enklere ting som å søke uten å måtte ha mistillit i forhold til hvor den ender opp og hva som gjøres med kortdetaljer. Informasjonssikkerhet henger sammen med risiko. De henger komplementært sammen slik at hvis det er en høy grad av sikkerhet er det en lav grad av risiko og omvendt ¹⁹⁶. Figuren ovenfor viser hvordan man ønsker å snu nålen ved å øke graden av tiltak, slik at e-handel og transaksjoner går fra høy risiko til lav risiko.</p>
Hvorfor er dette tiltaket valgt ut?	<p>Kunder trenger å ha tillit til at informasjonen som oppgis til nettsider og banktjenester ikke blir misbrukt. Ved å øke graden av sikkerhet minsker man den risikoen det er på Internett til å bli svindlet enten ved tyveri av identitet eller at noen tømmer kontoen vår. Gjennom totakts autentisering, tiltrodde tredjeparter, kundeservice og de andre tiltakene har man muligheten til å få sikkerheten om ikke til 100 % men i hvert fall komme ned til et akseptabelt og lavere nivå enn det som er i dag. Tiltakene som er gjennomgått har som formål å bygge tillit til e-handel og redusere risiko under transaksjoner. Dette er et teknologisk tiltak, og standardprotokoller som benyttes for å sikre informasjonssikkerhet er blant annet TCP/IP og SSL.</p>

¹⁹⁵ Naughton 2000, Sørensen 2009, Daler et.al, 2000, 1999.

¹⁹⁶ Sørensen 2009: s. 135.

6.6. Oppsummering.

I dette kapitlet har problemstillingene blitt besvart gjennom syv tiltak. Vi kom frem til dette ved å gå gjennom teori, konklusjoner og figurer. Problemstillingene er 1.) hvordan bygge tillit e-handel og handel og 2.) hvordan redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner.

Siden tillit er et forskningsfelt med stor aktivitet kan jeg ikke hevde at mine tiltak er utømmende og endelig. Tiltakene kan benyttes av kunder og selgere, når man benytter Internett til handel og e-tjenester har man nytte av å sette seg inn i lover, tiltrodde tredjeparter, sikkerhet og de andre tiltakene som er gjennomgått i dette kapitlet.

Kapittel 7: Oppsummering og konklusjon.

I det siste kapitlet vil jeg foreta en oppsummering og konklusjon av mine funn og resultater. Det som skal gjennomgås er en oppsummering og konklusjon, en oversikt over sterke og svake sider ved masteroppgaven og avslutningsvis vil jeg gi noen anbefalinger for videre forskning og spørsmål som er av interesse.

7.1.1 Oppsummering kapittel 1 og 2.

Det første som skal gjennomgås er en oppsummering av kapitlene i denne masteroppgaven. I `Kapittel 1: Innledning` ble ulike spørsmål knyttet til masteroppgaven gjennomgått. Ut fra hovedtemaet e-handel og tillit ble problemstillingene utarbeidet. Videre ble det sett på studiet av temaet samt den faglige og teoretiske tilnærmingen. De neste temaene som ble diskutert var hvorfor denne studien er viktig og den faglige og teoretiske tilnærmingen. Det ble redegjort for hvorfor dette temaet og problemstillingene ble valgt fremfor andre. I de nevnte underkapitlene ble det redegjort for forskningen som er gjort på hovedtemaet. I masteroppgaven ble det benyttet både nasjonal og internasjonal forskning for å få et bredt perspektiv på både hovedtemaet og problemstillingene. Materiale og analysemetode ble deretter drøftet og avslutningsvis ble gangen i masteroppgaven presentert. Det har hovedsakelig blitt benyttet sekundærlitteratur.

I kapittel 2 *Problemstillingene* var det en beskrivelse av de to problemstillingene og deretter en gjennomgang av hvilken type problemstilling de hørte under. I denne masteroppgaven er problemstillingene deskriptive og undersøker forholdet mellom fenomener. Problemstillingene bestemte hva slags opplegg, metode og tilnærming som skulle benyttes. Det ble benyttet to kategorier av problemstillinger, dette var fordi det å benytte to kategorier gir et bredere perspektiv enn om man hadde benyttet en. Problemstillingene ble i tillegg begrunnet vitenskapelig og samfunnsmessig. Etter at dette var klart var det en diskusjon og begrunnelse for problemstillingene som ble valgt ut.

Begrunnelsen for problemstillingene var at det skulle benyttes eksisterende kunnskap og teori for å forstå fenomener som for eksempel e-handel og Internett som ikke hadde vært analysert på en lignende måte tidligere ¹⁹⁷. Dermed er det delt opp slik at kapittel 1 drøfter masteroppgaven generelt mens kapittel 2 drøftet problemstillingene. Den andre begrunnelsen var at foreliggende teorier har hull. Jeg hevder at dette er tilfellet i forhold til e-handel og tillit,

¹⁹⁷ Everett, Furseth 2008: s. 122-123.

da selv en pioner som Luhmann med andre ikke kunne ha forutsett Internett i forbindelse med tillit. Dermed vil det oppstå enkelte hull fordi det ikke var mulig å forutse hvordan det ville utvikle seg og hvor tett Internett og tillit kom til å være knyttet sammen.

7.1.2. Oppsummering kapittel 3 og 4.

I det tredje kapittelet *Opplegg og metode* ble metode og opplegg for masteroppgaven drøftet. Et av de sentrale punktene i dette kapitlet var at det skulle bli benyttet to opplegg som skulle fylle ut hverandre for et bredt perspektiv. De to metodene som ble valgt ut var det å utfylle eksisterende forskning og for det andre å anvende nytt perspektiv på tekst. Denne masteroppgaven forsøker å utfylle feltet som ligger mellom e-handel og tillit, og se på eldre forskning med nye øyer for å fylle ut hull.

Det ble hovedsakelig benyttet sekundærkilder, med enkelte primærkilder som ulike lover og stortingsmeldinger benyttet, men det var kun i mindre grad. Grunnlaget til materialet og kildene som er valgt ut til denne masteroppgaven har sitt grunnlag i undervisningsfaget ”risiko og tillit”. På grunnlag av dette ble forfattere, forskere, bøker med mer valgt ut og lagt til litteraturen til denne oppgaven. Det var også enkelte forfattere og forskere som er kjente navn innen for henholdsvis Internet og tillit som det var naturlig å ta med, derav Niklas Luhmann for å nevne et navn.

I kapittel 4 med tittelen *Kommersialiseringen av Internett* ble det fokusert på to hovedtemaer. For det første historien til Internett og deretter hva e-handel/e-commerce er. Dette dannet en kontekst som temaet e-handel og tillit kunne settes inn i. Det er henholdsvis den norske og engelske betegnelsen. Siden problemstillingen går på e-handel var det viktig å få en definisjon på plass slik når problemstillingene ble diskutert i senere kapitler.

Det finnes ingen endelig definisjon av hva e-handel/e-commerce er men det finnes det man kaller for herskende enigheter¹⁹⁸. Den norske e-handel er noe mer snevert i sitt innhold, men i forhold til denne oppgaven som fokuserer på handel er det dette som menes med e-handel. Den engelske e-commerce er bredere i sin definisjon, men benyttes ikke i denne oppgaven. Definisjonen av e-handel i forhold til denne masteroppgaven er da som følger: ”Med elektronisk handel og forretningsdrift menes alle former for kommersielle transaksjoner og forretningsvirksomhet over elektroniske nett¹⁹⁹.” E-commerce involverer også infrastrukturer, teknologier, produsenter og informasjonsbyttet²⁰⁰.

¹⁹⁸ Mann et.al 2000: s. 9.

¹⁹⁹ Stortings Melding nr. 41 1998/1999: s. 13.

²⁰⁰ Mann et.al 2000: s. 9.

7.1.3. Oppsummering kapittel 5 og 6.

I kapittel 5 ble ulike aspekter ved tillit, mistillit og systemtillit drøftet. Kapitlet ble delt opp i to deler der henholdsvis tillit og mistillit ble drøftet. Ved siden av å gå igjennom teori var fokus her på å lage en definisjon. Den ble basert på tre forskere laget og danner grunnlag for hva som menes med tillit i forhold til denne masteroppgaven og analysekapittelet. Tillit er kort sagt en innkapslet interesse der jeg har tillit deg fordi jeg tror det er i din interesse å ta min interesse alvorlig. Tillit er videre tre leddet, noen stoler på noen med hensyn til noe og tillit er knyttet opp mot positive følelser. I del 2 ble mistillit og systemtillit drøftet. Det finnes som med tillit ulike typer mistillit og systemtillit. Kort sagt er mistillit å ta forhåndsregler som videre fører til at samarbeid ikke kommer i stand eller blir avbrutt. Generelt krever det også mer arbeid å ha mistillit enn tillit fordi man er avhengig av å basere seg på mindre og mindre informasjon. Avslutningsvis i denne delen ble risiko drøftet.

Systemtillit ble videre redegjort for. Det finnes som med tillit og mistillit ulike typer av systemtillit. I denne masteroppgaven var institusjonalisert mistillit et særlig interessant tema. Det er kort sagt en type indre mistillit mot egne medarbeidere eller mot andre. Det er kontroll som blir utøvd som rutine i eller av en institusjon, eller som er nedfelt i dens rutiner. Som sett i tiltakene er ikke dette bare en negativ ting, brukt den riktige veien er institusjonalisert mistillit noe som brukes positivt som en kontroll mekanisme.

Kapittel 6 er *Hvordan bygge tillit til e-handel og handel samt hvordan redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner*. Dette var da kapittelet hvor problemstillingene skulle bli besvart, basert på den tidligere gjennomgåtte teorien, forskningen og figurer.

Innledningsvis fulgte det en drøfting av rettslige prinsipper, der ble fire ting tatt opp: forbrukerkjøpsloven, kjøpsloven, angrerettloven og sist ”clearing houses”. I neste del ble forholdet mellom kunde og selger, samt transaksjonsprosessen beskrevet. Dette for å vise at det ikke er kun et ensidig forhold fra kjøper til selger, men noe som går begge veier. I den neste delen av kapitlet, 6.4. skiftet fokuset over til å se på hvordan tillitsskalaen vippes fra høy til lav.

Deretter gikk jeg over til å se på tiltakene. Tiltakene ble illustrert ved en figur. Pilarene i figuren består av syv ulike tiltak som til sammen utgjør besvarelsen på problemstillingene som ble stilt innledningsvis. De er som følgende: Tiltak 1: Forbedret kompetanse, tiltak 2: Bruk av forutsigbart rettslig miljø, tiltak 3: Forbedret kundeservice, tiltak 4: Bruk av tiltrodde tredjeparter, tiltak 5: Bruk av nødvendig institusjonalisert mistillit, tiltak 6: Bruk av autentisering og tiltak 7: Bruk av informasjonssikkerhet. I de enkelte tiltakene ble tre ting

gjort rede for: 1) hva er tiltaket, 2.) hvordan er tiltaket fundert i teori og 3.) hvorfor er dette tiltaket valg ut. Dette gir til sammen et svar på hva tiltaket er en drøfting av det.

7.2. Konklusjon.

Denne masteroppgaven har to klart definerte problemstillinger. Disse er 1.) hvordan bygge tillit til e-handel og handel og 2.) hvordan redusere risiko under e-transaksjoner og transaksjoner. Gjennom undersøkelser og forskning ble de besvart på gjennom syv ulike tiltak som er: forbedret kompetanse, bruk av forutsigbart rettslig miljø, forbedret kundeservice, bruk av tiltrodde tredjeparter, bruk av nødvendig institusjonalisert mistillit, bruk av autentisering og bruk av informasjonssikkerhet. Til sammen utgjør dette problemstillingene, samt løsningen på problemstillingene. Ved at en bedrift eller person som benytter seg elektroniske tjenester benytter seg av disse tiltakene vil bedriften eller personen erfare at graden av tilliten til e-handel og reduksjonen av risiko minker. Det kan virke som om at siden Internett aldri ble bygd for e-handel ble e-handel i sine innledende faser bygd på et usikkert fundament som man ser konsekvensene av nå. Nå kan man se konsekvensene av at e-handel ble basert på et nett som aldri var bygd på sikkerhet. Derfor er det viktig at bedrifter og personer med denne masteroppgaven får muligheten til å bygge opp tillit, og deretter gjøre e-handel risikofritt som en konsekvens av dette. Tiltakene som det er fokusert på, har fått det fokuset fordi de under forarbeidet og arbeidet til masteroppgaven pekte seg ut. De har også blitt nevnt gjentatte ganger i litteratur, men ingen har tatt tak i dem på tilsvarende måte som i denne masteroppgaven.

Denne masteroppgaven er en teoretisk masteroppgave og hadde ikke noen hypoteser å teste, men hadde i stedet to problemstillinger. Men en annen ting som kan være relevant på er en videreføring av diskusjonen om tiltakene siden de utgjør selve kjernen. Ingen av tiltakene er tatt ut av ingenting, de er enten basert på teori eller på praktisk erfaring som jeg har hatt i forhold til arbeidet som kundebehandler for Komplett. Det er kanskje mulig å finne andre tiltak, men min erfaring er at de fleste andre tiltak som kom opp under arbeidet kunne plasseres i de allerede eksisterende. Helt fra det innledende arbeidet med denne masteroppgaven var problemstillingene forholdsvis klare og det var videre klart for å svare på problemstillingene at det var ulike tiltak som var løsningen. Sentrale begreper, eller mulige løsninger som ble nevnt av ulike forfattere ble skrevet ned som en mulig forklaring på et problem. Dette er en teoretisk masteroppgave som har to problemstillinger, og problemstillingene blir besvart gjennom de ulike tiltakene presentert i kapittel 6.

7.3. Refleksjon.

I dette underkapitlet skal de teoretiske implikasjonene redegjøres for. Betydningen av resultatene fra undersøkelsen i forhold til rammeverket skal redegjøres. Deretter skal de sterke og svake sidene ved oppgaven drøftes ²⁰¹. Resultatene fra denne masteroppgaven har den betydning for det teoretiske rammeverket at det utvider synet og for å få det ønskede resultatet må ha en større grad av tverrfaglighet enn det som har vært vanlig tidligere. Å benytte seg av kun en fagretning er for begrensende når det kommer til tema som e-handel og tillit. Et resultat er at man må ha et utvidet perspektiv og ikke snevert. Denne masteroppgaven fyller som sett tidligere inn eksisterende hull og bidrar på det viset til at det teoretiske rammeverket blir sterkere.

Denne masteroppgaven fokuserer på et forholdsvis nytt felt som er virkelig tverrfaglig, e-handel og tillit. Det er også den viktigste teoretiske implikasjonen den har, den knytter sammen fag som har stått fra hverandre og viser for at å kunne svare på spørsmål som denne masteroppgaven stiller i forhold til e-handel og tillit eller andre relevante spørsmål er det etter min mening viktig at man ikke fokuserer på kun et felt men knytter sammen flere for å få en sterkere bakgrunn og svar som flere står bak. Masteroppgavens viktigste betydning for det teoretiske rammeverket er nettopp dette. Den har også den betydningen at resultatene viser at for å bygge opp tilliten og redusere risiko er nødvendig med flere ulike tiltak og at man gå tilbake til grunnleggende tiltak som selv om de kan virke selvsagte ikke er det, dette fordi som sett tidligere, er det behov for en økt kompetanse.

I masteroppgaven vil det være sterke og svake sider. I denne vil den sterke og svake hovedsakelig være at det er en virkelig tverrfaglig masteroppgave i ordets rette forstand. I praksis betyr dette at mange fagretninger er benyttet for å få et godt svar. Ved at masteroppgaven har flere ben å stå på har den en rikere felt å trekke erfaringer fra, masteroppgaven er ikke begrenset kun til økonomi eller kun sosiologi for å gi et eksempel. Masteroppgaven trekker erfaringer fra økonomi, sosiologi, historie og IKT. Ved å gjøre dette får man en masteroppgave som har en unik oversikt og kan sette inn ulike tiltak på ulike steder for best å forbedre der det er nødvendig fremfor det motsatte. Problemet er at oppgavens styrke også blir en svakhet ved at den har lett for å bli overfladisk og for generell uten at man på noe tidspunkt kommer i dybden. Dette er også situasjonen med denne masteroppgaven, for å få en tverrfaglig masteroppgave må man gjøre valg som å ikke kunne

²⁰¹ Furseth, Everett 2008: s. 155.

gå i dybden på hvert enkelt fagfelt. Dette er et bevisst valg som er gjort, men det faktum at den er tverrfaglig og unik på det sett veier opp for at den ikke kan gå i dybden på alt.

Når det er sagt, er det alltid rom for forbedringer i oppgave og opplegg dersom den blir fulgt opp i fremtiden. Forslag til forbedringer i denne masteroppgaven ville blant annet vært å viet mer plass til diskusjon av systemtillit, å basert definisjon av tillit på flere enn tre forskere for å få et bedre resultat og sett tiltakene fra en bedrift sin side. Om masteroppgaven skulle ha blitt utvidet, ville det nok ha vært et potensiale for forbedring i presentasjon av de ulike fagretningenes syn på tillit for enda bedre å kunne sett inn de rette tiltakene på den rette plassen for størst mulig effekt. Dette er en masteroppgave og det er begrenset med både plass og tid og derfor måtte enkelte ting bli valgt ut men det er forsøkt begrunnet underveis i masteroppgaven.

Et annet område hvor jeg ville ha gjort endringer om denne masteroppgaven skulle ha blitt fulgt opp, er tiltakene. De er knyttet opp mot teori, men om mulig ville jeg ha gjort dette tettere og mot undersøkelser av tilsvarende tema. Dermed ville broen som eksisterer, først og fremst er dette synlig i tiltak 3, forbedret kundeservice der hvor mye tiltaket er basert på egen erfaring i forhold til teori og academia. Det er klart at det er viktig med tillit og der er viktig med kundeservice men det er en svakhet der i at det ikke knyttes godt nok mot eksisterende teori. Om jeg skulle følge opp denne masteroppgaven senere er dette et av hovedpunktene som jeg ville ha arbeidet enda mer med for å styrke. Videre i forhold til disse syv tiltakene som er presentert som en løsning på problemstillingene ville jeg ha kommet med faktiske anbefalinger under hvert tiltak om hva som kunne ha blitt gjort for faktisk å gjennomføre dette, for eksempel å få forbrukerrådet eller tilsvarende til å lage fysiske brosjyrer der hovedpunktene for de enkelte lovene står skrevet. I de fleste tilfeller har nettbutikker, for eksempel Komplet.no dette skrevet på nettsidene. Der kan de lese om angrefrist, muligheter for retur og heving av kjøp. I mange tilfeller vet likevel ikke kunder hvor de skal henvende seg for å få reparert en vare eller hvordan en angrefrist kan benyttes etter min erfaring. For å heve den grunnleggende digitale kompetansen kan det være nok med enkle brosjyrer eller dataklubber på grunnskolenivå.

7.4. Forslag til videre forskning.

Temaet e-handel og tillit som blir drøftet i denne masteroppgaven er fortsatt nytt sett i forhold til andre fagfelt. Fortsatt er det mye forskning som kan gjøres på dette feltet og i det følgende skal vi se på hva som kan gjøres i forhold til videre forskning og nye spørsmål. Disse temaene kommer til å være knyttet mot forskningen og spørsmål som er tatt opp i løpet av denne

masteroppgaven. Forslag til videre forskning på dette feltet ville først og fremst være å sette ut tiltakene i praksis og få en oversikt over effekten av dem. Dette kan gjøres ved en spørreundersøkelse eller at en bedrift tar sjansen og setter dem ut i live, eller at en selger som kanskje har eller har hatt problemer i forhold til tilliten til e-handel benytter dem slik at jeg får vite hvor stor effekt de har. Alle tiltakene har sin bakgrunn fra både tillits forskning og Internettets historie, så det er her mitt hovedforslag til videre forskning ligger. Deretter ville det vært interessant å sammenligne resultatene fra en eventuell gjennomføring av tiltakene og se hvilke som hadde hatt den største effekten.

Men det som etter min mening er viktig, siden det står skrevet i St. melding nr. 41 1998/1999 er at det legges mer vekt på viktigheten av e-handel i Norge. Det hadde vært interessant å se på norsk og skandinavisk e-handel og se hvordan den står plassert i forhold til internasjonal. Da tenker jeg spesifikt på hvordan tillit til ulike nettbutikker varierer fra land til land og undersøke om det er noe som gjøres annerledes der. Det for å se om den står sterkere eller svakere i forhold til tillit, og deretter se hva ulike bedrifter gjør for å bygge opp tillit. Dette for å se hva som skiller de som har en høy grad av tillit sammenlignet med de som har lav grad av tillit. Ved å gjøre dette kunne man potensielt sette inn ulike tiltak som vil sikre e-handel og transaksjoner. Forskningen har kommet et stykke på vei og e-handel kommer til å vokse, men det gjenstår fortsatt mye arbeid for å bygge tillit til e-handel og handel og redusere risiko under transaksjoner. Det er av samfunnmessig og akademisk interesse og forsette forskningen her.

Kilder og litteratur

Litteratur:

Blomquist, K. (1997) The many faces of trust. *Scandinavian Journal of management*. 13(3) s. 271-286.

Christensen, G.E. Methlie, L.B. Grønland, S.E. (1999) *Informasjonsteknologi*. Oslo, Cappelen akademiske forlag.

Daler, T. Gulbrandsen, R. Høie, T.A. Melgård, B. Sjølstad, T. (2002) *Håndbok i datasikkerhet- informasjonsteknologi og risikostyring*. Trondheim, Tapir akademiske forlag.

Det Kongelige nærings- og handelsdepartement (1998-1999) Om elektronisk handel og forretningsdrift. St meld nr 41. Oslo, Det Kongelige nærings- og handelsdepartement.

Everett, L.E og Furseth, I. (2008) *Masteroppgaven. Hvordan begynne – og fullføre*. Oslo, Universitetsforlaget.

Frostad, R. Thomsen, M. (2001) *Dot-Konk. Historien om det kommersielle Internett i Norge*. Oslo, Hegnar Media.

Grimen, H. (2009) *Hva er tillit*. Oslo, Universitetsforlaget.

Grönroos, C. (2007) Service management and marketing. *European journal of marketing*, 15 (2), s. 3-31.

Hannemyr, Gisle (2005) *Hva er Internett*. Oslo, Universitetsforlaget.

Hardin, R. (2002) *Trust and trustworthiness*. New York, Russell Sage foundation.

Hardin, R. (2006) *Trust*. Cambridge, UK. Malden, US, Polity Press.

Hexel, R. (2009) *Development of an instrument to measure theoretical constructs of a model of citizens trust in e-Government*. Brisbane, Griffith University.

Hobbes, T. (1996) *Leviathan*. New York, Oxford University Press.

Kristensson, P. (2009) Den tjänstedominante logiken – innebörd och implikationer för policy, Vinnova – verket för innovationssystem. (2009:07)

Luhmann, N. (1999) *Tillid - en mekanisme til reduktion av social kompleksitet*. København, Hans Reitzels Forlag.

Lusch, R.F, Vargo, S.L (2002) *The service-dominant logic of marketing: dialog, debate, and directions*. New York, M.E.Sharpe.

Mann, C.L, Eckert, S.E, Knight, S.C. (2000) *A policy primer. Global Electronic Commerce*. Washington, DC, Institute for international economics.

Martinussen, R. (2010) *Forbrukerkjøp*. Oslo, Cappelen Akademiske forlag.

Martinussen, R. (2004) *Kjøpsrett*. Oslo, Cappelen Akademiske forlag.

McKnight, D.H. Kacmar, C.J, Choudhury, V. (2004) Dispositional trust and distrust distinctions in predicting high – and low – risk Internet expert advice perceptions. *E-Service Journal*. Winter 2004: 3,2. S. 35-58.

Mayer, R.C, Davis, J.H, Schoorman, F.D. (1995) An integrative model of organizational trust. *The academy of management review*. 20(3). S. 709-734

Naughton, J. (2000) *A brief history of the future – The origins of the Internet*. London, Phoenix.

Rasmussen, T. (2007) *Kampen om Internett*. Oslo, Pax forlag.

Svensson, K. (2009) Tulpaner låg bakom första finansbubblan. *Allt om historia*. 2009(10) s. 38.

Sørensen, F. (2009) *Internett for alle*. Oslo, Book world.

Internett:

Aulid, B.O. (2011) *Enighet i EU: Enklere å angre på nettkjøp* (Internett) . Tilgjengelig fra: <http://www.vg.no/dinepenger/artikkel.php?artid=10095443> (Lest: 16.06. 2011)

Business Dictionary (U.Å) *Authentication*. (Internett) Tilgjengelig fra: <http://www.businessdictionary.com/definition/authentication.html> (Lest: 08.01.2012)

Finansnæringens Fellesorganisasjon (2010). *Nettbankundersøkelsen 2010*. Tilgjengelig fra: <http://www.fno.no/no/Hoved/Aktuelt/Sporreundersokelser/Dagligbankundersokelsen/Nettbankundersokelsen/Andelen-eldre-nettbankbrukere-oker/> (Lest 15.01.2012)

Hansen, A. (U.Å.) *Stort antall nordmenn handler på nett*. (Internett) Tilgjengelig fra: <http://www.webbusiness.no/index.pl?utskrift=1&artID=netthandel-norge-sverige> (Lest 05.01.2012)

Njarga, B.B. (2011) *Nordmenn er de ivrigste e-handlerne*. (Internett) Tilgjengelig fra: <http://www.dinside.no/881168/nordmenn-er-de-ivrigste-e-handlerne> (Lest 05.01.2012)

NRK Norge/NTB (2011) *Nordmenn på topp i netthandel* (Internett) . Tilgjengelig fra: <http://www.nrk.no/nyheter/norge/1.7380893> (Lest: 05.01.2012)

Oxford Dictionaries (2011) *Dualism*. (Internett) Tilgjengelig fra: <http://oxforddictionaries.com/definition/dualism> (Lest 21.01. 2011)

Robinson, H. (2007): *Dualism* (Internett) Tilgjengelig fra: <http://plato.stanford.edu/entries/dualism/#Int> (Lest 21.01.2011).

Stichweh, R. (U.Å.) *Niklas Luhmann* (Internett) Tilgjengelig fra:
http://www.unilu.ch/files/stw_niklas-luhmann-blackwell-companion-to-major-social-theorists.pdf (Lest: 15.09.2011)

SSB (2011) Tre av fem deltar i sosial nettsamfunn. Tilgjengelig fra:
<http://www.ssb.no/vis/emner/10/03/ikthus/main.html> (Lest 15.01.2012)

Sæther, K. (U.Å.) *Systemteori* (Internett) Tilgjengelig fra:
<http://www.bartesam.net/27548890> (Lest: 29.07.2011)

Walt, V. (2008) *A meltdown in Iceland* (Internett) Tilgjengelig fra:
<http://www.time.com/time/world/article/0,8599,1848379,00.html> (Lest: 13.09.2011)

Antall ord: 26.120