



UNIVERSITETET I
NORDLAND

HANDELSHØGSKOLEN I BODØ • HHB

MASTEROPPGAVE

Grensehandel

Ved den norskrussiske grensen

En studie av grensehandel mellom Sør-
Varanger Kommune og Pechenga Rayon høsten
2013.

Eivind Tvedt og Harald Sørensen

BE336E Masteroppgave MBA Business in Russia



Forord

Drøye to års studier ved Handelshøgskolen i Bodø er i disse dager i ferd med å avsluttes. Det har vært to flotte år hvor vi har blitt kjent med voksne studenter fra hele landet. Og vår felles interesse for Russland har vært grunnlaget for vårt arbeid.

Da vi i forrige semester skulle velge tema for Masteroppgaven ble vi ikke bare anbefalt å gjøre noe som vi var interessert i. Nei, som en av foreleserne sa; «vi skulle plystre når vi gikk til jobben og kose oss med arbeidet». Det har vi i aller høyeste grad gjort.

Vår preferanse er at vi lever og bor i Kirkenes, en by som preges av grensehandel. Vi opplever dette hver dag. Den siste tiden har vi ikke bare vært middels interessert i vårt tema. Vi har tatt oss sjøl i å gjøre refleksjoner og vurderinger av russere inne på butikkene i Kirkenes. Hva er det de legger i kurven. Hvordan opptrer de i køen? Betaler de cash eller med kort? Og vi snakker med dem.

Prosessen med å skrive Masteroppgaven har vært meget givende. Ikke bare fordi vi har forsket på et tema vi er opptatt av. Vi er begge glad i området vi er vokst opp i og er litt «russlandsnerder». Denne interessen har vi fått utløp for under vårt arbeid. I tillegg har vi blitt godt kjent med hverandre.

Vi vil takke vår veileder Frode Mellemvik for flott oppfølging og feedback gjennom hele skriveprosessen. Det er mange vi kunne takket for gode innspill og god hjelp i Sør-Varanger kommune. Dessverre kan vi ikke nevne alle her. Vi vil imidlertid takke Barentssekretariatets kontor i Murmansk og Pechenga kommune for all hjelp i forbindelse med vårt arbeid i Russland. Uten deres innsats hadde vårt arbeid blitt vanskelig.

Sist, men ikke minst, vil vi takke våre familier som har vist tålmodighet og forståelse for vårt arbeid.

Kirkenes, 18.12.2013

Eivind Tvedt og Harald Sørensen

Sammendrag

Målet med studiet var å se på grensehandelen i Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon, to kommuner med noen likhetstrekk, men samtidig veldig forskjellige. Vi har de senere årene opplevd en økende grensetrafikk i våre nærområder. Spesielt er det mange russere som kommer til Sør-Varanger på handletur. De siste årene har også nordmenn begynt å besøke Pechenga. Dette henger sammen med avtalen om grenseboerbevis fra våren 2012. Det betyr at også nordmenn har blitt et daglig innslag i bybildet på russisk side, noe som utfordrer russerne på en ny måte.

Vi har valgt å fokusere på kunden, handelssektoren og lokalmyndighetene. Viktige problemstillinger har vært valg av produkter, motivasjon, pengebruk og tilpasninger til nye kundegrupper. Vi har sett dette i sammenheng med teorier om behov og motiv, kulturforskjeller og strategi.

Studiet er basert på intervju av russere og nordmenn som er involvert i grensehandelen, enten som kunde, handelsmann eller som representant for de lokale myndighetene. Vi har brukt statistikker over grensepasseringer som grunnlag for å estimere hva kundene legger igjen av penger på den andre siden av grensen.

Det viser seg at russere står for om lag 15 % av omsetningen for detaljvarehandelen i Sør-Varanger kommune. Enkelte butikker oppgir at 60-70 % av omsetningen skyldes russiske kunder. Det er grunn til å tro at russere vil legge igjen verdier i Sør-Varanger for nærmere 129 millioner kroner i 2013. Flesteparten av de russiske kundene kommer fra områdene utenfor Pechenga, hovedsakelig fra Murmansk.

Nordmenn vil i løpet av inneværende år bruke om lag 12,5 millioner norske kroner på handleturer til Pechenga. Bensinstasjonen på russisk side er det store trekkplasteret for nordmenn. Noen butikker oppgir at om lag 10 % av omsetningen deres skyldes norske kunder.

Det er store utfordringer både på russisk og norsk side for ytterligere tilrettelegging for grensehandel. For Sør-Varanger dreier det seg om å tilpasse seg en stor og rask voksende kundegruppe. Pechenga som på mange måter fortsatt er i startgropen bør satse på å gjøre enkle tilrettelegginger som tar ned språkbarrieren og gjør det lettere å finne fram.

Innholdsfortegnelse

Forord.....	i
Sammendrag.....	ii
Figurer og tabeller.....	v
1. Innledning.....	1
1.1 Økning av grensehandelen.....	1
1.2 Tilpasninger til grensehandelen.....	4
1.3 Kirkenes – sentrum i Barentsregionen.....	6
1.3.1 Litt om Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon.....	6
1.3.2 Kirkenes og Nikel – Twin Cities	7
1.3.3 Nordområdene.....	8
1.4 Bakgrunn for oppgaven.....	9
1.5 Hvorfor er grensehandel interessant og for hvem?.....	10
1.6 Oppsummering av problemstilling.....	11
2. Referanseramme.....	13
2.1 Handel og infrastruktur.....	13
2.2 Kultur	16
2.2.1 Kulturforskjeller.....	17
2.3. Strategi.....	19
2.3.1 Politisk.....	19
2.3.2 Økonomisk.....	20
2.3.3 Sosiokulturelle forhold.....	21
2.3.4 Teknologiske forhold.....	23
2.3.5 Miljømessige forhold.....	23
2.3.6 Juridiske forhold.....	24
2.4 Oppsummering av referanseramme.....	25
3. Metode.....	27
3.1 Metodevalg og studiets oppbygning.....	27
3.2 Metoder for innhenting av informasjon.....	28
3.3 Våre intervju.....	31
3.3.1 Individuelt nivå.....	32
3.3.2 Sektornivå.....	33
3.3.3 Samfunnsnivå.....	36
3.4 Grensesamarbeidsdager og andre møter.....	37

3.5	Medier og dokumenter.....	39
3.6	Statistikker.....	39
3.7	Bearbeiding av resultatene.....	39
3.8	Validitet og reliabilitet.....	40
4.	Analyse.....	43
4.1	Resultater.....	43
4.1.1	Hva handler russere og nordmenn på den andre siden av grensen?.	43
4.1.2	Motiver.....	45
4.1.3	Grensehandel og omsetning.....	47
4.1.4	Tilpasninger til grensehandelen.....	54
4.1.5	Oppsummering resultater.....	62
5.	Drøfting.....	63
5.1	Kundene.....	63
5.2	Sektornivå.....	67
5.3	Samfunnsnivå.....	72
5.4	Oppsummering.....	76
6.	Konklusjon og perspektiver på utviklingen.....	78
	Litteraturliste.....	81
	Vedlegg.....	85

Figurer og tabeller

Figur 1: Sammenlikning på kultur Norge-Russland.....	17
Tabell 1: Antall grensekryssinger over Storskog 2010-2013.....	3
Tabell 2: Prognose for grensepasseringer over Storskog.....	4
Tabell 3: Forskjeller mellom norsk og russisk kultur.....	18
Tabell 4: Populære produkter blant russere i Sør-Varanger.....	43
Tabell 5: Populære produkter blant nordmenn i Pechenga	44
Tabell 6: Motiver for russiske og norske kunder.....	45
Tabell 7: Omsetning per innbygger i detaljhandel for SVK i 2008-2012.....	48
Tabell 8: Russiske grensehandleres forbruk i Sør-Varanger per person per tur	48
Tabell 9: Totalt antall grensekryssinger per år over Storskog fra 2010-2013.....	49
Tabell 10: Totalt antall norske grensekryssinger per år over Storskog.....	51
Tabell 11: Grensekryssinger per år av nordmenn og russere med grenseboerboerbevis..	52
Tabell 12: Tilpasninger til russiske kundegrupper i butikkene i Sør-Varanger.....	54
Tabell 13: Tilpasninger til norske kundegrupper i butikkene i Pechenga.....	56
Tabell 14: Lokalmyndighetenes tilpasninger til russiske kunder i Sør-Varanger...	58
Tabell 15: Lokalmyndighetenes tilpasninger til norske kunder i Pechenga.....	61

1. Innledning

Vi vil i dette kapitlet aktualisere noen problemstillinger angående grensehandel i det norsk-russiske området i Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon, heretter kalt Sør-Varanger og Pechenga. Hvilken historie har denne handelen og hvorfor har den økt de siste årene? Hvilke tilpasninger har man gjort for å tiltrekke seg flere kunder over grensa? Vi vil også gi en kort beskrivelse av kommunene og deres rolle i lys av Barentssamarbeidet og nordområdepolitikken. Avslutningsvis summerer vi opp våre problemstillinger og belyser disse på tre nivåer, individnivå, sektornivå og samfunnsnivå.

1.1 Økning av grensehandelen

Kommunesentret Kirkenes i Finnmark er ofte blitt beskrevet som en russisk by i Norge. Russiske besøkende og russiske fastboende har i mange år vært et daglig innslag i bybildet. Gatene er skiltet på russisk. Byen leverer tjenester til den russiske fiskeriflåten. På butikkene møter man ekspeditører som snakker russisk. I det hele tatt finner du mennesker med russisk bakgrunn i de fleste virksomheter i kommunen. Av en befolkning på drøye 10 000 innbyggere har om lag 350 russisk bakgrunn (Statistisk Sentralbyrå:2012). De siste årene har grensetrafikken over den norsk-russiske grensen økt betraktelig (Arbeidsgruppe Justisdepartementet, 2010)

Grensehandel er ikke noe nytt fenomen i Sør-Varanger. Fra den norrøne litteraturen hører vi om Ottars "Bjarmelandsferd", vikinghøvdingen som reiste så langt nord landet gikk. Deretter gikk turen øst og sørover. Ottar var med andre ord langt inne i det som i dag er Russland med formål å bytte til seg skinn og pelsvarer. Senere kom pomorhandelen (Store Norske Leksikon 2005-2008) hvor russiske og norske fiskere og handelsmenn møttes for kjøp og salg av sine produkter. Denne handelen var så omfattende at de endog utviklet sitt eget hjelpespråk, "russenorsk" (moja –på- tvoja = "Jeg snakker på ditt språk"). Revolusjonen i Russland i 1917 og framveksten av den nye supermakten Sovjetunionen satte en stopper for videre handelssamkvem av nevneverdig art.

Mens den lokale handelen mellom Norge og Russland stort sett har ligget død i Sovjet-tiden, så har grensehandelen med vårt andre naboland, Finland, spilt en rolle. I finsk Neiden, omlag 5 mil fra Kirkenes, ligger dagligvarebutikker, kafeer og overnattingssteder. Disse er primært rettet mot norske kunder.

Et nytt moment det siste året er at stadig flere nordmenn reiser til den russiske nabokommunen Pechenga, til byene Nickel og Zapoljarny. Målet for turen er å handle, fylle bensin eller diesel og gå på kafe. Spesielt er handlingen av drivstoff populært. I følge betjeningen på Rosnefts bensinstasjon i Nickel (Wisur Olsen, 2012) så er det i gjennomsnitt 10 norske kunder innom i løpet av dagen. På gjennomreise 6. april 2013 fikk vi på samme bensinstasjon opplyst at minst 30 norske kunder var innom daglig og at disse vanligvis kom på kvelden. Med priser på litt i overkant av 6 norske kroner per liter sier det seg selv at det er penger å spare på å fylle tanken i nabokommunen.

Mange synes en formiddagstur til Nickel er eksotisk. De fleste forhold er annerledes og man opplever ting som man ellers ikke gjør hjemme. Økningen av nordmenn som reiser til Pechenga skyldes i stor grad innføringen av grenseboerbevis våren 2012. Et slikt ”grensevisum” kan alle fastboende nordmenn og russere få dersom de bor innenfor en radius på 30 km fra den norsk-russiske grense (Justisdepartementet, 2011). Du må ha hatt bostedsadresse i grensesonen i minimum 3 år. Grenseboerbeviset gjør at du slipper å planlegge utenlandsturen din lang tid i forveien og gjør det lettere å legge handleturen til Russland. Det samme gjelder naturligvis for russerne bosatt i Pechenga.

At grensehandelen har betydning for næringslivet i kommunene er åpenbar. Trolig har man ikke sett så store virkninger på russisk side ennå. I Sør-Varanger derimot, og særlig i handelssentret Kirkenes, er det tydelig at russiske kunder spiller en rolle for omsetningen i bedriftene. På hverdager og ikke minst på lørdager kan man observere russiskskilte biler og store russiske kundegrupper i og utenfor butikkene. Daglig leder hos Cubus Kirkenes, Tor Inge Ringfoss (Wisur Olsen, 2012) sier til Sør-Varanger Avis at omsetningen til russiske kunder økte med 10 % i 2011. Flere av butikkene i Sør-Varanger er dimensjonert for en større kundegruppe, nettopp for å kunne betjene russiske gjester. Det har også vært vurdert å ha søndagsåpne butikker i Sør-Varanger, nettopp for å tilpasse tilbudet til russere.

Som nevnt har grensetrafikken over den norsk-russiske grensen ved Storskog økt betraktelig de siste årene. Mye av årsaken til dette er lettelser i visumregimet. Fra 2008 kunne russere bosatt i Murmansk og Arkhangelsk fylke få pomorvisum. Det vil si visum uten invitasjon. Fra 2009 ble det endringer i forhold til vareinnførsel over grensa. Inntil da kunne russerne frakte 35 kg per person per måned, mens de nå kan ta med seg 50 kg per person per tur. Fra våren

2012 ble grenseboerbeviset innført, noe som også har hatt betydning for den økte grensetrafikken. (Justisdepartementets arbeidsgruppe, 2011)



Gyldighetsområde for avtalen om Grensboerbevis (Utenriksdepartementet, 2011)

I tidsrommet 2006 til 2009 var tallet stabilt på litt i overkant av 100 000 grensepasseringer i året. (Arbeidsgruppe Justisdepartementet, 2010). Fra 2010 har imidlertid hyppigheten på grensepasseringer økt radikalt, noe vår lille oversikt under viser.

Tabell 1: Antall grensekryssinger over Storskog i tidsrommet 2010-2013. Kilde: Politiet 2013

År	2010	2011	2012	2013
Antall totale grense krysninger	140 855	195 813	252 055	-----

Som vi ser så har grensekryssingene økt med over 50 000 i året. For 2013 er tallet per 1. desember 286 943 personer (Politiet, 2013). Desember er den måneden med flest grensepasseringer.

Prognoser utarbeidet av Justisdepartementets arbeidsgruppe (2010) anslår at man i løpet av 2013 vil nå 330 000 grensepasseringer og det neste året 400 000.

Tabell 2: Prognose for grensepasseringer over Storskog grensepasseringssted 2011-2014.**Kilde: Justisdepartementet arbeidsgruppe 2010**

Prognose for grensepasseringer over Storskog grensepasseringssted 2011-2014 (2011:21))					
	2010	2011	2012	2013	2014
Antall visum utstedt Gk Murmansk	17000	20000	24000	29000	35000
Passering med visum alle nasjonaliteter	140000	180000	220000	270000	320000
Antall grenseboerbevis		0	5000	8000	10000
Passeringer med grenseboerbevis			40000	60000	80000
Totalt antall passeringer	140 000	180 000	260 000	330 000	400 000

1.2 Tilpasninger til grensehandelen

Økt grensetrafikk og mobilitet i området har ført til ulik grad av tilpasninger for nye kundegrupper. I Sør-Varanger, og Kirkenes spesielt, har russere vært et daglig innslag i bybildet over flere år. Vi har tidligere nevnt diskusjonen om søndagsåpne butikker som et tiltak for å tilpasse seg den russiske kundegruppen. Noen butikker har bevisst satset på å ha russiskspråklige ansatte. Vi ser også at noen butikker er dimensjonert for langt større kundegrupper enn det er grunnlag for i Sør-Varanger.

I en rapport gjort på bestilling av Kirkenes Næringshage konkluderes det med at

«det er allerede nevnt at enkelte bedrifter i Sør-Varanger har posisjonert seg mot den russiske kundegruppen med nye og store varehus. Det er likevel de færreste bedriftene som har foretatt slike tilpasninger for å tiltrekke seg russiske kunder. Et langt vanligere tilpasningstiltak for mange bedrifter i varehandelen har vært å ansette russisktalende medarbeidere. De språklige utfordringene kan være en barriere for kommunikasjon og handel med den russiske kundegruppen. Flere bedrifter i utvalget oppgir at de med russisktalende ansatte lykkes å gi bedre service og etablerer gode relasjoner til de russiske kundene, og at dette gir bedre salg» (2011:11).

Det generelle inntrykket i følge rapporten (2011) er at bedrifter som har tilpasset seg det russiske naboskapet også har størst utbytte av handel. Det kan virke som det er en sammenheng mellom antall russisk ansatte i butikkene og antall russiske kunder. Det er også et generelt inntrykk av at russiske kunder bevisst oppsøker butikker hvor det er russisk ansatte

(Kirkenes Næringshage, 2011). Rapporten trekker fram butikken Europris og senteret Spareland som populære blant russere. De har store lokaler, bredt utvalg, lave priser, skilting på russisk og russiskspråklig personale.

Når det gjelder tilpasninger på russisk side for norske kunder, så kan det synes at man ikke er kommet like langt. På grensa har man naturlig nok effektivisert noe av byråkratiet som følge av økt grensetrafikk. Blant de russiske kjøpmenn er det ikke registrert betydelige tilpasninger. Et og annet norsk skilt kan man observere. På noen matbutikker har man laget et lite kafeområde, noe som kan gjøre butikkbesøket mer interessant for utenlandske kunder. På restauranter kan man observere at noen har meny på engelsk.



Eksempel på tilpasning til norsk kundegruppe i Pechenga? Legg merke til at et at showene er på selveste kvinnedagen. (Sør-Varanger Avis 21.02. 2013)

Hva er det russerne handler? Hvor ofte kommer de hit og hvor mye penger ”legger de igjen” i butikkene?

Kunnskapen vi har om dette dreier seg mye om observasjoner og ”synsing”. På grunn av språkbarrieren er det vanskelig å komme i kontakt med russere. Vi ser hva som ligger i handlevogna deres. Men er våre observasjoner riktige? Er det slik at russerne hamstrer bleier, syltetøy, kaffe og billige tekstilprodukter? Er dette produkter de kjøper til seg selv eller handler de også til andre? Det går historier om folk i Sør-Varanger som har vært på handletur i Murmansk og kjøper igjen produkter som tidligere har vært til salgs i Kirkenes. En av de lokale trodde han hadde gjort et ”scoop” på markedet i Murmansk. Han hadde fått tak i en billig skinnjakke. Når han kom hjem og tok sin russiske skinnjakke nærmere i øyesyn, oppdaget han merkelappen fra den lokale Sparkjøpbutikken i Kirkenes. Han kunne ha fått jakken billigere i Kirkenes! (Wikan, 2012)

Det er gjort lite forskning på hvilken betydning grensehandelen har for Sør-Varanger og Pechenga kommune. Til tross for at grensa har vært ”åpen” i over 20 år, er det ikke gjort gode nok kartlegginger av hvilke produkter som handles, omfanget av handelen og hva dette utgjør

for den totale omsetninga. Handelsstanden i Sør-Varanger er veldig klar på at ”russehandelen” bidrar mye til omsetningen, men eksakte tall på dette er vanskelig å oppdrive.



Музыкальный гараж
Киркенес, Парквиен, 5
(рыночная площадь)
**Электронные музыкальные инструменты:
гитары, микрофоны, пианино**
Время работы:
пн.-пт. - с 13 до 16,
сб. - с 11 до 14
Если я дома, то открою магазин в любое время
специально для вас! (тел. 0047 99277085)

Eksempel på at «Muzikalny Garazh'' (Musikkgarasjen) i Kirkenes annonserer i lokalavisa i Nikel. Kilde: Eirik Slagtern 28.08. 2013

Vi har tidligere nevnt Kirkenes Næringshages rapport (2011) om strategisk nærings samarbeid mellom Pechenga og Sør-Varanger. Hovedproblemstillingen var hvilken betydning en visumfri sone ville få for næringslivet i kommunen. De så på hvilke direkte og indirekte virkninger næringslivet i Sør-Varanger hadde som følge av naboskapet til Russland. Områder som ble undersøkt var industri, havnerelaterte bedrifter, reiseliv, hotell, restaurant/spisesteder og varehandelen. På grunnlag av utvalget av bedriftene laget de et estimat på hvor mye russisk naboskap hadde å si for den totale omsetningen. Det varierte mellom de ulike næringene, men samlet sett konkluderte rapporten med at 28 prosent av omsetningen skyldtes russisk naboskap. Rapporten var basert på intervjuer med 48 bedrifter. Ikke alle ville oppgi omsetningstallene. I rapporten legger man vekt på at dette er et forsiktig estimat, blant annet fordi det er flere svakheter ved undersøkelsen.

1.3 Kirkenes – sentrum i Barentsregionen

Vi vil i det følgende skrive litt om Kirkenes og Nikel som tvillingbyer og kommunesentre. Førstnevnte som «hovedstaden» i Barentsregionen. Vi vil også komme inn på de politiske føringene blant annet gjennom nordområdestrategien og nordområdeutvalgets arbeid.

1.3.1 Litt om Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon

Sør-Varanger kommune ligger i Finnmark fylke og er lokalisert lengst nordøst i landet langs den 196 kilometer lange norskrussiske grensa. Kirkenes er kommunesentret og innbyggertallet i kommunen passerte i høst 10 000 mennesker. Nøkkelinndustri er gruvedrift, skipsreparasjon og turisme. I Kirkenes finner vi institusjoner som jobber med

grenseoverskridende samarbeid slik som Det Norske Barentssekretariat, Det Internasjonale Barentssekretariat og UIT-Norges Arktiske Universitet. Kirkenes er vertskap for det eneste russiske generalkonsulatet i Nord-Norge.

Pechenga Rayon (kommune) ligger i Murmansk Oblast (fylke) og grenser mot Norge og Finland. Kommunen har 38 600 innbyggere (Murmansk fylke, 2013). Kommunesenteret Nikel ligger 40 kilometer fra Kirkenes og har en befolkning på 15 000 innbyggere. Tre mil lenger sør ligger den største byen i kommunen, Zapolyarny med 18 000 innbyggere. Gruveselskapet Norilsk Nikel er den klart viktigste næringsaktøren med fabrikker både i Nikel og Zapolyarny (Staalesen 2012). Grensemyndighetene har sitt lokale hovedkvarter i Nikel, og i tillegg har flere militære divisjoner tilhold i kommunen. I tillegg har Pechenga en betydelig tjenesteytende næring.

Sør-Varanger og Kirkenes er en politisk møteplass i nordområdene. Dette kom tydelig til syne under Barents Summit i juni 2013. Barentssamarbeidet hadde 20 års jubileum og en ny avtale, Kirkeneserklæringen II, ble underskrevet. Daværende statsminister Jens Stoltenberg var vertskap for blant annet den svenske utenriksministeren Carl Bild, den finske statsministeren Jyrki Katainen og Russlands statsminister og tidligere president, Dmitri Medvedev. I Kirkenes ble også den første Kirkeneserklæringen underskrevet, noe som fant sted i januar 1993.

Senere ble det Norske Barentssekretariatet lagt til byen, en institusjon eiet av Nordland, Troms og Finnmark og finansiert hovedsakelig av Utenriksdepartementet. Sekretariatet er et kompetansesenter for norskrussiske relasjoner og gir årlig støtte til prosjekter for i overkant av 30 millioner kroner (Rafaelsen 2012). Det er i Kirkenes samlet mye kompetanse på internasjonale spørsmål og grenseoverskridende samarbeid. Bedrifter og institusjoner jobber daglig med å lette samarbeidet mellom Norge og Russland i nord. Kirkenes Næringshage er en viktig aktør. Finnmark Handelskammer har også kontor i byen. Dette er viktig å være klar over når vi jobber med denne oppgaven.

1.3.2 Kirkenes og Nikel – Twin Cities

I 1973, ennå mens den kalde krigen pågikk, undertegnet Pechenga og Sør-Varanger den første venns-kapsavtalen (Figenschou, 2011). I 1988 signerte Murmansk fylke og Finnmark fylke en venns-kapsavtale. I 2006 ble Pomorsonen introdusert i rapporten ”Barents 2020”. Dette var et

ledd i regjeringens nordområdepolitikk, og planen var at man skulle utvikle en industriell sone som dekket områder både på norsk og russisk side. I 2008 ble det underskrevet en avtale mellom Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon om ”Twin cities cooperation”, et initiativ som kom fra daværende utenriksminister Jonas Gahr Støre.

I dag er planene om å utvikle en pomorsone lagt på is. Tvillingbykonseptet lever videre under rammene av vennskapsavtalen mellom kommunene Sør-Varanger og Pechenga. Høsten 2013 ble avtalen forlenget for tidsrommet 2014-2015 (Sør-Varanger kommune, 2013) og bygger videre på avtalen fra 2011.

Planen skal videreføre og utvikle tvillingbykonseptet med samarbeid om temaene førskole, utdanning og kompetanse, kultur og ungdom, idrett, næring, sykehussamarbeid og informasjonsutveksling. Dette er primært et folk til folk samarbeid og fokus har vært på kultur, idrett og barnehage/skole. Barentssekretariatet har vært en viktig økonomisk støttespiller for mange av prosjektene. Det kanskje mest kjente uttrykk for dette samarbeidet er «Barents Spektakel» som kulturbedriften Pikene på Broen står bak og som årlig går av stabelen første uka i februar. Man har jobbet for å få næringssamarbeid høyere opp på dagsorden, men resultatene har latt ventet på seg. Fra Pechengas side er det særlig turisme man ønsker å satse på.

1.3.3 Nordområdene

Nordområdene, visjon og virkemidler, er behandlet i Stortingsmelding nummer 7 og ble vedtatt av Stortinget i 2012. (Utenriksdepartementet, 2012). Her går det frem at Nordområdene er det viktigste strategisk satsningsområde for utenrikspolitikken.

Regjeringen har skissert de viktigste målene i nordområdepolitikken fra 2011- 2030 som er

- *«å trygge fred, stabilitet og forutsigbarhet*
- *å sikre en helhetlig økosystembasert forvaltning som tar vare på naturmangfoldet og gir grunnlag for en bærekraftig utnyttelse av ressursene,*
- *å styrke det internasjonale samarbeidet og den internasjonale rettsorden,*
- *å styrke grunnlaget for sysselsetting, verdiskaping og velferd i hele landet gjennom regional og nasjonal satsing, i samarbeid med partnere fra andre land og med berørte urfolk» (Utenriksdepartementet:19)*

For å nå hovedmålene har regjeringen formulert 15 overordnede strategiske hovedprioriteringer. Vi skal ikke gå inn på disse her, men kort nevne at to av disse er av særlig betydning for vårt arbeid. Det gjelder punktet som beskriver styrking og videreutvikling av samarbeidet med Russland og at man ønsker å videreutvikle kultur og folk til folk samarbeidet i nord (Utenriksdepartementet, 2012)

Nordområdeutvalget ble etablert 30. april i 2010 og bestod av 18 nordnorske representanter med erfaring fra politikk, næringsliv, kultur og utdanning/forskning. En av oppgavene til utvalget var å identifisere nye muligheter for Norge som følge av nordområdenes nye strategiske posisjon. Sentralt i dette arbeidet var og er samarbeidet med de nordiske partnerne, Barentsregionen, EU landene og kyststatene rundt Polhavet. Tidligere utenriksminister Jonas Gahr Støre sa i en pressemelding våren 2010 at

«Nordområdepolitikken berører oss alle, men aller mest de som bor i nord. Landsdelen må selv være med å legge premissene. Derfor er jeg glad for at disse ressurspersonene har sagt seg villige til å være med i utvalget» (UD, Pressemelding 30.04. 2010)

Utvalget har nettopp levert sin sluttrapport. Sør-Varanger Avis skriver at utvalget blant annet går inn for at russiske borgere med rett til pomorvisum, gis samme rettigheter som EU/EØS borgere ved arbeid i Norge (Wisur Olsen, 2013). Flere gode logistikk-løsninger blir fremmet, noe som allerede har fått gjennomslag i Nasjonal Transportplan. Det pekes blant annet på at Kirkenes er den mest sentrale havna i nord i forhold til den nordlige sjørute. Dette er også av interesse for Finland som har utfordringer knyttet til utskiping av mineraler i Nord-Finland (Lappland). Et annet tilbakevendende moment er døgnåpen grenseovergang med Russland og Finland, og oppgradering av infrastrukturen på grensa. Også tidligere tanker rundt en pomorsone blir tatt opp, med forslag om å lage en felles industrisone med samme tollregler som gjelder for nordiske land og EU-land og med et fritt arbeidsmarked innenfor sonen. Videre blir regjeringen utfordret på spørsmål innenfor næringspolitikk, kunnskapspolitikk og samfunnspolitikk (Wisur Olsen, 2013).

1.4 Bakgrunn for oppgaven

Forfatterne av denne oppgaven er født og oppvokst i nærheten av russegrensa i en tid da Russland var Sovjetunionen. Det var fascinerende, men også skremmende. Man visste ikke så

mye hva som skjedde i nabolandet. Sterke minner er russernes invasjon av Afghanistan i 1979 og vestens boikott av de olympiske leker i Moskva året etter. Spenningen mellom øst og vest var tydelig. Vi merket at det som skjedde ”*der på andre siden*” ikke var særlig bra. Vi har begge besøkt det tidligere Sovjetunionen i forbindelse med idrettsarrangement og annen kulturutveksling. At det kunne bo folk i Nikel var vanskelig å forstå, en industriby med så mye forurensning og død vegetasjon. En by som daglig kunne observeres fra den andre siden av Pasvikelva. Vi husker at alt var så strengt. Du kunne ikke fotografere russisk luft eller territorium. På togturer i Sovjetunionen ble vi passet på av militære med maskinpistoler. Det var en veldig kontrast og opplevelse for en norsk ungdom.

Denne nysgjerrigheten ble det etter hvert mulig å gjøre noe med. I 1991 falt det sovjetiske imperiet. Samtidig ble grensene åpnet og russere ble et mer vanlig innslag i hverdagen. Det ble også lettere å reise til Russland for å oppleve å se hvordan det virkelig var.

Å bo rett ved siden av verdens største land, et land som har en rik kultur og historie, er spennende. Utfordringen har vært å forstå landet, folket og kulturen.

1.5 Hvorfor er grensehandel interessant og for hvem?

Vi har tidligere sagt noe om våre observasjoner av handel på norsk og russisk side av grensen. Vi registrerer at denne aktiviteten har økt, noe vi antar skyldes lettelse i visumregimet og innføringen av grenseboerbevis. I tillegg antar vi at det har vært en økning i kjøpekraften blant russerne, noe som også kan ha hatt betydning for grensehandelen.

Å få kunnskap om de økonomiske virkningene av grensehandel i Sør-Varanger og Pechenga vil være interessant for mange aktører. For næringslivet og handelsstanden vil det være av betydning å vite omfanget av handelen, ikke minst i forhold til strategi og tilpasninger. For kommunen vil det være viktig i forhold til planlegging eksempelvis når det gjelder infrastruktur. I tillegg vil det være av betydning for lokale, regionale og nasjonale myndigheter å vite noe om omfanget og verdien av grensehandelen. Og hvilke verdier som eventuelt «går tapt» i form av handelslekkasje. Har for eksempelvis bensinstasjonene i Sør-Varanger merket stagnasjon i salget som følge av at stadig flere nordmenn kjører til Nikel for å fylle bensin? For myndighetene vil det også være av interesse å finne ut om grensehandelen følger norsk og russisk lovgivning.

I Sør-Varanger og Pechenga finnes det lite data på dette. Kunnskap om grensehandel vil være nyttig for institusjoner som jobber med grenserelaterte spørsmål og i universitets- og

forskningsmiljøer. Vår oppgave kan gi svar på noen interessante problemstillinger og kan således gi anbefalinger til kjøpmenn og myndigheter i de respektive land.

1.6 Oppsummering av problemstilling.

Økningen av grensehandelen er interessant i vårt område. Vi vil i vår Masteroppgave beskrive og analysere en del aspekter av denne grensehandelen. Vi har valgt å se på tre nivåer, det individuelle, det sektorielle, og det samfunnsmessige nivå.

Det individuelle nivå: Her vil vi ta utgangspunkt i den russiske og norske kunden og undersøke hvorfor de reiser på handletur til utlandet, hva de handler og hvor mye penger de legger igjen. Dette kan operasjonaliseres i følgende spørsmål:

1. Hva er det russerne handler når de drar på shoppingtur til Sør-Varanger, og hva er det nordmenn handler når de drar til Pechenga?
2. Hvilke motiver har kundene for å reise til Sør-Varanger og Pechenga for å handle?
3. Hvor mye penger bruker de på handleturen til nabolandet?

Det sektorielle nivå: Her ønsker vi å se på sektoren handel i kommunene og undersøke hvilke økonomiske virkninger grensehandelen har for kjøpmennene. I tillegg ønsker vi å se på hvilke tilpasninger man gjør i forhold til en russisk/norsk kundegruppe. Dette kan utledes ved følgende spørsmål:

1. Hvor stor andel av omsetningen i butikkene i Sør-Varanger skyldes russiske kunder?
2. Hvor stor andel av omsetningen i butikkene i Pechenga skyldes norske kunder?
3. Hvilke tilpasninger gjør butikkene i Pechenga og Sør-Varanger for å tiltrekke seg norske/russiske kunder?

Det samfunnsmessige nivå: Her ønsker vi å se på den samfunnsmessige delen, hvordan politikerne og administrasjonen «behandler» grensehandelen, og videre hvilken betydning dette har for kommunene. Ligger det bevisste valg blant de lokale myndighetene for å påvirke grensehandelen, og i så fall hvilke? I hvor stor grad kan man si at det er en balanse mellom landene? Er det slik at den ene parten «taper» på en åpnere grense og mer grensehandel eller er en eventuell ubalanse hensiktsmessig for begge? Følgende spørsmål kan da reise seg:

1. Hvilke tilpasninger til russiske/norske kundegrupper gjøres i Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon?
2. Er det slik at «russehandelen» i Sør-Varanger har større betydning for omsetningen blant kjøpmenn, enn «norskehandelen» i Pechenga?

For å finne ut av våre spørsmål vil vi i neste kapittel forsøke å skaffe oss en referanseramme. Hvilke studier er tidligere gjort på området? Hvilke tanker og ideer har andre gjort seg om fenomenet handel og grensehandel? Dette vil være en forutsetning og hjelpe oss når vi senere skal analysere våre spørsmål og vil dessuten gi et godt grunnlag for drøfting.

2. Referanseramme

Vi vil se på grensehandel med utgangspunkt i tre dimensjoner. Først vil vi skrive litt om grensehandel historisk og komme inn på hvilken infrastruktur som gjør denne handelen mulig. Siden handel og grensehandel er en kulturell uttryksmåte er det dernest viktig å knytte dette til kultur og forskjeller. Norge og Russland har som kjent svært ulik historie og kultur. Sist, men ikke minst, vil vi ta for oss strategi, noe vi anser som grunnleggende når det gjelder planlegging og valg for kunder, kjøpmenn og myndigheter.

2.1 Handel og infrastruktur

Vi ønsker først å se litt på det historiske perspektivet rundt handel i området. Grensehandel er ikke noe nytt fenomen mellom Russland og Norge, da det tidligere har vært drevet det som da ble kalt pomorhandel over en tidsperiode på omlag 200 år frem til rett etter revolusjonen i 1917. Også i grenseområdet hvor det nettopp er inngått avtale om grenseboerbevis, har det vært drevet handel før andre verdenskrig, da området tilhørte Finland. Vi ønsker videre å belyse teori som tar for seg begreper rundt handel, motiver for handel, kultur og strategi. Historikeren Einar Niemi (Niemi, 1995) sier at Pomorhandelen mellom Norge og Russland var livsviktig for eksistensen i Nord-Norge. Pomorhandelen gikk i grove trekk ut på at nordmennene anskaffet seg kornprodukter, tømmer hos russerne, mens russerne anskaffet seg hovedsakelig fisk som torsk, sei, kveite og flyndre hos nordmennene. Antallet skip som ankom havnene i Finnmark og Troms var mellom 250-400 i perioden 1840-1898. Dette i en periode da befolkningen ikke var særlig høy i denne landsdelen. Betalingsmåten foregikk mye ved byttehandel. Mens blant de mest velstående ble det benyttet penger (Niemi:1995). Grensehandelen har vokst jevnt etter Sovjetunionens fall i 1991 og har økt betraktelig etter innføringen av pomorvisum i 2008 og grenseboerbevis i 2012. Et pomorvisum er et tilbud til personer bosatt i Murmansk og Arkhangelsk fylke, hvor det gis anledning til å reise hovedsakelig til Norge, men også til andre Schengenland (Politiet, 2013). Mens ett grenseboerbevis gjelder for personer som bor mindre enn 30 kilometer til grensen på russisk og norsk side (Regjeringen, 2013) Tidligere var man avhengig av en invitasjon fra en person i det andre land for å kunne krysse grensen. Eller bestille reisen igjennom et reiseselskap, noe som fort kunne bli dyrt.

Begrepet *handel* eller det tilsvarende engelske begrepet *shopping* betyr å kjøpe eller handle. Det omfatter ikke bare selve handelen, men også hele prosessen med innsamling av informasjon som skal forsikre forbrukeren at de gjør de rette valg (Sinha og Uniyal, 2005).

Det å krysse en grense kan føles som å krysse inn i ett annerledes politisk, sosialt og økonomisk rike (Leimgruber, 1989). Vi ønsker å se på *grensehandelen* mellom Norge og Russland, noe som forstås ved det at det foretas en handel på den andre siden av grensen av en konsument, for så å bringe varene tilbake til opprinnelseslandet ved en grensepassering (Lorentzen, 1984). Her faller eksport/import og handel mellom bedrifter utenfor definisjonen. Forutsetningene som bør være tilstede for grensehandel er at det må være lønnsomt, det må foreligge en informasjon om prisforskjellene, at varene er tilgjengelige gjennom butikktilbud, prisforskjellen må ikke utjevnes av transportkostnadene og at tidsforbruket vurderes (Lorentzen, 1984).

Det er dette vi nå ønsker å finne ut av, ved å se på de økonomiske virkninger for den norske grensekommunen Sør-Varanger og den russiske grensekommunen Pechenga. Når det gjelder tidsforbruket ved grensehandelen i dette området, er "flaskehalsen" i dag selve grensepasseringen. På grunn av menneskelig ressursmangel, samt lav dimensjonering av grensestasjonen, oppstår fort kødannelse. Ellers er avstandene minimale og transportkostnadene små.

Det er flere grunner til at individet ønsker å drive handel. Men hovedgrunnen til handel eller gå til anskaffelse av noe, er for å dekke et behov. I utgangspunktet er vi mennesker født med varierende behov, uavhengige hvilket land vi kommer fra. Den amerikanske psykologen Abraham Maslow har laget en pyramide som beskriver de ulike menneskelige behovene. Han skriver at først må man få dekket de fysiske behovene, for så å få dekket sikkerhetsbehovene, de sosiale behovene, behovet for påskjønnelse, for så til slutt selvsrealiseringsbehovet (Maslow, 1943). Det er en grensehandel som i mange år fremover vil bestå av store forskjeller i kjøpekraft hos befolkningen i de to landene. Vi forventer derfor en del forskjeller på grunn av forskjellig kjøpekraft og forskjellige behov.

En grense er en linje mellom en levemåte, en plass, og en levemåte en annen plass (Ryden: 1993). For innbyggerne helt nær den norsk russiske grensen, representerer en åpnere grense noe helt nytt for de aller fleste, siden forskjellene mellom de to land i grensesonen er store. Man har forskjeller i levestandard, levesett, forskjellig kultur, noe som blant annet er et resultat av den kalde krigen og 70 år med minimal kontakt. Dette er noe som kan trigge nysgjerrigheten og utforskertrangen til å besøke naboer.

En av de største grunnene for grensehandel er turisme, og det å kunne fortelle andre at man har vært i utlandet (Wolf, 1979). De senere år har det vært mange russere på handleturer i Kirkenes. Vi antar at flere av disse kommer fra Murmansk som ligger 220 kilometer unna. De aller fleste er her på dagsturer, gjerne for turens skyld. Det kan se ut som at det ligger litt status for russerne å ha vært en tur i ”vesten” på shopping.

Det finnes forskjellige *motivasjonsfaktorer* for det å drive handel. Det som gjør at vi kan bli motivert til å shoppe kan være de sosiale opplevelser utenfor hjemmet, kommunikasjon med likesinnede, tiltrekning mot likemenn, status, og tilfredshet ved å gjøre ett priskupp (Tauber, 1972).

Det finnes også andre typer motivasjonsbasert handel. Deriblant *funksjonell motivasjon* på den ene siden og *hedonistisk motivasjon* på den andre siden. Den funksjonelle motivasjonen er basert på steds, tids og eierskapsbehov og at innkjøp av varer er basert på rasjonelle behov (Sheth, 1983). Disse forbrukerne blir ikke tilfredsstilte av selve aktiviteten av det å shoppe, men heller det at de oppnår en nyttemessig verdi (Babin, 1994). Begrepet hedonistisk relateres til filosofien og betyr å gjøre en nytelse, hvor all velvære og nytelse er det endelige målet ved all menneskelig atferd (Ryan og Deci, 2001). Det er mange årsaker til grensehandel. Grunner kan være lavere priser, skatter, ett annet vareutvalg, dra på museum, se på historiske og naturlige attraksjoner, dra på restaurant, det hyggelige rundt det å ta seg en tur og følelsen av det å være litt turist (Timothy, 1995).

I dag består grensehandelen mellom Norge og Russland hovedsakelig av at nordmenn drar over grensen for å fylle bensin, og for å kjøpe andre typer produkter som er langt billigere i Russland enn i Norge. Vi antar at også tjenester innen skjønnhetspleie er utbredt, som for eksempel å gå til frisøren. En dagstur til Nikel inneholder også en tur på kafe eller restaurant til en svært rimelig penge. Nordmenn reiser gjerne på helgetur eller på ferie til Russland. Vi antar at russerne drar til Norge for å kjøpe rimelige klær, bleier, kaffe, syltetøy og andre forbruksvarer. Det er dette vi observerer. Vi antar også at russerne har samme motivasjon som oss ved å krysse grensen, nemlig nysgjerrigheten, følelsen av å være turist, og selve ”nyttelsen” av å shoppe. Altså hedonistisk motivert handel.

2.2 Kultur

I Norge har grensehandel først og fremst vært assosiert med svenskehandelen. Særlig har mye oppmerksomhet blitt viet trafikken av nordmenn sørøst i landet, over Svinesund til Strømstad. Det er kjøtt, tobakk og alkohol som er de mest populære produktene. Denne handelen er blitt kalt for *harryhandel* eller *harrytur* etter at daværende landbruksminister Lars Sponheim (2002) i 2002 i et intervju med ukeavisa Dag og Tid uttalte at det var «harry» å dra på handletur til Svinesund. Som kjent er begrepet «Harry» ikke bare positivt ladet og handlingen karakteriseres ofte som *udannet, smaksløs eller provinsiell* (Store Norske Leksikon, 2013).

Vi har tidligere sett på definisjoner og forklaringer på hva en grense er. Når det gjelder kultur, så finnes det en rekke definisjoner. Vi har valgt å nevne to definisjoner som vi synes er passende i forhold til vårt tema. Den klassiske forklaringen ble fremsatt av E. B. Tylor i 1871. I Aschehoug og Gyldendals Store Norske Leksikon heter det at

«Kultur eller sivilisasjon er den kompliserte helhet som omfatter kunnskap, trosforestillinger, kunst, lovregler, moral. Skikk og bruk, og alle andre ferdigheter og vaner mennesket har ervervet seg som medlem av et samfunn» (1988:557)

Sosiologen Dag Østerberg sier at

«med kultur forstår vi et samfunns normer av alle slag, dets kunnskaper og trosforestillinger, dets oppfatninger av godt og ondt, stygt og pent, språket og andre tegnsystemer» (1984:18)

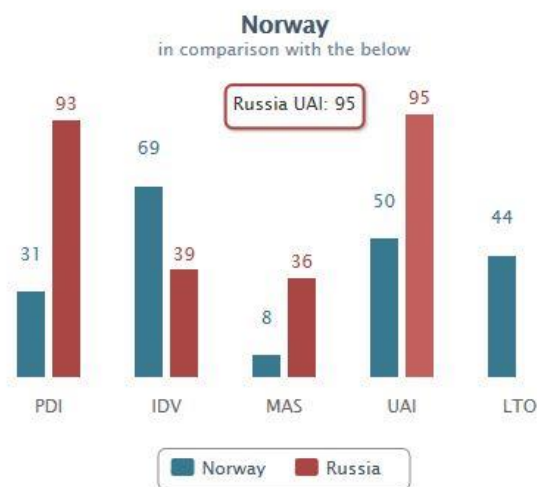
Når vi ønsker å se på dimensjonen kultur i relasjon til grensehandel er det på grunn av de store kulturforskjellene mellom landene. Språket er fortsatt en utfordring selv om stadig flere russere snakker engelsk. Kjønnssrollemønsteret er forskjellig og ikke minst den samfunnsmessige og sosiale strukturen. Hvordan tenker russere og nordmenn i forhold til grensehandel og tilpasninger?

Vi kan kanskje summere opp våre to definisjoner i ett ord, nemlig *væremåte*. Vi ønsker med andre ord å se på den russiske og norske væremåten sett i relasjon til grensehandel og hvilke kulturelle særtrekk som gjør seg gjeldende i forhold til grensehandel.

2.2.1 Kulturforskjeller

En av de kanskje mest kjente eksperter på ulike kulturer og spesielt forretningskulturer er den nederlandske sosialantropologen Geert Hofstede (Hofstede, 2013). Han er opptatt av kulturforskjeller og sammenligner ulike lands kulturer og betydningen dette har for forretningslivet. Hofstedes teori tar utgangspunkt i fem kategorier. Det er *power distance* (maktavstand), *individualism* (individualism), *masculinity* (maskulinitet), *uncertainty avoidance* (usikkerhet/unngåelse) og *long-term orientation* (langtidsperspektiv) (Hofstede 2010)

Geert Hofstede driver i dag The HofstedeCentre (Hofstede, 2013) og tilbyr en rekke kurs og sertifiseringer samt tilgang til forskningsrapporter og bøker. På deres webside www.geert-hofstede.com kan man søke på ulike land hvor Hofstedes fem kategorier er vektet. Under ser dere sammenlikningen av russisk og norsk kultur per 29. august 2013



Figur 1 Sammenlikning på kultur Norge–Russland (Hofstede, 2013) Forkortelser: PDI= maktavstand, IDV= Individualisme, MAS= Maskulinitet, UAN= Usikkerhet, unngåelse, LTO= Langtidsperspektiv.

Figuren taler i store trekk for seg selv. Vi skal ikke forklare figuren ytterligere. Slik den er satt opp illustrerer den på en fin måte kulturforskjellene i de ulike kategoriene.

Håkon Skretting (2011) skriver om business i Norge og Russland i boka «Perspectives on Norwegian Russian Energy Cooperation» og sier blant annet at en av hovedutfordringene er

de store kulturforskjellene mellom landene. For å lykkes med grenseoverskridende business er det veldig viktig å respektere og forstå de kulturelle og historiske ulikhetene.

Med utgangspunkt i Hofstedes modell (2010) tar Skretting for seg forskjeller mellom Norge og Russland og viser til tabellen under:

Tabell 3: Forskjeller mellom norsk og russisk kultur (fra Hofstede 2010)

Norwegian Culture	Russian Culture
Central concept	Central concept
Consensus	Loyalty, hierarchy and implicit order
Power distance – Low	Power distance - High
Low dependent needs	High dependency
Inequality minimised	Inequality accepted
Hierarchy for convenience	Hierarchy needed
Superiors accessible	Superiors often inaccessible
All should have equal rights	Power holders have privileges
Change by evolution	Change by revolution
Masculinity – Low	Masculinity – High
Quality of life, serving others	Performance ambition, a need to excel
Striving for consensus	Tendency to polarise
Work in order to live	Live in order to work
Small and slow is beautiful	Big and fast are beautiful
Sympathy for the unfortunate	Admiration for the successful achiever
If you are rich, don't show off	No reason to be rich if you cannot show off

Det er mange faktorer av betydning for å lykkes. I møter er det eksempelvis viktig å være presis og tydelig i all kommunikasjon. Når Skretting beskriver møtene og partners målsettinger, så har nordmenn og russere ulike tilnærminger. Nordmenn er veldig fokusert på enighet (konsensus) og mener at alle har ansvar for at man skal komme fram til enighet. Russerne er nødvendigvis ikke interessert i det og vil således ikke være veldig aktiv i debatten. Skretting sier

”They will more likely wait for the manager to make this decision, and they will often be of the opinion that Norwegian managers are weak and do not know what they want”
(2011:59)

Dette er et uttrykk for noe som kjennetegner den russiske kulturen, nemlig det hierarkiske systemet og maktvertikalen.

Skretting understreker også betydningen av å investere tid for å bygge relasjoner med de russiske partnerne. I Norge er ofte prosessene rundt prosjekter åpen og informasjonsflyten fri. I Russland derimot blir informasjon og kunnskap mer sett på som personlig vinning innad i selskapet og kan brukes av den ansatte for å nå personlige mål (2010). Lojaliteten dreier seg derfor mer om personlige relasjoner. Skretting skriver

«The establishment and maintenance of a personal network and investment in people's loyalty is a must – if you think to establish business in one or the other way in Russia. A good piece of advice is to employ Russian people in your own organization and teach them the business at the same time as your organization gets to know them » (2011:59).

Med tanke på grensehandel både på norsk og russisk side er dette av betydning for eksempel ved ansettelse av personale.

2.3 Strategi

For å studere fenomenet grensehandel og de økonomiske virkninger av dette er det hensiktsmessig å bruke strategiske analyser. For å se på eksterne faktorer relatert til grensehandel har vi bestemt oss for å bruke Porters PESTEL analyse (Roos, 2010). Denne kartleggingen vil være av avgjørende betydning for valg av strategi for kjøpmennene på norsk og russisk side. Den vil også være hensiktsmessig for andre næringsdrivende som ser forretningspotensiale i nabolandet og ikke minst for myndighetene i de respektive land. Denne delen bygger på tidligere arbeider vi har gjort i forbindelse med masterstudiet i Norge og Russland. Vi har primært valgt å prioritere på forholdene i Russland. PESTEL er forkortelsen for Political (politisk), Economical (økonomisk), Social (sosial) Technological (teknologisk), Environmental (miljømessig) og Legal (juridisk).

2.3.1 Politisk

Juli 2011 representerer en skillelinje i norsk politikk da avtalen mellom Norge og Russland om grenselinja i Barentshavet trådte i kraft. Et lenge uavklart spørsmål ble løst, noe som umiddelbart satte fart i petroleumsnæringen på norsk side. Dette har gitt ytterligere bedre rammebetingelser for forretningsvirksomhet både for Norge og Russland.

De nordvestlige russiske regionene er politisk stabile og styrt av guvernører utpekt direkte av presidenten. I Russland er det slik at alle veier leder til Moskva. Regionene er prisgitt forholdet til presidenten og hans menn. Den norske ambassadøren Knut Hauge i Moskva bruker betegnelsen ”Kremlologi” om Russlands styre og sier blant annet at ”de politiske prosesser er svært lukket, pressefriheten er begrenset og de politiske beslutninger tas i Kreml” (Moskva 2012).

Til tross for demonstrasjoner knyttet til presidentvalget i år, må de politiske forholdene i Russland betraktes som stabile. Gjenvalget av Vladimir Putin betyr en fortsatt sterk sentralmakt. Maktstrukturen i Russland sikrer på mange måter stabilitet, men samtidig er den hemmende på utviklingen av det russiske sivile samfunn.

Politikk handler mye om økonomi. Det som skiller Russland fra de fleste vestlige land er den tette bindingen mellom økonomi og politikk.

Konklusjon: En avklart delelinje i Barentshavet, politisk forutsigbarhet og maktstrukturen i Russland gir mer stabilitet og økte forretningsmuligheter i regionen.

2.3.2 Økonomisk

De økonomiske driverne i Nordvest Russland er primært knyttet til naturressursene. Vi tenker i første rekke på mineraler på Kolahalvøya, samt fisk, olje og gass i Barentshavet. Frode Mellempvik (Murmansk, 2012) refererer til tidsskriftet Monocle som beskriver Barentsregionen som en av verdens 5 mest lovende områder for næringsliv. Drivkrefter er skipsfart, mineraler, fiskeri, sjømat og fiskeoppdrett. Han peker også på at turisme har store potensialer, noe som spesielt er av interesse for grensehandelen. Direktør på Nord Norges Europa kontor i Brussel og medeier i selskapet Sør-Varanger Invest, Trond Haukanes, trekker fram samme drivere som Mellempvik og poengterer også at handel langs Nordøstpassasjen blir viktig. I tillegg ser Haukanes for seg økt samarbeid omkring olje og gass, samt utdanning. Russland et stort land med mange innbyggere. Murmansk Fylke er på grunn av naturressursene en rik region. Befolkningen i Russland representerer således et interessant marked. Fra 1998-2008 hadde landet en gjennomsnittlig økonomisk vekst på 7 % i året (Sherpa, 2011). Daniel Thorniley skriver i Moscow Times 4. Desember 2012:

“Over the next five years, eurozone GDP growth is expected to be on average 1%, and the U.S. is expected to have 2,3 percent growth in GDP. Meanwhile, Russia’s economy will

expand about 4%, provided that the oil stays above 95 dollar per barrel” (Moscow Times, 2012).

Verd å merke seg i Thornileys beskrivelse er Russlands avhengighet av høye oljepriser. Landet, som fortsatt er i en overgangsøkonomi, representerer et stort marked, en voksende middelklasse og økt kjøpekraft hos den jevne russer. I de norskrussiske grenseområdene Sør-Varanger og Pechenga kommer dette daglig til uttrykk. Det at russerne legger handleturer til Kirkenes skyldes blant annet at det har blitt mer penger hos Olga og Ivan.

I høst ble Russland medlem av Verdens Handelsorganisasjon (WTO), en beslutning som ble tatt etter nesten 20 år med forhandlinger. Russlands inntreden i WTO vil gi bedre tilgang til markedet. For eksempel skal de russiske tollsatsene senkes i løpet av de neste årene. Pascal Lamy, som er Generaldirektør i WTO, har store forventninger til russerne og sier at

”systemet sikrer importgaranti for Russland og andre medlemmer av vår organisasjon. Denne vinn-vinn-situasjonen løfter Russland tettere inn i verdensøkonomien og gjør landet til et mer attraktivt sted å gjøre forretninger” (Nordlys, 2012).

Konklusjon: Nordvest Russland har store rikdommer knyttet til naturressurser, en voksende middelklasse og en stor befolkning som representerer økt kjøpekraft.

2.3.3 Sosiokulturelle forhold

Murmansk har som de fleste utkantregioner hatt fraflytting de senere år. I dag har Murmansk Fylke en bosetting på litt i underkant av 790 000 (Staalesen, 2013). Murmansk, som er verdens største by nord for Polarsirkelen, har en befolkning på omlag 300 000 innbyggere. En av faktorene til at befolkningen har gått ned er en følge av demilitariseringen etter Sovjetunionens fall. Men også de senere år ser vi at flere velger å flytte fra fylket. I løpet av de siste 10 årene har befolkningen i Murmansk fylke minket med over 100 000 innbyggere (Staalesen, 2013). Mobiliteten i befolkningen er stor. Regionene opplever en nedgang i befolkningsantall hvor stadig flere flytter til Moskva og Sankt Petersburg. En annen utfordring er også at stadig flere velger å forlate sitt hjemland.

Pechenga er et område som også opplever fraflytting. I 2003 bodde det 46 200 mennesker i kommunen, mens det i dag bor 38 600 (Staalesen, 2013). Skal vi trekke fram noe positivt kan

man si at Murmansk i de første 8 månedene i 2013 hadde en positiv befolkningsvekst skal vi tro en rapport om prognoser for sosial-økonomisk utvikling i Murmansk Fylke for 2014 og for planperioden 2015-2016 (Murmansk Fylke, 2013). De første 8 månedene ble det født 6 068 nye murmanskborgere, noe som er en økning på 0,9 % i forhold til samme tidsrom i 2012. Ser vi bort fra migrasjonen så har Murmansk fylke hatt en positiv befolkningsvekst på 293 personer så langt i 2013.

Mulighetene for å få jobb i Murmansk fylke er relativt gode. Det har vært vanskelig å få skaffet seg en nøyaktig oversikt over arbeidsledigheten siden ulike kilder opererer med forskjellige tall. I følge Murmansk fylke sin egen rapport opererer de med en samlet arbeidsledighet på 1,3 %. Dette er oppsiktsvekkende lavt. Andre og kanskje mer pålitelige kilder regner med en arbeidsledighet i Murmansk fylke i 2012 på 6,2 % (Staalesen, 2013). Dette er halvparten av det som er tilfelle i finske Lappland, men nesten dobbelt så stort som gjennomsnittet for Finnmark Fylke. Grunnen til at beregningen er så ulike skyldes trolig at det er forskjellige måter å regne ut arbeidsledigheten på.

Gjennomsnittslønna har de siste årene vært stigende og kjøpekraften hos den jevne russer har økt. Men hvor mye den har økt og hva tallet er for 2013 er vanskelig å si eksakt siden det her også opereres med ulike tall. I følge Murmansk fylke sine beregninger så er gjennomsnittsinntekta i Pechenga på 40 519 rubler, altså om lag 8 100 norske kroner. Fra vår andre kilde (Staalesen, 2013) har vi bare tall fra 2011. Der opereres det med en gjennomsnittsinntekt per innbygger for hele Murmansk fylke på 25 303 rubler som er om lag 5 000 kroner i måneden. Dersom dette er riktig tilsvarer det 1/4 av gjennomsnittet for det nordmenn i Finnmark fylke tjener i måneden i norske kroner. Vi vet at det er stor ulikhet i Murmansk fylke hva angår økonomiske ressurser, men vi har ikke tilgjengelig data på det.

I dag lever russerne lengre og levealderen har økt både blant kvinner og menn. Myndighetene har i større grad satt helse på dagsorden og har blant annet regulert salg av alkohol og tobakk.

Konklusjon: Selv om Murmansk fylke har hatt en befolkningsnedgang de siste årene er det også positive trekk med utviklingen. Gjennomsnittslønna er økende, den russiske middelklassen er voksende og representerer stadig større kjøpekraft.

2.3.4 Teknologiske forhold

Utdanningsnivået i Russland er høyt. I Sovjettiden var dette en forutsetning for å holde tritt med Vesten under den kalde krigen og våpenkappløpet. Utdanning og forskning er fortsatt viktige satsningsområder for den russiske stat. Russland har en del kompetansefordeler knyttet til teknologi. For eksempel er arktisk sjøtransport noe de har lang erfaring med. Innenfor landbasert olje- og gassutvinning har russerne god kompetanse. Men med offshore har de liten erfaring. Økt fokus på olje- og gassforekomster i Barentshavet gjør at russerne er avhengig av vestlig teknologi. Her kan den norske kompetansen komme inn på markedet. I følge Putin er tilgang til vestlig teknologi en forutsetning for utbygging av feltene på havet. Vi så det blant annet i forberedelsene med Shtokman, hvor både franske Total og norske Statoil var viktige partnere i selskapet Shtokman SDAG.

Når det gjelder teknologi og teknologiutvikling for øvrig er det store muligheter innenfor energiøkonomisering og bygging av lavenergihus. Veldig mye av Russlands boligmasse er i høyblokker med ineffektive varme- og ventilasjonssystemer. Atle Berge fra Ølen betong ser muligheter innenfor dette segmentet og vurderer å gå inn i slike byggeprosjekter (Kirkenes, 2012). I dag kan man i Murmanskregionen observere at hus av norsk eller skandinavisk standard skyter i været. Ofte er det velstående russere som bygger slik. Her kan det være markedsmuligheter for norske entreprenører som kan tilføre russerne kompetanse i skandinavisk byggeskikk.

Konklusjon: Utdanningsnivået i Russland er høyt. For å bygge ut feltene innenfor olje- og gass offshore er russerne avhengig av vestlig/norsk teknologi og kompetanse. Det er også markedsmuligheter når det gjelder energieffektivisering. Økt samarbeid innenfor disse områdene vil virke positivt på relasjonene mellom russere og nordmenn i nord.

2.3.5 Miljømessige forhold

Vi nevnte at bygningsmassen i Murmansk fylke er gammel og oppvarmingen drives lite kostnadseffektivt og miljøvennlig. De som har reist på Kolahalvøya kan med egne øyne se hvordan energi går til spille. Boligblokkene varmes opp med fjernvarme fra varmekraftverk hvor vannet transporteres gjennom rør på bakken. Russland har skjerpene lover knyttet til miljøkriminalitet som for eksempel utslipp og forurensning. Problemet er at lovene ikke håndheves, naturlig nok siden bedriftene som bidrar til disse naturødeleggelsene også skaper landet milliardinntekter.

Nikelpipene rett på andre siden av den norsk-russiske grensen har i mange år vært symbolet på forurensningen på Kola. Norske myndigheter har trykket på for at eierne, Norilsk Nickel, for øvrig ett av verdens største og rikeste gruveselskaper, skal rydde opp. Man har endog fra norsk side gitt russerne penger for å sette i gang med dette arbeidet. Nickel er en av de mest forurensede byene i Barentsregionen og fabrikken hadde i 2012 et utslipp tilsvarende 113 300 tonn (Barentsobserver, 2013). Sett i forhold til folketallet i Pechenga er Nickel den mest forurensede byen i Barentsregionen.

I tillegg til den synlige forurensningen i det norsk-russiske grenseområdet har man også problemstillinger knyttet til atomkraft og atomavfall. De siste årene har man gjort framskritt blant annet i forhold til oppbevaring og sikring av atomavfall. Det gjelder utrangerte ubåter og fyrlykter med radioaktivt innhold. Her har Norge vært en pådriver og også bidratt med teknologi. Imidlertid er det bekymringsfullt at atomkraftverket i Polyarnye Zori på Kola fortsatt skal være i drift i uoverskuelig framtid. Redaktøren i nettstedet BarentsObserver, Thomas Nilsen, kunne i november i år meddele at de to eldste atomreaktorene på kraftverket fortsatt ville være i drift fram til 2025 og 2030. Han henviste til et offisielt dekret fra den russiske Statsminister Dmitry Medvedev om framtidige investeringer i energisektoren. Det er planer om å bygge et nytt atomkraftverk i nærheten av det som er i drift i dag, noe som betyr at de to eldste atomreaktorene fortsatt må være i gang til det nye er på plass.

Konklusjon: Det er utfordringer i forhold til miljø på Kola første rekke knyttet til forurensning, atomsikkerhet og atomavfall. I tillegg er det oppgaver knyttet til en gammel og slitt boligmasse.

2.3.6 Juridiske forhold

Det russiske rettssystemet er annerledes enn det norske. Fra vestlig side er man kritisk til lover som begrenser ytringsfriheten. Om Russland som nasjon er en demokratisk skal ikke diskuteres her. Men som pekt på tidligere, er maktstrukturen vertikal og opposisjon mot myndighetene blir sett som en trussel og slått hardt ned på. Dessverre har det den siste tiden vært flere eksempler på dette. Og det er i første rekke folk-til folk samarbeidet det har gått ut over, et samarbeid som på mange måter har ”banet veien for” nærings og handelsmessig samkvem. Norges tidligere utenriksminister Espen Barth Eide uttrykte bekymring i Aftenposten i slutten av november i 2012, og sier at

«en innskrenkning av sivilsamfunnet i Russland påvirker vårt samarbeid i nord»

(Aftenposten, 2012)

og mener at Russland er endret i løpet av Putins andre presidentperiode (2012). Putin har sagt at alle organisasjoner (NGO'r) som mottar støtte fra utlandet må anses som utenlandske agenter, og at disse må registreres. I Russland kontrolleres alle typer frivillige organisasjoner og må blant annet rapportere skriftlig to ganger i året til myndighetene.

Vi har tidligere tatt for oss WTO og betydningen dette kan ha for økt business med Russland. For de som daglig jobber med Russland, er det fortsatt store utfordringer knyttet til toll og avgifter, samt regler for inn- og utførsel av ulike produkter. Den russiske stat henter over 50 % av landets inntekter fra toll. De ulike tollregionene lønnes etter hvor flinke de er til å håndheve lovene og hvor mye de kan ta inn i bøter for mangelfulle opplysninger på deklarasjonspapirene. De som skal inn i Russland må ta dette på alvor. Er du nøyaktig og følger de russiske reglene, går det vanligvis bra. Men dersom du ikke synes det er viktig om det er 500 eller 490 spikre i en eske når den skal tolldeklarerer til Russland, må du faktisk tilpasse deg det kravet russerne stiller til informasjon i henhold til reglementet.

Når det gjelder utveksling av arbeidskraft er det en utfordring både for nordmenn og russere å få arbeid hos sin grensenabo. Det at man har fått lettelse i visaregimet (Pomorvisum og Grenseboerbevis) har ikke gjort det enklere å utveksle arbeidskraft mellom Norge og Russland. Mye av dette er naturligvis regulert gjennom EØS-reglene og Schengen. Men å få til lokale tilpasninger i grenseområdene hadde vært meget fordelaktig for begge land.

Konklusjon: En del hendelser den siste tiden virker uheldig inn på utviklingen av det sivile samfunnet i Russland. Dette går ut over folk til folk samarbeidet og kan få negative konsekvenser for Norges forhold til Russland. Landets tilslutning til WTO gir nye muligheter og mer forutsigbarhet når det gjelder forretninger og samhandel med Russland. Det er fortsatt utfordringer knyttet til toll og utveksling av arbeidskraft.

2.4 Oppsummering referanseramme

Vi har nå sett på grensehandel historisk og i sammenheng med behov og motiver. Vi har også beskrevet kulturforskjeller med utgangspunkt i Skretting og Hofstede og brukt PESTEL som analyseverktøy spesielt i forhold til Russland. Dette vil vi anvende som grunnlag for å gjøre

beskrivelser og analyser av grensehandel. I neste kapitel skal vi beskrive hvilke metoder vi har brukt for å belyse vårt tema.

3. Metode

I dette kapitlet skal vi beskrive hvordan vi har jobbet for å skaffe oss informasjon om vårt tema og våre problemstillinger. Vi vil først se på en del begreper som er knyttet til metoden. Deretter vil vi beskrive datainnsamlinger på individnivå, sektornivå og samfunnsnivå. Mye plass vil bli viet til intervjuene som er primærkilder for vår innsamling av data. Vi vil også beskrive hvilke kvantitative data vi har benyttet. Til slutt ønsker vi å komme inn på de forskningsmessige nøkkelbegrepene validitet og reliabilitet. Er vår innsamling av data relevant for vårt tema og er metodene våre pålitelige og troverdige?

3.1 Metodevalg og studiets oppbygning

Hvordan finne ut om grensehandelen i Sør-Varanger og Pechenga? Hvilken forskerdesign og metode skal vi velge for å svare på våre spørsmål? Først litt om noen begreper som er knyttet til metoden:

Metode er hvordan vi skal gå fram for å samle inn data om virkeligheten (Jacobsen, 2012). Med forskningsdesign forstår vi hvilket forskningsopplegg vi ønsker å bruke og omfatter teknikker for datainnsamling og analyse.

Ontologi er antagelser om hvordan verden faktisk ser ut og kan bare undersøkes i begrenset grad (Jacobsen, 2012). For eksempel: Vi har en mening eller en antagelse om at grensehandelen har en betydelig virkning på økonomien i Sør-Varanger og Pechenga. Vi antar at betydningen er større for økonomien på norsk side enn på russisk side. Men er det slik, og er det i det hele tatt mulig å komme fram til en objektiv beskrivelse av denne virkeligheten? Vår metode vil bære preg av en deduktiv strategi for datainnsamling. Det vil si at vi har noen antagelser om hvordan den faktiske virkeligheten ser ut, og så samler vi inn empiri for å se om antagelsene holder, eller om de må forkastes (Jacobsen, 2012). Med empiri forstår vi

”data om hvordan virkeligheten faktisk ser ut” (Jacobsen, 2012:14).

Forskning dreier seg om å framskaffe ny kunnskap. Vår oppgave har til hensikt å prøve å tallfeste grensehandelen i større grad enn tidligere. Videre ønsker vi å undersøke hva det er som er populære produkter; hva handler nordmenn i Pechenga og hva handler russerne i Sør-Varanger kommune? Dag Ingvar Jacobsen (Jacobsen, 2012) refererer til

organisasjonsteoretikeren James G. March som snakker om to ulike typer av kunnskap. Genuin ny kunnskap handler om å framskaffe viten om

”noe vi ikke har visst om i det hele tatt før” (Jacobsen, 2012:15).

Vi tror ikke at vi vil revolusjonere verden med helt ny viten i vår oppgave. Men vi kan som March sier

”utvikle og raffinere eksisterende kunnskap” (Jacobsen, 2012:15).

En vil tro at det er dette som kjennetegner mesteparten av forskningen som drives. Å ha som målsetning å komme fram til helt ny kunnskap er et meget ambisiøst mål. Jacobsen sier at

”slik kunnskap vil i mange tilfeller være revolusjonær, i den forstand at den utfordrer tidligere, etablert kunnskap på et område” (Jacobsen, 2012:15).

En beskrivelse av fenomenet kan gi oss kunnskap om hvordan virkeligheten forholder seg i dag (ontologi). Men å si noe eksakt om framtiden, ”prediksjon” vil for oss ikke være et tema. Denne hensikten kjennetegnes da oftest i naturvitenskapelige disipliner (Jacobsen, 2012). Vårt håp er imidlertid å kunne komme med noen anbefalinger til kjøpmenn og samfunnsaktører på norsk og russisk side. Det betyr at vi må kunne si noe om framtiden under gitte forutsetninger. Men det er ikke fremtiden vi skal studere og si noe om (prediksjon)

3.2 Metoder for innhenting av informasjon

Vi ønsker som sagt å gå i dybden av fenomenet grensehandel, og vi vil benytte oss av et intensivt undersøkelsesopplegg (Jacobsen, 2012). Det betyr å velge ut få undersøkelsesenheter og å fokusere på å få med mange variabler. Ottar Hellevik (1989) kaller dette for en intensiv forskningsstrategi. Vi vil ha hovedfokus på kvalitativ metode og ønsker således å skaffe oss primærdata gjennom intervju. Dag Ingvar Jacobsen (2012) tar for seg fire måter eller metoder for datainnsamling, det individuelle åpne intervjuet, gruppeintervjuet, observasjon og dokumentundersøkelse. Formålstjenlig for vår problemstilling er å gjennomføre individuelle intervju som ikke er helt åpne, men som har en grad av struktur. En forutsetning for å få dette til er å lage en intervjuguide, det vil si en oversikt over hvilke tema vi skal innom i løpet intervjuet. En slik pre-strukturering vil lette sorteringen av datamengder.

Vi er i den situasjon at vi har nærhet til respondentene. Vårt mål er derfor å snakke med disse ansikt til ansikt. Det er en rekke fordeler ved ”ansikt til ansikt intervju”. Ikke minst er det lettere å oppnå personlig kontakt når man sitter ovenfor hverandre. Dag Ingvar Jacobsen sier at

«det skapes et klima av fortrolighet, noe som er vanskelig via et så anonymisert medium som telefon eller internett» (2012:143).

Intervjuobjektene har vi selv plukket ut og begrunnelsen for dette er at vi tror disse kan gi oss verdifull informasjon om våre problemstillinger. Det å bruke personer som man ”kjenner til” eller som man vet vil stille velvillig opp kan være bra, ikke minst ved at de vil være motivert for å delta i en undersøkelse. Et slikt utvalg innebærer at man plukker ut de som er lettest å få tak i. Dette kalles for bekvemmelighetsutvalg (Jacobsen, 2012) og har åpenbart fordeler ved at det er tids- og kostnadsbesparende. Men metoden har flere svakheter. Blant annet kan det hende at de som plukkes ut avviker systematisk fra de som ikke blir undersøkt (Jacobsen, 2012). Man bør også spørre seg om kravet til validitet ved en slik framgangsmåte. Vil våre funn hos vårt utvalg også ha gyldighet i andre sammenhenger?

I tillegg til intervju vil vi også benytte oss av observasjon som metode. Vi ønsker å snakke med nordmenn som besøker Nikel og russere som besøker Kirkenes på sine handleturer. Disse samtalene vil ikke være planlagt på forhånd, men finne sted når anledningen byr seg (vi snakker russisk begge to).

Vi skal også delta på Grensesamarbeidsdagene i Nikel og Pechenga i slutten av oktober og håper at vi gjennom å lytte til forelesninger og å snakke med folk kan få opplysninger som vil være av betydning for vår oppgave (se vedlegg 3). I tillegg ønsker vi å snakke med generalkonsulene i Murmansk og Kirkenes for å få deres vurderinger av grensehandelen og hvilke utfordringer de ser for seg i framtiden.

Det finnes i dag en del tilgjengelig statistikk som er relevant for vår oppgave. Dersom vi ser på butikkeiere på begge sider av grensen, har de tallmateriale omsetning. Det vi ennå ikke vet er i hvor stor grad de vil oppgi tallene for oss. Ved bruk av slike sekundærdata kan man se på

eventuelle økninger av omsetning de siste årene. På norsk side kan man i tillegg ta ut rapporter på hvor mange av russerne som benytter seg av momsskjema på de ulike butikkene. På den norskrussiske grensestasjonen Boris Gleb er det mulig å hente rapporter på ulike variabler som: Hvor mange grensepasseringer har man i løpet av dagen, uka, måneden og året? Når på dagen blir grensen krysset? Hvilken type visum benyttes ved grensepassering (enreisevisum, flerreisevisum eller grenseboerbevis)? Fra konsulatene kan vi få informasjon om hvor mange visum som utstedes i løpet av året og hvilken type visum som utstedes. Tollvesenet kan gi oss statistikk på hvor mange russere som får stemplet momsskjemaene. Dette sier ikke noe om hvor mye det er handlet for. Men det forteller oss noe om hvor mange som ønsker momskompensasjon og som således har vært på handletur i Norge.

Det føres ikke noe statistikk over russernes andel av varehandel i Kirkenes. Man har tidligere lagd noen estimater basert på intervju av butikkeiere og sett dette i forhold til den totale omsetningen. Det finnes imidlertid en kvantitativ metode for å undersøke dette. De fleste russere søker momsfritak for varer de handler i Sør-Varanger. Det finnes to ordninger for dette. Man kan benytte seg av tollvesenets attest ved utførsel av varen og benytte RD- 0032 skjema. Når du handler varen må du sørge for å få et skjema, en bekreftelse av varekjøpet. Dette er det selger som gjør. Skjemaet bringes med sammen med varen ved utreise fra landet, noe som må skje innen en måned. Skjemaet stemples og returneres så til selger som vil betale ut moms til deg. Dette skjer som oftest ved at kjøperen tar med seg dette skjemaet på neste tur til Norge. Det enkelte fakturabeløp må være over 250 kroner. Det føres ingen statistikk på grensa over beløp på vareutførsel så lenge summen er under 5000 norske kroner.

Den andre ordningen for momsrefusjon kan foregå gjennom såkalt ”Tax-Free Shopping”. Flere butikker har avgiftsfritt salg til turister. Du får pengene (merverdiavgiften) tilbake i spesielle butikker (foretak) når du kjøper varene i Norge og tar de med når du reiser ut. I Sør-Varanger kommune finnes to Tax-Free selskaper. Disse er Global Blue (tidligere Tax-Free Norge) og Tax-Free World Wide. Vi har høsten 2013 møtt representanter for begge selskapene og fått informasjon om deres virksomhet. Global Blue er størst og er tilknyttet 34 butikker, mens Tax Free World Wide er tilknyttet fire butikker.

Sannsynligvis kan skatteetaten si noe om hvor mye merverdiavgift det blir refundert for i året. Hvis det finnes slike data, vil det gi oss et nøyaktig bilde på hvor mye det refunderes for, men

ikke nødvendigvis hvor mye det handles for. Det kan tenkes at ikke alle søker momskompensasjon, eventuelt at de handler for mindre enn det som gir tilbakebetaling.

For å fastslå verdien av det russerne legger igjen i Sør-Varanger fant vi ut at det var mest hensiktsmessig å bruke statistikker for grensepasseringer. Å bruke momsskjema, Global Blue og Tax Free World Wide ville bli et for omfattende arbeid og dessuten innebære en jobb med store datamengder. I tillegg ville det bli vanskelig å anslå verdiene av hvert stemplede momsskjema på grensen siden verdien av varene ikke registreres.

3.3 Våre intervju

Vi hadde bestemt oss for å intervju 6 personer, tre på norsk side og tre på russisk side som hver representerte individnivå, sektornivå og samfunnsnivå. Vi kjørte dybdeintervju med våre informanter. Til sammen ble det 7 intervju, samt at vi i tillegg hadde møter med nøkkelpersoner. Dette gjaldt spesielt i Russland og var en forutsetning for å få innpass hos intervjuobjektene. Intervjuene ble gjort i tidsrommet 8. oktober til 7. november 2013. Intervjuene med russerne ble gjort i Murmansk og Nikel og de norske intervjuene foregikk i Kirkenes. Selve tidsbruken ved intervjuene varierte fra 45 minutter til halvannen time. Ideelt sett kunne vi tenke oss litt lengre tid med noen av objektene. Imidlertid var tid en begrensende faktor, spesielt på russisk side hvor det viste seg vanskelig å få lengre møtetid enn en klokke time. Vi hadde bestemt oss for at begge skulle være til stedet under intervjuene. Den ene skulle lede an, mens den andre skulle ha fokus på notater og komme med oppfølgingsspørsmål. Samtlige av intervjuene ble tatt opp på bånd og transkribert i ettertid. Når vi transkriberte intervjuene tok vi ikke med alt som ble sagt da det i noen sammenhenger, og da spesielt i Russland, var flere til stedet som kommenterte og svarte på spørsmål på flere språk (russisk, engelsk og norsk). Da skrev vi ned det som var hovedinnholdet i svaret og ikke ordrett hva de ulike intervjuobjektene sa på de ulike språk. Det ville vært en for stor utfordring for oss. To av intervjuene ble kjørt hver for oss, noe som skyldtes omdisponering av arbeidsoppgaver, samt at vi fikk visumproblemer.

Vårt utgangspunkt var at vi skulle kjøre åpne intervju hvor intervjuobjektet fritt skulle få snakke om temaet grensehandel og hvilken innvirkning dette har på økonomien i kommunene. Vi hadde imidlertid laget en rekke underspørsmål tilpasset de ulike nivåene, om lag 60 (se vedlegg 2). I tillegg var spørsmålene ordnet slik at vi ville få dekket temaene i teoridelen: handel og infrastruktur, kultur og strategi. Viktig var det at underspørsmålene

kunne gi oss svar på våre problemstillinger. Spørsmålene var i stor grad like for de ulike nivåene. I intervjuene med kjøpmenn og kunder kunne vi også stille dem spørsmål som kanskje hørte mer hjemme på samfunnsnivå. På den annen side kunne vi på samfunnsnivå stille spørsmål om eksempelvis hva kundene handlet i Sør-Varanger og Pechenga og hvor mye penger de anslagsvis brukte. Vi vil i det følgende beskrive intervjuene på de ulike nivåene i Russland og Norge.

3.3.1 Individuelt nivå

Sør-Varanger kommune er en relativt liten kommune, og vi kjenner derfor en del som reiser til Pechenga for å handle. Vi forhørte oss blant folk, og på bakgrunn av dette valgte vi en kvinne i begynnelsen av 40 årene som de siste årene har besøkt Pechenga jevnlig. Det vil si omtrent en gang i måneden. Hun hadde ikke særlig Russlandserfaring før grenseboerbeviset kom for omlag halvannet år siden. Vi kjente denne kvinnen fra tidligere, noe som trolig spilte inn på velvilligheten hennes, samt atmosfæren i intervjusituasjonen. Intervjuet gjorde vi hjemme hos henne. Interessant under intervjuet var at hennes datter kom inn i rommet og deltok de siste 10 minuttene. Hun hadde sittet i stuen ved siden av, ble nysgjerrig, kom inn til oss, og kunne meddele en del synspunkter fra hennes side, som en slags representant for ungdommen (hun er 18 år og har i likhet med moren reist en del til Nikel, blant annet sammen med venninnen som er russisk). Intervjuet tok den form at kvinnen snakket mest uten avbrytning fra oss. Når «monologen» stoppet opp kunne vi bruke våre underspørsmål og slik få svar på det vi ønsket å spørre om.

I Russland valgte vi å intervjuer en kvinne fra Murmansk i 30 årene som i mange år regelmessig har reist til Kirkenes. Hun har venner i Murmansk som også drar på shoppingtur til Kirkenes. Hun har tidligere vært intervjuet av medier om grensehandel og har dessuten stor kunnskap om grenseregionale spørsmål. At en av oss kjenner henne har også vært av betydning for vårt valg. Det har vært med å skape trygghet i intervjusituasjonen både for oss og for henne. At vi valgte en person fra Murmansk kan kanskje høres litt rart ut siden vi først og fremst er opptatt av Pechenga på russisk side. Imidlertid er det slik at mange kunder som besøker Sør-Varanger nettopp kommer fra Murmansk. Vi syntes det derfor ville være interessant å snakke med folk fra Murmansk og således se om de hadde andre innfallsvinkler til grensehandelen enn folkene i nabobyene Nikel og Zapolyarny.

Da vi gjorde vår henvendelse til kvinnen i Murmansk ble hun veldig inspirert og foreslo samtidig at hun kunne invitere noen venner av henne som også jevnlig besøker Kirkenes for å

handle. Dette resulterte i to separate intervju. Men dette gav oss også en ny utfordring. Måtte vi ta andre forholdsregler og gjøre en annerledes planlegging siden vi nå skulle intervju en gruppe? Hvor mange skulle komme, hvem var de og hvilke forutsetninger hadde de til å snakke om vårt tema? Siden det hersket en viss usikkerhet om hvordan selve intervjusituasjonen ville bli, valgte vi å planlegge utfra at dette var et individuelt intervju. Så kunne de andre personene fylle på, eventuelt diskutere dersom det var ulike oppfatninger i forhold til tema.

Den første dagen møtte vi kvinnen, hennes venninne og en mann i slutten av 30 årene. Mannen hadde skapt sin egen arbeidsplass som følge av «shopping». Mannen, la oss kalle han «Igor», var hovedobjektet ved dette intervjuet. Men de to kvinnene kom også med spørsmål, korrigeringer og informasjon underveis. «Igor» snakket ikke særlig bra engelsk, så intervjuet vekslet mellom russisk og engelsk. Kvinnene behersket engelsk og kunne oversette og avklare eventuelle misforståelser eller mistolkninger. I tillegg hadde vi med vår egen tolk som behersker både engelsk og russisk.

Neste dag gjennomførte en av oss intervjuet med kvinnen som vi opprinnelig hadde gjort avtale med. Intervjuet foregikk på hennes arbeidsplass, og møtet hadde en varighet på nesten halvannen time. Kvinnen er svært språkmektig og snakker bra norsk. Vi valgte derfor å bruke norsk som arbeidsspråk. Under intervjuet var det litt «trafikk» på kontoret, noe som førte til at intervjuobjektet ble avbrutt noen ganger. Dette tror vi ikke spilte særlig rolle for flyten og informasjonen i intervjusekvensen. Kvinnen snakket mest mulig fritt og hadde mye kunnskaper om vårt tema.

3.3.2 Sektornivå

I Sør-Varanger valgte vi en bedrift som vi vet har mange russiske kunder og som i tillegg har en russisk profil. Denne butikken som ligger i Kirkenes er en av de som har lengst erfaring med russiske kunder og er på mange måter tilpasset denne kundegruppen. Vi så for oss at butikken kunne bidra med mye og viktig informasjon. Butikken er en del av en lavpriskjede som hovedsakelig selger klær, sko og utstyr til hjem. Bedriften har om lag 10 ansatte, deriblant 6 russiske. Åpningstiden er fra 9-20 på hverdager og 9-16 på lørdager. Vi intervjuet daglig leder ved bedriften på butikkens spiserom. En av oss ledet an, mens den andre skrev notater og fulgte opp med spørsmål. Underveis kom to av de russiske ansatte for å spise matpakken sin. De lyttet interessert og kunne bidra med ytterligere informasjon. Intervjuet tok

en drøy time. Den daglige lederen pratet fritt. Etter hvert fikk vi henne inn på mer konkrete spørsmål som vi hadde i forhold til vår problemstilling.

I Pechenga valgte vi bensinstasjonen i Nikel og ønsket å gjøre en avtale med daglig leder der. At vi nettopp valgte bensinstasjonen skyldtes at vi mente dette var den enkeltstående bedriften i Pechenga som har flest norske kunder i løpet av dagen. Vi brukte altså samme begrunnelse for valg av bedrift i Pechenga som i Norge. Vi vurderte også andre butikker i Nikel og Zapolyarny som for eksempel matvarekjeden Evroros, det lokale apoteket i Nikel eller kjøpesentret «Seid» i Zapolyarny. Vi diskuterte også om det kunne være hensiktsmessig å intervju ansatte ved en av kafeene i Pechenga som vi vet er populære blant nordmenn. Bensinstasjonen var imidlertid vår førsteprioritet selv om vi hadde en forventning om at det kunne bli vanskelig å gjennomføre.

Det er oljeselskapet Rosneft som eier og driver bensinstasjonen i Nikel. Dette er en av Rosnefts 26 bensinstasjoner i Murmansk fylke. Den ble åpnet i desember 2010 og har etter den tid hatt et stigende antall norske og russiske kunder. Rosneftstasjonen er lokalisert akkurat ved ankomsten til Nikel fra norsk side. Den gamle stasjonen lå mer «bortgjemt» på den andre siden av byen og var vanskelig å finne med mindre man hadde lokalkunnskap om beliggenheten. Mens den nye bensinstasjonen er moderne med egen butikk og kafe så var den gamle en klassisk russisk bensinstasjon med kun pumper og luke for betaling. Betalingsluken var beskyttet med gitter. Denne type bensinstasjon er fortsatt vanlig mange steder i Russland, spesielt på landsbygda.

Rosneftstasjonen i Nikel hår døgnåpent, men stenger en halvtime hver morgen fra 07.30-08.00 og på kvelden fra 19.30-20.00. Dette er for å gjøre opp kassa, samt å sørge for renhold og annet vedlikehold på stasjonen. 15 personer jobber her og flesteparten av disse er kvinner. Av våre kontaktpersoner i Pechenga ble vi anbefalt å ta kontakt med Rosneft sitt hovedkontor i Murmansk for å få «godkjent» vårt besøk i Nikel. Vi kunne også ta direkte kontakt med stasjonen. Men trolig ville den lokale lederen i Nikel uansett måtte få godkjenning fra høyere hold i Murmansk. Vi avtalte derfor et møte med direktøren for Rosnefts hovedkontor i Murmansk, som for øvrig holdt til i et storslått og prangende bygg i sentrum av Murmansk. For å få audiens hos direktøren måtte vi på forhånd skrive et brev med hvilke tema vi ønsket å ta opp, samt hvilke spørsmål vi ønsket å få svar på (se vedlegg 5). Disse spørsmålene måtte

oversettes til russisk. Sammen med brevet måtte vi levere våre pass- og visumkopier. Dette er en vanlig prosedyre når utlendinger skal besøke store private selskaper i Russland.

Til møtet hadde vi med oss to tolker. Det var for øvrig de som hadde arrangert møtet for oss. Deres tilstedeværelse var viktig for at vi skulle få gjennomført møtet. Vi spurte om å få ta opp samtalen på bånd, noe direktøren avviste og begrunnet det med at dette var i strid med selskapets interne prosedyrer. Fra Rosneft deltok også to personer hvor en av dem hadde ansvar for salg og den andre for markedsføring.

Det var svært få av spørsmålene direktøren kunne svare på. Han henviste oss til stasjonen i Nikel og kom også med forslag til hvordan de kunne hjelpe oss. Blant annet kunne de gjøre registreringer på bensinstasjonen for en tidsperiode, eksempelvis i forhold til hvor mange nordmenn som var innom stasjonen i løpet av dagen. Men noen opplysninger kunne han gi oss, blant annet i forhold til populære produkter for nordmenn i Russland. Ellers var han veldig opptatt av at det var dyrt i Norge sammenliknet med Finland. Markedsansvarlig og salgansvarlig hjalp direktøren med konkrete spørsmål han ikke kunne svare på. Ellers var han veldig interessert i hva vi holdt på med og hvilke opplysninger vi hadde i forhold til vårt tema. Møtet tok om lag en time. Det viktigste med vårt møte var å få tillatelse til å intervju stasjonen i Nikel og at det ble en dialog mellom direktøren i Murmansk og den daglige lederen i Nikel om vårt besøk og vår oppgave.

Intervjuet med Rosneftstasjonen i Nikel ble gjennomført om lag tre uker etter vårt møte med Rosneftdirektøren. Vi ønsket å gjennomføre intervjuet raskere, men etter å ha snakket med den daglige lederen ble vi enige om et senere tidspunkt. Hun ville gjerne ha med seg en av kassadamene som hadde jobbet lenge og som hadde god kunnskap om de norske kundene. Den daglige lederen hadde hovedsakelig ansvar for økonomien og personalledelse og ikke så mye kunnskap om kundene. Hun fikk de samme spørsmålene som vi hadde levert til direktøren i Murmansk og disse skulle være utgangspunktet for vårt neste møte.

Tre uker senere reiste en av oss til Rosneftstasjonen i Nikel og gjennomførte intervjuet på kontoret til den daglige lederen. Under intervjuet deltok også to av kassadamene. Det viste seg at en av disse hadde gode kunnskaper om Norge og norske kunder. Hun var en kvinne som ofte reiste til Kirkenes for å handle. Vi fikk dermed nyttige opplysninger også om hennes erfaringer med shopping i Norge. Igjen ble vi stilt ovenfor utfordringen av at det var flere til

stedet under intervjuet. Dette var vi ikke forespeilet på forhånd. Intervjuet foregikk på russisk med engelsk tolk. Dette fungerte bra. Tolken bodde i Nikel og jobber til daglig med å oversette engelske og russiske tekster. I Nikel fikk vi tillatelse til å ta intervjuet opp på bånd. Det var merkelig at Rosnefts interne prosedyrer ikke gjaldt i Nikel som i Murmansk. Der fikk vi som sagt ikke ta opp samtalen.

Intervjuet bar preg av mye mer strukturering enn de øvrige intervjuene. Dette skyldtes blant annet at bensinstasjonen på forhånd hadde fått spørsmålene som vi var interessert å få svar på. Vi gikk gjennom spørsmålene punkt for punkt. På noen punkter vart intervjuobjektene mer interessert og engasjert. De kunne ha diskusjoner dem imellom og hvordan ting faktisk var. For eksempel gjaldt dette spørsmålet om hvor mange nordmenn som var innom bensinstasjonen i løpet av dagen. Det var et misforhold i antagelsen mellom den daglige lederen og kassadamene. Det virket som om den daglige lederen ønsket å nedskalere antallet av nordmenn og således betydningen, mens kassadamene mente det var flere norske besøkende. Relasjonene som oppstod under intervjuet bar preg at dette var en gruppeintervju. Det var helt klart uenigheter mellom de ansatte i forhold til antall norske besøkende. Nå var ikke det noe mål fra oss som forskere å avdekke uenighet eller å få fram gruppesynspunkter. Imidlertid ble situasjonen slik som beskrevet, noe vi ikke hadde tatt høyde for på forhånd. Man satt igjen med en følelse av at den daglige lederen var «styrt» når det gjaldt slike opplysninger. Det var i mot deres regler å oppgi nøyaktig hvor mange norske kunder som handlet der. Det samme gjaldt for antallet russiske kunder. De kunne heller ikke si noe om andel av omsetningen eller total omsetning for bedriften. Dette var interne opplysninger som de ikke kunne gå ut med. Verdt å legge merke til var at noe av den åpne og serviceinnstilte holdningen vi ble møtt med hos Rosneft i Murmansk var «snudd» da vi kom til bensinstasjonen i Nikel.

Intervjuet tok litt i overkant av 45 minutter og ble avsluttet da vi hadde fått de svar vi var ute etter. Intervjusituasjonen var preget av at de hadde en hektisk hverdag og at dette var noe de måtte få gjennomført raskt.

3.3.3 Samfunnsnivå

I Sør-Varanger intervjuet vi rådmannen i kommunen. Hun har vært kommunens øverste administrative leder de siste 9 årene og har derfor solid kunnskap og erfaring om vårt tema. Hun har i tiden som rådmann jobbet en god del med vennskapsavtalen mellom Pechenga og

tvillingbykonseptet Kirkenes-Nikel. Det var ikke vanskelig å få avtalt et intervju med rådmannen. Møtet hadde vi på hennes kontor og intervjuet tok om lag en time. Som ved de andre intervjuene hadde vi en arbeidsdeling hvor den ene ledet an, mens den andre fulgte opp med spørsmål og tok notater. Det viste seg at rådmannen hadde mye kunnskaper og mange refleksjoner knyttet til vårt tema. Intervjuet tok derfor den form at hun pratet mest sjøl og ble bare noen ganger avbrutt med spørsmål der det var nødvendig. Der og da vurderte vi at vi godt kunne hatt mer tid med rådmannen. Hun inviterte oss tilbake dersom vi ønsket ytterligere opplysninger.

I Pechenga intervjuet vi internasjonal rådgiver i kommuneadministrasjonen. Hun har hatt denne stillingen i en rekke år og har «overlevd» til tross for skiftende politiske regimer. Hun representerer ikke noe myndighetsnivå i kommunen, men er nærmeste rådgiver for blant annet ordføreren i internasjonale spørsmål. Hun snakker flytende norsk og har meget god kunnskap om norsk og russisk kultur. Hun er og har vært en nøkkelperson for mange prosjekter mellom Sør-Varanger og Pechenga. Det være seg alt fra ungdomskonserter til høytidelige markeringer av frigjøringsdagene i oktober. En av oss har kjent denne kvinnen i ti år. Gjennom disse årene har det utviklet seg en relasjon som er bygd på tillit og respekt. Denne kvinnen har også hjulpet oss med å formidle kontakter i Nickel og Zapolyarny.

Selve intervjuet ble gjort på hennes kontor i arbeidstiden. Vi var på forhånd forespeilet en time, men interessen og engasjementet hos intervjuobjektet var så stort at det så ut som hun glemte både tid og sted. Vi holdt på halvannen time og intervjuet ble gjort på norsk, men inni mellom byttet hun over til russisk. Dette skjedde når hun manglet ord og uttrykk for enkelte forklaringer. Der vi var i tvil om hva meningsinnholdet var, stoppet vi, og fikk klargjort hva hun egentlig mente. Stort sett snakket kvinnen uavbrutt. På slutten av intervjuet stilte vi mer konkrete spørsmål om temaet eller problemstillinger som hun ikke hadde kommet godt nok inn på.

3.4 Grensesamarbeidsdagene og andre møter

I månedskiftet oktober-november deltok vi på Russisk-Norske Grensesamarbeidsdager i Nickel og Zapolyarny. Det var Murmansk Fylke som stod som arrangør med støtte blant annet fra grensekommunene Sør-Varanger og Pechenga, Generalkonsulatene i Kirkenes og Murmansk og Finnmark Fylke. Dette er en begivenhet som samler politikere, byråkrater og næringsliv for å diskutere utfordringer knyttet til blant annet handel, byutvikling og økonomisk

samarbeid. At konferansen er av stor betydning er åpenbar da både Murmansk og Finnmark Fylkeskommune stiller med sine politiske topper. Under konferansen ble den nye venns-kapsavtalen mellom Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon undertegnet. Ett av temaene under konferansen var grensehandel, noe som naturligvis med våre øyne var meget interessant. Av foredrag som hadde betydning for oss kan nevnes «Utviklingen av grensehandelen etter innføring av grenseboerbevis: De første resultater og eventuelle utfordringer», «Hvordan påvirker det økte antall grensekryssinger handelen» og «Venns-kapsbykonseptet, et element i å redusere ubalansen i den sosialøkonomiske utviklingen i grenseområdet mellom Russland og Norge». Interessant var det at vi ble utfordret til å presentere status i vårt arbeid med Masteroppgaven. Det vakte en viss oppmerksomhet, ikke minst på russisk side. I tillegg til selve foredragene fikk vi også anledning til å treffe konferansedeltagerne fra norsk og russisk side. Dette gav oss muligheter til å få ytterligere informasjon og kunnskap om vårt tema.

I vårt arbeid med å samle empiri har vi også vært i møter med den norske generalkonsulen i Murmansk, Ole Andreas Lindemann, og den russiske generalkonsulen i Kirkenes, Mikhail Noskov. Dette skjedde i oktober og november 2013. Møtene tok om lag en times tid. Målsetningen var å skaffe oss mer kunnskaper sett i fra russisk og norsk offisielt hold. Møtene var meget nyttige. I Murmansk ble vi orientert om hvilke norsk-russiske prosjekter generalkonsulatet var involvert i. Generalkonsulen var meget interessert i vårt arbeid. Vi fikk derfor en følelse av at det var vi som satt med kunnskapene om grensehandel. Noe av dette kan sikker forklares ved at generalkonsulen i Murmansk er ny.

I vårt møte med den russiske generalkonsulen i Kirkenes fikk vi nyttig informasjon. Generalkonsulen førte ordet stort sett hele tiden og fikk redegjort for status og utfordringer ikke bare knyttet til grensehandelen, men også til andre sider av vårt samarbeid. I tillegg har vi hatt møter med kontorsjef på Kirkenes tollsted, representanter for tax-free selskapene Global Blue og Tax Free World Wide. Vi har også vært i telefonisk kontakt med politiet en rekke ganger på grensepasseringsstedet Storskog og daglig leder for Kirkenes Lufthavn. Sist men ikke minst har vi hatt samtaler med de daglige lederne for nærbutikkene i finsk Neiden, Nord 1 Market og K-Market, samt norske og finske tollbetjenter på Neiden Tollsted.

3.5 Medier og dokumenter

Grensehandel i Sør-Varanger har hatt stor oppmerksomhet i medier, ikke minst den siste tiden. En rekke intervju og reportasjer er laget om både russere som handler i Kirkenes og nordmenn som handler i Pechenga. Vi har samlet på slike typer artikler for å skaffe oss informasjon som eventuelt kan underbygge våre funn. I tillegg har vi studert rapporter som er skrevet om temaet handel i grenseområdene.

3.6 Statistikk

For å skaffe oss oversikt over antall grensepasseringer har vi vært i kontakt med grensemyndighetene på norsk side. De har kunnet gi oss oppdaterte tall på antall grensepasseringer og hvilke type visum de benytter seg av ved grensekryssingen. Når det gjelder antall stemplede momsskjemaer så har vi fått statistikk på RD- 0032 skjema fra regiondirektøren i Tollregion Nord-Norge, Atle Joakimsen. Vi har i tillegg vært i kontakt med samtale med representanter for Global Blue i Kirkenes i august 2013. De har gitt oss informasjon om omfanget av momsrefusjoner innenfor dette området.

3.7 Bearbeiding av resultatene

Vi har tidligere sagt noe om vår begrunnelse for metodevalg, hvem vi har valgt å intervju, og hvordan vi har samlet inn kvantitative data. Dette er subjektive valg med den begrunnelse av at dette er mest hensiktsmessig for å få svar på våre spørsmål. For å kunne analysere våre svar eller intervjuer, observasjoner og statistikk har vi måttet sortere informasjonen. Samtlige intervju ble tatt opp på bånd og transkribert. Transkriberingen, eller det skriftlige materialet, har vært basis for den videre bearbeiding. Vi har kategorisert dette i tolv grupper av problemstillinger eller påstander om grensehandelen. Med utgangspunkt i transkriberingen har vi sett på hvilke tendenser og sammenfall i utsagn det har vært mellom de ulike intervjuobjektene. Våre møter, observasjoner og uformelle samtaler har blitt nedskrevet i prosessen og har gitt verdifull informasjon om vårt tema.

Når det gjelder spørsmålet om hvor mye penger russerne bruker på sin handletur i Sør-Varanger og hvor mye nordmenn bruker i Pechenga, så bygger dette på en kombinasjon av svar på intervjuer og antall grensekryssinger. Tallene vi kommer fram til er derfor estimater og ikke reelle tall på handelen. Det har det ikke vært mulig å få svar på verken på norsk eller russisk side. Likevel vil resultatet danne et bilde av omfanget og økonomien i denne handelen.

3.8 Validitet og reliabilitet

Ved innsamling av data er det to viktige krav som må tilfredsstilles, nemlig validitet og reliabilitet. Med validitet forstår vi at det vi måler har gyldighet og relevans. Er det vi måler relevant? Har det vi måler også relevans for flere? Dag Ingvar Jacobsen (2013) redegjør for at gyldighet kan splittes opp i begrepsgyldighet og relevans. Måler vi det vi faktisk tror vi måler? Videre, intern gyldighet, har vi dekning i vår empiri for de konklusjonene vi trekker? Og ekstern gyldighet og relevans, det vil si kan funn på ett område også ha gyldighet i andre sammenhenger, altså grad av overførbarhet.

Med reliabilitet forstår vi at undersøkelsen er troverdig og pålitelig. Er resultatene vi får riktige, er undersøkelsen gjennomført på en forsvarlig måte? Ottar Hellevik sier at

”vi har høy reliabilitet dersom uavhengige målinger av det samme fenomenet gir tilnærmet identiske resultater” (1989:155).

For vår oppgave vil det være interessant å se på om tidligere studier av dette fenomenet samsvarer med det som vi finner ut. Innsamling av data og måleprosessen består av mange operasjoner hvor det kan være rom for feiltolkning av spørsmål, feiltasting og andre unøyaktigheter. Hellevik sier at

”så mange operasjoner som måleprosessen består av, er det uunngåelig at det vil oppstå feil når data skal overføres fra en form til den neste” (1989:155).

For å øke gyldigheten og troverdigheten i vår undersøkelse kan vi «triangulere» (Jacobsen, 2013). Det betyr at vi benytter ulike metoder for å kontrollere våre data og konklusjoner. Dag Ivar Jacobsen sier at

«dette betyr at vi kontrollerer data og konklusjoner ved å kombinere ulike metoder, ulike intervjuere/observatører, ulike kontekster, ulike personer som registrerer og analyserer data» (2013:229).

For vår undersøkelse er det en fordel at vi er to personer som skal utføre intervjuene, registrere og analysere data. I tillegg ønsker vi å bruke flere intervjuobjekter fra ulike nivåer. Våre intervjudata vil bli sammenliknet og sammenstilt med det vi finner av kvantitativ informasjon, for eksempel rapporter og statistikker. Tilhengere av kvalitative metoder vil

være svært kritiske til at triangulering vil øke troverdigheten (Jacobsen, 2013). Kvalitative metoder er svært kontekstavhengige og resultatene vil påvirkes av relasjonen mellom intervjuer og intervjuobjekt. Jacobsen sier

«dermed vil mange si at det er umulig å replikere (gjenta) samme funn på ulike måter. Forsøk på å gjenskape funn er meningsløse, fordi vi da studerer et nytt fenomen. Fenomener endrer seg og kan ikke kopieres» (2013:230).

Når det gjelder pålitelighet, må man sette andre krav. Jacobsen (2013) peker til begrepet «refleksivitet» utviklet av Hammersley og Atkinson (1987 s. 35). De avviser teorien om triangulering og sier at

«vi innser at vi deltar i den sosiale verden vi studerer. (...) Vi har ingen mulighet til å stille oss utenfor den sosiale verden vi studerer, og heldigvis er det heller ingen nødvendighet. (...) I stedet for å se på forskningssituasjonens reaktivitet utelukkende som en feilkilde, kan vi utnytte den i positiv retning» (2012:230)

I relasjon til dette er åpenhet i forskningsprosessen essensielt. Dag Ivar Jacobsen (2012) peker på at forskeren har et særlig ansvar for å reflektere over sitt arbeid og sier

«dermed knyttes også undersøkelsens troverdighet tett til undersøkerens troverdighet, hans/hennes kompetanse, erfaring, evner, rykte som forsker osv. Vi vil i korthet tro mer på resultater som er utsatt for en kritisk drøfting, refleksjon av forskeren selv, og data som kommer fra en forsker med godt rykte, enn på resultater fra en forsker som ikke har noe rykte, og som ikke reflekterer over interaksjonen mellom undersøkt og undersøker» (2012:230).

Dette vil være viktige betraktninger for oss i forskningsprosessen.

Språket vil være en utfordring i studiet vårt. Ved intervju av de russiske respondentene stiller intervjusituasjonen særlig krav til tydelighet og struktur. Selv om vi som forskere både behersker russisk og engelsk kan nyanser i språket overses. Samtidig kan det være en utfordring å forstå det som ”blir sagt mellom linjene”. I de tilfellene hvor intervjuobjektet ikke har snakket norsk eller engelsk har vi valgt å bruke tolk.

Vi har i forskningsprosessen hele veien forsøkt å gjøre beskrivelsene så åpne som mulig. Vi mener at vi i vårt valg av metode har kommet nær de fenomenene vi skulle beskrive, og vi har ønsket å gjøre undersøkelsen så pålitelig som mulig. Men vi er klar over at i en undersøkelse som vi har her, som er kvalitativ i sin natur, så er det veldig mange bevisste valg vi har gjort og som selvsagt er subjektiv i sin karakter. Dette gjelder i valget av referanserammen, valget av intervjuobjekter og spørsmål og hvilke nivåer vi skal fokusere på. Vi har prøvd å redegjøre for disse valgene så godt at en leser skal kunne forstå hvordan vi har resonnerert. Vi har også prøvd å rapportere så åpent som mulig. Og vi er klar over at dette er en av forutsetningene for å gjennomføre den type studie som vi har gjort. Vi vil i neste kapittel legge fram resultatene av våre undersøkelser, analysere disse og prøve å få fram tendenser og mønstre.

4. Analyse

Vi vil i dette kapitlet beskrive hvilke resultater vi har fått av vår undersøkelse. Intervjuene vil være basis og danne grunnlaget for våre svar. I tillegg vil vi bruke kvantitative data som et utgangspunkt for beregninger i forhold til omfanget eller verdien av grensehandelen. Vår analyse er gjort gjennom diskusjoner oss i mellom og sammen med veileder.

4.1 Resultater

Vi skal først ta for oss resultatene på individuelt nivå, hva er det som kjøpes, hvilke motiver ligger til grunn og hvor mye bruker Ola, Kari, Jelena og Ivan på grensehandel? Deretter vil vi se hvilken betydning dette har for sektoren varehandelen og for kommunene Sør-Varanger og Pechenga. Til slutt vil vi se på hvilke tilpasninger grensekommunene har gjort i forhold til russiske og norske kundegrupper.

4.1.1 Hva handler russere og nordmenn på den andre siden av grensen?

Tollbestemmelsene regulerer handelen både i forhold til mengde og hvilke produkter som kjøpes. Norge og Russland er under ulike tollregimer, noe som følgelig får betydning for hvilke produkter som kan fraktes over grensen. Vi vil ikke gå inn på tollreglene i detalj men nøye oss med å si at det er spesielle regler for innføring av animalske produkter, alkohol og tobakk. Generelt er reglene for russerne mer liberale enn for nordmenn.

I tabellen under framkommer det hvilke type varer som er mest populære for russere å handle i Sør-Varanger.

Tabell 4 Populære produkter blant russere i Sør-Varanger

Dagligvarer	Kaffe, bleier (pampers), te, sjokolade, reker, tabletter/vitaminer
Klær, sko og tekstiler	Vinterklær, sommerklær, sko, sengeklær(dyner, puter), håndduker
Interiør	Ting til hus og hjem, skandinavisk design/inspirert

Vi har samlet produktene i 3 hovedgrupper, dagligvarer, klær/sko/tekstiler og interiør. Som vi ser er dette ganske ulike varegrupper. Russerne handler med andre ord de fleste varesorter i Norge. De mest populære dagligvarene er kaffe, bleier, te, sjokolade, reker og tabletter/vitaminer. Når det gjelder klær, sko og tekstiler, så handler russerne de fleste typer, alt fra særskilte billigprodukter til dyrere merkeklær. En av våre informanter kunne fortelle at man i Kirkenes kunne finne et godt utvalg av «vestlige manneklær», det vil si europeiske

merkeklær for menn. En annen av våre intervjuobjekter kunne fortelle at hun kjøpte buksene sine i Kirkenes.

Ulike interiørprodukter er også populært å kjøpe i Norge, for eksempel forskjellige pyntegjenstander, gjerne skandinavisk inspirert.

Når det gjelder dagligvarer ser vi at noen av våre funn samsvarer med en vurdering som daglig leder av Kiwis matvarebutikk i Kirkenes gjorde for Sør-Varanger Avis i august 2013 (Wisur Olsen, 2013). På de tre første plassene topper bleier kaffe og te. Videre følger en del produkter som vi ikke har fanget opp gjennom våre intervju. Vi kan nevne: tubeost, vaskemidler, ferdigpizza og annen ferdigmat, bæreposer av tøy, nudler, pasta og snop. Selv om russerne har sine favorittprodukter, må vi si at de velger bredt og variert. Kanskje er det lettere å spørre seg hvilke produkter russerne ikke handler i Sør-Varanger? Vårt inntrykk er at de handler lite alkohol og nesten ikke drivstoff.

Hva handler nordmenn i Pechenga? Den store magneten for de aller fleste nordmenn er bensinstasjonen i Nikel. I tillegg til drivstoff og annet tilbehør til bil, handles det dagligvarer og ulike tjenester. Nordmenn kombinerer ofte turen til Pechenga med besøk på restaurant og kafe, mens andre benytter seg av tjenester som frisør, tannlege og ulike type skjønnhetspleie. Skjønnhetspleie er et tjenestetilbud som er svært utviklet og populært i Russland og som etter hvert også har trukket til seg norske kunder. Av tjenester ellers er det noen nordmenn som har oppdaget at bilreparasjoner er svært billige i Russland. I tabellen under følger en oversikt over populære produkter for nordmenn i Pechenga.

Tabell 5 Populære produkter blant nordmenn i Pechenga

Drivstoff	Bensin, diesel, tilbehør til bil
Dagligvarer	Brus, te, kosmetikk, medikamenter, alkohol
Tjenester	Frisør, tannlege, skjønnhets pleie, mat og drikke på kafeer og restaurant.

Når det gjelder dagligvarer så er brus, kosmetikk og ulike medikamenter populære varer. Medikamenter selges på apotek eller i butikk og noen av dem er ikke reseptbelagte som i Norge. Også en del byggevareprodukter kjøpes i Russland og noen kjøper alkohol, selv om dette må fortolles.

Hvis vi sammenligner handelsmønsteret blant russere og nordmenn kan vi se at det er en forskjell i valg av produkter. Russerne er mer differensierte i sine varekjøp og velger varer over et bredt spekter. Nordmenn derimot er mer spesialiserte. De handler bensin og benytter seg i større grad av tjenester enn det russere gjør i Sør-Varanger. Russerne benytter seg i svært liten grad av kafeer og andre tjenestetilbud på norsk side, noe som sannsynligvis henger sammen med prisnivået.

4.1.2 Motiver

Som vi har sett så er nordmenn mer spesialiserte når de velger varer i Russland, mens russerne er mer differensierte. Vi skal nå se på hvilke motiver kundene har for grensehandelen.

For både russere og nordmenn så spiller pris en viktig rolle. Man kan kjøpe produktene billigere i nabolandet enn hjemme. For nordmenn gjelder det spesielt bensin og diesel og for russerne så gjelder det tilbudsprodukter. I tillegg får russerne momsen tilbake når de reiser tilbake til Russland, noe som gjør varene ennå billigere ved utførsel. Men er det bare prisen som spiller en rolle for at de tar turen over grensa? I tabellen under har vi sammenstilt de norske og russiske motivene for grensehandel.

Tabell 6 Motiver for russiske og norske kunder

Russere	
Billigere	Kjøpe tilbudsvarer, for å spare penger, innkjøp for videresalg
Opplevelsen	Spennende, bytte omgivelser og få ny impulser, havet og frisk luft
Annet vareutvalg	Bedre kvalitet, stor variasjon, europeiske merker
Nordmenn	
Billigere	Fylle tanken, for å spare penger
Opplevelsen	Dra på tur, spennende, annen kultur, dra på butikkene, gå på markedet
Rekreasjon	Kafe, restaurant, skjønnhetspleie

Mens nordmenn reiser til Russland og handler til eget privat forbruk, så reiser en god del russere til Norge for å handle til andre. Det vil si de handler produkter i Norge for videresalg på det innenlandske markedet i Russland. En av våre intervjuobjekter kunne fortelle at han ukentlig reiste til Kirkenes for å handle tilbudsprodukter og andre varer «på bestilling» fra

Russland. Dette kunne dreie seg om varer til en verdi av 20-40 000 norske kroner. Han kunne også fortelle at ved å opprette en postboks i Kirkenes kunne han ta opp bestillinger i stort omfang. I Russland kunne han videreselge varene så langt som til Nizhny Novgorod og Ekaterinburg. Det innenlandske salget var organisert gjennom nettstedet V.Kontakte og Facebook, og han hadde om lag 2500 medlemmer i sin gruppe. Denne personen og kona hans hadde sluttet i sine jobber for å bruke hele sin tid til dette. Han kunne også opplyse at det er flere fra Murmansk som driver slik type virksomhet. Blant annet var det en person som hadde over 6 000 medlemmer i sin nettverksgruppe.

Både nordmenn og russere vektlegger opplevelsen som et motiv for å reise til nabolandet. Nordmenn synes det er spennende å dra til Russland for å oppleve en annen kultur, gå i butikkene og besøke markedet. Eksotisk er også et uttrykk som er brukt om det å reise til Nikel og Zapolyarny. Nordmenn framhever også at de bruker Russland som rekreasjon. De drar til Nikel for å spise rimelig og godt på kafe, de feirer fødselsdag på restaurant eller de benytter seg av skjønnhetspleie.

Russerne synes også det er spennende å bytte omgivelser, få nye impulser og puste inn frisk luft. En av våre intervjuobjekter kunne fortelle at det å ta turen fra Nikel til Kirkenes gav muligheten til å se havet og å «kjenne» havlufta. Dette er de avskåret fra i Pechenga siden deres eneste fjord, Petsjengafjorden, er militært område og stengt for vanlige folk. Et annet motiv som er viktige for russere er at de finner et mer variert vareutvalg i Norge enn det de gjør i Russland. Blant annet finner de en del europeiske merker. De hevder også at kvaliteten på en del av de norske eller vestlige produktene er bedre enn i Russland. Selv om prisene er de samme velger de heller å kjøpe vestlige produkter for på denne måten unngå at det de kjøper er «fake». En av de vi intervjuet kunne fortelle noe interessant om dette. Det finnes ulike fabrikker i verden som produserer for ulike markeder. For eksempel produserer noen fabrikker i Kina for det russiske og «østeuropeiske» markedet, mens andre produserer for det europeiske. Kvaliteten på produktene var ulike selv om merkene var de samme. Det er en forestilling om at produktene for det europeiske markedet har bedre kvalitet enn det som blir laget til det russiske. Det kan være grunnen til at russere heller handler adidasprodukter i Norge enn på deres egne merkebutikker i Murmansk.

Som vi har sagt tidligere bruker nordmenn russlandsturen som rekreasjon ved at de benytter seg av restauranter, frisør og skjønnhetspleie. Det gjør ikke russerne som reiser til Norge. Dette er tjenester som er svært dyre og som derfor i liten grad etterspørres av russere. Mange av motivene for grensehandel er de samme for nordmenn og russere. De reiser til nabolandet for å kjøpe billige produkter og de søker nye opplevelser. Men det finnes også forskjeller i motivene. En del russere har skapt seg sin egen business med å drive grensehandel. Det er ikke tilfelle for nordmenn. En annen forskjell er at russerne søker etter kvalitetsprodukter på sin handletur til Norge og at de ikke benytter seg av fornøyer som besøk på restauranter, frisører og annet. Det gjør derimot nordmenn i Pechenga.

4.1.3 Grensehandel og omsetning

Vi skal i denne delen se på det økonomiske aspektet knyttet til grensehandelen. Vi har ikke lyktes med å få tak i omsetningstallene for de ulike butikkene. Noen av dem har anslått hvor stor del av omsetningen som skyldes russiske og norske kundegrupper. For å kunne si noe sikkert om dette har vi vært nødt til å gjøre noen estimater. Disse bygger på våre primærdata, intervjuene og kvantitative data, det vil si antall grensekryssinger. For kommunene samlet har vi lyktes å få tak i omsetningstallene per innbygger i Sør-Varanger kommune, men ikke i Pechenga. Samlet oversikt for kommunene i Nord-Norge ble i vår presentert i avisa Nordlys (2013). Her framgår det at Sør-Varanger kommune er på tredje plass av totalt 40 kommuner i Nord-Norge på omsetning i detaljhandel pr innbygger for 2012. For Sør-Varanger er tallene presentert i tabellen under.

Tabell 7 Omsetning per innbygger i detaljhandel for Sør-Varanger kommune i tidsrommet 2008-2012. Kilde: Statistisk sentralbyrå desember 2013



Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Omsetning per innbygger i detaljhandel (kr), etter region, tid og statistikkvariabel

	2008	2009	2010	2011	2012
	Omsetning	Omsetning	Omsetning	Omsetning	Omsetning
2030 Sør-Varanger	73 027	79 454	81 817	84 277	86 844

Fotnote(r):

Tallene er eksklusiv omsetning av motorkjøretøyer og bensin, og eksklusiv merverdiavgift.

At grensehandelen har innvirkning på omsetningen i grensekommunene er åpenbar. Men betydningen varierer mellom landene og mellom butikkene. Russerne handler i de fleste type butikker, mens nordmennene er mer spesialiserte i sitt utvalg.

De butikkene i Norge som er spesielt rettet mot den russiske kundegruppen oppgir at 60-70 % av omsetningen skyldes russiske kunder. For andre butikker kan den russiske andelen være liten. Med bakgrunn i våre tall og estimater kan vi slå fast at hovedandelen av omsetningen på norsk og russisk side skyldes kommunenes egne innbyggere.

På russisk side oppgir noen av butikkene at norske kunder utgjør om lag 10 % av omsetningen. Når vi vet at dette er få og spesialiserte butikker kan man lese at omsetningstallene er lite påvirket av den norske grensehandelen. Men for butikkene selv betyr dette en del. Som nevnt tidligere er den store magneten på russisk side bensinstasjonen i Nikel. De ville ikke ut med omsetningstallene og var også svært «diffuse» med å anslå hvor mange norske kunder som var innom bensinstasjonen daglig. Tallene under har vi kommet fram til gjennom våre intervju med butikkeiere og grensehandlere. For russerne kan vi sette opp følgende tabell

Tabell 8 Russiske grensehandleres forbruk i Sør-Varanger per person pr. tur

Business/Personer som vil gjøre forretning.	Omlag 20 000- 40 000 kroner pr. person pr. tur.
Enkeltpersoner.	Omlag 1000 kroner pr. tur.

Vi skiller mellom to grupper av russere som kommer til Norge på handletur. Den første gruppen er de som vil gjøre forretning og som kjøper varer i store kvanta i Norge for videresalg på det innenlandske markedet i Russland. Den andre gruppen er enkeltpersoner, som handler til seg selv og eventuelt sine venner.

Nordmenn bruker en plass mellom 6-800 kroner per tur til Pechenga. Da forutsetter vi at dette er en dagstur og at man ikke benytter seg av øvrige servicetjenester som frisør, skjønnhetspleie eller bilreparasjoner. For dette beløpet kan du fylle opp tanken, handle litt og gå en tur på kafe.

Med utgangspunkt i disse tallene for forbruk kan man regne seg fram til estimerte tall med base i statistikker for grensekryssinger. Vi har tallene på totalt antall grensekryssinger, andelen norske og russiske grensekryssinger og andelen grensekryssinger med grenseboerbevis. For den siste gruppen vet vi med sikkerhet at dette er grenseboere som ikke kan bevege seg utenfor grensesonen, og at de således legger igjen penger i den respektive grensekommune. Grensepasseringene telles begge veier. Det betyr at det telles dobbelt dersom du drar en dagstur til Nikel eller Kirkenes. Når vi gjør utregningene må vi derfor halvere tallet.

Tabell 9 Totalt antall grensekryssinger per år over Storskog fra 2010-2013. Kilde: Politiet 2013

År	2010	2011	2012	01.12.2013	2013
Sum	140 855	195 813	252 055	286 943	322 367*

*estimert antall grensepasseringer for 2013

Tabellen viser at grensekryssingene har vært sterkt økende de siste årene. Totalt for 2013 vil dette utgjøre 322 367 grensekryssinger. Russerne står for 81 % av grensepasseringene, det vil si om lag 263 416 grensepasseringer. Deler vi dette tallet på to så får vi et tall på hvor mange russere som reiser til utlandet og tilbake igjen. Alle disse personene er nødvendigvis ikke «grensehandlere». Men dersom man har dette som et utgangspunkt kan man sette opp følgende regnestykke: 263 416 russiske grenskryssinger : 2 = 131 708 russere inn og ut. Hver

russer legger igjen i snitt 1000 norske kroner. $1\ 000\ \text{Nok} \times 131\ 708\ \text{russere} = 131\ 708\ 000$ kroner.

I dette regnestykket har vi ikke tatt hensyn til de russiske grensehandlerne som driver forretninger basert på denne type shopping. La oss de driver denne businessen 10 måneder i året. Dersom vi regner en snittsum på 30 000 kroner per tur per uke per person, så vil dette utgjøre i overkant av 1,2 millioner norske kroner i året. Tenker vi oss at 10 personer driver slik type business vil dette utgjøre 12 millioner på årsbasis.

Ikke alle russere som kommer til Sør-Varanger kommer hit for å shoppe. På Storskog Grensepasseringssted gjorde man for noen år siden en registrering over hvor mange av de russiske passerende som benyttet Kirkenes Lufthavn som transit for flyreiser sørover i landet og til utlandet. Fra Kirkenes Lufthavn har vi fått opplyst at det er russere omtrent på alle flyavganger og at de anslår den russiske andelen av passasjertrafikken til 10 %. I 2013 vil Kirkenes Lufthavn ha en trafikk på om lag 300 000 passasjerer. Dette betyr at om lag 30 000 av disse er russere. Denne gruppen legger trolig ikke igjen mye penger i Sør-Varanger. Det betyr at vi må justere vårt opprinnelige regnestykke og trekke fra de russere som bare benytter Sør-Varanger som transit. Her må vi også dele passasjerantallet på to siden vi antar at samme personer reiser tur-retur over Kirkenes Lufthavn. $263\ 416\ \text{russiske grensekryssinger} : 2 = 131\ 708\ \text{minus}\ 15\ 000\ \text{«flypassasjerer» (inn og ut)}$.

Det nye tallet blir $116\ 708\ \text{grensekryssinger} \times 1000\ \text{NOK per russer} = 116\ 708\ 000\ \text{kroner}$
Vi kan si at de russiske flypassasjerene utgjør en «verdi» på om lag 15 millioner kroner i året. Vi vil dermed få følgende regnestykke: $131\ 708\ \text{russiske personer legger igjen}\ 1000\ \text{kroner hver, noe om utgjør}\ 131\ 708\ 000\ \text{kroner.}\ 10\ \text{russiske forretningsdrivende legger i igjen på årsbasis}\ 12\ \text{millioner kroner. Vi trekker fra}\ 15\ \text{millioner kroner for flypassasjerer og får da følgende regnestykke:}\ 131\ 708\ 000\ \text{kroner (verdi av antall russiske grensehandlere)} + 12\ 000\ 000\ \text{(russiske forretningsdrivende)} - 15\ 000\ 000\ \text{(flypassasjerer)} = 128\ 708\ 000\ \text{norske kroner. Sluttestimatet blir}\ 128\ 708\ 000\ \text{kroner i året}$.

En variabel som vi ikke har tatt med er grensehandelen i Finland. Det viser seg at stadig flere russere kommer til Sør-Varanger på pomorvisum og reiser videre til grensebutikkene i Finland, som bare ligger fem mil fra Kirkenes. Vi har ikke laget noe estimat på hva denne verdien utgjør, men vi har vært i samtaler med finsk toll i Neiden og representanter for

dagligvarebutikkene i Finland. De fortalte oss at antall russiske kunder er økende. Trolig legger de igjen verdier i Finland tilsvarende et par millioner norske kroner i året. Vi bør også ta med at vi har en andel russiske sjømenn som passerer grensa i løpet av året. Flesteparten mønstrer på i Kirkenes. Dette dreier seg om omlag 13-14 000 personer i året.

Det er grunn til å tro at russerne legger igjen penger for nærmere 129 millioner kroner i Sør-Varanger i 2013. Dersom man legger omsetningstallene for detaljhandel i Sør-Varanger til grunn for 2012, så utgjør dette om lag 15 % av den samlede omsetningen for detaljhandelen i kommunen.

Lager vi et tilsvarende regnestykke for nordmenn som krysser grensa til Russland får vi følgende: 58 951 norske grensekryssinger : 2 = 29 476 nordmenn inn og ut
 Tenker vi oss at nordmenn i snitt legger igjen 700 norske kroner per tur får vi følgende regnestykke: 700 Nok x 29 476 grensekryssinger = 20 633 200 kroner. Disse pengene havner nødvendigvis ikke i Pechenga siden dette gjelder alle grensekryssinger. Mange nordmenn reiser til Murmansk og andre deler av Russland over Storskog. Det er derfor grunn til å tro at totalbeløpet må være høyere siden disse vil ha ytterligere utgifter under sitt opphold (overnattinger, kost, reiser og fornøyer). I tabellen under følger en oversikt over totalt antall norske grensekryssinger i perioden 2010 til 2013.

Tabell 10 Totalt antall norske grensekryssinger per år over Storskog i perioden 2010-2013. Kilde: Politiet 2013

År	2010	2011	2012	01.12.2013	2013
Sum	19 693	22 443	38 700	54 049	58 951*

*estimert totalt antall norske grensekryssinger i 2013

Som vi ser har det vært en økende grensetrafikk blant nordmenn de siste årene. Dersom man regner med at det totalt sett vil være rundt 320 000 grensekryssinger i 2013, så vil nordmennene stå for om lag 20 % av disse.

Skal vi få et mer nøyaktig tall på hva grenseboerne legger igjen i Pechenga må vi se på grensekryssinger av nordmenn med grenseboerbevis. Ved utgangen av oktober hadde nesten

3000 personer fra Sør-Varanger og 1300 personer fra Pechenga skaffet seg et slikt dokument. Tabellen under viser statistikk over personer med grenseboerbevis som har krysset grensa.

Tabell 11 Grensekryssinger per år av nordmenn og russere med grenseboerbevis. Kilde: Politiet 2013

	Norske			Russiske		
År	2012	01.12.2013	2013	2012	01.12.2013	2013
Sum	11 730	32 701	35 862*	6326	18 524	21 734*

* estimert antall grensekryssinger for nordmenn og russere med grenseboerbevis i 2013.

Totalt antall estimerte grensepasseringer i 2013 for nordmenn med grenseboerbevis er 35 862. Deler vi dette på to får vi 17 931 norske grenseboere som reiser inn og ut. Ganger vi dette tallet med 700 kroner får vi 12 551 700 kroner. Dette tallet gir oss et ganske nøyaktig bilde av hva nordmenn med grenseboerbevis legger igjen av penger i Pechenga forutsatt at de i snitt bruker 700 norske kroner per tur. En variabel som ikke er tatt med er alle de som reiser til Pechenga med visum og ikke grenseboerbevis. En del nordmenn i Sør-Varanger, og ikke minst de som ikke tilfredsstiller kravet til grenseboerbevis, har skaffet seg multivisum. Dette gir adgang ikke bare til Pechenga, men også til andre regioner i Russland. Andelen av dette er vanskelig å beregne. Tallet på rundt 12,5 millioner kroner må derfor sees på som et meget forsiktig estimat. En bør også huske på at vi ikke har tatt hensyn til overnattinger og bruk av andre servicetjenester i Pechenga når vi har gjort denne beregningen.

Når det gjelder grensepasseringer av russere med grenseboerbevis så regner vi i år med om lag 21 734 passeringer. Deler vi dette på to og ganger med 1000 norske kroner får vi 10 867 000 kroner. Dette er det grenseboere handler for i Sør-Varanger. Det er to viktige variabler som ikke tas hensyn til her. For det første er det god grunn til å anta at mange russere i Pechenga har pomorvisum og således ikke trenger å skaffe seg grenseboerbevis. For det andre kan vi anta at det også i Pechenga er russere som driver business gjennom grensehandel og som således holdes utenfor denne beregningen. Russiske grenseboere med grenseboerbevis legger igjen penger for bortimot 10,9 millioner kroner i året i Sør-Varanger. Dersom vi ser dette tallet i sammenheng med det totale tallet for hva russerne legger igjen i Sør-Varanger, nærmere 129 millioner, ser vi at andelen som grenseboerne bruker er svært

liten. Ut fra dette kan vi se at det ikke er grenseboerne (innbyggere i Pechenga med grenseboerbevis) som utgjør den viktigste kundegruppen for butikkene i Sør-Varanger.

Vi har fått ganske nøyaktige tall på hva nordmenn med grenseboerbevis og russere med grenseboerbevis legger igjen av verdier i Pechenga og i Sør-Varanger. Ser vi disse tallene i sammenheng med de personer som har fått grenseboerbevis finner vi noe interessant. Av russere er det 1300 personer som har skaffet seg dette dokumentet, mens blant nordmenn er det 3000. Hvis vi tenker at 1300 russere bruker bortimot 10,9 millioner kroner og at 3000 nordmenn bruker 12,5 millioner kroner i året, betyr det at russerne bruker mer per person enn det nordmenn gjør. Vi kan anta at en grunn til dette er at når russerne handler i Norge, så handler de i mye større grad også til andre enn når nordmenn er på handletur i Pechenga. En annen grunn kan være at det er russere i Pechenga som driver business der basert på produkter de kjøper i Sør-Varanger.

Vi har i denne delen sett på grensehandel og hvilken økonomi som ligger i dette. Selv om våre estimer ikke gir et nøyaktig bilde av den totale verdien, så forteller dette oss noe om hvilke anslagsvise summer det er snakk om. En av våre problemstillinger var om hvorvidt «russehandelen» i Sør-Varanger hadde større betydning for omsetningen enn «norskehandelen» i Pechenga?

Dette kan oppfattes som et ledende spørsmål. Vi tror at de aller fleste, i hvert fall de som bor i grensekommunene, har den oppfatning av at «russehandelen» spiller en større rolle i Sør-Varanger enn «norskehandelen» i Pechenga. Dersom vi ser på hva grenseboerne legger igjen i nabokommunene, så er det noenlunde likt. Russiske grenseboere bruker om lag 10,9 millioner kroner, og de norske grenseboere omlag 12,5 millioner kroner. Men ser vi på det store bildet og tar med det totale antall russiske kunder i Sør-Varanger, blir det en stor forskjell. Verdien av det de handler for i året er på nærmere 129 millioner kroner. Legger man alle norske grensepasseringer til grunn over Storskog så vil estimatet ligge på litt i underkant av 21 millioner kroner. Dette tallet gjelder for hele Russland med grensepasseringssted Storskog. Vi har tidligere sett at norske grenseboere legger igjen 12,5 millioner kroner i Pechenga. Men vi vet at nordmenn med annen type visa også bruker penger i Pechenga. Det er derfor vanskelig å anslå hva det eksakte tallet for Pechenga blir.

4.1.4 Tilpasninger til grensehandelen

Vi vil i denne delen se på hvilke tilpasninger grensekommunene har gjort i forhold til russiske og norske kunde grupper. Sør-Varanger har etter hvert fått lang erfaring med russiske kunder. Pechenga har hatt liten erfaring med norske kunder. Det er først etter at grenseboerbeviset ble innført at grensepasseringene og handelen har skutt fart. En bør derfor ha i minnet at grensekommunenes historie og erfaring med utenlandske turister er ulike. Vi vil først ta for oss butikkene på norsk og russisk side. Deretter tar vi for oss myndighetene lokalt og ser hvordan de har jobber med tilpasninger på samfunnsnivå.

I Sør-Varanger er det gjort en rekke tilpasninger for russiske kunder. Kommunens befolkning er på drøye 10 000 innbyggere men har butikker som tilsier det tredoble. Det har vært en bevisst satsning av handelsnæringen å bygge stort, nettopp med tanke på potensialet av russiske kunder. Under russisk-norske grensesamarbeidsdager i Nikel og Zapolyarny ble dette framhevet. Her ble også planene for Coops nye kjøpesenter i Kirkenes lagt fram, et senter på totalt 12 000 kvadratmeter og som skal åpne vinteren 2015. Dersom vi ser mer konkret på hvilke tilpasninger butikkene i Sør-Varanger gjør kan det være hensiktsmessig å ta utgangspunkt i tabellen under.

Tabell 12 Tilpasninger til russiske kunde grupper i butikkene i Sør-Varanger

Tilpasninger i butikkene i Sør-Varanger kommune.	<ul style="list-style-type: none">• Russisk språklige ansatte (opprinnelig russiske).• Russisk skilting på fasade og i butikk.• Kataloger og annonser knyttet opp mot russiske web sider, samt annonser i russiske aviser.
---	---

Vi kan dele tilpasningene opp i tre punkter. Det som tydeligst er merkbart er den russiske skiltinga på fasader og inne i butikker. Lokalbefolkningen legger i liten grad merke til dette. De er blitt vant med det. En av våre intervjuobjekter i Kirkenes kunne fortelle at det først er når hun får besøk utenfra at hun ble minnet på om at hun bor i en internasjonal kommune.

Flere av matbutikkene har russisk skilting på varene sine. Noen av dem har også skilting på utsiden. Ikke minst gjelder dette handelssentret «Spareland». Det er grunn til å tro at russisk skilting av assortimentet på matvarebutikkene har positiv effekt i forhold til de russiske

kundene. Viktigere er det imidlertid å ha russisk ansatte på butikkene. Språkbarrieren er stor. Russere snakker fortsatt lite engelsk. Alle våre intervjuobjekter framhever at russiske butikkansatte har stor betydning. De kunne også fortelle at de samme kundene kom tilbake, og at det slik oppstod en relasjon mellom kunde og ansatt. Vi vet lite om i hvor stor grad ansettelse av russiske ekspeditører er et bevisst valg av ledelsen i butikkene. I noen av dem kan det virke slik. Men det vi vet er at de butikkene som har russiskspråklige ansatte har en preferanse i forhold til andre.

Noen av de norske butikkene reklamerer på russiske internettsider. Andre butikker har med jevne mellomrom annonser i russiske lokalaviser. Hvor stor betydning dette har for de ulike butikkene er vanskelig å si. Det kan imidlertid se ut som reklame og informasjon på russiske sosiale medier som for eksempel facebookgrupper kan spille en rolle for russiske kunder. Ikke minst gjelder dette i perioder når det er salg.

En av butikkene kunne fortelle at vinter og sommerkolleksjoner av klær kunne tilbys hele året til varierende pris. De hadde gjort den erfaring at russerne handlet vinterklær og sommerklær uavhengig av årstidene. Motivasjonen til å kjøpe vinterklær på sommeren var prisen. Vi bør tillegge at denne butikken har stor plass og kunne organisere handelen slik.

For å tilpasse seg russiske kundegrupper er russisk ansatte den viktigste tilpasningen. Man tilrettelegger videre ved bruk av skilting og annonsering i aviser og på internett.

Som nevnt tidligere har ikke Pechenga den samme erfaring med norske kundegrupper sammenliknet med den erfaring Sør-Varanger har med russere. Det har i mange år reist nordmenn over grensa. Men frem til halvannet år siden dro de fleste nordmenn forbi Nikel og Zapolyarny, - til Murmansk. Pechenga har aldri vært den store magneten for nordmenn som har ønsket å ta seg en russlandstur. En grunn til dette kan være at Pechenga for bare noen år siden var definert som stengt sone («Zakrytnaya Zona»). Det betød at man måtte ha en spesiell tillatelse i tillegg til visum for å besøke kommunen. En slik tillatelse kunne ta en måned å få utstedt. Området var ikke bare «stengt» for nordmenn, men også for russernes egne innbyggere som hadde bostedsadresse utenfor kommunen.

Innføring av grenseboerbeviset våren 2012 gjorde det lettere for Sør-Varangers befolkning å reise til nabokommunen, og etter hvert ble nordmenn et daglig innslag i bybildet. For 2-3 år

siden ville det vært en sjeldenhet for nordmenn å treffe en landsmann i Nikel eller Zapolyarny. I dag ser vi flere butikker og kafeer som pusser opp og etterspør hva de kan gjøre for å bli attraktiv for nordmenn. Matvarekjeden Evroros har i løpet av det siste året åpnet to nye supermarkeder i byen. I tabellen under har vi listet opp noen punkter som tar for seg tilpasninger russiske handelsmenn har gjort for norske kundegrupper

Tabell 13 Tilpasninger til norske kundegrupper i butikkene i Pechenga.

<p>Tilpasninger i butikkene i Pechenga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Strategisk posisjonering av bensinstasjonene • Skilting på norsk og engelsk. • Oversettelse av menyer til engelsk og norsk. • Bilder av menyutvalget på restauranter.
--	--

Det er gjort få tilpasninger for norske kundegrupper i Pechenga Rayon. Skilting er en viktig tilpasning. Vi har observert at retningsskiltet til museet i Nikel er merket på engelsk. Vi har blitt opplyst om at det snart kommer norske og engelske fasadeskilt på noen kafeer. Høsten 2012 kunne vi på en gjennomreise i Nikel observere følgende «tilpasning» som vist på bildet under



Evroros, en av Murmansk fylkes store dagligvarekjeder. Da denne butikken ble åpnet i Nikel høsten 2012 gjorde man en oversettelse for å opplyse nordmenn at de nettopp hadde åpnet. Foto: Harald Sørensen

Det som er gjort av synlige tilpasninger på russisk side er i første rekke på kafeene. Noen har oversatt menyene til engelsk. Vi har fått opplyst og selv observert at det bare finnes en norsk variant av meny på ett sted. Det er på bensinstasjonen i Nikel. Imidlertid har flere kafeer og restauranter bilder av menyutvalget. Om dette er rettet spesielt mot utenlandske kunder er vanskelig å si. Det vi vet er at denne type meny er meget utbredt ellers i Russland, for

eksempel i Murmansk. I alle fall gjør bildemenyer det enklere for nordmenn å bestille når de er på kafe i Pechenga.

Som tidligere nevnt har det kommet flere supermarkeder i Nikel. Det nye med disse, foruten at de har et stort vareutvalg, er at strukturen er endret. Matvarebutikkene har nå selvbetjening i motsetning til tidligere da man måtte handle over disk. Store matvarebutikker og shoppingsenter med selvbetjening finner vi i de fleste større russiske byene. Nå er også disse kommet til Pechenga. I alle fall er det en tilrettelegging som gjelder for både russiske og norske kunder.

Rosneftstasjonen i Nikel, som ble åpnet i desember 2010, ligger ved ankomsten til Nikel. Vi har ikke opplysninger som tilsier at nybygget og plasseringen av stasjonen var et ledd i å tilpasse seg nye kundegrupper (norske). Det som i alle fall er sikkert er at bensinstasjonen er moderne og eneste i sitt slag i kommunen. Bensinstasjonen er det største trekkplasteret for nordmenn til Pechenga. Den er lett å finne, men plasseringen kan kanskje ha noen uheldige virkninger for byen ellers. En av våre intervjuobjekter kan fortelle at noen bare fyller bensin for så å snu og reise tilbake til Norge. Nordmenn vi har snakket med på bensinstasjonen har bekreftet dette.

Høsten 2013 åpnet det en ny veg fra den norskrussiske grensestasjonen til Zapolyarny. Dette medfører at reisetiden fra Storskog til Zapolyarny og Murmansk blir kortere, noe som tilsvarer om lag en halv time. Dette er uheldig for Nikel som by og bensinstasjonen i Nikel som allerede har merket en nedgang i bensinsalget. Sett i lys av dette pågår det en posisjonering i forhold til etablering av nye stasjoner, eventuelt reovering av eksisterende. Det finnes to bensinstasjoner i Zapolyarny. Dette er stasjoner som ikke har de samme fasiliteter som Rosneftstasjonen i Nikel. Det har vært diskutert om eventuelt å åpne en ny stasjon nærmere den norskrussiske grensa.



Kartet viser nyveien mellom Zapolyarny og den norsk-russiske grensen, noe som gjør at reisende ikke trenger å ta turen innom Nikel. Kilde: www.maps.google.no med illustrasjon av forfatterne.

Butikkens tilpasninger til norske kundegrupper dreier seg primært om skilting og oversettelser av menyer fra russisk til engelsk og norsk. Nye matvarebutikker kan også sees på som en tilrettelegging for norske kunder.

Vi skal nå se på hvilke tilpasninger lokale myndigheter gjør i Sør-Varanger og Pechenga. Vi begynner med Sør-Varanger. Tabellen under trekker opp noen punkter som vil belyses.

Tabell 14 Lokalmyndighetenes tilpasninger til russiske kunder i Sør-Varanger.

<p>Tilpasninger i Sør-Varanger.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gateskilting og stedsskilting på russisk. • Bykart over Kirkenes og Hesseng. • Tilrettelegger for bygging av nye kjøpesentre og butikker. • Utvikling av ny infrastruktur.
--	---

Sør-Varanger og Kirkenes har fått mye oppmerksomhet knyttet til russiske gateskilt i byen. I tillegg er noen kommunale bygg skiltet på russisk. Det finnes også veivisningskilt med kyrilliske bokstaver for byene Kirkenes og Murmansk.

Skiltingen var et resultat av et omfattende Interreg prosjekt i 2000-2001 som ble ledet av Sør-Varanger og hvor Pechenga var den russiske parten. Prosjektet het «Kirkenes som transportknutepunkt i Murmanskkorridoren» (Sør-Varanger kommune, 2001). Arbeidet hadde fokus på tre hovedområder: Bedriftsutvikling og markedsføring, Kompetanseutvikling og holdningsskapende arbeid basert på økt kunnskap, og Vertskaps- og velferdsfunksjoner. Skiltingen var ett resultat av prosjektet. Andre viktige resultater var at man

- etablerte og videreutviklet en informasjons- og bibliotekjeneste rettet mot bofaste og tilreisende russere i Sør-Varanger
- utviklet Kirkenes som en grenseby og bedret infrastrukturen slik at Kirkenes ble et attraktivt handelssenter for russiske kundegrupper
- lagde en plan for skolesamarbeid med styrking av det holdningsskapende samarbeidet
- utarbeidet bykart og informasjonsaviser på russisk
- startet et forprosjekt som senere skulle resultere i etableringen av en sjømannskirke

Det ble ikke noen sjømannskirke i Kirkenes, men i stedet en sjømannsklubb som hovedsakelig var finansiert over kommunens budsjett. I tillegg ble det stilt et hus til disposisjon for den russisk-ortodokse menigheten slik at de kunne ha en møteplass. Menigheten er aktiv i dag. Dessverre ble sjømannsklubben lagt ned i 2013 som et resultat av kommunens anstrengte økonomi. Det jobbes nå blant næringslivet i Kirkenes for å få åpnet denne igjen.

Sør-Varanger har sammen med handelsstanden vært med på å lage russiske bykart over Kirkenes og Hesseng. Dette kartet er en guide for russere som kommer til kommunen og her finner man også beskrivelse av de ulike butikkene på russisk. Kartet ligger lett tilgjengelig på den norske grensestasjonen og dette vil være til hjelp, i alle fall for de som reiser første gang til Sør-Varanger. Ellers så finner russerne frem med å spørre andre russiskspråklige i Kirkenes eller buss-sjåførene som de reiser med fra Murmansk. To av våre intervjuobjekter kunne fortelle at å finne frem i Kirkenes ikke var noe problem siden det var så mange russere i byen. Dessuten var Kirkenes en liten og oversiktlig by.

Kommunens tilpasninger for øvrig går i stor grad på tilretteleggingssiden, blant annet i forhold til reguleringer og infrastruktur. Når det gjelder det sistnevnte så er kommunen en

pådriver både i forhold til utbygging av bedre vei til grensa og for bygging av ny grensestasjon.

Sør-Varanger kommune er en internasjonal kommune og ønsker å være vertskap for sine naboland Finland og Russland. Pechenga Rayon er en av vennskapskommunene med de krav og forpliktelser dette fører med seg. Den nye samarbeidsavtalen som ble undertegnet i slutten av oktober 2013 skisserer en rekke områder for samarbeid. Den nye avtalen peker spesielt på at man ønsker å utvikle det grenseoverskridende samarbeidet innenfor turisme.

Kommunen spiller en viktig rolle når det gjelder tilpasninger til grensehandelen. Likevel etterlyses det en større satsning i forhold til det internasjonale samarbeidet. Som vertskommune stilles det forventninger både fra nasjonalt hold og fra vår nabo i øst. Den økte grensehandelen og konsekvenser dette får for logistikk og infrastruktur vil tvinge fram nye tilpasninger. Blant annet diskuteres det i dag om man skal innføre avgiftsparkering i Kirkenes. Årsaken til det er både økt omfang av biler, men også en parkeringskultur som ikke er ønskelig i kommunen.

Sør-Varanger kommune har spilt og spiller en aktiv rolle i forhold til tilpasninger for russiske kundegrupper i kommunen. Russisk skilting, produksjon av bykart og tilrettelegginger for nybygg og infrastruktur har vært satsningsområder. I tillegg er vennsapsavtalen med Pechenga grunnleggende for det øvrige samarbeid over grensa.

Vi har tidligere slått fast at norske kunder i Pechenga er et forholdsvis nytt fenomen. Det stiller kommunen ovenfor nye utfordringer. Vennsapsavtalen (Sør-Varanger kommune, 2013) mellom grensekommunene er viktig for å utvikle Pechenga som en turistvennlig kommune og et attraktivt reisemål. I intervjuet med ledelsen i Pechenga ble det framhevet hvor viktig det var å ha møteplasser mellom lokalmyndighetene på norsk og russisk side. Russerne er veldig opptatt av å utvikle turisme og etterspør samarbeidspartnere på norsk side. Kommunen er deltager i noen prosjekter som skal være med å trekke norske kunder til Pechenga. Ett av disse er planleggingen av hotell- og fritidssentret «Russkaya Slobada» som skal ligge nær den norskrussiske grensen.

I vennsapsavtalen med Sør-Varanger kommune er det listet opp en rekke punkter for samarbeid. Et nytt moment i den nye avtalen for 2014-2015 er at russerne skal jobbe for å

tiltrekke seg hutigruteturister til Nikel og Zapolyarny. Et annet viktig punkt er at russerne ønsker å utveksle ideer om utvikling av gode bymiljø og bolyst for befolkningen. Et uttrykk for dette kan være at de har bevilget penger til å pusse opp sportskomplekset «Metallurg» i Nikel i 2014, og å gjøre det samme med kulturpalasset i 2015. En sammenfatning av hvilke tilpasninger lokalmyndighetene i Pechenga gjør, kan sees i tabellen under.

Tabell 15 Lokalmyndighetenes tilpasninger til norske kundegrupper i Pechenga.

Tilpasninger i Pechenga	<ul style="list-style-type: none"> • Kart over Nikel og Zapolyarny. • Veiskilting • Byutvikling og gjøre området mer turistvennlig. • Utvikling av ny infrastruktur.
--------------------------------	--

Som i Sør-Varanger har også Pechenga vært med å lage bykart. Initiativet kom opprinnelig fra en privatperson i Nikel. Dette har vært et viktig tiltak for å gjøre det lettere for nordmenn å finne frem. Russerne er ikke bortskjemt med informasjon og skilting. Butikker kan ligge i boligblokker bak dører som ser ut som vanlige inngangsdører til kommunale leiligheter. Dette er noe som nordmenn stusser over når de besøker Russland og som gjør det ekstra krevende å finne fram.

Når det gjelder skilting bør det nevnes at det er kommet nye veiskilt langs den føderale veien i Pechenga. Dette er imidlertid noe de føderale veimyndighetene Rosavtodor står bak. Likevel vil disse være av betydning for Pechenga.

Av øvrige tilpasninger bør man nevne at det planlegges å utbedre veien fra Nikel til den norskrussiske grensen. De ønsker derfor å påvirke de regionale myndighetene til å prioritere dette arbeidet. Dette vil være en viktig sak sett i lys av at det er bygget en ny føderal vei fra grensen til Zapolyarny.

De lokale myndighetene jobber med tilrettelegging for norske kunder i Pechenga Rayon. Dette gjøres innenfor rammene av venns-kapsavtalen med Sør-Varanger. Turisme og byutvikling er prioriterte områder. I tillegg har myndighetene bidratt med produksjon av norske bykart i Nikel og Zapolyarny.

4.1.5 Oppsummering resultater

Vi har nå sett på hvilke produkter som er mest populære for russere og nordmenn å handle i grensekommunene. Russerne velger i mye større grad flere og ulike varetyper og velger kvalitet. Nordmenn handler diesel og bensin og benytter seg i større grad av tjenestetilbudet på russisk side. Mens russerne er mer differensierte i sitt handelsmønster kan vi si at nordmenn er mer spesialiserte.

Det er mer sammenfall i resultatene når det gjelder motivene. Billige produkter og opplevelser er to nøkkelord for russere og nordmenn. I tillegg søker russerne etter kvalitetsprodukter. Noen russere har gjort grensehandelen til sitt levebrød.

Det er grunn til å tro at russerne legger igjen penger for nærmere 129 millioner kroner i Sør-Varanger i løpet av 2013. Dette tilsvarer om lag 15 % av den samlede omsetningen for detaljhandelen i kommunen. Nordmenn med grenseboerbevis vil i år legge igjen penger for omlag 12,5 million kroner i Pechenga Rayon. Fra 2010 til i dag har det vært en kraftig økning av grensehandelen både på norsk og russisk side.

Produksjon av bykart, skilting og oversettelser er viktige tilpasninger til russiske og norske kundegrupper i grensekommunene. Russiskspråklige ansatte i butikkene i Sør-Varanger er en tilrettelegging som er av særlig betydning. De lokale myndighetene spiller en rolle for tilrettelegginger for kunder på begge sider av grensa. Dette gjøres innenfor rammene av vennskapsavtalen mellom kommunene. Turisme og byutvikling er hovedsatsningsområder i Pechenga, mens man i Sør-Varanger har jobbet med russisk skilting og tilrettelegging for bygging og ny infrastruktur.

Vi vil i neste kapittel drøfte våre resultater på individ, sektor og samfunnsnivå med utgangspunkt i referansene redegjort for i kapitel 2 og legge vekt på behov og motiver, kultur og strategi.

5. Drøfting

Vi vil dele opp drøftingen slik at vi først ser på det individuelle nivå, det vil si de russiske og norske kundene. Deretter tar vi for oss sektornivået med utgangspunkt i butikkeiere på begge sider av grensa. Til slutt vil vi på samfunnsnivå drøfte lokalmyndighetenes rolle sett i forhold til grensehandelen.

5.1 Kundene

Det å krysse en grense er som å gå inn i et annerledes politisk, sosialt og økonomisk rike (Leimgruber, 2013). Dette er opplevelser både nordmenn og russere får når de besøker grensenaboen. Den norskrussiske grensen er kanskje den grensen i verden hvor det har vært størst forskjell mellom fattig og rik. Pechenga representerer et annerledes «økonomisk rike». Her kan man kjøpe billig drivstoff, spise på restaurant og dra til tannlegen for en rimelig penge. En av våre intervjuobjekter kunne henviser til en sammenlikning av grensekommunene på følgende måte: For det beløpet du fyller opp tanken for i Sør-Varanger, kan du i Pechenga gjøre det samme, men i tillegg gå på restaurant og handle litt på veien hjem. Men Pechenga er også et annet rike med hensyn til hvordan de bor, hvordan de kler seg og hvordan de lever. Nordmenn opplever det kanskje som litt skremmende når de besøker industribyene Nikel og Zapolyarny, preget som de er av gammel og slitt blokkbebyggelse. I Nikel har du i tillegg fabrikken som ligger midt i byen og som på mange måter er symbolet på forurensningen på Kola. Nikel er også en av de mest forurensende byene i Barentsregionen (BarentsObserver, 2013).

For russerne kan Kirkenes oppleves som en liten landsby hvor folk bor i hus som de tilbringer mesteparten av tiden i. For det er lite nordmenn å treffe på gata. Noen russere har beskrevet det å komme til Kirkenes som en reise inn i et eventyr. I Kirkenes er det ren luft og man kan se og lukte havet. Forskjellene mellom kommunene er altså betydelige. Vi bor og lever forskjellig og grensen representerer en linje mellom en levemåte, en plass, og en levemåte en annen plass (Ryden, 1993).

Når russere og nordmenn velger å besøke naboen for å handle, beveger de seg inn i et annerledes rike som er formålstjenlig og spennende for dem. Det er grunn til å tro at opplevelsen i dag av forskjell er større for nordmenn enn for russere ved å krysse denne grensen. For 40 år siden vil vi tro at opplevelsen av forskjell var mer lik. Sovjetunionen var

som de fleste vet avskåret fra det meste av kontakt med vesten og et besøk til vesten ville fortone seg som svært fremmed.

Språket er nok den største kulturelle barrieren for kontakt. Det er flere russere som snakker litt engelsk enn det er nordmenn som snakker russisk. De fleste russere kan lese og stave latinske bokstaver, mens det er få nordmenn som kan lese russernes kyrilliske alfabet. For nordmenn blir det derfor en stor utfordring bare det å lese russiske butikkskilt. Et annet forhold er at det slett ikke er alle butikker som har skilt. Butikkene befinner seg ofte i boligblokker og dette gjør det spesielt utfordrende for norske kunder i Pechenga. Russerne vil i Sør-Varanger oppleve at flere butikker skilter på russisk, noe som gjør det lettere for dem når de skal velge varer.

Russiske og norske kunder vektlegger at opplevelsen av turen er et viktig motiv for grensehandelen. De søker nye opplevelser. Nordmenn som reiser til Pechenga kan synes det er skremmende, men også litt eksotisk. De får utløp for sin utforskertrang, men synes det er en ulempe at de ikke kan språket. En av våre informanter kunne fortelle at hun bare reiste til Pechenga på sommeren, «når det var lyst». I kulde og mørke på vinteren ville hun føle seg utrygg, selv om hun alltid reiste sammen med noen. Det såkalte «økseranet» som fikk stor oppmerksomhet i lokalmediene i februar 2013, kan ha hatt påvirkning for norske grenseboere. Økseranet er kort fortalt at to norske biler ble stoppet og at personene ble truet med øks (på høylys dag og i et kameraovervåket område!) av russiske forbrytere på hovedveien mellom Nikel og den norsk-russiske grensa. (NRK, 2013). Denne hendelsen ble tatt på alvor på russisk side, forbryterne ble fanget og straffet. Nordmenn reiser i dag gjerne sammen med andre når de skal besøke Pechenga.

De fleste russere og nordmenn reiser sammen med andre når de drar på handletur til utlandet. Tauber (Tauber, 1972) framhever at sosiale opplevelser er et av motivene for shopping. Men det kan se ut som det er ulike motiver blant russere og nordmenn for å reise sammen. Mens nordmenn reiser sammen med andre ut i fra sikkerhetsmessige hensyn, så reiser russerne sammen med tanke på økonomi. Transportkostnadene reduseres proporsjonalt med økningen av antall personer man fyller i bilene. I tillegg kan flere personer i lag, for eksempel en familie, gjøre betydelig større innkjøp sammen uten å måtte betale toll for varene. Dette var noe forretningsmannen «Igor» fortalte oss under intervjuet i Murmansk. Bruker vi Maslows behovsnivåer ser vi at det er de fysiologiske behovene russerne søker å få tilfredsstilt. Er det

flere personer i bilen, sparer du transportkostnader, du kan handle mer og du kan du få momskompensasjon for et større antall varer. «Igor» i Murmansk er et eksempel på en som har gjort dette til sitt levebrød for seg og sin familie.

Det at nordmenn reiser i lag kan forklares ut fra sikkerhetsmessige hensyn. Her er vi på Maslows sikkerhetsnivå. Behovet for å reise trygt og sikkert er av stor viktighet for nordmenn. Vi har sett at både russere og nordmenn beveger seg på de lavere nivåene av Maslow behovsnivåer når de driver grensehandel. Men vi kan også snu litt på dette. Er det ikke slik at både nordmenn og russere beveger seg på det høyeste nivået, nemlig selvrealiseringsbehovet? Det at man i det hele tatt har mulighet til å reise som turist til utlandet forutsetter at du må ha fått tilfredsstilt behovene på et lavere nivå. Selvrealisering knyttes til at man gjør det man har lyst til. Å reise til utlandet krever pass og for vårt område også visum. Dette koster penger, og det forutsetter at man har disse ressursene. I tillegg må man skaffe deg transportmidler, samt en viss kapital for kostnader til turen og ikke minst penger som kan brukes til shopping. For russere som har vokst opp i Sovjettiden og som aldri har hatt muligheten til å reise til vesten, vil i dag få en behovstilfredstillelse på et høyere nivå enn tidligere. Det samme kan man si om norske grenseboere som først nå, etter at grenseboerbeviset er blitt innført, «tør» å ta turen til et land som de ikke har vært helt trygge på tidligere.

Vi har ovenfor vektlagt opplevelsen som et viktig motiv for norske og russiske grensehandlere. Vi kan tolke det slik at opplevelsen er viktigere for russere enn for nordmenn. Nordmenn er opptatt av billig bensin. Russerne er selvsagt opptatt av billige produkter, men de er også opptatt av kvalitet. Hvis vi konkluderer med at russerne er mer opptatt av kvalitet og opplevelser enn nordmenn, kan man ved å bruke Maslow si at de får tilfredsstilt sine behov på et høyere nivå. Nordmenn er bare interessert i å tjene mest penger på billig drivstoff. Det er ikke uvanlig at mann og kone tar hver sin bil og kjører til Nikel, fyller opp tanken og kjører hjem igjen. Dersom de i tillegg fyller opp sin lovlige kvote på kanistre, kan de på et par timers «arbeid» en ettermiddag spare omlag tusen norske kroner.

Dersom vi ser på kultur og kulturforskjeller har vi allerede beskrevet noen forskjeller mellom grensekommunene. Vi har snakket om at det å krysse en grense er å krysse en linje mellom en levemåte på en plass til en levemåte på en annen plass. Eller det er å krysse inn i et annerledes politisk, sosialt og økonomisk rike. Hvordan opptrer norske og russiske kunder som shoppere

i deres naboland? Vi har allerede påpekt at både russere og nordmenn reiser flere i lag, men at det kan være ulike motiver for det. Gjennom våre intervju har vi fått det inntrykk av at nordmenn er mer forsiktede og tar utfordringene litt mer gradvis enn det kanskje russerne gjør. Det første besøket til Pechenga går gjerne til Nikel, til bensinstasjonen. Etter hvert gjør man seg kjent med byen, og besøker butikker. Når man føler seg trygg tar man turen over fjellet til nabobyen Zapolyarny, en avstand på drøye 20 kilometer, men som likevel kan være en mental barriere for enkelte.

En av kafeeierne i Nikel kunne fortelle om en opplevelse hun hadde hatt av en norsk kunde på hennes arbeidsplass. En nordmann kom til kafeen hennes fire ganger før han turte å gjøre en bestilling. Hun hadde også fått det inntrykk av at nordmenn bare spiste pizza og drakk cola. Det var i alle fall det de kjøpte på hennes kafe. Etter hvert turte de norske kundene å smake på annen mat. Blant annet fant de ut at de russiske «blini» (pannekaker) og den ukrainske rødbetesuppa, «Borzh» er god mat. Det virker som om nordmenn er litt skeptisk til russisk mat. Ellers ser det ut som at den norske væremåten i Pechenga kjennetegnes med forsiktighet og noe usikkerhet.

Russere på handletur i Kirkenes oppleves ikke på denne måten. Vi skal være forsiktig med å skjære alle over en kam, men det er ikke en uvanlig oppfatning at russere opptrer «brautende, at de ikke eier køkultur og parkerer overalt». En av våre intervjuobjekter kunne fortelle oss følgende:

«har dokker ikke sett kor mange russera det e i byen, dæm har jo nesten tatt over butikkan»

Hun vi intervjuet var svært positiv til grensehandel og til russiske kunder i Kirkenes, men uttrykte samtidig en viss frustrasjon over dette. Det er ikke rart at det kan oppstå irritasjon. Russere i utlandet er ofte «big spenders». Det å oppleve nyrike russere som trenger seg inn i ditt «rike» og som tømmer hyllene for varer, oppfører seg bøllete og som om de «eier verden» kan forsterke noen av fordommene nordmenn har om russere.

Skretting bruker Hofstedes (2010) modell når han ser på forskjeller mellom norsk og russisk kultur. Det kan det være verdt å merke seg ulikheten i forhold til maskulinitet mellom landene. Russere har stor grad av maskulinitet og elementer som kan knyttes til dette er blant annet «big and fast are beautiful» og «no reason to be rich if you cannot show off». (2011:58)

Det er grunn til å tro at russerne er mindre reserverte og mer «offensiv» når de besøker sin grensekommune. Dette kan ha sammenheng med deres bakgrunn i et land hvor man i langt større grad har måttet kjempe for tilværelsen. Nordmenn preges mer av forsiktighet og redsel for det som er fremmed. Vi er vant til å ha det komfortabelt i vår trygge lille «hule» og det fremmede kan således føles truende.

Personlige relasjoner er viktig i all forretningsliv, men kanskje mer i Russland enn andre steder. Og personlige relasjoner fører ofte til lojalitet. Vi har tidligere henvist til Skretting (2011) hvor han understreker betydningen av å investere tid for å bygge relasjoner. Han trekker også fram betydningen av å ansette russisk personale i sin organisasjon. Vi skal senere komme inn på dette, men ta med noen forhold som er av betydning i Sør-Varanger. Den russiske kunden velger butikker med russiskspråklig ansatte, og han velger gjerne de russere han har fått en relasjon til. Dette stiller ekstra krav til de russiskspråklige ansatte som jobber i Sør-Varanger. Men det stiller også krav til de butikkansatte som ikke snakker russisk. Det er verdifullt å investere tid med den russiske kunden for å kunne skaffe deg en relasjon til senere møter.

Den russiske kulturen er preget av en autoritær struktur, noe som gjennomsyrrer alle deler av samfunnet. Dette bidrar til at russerne er redde for å gjøre feil. Hoftstede (2013) bruker betegnelsen «usikkerhet» eller «unngåelse» om denne kategorien, og det er stor forskjell mellom Norge og Russland her. Den autoritære strukturen får også konsekvenser for russere i arbeid. Dette kan virke hemmende i forhold til initiativ, kreativitet og innovasjon. Vi ser at det går tregt på russisk side med skilting og tilpasninger for norske kunder. Men på andre områder synes det som russerne er kreative. Ser vi på grensehandelen kan vi trekke frem «Igor» fra Murmansk. Han og andre, har sett en forretningside i forbindelse med grensehandel og server nå det russiske markedet med kvalitetsprodukter fra Kirkenes.

5.2 Sektornivå

Økningen av grensehandelen har vært betydelig de siste årene. I Sør-Varanger forventer vi at om lag 129 millioner norske kroner blir lagt igjen av russiske kunder inneværende år. I den russiske nabokommunen Pechenga vil det bli lagt igjen penger for om lag 12,5 millioner kroner og kanskje ennå mer. Dette er betydelig selv om det er en skjevhet i grensehandelen. Som vi vet står omlag 80 % av russerne for grensekryssingen og dersom våre estimater er pålitelige så tilsvarer russehandelen i Sør-Varanger om lag 15 % av den samlede omsetning

for detaljvarehandelen i kommunen. I noen butikker skyldes 60-70 % av omsetningen handel av russiske kunder. Det er kjent at næringslivet i kommunen tjener gode penger på nærheten til Russland og grensehandelen. Men dette gjør de også sårbare med tanke på den politiske og økonomiske utviklingen i Russland. Vi vil i de følgende diskutere grensehandelen på sektornivå, butikkene og deres strategi i forhold til russere og nordmenn som en viktig kundegruppe.

Russlands framtidsutsikter er positive med politisk og økonomisk stabilitet. Middelklassen er voksende og representerer en økende kjøpekraft også i grenseområdene. Dette tilsier at framtidsutsiktene for butikkeiere i Sør-Varanger også er lyse dersom de klarer å spille sine kort riktig. En liten kommune på drøye 10 000 innbyggere har et potensielt marked rett på andre siden av grensa. Bare i Pechenga utgjør dette over 38 000 personer, nesten fire ganger så mange som i Sør-Varanger. Når det gjelder tilpasninger til russiske kunder fant vi ut at russiskspråklige ansatte var av særlig betydning for russiske preferanser når det gjelder valg av butikk. Det betyr at dersom butikkeiere skal satse på flere kunder, bør de enten ansette russiskspråklige eller de bør lære opp ansatte som de allerede har i dag. Hvor bevisst er handelsstanden i forhold til dette?

Skretting (2011) understreker betydningen av å ansette russere. Relasjonene mellom butikkansatte og kundene er viktige og spesielt for russere. Våre undersøkelser har vist at det finnes slike «bånd», og det er av stor betydning for butikken. Er det mulig å tenke seg at dette kan være grunnlag for konflikter innad i butikken? Kan det være slik at russiske ansatte har et annet verdigrunnlag enn det som arbeidsgiveren og butikken representerer? Lojalitet hos russere er lojalitet mellom personer og ikke nødvendigvis til arbeidsplassen. For butikkeierne er det nødvendig å være klar på å vise hvilke verdier som gjelder. Og at alle ansatte læres opp i forhold til dette. Kunnskap om Russland og russisk kultur er derfor viktig for alle butikkeiere som ønsker å ansette russere og som vil tiltrekke seg russiske kundegrupper. Et annet viktig moment som kommer inn er skilting og oversettelser av produkter på norsk side. Dette har betydning for russiske kunder, men er butikkene bevisste på det? Gjøres det strategiske valg av butikkeierne nettopp for å tiltrekke denne kundegruppen? Vår studie viser at det er potensiale for blant annet annonsering og oversettelser. Det kan se ut som det er russerne selv som i stor grad annonserer for norske varer gjennom facebooksider og andre nettportaler. Her kunne norske butikker spilt en viktigere rolle. For eksempel ved å legge ut sine varetilbud oversatt til russisk på russiske nettsider.

В продаже: Selges her:	
<i>Шаурма со свиной 200 гр.</i> Kebab med svinekjøtt 200 gram	- 69,00 рублей
<i>Шаурма с курицей 200 г.</i> Kebab med kylling	- 69,00 рублей



Eksempler på tilpasninger på russisk og norsk side. Over til venstre ser vi et utdrag av menyen på bensinstasjonen i Nikel hvor du kan få kjøpt svinekjøttkebab til 69 rubler, altså 13 norske kroner Til høyre oversettelse av supper og sauser på en matvarebutikk i Kirkenes. Foto: Forfatterne november 2013.

Ett av våre intervjuobjekter var noe oppgitt over handelsstanden i kommunen. Hun mente at butikkene var «mette». Det var tilstrekkelig å åpne butikkene, kundene «kom ramlende inn uansett», som hun uttrykte det. Denne informanten var også opptatt av hvor lite aktiv handelsstanden var for å reklamere for sine produkter i Russland. På næringslivsmesser i Pechenga var den norske handelsstanden og det norske næringslivet stort sett fraværende. Det kan virke som at det ikke er eksplisitte strategier blant butikkeiere og næringslivet ellers i Sør-Varanger for det nære russiske markedet. Dette er imidlertid et element som ikke er veldig godt dokumentert i vårt studie. I forhold til strategi er det viktig å være klar over de kulturelle forskjellene. Å reflektere over dette kan gi potensielle muligheter til å utvikle grensehandelen videre. Dette trenger vi mer kunnskap om.

Interessant er det å se at tilrettelegging for handelsstanden på norsk side også skjer i Russland. I lokalavisen i Pechenga kunne vi høsten 2013 observere at det internasjonale taxiselskapet «Nord» tar med seg grenseboere fra Zapolyarny og Nikel til Kirkenes tur – retur for 400 rubler, det vil si omlag 75 norske kroner.

скидоч медицинский центр СеверМедСервис Лиц. ЛО № 51-01-00065 УКМП МО

ПОМОЩЬ НАРКОЗАВИСИМЫМ ТАБАК Т. 8 902 281 00 03 Заполярный, Никель, Печенга

Междугороднее такси «Север» ежедневные рейсы на Мурманск Стоимость проезда 400 руб.

Никель	Заполярный	Печенга	из Мурманска
03-40	04-10	04-45	07-00
08-00	08-30	09-05	09-30
12-00	12-30	13-05	12-00
15-00	15-30	16-05	16-00
17-30	18-00	18-35	19-00
23-30*	24-00*	00-35*	21-10

Принимаем дополнительные заказы на свадьбы, корпоративы, торжества

Заполярный - Никель - Киркенес
09-00 09-30 17-00

Никель - Мурманск тел. +7921-173-57-47

2к. кв., Гв., 37, 3 эт., 9095610624.

Анонсе for at Internasjonal taxi «Север» går daglig fra Zapolyarny kl 09.00 om morgenen og returnerer fra Kirkenes kl 17.00. Kilde: Kray Reki Sosnovoy Pechenga, 16. oktober 2013

Det kan virke som om grenseboerne i Pechenga er mer opptatt av hvordan komme seg til Sør-Varanger for shoppe enn av å trekke flere turister dit. Næringslivet og dagligvarehandelen er primært tilpasset markedet i kommunen. Aleksandr Sizov, nestleder for bedriftsforeningen i Pechenga sa under grensesamarbeidsdagene i Nikel og Zapolyarny høsten 2013 at bensinstasjonen i Nikel er den viktigste enkeltstående bedrift for nordmenn i Pechenga. Han sa også at det russiske handelsmarkedet i Pechenga var tilpasset lokale forhold med lave priser og god kvalitet. Her ligger det et forretningspotensiale for butikkene i Pechenga. Riktignok er ikke det norske markedet veldig stort. Men dersom de klarer å tilby noen kvalitetsprodukter som nordmenn etterspør, vil det kunne være attraktivt. Ledelsen i Pechenga ønsker å prioritere turisme som satsningsområde. Blant annet foreligger det planer om å bygge et turistsenter nært den norsk-russiske grensen med 250 sengeplasser og konferansesal med plass til 200 mennesker. Komplekset skal hete «Russkaya Slaboda» (Russisk landsby) og skal bygges i gammelrussisk stil med tømmer og tilby aktiviteter som hundekjøring og snøskuterturer.



Illustrasjon av Russkaya Slaboda. Kilde: BarentsObserver 2013.

I følge Valerij Berkovs store Russisk-Norske ordbok så betyr Slaboda

«landsby i Russland fra 11-18 århundre der innbyggerne hadde en del særrettigheter, blant annet var fritatt for skatt og lignende» (2001:676).

Kanskje russerne tenker å lage et «frihandelssted» for utenlandske turister?

Å bygge denne type turistkomplekser krever investeringer og tilpasninger lokalt. Siden servicetjenester er noe som nordmenn allerede benytter seg av i Pechenga kan dette være et interessant tilbud for dem. Tilbys turer som kan kombineres med naturopplevelser og overnattinger, kan flere nordmenn velge å reise til Russland. Utfordringene for det russiske næringslivet er å investere i slike turistkomplekser. Skal du låne penger i bankene er tilbakebetalingstiden svært kort og rentene høye. Det er interesse både blant myndighetene og næringslivet for å få dette til. Men de mangler økonomisk støtte for å gå i gang. Under Grensesamarbeidsdagene i Nikel og Zapolyarny (2013) ble Sør-Varanger kommune invitert til et næringsmessig samarbeid, for eksempel gjennom et joint-venture selskap.

Lederen for en av kafeene i Nikel forteller at det ikke trenges store investeringer for å gjøre enkle tilrettelegginger. Hun ønsket å kurse kokkene, kelnere og annet personale. Denne damen kunne fortelle at hun nylig hadde pusset opp kafeen, fått oversatt menyen til norsk, og nå ventet hun på at det nye skiltet skulle pryde inngangspartiet. Hun drifter et internasjonalt kjøkken med kjøttretter fra Ukraina og Kaukasus. Planen var å gi spesielle tilbud til barnefamilier på søndager hvor det også skulle være underholdning. I tillegg skulle hun tilby sine gjester Wi-Fi. Kafeen er sammen med bensinstasjonen i Nikel en møteplass for nordmenn hvor de kan utveksle informasjon.

Russerne bruker penger når de har penger. De tenker mest på dagen i dag, så får dagen i morgen komme som den gjør. Har du penger så skal de brukes og det skal synes, «No reason to be rich if you cannot show off» (Skretting, 2011:58). Kanskje er ikke dette så rart siden russisk historie er preget politisk og økonomisk ustabilitet. Sist Russland ble rammet av økonomisk krise, for bare seks år siden, måtte mange av russerne, rett på den andre siden av grensa, jobbe uten lønn, mens andre fikk halvert lønna. Dette er forhold som har dramatiske konsekvenser for innbyggerne selv. Men ikke bare det. Dette vil også få konsekvenser for

næringslivet i Sør-Varanger. Det næringslivet og handelsstanden i Sør-Varanger må ta inn over seg, er at russerne har penger og da bør de gjøre ytterligere tilpasninger for russerne. Butikkenes åpningstider er konstante til tross for et stadig økende kundegrunnlag. De fleste butikkene stenger fortsatt tidlig på lørdagen selv om det er den dagen det er flest russere i byen.

De norske butikkene har etter hvert fått erfaring med russiske kunder. De vet når de kommer og på hvilke tider av året de bruker mest penger. Noen har også skaffet seg oversikt over russernes helligdager og kan på denne måten være ekstra forberedt. Her tror vi det er et potensiale ytterligere for de norske butikkene. Vi tror også at den første søndagsåpne butikken i Sør-Varanger vil oppleve stor pågang fra russerne.

5.3 Samfunnsnivå

Både Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon spiller en rolle for tilpasninger på begge sider av grensa. I Pechenga satser man på turisme og byutvikling, mens man i Sør-Varanger mest har vært opptatt av russisk skilting og ulike tilrettelegginger for den russiske befolkningen som bor her. Dette er tilrettelegginger som kommunene gjør uavhengig av hverandre. Men temaet diskuteres på møtene mellom lokalmyndighetene på begge sider av grensa. Det er vennskapsavtalen mellom kommunene som danner rammene for hvilke områder man ønsker å utvikle og å samarbeide om. Grensehandel er ikke nevnt i avtalen. Derimot er det andre områder og prosjekter som man ønsker å arbeide med og som vil ha betydning for grensehandelen. Kanskje viktigst er forbedringer i forhold til infrastruktur på grensa. Begge kommunene har gjennom flere år påpekt dette ovenfor myndighetene. Det foreligger planer for nye grensestasjoner både på norsk og russisk side. I Russland er man snart klar til å sette i gang arbeidet, mens på norsk side ligger prosjektet på vent i Finansdepartementet. Det er ikke bevilget penger til dette for budsjettåret 2014. Det har de siste årene tvunget seg fram forbedringer på grensestasjonene. Blant annet har man fått flere ansatte, flere passeringsluker og filer for biler som skal passere. Det har også kommet endringer i systemet for tolldeklarering av kjøretøy som skal inn og ut av Russland. Tidligere kunne dette være en utfordring for reisende med bil. Fra norsk side ble det spesielt reagert på russernes formkrav og nøyaktighet. Skjemaer måtte fylles ut i flere eksemplarer og skrev du en bokstav feil måtte du starte fra begynnelsen av igjen. I dag er det gjort forbedringer i dette arbeidet.

I vennskapsavtalen står det at man skal jobbe for at det norske konsulatet i Murmansk skal ha kontor i Pechenga slik at lokalbefolkningen lettere kan skaffe seg visum. Skal folk i Pechenga få visum, er de avhengig å reise til Murmansk, en distanse på om lag 200 kilometer.

Det er kun personlig oppmøte som gjelder. Siden behandlingstiden tar noen dager betyr det at man må reise to ganger til Murmansk. Russerne har lange arbeidsdager og en reise til Murmansk betyr at man må ta fri fra jobben. Det siste året har man innført nettbaserte visumsøknader ved det norske konsulatet i Murmansk. Om det har vært en lettelse for befolkningen i Pechenga har vi ikke fått rede på ennå. Nordmenn i Sør-Varanger kan lett skaffe seg grenseboerbevis eller visum siden det russiske generalkonsulatet har tilhold i Kirkenes. Vennskapsavtalen med Pechenga tar for seg en del momenter som er av betydning for kommunene med tanke på tilpasninger og strategi. Man legger opp til jevnlig møter i forbindelse med markeringer av høytids- og minnedager. I tillegg ønsker man et samarbeid i forbindelse med næringslivskonferansene. Her er Russisk-Norske Grensesamarbeidsdager og Kirkeneskonferansen nevnt spesielt. Et viktig punkt i avtalen er at den legger opp til et prosjekt under navnet «Russiske og Norske kommuner: oppbygging ledelse og strategi» (Sør-Varanger kommune, 2013). Dette kan oppfattes som en fortsettelse av et arbeid som pågikk i 2006-2007 og som var et felles ledelsesutviklingsprogram for kommuneadministrasjonene i Pechenga og Sør-Varanger.

Vi har allerede henvist til Skretting (2011) når det gjelder betydningen av å investere tid i dine russiske samarbeidspartnere. Det at Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon har faste møter i året er viktig med tanke på å bygge relasjoner og nettverk. Disse nettverkene danner på mange måter grunnlag for kommunens samtlige grensekryssende samarbeid. Utfordringen for Sør-Varanger er at avtalen tar for seg punkter som på mange måter er utenfor kommunens «kontroll». Tar vi for eksempel for oss kulturen, er all kulturell aktivitet i Pechenga organisert og profesjonalisert gjennom kommunen. Slik er det ikke i Norge. Frivillighet er en viktig del av kulturen, og innenfor idretten spesielt. I tillegg er den uavhengig av staten. Dette kan bli et problem når for eksempel ordføreren i Sør-Varanger kommune blir invitert til å stille med en gruppe skiløpere til et langrenn i Zapolyarny. Hun kan gjerne oppfordre skiløperne å reise dit. Men hun har ingen myndighet til å sende dem dit. Dette har Pechenga vanskelig for å forstå. De blir også overrasket når de hører at trenere i Norge jobber frivillig og at de ikke har noen utdanning. I Pechenga har trenerne gjerne en utdanning på 4-5 år. Dette er nok et eksempel på kulturforskjeller mellom landene, en ulikhet som stiller særlige krav til tilpasninger og kunnskap om hverandre. Skretting (2011) påpeker viktigheten av å forstå kulturforskjellene

mellom landene. Selv om hans betraktninger retter seg mot business så er dette momenter som er viktig for alt grensekryssende arbeid. Han vektlegger også betydningen av å respektere russernes kultur og å forstå de kulturelle ulikhetene. Sør-Varangers beliggenhet i et kulturelt, språklig og politiske grenseområde stiller særlige krav til at innbyggerne er åpne og tolerante for kulturelle impulser utenfra.

Vi tror at dette er noe av kjernen for å utvikle grensehandelen i området. Vi opplever i dag en økende trafikk av russere som kommer over grensa. Dette er en situasjon vi må forholde oss til. Som vi har pekt på tidligere oppleves ikke grensehandelen bare positivt hos lokalbefolkningen i kommunen. En av våre intervjuobjekter framhevet at det kanskje var på tide å revitalisere det holdningsskapende arbeidet som man har jobbet med tidligere. Kommunen har gjennom mange år kjørt grenseoverskridende prosjekter mellom barnehager, skoler og ungdommer nettopp for å bygge ned kulturelle barrierer og for å skape økt forståelse. Kanskje burde man prioritere dette arbeidet ytterligere i dag, ikke minst fordi vi ser at samfunnet er i endring. Det dreier seg om så banale saker som for eksempel køkultur. Russerne er lært opp til å stå i kø siden dette er en del av hverdagen deres. Det er en egen teknikk for det. Lokalbefolkningen i Sør-Varanger vet knapt hva kø er og må nå venne seg til, vise toleranse og vente for å få betalt sine matvarer. Man kan si at det er oppstått en ny butikk-kultur i byen. Alle må stå i kø. For noen virker dette fremmed og uvant, og det kan være vanskelig å akseptere. Vi har hørt historier om at noen velger å handle på kvelden nettopp for å unngå køene (den norsk-russiske grensa stenger klokka 21.00 så da er de fleste russerne reist hjem). Det kan tyde på at handelsmønstret for kommunens innbyggere er i endring.

Et økt omfang av biler i Kirkenes sentrum og spesielt på lørdagene har resultert at det kan bli trangt om plassen. Spesielt er det mange russiske biler her. De fleste parkerer på anviste plasser, mens andre ikke er så nøye på det. Man parkerer der det er en ledig plass. I dag vurderes det å innføre avgiftsparkering. Ikke bare for det er blitt flere biler i byen, men også for å få en bedre parkering i henhold til loven. I alle fall bør man på grunn av økningen i grensehandelen planlegge for fortsatt økt biltetthet i sentrum.

Vennsapsavtalen er et nyttig verktøy for samarbeidet mellom kommunene. Utfordringen i forhold til Sør-Varanger er i første rekke økonomi. Kommunen har gjort store og viktige investeringer de siste årene og har i dag en gjeld på litt i overkant av en milliard norske

kroner. Rådmannen har i samarbeid med politikerne satt i gang en økonomisk hestekur hvor det kuttes på de fleste oppgaver. Det er særlig de ikke lovpålagte oppgavene som får unngjelde. De siste 10-15 årene har kommunen hatt en fast stilling som var øremerket arbeidet med å følge opp samarbeidsavtalen med Pechenga og andre internasjonale avtaler. For budsjettåret 2013 ble denne stillingen lagt ned slik at det i dag ikke er noen som arbeider spesifikt med disse oppgavene. Det er ikke en gang et budsjett som skal dekke kostnadene. Dette har man forsøkt løst ved å prosjektfinsiere deler av arbeidet i samarbeidsavtalen. Men det er på langt nær tilstrekkelig. Sør-Varanger som internasjonal vertskommune befinner seg i dag i en særlig utsatt situasjon hvor de verken har penger eller menneskelige ressurser til å gjøre de oppgavene som vennsapsavtalen bygger på. Man kan gjerne marginalisere det internasjonale arbeidet. Men uansett er man nødt til å forholde seg til hverandre, blant annet ved å stille opp på hverandres fest- og frigjøringsdager. Det betyr at kommunen i dag har alvorlige utfordringer knyttet til finansieringen av disse arrangementene. Vi minner om viktigheten av å investere tid i det grensekryssende arbeidet. Kommunens beliggenhet som internasjonal kommune og forventningene som ligger i det fra sentralt hold, stiller krav som vanskelig kan innfris slik den økonomiske situasjonen er i dag. Dårlig økonomi vil således begrense tiden og ressursbruken til nettverksarbeid og relasjonsbygging, noe som også kan få konsekvenser for grensehandelen i området.

Pechenga har en stilling som er øremerket det internasjonale arbeidet. Dette gir muligheter for å jobbe målrettet mot Sør-Varanger. Men man bør huske på at kommunen er nesten fire ganger så stor som sin norske nabo. Pechenga er også veldig sårbar da det kun er denne personen som har kompetanse på dette fagfeltet. Dette har man på norsk side erfart når vedkommende har vært fraværende.

Som vi i oppgaven tidligere har nevnt er det åpnet en ny veg fra den norskrussiske grensen til Zapolyarny. Dette har allerede fått en del konsekvenser for Nikel. Blant annet har vi sagt at bensinstasjonen har merket nedgang i salget av drivstoff. Vi tolker det slik at det er russerne som står for denne nedgangen. De fleste russere som reiser til Kirkenes på shopping kommer fra Murmansk og vil velge den korteste og beste vei som går utenom Nikel. Resultatet er blitt at Nikel er havnet litt i «bakevja». For nordmenn som besøker Pechenga og byene Nikel og Zapolyarny, kan situasjonen bli at de heller reiser til sistnevnte by nettopp av den grunn at det er bedre vei dit enn til Nikel. Vi aner at det fort kan bli et konkurranseforhold mellom Nikel og Zapolyarny i forhold til å tiltrekke norske kunder. Vi har ikke snakket mye om tilpasninger

til norske kundegrupper i Zapolyarny. Men dersom byen ønsker å spille en rolle for norske grensehandlere er forutsetningene mye bedre nå enn før vegen kom. Nikel på sin side bør ytterligere intensivere tiltak for å gjøre seg attraktivt for nordmenn. Men ikke bare for norske turister. For i Nikel vil grensehandlere fra Murmansk og Zapolyarny også være viktige kundegrupper for bensinstasjonen, kafeer, butikker eller andre tilbud man kan benytte seg av. Med tanke på nyveien og eventuelle konsekvenser har kommuneledelsen utfordringer knyttet til hvilke prioriteringer de skal gjøre henholdsvis i Zapolyarny og Nikel.

5.4 Oppsummering

Kundene er avgjørende for de verdier som skapes av grensehandelen og for så vidt all handel ellers. «Kunden har alltid rett», er mer enn en floskel og bør tas på alvor av butikkeiere i Sør-Varanger og Pechenga. Kundene legger igjen betydelige verdier i grensekommunene.

Russerne bruker mer penger i Sør-Varanger enn nordmenn i Pechenga. Hvorfor er det slik? Har dette noe med kulturen å gjøre? En viktig faktor er at det bor langt flere mennesker i det russiske grenseområdet enn i det norske. At russerne bruker mer penger her er derfor ikke så rart. Er det slik at nordmenn er usikre og skeptiske til de russiske produktene? Og er det slik at russerne i større grad enn nordmenn tenker kvalitet når de drar til sin grensenabo? Har dette noe med at russerne er «big spenders» og bruker pengene mer i «nuet»? Vi tror at dette siste henger sammen med kulturelle og historiske forhold blant annet knyttet høy inflasjon og generell usikkerhet om hva morgendagen bringer.

Den store økningen av grensehandelen utfordrer norske og russiske butikkeiere både i forhold til strategi og tilpasninger. Vi har sett hvordan de løser dette. En nøkkelfaktor for å lykkes i arbeidet er å forstå under hvilke kulturelle betingelser grensehandelen finner sted. Kunnskap om å forstå hvordan den «andre» tenker og «oppfører seg» er av vesentlig betydning for utarbeiding av strategi og planlegging av tilpasninger for den enkelte bedrift.

Sør-Varanger- og Pechenga samfunnet er kommuner i rask endring. Blant annet som følge av den nære kontakten over grensen. Det synes som de lokale myndighetene er engasjerte og har en klar bevissthet om betydningen av samarbeidet. Dette skjer under rammene av vennsapsavtalen. Men utfordringen er i større grad å få næringsaktørene på banen. Hvordan få de koplet på? Det er næringslivet som skal være motoren i den økonomiske utviklingen. Hva kan myndighetene gjøre for at dette skal bli mer attraktivt for næringslivet? Man kan si at

det er et stort potensiale for å kople aktørene tettere sammen, med eller uten kommunens hjelp.

6. Konklusjon og perspektiver på utviklingen

Vi har i denne oppgaven forsøkt å belyse noen sentrale problemstillinger knyttet til grensehandelen mellom Sør-Varanger kommune og Pechenga Rayon. Vi har tatt utgangspunkt i kunden, sektoren som er involvert i grensehandelen og de lokale myndighetene. At grensehandelen har betydning for kommunene og særlig for Sør-Varanger er ikke overraskende. Men at russere legger igjen nærmere 129 millioner kroner i løpet av 2013 hadde vi ikke trodd. Vår antagelse om at de fleste russiske grensehandlerne kommer fra andre steder i Russland enn Pechenga ser ut til å stemme. Russerne står for om lag 15 % av omsetningen for detaljvarehandelen i Sør-Varanger. Det er betydelig. Nordmenn vil i 2013 legge igjen penger i Pechenga for om lag 12,5 millioner norske kroner. Dette er en del, men potensialet er mye større. Når vi har gjort disse økonomiske beregningene har vi ikke sett på hvilke andre økonomiske konsekvenser denne handelen fører med seg. Å bruke våre tall i en multiplikatormodell kunne vært interessant med tanke på hva dette har å si for samfunnsøkonomien. Dette er en tilnærming som man kan jobbe videre med.

Dersom vi ser på Pechenga, er grensehandelen så vidt begynt. utfordringen blir ikke bare å utarbeide strategier for å tiltrekke ennå flere nordmenn til området. Det blir like viktig å tilby varer og tjenester som gjør at hver enkelt nordmann legger igjen mer penger i Pechenga. Markedet i Sør-Varanger er ganske begrenset med et befolkningsgrunnlag på 10 000 mennesker. Men nordmenn, som innbyggere i et av verdens rikeste land, har stor kjøpekraft og burde derfor vært i stand til å bruke mye mer penger enn det de gjør i dag. Her har både næringslivet og lokalmyndighetene en utfordring for framtiden.

De fleste russere og nordmenn som bor i grenseområdet er klar over at det er store kulturforskjeller mellom landene. Det kan se ut som vi mangler kunnskap om hva denne forskjellen går ut på, hva som ligger bak og hvorfor vi oppfører oss ulikt. Språket er den største barrieren for kontakt og for å forstå hverandre. Det betyr at de fleste nordmenn og russere som møtes ikke kan kommunisere med hverandre. Hva tror de om oss og hva tror vi om dem når vi ikke kan forstå hverandre? Nordmenn i Russland reagerer over at russiske ekspeditører er sure og lite vennlige og mener at de må ha opplæring i kundebehandling. Det kan absolutt være tilfelle i hvert fall hvis de vil ha kunden tilbake. Men er det noen nordmenn som tenker på at russerne lever et hardt liv og ofte må ha flere jobber for å få endene til å møtes? Deres oppførsel skyldes kulturelle forhold og har nødvendigvis ikke noe med vennlighet å gjøre. Et russisk ordtak sier at «smex biz prichini, priznak durachini», som betyr

noe slikt som «smil uten grunn er et tegn på dumskap». Skal du smile og skøye så bør det være en grunn til det. Dette kommer sterkt i kontrast til vår måte å se verden på, «keep on smiling». Dette er noe som tydelig kommer til uttrykk når du passerer den norskrussiske grensen. På norsk side blir du vanligvis møtt med ett smil, mens på russisk side blir du møtt med større grad av alvor. Dette har ikke noe med uvennlighet å gjøre, men har å gjøre med at russerne ønsker å møte kunden på en seriøs måte og slik vise at han tar sitt arbeid alvorlig.

Det er et stort potensiale for å utvikle grensehandelen både på russisk og norsk side. Vi tror at nye tilpasninger vil tvinge seg fram som følge av den stadig økende trafikken over grensa. I løpet av de siste dagene er det kommet et initiativ fra Russland om å utvide grenseboersonen til å gjelde hele Finnmark og Murmansk fylke. Det betyr at om lag 900 000 mennesker da kan ha mulighet til visumfrie reiser mellom landene. Vi synes dette er et viktig steg på veien for større åpenhet mellom landene, men tror ikke dette vil utgjøre den store forskjellen for grensehandelen. De fleste av russerne i Murmansk fylke som vil reise på handletur til Sør-Varanger og Finnmark har allerede pomorvisum i dag. Dette visumet gir dem dessuten muligheten til å reise til alle land innenfor Schengenområdet.

De lokale myndighetene i grensekommunene bør jobbe aktivt for å skaffe bedre rammebetingelser for grensehandel og samarbeid mellom landene. Vi tror det spesielt er viktig å utøve trykk på de sentrale myndighetene for å få realisert infrastrukturprosjekter som bygging av vei og nye grensestasjoner på russisk og norsk side. Det er i første rekke russerne som påvirker køene, siden de representerer nesten 80 % av alle grensekryssingene på Storskog. Trykket på grensepasseringsstedet har blitt så stort at handelsmønstret har endret seg. Folk i nabokommunen Pechenga unngår å reise til Kirkenes på lørdagene, siden de vet det er denne dagen shopperne fra Murmansk besøker Sør-Varanger. Det er også ting som tyder på at enkelte i lokalbefolkningen i Sør-Varanger unngår den tradisjonelle lørdagshandleturen, fordi de ikke liker trengselen på butikkene og å stå i kø. Eller at de venter med dagligvarehandelen til kvelden da det verste trykket har lagt seg. Vi ser for øvrig et stort potensiale for å utvikle denne handelen ytterligere og tror det bare er et tidsspørsmål før vi får den første søndagsåpne butikken i Sør-Varanger.

Perspektivene for Sør-Varanger og økonomisk utvikling er gode til tross for at kommunen i dag har en anstrengt økonomi. Kirkenes sin strategiske beliggenhet i forhold til maritime transportkorridorer og nærheten til olje- og gassressurser i Barentshavet bidrar til at området

er attraktivt for investorer. Blant annet foreligger det nå planer om å bygge en stor oljeterminal i nærheten av byen. Når det gjelder grensehandelen så tror vi ikke den vil avta i framtiden. Men vi må understreke at dette påvirkes av den økonomiske utviklingen i Russland. Nettstedet BarentsObserver (Staalesen, 2013) skriver 16. desember 2013 at de økonomiske utsiktene ikke er spesielt lyse for Murmansk og Arkhangelsk fylke skal vi tro en rapport fra Standard&Poor. Den konkluderer med at den raskt økende gjelden kan true stabiliteten i de russiske regionene.

Vi som bor i grenseområdet og som har Russland som nærmeste nabo vet at forholdene kan endre seg raskt. Russlands avhengighet av en stabil oljepris gjør landet sårbar for økonomiske svingninger. I tillegg har Russland en maktstruktur som gjør landet i stand til å gjennomføre tiltak som ikke alltid er til det beste for folket. For lokalbefolkningen i Pechenga og Sør-Varanger kan dette få konsekvenser dersom Russland skulle oppleve en økonomisk krise eller av politiske grunner måtte «stenge» grensa.

Litteraturliste

- Aftenposten**, Tjønn, Halvor: Artikkel i Aftenposten 30. November 2012
- Arvola, Benjamin**; artikkel i Sør-Varanger Avis, 24. mars 2012
- Babin, B. J., W. R. Darden**, "Work and/or Fun: Measuring Hedonic and Utilitarian Shopping Value.", 1994.
- Barentsinstituttet**, nedlastet 17.04. 2013:
http://uit.no/ansatte/organisasjon/hjem?p_dimension_id=153122&p_menu=42374&p_lang=2
- Det Internasjonale Barentssekretariatet**, nedlastet 17.04. 2013;
http://www.beac.st/in_English/Barents_Euro-Arctic_Council/Contacts/International_Barents_Secretariat.iw3
- Berkov, Valerij**: Store Russisk-Norsk ordbok, Zhivoy Yazyk, Moskva, Levende Språk 2001
- Bourmistrov, A., Mellemvik, F. and Vasiliev, S.** Perspectives on Norwegian-Russian Energy Cooperation, Cappelen Akademisk Forlag, 2011
- Bråthen, Torgeir**: Artikkel i avisa "Nordlys" 3. mai 2013
- Figenschou, Anne** "The Twin Cities Pechenga Rayon and Sør-Varanger Municipality", Master's Thesis – European and American Studies; Russian Studies, Faculty of Humanities, University of Oslo , Spring 2011.
- Forelesningsnotater** "Forretningsstrategier i Russland, Moskva april 2012
- Forelesningsnotater** "Business in Russian High North. Opportunities in the border region", Murmansk og Kirkenes November 2012
- Fyllingsnes, Ottar**: Artikkel i Dag og Tid nr 8 23.02. 2002
- Hellevik, Ottar**; Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap, Universitetsforlaget, 5. opplag 1989
- Hofstede, G.J and Minkov, M** (2010) Cultures and Organizations: Software of the Mind. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival, McGraw Hill, NewYork
- Hofstede, Geert**: The HofstedeCentre, <http://geert-hofstede.com/>, nedlastet 29.08. 2013
- Høiby, Kreuzenbeck m. fl.** "Den besværlige virkeligheten". Norske bedrifters erfaringer fra næringsvirksomhet i Nordvest-Russland 1990-2010, Sherpa Consult 2012
- Jacobsen, Dag Ingvar**, "Hvordan gjennomføre undersøkelser? Innføring i samfunnsvitenskapelig metode, 2. utgave, Høyskoleforlaget, 2012
- Jones, M. A., K. E. Reynolds**, "Hedonic and utilitarian shopping value: Investigating differential effects on retail outcomes.", 2006.

Joakimsen, Atle: Mail fra Tolldirektør tollregion nord Atle Joakimsen, 19. mars 2013

Justisdepartementet: Arbeidsgruppe nedsatt i 2010: Storskog grensepasseringssted 2011-2014, 16. mars 2011

Kirkenes Næringshage: Strategisk nærings samarbeid mellom Pechenga og Sør-Varanger. Hvilken betydning kan en visumfri sone få for næringslivet i Sør-Varanger? 2011

Kray Reki Sosnovoy Pechenga (lokalavisen i Pechenga), annonse 16. oktober 2013

Krogh, Labba, Hanssen: Grensehandelen på Nordkalotten, NIBR notat1988:110 Prosjekt 0-355, Nordkalotytens publikasjonsserie Nr 18

Leimgruber, W. ‘The perception of boundaries: barriers or invitation to interaction? 1989.

Lorentzen, Tore, Fondet for markeds og distribusjonsforskning, Konferanse om nordkalotthandel, 1984.

Maslow, A. ‘Maslows behovspyramide’, 1943.

Murmansk Oblast: Prognoser for sosial-økonomisk utvikling i Murmansk Fylke for 2014 og for planperioden 2015-2016, 2013 ПРОГНОЗ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ НА 2014 ГОД И ПЛАНОВЫЙ ПЕРИОД 2015 И 2016 ГОДОВ
Ministry of Economic Development of Murmansk oblast, 2013

Mækelæ, Håvard; Artikkel Sør-Varanger Avis, 24.08. 2013

Niemi, Einar. ‘The pomor trade from a Norwegian perspective’, 1995.

Nilsen, Thomas; BarentsObserver, 21.11.2013
<http://barentsobserver.com/en/energy/2013/11/government-gives-priority-new-kola-npp-21-11>
Nedlastet 13.12.2013

Norsk Riksringkasting (NRK), 7. Februar 2013, <http://www.nrk.no/nordnytt/ble-truet-med-oks-og-ranet-1.10903607>
Nedlastet 14.12.2013

Paasi, Anssi. ‘Boundaries as Social Practice and Discourse, the Finnish-Russian Border’, 1999.

Petterson, Trude; BarentsObserver 8. november 2012,
<http://barentsobserver.com/en/borders/nikel-prepares-tourist-boom-08-11>
Nedlastet 13.12.2013

Politiet: www.politiet.no

Rafelsen, Rune; Forelesning om Barentssekretariatet i Kirkenes 22.11. 2012

Regjeringen: www.regjeringen.no, nedlastet 16.04. 2013

Regjeringen: Regjeringens Nordområdestrategi 2006

Roos, von Krogh m.fl.: "Strategi og ledelse- en innføring", fagbokforlaget 2010.

Ryan, R. M. og E. L. Deci, " On Happiness and Human Potentials. Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being.", 2001.

Ryden, K. C. 'Mapping the Invisible Landscape', 1993.

Sheth, J. N. 'An Integrative Theory of Patronage Preference', 1983.

Sinha, P. K. og D. P. Uniyal "Segmenting Shoppers on their Behaviour".

Sorokin, P. A.: Society, culture and personality, utg 1947

Statistisk Sentralbyrå, nedlastet 17.04. 2013
<http://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde/aar/2013-03-13?fane=tabell&sort=nummer&tabell=100883>

Store Norske Leksikon; Definisjon av Harry:
<http://snl.no/.search?query=Harry&search=%E2%86%92>
Nedlastet 29.08.2013

Staalesen Atle: BarentsObserver.com, 09.08. 2013
<http://barentsobserver.com/en/nature/2013/08/most-dirty-town-barents-russia-09-08>
Nedlastet 13.12.2013

Staalesen, Atle; BarentsObserver.com, 16.12. 2013
<http://barentsobserver.com/en/business/2013/12/russian-regions-looming-debt-burden-16-12>
Nedlastet 17.12. 2013

Staalesen, Atle: Barents Review 2010, Talking Barents, People, borders and regional cooperation, The Norwegian Barents Secretariat 2010.

Staalesen, Atle: Barents Review 2012, Barents Borders, Delimitation and internationalization, The Norwegian Barents Secretariat 2012

Staalesen, Atle: Notater fra samtaler på bakgrunn av statistikker utarbeidet av Barentssekretariatet, 2013.

Sundheim, Egil Ove: Kronikk Nordlys 5. Desember 2012

Sør-Varanger kommune: Kirkenes som transportknutepunkt i Murmanskorridoren, Prosjektrapporter, september 2001

Sør-Varanger kommune: Overenskomst om utvikling av vennskapelige forbindelser og samarbeid mellom Sør-Varanger kommune, Norge og Pechenga kommune, Russland, webside nedlastet 10.09.2013: <http://www.svk.no/soer-varanger-kommune-og-pechenga-rajon-russland-har-inngaatt-ny-vennskapsavtale-.4910967.html>

Sør-Varanger kommune: Plan for samarbeid mellom Petsjenga rajon, Murmansk oblast (Russland) og Sør-Varanger kommune, Finnmark Fylke (Norge) for perioden 2014 2015, undertegnet 31.10.2013

Tauber, E. M. "Why Do People Shop", 1972

Thorniley, Daniel, artikkel i Moscow Times 4. Desember 2012

Timothy, D.J. 'Cross border shopping: a North American perspective', 1995

Toll: nedlastet 18.03. 2013:

http://www.toll.no/templates_TAD/Topic.aspx?id=256215&epslanguage=no

Utenriksdepartementet; Melding til Stortinget 2011-2012. Nordområdene, visjon og virkemidler.

Utenriksdepartementet: Pressemelding 20.04. 2010: «Regjeringen etablerer nytt nordområdeutvalg»

Wikan, Kurt: Samtale i Nikel, 6. desember 2012

Wisur Olsen, Birgitte; artikkel i Sør-Varanger Avis 3. januar 2012

Wisur Olsen, Birgitte; artikkel i Sør-Varanger Avis 5. januar 2012

Wisur Olsen, Birgitte; artikkel i Sør-Varanger Avis 15. august 2013

Wisur Olsen, Birgitte: Artikkel i Sør-Varanger Avis 15.08. 2013

Wisur Olsen, Birgitte: Artikkel i Sør-Varanger Avis 22.08. 2013

Wolf, H. D 'Der Einfluss der deutsch-österreichischen Staatsgrenze auf den Tourismus im Raum Salzburg', 1979.

Østerberg, Dag: Sosiologiens nøkkelbegreper, J.W Cappelens Forlag A.S, 1984

Vedlegg 1 tabeller

Tabell _____ Totalt antall grensekryssinger per år over Storskog fra 2010- 2013. Kilde: Politiet 2013

	2010	2011	2012	2013
Januar	10023	14491	19336	23967
Februar	8524	11608	16597	22347
Mars	10100	13639	20120	23360
April	10456	16021	18687	26238
Mai	10854	16503	19338	28029
Juni	10689	15380	18256	24384
Juli	11790	15145	18304	25130
August	13533	18500	22904	28631
September	12400	16012	21914	25959
Oktober	12701	17645	22645	27258
November	13892	18156	24217	31640
Desember	15893	22713	29737	35424
Sum	140855	195813	252055	322367

Tabell _____ Totalt antall norske grensekryssinger per år i perioden 2010-2013. Kilde: Politiet 2013

	2010	2011	2012	2013
Januar	1014	1216	1567	3980
Februar	1303	1388	1338	4524
Mars	1879	1969	2417	5799
April	1964	1980	2416	5105
Mai	1822	2152	2279	5308
Juni	1582	1872	2704	4700
Juli	1662	1782	3295	4735
August	1762	1942	3534	4767
September	1711	2130	4530	5178
Oktober	1759	2179	4917	5174
November	1783	1772	4790	4779
Desember	1452	2061	4913	4902
Sum	19693	22443	38700	58951

Tabell _____ Grensekryssinger per år av nordmenn og russere med grenseboerbevis. Kilde: Politiet 2013

	Norske		Russiske	
	2012	2013	2012	2013
Januar	0	2358	0	1552
Februar	0	2864	0	1544
Mars	0	3094	0	1551
April	0	3333	0	1709
Mai	0	2965	0	1604
Juni	270	2811	40	1343
Juli	1027	3010	194	1477
August	1049	2786	615	1791
September	1764	3320	760	1677
Oktober	2388	3071	1181	1944
November	2586	3089	1488	2332
Desember	2646	3161	2048	3210
Sum	11730	35862	6326	21734

Vedlegg 2:

Underspørsmål til norske og russiske intervjuobjekter, norsk og engelsk

Underspørsmål med utgangspunkt i referanseramma

Fellesspørsmål for alle:

Navn: Her kan respondenten velge å være anonym.

Alder:

Yrke:

Type visum:

Hvilke språk snakker du?

1. Individuelt nivå: russisk kunde i Norge/Norsk kunde i Russland:

Referanseramma:

a) Grensehandel historisk/ infrastruktur/motiver/behov:

Hvor ofte reiser du til Norge/Russland på shopping?

Hva er motivet ditt for å reise til Norge/Russland for å handle?

Hva er det som oppleves som det mest spennende hos folk, ved det å dra over grensen for å handle?

Er det av nysgjerrighet og utforskertrang?

Er det at du finner et annet vareutvalg?

Er det at varene har en bedre kvalitet?

Hvor mye penger bruker du ca på en grensehandeltur?

Benytter du deg av Tax Free shopping eller utfylling av momsskjema, RD 0032 skjema?

Ønsker du sosiale opplevelser?

Kommunikasjon med likesinnede?

Kombinerer du handleturen med andre gjøremål, for eksempel besøk til kjente

Kombinerer du utenlandsturen med restaurant eller kafebesøk?

Er motivasjonen din den sosiale opplevelsen rundt det å ta seg en tur og følelsen bak det å være turist?

Selvtilfredsstillelse ved å gjøre et priskupp?

Har grensehandelen en nytteverdi for deg?

Kan du hente inn prisinformasjon, varetilbud tilbud og informasjon om de norske butikkenes åpningstider i Russland?

Har du mulighet til å finne denne informasjonen når du kommer til Norge?

Hvordan samler du inn informasjon om de gode tilbudene i Norge?

Hvilken dag reiser du til Norge for å handle?

Hvor lang tid tar handleturen?

Hvordan opplever du servicen og måten du blir behandlet når du passerer grensen?

Kommer du på noe/noen faser ved handleturen som kan oppleves som ubehagelige.

Hvordan opplever du servicen i butikkene?

Hvordan vurderer du transportkostnadene ved å ta handleturen til Norge?

Behovspyramiden:

Er handleturen din kun økonomisk motivert, eller er det også andre behov du ønsker å få dekket?

Kan grensehandelen sees i sammenheng med

- de sosiale behovene
- behovet for påskjønnelse (det gir «status» å handle utenlandske varer)
- Selvrealiseringsbehovet

Hva synes du om infrastrukturen og hva kan gjøres annerledes?

Opplever du det som oversiktlig og lett og finne frem til de forskjellige plassene du ønsker å dra til?

Hva synes du er den største begrensningen for å drive grensehandel?

Hva er de aller viktigste tilpasningene som må gjøres for å bedre dagligvarehandelen mellom grensekommunene?

Føler du at handelsstanden har tilpasset seg en ny kundegruppe?

Hva er det som bestemmer hvilken butikk du handler på, vareutvalg, kvalitet på varen eller din personlige relasjon til folk som arbeider i butikken?

b) Kultur og kulturforskjeller

Hvilke varer er det du handler?

Hvilke varer har du inntrykk av at dine venner/bekjente handler?

Hva tror du kjennetegner den klassiske grensehandleren (kjønn, alder, yrke, inntekt, utdanning)?

Opplever du språket som den største utfordringen for handleturen til utlandet?

Opplever språkforståelsen som god nok på butikkene og ved grensekrysningene?

Hva oppleves som de største kulturelle barrierene/forskjellene?

Føler du deg utrygg når du drar til nabolandet på handletur?

Hvordan opplever du russere/nordmenn i ditt nærområde når de kommer på handletur?

Hvordan opplever du sørvisen til norske/russiske ekspeditører når du handler i utlandet?

Synes du at butikkene har tilrettelagt for utenlandske kunder?

Synes du at du i tilstrekkelig grad forstår de kulturelle forskjellene mellom landene og at du respekterer disse i møtet med russere/nordmenn?

Har du preferanser i forhold til enkelte butikker på grunn av lojalitet til folk som jobber der?

Hva er det som gjør at du har gitt enkelte butikker et fortrinn framfor andre?

Har språkferdighetene (kan russisk/norsk/engelsk) til ekspeditører betydning for valg av butikk?

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i nabolandet har betydning for om dine venner reiser til nabolandet for å shoppe?

c) Strategi

Har «det gode forholdet» mellom Norge og Russland (politisk stabilitet) betydning for hyppigheten av dine besøk til nabolandet?

Hva tror du dine venner, kolleger og lokale myndigheter tenker om at du reiser til nabolandet for å shoppe?

Oppfatter du at den norske krona/russiske rubelen er stabil?

Tror du økonomisk vekst og økt kjøpekraft er avgjørende for at stadig flere besøker Sør-Varanger/Pechenga for å shoppe?

Tror du den gjennomsnittlige grensehandleren kjennetegnes med å ha høyere utdanning?

Tror du grensehandelen og økte grensekryssinger mellom Norge og Russland har påvirket deler av samfunnet på norsk/russisk side (Norske kvinner kler seg mer feminint, skandinavisk designede hus bygges i Murmanskregionen)

Har forurensning og miljøskader/trussel betydning for om du/dine venner reiser til Nikel/Zapolyarny/Kirkenes for å handle?

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i nabolandet har betydning for om dine venner reiser til nabolandet for å shoppe?

Har du eller dine venner betenkeligheter med å reise til nabolandet fordi ytringsfriheten er begrenset og at landet er mindre demokratisk enn det vi liker?

Den norske utenriksministeren Espen Barth Eide sier at «en innskrenkning av sivilsamfunnet i Russland påvirker vårt samarbeid i Nord». Har dette betydning for deg og ditt valg om å reise til nabolandet for å shoppe. Tror du dette har betydning for dine venner/bekjente?

Synes du grensepasseringen foregår smertefritt eller opplever du lange køer, liten informasjon og lite sørvisorienterte tollbetjenter?

Er du nøyaktig og fyller ut deklarasjonspapirene i tråd med forskriftene?

Er det ellers noe du har på hjertet og som du ønsker å si i forhold til dette tema?

2. Sektornivå. Norsk butikk/Russisk butikk

Fellesspørsmål for alle:

Navn: Her kan respondenten velge å være anonym.

Alder:

Yrke:

Type visum:

Hvilke språk snakker du?

a) Grensehandel historisk/ infrastruktur/motiver/behov:

Hvor gammel er bedriften?

Hvor mange ansatte?

Åpningstid?

Vareutvalg?

Omsetning?

Kundegruppe?

Hvor stor del av omsetningen (ca) i din butikk skyldes russiske kunder?

Hvor stor andel av handelsstandens omsetning i kommunen tror du skyldes russiske kunder?

Hvor mange russere i snitt er innom butikken din i løpet av dagen?

Hvilke dager er mer besøkt enn andre dager?

Er det spesielle perioder av året som er mer aktiv enn andre?

Hva er det som oppleves som det mest spennende hos folk, ved det å dra over grensen for å handle?

Hva tror du motivet for den russiske kunden er for å reise til Norge for å handle?

Hvorfor tror du at den russiske kunden kommer til akkurat din bedrift?

Er det av nysgjerrighet og utforskertrang?

Er det at du finner et annet vareutvalg enn det de har hjemme?

Er det at varene har en bedre kvalitet?

Hvor mye penger tror du den typiske grensehandler bruker på en shoppingtur til Kirkenes?

Hvor stor andel av russerne tror benytter seg av Tax Free shopping eller utfylling av momsskjema, RD 0032 skjema?

Tror du at den russiske kunden like mye søker den sosiale opplevelsen ved en grenseshoppingtur, så vel som nytteverdien av å handle i utlandet?

Tror du den russiske kunden like mye verdsetter kommunikasjon med likesinnede på sin handletur i Norge (andre russiske kunder eller andre som gjør innkjøp)

Har du inntrykk av at den russiske kunden kombinerer du handleturen med andre gjøremål, for eksempel besøk til kjente?

Tror du dine russiske kunder også besøker andre butikker i Kirkenes på sin handletur?

Hvilke butikker tror du i så fall er de mest populære?

Har du inntrykk av at de russiske kundene benytter seg av Sparelandkafeen rett ved siden av og dagligvarebutikken Kiwi?

Tror du at motivasjonen til den russiske kunden er den sosiale opplevelsen rundt det å ta seg en tur og følelsen bak det å være turist?

Tror du russeren føler at de kan gjøre et priskupp i din butikk?

Har grensehandelen en nytteverdi for deg?

Kan den russiske kunden hente inn prisinformasjon, varetilbud og informasjon om din butikk sin åpningstid i Russland?

Kan den russiske kunden skaffe seg informasjon om andre butikkens åpningstider i Sør-Varanger?

Har de mulighet til å finne denne informasjonen når du kommer til Norge?

Hvordan samler de inn informasjon om de gode tilbudene i Norge?

Hvor lenge er den typiske russiske kunden inne i din butikk?

Hvordan vurderer du transportkostnadene ved å ta handleturen til Norge?

Tror du det er noen faser ved handleturen til de russiske kundene som kan oppleves som ubehagelige.

Hvordan tror du de opplever servicen i butikkene?

Hvor i Russland (Nikel, Zapolyarny eller Murmansk) tror/mener du at den typiske russiske kunden kommer fra?

Behovspyramiden:

Tror du handleturen til den russiske kunden bare er økonomisk motivert, eller tror du at det også er andre behov de ønsker å få dekket?

Tror du at grensehandelen kan sees i sammenheng med

- de sosiale behovene
- behovet for påskjønnelse (det gir «status» å handle utenlandske varer)
- Selvrealiseringsbehovet

Hva synes du om infrastrukturen og hva kan gjøres annerledes?

Hva tror du er den største begrensningen for den russiske kunden for å drive grensehandel?

På hvilken måte har din bedrift tilpasset seg den russiske kundegruppen?

Hva tror du er avgjørende for den russiske kunden og som bestemmer hvilken butikk han/hun handler på, vareutvalg, kvalitet på varen eller kundens personlige relasjon til folk som arbeider i butikken?

Opplever du det som oversiktlig og lett og finne frem til de forskjellige plassene du ønsker å dra til?

Litt mer om tilpasninger:

Tror du det er grunnlag for å ha søndagsåpne butikker i Sør-Varanger?

Tror du at din butikk ville tjent penger på å ha butikken åpen på søndagene?

Hva kan du og din bedrift gjøre for å trekke ennå flere russiske kunder til din bedrift?

Hvilke nye tilpasninger planlegger dere å gjøre de neste årene?

Hva mener du myndighetene, lokale, regionale og sentrale, kunne gjort for at din butikk skulle få bedre vekstvilkår?

Hva mener du myndighetene, lokale, regionale og sentrale, kunne gjort for at handelsstanden i Sør-Varanger kommune skulle få bedre vekstvilkår?

Hva er de aller viktigste tilpasningene som må gjøres for å bedre dagligvarehandelen mellom grensekommunene?

Hvor mange av ditt personale behersker, russisk, engelsk og norsk, eventuelt andre språk?

Hva opplever du som de største forskjellene i handelsmønsteret hos kundene (fra den andre siden av grensen), i løpet av de årene du har jobbet her?

b) Kultur og kulturforskjeller

Hvilke varer er det den russiske kunden handler hos deg?

Hvilke varer har du inntrykk av at typiske russer handler i Sør-Varanger?

Hva tror du kjennetegner den klassiske russiske grensehandleren (kjønn, alder, yrke, inntekt, utdanning)?

Tror du at den russiske kunden opplever språket som den største utfordringen for handleturen til Sør-Varanger?

Tror du at den russiske kunden føler seg trygg når han/hun drar til Sør-Varanger på handletur?

Hvordan opplever du russere på handletur?

Er de høflige, vennlige, interesserte, læringsvillige, tydelige, lytter mest prater/prater mest?

Hvordan gjør den russiske kunden opp, med cash eller kort?

Er det kjønnsmessige forskjeller på den typiske russiske kunden?

Kan du plukke ut de russiske kundene utfra klesstil og oppførsel?

Hvordan tror du at den russiske kunden opplever sørvisen til norske ekspeditører?

Tror du at den russiske kunden synes at butikken din er tilrettelagt for ham/henne?

Opplevs språkforståelsen som god nok på butikkene og ved grensekryssningene?

Hva opplevs som de største kulturelle barrierene/forskjellene?

Synes du at du i tilstrekkelig grad forstår de kulturelle forskjellene mellom landene og at du respekterer disse i møtet med russere.

Tror du at russerne velger din butikk fordi de russiske kundene har relasjoner/lojalitet til en eller flere av dine ansatte?

Tror du dette kan være tilfelle for andre russiske kunder i forhold til valg av butikker i Sør-Varanger?

Hva er det som gjør at du og din butikk har et fortrinn framfor andre?

Tror du at språkferdighetene (kan russisk/norsk/engelsk) til ekspeditører har betydning for russernes valg av butikk i Sør-Varanger?

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i Russland har betydning for om russerne reiser til Sør-Varanger for å shoppe?

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i Russland har betydning for om nordmenn reiser til Pechenga for å shoppe?

c) Strategi

Tror du at «det gode forholdet» mellom Norge og Russland (politisk stabilitet) har betydning for hyppigheten av russiske kunders besøk til din butikk?

Hva tror du dine venner, kolleger og lokale myndigheter tenker om at du har en bedrift som er rettet mot en russisk kundegruppe?

Oppfatter du at den norske krona/russiske rubelen er stabil?

Har du og din butikk et organisert samarbeid med bedrifter/kunder på russisk side?

Hvis så er tilfelle, hva går samarbeidet ut på?

Tror du økonomisk vekst og økt kjøpekraft i Russland er avgjørende for at stadig flere russiske kunder besøker Sør-Varanger for å shoppe?

Tror du den gjennomsnittlige grensehandleren kjennetegnes med å ha høyere utdanning? Er det andre kjennetegn ved den typiske russiske grensehandleren?

Tror du grensehandelen og økte grensekryssinger mellom Norge og Russland har påvirket deler av samfunnet på norsk/russisk side (Norske kvinner kler seg mer feminint, skandinavisk designede hus bygges i Murmanskregionen)

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i nabolandet har betydning for at russiske kunder shopper i Norge og i din butikk?

Har du eller dine venner betenkeligheter med å reise til nabolandet fordi ytringsfriheten er begrenset og at landet er mindre demokratisk enn det vi liker?

Den norske utenriksministeren Espen Barth Eide sier at «en innskrenkning av sivilsamfunnet i Russland påvirker vårt samarbeid i Nord». Tror du at en innskrenkning av det sivile samfunnet i Russland påvirker har betydning for om russiske kunder reiser til Norge eller ei?

Dersom du eller dine venner handler i Pechenga:

Har dette betydning for deg og ditt valg om å reise til nabolandet for å shoppe.

Har du inntrykk av at dine kunder synes du grensepasseringen foregår smertefritt eller opplever de lange køer, liten informasjon og lite sørvisorienterte tollbetjenter på norsk og russisk side?

Er du nøyaktig og fyller ut deklarasjonspapirene i tråd med forskriftene?

Reiser du eller dine venner på shoppingtur til Pechenga?

Kan du fortelle litt om det, forskjeller der og her, tilpasninger etc.

Tror du det er forretningsideer du kan ta med deg til russisk side?

Tror du det er forretningsideer eller måter å organisere handel på i Russland som du kan ta med deg til Norge?

Har det vært i tankene å starte opp en Spareland butikk i Nikel/Zapolyarny?

Har du inntrykk av at dine kunder kommer fra Pechenga, eller er flesteparten fra Murmansk?

Har du noen formening om kundene er her på grenseboerbevis, pomorvisum eller enkeltvisum?

Er det ellers noe du har på hjertet og som du ønsker å si i forhold til dette tema?

3. Samfunnsnivå/Rådmann, internasjonal rådgiver Pechenga

a) Grensehandel historisk/ infrastruktur/motiver/behov

Gjøres det noen grep fra kommunens side for å tiltrekke seg flere russiske kunder?

Gjøres det noen grep fra norsk side for å øke/minske trafikken av nordmenn som reiser til Pechenga?

Hvor stor del av omsetningen i handelsstanden i Sør-Varanger tror du (ca) skyldes russiske kunder?

Er det en bevisst politikk å ansette russiskspråklige arbeidere i kommunen?

Har søndagsåpne butikker vært vurdert utfra kommunens ståsted?

Er det spesielle perioder av året som er mer aktiv enn andre?

Hva er det som oppleves som det mest spennende hos folk, ved det å dra over grensen for å handle?

Hva tror du motivet for den russiske kunden er for å reise til Norge for å handle?

Er det av nysgjerrighet og utforskertrang?

Er det at de finner et annet vareutvalg enn det de har hjemme?

Er det at varene har en bedre kvalitet?

Hvor mye penger tror du den typiske grensehandler bruker på en shoppingtur til Kirkenes?

Hvor stor andel av russerne tror benytter seg av Tax Free shopping eller utfylling av momsskjema, RD 0032 skjema?

Tror du at den russiske kunden like mye søker den sosiale opplevelsen ved en grenseshoppingtur, så vel som nytteverdien av å handle i utlandet?

Tror du den russiske kunden like mye verdsetter kommunikasjon med likesinnede på sin handletur i Norge (andre russiske kunder eller andre som gjør innkjøp)

Har du inntrykk av at den russiske kunden kombinerer du handleturen med andre gjøremål, for eksempel besøk til kjente?

Tror du dine russiske kunder også besøker andre butikker i Kirkenes på sin handletur?

Hvilke butikker tror du i så fall er de mest populære?

Tror du at motivasjonen til den russiske kunden er den sosiale opplevelsen rundt det å ta seg en tur og følelsen bak det å være turist?

Tror du russeren føler at de kan gjøre priskupp på de norske butikkene?

Kan den russiske kunden hente inn prisinformasjon, varetilbud og informasjon om din butikk sin åpningstid i Russland?

Kan den russiske kunden skaffe seg informasjon om andre butikkens åpningstider i Sør-Varanger?

Har de mulighet til å finne denne informasjonen når du kommer til Norge?

Finnes det en kommunal sørvistjeneste for russiske kunder og turister som besøker Sør-Varanger?

Hvordan tror du russerne samler informasjon om de butikktilbud og øvrige sørvistjenester i kommunen (Barentsbadet, Kinoen, Bowlingen, kafeer og restauranter)

Får sørviskontoret mange henvendelser fra russere som er på dagstur i Norge?

Hvor i Russland (Nikel, Zapolyarny eller Murmansk) tror/mener du at den typiske russiske kunden kommer fra?

Behovspyramiden:

Tror du handleturen til den russiske kunden bare er økonomisk motivert, eller tror du at det også er andre behov de ønsker å få dekket?

Tror du at grensehandelen kan sees i sammenheng med

- de sosiale behovene

- behovet for påskjønnelse (det gir «status» å handle utenlandske varer)
- Selvrealiseringsbehovet

Hva er de aller viktigste tilpasningene som må gjøres for å bedre dagligvarehandelen mellom grensekommunene?

Hva synes du om infrastrukturen og hva kan gjøres annerledes?

Opplever du det som oversiktlig og lett og finne frem til de forskjellige plassene du ønsker å dra til?

Hva tror du er den største begrensningen er for russere som kommer til Sør-Varanger og skal shoppe?

Tror du det er noen faser ved handleturen til de russiske kundene som kan oppleves som ubehagelige.

Hvordan tror du de opplever servicen i butikkene?

På hvilken måte har din Sør-Varanger kommune tilpasset seg naboskapet til Russland, en åpnere grenser og at stadig flere russere reiser til Norge på shopping.

Hva tror du er avgjørende for den russiske kunden og som bestemmer hva han/hun handler, vareutvalg, kvalitet på varen eller kundens personlige relasjon til folk som arbeider i butikken?

Litt mer om tilpasninger:

Tror du det er grunnlag for å ha søndagsåpne butikker i Sør-Varanger?

Hva kan Sør-Varanger kommune (kommuneadministrasjonen og politikerne) gjøre for å trekke ennå flere russiske kunder hit?

Hva mener du myndighetene, lokale, regionale og sentrale, kunne gjort for at Sør-Varanger kommune ble ennå mer attraktiv for russiske kundegrupper.

Hvor mange av ditt personale behersker, russisk, engelsk og norsk, eventuelt andre språk?

b) Kultur og kulturforskjeller

Hvilke varer har du inntrykk av at typiske russer handler i Sør-Varanger?

Hva tror du kjennetegner den klassiske russiske grensehandleren (kjønn, alder, yrke, inntekt, utdannelse)?

Tror du at den russiske kunden opplever språket som den største utfordringen for handleturen til Sør-Varanger?

Tror du at den russiske kunden føler seg trygg når han/hun drar til Sør-Varanger på handletur?

Opplever språkforståelsen som god nok på butikkene og ved grensekrysningene?

Hva oppleves som de største kulturelle barrierene/forskjellene?

Hvordan opplever du russere på handletur?

Er de høflige, vennlige, interesserte, læringsvillige, tydelige, lytter mest prater/prater mest?

Hvordan opplever du russere når du møter dem i forbindelse med jobb: Er de høflige, vennlige, interesserte, læringsvillige, tydelige, lytter mest /prater mest?

Har du inntrykk av at det er en kjønnsmessige forskjeller på den typiske russiske kunden?

Kan du plukke ut de russiske kundene utfra klesstil og oppførsel?

Hvordan tror du at den russiske kunden opplever sørvisen til norske ekspeditører og andre tjenesteytende næringer i kommunen?

Tror du at den russiske kunden synes at butikkene våre er tilrettelagt for ham/henne?

Synes du at du i tilstrekkelig grad forstår de kulturelle forskjellene mellom landene og at du respekterer disse i møtet med russere.

Tror du at russerne velger spesielle butikker fordi de har relasjoner/lojalitet til en eller flere av de ansatte som jobber der?

Tror du at språkferdighetene (kan russisk/norsk/engelsk) til ansatte har betydning for russernes valg av butikk i Sør-Varanger?

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i Russland har betydning for om russerne reiser til Sør-Varanger for å shoppe?

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i Russland har betydning for om nordmenn reiser til Pechenga for å shoppe?

c) Strategi

Hvilken betydning tror du samarbeidsavtalen mellom Pechenga Rayon og Sør-Varanger kommune for grensehandelen?

Finnes det en avdeling eller dedikert person som jobber med grensehandel?

Finnes det en avdeling eller dedikert person som jobber med grenseoverskridende samarbeid?

Hva er det med denne kommunen som gjør at folk fra den andre siden av grensen bør besøke dere?

I hvor stor grad satses det på dette samarbeidet?

Er det merkbare forskjeller på samarbeidet etter at grenseboerbeviset ble innført?

Hvordan kan kommunen være med å tilrettelegge for økt grensetrafikk og økt grensehandel?

Gjøres det noe konkret fra kommunens side for å tilpasse seg russiske kundegrupper i Norge.

Hvordan blir de nye avtalene som inngås fulgt opp, etter 'fest talene'?

Hvordan er kontakten, relasjonene mellom dere som jobber med viktige spørsmål kommunene imellom, og hvordan følges disse relasjonene opp?

Hvordan er kontakten mellom kommunene organisert?

Hvilke HMS tiltak gjøres for å sikre en trygghet for de reisende, med tanke på å sikre lett og rask tilgjengelighet for nødetatene?

Hvor stor innflytelse føler dere at dere har på de politiske beslutningene som tas, når det gjelder spørsmål angående tilrettelegging med Russland?

Hvilke økonomiske virkninger har grensehandelen hatt for kommunen?

Tror du at «det gode forholdet» mellom Norge og Russland (politisk stabilitet) har betydning for hyppigheten av russiske kunders besøk Sør-Varanger kommune?

Oppfatter du at den norske krona/russiske rubelen er stabil?

Har Sør-Varanger kommune et organisert samarbeid med Pechenga Rayon ?

Hvis så er tilfelle, hva går samarbeidet ut på?

Tror du økonomisk vekst og økt kjøpekraft i Russland er avgjørende for at stadig flere russiske kunder besøker Sør-Varanger for å shoppe?

Tror du den gjennomsnittlige grensehandleren kjennetegnes med å ha høyere utdanning? Er det andre kjennetegn ved den typiske russiske grensehandleren?

Tror du grensehandelen og økte grensekryssinger mellom Norge og Russland har påvirket deler av samfunnet på norsk/russisk side (Norske kvinner kler seg mer feminint, skandinavisk designede hus bygges i Murmanskregionen)

Tror du at de politiske og kulturelle forholdene i nabolandet har betydning for at russiske kunder shopper i Norge og i din kommune.

Har du eller dine venner betenkeligheter med å reise til nabolandet fordi ytringsfriheten er begrenset og at landet er mindre demokratisk enn det vi liker?

Den norske utenriksministeren Espen Barth Eide sier at «en innskrenkning av sivilsamfunnet i Russland påvirker vårt samarbeid i Nord». Tror du at en innskrenkning av det sivile samfunnet i Russland har betydning for om russiske kunder reiser til Norge eller ei?

Tror du at en innskrenkning av det sivile samfunnet i Russland har betydning for om norske kunder reiser til Pechenga eller ei?

Har det betydning for deg?

Har du inntrykk av at grensepasseringen foregår smertefritt eller opplever man lange køer, liten informasjon og lite sørvisorienterte tollbetjenter på norsk og russisk side?

Er du nøyaktig og fyller ut deklarasjonspapirene i tråd med forskriftene?

Reiser du eller dine venner på shoppingtur til Pechenga?

Kan du fortelle litt om det, forskjeller der og her, tilpasninger etc.

Hvor behjelpelige er dere med å legge forholdene optimalt til rette for butikkene?

Hvor hjelpelige er dere med å legge forholdene til rette for forretningsfolk ifra den andre siden av grensen som ønsker å etablere seg her?

Tror du Sør-Varanger kommune har noe å lære Pechenga i forhold til kommuneadministrasjon og hvordan man løser samfunnsnyttige oppgaver.

Hvis ja, hva kan vi lære dem?

Tror du Sør-Varanger kommune har noe å lære av Pechenga i forhold til kommuneadministrasjon og hvordan man løser samfunnsnyttige oppgaver.

Hvis ja, hva kan de lære oss?

Tror du det er forretningsideer eller måter å organisere handel på i Norge som du kan ta med deg til Russland.

Tror du det er forretningsideer eller måter å organisere handel på i Russland som du kan ta med deg til Norge?

Har kommunen noen gang vurdert å sette opp grensehandelbuss mellom Pechenga og Kirkenes?

Har kommunen vurdert andre tiltak for å lette grensehandelen?

Har du inntrykk av at dine de russiske grensehandlerne kommer fra Pechenga, eller kommer de fra Murmansk

Har du noen formening om russerne er her på grenseboerbevis, pomorvisum eller enkeltvisum?

Er det ellers noe du har på hjertet og som du ønsker å si i forhold til dette tema?

Under Questions based on the reference frame

Common Questions for everyone:

Name: Here the respondent may choose to remain anonymous.

Age:

Occupation:

Type of visa:

What languages do you speak?

1. Individual level: Russian customer in Norway / Norwegian customer in Russia:

Frames of reference:

a) Border trade History/infrastructure / motives / needs:

How often do you travel to Norway for shopping?

What is your motive to travel to Norway for shopping?

What is perceived as the most exciting among people, doing shopping in the other country?

Is it because of curiosity and desire to explore?

Is it because you find another product range?

Is it because goods have a better quality?

How much money do you approximately spend on a cross border trip?

Are you taxfree shopping, or filling out tax form, RD 0032 form?

Do you want social experiences?

Speaking with people who are equal thinking?

Combine your shopping with other activities, such as visit friends?

Combining trip to the other country with restaurant or cafe visit?

Is your motivation the social experience about doing a trip around, and the feeling of being a tourist?

Getting the self-satisfaction by making a good deal on products?

Do the border trade have a usefulness (nytteverdi) for you?

Can you obtain information in Russia about prices, product offers and when the Norwegian shops are open?

Do you have the ability to find this information when you come to Norway?

How do you collect information about the good deals in Norway?

What day are you traveling to Norway for shopping?

How long time, do the shopping trip takes?

How do you experience the service and the way you are treated when you are crossing the border?

Can you mention something during the shopping trip that can be experienced as unpleasant?

How do you experience the service in the stores?

How do you considering the transport costs by doing a shopping trip to Norway?

Pyramid of needs:

Are you shopping trip only economically motivated, or is it other needs you want to cover?

Do you think that the border trade can be seen in the context of

- Social needs
- The need for recognition (it gives "status" to trade foreign goods)
- Self-actualization need

What do you think about the infrastructure and what can be done differently?

Are you experiencing it as clearly and easily to find your way to the different places to visit?

What do you consider as the biggest limitations for doing border trade?

What is the most important adjustments that need to be done to improve the grocery trade between border municipalities?

Do you feel that the shop owners have made the necessary adjustments for you?

What determines in which shop you are shopping, product range, quality of the item, or your personal relationship with the people who work in the actual shop?

b) Culture and cultural differences

Which products are you shopping?

Which impression do you have of what your friends/acquaintances are shopping?

What do you think characterizes the classical 'border shopper' (gender, age, occupation, income, education)?

Are you considering the language as the biggest challenge for your shopping trip abroad?

Do you consider the language understanding in the shops and at the border as good enough?

What do you experience as the biggest cultural barriers/differences?

Do you feel insecure when you travel to your neighbour country for shopping?

How do you experience Russians/Norwegians in your area when they are doing shopping?

How do you experience the services of Norwegian salesmen, when doing shopping abroad?

How do you think the shops have facilitated (tilrettelagt) for foreign customers?

Do you think you adequately (i tilstrekkelig grad) understand the cultural differences between the countries, and that you respect the differences in meeting with Norwegians?

Do you have preferences in relation to certain stores, because of loyalty to the people who work there?

Why do you have given some stores advantages over others? (Why do you prefer this store?)

Do the language skills of the salesman (Russian/English) have influence for your choice of store?

Do you think that the political and cultural conditions in the neighbour country, affect on you or your friends travel to the neighbour country for doing shopping?

c) Strategy

Do the "good relationship" between Norway and Russia (political stability) impact on the frequency of your visits to the neighbour country?

What do you think your friends, colleagues and local authorities think about, when you are traveling to the neighbour country for shopping?

Do you perceive the Norwegian krone/Russian ruble as stable?

Do you think economic growth and increased purchasing (kjøpe) power is crucial (avgjørende) for the growing number of visitors that is doing shopping in Sør-Varanger?

Do you think the average 'border shopper' is characterized by having higher education?

Do you think border trade and increased border crossings between Norway and Russia have affected parts of the society in Norway/Russian? (Norwegian women dress more feminine, Scandinavian-designed house built in the Murmansk region.)

Does pollution and environmental damages/threats, have any significance on whether you/your friends are traveling to Nikel/Zapolyarny/Kirkenes to do shopping?

Do you think that the political and cultural conditions in the neighbour country, affect on your friends travel to the neighbour country to do shopping?

Do you or your friends have any concerns about going to the neighbour country, because freedom of speech is limited and that the country is less democratic than we like?

The Norwegian Foreign Minister Espen Barth Eide said that "a limitation of civil society in Russia affect our cooperation in the North." Does this matter to you and your choices about doing neighbour shopping? Do you think this has an impact on your friends/acquaintances?

Do you think the border crossing goes smoothly or do you experience long queues, little information and not so service minded customs?

Are you accurate when you are filling out the custom declaration papers, in accordance with the regulations?

Is there anything else you want to say in relation to this topic?

2. Sector Level. Norwegian shop/Russian shop

Common Questions for everyone:

Name: Here the respondent may choose to remain anonymous.

Age:

Occupation:

Type of visa:

What languages do you speak?

a) Border trade History/infrastructure / motives / needs:

How old is the company?

How many employees?

Opening hours?

Products?

Turnover?

Customer group?

How many percentages of the turnover (approximately) in your shop due to Norwegian customers?

What percentage of the business community (handelsstandens) turnover in the municipality do you think is due to Norwegian customers?

How many Norwegian in average visit your store during the day?

Which days are more visited than other days?

Are there certain periods of the year that are more active than others?

What is perceived as the most popular among people, by crossing the border for shopping?

What do you think the motive for the Norwegian customer to travel to Russia to do shopping?

Why do you think the Norwegian customer comes to particular your shop?

Is it out of curiosity and desire to explore?

Is it because you find a different range of products than they have at home?

Is it because the goods have a better quality?

How much money do you think the typical border shopper is spending on a shopping trip to Nikel?

What percentage of Russians do you think are benefit/doing taxfree shopping, or filling out tax forms, RD 0032 form?

Do you think that the Norwegian customers also are searching the social experience during the trip cross the border, as well as the benefits of shopping abroad?

Do you think the Norwegian customer, are appreciating the communication with 'common minded' on their trip to Russia? (Other Norwegian customers or others who are doing shopping.)

Do you have the impression that the Norwegian customers are combining the shopping with other activities, such as visit friends?

Do you think your Norwegian customers also visit other stores in Nikel/Zapoljarni on their trip?

What stores do you think in this case is the most popular?

Do you think that the motivation for the Norwegian customer is the social experience around 'doing a trip' and the feeling of being a tourist?

Do you think the Norwegian feel they can make a good deal in your shop?

Have border trade a benefit for you?

Can the Norwegian customer obtain pricing information, product offers and information about your store's opening hours in Norway?

Can the Norwegian customer obtain information about other stores opening hours in Pechenga?

Do they have the opportunity to find this information when they are coming to Russia?

How do they collect information about the good deals in Russia?

How long time is the typical Norwegian customers inside your store?

How do you consider the transport costs by taking a trade trip to Norway?

Do you think there are some phases on the shopping trips for the Norwegian customers that can be experienced as unpleasant?

How do you think they experience the service in the stores?

Where in Norway (Sør Varanger, Vadsø, Vardø, Tana) do you think/believe that the typical norwegian customer come from?

Pyramid of needs:

Do you think that the shopping trip for the Norwegian customer only is economically motivated, or do you think there are other needs they wish to be covered?

Do you think that the border trade can be seen in the context of

- Social needs
- The need for recognition (it gives "status" to trade foreign goods)
- Self-actualization need

What do you think about the infrastructure, and what can be done differently?

What do you think is the biggest restriction for the Norwegian customer to do cross border shopping?

How has your company adapted to the Norwegian customers?

What do you think is essential for the Norwegian customer and determines which store he/she is doing their shopping on? The product range, the quality of the products, or the customer's personal relationship with the people who work in the store?

Are you experience it as clearly and easily to find your way, to the different places you want to go?

A little more about the customizations:

What can you do and your company do to attract more Norwegian customers to your shop?

What new modifications are you planning to do in the next few years?

What do you think the government (local, regional and central) could have done, making the growth conditions better for your store?

What are the most important adjustments that need to be done, to improve the grocery trade between the municipalities in the border region?

How many of your staff speaks fluently English, Norwegian or other languages?

What do you experience as the biggest differences in the way of doing trade among the customers (from the other side of the border), during the years you have been working here?

b) Culture and cultural differences:

Which items are the Norwegian customer buy from your shop?

Which products do you have the impression of that the typical Norwegian is shopping in Petjenga?

What do you think characterizes the classic Norwegian border trader (gender, age, occupation, income, education)?

Do you think that the Norwegian customer experience the language as the biggest challenge for their shopping trip to Petjenga?

Do you think that the Norwegian customer feel safe when he/she goes to Petjenga for Shopping?

How do you experience the Norwegians, when they are in Petjenga on Shopping?

Are they courteous, friendly, interested, teachable, clear, listening most or talk/chat the most?

How does the Norwegian customer pay, with cash or card?

Are there gender differences in the typical Norwegian customer?

Can you tell by the clothing style and behaviour, if the customer is Norwegian or not?

How do you think the Norwegian customer experience the services from the Russian salesman?

Do you think that the Norwegian customer think that your store is adjusted for him/her?

Do you experience the language understanding as good enough in the stores and at the border crossing point?

What is perceived as the biggest cultural barriers/differences?

Do you think that you adequately understand the cultural differences between the countries, and that you respect them in meeting with Norwegians?

Do you think that the Norwegian choose your shop, because the Norwegian customers have relationships/loyalty to one or more of your employees?

Do you think this might be the case for other Norwegian customers in the selection of stores in Pechenga?

What makes your store having an advantage, more than others?

Do you think that the language skills of the salesman (Norwegian/English) affect the Norwegians choice of shops in Pechenga?

Do you think that the political and cultural conditions in Norway are important for the Russians travel to Sør Varanger to do shopping?

Do you think that the political and cultural conditions in Russia are important for the Norwegians travel to Pechenga to do shopping?

c) Strategy

Do you think that "the good relationship" between Norway and Russia (political stability) affect the frequency of Russian customers visiting your store?

What do you think your friends, colleagues and local authorities think, when you are having a business, with a Russian customer group? Do you perceive the Norwegian krone/Russian ruble as stable?

Do you and your shop, organized cooperation with companies/customers in Russia?

If so, what is the cooperation about?

Do you think economic growth and increased purchasing power in Russia is essential, when more and more Russian customers are visiting Sør Varanger to do shopping?

Do you think the average border trader is characterized by having higher education? Are there other characteristics of the typical Russian border trader?

Do you think border trade and increased border crossings between Norway and Russia have affected parts of society in Norwegian/ Russian (Norwegian women dresses more feminine, Scandinavian-designed house built in the Murmansk region)?

Do you think that the political and cultural conditions in the neighbour country are significance, for Russian customers shopping in Norway and in your shop?

The Norwegian Foreign Minister Espen Barth Eide said that "a limitation of civil society in Russia affect our cooperation in the North". Do you think that a restriction on civil society in Russia are important for the Russian customers traveling to Norway or not?

Do you have the impression that your clients thinks the border crossing goes smoothly, or do they experience long lines, little information and not so service minded customofficers on the norwegian and the russian side?

Are you accurate and are filling the declaration papers in accordance to the regulations?

Are you or your friends traveling on shopping trips to Sør Varanger?

Can you tell us a little bit about it, differences there and here, adjustments could have been done?

Do you think there are business ideas you can bring with you to Russia?

Do you think there are business ideas or ways of organizing trading in Norway, that you can bring with you to Russia?

Do you have the impression that the customers comes from Sør-Varanger, or are most of the customers from Finnmark?

Do you have any idea about, if the customers are traveling on 'grenseboerbevis' or a normal visa?

Is there anything else you want to say in relation to this topic?

3. Community Level: International Advisor, Pechenga:

a) Border trade History/infrastructure/motives/needs.

What has been done from the municipality's side to attract more Russian customers?

What has been done from the russian side to increase/decrease the traffic of russians traveling to Sør Varanger?

What proportion of turnover in the shops in community of pechenga, do you think (approximately) is due to norwegian customers?

Is it a clear policy to hire norwegian-speaking workers in the municipality?

Are there certain periods of the year that are more active than others?

What is perceived as the most popular among people, to do shopping on the other side of the border?

What do you think the motive for the norwegian customers, to do shopping in Russia?

Is it out of curiosity and desire to explore?

Is it that they find a different range of products than they have at home?

Is it because the products have a better quality?

How much money do you think the typical border trader is spending on a shopping trip to Pechenga?

What percentage of norwegians do you think are using tax free shopping, or are filling out tax forms, RD 0032 form?

Do you think that the norwegian customer as much are searching the social experience of a 'border shopping trip', as well as the benefits of shopping abroad?

What stores do you think in this case is the most popular?

Do you think that the motivation for the Norwegian customer is the social experience around 'doing a trip' and the feeling of being a tourist?

Have border trade a benefit for you?

Can the Norwegian customer obtain pricing information, product offers and information about your store's opening hours in Norway?

Can the Norwegian customer obtain information about other stores opening hours in Pechenga?

Do they have the opportunity to find this information when they are coming to Russia?

How do they collect information about the good deals in Russia?

How do you consider the transport costs by taking a trade trip to Norway?

Do you think there are some phases on the shopping trips for the Norwegian customers that can be experienced as unpleasant?

How do you think they experience the service in the stores?

Where in Norway (Sør Varanger, Vadsø, Vardø, Tana) do you think/believe that the typical norwegian customer come from?

Pyramid of needs:

Do you think that the shopping trip for the Norwegian customer only is economically motivated, or do you think there are other needs they wish to be covered?

Do you think that the border trade can be seen in the context of

- Social needs
- The need for recognition (it gives "status" to trade foreign goods)
- Self-actualization need

What do you think about the infrastructure, and what can be done differently?

What do you think is the biggest restriction for the Norwegian customer to do cross border shopping?

A little more about the customizations:

What are the most important adjustments that need to be done, to improve the grocery trade between the municipalities in the border region?

How many of your staff speaks fluently English, Norwegian or other languages?

What do you experience as the biggest differences in the way of doing trade among the customers (from the other side of the border)?

b) Culture and cultural differences:

Which products do you have the impression of that the typical Norwegian is buying in the shops in Pechenga?

What do you think characterizes the classic Norwegian border trader (gender, age, occupation, income, education)?

Do you think that the Norwegian customer experience the language as the biggest challenge for their shopping trip to Pechenga?

Do you think that the Norwegian customer feel safe when he/she goes to Pechenga for Shopping?

How do you experience the Norwegians, when they are in Pechenga on Shopping?

Are they courteous, friendly, interested, teachable, clear, listening most or talk/chat the most?

Are there gender differences in the typical Norwegian customer?

Can you tell by the clothing style and behaviour, if the customer is Norwegian or not?

How do you think the Norwegian customer experience the services from the Russian salesman?

Do you experience the language understanding as good enough in the stores and at the border crossing point?

What is perceived as the biggest cultural barriers/differences?

Do you think that you adequately understand the cultural differences between the countries, and that you respect them in meeting with Norwegians?

Do you think this might be the case for other Norwegian customers in the selection of stores in Pechenga?

Do you think that the language skills of the salesman (Norwegian/English) affect the Norwegians choice of shops in Pechenga?

Do you think that the political and cultural conditions in Norway are important for the Russians travel to Sør Varanger to do shopping?

Do you think that the political and cultural conditions in Russia are important for the Norwegians travel to Pechenga to do shopping?

c) Strategy

Do you think that "the good relationship" between Norway and Russia (political stability) affect the frequency of Russian customers visiting your country?

What do you think your friends, colleagues and local authorities think, when you are frequently going to Norway for shopping?

Do you perceive the Norwegian krone/Russian ruble as stable?

How is the cooperation with the municipality of Sør-Varanger?

What is the cooperation about?

Do you think economic growth and increased purchasing power in Russia is essential, when more and more Russian customers are visiting Sør Varanger to do shopping?

Do you think the average border trader is characterized by having higher education? Are there other characteristics of the typical Russian border trader?

Do you think border trade and increased border crossings between Norway and Russia have affected parts of society in Norwegian/ Russian (Norwegian women dresses more feminine, Scandinavian-designed house built in the Murmansk region)?

Do you think that the political and cultural conditions in the neighbour country are significance, for Russian customers shopping in Norway?

The Norwegian Foreign Minister Espen Barth Eide said that "a limitation of civil society in Russia affect our cooperation in the North". Do you think that a restriction on civil society in Russia, are important for the Russian customers traveling to Norway or not?

Do you have the impression that russians thinks border crossing goes smoothly, or do they experience long lines, little information and not so service minded customofficers on the norwegian and the russian side?

Are you accurate and are filling the declaration papers in accordance to the regulations?

Are you or your friends traveling on shopping trips to Sør Varanger?

Can you tell us a little bit about it, differences there and here, adjustments may could have been done?

Do you think there are business ideas or ways of organizing trading in Norway, that you can bring with you to Russia?

Do you have the impression that the norwegians comes from Sør-Varanger, or most of them comes from Finnmark?

Do you have any idea about, if the norwegians are traveling on 'grenseboerbevis' or a normal visa?

Is there anything else you want to say in relation to this topic?



**ДНИ РОССИЙСКО-НОРВЕЖСКОГО ПРИГРАНИЧНОГО
СОТРУДНИЧЕСТВА**

31 октября - 1 ноября 2013 года

г. п. Никель, Печенгский район, Мурманская область

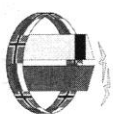
Место проведения: ДК «Восход», г.п. Никель

Организатор: Правительство Мурманской области

При организационной поддержке: Генерального консульства Королевства Норвегия в Мурманске, Генерального консульства Российской Федерации в Киркенесе, ОАО «Кольская горно-металлургическая компания», муниципальных образований Печенгский район и городское поселение Никель, коммуну Сёр-Варангер, ФИВА, Норвежского Баренцсереариата, «СИБА Иннеришши Менеджмент АС»

31 октября, четверг

11.30 холл, 2 этаж	Регистрация участников конференции Приветственный кофе для участников Начало работы выставки «Товары и услуги приграничных районов»
12.30 зал, 2 этаж	Официальное открытие конференции
Приветственные слова:	
12.30-12.40	Губернатор Мурманской области – Марина Ковтун
12.40-12.50	Председатель Собрания губернии Финнмарк – Рувар Шостад
12.50-12.55	Первый заместитель Председателя Мурманской областной Думы – Михаил Ильиных
12.55-13.00	Генеральный консул Королевства Норвегия в Мурманске – Уле Андреас Линдеман
13.00-13.05	Генеральный консул Российской Федерации в Киркенесе – Михаил Носков
13.05-13.10	Глава муниципального образования Печенгский район – Ирина Неверова
13.10-13.15	Мэр коммуну Сёр-Варангер – Сесилие Хансен



RUSSISK-NORSKE GRENSESAMARBEIDSDAGER

31 oktober – 1 november 2013

i Nikel, Pechenga rajon, Murmansk oblast

Sted: Kulturpalasset «Voskhod», Nikel

Arrangører: Murmansk oblasts regjering

Med arrangementsmessig bistand fra: Kgl. norske generalkonsulat i Murmansk, Den russiske fæderasjons generalkonsulat i Kirkenes, OJSC Kola Mining and Metallurgical Company, Pechenga kommune, Nikel by, Sør-Varanger kommune, FIVA, Barrenssekretariatet, Siva International Management AS.
Konferansespråk: Norsk-russisk (simultolmoversettelse)

31. oktober, torsdag

11.30 hall, 2 etasje	Registrering av konferansedeltakerne Velkomstkaffe for deltakerne Årning av utstillingen «Varer og tjenester i grenseområdet»
12.30 hovedsal, 2 etasje	Offisiell åpning av konferansen
Velkomstord:	
12.30-12.40	Guvemør Murmansk oblast – Марина Ковтун
12.40-12.50	Fylkesordfører i Finnmark – Рувар Шостад
12.50-12.55	Første varamøder av Murmansk oblast duma – Михаил Шуркх
12.55-13.00	Norges generalkonsul i Murmansk – Ole A. Lindeman
13.00-13.05	Den russiske fæderasjons generalkonsul i Kirkenes – Михаил Носков
13.05-13.10	Leder for Pechenga rajon – Ирина Неверова
13.10-13.15	Ordfører i Sør-Varanger kommune – Sesilie Hansen

	Доклады:
13.15-13.30	«Реализация концепции «Города-близнецы» как основа преодолении социально-экономического дисбаланса в развитии приграничных территорий России и Норвегии. Новые перспективные направления сотрудничества» – Сергей Гончар, глава администрации муниципального образования Печенгский район
13.30-13.45	«Норвежский опыт реализации проекта «Города-близнецы». Поиск совместных решений, презентация проектов в сфере развития торговли в приграничной зоне» – Бенте Ларсен, глава администрации коммуна Сер-Варангер
13.45-13.55	«Идеи и проекты по развитию городской инфраструктуры и формированию комфортной городской среды в приграничном поселке Никель» – Виктор Кирышкин, глава городского поселения Никель
13.55-14.05	«Роль градообразующего предприятия в развитии приграничной территории» – Сергей Бесоловский, генеральный директор ОАО «Кольская горно-металлургическая компания»
14.05-14.15	Подписание обновленного соглашения о сотрудничестве между муниципальным образованием Печенгский район (Россия) и коммуной Сер-Варангер (Норвегия) и Цлана сотрудничества на 2013-2015 гг. – Ирина Неверова, глава муниципального образования Печенгский район и Сесилле Хансен, мэр коммуны Сер-Варангер
14.25 холл 1 этаж	Официальное открытие выставки «Товары и услуги приграничных районов», презентация туристической карты Печенгского района Осмотр экспозиции выставки Обед для участников конференции
15.35	Продолжение конференции
15.35-15.50	«Реализация проекта по реконструкции пункта пропуска Борисоглебск» – Владимир Лисин, представитель СЗТУ Ространсиз в Мурманской области
15.50-16.05	«Реконструкция пункта пропуска Стуреккут – состояние дел и перспективы» – Ульф Матисен, представитель норвежского пограничного комиссарата

13.15-13.30	«Успешкарыб конseptet, et element i å redusere ubalansen i den sosialøkonomiske utviklingen i grenseområdet mellom Russland og Norge» – Sergey Gonchar, administrasjonsleder for Pechenga rajon
13.30-13.45	«Norske erfaringer fra vennskapsbysamarbeidet. På søk etter felles løsninger. Presentasjon av prosjekter innen utvikling av handel i grenseområdet» – Rådmann Bente Larssen, Sør-Varanger kommune
13.45-13.55	«Ideer og prosjekter for utvikling av byens infrastruktur og etablering av et komfortabelt bymiljø i grensebyen Nikel» – Viktor Kiryushkin, leder for Nikel byadministrasjon
13.55-14.05	«En hjertestemsbedrifts rolle i utvikling av de grensenære områdene» – Sergey Besedovsky, Generaldirektør OJSC Kola GSK
14.05-14.15	Underetgning av samarbeidssavtale med aktivitetsplan for 2013-2015 mellom Pechenga rajon (Russland) og Sør-Varanger kommune (Norge) – Irina Neverova, leder for Pechenga rajon og Cecilie Hansen, ordfører i Sør-Varanger
14.25 hall, 1 etasje	Offisiell åpning av utstillingen: «Varer og tjenester i grenseområdet», presentasjon av turist kart for Pechenga rajon Utstillingen tas i buseyn Lunsj for konferansedeltakerne
15.35	Konferansen fortsetter
15.35-15.50	«Ombygging av grensekrysningspunktet Borisoglebsk» – Vladimir Lisin fra Kosgrantsa
15.50-16.05	«Ombygging av grensekrysningspunktet Storskog» – Ulf Mathisen, Grensekommissariatet, Norge
16.05-16.20	«Hvordan implantere grensesamarbeidet på migrasjonsstrømmene. Tendenser og prognoser» – Boris Makarevich, UFMS Russland i Murransk oblast (Migrasjonsstenen)
16.20-16.35	«Arbeidskraft fra Russland til de nordlige norske områder» – Trond Hankenes, Nordområdeutvalget
16.35-16.50	«Uviklingen i grenshandelen etter innføring av grenseboerbev. De første resultatet og eventuelle utfordringer» – Aleksandr Sizov, nestleder for bedriftsføringen i Pechenga rajon og Elena Balabkina, leder for kafe «Vodokhovein»
16.50-17.05	«Hvordan påvirker det økte antall grensekrysningshandelen?» – Nils-Edvard Olsen, styreformann Coop Finnmark
17.05-17.20	«Reiselvsprotesiatet i Pechenga rajon. Ny tilnærming til utvikling av reiselvsrutene» – Tatiana Medvedeva, leder for plan og økonomiavdelingen i Pechenga administrasjon
17.20-17.35	«Hvordan kan reiselvsbedrifter i Sør-Varanger og Pechenga

16.05-16.20	«Влияние приграничного сотрудничества на миграционные процессы. Тенденции и прогнозы» – Борис Макаревич, начальник УФМС России по Мурманской области
16.20-16.35	«Свободная трудовая миграция из России в Северные регионы Норвегии» – Тронд Халуанес, председатель комитета по северным регионам Норвегии
16.35-16.50	«Приграничный бизнес в условиях безвизового перемещения: первые итоги и барьеры» – Александр Сизов, заместитель председателя общественной организации «Объединение предпринимателей Печенгского района», Елена Балакина, директор кафе «Вдохновение»
16.50-17.05	«Влияние увеличения пассажиропотока через границу на развитие бизнеса» – Нильс-Эдвард Ульсен, председатель правления «СООР Финмарк»
17.05-17.20	«Туристический потенциал Печенгского района. Новые подходы к формированию туристических маршрутов» – Татьяна Медведева, начальник планово-экономического отдела администрации Печенгского района
17.20-17.35	«Как туристические компании коммуны Сёр-Варангер и Печенгского района могут работать вместе?» – Антон Калинин, «АртСафари», Киркенес
17.35-17.50	Свободный микрофон (вопросы к основным докладчикам)
17.50-17.55	Завершение пленарного заседания – Ирина Неврова, глава муниципального образования Печенгский район
17.55-18.20	Кофе, свободное общение
17.55-18.20	Мастер-класс: «Маркетинг – это нужно! Маркетинг – это просто!» Проводит: Валентина Лихошва – доцент кафедры социальной психологии Международного института бизнес – образования, Василий Чуйков – руководитель Центр поддержки предпринимательства Мурманской области
18.30-19.00	Отъезд участников, переезд участников в г. Заполярный, гостиничный комплекс «Печенга» к месту проведения приема
19.30-21.00	Приём для участников и гостей мероприятия – ресторан «Печенга»
г. Заполярный	

	«samarbejde?» – Anton Kalinin, Art Safari AS, Kirkenes
17.35-17.50	Åpen mikrofon
17.50-17.55	Avslutning av plenumsdelen av konferansen
17.55-18.20	Kaffepause
17.55-18.20	Master klasse: «Markedstøtting er viktig! Markedstøtting er enkelt!» Valentina Likhoshva, representant fra Murmansk institutt for forretningsutvikling og Vasily Chuykov, leder for senter for støtte til småbedrifter i Murmansk oblast
18.30-19.00	Arbeids delakerer til Zapoljarny
19.30-21.00	Mottakelse for konferansedeltakerne og arrangementets gjester – Restaurant «Pechenga»
Restaurant Hotel Pechenga, Zapoljarny	

1. november, пятница

«Круглый стол» № 1 - по вопросам развития образования на приграничных территориях (г. Заполярный)

10.00-13.00 МБОУ СОШ № 19 г. Заполярный (ул. Крулевской, д. 2А)	Круглый стол по вопросам развития образования В центре внимания: - профессиональная подготовка кадров (примеры реализации двусторонних проектов в области профессионального образования); - формирование информационных баз данных для использования в подготовке специалистов, роль библиотек в процессе профессионального образования; - куда пойти учиться? – языковые образовательные программы для жителей приграничной зоны Мурманской области и коммуны Сёр-Варангер; - возможные программы обмена – информация к размышлению.
13.00-14.00	Обед в ресторане ТК «Печенга» г. Заполярный

«Круглый стол» № 2 - по вопросам развития приграничного бизнеса и туризма (г. Заполярный – г. п. Никель)

10.00-13.00 МБОУ СОШ № 19 г. Заполярный (ул. Крулевской, д. 2А)	Круглый стол по вопросам развития приграничного бизнеса и туризма В центре внимания: - инвестиционный климат в Мурманской области, работа профессиональной объединений промышленников на приграничных территориях; - визовая поддержка иностранного предпринимателя; - формы совместного сотрудничества в приграничных территориях; - торговля, услуги, сервис – что мы можем предложить для иностранного туриста; - туристические маршруты и новая визит-карта Печенгского района; - роль муниципалитета в формировании системы гостеприимства и развития туризма.
13.00-14.00	Обед в ресторане ТК «Печенга» г. Заполярный

1. november, fredag

Rundebord nr 1, Utdanning - basis for å kuppe drive næringsutvikling

Språk: Russisk – norsk. Konsekutiv tolkning

10.00-13.00 Skole pr. 19 Zarofjattu	Tema for rundebordet: Ukesutdanning. Hvordan kan man etablere bilaterale prosjekter Hvordan kan bibliotekene hjelpe med å være en kumparskarsbase, bistå med innhenting av materiale for utdanningssøemed Hvor kan jeg få språkorrettighet? Språkstudier for innbyggere i grensesonen, norsk og russisk side Ungdomsutviklingsprogrammer, informasjon til ettertanke
13.00-14.00	Lunsj på hotell Reshenga, Zarofjattu

Rundebord nr 2, Næringsutvikling og reiseliv i grenseområdet

Språk: Russisk – norsk. Konsekutiv tolkning

10.00-13.00 Skole pr. 19 Zarofjattu	Tema for rundebordet: Investeringssklima i Murmansk oblast. Hva kan de profesjonelle industriforeningene gjøre? Visumifordringer for de utelandske bedriftskjøperne Ullike former for bedriftssamarbeid i grenseområdet Handel, tjenester og service – hva må vi kuppe tilby de utelandske turistene? Tidspiler og nytt visningskort for Reshenga rajon
13.00-14.00	Lunsj på hotell Reshenga, Zarofjattu

Vedlegg 4: Vennskapsavtale Sør-Varanger Kommune og Pechenga Rayon

Plan for samarbeid mellom Petsjenga rajon, Murmansk oblast og Sør-Varanger kommune, Finnmark fylke (Norge) for perioden 2014-2015

På bakgrunn av Felles erklæring om tvillingbysamarbeid av 2008, Avtalen om utvikling av vennskap og samarbeid mellom Petsjenga kommune, Murmansk fylke (Russland) og Sør-Varanger

kommune, Finnmark fylke (Norge) av 2011, i samsvar med Kirkenes-erklæringen av 2013 samt

Samarbeidsavtalen mellom regjeringen i Murmansk oblast og Finnmark fylkeskommune for 2013-

2015, har partene blitt enige om følgende plan for samarbeid for perioden 2014-2015.

1. Utvikling av tvillingbykonseptet og trilateralt samarbeid

Offisielle møter/temamøter på kommunalt ledernivå gjennomføres vekselvis i Sør-Varanger og Petsjenga, tidspunkter avtales nærmere.

I oktober gjennomføres årlige, tradisjonelle møter i Petsjenga og Sør-Varanger for å markere frigjøringen.

I mai gjennomføres det møter for å markere den russiske seiersdagen 9.mai i Petsjenga kommune og den norske nasjonaldagen 17.mai i Kirkenes.

Det gjennomføres et prosjekt "Russiske og norske kommuner: oppbygging, ledelse, økonomi" for å utveksle kunnskap og erfaringer, tidspunkt etter avtale.

Utvikle samarbeid innenfor forvaltning, drift og vedlikehold av kommunal boligsektor samt energieffektivitet og avfallshåndtering.

Utveksle ideer om utvikling av gode bymiljø samt økt bolyst for befolkningen.

Utarbeide og sende inn søknad om medlemskap i Den europeiske foreningen for tvillingbyer, «City Twins Association», tidspunkt etter avtale.

Utarbeide en handlingsplan for samarbeid innen miljøvern, tidspunkt etter avtale.

Støtte initiativet til Det norske Generalkonsulatet i Murmansk om innføring av en fast kontordag for konsulatet i Nikel/Zapolyarnyj.

Partene ønsker å fortsette det trilaterale samarbeidet med Inari kommune (Finland)

Kvinnedelegasjonsmøter, sammen med Inari kommune, gjennomføres:

2013 —i Petsjenga rajon, i begynnelsen av desember

2014 —i Sør-Varanger kommune.

2015 —i Inari kommune.

2. Førskole, utdanning og kompetanse

Førskole

Videreutvikle samarbeidet mellom barnehagene som har vært etablert gjennom "Naboer og venner" prosjektet.

Arrangere årlige felles utstillinger av barnekunst i Sør-Varanger i april-juni og i Nikel i september-november.

Utgi en kalender basert på barnekunst i førskolealder "Norge og Russland gjennom barneøyne og ord".

Utdanning og kompetanse

Videreutvikle samarbeidet mellom skoler inkl, faste utvekslinger mellom pedagogisk personale og elever samt kompetanseheving for lærere.

Delta i samarbeidsprosjektet mellom Universitetet i Nordland og Murmansk Humanistiske Universitet innenfor rammene av mastergradsprogrammet Borderologi, basert ved Bakhtin-Kant instituttet.

Legge til rette for gjensidig utveksling slik at elever og studenter kan delta i diverse kurs- og opplæringsstilbud.

Støtte forskning i grenseregionen samt forskningsformidling.

3. Kultur og ungdom

Utvikle samarbeidet innenfor Barentsdagene, som arrangeres årlig i januar/februar i Kirkenes.

Utvikle samarbeidet innenfor rammene av Trifon-messa, den intemasjonale tømmerkunsthifestivalen som arrangeres hvert tredje år i Petsjenga kommune.

Videreføre ungdomsprosjektet "Barents Border Rock" (rockefestival for ungdom i grenseområdene) som en del av Kaos Spektakel under Barentsdagene.

Videreføre samarbeidet mellom bibliotekene i Sør-Varanger og Petsjenga.

Dette innbefatter:

Samarbeid om uttak av aviser og tidsskrifter, samt bistand i forbindelse med uttak og innkjøp av bøker.

Gjennomføring av årlige seminarer i begge kommuner.

Utteksling av bokutstillinger.

Faglige temamøter.

Støtte videreutvikling av samarbeidet mellom Kulturskolen i Sør-Varanger og kunst- og musikkskolene i Nikel og Zapoljarnyj.

Videreutvikle kontakter mellom de frivillige ungdomsorganisasjoner i Petsjenga rajon og Sør-Varanger kommune.

Legge til rette for at Kirkenes skolemusikkorps har konserter i Petsjenga kommune i forbindelse med seiersdagen og frigjøringsmarkeringen.

Støtte pensjonist- og veteranforeninger i deres samarbeid og gjennomføring av felles arrangement.

Støtte samarbeid mellom det lokalhistoriske museet i Petsjenga kommune og Grenselandmuseet.

4. Idrett.

Lag fra Petsjenga rajon deltar årlig i Barents sport-dager, januar-februar.

Legge til rette for vennskapsturneringer i ishockey mellom Kirkenes og Nikel/Zapoljarnyj innen Barents ishockey league (BHL).

Arrangere møter mellom idrettsledere/trenere i Sør-Varanger kommune og Petsjenga kommune for å bli kjent og planlegge felles aktiviteter.

Gjennomføre årlige tradisjonelle fotballturneringer for barn og voksne.

Arrangere årlige svømmestevner for barn.

Utvikle samarbeid innen flere idretter.

5. Næring.

Delta på de viktigste årlige næringslivskonferansene hos hverandre, Kirkeneskonferansen i Kirkenes i februar og Grensesamarbeidsdagene i Nikel i månedsskiftet oktober/november.

Støtte aktiviteter som bidrar til styrking av det grensekryssende reiselivssamarbeidet, bl.a. etableringen av hotell- og fritidssenteret "Russkaja Sloboda".

Utarbeide mekanismer for gruppebesøk i Petsjenga kommune for Hurtigrutepassasjerer.

Bidra til det grensekryssende samarbeidet innenfor reindrift og reiselivsprodukt tilknyttet reindrift i Petsjenga rajon.

6. Sykehussamarbeid.

Bidra til samarbeidet mellom Kirkenes sykehus og Petsjenga Sentralsykehus (i samsvar med egne planer).

7. Informasjonutveksling

Bidra til samarbeid mellom lokale massemedier.

Gjensidig belysning av begivenheter og livet i grensekommuner, inkl, gjennom bruk av Partenes hjemmesider.

Kommentar: Ekstern finansiering er en forutsetning for gjennomføring av en rekke konkrete prosjekter.

Planen er utarbeidet i to eksemplarer, på norsk og på russisk.

Nikel den 31.10.2013

For Sør-Varanger kommune



Cecilie Hansen

ordfører

For Petsjenga rajon



Irina Neverova

ordfører

Vedlegg 5: Engelske og russisk spørsmålsguide til fylkeskontoret for Rosneft i Murmansk

1. How many Norwegian customers are visiting the Patrol Station daily?
2. What days are more busy than others due to Norwegian customers?
3. When do they arrive , morning, midday or evening?
4. Are they buying other things beside fuel?
5. If yes, what other things are they buying?
6. How much of the turnover are related to the Norwegian customers (percent/share), approximately?
7. The Norwegian customer, is it a he or a she, young or old?
8. How is your perception of the Norwegian customer due to behavior, is he/she kind, helpful and polite?
9. Why do you think the Norwegian customer choose to go to Russia to fuel?
10. Are you doing any measures to attract Norwegian customers?
11. Are you doing any measures to attract Russian customers?
12. Do you have information about the Patrol Station in English or Norwegian?
13. Do you think the Norwegian customer also go shopping in other stores?
14. If, yes, what kind of products do you think are most attractive for the Norwegian customers, and why is that?
15. Do your staff speak English or Norwegian?
16. Do you have any plans to do measures to attract more Norwegian customers or facilitate the business at your station?
17. Do you know if other shops have plans to do measures to attract more Norwegian customers?
18. What do you think are the most limited factors for cross border shoppers on the Russian side and the Norwegian side?
19. The newly open road (short cut) from Gulfstream to Zapolyarny: Do you think the road will reduce the frequency of Norwegian customers at your station or in Nikel?
20. Why do you think more and more Norwegians are travelling to Pechenga for doing shopping?
21. Are you satisfied with the custom service and the border authorities at Boris Gleb?
22. When do your station open and close?
23. What kind of measures could be done to attract more Norwegian customers to Pechenga?

Мы работаем над магистерской диссертацией в области делового администрирования (МВА) в Университете в Nordland (Буде, Норвегия). Тема работы – оценка уровня трансграничной торговли в Печенгском районе и Киркенесе, а также влияние этой торговли на экономику обоих муниципалитетов.

В рамках исследования будут проведены встречи с индивидуальными клиентами, часто совершающими поездки, с представителями коммерческих структур и с муниципальными администрациями. Торгово-заправочный комплекс Роснефти представляет для нас особый интерес, в связи с тем что является одним из основных точек торговли, посещаемых норвежскими клиентами.

Ниже приведены некоторые вопросы, на которые мы хотели бы получить ответ:

- ✓ 1. Сколько норвежских клиентов посещает заправочную станцию ежедневно ?
- 2 . В какие дни наибольшее количество норвежских покупателей ?
- 3 . В какое время суток они посещают заправку, утром , в полдень или вечером ?
- 4 . Приобретают ли они другие товары кроме топлива ?
- 5 . Если да, то что еще они приобретают?
- ✓ 6. Примерная доля норвежских клиентов в обороте станции (процентов / доля) ?
7. Средний возраст норвежских покупателей? Молодые или пожилые ?
8. Ваше восприятие норвежского клиента в связи с поведением? Приветливые, вежливые или...?
9. На Ваш взгляд, почему норвежцы едут за топливом в Россию?
- 10 . Принимаете ли Вы какие либо меры для привлечения норвежских клиентов ?
11. Какие меры Вы предпринимаете для привлечения российских клиентов ?
12. Есть ли у Вас где-либо информация о заправочной станции на английском или норвежском ?
13. Как вы думаете, отправляются ли норвежцы за покупками в другие магазины или едут обратно?
14. Если да, то какие товары Вы считаете наиболее привлекательными для норвежских клиентов и почему?
15. Говорят ли ваши сотрудники на английском или норвежском ?
16. Есть ли у вас планы по привлечению большего числа норвежских клиентов и по развитию бизнеса на вашей станции ?

17. Знаете ли Вы о мерах предпринимаемых другими торговыми точками по привлечению большего числа норвежских клиентов ?
18. На Ваш взгляд, что является самыми главными препятствиями для покупателей на российской и норвежской стороне?
19. Как вы считаете, сократит ли новая дорога количество норвежских клиентов на заправочной станции или в Никеле ?
20. Как вы думаете, будет ли увеличиваться количество норвежских клиентов в торговых точках в Печенге?
21. Удовлетворены ли Вы работой таможенной и пограничной службы в Борисоглебске ?
22. Часы работы вашей станции?
23. Какие меры можно было бы предпринять для привлечения норвежских клиентов в Печенге?