



LUNDS
UNIVERSITET

Den (över)sociala polisen

En rättssociologisk studie kring polisens närvaro i sociala medier

Av: Annie Aniés & Emma Emanuelsson

LUNDS UNIVERSITET
Rättssociologiska
institutionen

Kandidatuppsats (RÄSK02)
Vårtermin 2019



Handledare: Eva Friis

Examinator: Martin Joorman

Abstract

The presence of the police in social media may be considered going against the otherwise factual, professional and impartial authority which they are lawfully required to maintain. This, as a result of social media communication tending to be less formal than traditional methods of communication.

The aim of this thesis is to examine the social media presence of the Swedish Police from several different perspectives. Firstly, a legal investigation of the Swedish laws and regulations applicable to the presence of the police in social media is presented in order to determine its legal obligations and rights. Thereafter, the police's implementation of these laws is investigated. This is done with the help of relevant documents regarding decisions from the Parliamentary Ombudsmen (JO) that works to ensure that all Swedish public authorities comply with the law. Finally, through a web survey, the thesis examines whether there is a gap between public expectations of the role of the police compared to how the police expresses itself on social media.

It is concluded that only a few complaints have been made and investigated by JO, which indicates that the police is implementing the laws as required. Furthermore, the survey shows that the public does not have a uniform expectation of the police. It is clear, however, that a majority of respondents were positive towards the police expressing itself more personally on social media.

Nyckelord: *Polisen, rollförväntningar, social kontroll, sociala medier*
Keywords: *Police, role theory, social control, social media*

Förord

Nu när kandidatuppsatsen efter lite om och men är klar, är det på sin plats att tacka de som gjort uppsatsen möjlig att färdigställa. Först och främst vill vi framföra ett varmt tack till alla respondenter som besvarat enkäten som legat till grund för stora delar av studien. Vår handledare Eva Friis ska även tackas för de kommentarer som utvecklat uppsatsen.

Vårt slutliga tack vill vi ge varandra för den öppenhet, den stöttning och de kompletterande personligheter och egenskaper som gjort att vi inte bara har hjälpt varandra upp när det varit tufft, utan som även gjort att vi under denna skrivning haft mycket härliga och roliga stunder ihop. Inte minst har vi kunnat skratta under de perioder då det egentligen varit befogat att göra det motsatta.

Tack!

Lund, maj 2019

Begreppsdefinition

Sociala medier

Begreppet sociala medier syftar i denna uppsats till de tre forumen Facebook, Twitter och Instagram. Valet av dessa och uteslutningen av övriga forum motiveras i avgränsningar.

Följare

De personer som har egna konton på sociala medier och som har valt att prenumerera på uppdateringar från ett eller flera konton som bedrivs av polisen, kommer i uppsatsen att benämnas som följare.

JO

Förkortningen JO står för Justitieombudsmannen, vilket är den statliga myndigheten vars uppgift är att granska och kontrollera att övriga myndigheter i Sverige arbetar i enighet med de lagar som reglerar deras arbetsområde.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1. Bakgrund och problemformulering	6
1.2. Syfte och frågeställningar	7
1.3. Rättssociologisk relevans	8
1.4. Avgränsningar	8
1.5. Tidigare forskning	9
1.5.1. Working with communities on social media: Varieties in the use of Facebook and Twitter by local police	10
1.5.2. The Playful Police: The Role of Social Media in Public Institutions' Legitimacy Work.....	11
1.5.3. Social media and policing: matching the message to the audience	11
1.6. Uppsatsens disposition	12
2. Teoretiskt ramverk	13
2.1. Social interaktion och rollförväntningar	13
2.2. Foucault om makt och övervakning	14
3. Juridisk metod	15
4. Empirisk metod	16
4.1. JO-beslut	16
4.2. Webbenkätundersökning	17
4.2.1. Enkätutformning	17
4.2.2. Urval och spridning.....	18
4.2.3. Fördelar och nackdelar med metodval	19
4.2.4. Etiska överväganden	20
4.2.5. Reliabilitet och validitet.....	20
4.2.6. Metod för analys av data	21
5. Resultat rättslig utredning	21
5.1. Grundlagen	21
5.2. Förvaltningslagen	22
5.3. Polislagen	22
5.4. Värdegrundsdelegationen	22
5.5. Polisförordningen	23
5.6. Brottsbalken	23
5.7. Lagar och regelverk kring sekretess och integritet	23
5.8. Polisens handledningsdokument	24
5.9. Sammanfattning	25
6. Resultat JO-beslut	26
6.1. JO-beslut - Diarienummer 300-2015	26
6.1.1. Polismyndighetens kommentar	26
6.1.2. JO:s kommentar	27
6.2. JO-beslut - Diarienummer 5875-2012	28
6.2.1. Polismyndighetens kommentar	28
6.2.2. JO:s kommentar	28
6.3. JO-beslut - Diarienummer 4626-2014	29

6.3.1. Polismyndighetens kommentar	29
6.3.2 JO:s kommentar	29
6.4. JO-beslut - Diarienummer 6153-2012	30
6.4.1 Polismyndighetens kommentar	31
6.4.2. JO:s kommentar	31
6.5. JO-beslut - Diarienummer 119-2018	31
6.5.1. Polismyndighetens kommentar	32
6.5.2. JO:s kommentar	32
6.6. Sammanfattning	32
7. Resultat enkätundersökning	33
7.1. Demografisk överblick	33
7.2. Sammanställning av enkätundersökning	34
7.3. Sammanfattning	41
8. Analys	42
8.1. Polisen i sociala medier utifrån ett maktperspektiv.....	42
8.2. Allmänhetens rollförväntningar på polisen	43
8.3. Normernas inverkan på allmänhetens förväntningar	44
9. Slutsatser	45
10. Avslutande diskussion	46
11. Framtida forskning	48
13. Källförteckning	49
13.1. Litteratur	49
13.2. Elektronisk litteratur	49
13.3. Websidor	50
13.4. Offentliga tryck	50
14. Bilagor	51

1. Inledning

1.1. Bakgrund och problemformulering

Polismyndigheten som är Sveriges största myndighet har som uppgift att arbeta för rikets säkerhet och trots storleken på verksamheten bör den eftersträva att vara enhetlig, sammanhållen och dessutom inge förtroende gentemot medborgarna. En aspekt för att uppnå detta är att kommunikationen med allmänheten skall vara tydlig, opartisk, saklig och professionell. Polisen har själva på sin hemsida gett uttryck för sitt beslut om att vara närvarande på sociala medier som ett sätt att komma närmare allmänheten, öka sin synlighet och minska brottsligheten (Polisen 2019). Problemområdet som uppstår i och med polisens närvaro på sociala medier är dock att den enhetliga och sakliga bilden av polisen riskerar att äventyras till följd av att interaktionen och kommunikationen i sociala medier tenderar att vara mer avspänd och med mer personliga uttryck. Det har bland annat inkommit ett antal anmälningar till Justitieombudsmannen kring inlägg på polisens konton i sociala medier, där inläggen bedömts ligga i gråzonen gällande den saklighet och opartiskhet som polisen skall stå för.

Här blir det därmed intressant att undersöka vilka lagar och regelverk som polisen egentligen har att förhålla sig till vid publicering av inlägg på de offentliga kontona som Polismyndigheten står för. Utifrån vetenskapen om lagarnas och regelverkens innehåll kan man även fundera på i vilken utsträckning polisen i praktiken tillämpar de lagar och regelverk som ämnar att säkerställa en enhetlig och professionell myndighet. Vidare blir det även intressant att undersöka hur allmänheten ställer sig till polisens närvaro i sociala medier överlag? Finns det en gemensam uppfattning av polisens kommunikation på Facebook, Instagram och Twitter? Anser de att det innebär en rollkonflikt att polisen i sociala medier inte motsvarar det traditionellt enhetliga, sakliga och professionella uttryck som de förväntas uttrycka i exempelvis pressmeddelanden? Eller anser de att det är en naturligt och självklar del av utvecklingen i samhället, att även polisen kan anpassa sin jargong till att efterlikna normerna vid dessa konton när det gäller ett mer personligt och humoristiskt uttryck? Dessa frågor faller tillsammans inom ramen för ett rättssociologiskt intressant ämnesområde kring diskussionen om polisens närvaro i sociala medier.

1.2. Syfte och frågeställningar

Med bakgrund av ovanstående problemformulering avser uppsatsens att undersöka polisens närvaro i sociala medier utifrån några olika perspektiv. För det första kommer polisens rättigheter och skyldigheter att kartläggas genom att redogöra för de lagar och regelverk som de skall förhålla sig till vid publicering av inlägg. För det andra kommer uppsatsen undersöka hur väl polisen i praktiken tillämpar dessa lagar och regelverk i samband med sitt arbete på sociala medier. Detta kommer att undersökas med en genomgång av de JO-anmälningar som blivit aktuella för utredning vid de fall som polisen inte följt dessa ramverk punkt för punkt. På så vis framställs de situationer som polisen brustit i sin profession, vilket även ger en fingervisning på hur väl de tillämpar lagarna och regelverken i större delen av fallen. Vidare kommer en större del av uppsatsen riktas till att undersöka huruvida det föreligger ett glapp mellan allmänhetens *förväntningar* av polisens roll och den *faktiska* rollen som polisen presenterar genom sin kommunikation i sociala medier. Med hjälp av den kunskap som uppsatsen syftar till att bidra med kan polisens sociala medier anpassas för att i större utsträckning uppfylla de mål som polisen har med dessa konton, vilket bland annat handlar om att få en bättre relation med allmänheten.

För att uppfylla syftet med uppsatsen kommer följande frågeställningar att besvaras;

- Vilka rättsliga rättigheter och skyldigheter har poliser gällande publicering av inlägg vid polisens konton i sociala medier?
- Hur väl tillämpar polisen gällande rätt och aktuella regelverk i deras arbete i sociala medier?
- Föreligger det ett glapp mellan polisens uttryck i sociala medier och allmänhetens åsikter om och förväntningar på hur de bör uttrycka sig? Hur ser detta glapp i så fall ut?

1.3. Rättssociologisk relevans

Denna studie tar avstamp i Baier, Svensson och Nafstads (2018) tolkning och presentation av rättssociologi där de redogör för hur man kan studera rätten och samhället utifrån ett normativt och ett praktiserande perspektiv. Detta kan sägas utgöra en fyrfältsmatris där relationerna mellan dessa är vad som enligt dem skapar ett rättssociologiskt intressant ämne (Baier, Svensson & Nafstad 2018, ss. 14-16). Uppsatsen avser att behandla tre av dessa fält och relationerna däremellan.

Inledningsvis kommer lagar och regelverk som angår polisen i sociala medier att redovisas, vilket i en rättssociologisk kontext utgör den formella rätten. Vidare kommer undersökningen se till den rättsliga praktiken genom att undersöka hur polisen tillämpar dessa lagar och regelverk i sitt arbete på sociala medier. Med hjälp av JO-beslutens presentation av polisens snedsteg i deras inlägg på sociala medier kan glappet mellan den formella rätten och den rättsliga praktiken förstås. JO-besluten visar både på de felaktigheter som gjorts och även på huruvida polisen generellt lyckas hålla sig till lagtexten i praktiken. I den tredje frågeställningen undersöks om det föreligger ett glapp mellan de sociala normerna och den rättsliga praktiken. De sociala normerna utgörs i denna uppsats av allmänhetens åsikter om och förväntningar kring hur polisen i dess roll bör uttrycka sig. Vidare innebär den rättsliga praktiken i sammanhanget hur polisen i praktiken uttrycker sig, vilket kommer att undersökas genom allmänhetens uppfattning av deras uttryck.

1.4. Avgränsningar

De lagar och regelverk som redovisas i uppsatsen och som syftar till att ligga till grund för polisens närvaro i sociala medier kommer endast att undersökas i en svensk kontext. Detta innebär att någon inkludering av eller jämförelse med andra länder inte tas i beaktning. Detsamma gäller i frågan om allmänhetens förväntningar på och upplevelse av polisens konton som uteslutande berör svenska konton. Däremot görs ingen avgränsning bland polisens olika konton i frågan om de är nationella eller ortsbundna, trots medvetenheten om att innehållets karaktär kan skilja mellan dessa. En blandning av de nationella och ortsbundna kontona inkluderas till följd av att uppsatsen avser att ge en helhetsbild av den svenska polisens roll i sociala medier. Däremot avgränsas vilka forum som inkluderas i uppsatsens definition av sociala medier. Samtidigt som Facebook, Instagram och Twitter har valts att inkluderas

kommer polisens Youtubekanal att uteslutas i studien till följd av att forumet inte erbjuder den snabba och direkta publicering av inlägg som studien avser att fokusera på. Youtubekanalerna utnyttjas av polisen främst för publicering av reklam för polisutbildningen, intervjuer med poliser och arbetsplatsbeskrivningar, vilket inte är av intresse för undersökningen.

Begreppet allmänheten kommer i uppsatsen att avgränsas till att enbart inkludera de som följer polisen i något eller några av polisens konton, vilka alltså kommer representera allmänhetens åsikter och förväntningar. Med en medvetenhet kring att följarna av polisen kan tänkas ha en viss gemensam uppfattning av polisen, och troligtvis övervägande positiv då de valt att följa dem, har det trots allt varit fördelaktigt att använda dessa som representanter för de sociala normerna som skall undersökas. Framför allt ger det en större garanti för att dessa följare skapat sig sin egen uppfattning av polisens konton och dess innehåll, vilket är vad som efterfrågas i uppsatsens undersökning. Det blir även okomplicerat att finna de potentiella respondenter inom undersökningen som kommer representera allmänheten, då dessa hittas via polisens konton. I och med att uppsatsen inte avser att mäta inställningen till polisen i övrigt anses urvalet inte heller äventyra undersökningens reliabilitet.

Slutligen har undersökningen inte för avsikt att visa på helheten av hur polisens närvaro i sociala medier ser ut, utan tar snarare fasta på de fall där polisens inlägg strider mot de lagar och ramverk som skall styra deras publikationer. Uppsatsens underlag för andra frågeställning avgränsas därmed till att utgöras av JO-besluten som belyser dessa brister. Polisens egna kommentarer, utöver de som inkluderas i JO-besluten och polisens egna handledningsdokument, kommer därmed uteslutas.

1.5. Tidigare forskning

Vid en kunskapsöversikt av problemområdet kring poliser i sociala medier påträffades framför allt tre teman gällande den tidigare forskningen. Det första gäller *hur* poliser uttrycker sig i sociala medier, vilket undersökts genom främst diskursanalyser och textanalyser av publiceringarna vid polisens konton. För det andra är ett vanligt förekommande perspektiv *effekterna* av polisens kommunikation på sociala medier och här har allmänhetens förtroende diskuterats i termer om polisens legitimitet. Den tredje trenden som identifierats är utvärdering

av polisens *syfte* med att etablera sig på sociala medier, såsom att synas för varumärkets marknadsföring. Nedan presenteras tre forskningsbidrag av intresse för uppsatsen.

1.5.1. Working with communities on social media: Varieties in the use of Facebook and Twitter by local police

I artikeln studerar forskarna Mengyan Dai, Wu He, Xin Tian, Ashley Giraldi och Feng Gu (2017) hur lokalpoliser i USA använder Twitter och Facebook i sitt arbete och undersöker sedan om det finns skillnader i hur dessa forum brukas. Följarnas reaktioner på och interaktioner med inläggen intresserade även författarna då det skapar en fingervisning om vilka inlägg som uppskattas och huruvida interaktionen skiljer sig på de olika forumen. Förhoppningen med studiens resultat beskrivs som att den avser att vara till nytta för ett framtida arbete för att effektivisera polisens användning av sociala medier (Dai et al. 2017).

Slutsatsen som kunde dras i den sammantagna analysen är att följare till Twitter och Facebook är olika till det sätt att de följer polisens konton av olika anledningar och reagerar olika på olika inlägg. De som följer polisen på Facebook är där för att få information om polismyndigheten samt att nätverka med poliserna själva och andra följare genom att kommentera på inlägg. På Twitter kunde det däremot utläsas att följarna snarare var intresserade av den dagsaktuella informationen som berör vardagen och att de följer av ett intresse för effektiv och koncis informationsspridning från polisen. Denna slutsats kan, i enlighet med författarnas syfte, vara till hjälp för polisen för att i framtiden anpassa och effektivisera sin kommunikation på sociala medier till den målgrupp som följer dem (Dai et al. 2017).

Ovanstående studie skiljer sig i ett flertal aspekter mot vad denna uppsats avser att undersöka och kan därmed ses som ett bra komplement och en intressant bakgrundsinformation till uppsatsen. Att skilja på olika forum och medvetandegöra att inläggen, användandet och reaktionerna skiljer sig mellan dessa forum är ingenting som faller inom ramen för vad denna uppsats har för möjlighet att undersöka, men är däremot en insikt som är god att ha i baktanke vid läsning av resultatdelen.

1.5.2. The Playful Police: The Role of Social Media in Public Institutions' Legitimacy Work

Studien som är skriven av Magnus Bergquist, Jan Ljungberg, Björn Remneland Wikhamn och Bertil Rolandsson (2015) syftar till att besvara frågan kring hur sociala medier påverkar den svenska polisens legitimitetsarbete. Frågan undersöks genom intervjuer med poliser samt en deltagande observation på polisens konton i sociala medier, där författarna till studien tar del av den kommunikation och interaktion som sker mellan poliserna och allmänheten. Vad som närmare studeras är alltså den balansgång som råder mellan å ena sidan en ökad demokrati genom polisens transparens inom sina konton på sociala medier, å andra sidan det riskerade övertramp av vad en myndighet bör och får göra. Med andra ord ligger fokus på spänningsförhållandet mellan polisens auktoritet och lekfullhet vilket tas med avstamp i medie- och kommunikationsteorier kring just kommunikation och interaktion. En diskussion fördes även i studien kring att jagandet efter likes och popularitet kunde ses som ett äventyrande av polisens seriositet, men poliserna menade att det fanns ett självändamål i populariteten på så vis att fler människor nås av informationen de gånger som innehåller är av viktigare och mer akut karaktär (Bergquist et al. 2015).

Problemområdet tenderar att likna de forskningsfrågor som denna uppsats syftar till att undersöka, men i och med att det är poliserna som intervjuats och att det är deras konton som observeras så kommer allmänhetens upplevelse och uppfattning i skymundan. Ett perspektiv utifrån allmänhetens upplevelse av polisens närvaro i sociala medier kommer därmed undersökas i denna uppsats, med hänsyn till att den är en kunskapslucka som bör fyllas.

1.5.3. Social media and policing: matching the message to the audience

Artikeln är skriven av Rick Ruddell och Nicholas Jones (2013) som syftar till att undersöka vad omkring 1600 respondenter i Kanada har för upplevelse av polisens nytta av sociala medier och att urskilja vilka skillnader det kan finnas mellan olika demografiska uppgifter. Författarna till artikeln menar på att det råder en kunskapslucka angående mottagarna av polisens publikationer och att studien är en av de första som tar mottagarnas perspektiv genom att undersöka deras uppfattning om nyttan av den internetbaserade kommunikationskanalen för bland annat brottsbekämpning.

Det primära målet med undersökningen var att förstå korrelationen mellan allmänhetens förtroende för polisen och deras användning av sociala medier. Resultatet visade på att användare av sociala medier hade större förtroende för polisen än de som inte använder sociala medier i samma utsträckning. Man såg även att yngre generellt ansåg att det var värdefullt med polisen i sociala medier medan den äldre generationen inte var lika imponerade av utvecklingen. Författarna diskuterar slutligen kring det faktum att sociala medier som brottsbekämpande informationsspridning bara tagit sin början och att en ökande trend troligtvis kommer att ske. Utifrån den gemensamma bild inom forskningen att den yngre generationen generellt har mindre förtroende för polisen menar författarna att det kan innebära en positiv förändring att yngre personer, som i studien visar sig vara mer frekvent på sociala medier, kan få en mer positiv bild av polisen. Det gäller förstås att dessa lockas till att exponeras för polisens sociala medier mer kontinuerligt. Det spelar enligt artikeln roll vad för demografisk bakgrund som mottagarna har för hur de uppfattar polisens nytta i sociala medier och författarna betonar det faktum att i och med att en del målgrupper inte verkar mottagliga för polisens kommunikation på sociala medier så är det lönlöst att anpassa sin kommunikation till dessa grupper och snarare fokusera på de mottagliga (Ruddell & Jones 2013).

Artikeln har, även om den till största del inte undersöker samma sak, likt uppsatsen en önskan om att förstå sig på de som exponeras för polisens inlägg på sociala medier. Uppsatsen kan även här ses som ett komplement till den tidigare forskningen som sammantaget kan bidra till en större förståelse för den grupp som utgör publiken för polisens närvaro på sociala medier.

1.6. Uppsatsens disposition

Denna uppsats har tre huvudsakliga indelningar bestående av en inledande, en avhandlande och en avslutande del, vilka i sin tur innehåller ytterligare indelningar i form av kapitel. Den inledande delen består av de fyra kapitlen *inledning*, *teoretiskt ramverk*, *juridisk metod* och *empirisk metod*. I *inledning* introduceras läsaren till uppsatsens bakgrund och problemformulering där ämnesval presenteras, följt av en presentation av syfte, frågeställning, rättssociologisk relevans och avgränsningar, vilka sammantaget ringar in studiens problemområde. *Inledning* avslutas med tidigare forskning relevant för uppsatsen. Den avhandlande delen innefattas av fyra kapitel med tre grenar av resultat, benämnda som *resultat rättsutredning*, *resultat JO-beslut* och *resultat enkätundersökning*, följt av *analys* som

sammankopplar resultatet till teorierna och diskuteras utifrån uppsatsens rättssociologiska avstamp. Den tredje och avslutande delen utgörs av de tre kapitlen *slutsats*, *diskussion* och *framtida forskning*. I *slutsats* besvaras uppsatsens frågeställningar utifrån det som framkommit i resultat och diskuterats i analys, medan *diskussion* berör mer övergripande tankar och funderingar som rör uppsatsens innehåll och struktur. *Framtida forskning* ger förslag på vidare undersökningsområden och metoder som denna uppsats inte haft utrymme eller möjlighet att genomföra. I slutet av uppsatsen finns samtliga *källor* och *bilagor*, vilka hänvisas till i den löpande texten, till förfogande.

2. Teoretiskt ramverk

Social kontroll är ett samlingsbegrepp för reglering av individers och grupper handlande för att verka i enlighet med samhällets normer och värderingar så att människors förutsägbarhet kan minimera friktionen i samhället. Nedan presenteras social kontroll utifrån perspektiv som är av relevansen för uppsatsen.

2.1. Social interaktion och rollförväntningar

Engdahl och Larsson beskriver social kontroll som en naturlig och ständigt närvarande komponent i samhället som bland annat syns genom övervakning, disciplinering och självreglering. I diskussionen kring social kontroll tas även olika perspektiv kring social interaktion och rollförväntningar sin plats (Engdahl & Larsson 2011a, ss. 9;73).

Att bygga upp förväntningar för hur omgivningen skall bete sig blir ett viktigt verktyg för människor att hantera sin omvärld. På så vis underlättar det möten, skapar trygghet genom igenkännande och minskar den osäkerhet som annars uppstår vid nya situationer utan inrättade förväntningar. Vid en stabil och etablerad förväntning skapas även stabila relationer som kräver liten grad av tankeanstängning kring vad andra i ens omgivning vill förmedla och varför. Olika förväntningar skapas för olika personer och grupper vilket tillsammans skapar ett personligt sätt att tolka och hantera sin omvärld. Det är först vid rubbningar av förväntningarna som osäkerhet och konflikter kan uppstå och då blottas även vikten av den kontroll som förväntningar innebär för relationen. (Engdahl & Larsson 2011a, s. 74).

Rollförväntningar förklaras genom Engdahl och Larsson som en typ av social kontroll, men kan även kopplas till den rättssociologiska normvetenskap som förklarar att normer uppbyggda beteendeförväntningar som reglerar den sociala sfären. Det är utifrån den som innebörden av rollförväntningar grundas i och förstås genom i uppsatsen. Normerna som genom samhället produceras och reproduceras handlar till stor del om de uppförandenormer som utformas, vilket innebär osynliga men relativt konkreta anvisningar på hur man i en specifik grupp eller situation skall bete sig (Baier & Svensson 2018, s.28).

Talcott Parsons syn på social interaktion utgår från att det är genom socialiseringsprocessen i barndomen som olika förväntningar på diverse roller skapas och upprätthålls. Rollerna och förväntningarnas innehåll vilar på den normativa och gemensamma värdegrund som råder i samhället och utgör en guide för vad som kan förväntas av den egna individen, liksom vad man kan förvänta sig av andra. Vid avvikande beteenden uppstår utrymme för sanktionering genom såväl informella som formella metoder (Engdahl & Larsson 2011b, ss. 279-280). I uppsatsens analysdel är det de rollförväntningar som allmänheten har kring polisens roll som kommer att diskuteras.

2.2. Foucault om makt och övervakning

Även om Foucault personligen inte använde sig särskilt flitigt av begreppet social kontroll menar Engdahl och Larsson att hans egenmyntade begrepp och förklaringsmodeller är relevanta för att förklara människans handlande utifrån statlig maktutövning och informell social kontroll. Den koppling som de drar till Foucaults filosofi är framför allt hans redogörelse för relationen mellan kunskap och maktutövning där den med kunskap har makten att styra individers eller grupperns beteende till det önskvärda (Engdahl & Larsson, 2011a, s.35). Foucault delar in makten i två sidor där den ena är vedergällning som syftar till att återställa ordningen i samhället genom bland annat våld och tvång, medan den andra sidan handlar om en maktutövning som syftar till att reglera medborgarnas handlande genom att normalisera de beteenden och ageranden som i samhället är accepterade och önskvärda (Engdahl & Larsson, 2011a s. 36). Hans fokus låg främst på den sistnämnda och det är även den som kommer att vara aktuell i analysen av uppsatsens resultat. Foucault talar här om produktiv makt och det handlar alltså om ett styrningssätt baserat på uppmuntran till normalisering av önskvärda beteenden snarare än att bygga maktrelation som bygger på straffande av avvikande beteenden (Engdahl & Larsson, 2011a s. 41).

Medborgaren blir genom inlärning av önskvärda beteenden sin egen fångväktare, som Engdahl och Larsson uttrycker det (Engdahl & Larsson, 2011a s.38). Foucault menade att det är mer effektivt att styra människan genom att överlåta friheten och det egna ansvaret för sina handlingar framför att styra med våld och tvång. Det föreligger enligt Engdahl och Larsson en hög grad av komplexitet för att kontrollera människan genom detta styrningssätt och de menar att det bör finnas en ömsesidighet mellan styre och de som blir styrda över, för att det ska fungera i praktiken. Makthavarna måste förlita sig på att de som styrs över kan hantera den frihet de får, vilket i sin tur kräver att de styrda har full tillit för den information och de verktyg som tilldelas dem för att deras handlingar ska tangera med de önskvärda beteenden som makthavarna avser att påverka (Engdahl & Larsson, 2011a s.39).

Kopplat till uppsatsens undersökning kan detta liknas med att staten styr människan genom att normalisera önskvärda beteenden och uppmana till en god moral för att människan med dessa verktyg kan handla i linje med samhällets normer. Det i sig bygger på att människan kan förlita sig på staten och i detta fall polisen, och på så vis kan polisens konton på sociala medier vara en värdefull strategi för att sprida bilder och texter som ökar medborgarnas förtroende för polisen. Vidare skriver författarna att det är väsentligt att analysera kring den väldiga informationsspridning som hjälper medborgarna och organisationer att tygla sig själva och navigera i samhället genom att ansvara över den egna friheten (Engdahl och Larsson, 2011a s.39). Det är bland annat det som uppsatsen analyserar kommer att innefatta genom att diskutera sociala medier som ett verktyg för informationsspridning, utövning av makt och påverkan av självreglering.

3. Juridisk metod

Studiens första frågeställning angående polisens förhållningsramar vid publicering av inlägg på sociala medier, avser den formella rätten. Metoden vid framförandet av rättsutredningen har tagit sin inspiration från Zetterströms checklista vid arbete med juridiska frågor. Checklistan innehåller sammanfattningsvis fyra punkter som först och främst innebär en identifiering och avgränsning av det juridiska problemområdet, vidare även en kartläggning av vad rättskällorna säger, en framställning av bevisning och avslutningsvis en slutsats. I linje med vad Zetterström

beskriver innefattar rättsutredningar dock inte punkten kring framställning av bevisning, vilket gör att detta steg inte varit aktuellt (Zetterström 2004, ss. 95-104).

Den primära rättskällan vid framställandet av rättsutredningen har varit lagtexten. Till följd av att det inte finns specifika lagar som berör polisens närvaro på sociala medier har en teleologisk lagtolkning varit aktuell. Fokuset har därmed legat på lagens innebörd och avsedda effekt, snarare än dess direkta ordalydelse som vid en objektiv lagtolkning (Hydén 2001, s.115; Zetterström 2004, s.89). På så vis har exempelvis de lagar som har till syfte att reglera polismännens uppförande i tjänst, även applicerats på hur de bör uppföra sig i skrift och tal på sociala medier. De lagar och regleringar som presenteras har genom en subjektiv bedömning ansetts vara av relevans och vara tillämpningsbar på det område som frågeställningen avser att behandla. Vidare har polisens interna handledningsdokument ansetts vara relevant för att komplettera den bild och tolkning som Polismyndigheten själva har kring sin närvaro på sociala medier, samt för att se hur de ämnar att tillämpa den rådande lagstiftningen.

4. Empirisk metod

4.1. JO-beslut

För att besvara den andra frågeställningen kring poliser i sociala medier i praktiken har JO-beslut analyserats utifrån dess innehåll. Det som presenteras i resultatdelen är enbart en kort redogörelse för centrala punkter där de kritiserade inläggen och Polismyndighetens samt JO:s kommentarer har återgivits. Av de JO-beslut som presenteras har fyra funnits tillgängliga för allmänheten på JO:s hemsida. Vid en efterforskning om det fanns ytterligare beslut utöver de på hemsidan, delade JO:s byråchef ytterligare ett beslut på förfrågan via mail. Samtidigt kommenterade byråchefen att det fanns ett åttiotal ärenden i JO:s diarium som berörde polisen och sociala medier i en förfrågan om det fanns statistik på antalet inkomna anmälningar (se bilaga 1). Samtliga ärenden förutom de fem som kommer presenteras i uppsatsen har därmed lagts ner och skrivits av för närmare utredning. Med denna grund har bedömning gjorts att fler beslut eller underlag inte funnits med relevans för uppsatsens undersökning. Angående etiska överväganden har JO-besluten varit oproblematiska, då samtliga dokument är anonymiserade av JO innan publicering för allmänheten. Namnen i besluten har av JO ersätts med fiktiva initialer.

4.2. Webbenkätundersökning

Den tredje frågeställningen, angående hur väl polisens roll i sociala medier motsvarar allmänhetens förväntningar, avser att undersöka glappet mellan sociala normer i förhållande till polisens rättsliga praktik. Frågan har undersökts genom en kvantitativ undersökning med fokus på ett brett statistiskt underlag kring *vad* följarna har för attityd snarare än *varför*. De frågor som den kvalitativa undersökningen avser att mäta står i relation till vilket ramverk som polisen har till förfogande vid närvaron i sociala medier och är därför utformade utifrån det ramverk som framkommer i rättsutredningen. För att besvara frågeställningen har en webbenkät utformats och varit tillgänglig för respons under en treveckorsperiod mellan 15 april och 5 maj 2019, vilket resulterade i 203 medverkande följare av ett eller flera konton på polisens Facebook, Instagram och Twitter. I relation till uppsatsens omfattning och målgrupp har en bedömning gjorts att underlaget av urvalspopulationen är tillräckligt stort för att kunna ligga till grund för uppsatsens resultat. Vidare har uppsatsens knappa resurser i form av tid och ekonomi motiverat valet till en webbenkät, då svaren per automatik laddas ner till en databas. Det besparar på så vis det tidskrävande arbetet med papper och den manuella inmatningen av data som traditionella postenkäter innebär (Bryman 2011, s.600; Mallén 2017, s.25). Urvalet och tillvägagångssättet för webbenkäten redogörs för nedan.

4.2.1. Enkätutformning

Viktigt med enkätundersökningar, betonar Alan Bryman, är att ha fler slutna och färre öppna frågor än om frågorna ställs i en strukturerad intervju där intervjuperson och intervjuare möts. Han understryker även att frågorna bör vara relativt få till antalet för att inte riskera den "enkättrötthet" som kan uppstå när personen i sin ensamhet besvarar ett formulär, till skillnad från om intervjun hålls med en intervjuare (2011, s.228). Även Jan Trost betonar det faktum att öppna frågor bör undvikas, men rekommenderar dock en öppen avslutande fråga för att, precis som i en strukturerad intervju, ge utrymme för intervjupersonen att tillägga eventuella frågor eller synpunkter som personen har på undersökningen (2012, s.74). Webbenkätundersökningen i uppsatsen består därmed av 13 slutna frågor och en öppen fråga för övriga kommentarer och synpunkter på undersökningen.

Trots att respondenterna i praktiken kan svara på frågorna i valfri ordningsföljd spelar ordningsföljden av frågorna en betydande roll för uppfattningen av enkäten. Detta menar Bryman som skriver att de inledande frågorna bör ha direkt koppling till undersökningens syfte

och att man av den anledningen bör undvika att börja med de demografiska frågorna såsom ålder, kön och bakgrund (2011, s.217). De demografiska frågorna har därmed lagts i webbenkätens avslutande del som i enkäten nämnts som del tre. Bryman menar på att frågorna i en längre enkät bör grupperas till olika kategorier och även om den aktuella enkäten i fråga inte har mer än 14 frågor så har dessa delats upp i tre delar för att underlätta och vagga in respondenten i känslan av kontroll över frågorna (2011, s.217).

Den första delen är direkt relaterade till undersökningens syfte samtidigt som de är relativt enkla att besvara, medan det är först i den andra delen som respondenten kan behöva lämna rum åt mer eftertanke och reflektion då frågorna går in på värderingar. Några av dessa frågor ställs genom tabellariska påståenden där respondenterna skall välja hur väl de håller med om påståendena. Den tabellariska strukturen har gjorts i de fall där längre och likartade påståenden ställts och där svarsalternativen är desamma. På så vis har även risken för att två frågor ska ställas i en och samma eliminerats. Trost betonar vikten av frågornas uppställning med klarhet och tydlighet som en förutsättning för att respondenterna ska klara att hantera denna tabellariska frågeform (2012, s.71). I dessa frågor har därför svarsalternativen noga utformats för att bli så okomplicerade som möjligt så att respondenterna ska förstå vad de besvarar och att reliabiliteten därmed kan stärkas.

4.2.2. Urval och spridning

Respondenterna för enkäten, som tidigare nämnts i avgränsningar, har utgjorts av personer som följer ett eller flera konton av polisens konton i sociala medier. Dessa personer har kontaktats via Instagram och Facebook och trots att även Twitter inkluderas i enkätfrågorna har forumet uteslutits som kontaktforum för medverkande. Beslutet är baserat på att Twitter har begränsningar av antalet tecken som privata och offentliga meddelanden får innehålla. Den introduktion som skall presenteras vid förfrågan om medverkan, såsom presentation av enkätskapare, undersökningens syfte, enkätens omfattning och dess konfidentialitetskravet skulle inte rymmas under den teckenbegränsning som Twitter ställt. För att inte riskera att äventyra studiens förtroende eller att tumma på den information som de medverkande har rätt till uteslöts därmed Twitter som kontaktforum.

Spridning av enkäten gjordes genom olika vägar för att säkra ett brett underlag och effektivisera insamlandet av enkätsvar. En kombination av publicering på privata liksom offentliga grupper på Facebook gjordes, vilka i sin titel eller beskrivning av gruppens syfte innehöll ordet *polis*.

Då dessa grupper inte garanterat innehöll medlemmar som följer polisen på sociala medier, skickades även privata meddelanden till de som kommenterat och de som sågs följa ett eller flera av polisens Facebook- och Instagram konton. Grunden för vilka konton som utsågs för kontakt av olika följare, utgick från ambitionen att få en geografisk spridning hos respondenterna, då studien avser att omfatta hela nationen. Polisen har på sin hemsida en lista med samtliga konton som de bedriver, varpå man kan söka vilka som finns tillgängliga och stationerade i olika län eller kommuner.

De individer som sedan kontaktades via privata meddelanden valdes med randomiserade urval utifrån den lista av följare som finns på respektive konto. Enligt Bryman kan ett systematiskt urval göras genom att välja exempelvis var 20:e person ur en viss grupp, i detta fallet följare av polisens konton, förutsatt att listan i sig inte är av inbördes ordning (2011, s.185). I och med att Instagrams följare ordnas kronologiskt utefter tiden de följt kontot, med senaste längst upp, har personerna inte valts uppifrån och ned utan för varje konto har sökning på en viss bokstav fått styra vilka som kommer tillfrågas inom de olika kontona. Exempelvis har tillfrågade följare av Helsingborgspolisens konton på Instagram börjat på bokstaven K och därefter har ungefär var 20:e person kontaktats med initialen K. Meningen är att urvalet ska innefatta både nyare och äldre följare till polisen, vilket denna metod syftar till att bidra till.

En bortfallsanalys blir inte helt okomplicerad att genomföra då spridningen inneburit en kombination av meddelanden i grupper och direkt till privatpersoner. Det har inte gått att säkerställa hur många personer som faktiskt läst eller mottagit meddelandena genom dessa metoder. Om än storleken av gruppen är oviss, kan det däremot göras en uppskattning om att enkäten inte gjorts av samtliga som erbjudits deltagande av enkäten vilket lett till ett bortfall.

4.2.3 Fördelar och nackdelar med metodval

Den webbenkät som ämnar att få en generell bild av hur väl följarnas förväntningar på polisens roll motsvaras, är framförallt fördelaktig i frågan om resurser av tid och pengar (Bryman 2011 s.228). Dessutom lämnar enkäten garanti för att samtliga respondenter har liknande förutsättningar för att förstå frågan vilket inte kan garanteras vid en strukturerad intervju om intervjuaren ställer frågan varierat till olika personer. Det kan dock även tolkas som en nackdel att respondentens frågor inte kan besvaras vid exempelvis otydligt ställda frågor, vilket i sin tur ställer krav på en tydlighet i enkätfrågorna (Bryman 2011, s.229). I den aktuella enkäten finns som nämnt en öppen fråga kring allmänna synpunkter och kommentarer, vilket möjliggör

återkoppling kring enkätens utformning. Det går att därmed att utläsa hur tillförlitliga svaren blir för att undvika basera analysen på opålitliga svar. Dessutom är det endast frågan kring vilka sociala medier de följer som är obligatorisk och är det en fråga de inte kan eller vill svara på kan de därmed hoppa över denna. Vidare är en annan nackdel svårigheten att följa upp respondenternas svar genom följdfrågor (Bryman 2011, s.229). I uppsatsens enkätundersökning har fokus på tydlighet varit centralt och enkätfrågorna har ställts i linje med syftet för studiens frågeställning på ett sätt som gör att trots att följdfrågor vore intressanta av ren nyfikenhet så innebär ett utslutande av dem inte ett nederlag för undersökningen.

4.2.4 Etiska överväganden

Metoden som valts för att sprida webbenkäten kan anses göra intrång på privatliv eftersom meddelandena skickats till privata konton på sociala medier. Meddelandet som skickats till samtliga personer har dock tydligt förklarat anledningen till varför de blivit kontaktade och även hur de har blivit hittade, vilket har varit att de står som följare till polisen i sociala medier. Vidare har det tydligt förklarats att medverkan är helt frivillig och att de kan avbryta när de vill samt att de kommer vara anonyma. Med tanke på att det skulle kunna upplevas som intrång på de tillfrågades privatliv att kontaktas av främlingar, har dessutom ett medvetet undvikande av påminnelsemeddelanden gjorts för att minska denna risk. Ämnet om polisen i sociala medier kan även betraktas som relativt okänsligt. Det har därmed beslutats att det inte föreligger några etiska hinder för att kontakta respondenter på det sätt som gjorts.

4.2.5 Reliabilitet och validitet

Trost skriver att frågorna till den aktuella enkäten ska "stötast och blötas ordentligt" i förhållande till studiens syfte för att försäkra att undersökningens fokus ligger i linje med vad som skall besvaras (2012, s. 12). Det krävs att undersökningen verkligen mäter det den avser att mäta för att styrka validiteten och ha relevans för studien (Bryman 2011, s 163). Frågorna i enkäten har utformats tätt sammankopplat till det syfte och den frågeställningen som studien avser att undersöka och besvara. Frågeformuleringar och svarsalternativ har noggrant stötts och blötts för att tillförlitligheten av resultatet ska nå en hög kvalitet och att reliabiliteten därmed blir giltig. Den öppna frågan är bland annat till för respondenternas kritik av enkätundersökningen för att utifrån responsen kunna avgöra om enkäten är tillräckligt god mottagen av de medverkande för att kunna användas i studien utifrån ett tillförlitlighetsperspektiv.

4.2.6 Metod för analys av data

Resultatet från enkätundersökningen har genom en inmatning i statistikprogrammet SPSS jämförts mellan olika variabler som ansetts relevanta och intressanta att analysera med hänsyn till studiens syfte och dess teorier. De mätningar och kopplingar som visar på betydelsefull och diskuterbar data har redovisats i diagram och tabeller i avsnittet för resultat för att underlätta läsarens förståelse för det statistiska resultatet. En kartläggning av respondenternas svar genom SPSS kan även visa på en djupare förståelse för resultatet i jämförelse med om det enbart redovisas som en övergripande sammanställning av andelen respondenter som svarat ett visst alternativ i varje specifik fråga. Det ska även förtydligas att samtliga korrelationer mellan de olika frågorna och variablerna inte kommer att visas i resultatdelen, utan att särskilda diagram och tabeller kommer att väljas ut för att koppla till de teorier som är relevanta för uppsatsen, det syfte som studien avser att mäta och framför allt för att läsaren ska uppleva en tillfredsställelse av en tydlig röd tråd.

5. Resultat rättslig utredning

Som tidigare nämnt förekommer inte några bestämmelser kring polisens restriktioner specifikt för polisens närvaro i sociala medier. Det i sig betyder inte att de har fria tyglar att publicera inlägg utan regler eller att uttrycka sig utifrån eget behag. Tvärtom gäller samtliga regelverk som i övrigt reglerar Polismyndigheten, vilket inkluderar den svenska lagstiftningen och de interna regelverk som finns inom polisen. Nedan redogörs för de regelverk som kan kopplas till polisens närvaro och inlägg i sociala medier.

5.1. Grundlagen

Regeringsformen (1974:152), en av Sveriges fyra grundlagar, ställer i 1 kap. 9§ krav på myndigheters saklighet och opartiskhet. För att som anställd inom en statlig myndighet leva upp till detta skall ens handlande enligt lagen inte styras av personliga åsikter, sympatier eller antipatier. Som anställd skall man alltså avhålla sig från situationer som på något vis kan innebära att förtroendet för att sakligheten och opartiskheten för ens myndighet äventyras (Regeringskansliet 2014, s.7). Utöver det så reglerar regeringsformen (1974:152) även de grundläggande friheter och rättigheter som man är tillförsäkrad i Sverige. En av dem är rätten att bilda opinion och att dela sina personliga tankar, åsikter och känslor genom tal och skrift vilket styrks i 2 kap. 1§ i regeringsformen. Vidare i 1 kap. 10§ i yttrandefrihetsgrundlagen

(1991:1469), respektive 1 kap. 7§ i tryckfrihetsförordningen (1949:105) presenteras den meddelarfrihet som var och en är garanterade. Detta innebär att var och en får i tryckt eller verbal form meddela och dela uppgifter om det görs till en författare, nyhetsbyrå, radioredaktion eller likvärdig aktör.

5.2. Förvaltningslagen

Som Polismyndighet skall förvaltningslagen (2017:900) tas i beaktning vid utformning av verksamheten. Grunderna för god service presenteras i 1 kap 6§ där vikten av att underlätta och främja att kontakten med allmänheten blir enkla och smidiga presenteras. Detta innebär att man som myndighet har skyldighet att hjälpa den individ som tar i kontakt med en, för att i största möjliga utsträckning hjälpa denne med hänsyn och proportion till frågans art. Vidare presenteras i 1 kap. 7§ i förvaltningslagen (2017:900) dessutom att en myndighet även har skyldigheter att reglera sin verksamhet på sådant vis att man är tillgänglig för allmänhetens kontakt. Information om hur och när kontakten kan tas skall även framgå tydligt.

5.3. Polislagen

I Polislagen (1984:387) definieras polisens huvudsakliga syfte och ändamål med sin verksamhet. Enligt 1§ i polislagen (1984:387) grundar sig polisverksamhetens arbete i målet att upprätthålla ordning och säkerhet i samhället för att på så vis främja rättvisa och trygghet. Polisen skall även arbeta för att försäkra allmänheten det skydd och den hjälp som behövs.

5.4. Värdegrundsdelegationen

De lagar som i främsta syfte avser att reglera hur poliser bör uppträda i tjänst, där interaktionen sker person mot person med medborgarna, kan även tas i beaktning för hur en polis bör bete sig på sociala medier. Som anställd hos en statlig myndighet är man skyldig att respektera och beakta den värdegrund som ställs på en statstjänsteman. Den grundläggande tanken om människors lika värde skall speglas i ens arbetsutövande och man skall presentera en god service åt medborgarna. Utöver det är myndighetsanställda skyldiga att alltid överväga vilket rättsligt stöd som finns bakom ens handling för att upprätthålla rättssäkerheten (Regeringskansliet 2014, s.1).

5.5. Polisförordningen

Genom en anställning hos polismyndigheten skall den anställda enligt 10§ i polisförordningen (2014:1104) agera och bemöta allmänheten på ett så hänsynsfullt, behärskat och förtroendeingivande vis som möjligt och därmed undvika ett beteende som ger uttryck för småaktighet och irritation, om omständigheterna vid kontakten inte talar emot detta.

5.6. Brottsbalken

Utöver vad som beskrivs i de specifika lagar gällande polisanställda är ett flertal andra lagar relevanta och kan tas i beaktning i avseende för hur en polisman får agera. Diskrimineringslagen (2008:567) är tvingande och avser att motverka olika former av diskriminering. I 1 kap. 4§, 4 p. beskrivs trakasserier som en form av diskriminering som kan ske i såväl verbal som i skriftlig form. Ett uppträdande som uppfattas som förnedrande och förminskar en persons värdighet baserat på någon av diskrimineringsgrunderna kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder döms enligt diskrimineringslagen (2008:567) därmed för trakassering. Vidare kan den som beskyller någon för en klandervärd livsstil, för att vara brottsling, eller på andra vis uttrycker kritik mot någon med avsikt att skapa förakt mot personen, dömas för förtal enligt 5 kap. 1§ i brottsbalken (1962:700) om inte uttalandet kan anses försvarbart sett till situationen. Försättningsvis står det skrivet i 5 kap. 3§ i brottsbalken (1962:700) att den som uttalar sig med avsikt att påverka personens självkänsla eller värdighet negativt med anklagelser, nedsättande ord eller förödmjukande beteenden, döms för förolämpning. Den person som i sin tjänst begår en handling som kan anses vara utöver vad denne får göra i sin myndighetsutövning, döms för tjänstefel enligt 20 kap. 1§ brottsbalken (1962:700).

5.7. Lagar och regelverk kring sekretess och integritet

Utöver det mänskliga uppförandet, skall lagar som berör hantering av uppgifter och bilder respekteras. Enligt 35 kap. 1§ i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller sekretess för de uppgifter som berör personliga och ekonomiska förhållanden om en individ, om uppgiften kan innebära skada för den berörda personen eller dennes närstående. Vidare föreligger det enligt 4 kap. 6c§ i brottsbalken straff för den som gör olaga integritetsintrång, och därmed sprider fotografier eller uppgifter som anses göra intrång i en individs privatliv. Innehållet i uppgiften eller fotografiet skall för att vara aktuell inför denna lag beröra en individs sexualliv,

hälsotillstånd eller visa en person som blir utsatt för brott eller frångåendet av sin frihet eller frid. Fortsättningsvis är även fotografier som visar en person som befinner sig i en utsatt situation eller om en bild visar en delvis eller helt avklädd kropp, inte lagligt med förutsättning att det kan styrkas att fotografierna eller uppgifterna var menade att skada offret för bilden eller fotografiet. Om ett sådant motiv inte kan styrkas, eller om spridningen kan anses försvarlig i relation till omständigheterna eller syftet, skall därmed inte någon dömas för ansvar enligt denna lag.

Enligt den allmänna dataskyddsförordningen, även känt som GDPR, som framställts i EU:s (2016) förordning om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter, L 119/1, 27.04.2016, måste det föreligga rättsliga grunder för att en myndighet skall få publicera uppgifter om en individ. En personuppgift enligt GDPR omfattar den information som med en indirekt eller direkt kan sammanlänkas till en individ genom bild, text, film, ljudfil, med mera. Spridningen av en personuppgift kan enbart ses som laglig utifall ett av sex villkor är uppfyllda, vilka presenteras i avsnitt sex i den allmänna dataskyddsförordningen. Ett av villkoren kräver att den person som är föremål för personuppgiften skall ha lämnat till samtycke för en behandling av dennes uppgifter. Vidare kan även en behandling av personuppgift anses vara laglig om det kan motiveras som ett nödvändigt moment i en myndighets utövning av dess arbetsuppgifter om dessa arbetsuppgifter kan anses vara av ett allmänt intresse. Valet och dess tillhörande motivering till att behandla en personuppgift skall vid dessa fall anses väga tyngre intressemessigt än den aktuella personens skyddande av och rätt till sina personuppgifter.

5.8. Polisens handledningsdokument

Utöver vad som presenteras i gällande rätt har polisen framställt ett handledningsdokument som agerar som riktlinje för hur poliser skall interagera på sociala medier. I handledningen presenteras det juridiska ramverk som till viss del upprepar de ovan nämnda paragrafer. Det förklaras här att det inte finns juridiska hinder för närvaron på sociala medier, men att det däremot finns punkter att ta i beaktning vid deltagandet (Polismyndigheten 2016, s.1).

Samtliga kanaler som startas under polisens namn skall enligt handledningen ha ett definierat syfte och mål med sitt deltagande, vilket skall vara anknytet till polisverksamhetens mål med att minska brottsligheten och att öka tryggheten i samhället. Syftet med polisens närvaro på sociala medier motiveras först och främst som att det är ett verktyg för att främja en dialog med

allmänheten och vara synlig i de forum där folk befinner sig. Vidare motiveras det som ett sätt att skapa trygghet då inblicken i polisens arbete kan bidra till en positiv utveckling inom detta område. Även informationsspridningen av brottsförebyggande information samt vädjan av vittnesuppgifter och information om hur dessa är avgörande för brottsutredningar är några av motiven bakom viljan att närvara i sociala medier. I handledningen betonas det faktum att all kommunikation med allmänheten, oavsett form eller forum, skall vara tät förankrad i den värdegrund som polisen står för (Polismyndigheten 2016, s.4). Vidare kommenteras det faktum att polisen skall vara restriktiva i avseendet att följa eller gilla allmänhetens konton eller bilder, då det förekommit fall då detta ifrågasatts och skapat negativa reaktioner (Polismyndigheten 2016, s.8).

Handledningen innehåller ett avsnitt som har för avsikt att med konkreta exempel förtydliga och förklara hur förhållningssättet på sociala medier skall vara utifrån de lagar som reglerar detta. Det betonas att inga åsikter skall uttryckas i polisens kommunikation, utan att text och tal bör grunda sig i ren fakta. Vidare skall tonen vara av sådan karaktär att den inte upplevs som nedvärderande eller överlägsen, vilket är anledningen till att ironi och humor undanbedes. De poliser som är aktiva och publicerar inlägg på en gemensam kanal uppmanas att tillsammans komma fram till hur deras kanal ska se ut och vilka normer som skall råda. Vidare uppmanas de aktiva poliserna på sociala medier att avstå från att publicera inlägg som kan innebära en risk för att antingen brottsoffer eller brottsmisstänkta personer får sin integritet kränkt. Inlägg som genom bild eller text kan innebära att utomstående kan identifiera en individ skall av samma anledning inte publiceras. Till följd av säkerhetsskäl får inte heller information eller bilder publiceras som röjer polisens arbetsmetoder eller delar av arbetsplatsen (Polismyndigheten 2016, s.11). Vid påkomna misstag av de regleringar som finns angående polisens närvaro på sociala medier skall det aktuella inlägget tas bort omedelbart, alternativt rättas till vid den del som blivit felaktig (Polismyndigheten 2016, s.17).

5.9. Sammanfattning

Det juridiska ramverket och regleringar som ovan presenterats visar på en stor bredd av vad som kan tolkas in i regelverket kring polisens närvaro på sociala medier. Hur poliser får agera och uppträda är någonting som regleras med hjälp av såväl grundlagarna och statliga myndigheters regleringar som interna handledningsdokument. Vidare visas att det juridiska ramverket berör frågor kring närvaron i sig, polisens uppträdande och punkter kring vad innehållet i dessa inlägg får innehålla och inte. Ramverket är i sig även tydligt och utgör raka

instruktioner för vad som är okej och inte, även om det i sig inte innebär konkreta exempel som visar på nyanserna eller eventuella undantag inom reglerna.

6. Resultat JO-beslut

Det juridiska ramverk och handledning som presenterats i rättsutredningen fungerar som styrmedel för att reglera de inlägg som publiceras på polisens konton på Facebook, Instagram och Twitter. För att få en djupare förståelse för hur dessa restriktioner kan appliceras på inlägg i praktiken följer nedan fem JO-beslut. Dessa innehåller exempel på publiceringar som legat i gränslandet för huruvida de ligger inom eller utanför ramen av de lagar och regler som polisen skall följa. De statuerade exemplen är inlägg som publicerats av konton administrerade av polisen och som efter en anmälan till JO ansetts vara av sådan karaktär att det krävt en vidare utredning och kommentar.

6.1. JO-beslut - Diarienummer 300-2015

Anmälan berör ett inlägg publicerat 2015 av en polis på ett Facebook-konto tillhörande polisstationen i Växjö och Alvesta. Texten i inlägget gav uttryck för personliga åsikter av negativ klang, där polisen i fråga beskrev sin frustration över hur han och hans kollegor kallas för rasister utan belägg eller skälig anledning. Inlägget innehöll bland annat uttryck som *"Till er invandrare som skriker 'rasist' varje gång ni är ifrågasatta eller möter motstånd i livet - sluta med att dra upp 'rasistkortet' från översta fickan i er 'offerkofta'."* Längst ner i inlägget uppmuntrade den aktuella polisen till kommentarer om sitt inlägg av följarna, men lade till att *"fula rasister"* och *"offerkofta-invandrare"* inte var välkomna (JO:s beslut dnr. 300-2015).

6.1.1. Polismyndighetens kommentar

Polismyndigheten kommenterar inledningsvis det aktuella inlägget med att skriva att inlägget i sig ligger i linje med polisens arbete för att öka tryggheten i det fall då inlägget kan uppnå en minskning av användandet av ordet *rasist*. Polismyndigheten menar däremot att inlägget kan anses gå över gränsen för vad som anses lämpligt för att belysa och uppmana till förändring inom ämnet. Polismyndigheten anser att inlägget, trots dess till synes starka karaktär, inte går emot några lagar eller riktlinjer. Dock tillägger Polismyndigheten att polisen skall sträva efter att behandla alla människor lika och undvika att skapa polarisering, i synnerhet mellan invandrare och svenskar. Av den anledningen är det viktigt att innan publicering på sociala

medier har det i åtanke för att undvika en negativ inverkan på polisens tillförlitlighet (JO:s beslut dnr. 300-2015).

6.1.2 JO:s kommentar

Justitieombudsmannen Cecilia Renfors inleder sin bedömning av det aktuella inlägget med att hänvisa till regeringsformen som ställer krav på myndigheters arbete och att det skall var opartiskt och sakligt. Renfors menar att detta krav i praktiken innebär att den information som en myndighet lämnar till allmänheten skall vara objektiv och neutral samt korrekt till innehåll såväl som i utformningen. Renfors tillägger även att ett grundläggande krav för att polisens närvaro i sociala medier skall kunna motiveras är att de inläggen som publiceras kan anses vara relevanta för polisen och deras arbete, även detta för att uppfylla regeringsformens krav om saklighet och opartiskhet. Då det aktuella inlägget varken bär på ett brottsförebyggande budskap eller en tydlig berättelse om polisens arbete, menar Renfors att inlägget faller utanför syftet med polisens närvaro på sociala medier vilket till stor del handlar om att minska brottslighet och öka tryggheten (JO:s beslut dnr. 300-2015).

De inlägg som publiceras på polisens konton i sociala medier skall även representera myndigheten som helhet, vilket enligt Renfors gör inlägg baserade på personliga åsikter olämpliga. Detta framgår även i polisens egna handledning och Renfors anser att missbruk i denna punkt riskerar att få en negativ inverkan på allmänhetens tilltro till polisens saklighet och opartiskhet. Det ordval och den ton som framställs i polisens inlägg skall även vara av sådan karaktär att det kan anses lämpligt för en myndighet som polisen (JO:s beslut dnr. 300-2015).

Renfors motsätter sig inte ett mer informellt uttryck, som i sig går emot hur myndigheter i övrigt skall uttrycka sig, men menar däremot att den avslappnade tonen inte skall innebära en anledning till att även yttra sig på ett sätt som uppfattas som nedvärderande eller stötande. Detta styrks även i polisens interna handledningsdokument där de, förutom krav på respektfull ton, uppmanas att undvika värdeladdade ord. Renfors menar därmed att ordvalen i det aktuella inlägget även kan kritiseras utifrån dessa punkter då det finns skäl att tolka uttrycken ”offerkofta-invandrare” och ”rasistkort” som både raljerande och nedvärderande. Renfors avslutar sin kommentar med att påpeka att även om polisen vill fånga allmänhetens intresse för sina inlägg, får inte detta vara på bekostnad av ett negligering av de krav som bland annat berör myndigheters saklighet och opartiskhet. Innehållet skall därför kontrolleras noga innan

publicering för att säkerställa att dess lämplighet inte i efterhand kan ifrågasättas (JO:s beslut dnr. 300-2015).

6.2. JO-beslut - Diarienummer 5875-2012

Anmälan berör sex olika inlägg som publicerats under åren 2011-2012 på Växjö/Alvesta och Upplands Väsby's olika konton på Facebook. Samtliga inlägg kritiserar i anmälan för att undgå den opartiskhet och saklighet som polisen skall upprätthålla enligt regeringsformen. Sammanfattningsvis handlade de olika inläggen om; en negativ kommentar kring hur människor pyntar sina bilar, en berättande återgivning om en kvinna med självskaumbeteende, uttryck av frustration kring de som dricker för mycket alkohol, en kommentar kring jobbiga arbetsuppgifter som polis och slutligen en polisman som uttrycker irritation på de som inte lastar bilen rätt och sedan skäller ut polisen vid bötfällning. Personen som gjorde anmälan till JO menade att de aktuella inläggen kunde anses ge uttryck för politiska åsikter och förolämpande kommentarer mot allmänheten (JO:s beslut dnr. 5875-2012).

6.2.1. Polismyndighetens kommentar

Gentemot de regelverk som finns angående polisens närvaro i sociala medier ansåg Polismyndigheten att det inte fanns belägg för att kritisera något av inläggen för bristande avseende sekretess eller integritet. Vidare ansågs inte inläggen strida mot polisens krav på saklighet och opartiskhet. Den kritik som Polismyndigheten framförde var att ett eller flera inlägg kunde anses ligga utanför ramen av vad som är nödvändigt för en polisman att uttrycka sig eller agera i ett brottsförebyggande syfte. Polismyndigheten kommenterade även det faktum att ett utav inläggen kunde uppfattas som nedvärderande, och menade att det var en olycklig formulering som kunde missuppfattas (JO:s beslut dnr. 5875-2012).

6.2.2. JO:s kommentar

Justitieombudsmannen Cecilia Renfors anser att inget av de aktuella inläggen är sådan karaktär att den bryter mot opartiskheten, dock finns det i flera inlägg skäl att kritisera uttalanden som kan äventyra polisens saklighet. Anmärkningarna uppstår till följd av att ordvalen i flertal inlägg uppfattas som raljerande och nedlåtande. Renfors uppmanar att innan publicering av inlägg kontrollera att innehållet inte är humoristiskt på bekostnad av den professionalitet som en Polismyndighet ska inge. Avslutningsvis kommenterar Renfors ett av de inlägg som innehöll känslomässig beskrivning av en arbetsuppgift, vilket bör undvikas till

följd av att man som språkrör för polisen skall vara restriktiv för att uttrycka personliga känslor (JO:s beslut dnr. 5875-2012).

6.3. JO-beslut - Diarienummer 4626-2014

En polis fick kritik av JO till följd av att han angett alltför detaljerad information i kombination med tre fotografier från ett arbetsuppdrag i ett Facebook-inlägg publicerat 2014 på ett konto tillhörande polisen i Eskilstuna. Inlägget hade en narrativ karaktär och baserades på den aktuella polismannens egna återgivning och tankar om en händelse som innefattar en drogpåverkad individ. Fotografierna som lades upp tillsammans med inlägget hade tagits i samband med arbetsuppdraget. Ett foto avbildade hur mannen låg på marken och blev omhändertagen av ambulanspersonal. I samma foto syntes även mannens huvud där det gick att se att mannen inte hade hår på huvudet (JO:s beslut dnr. 426-2014).

6.3.1. Polismyndighetens kommentar

Polismyndighetens respons på anmälan av inlägget var främst att det kunde kritiseras angående dess lämplighet samt utifrån ett sekretessperspektiv. Polismyndigheten inledde med en kommentar att de ansåg att inlägget i sig inte rörde den aktuella mannens identitet. Däremot menade de att den detaljerade informationen kunde innebära en risk för integritetskränkning om någon som läst inlägget även gjort personliga iakttagelser på platsen och skapat sig helhetsbild utöver vad som är passande. Till följd av mannens situation och att han brukat narkotika omfattades hans identitet av sekretess enligt 35 kap. 1§ i offentlighets- och sekretesslagen. Polisen skall vara restriktiva gällande de uppgifter om enskilda individer som lämnas ut och inlägget låg utöver vad som kan anses lämpligt. Vidare menade Polismyndigheten att bilden inte borde publicerats då den skildrade mannen i en utsatt situation. Den avslutande meningen där den aktuella polismannen uttryckte sin frustration över kostnaderna som räddningsinsatsen inneburit, stred även den mot den försiktighet som polisen borde ha gentemot att uttrycka personliga åsikter om sitt arbete eller arbetsuppgift (JO:s beslut dnr. 426-2014).

6.3.2 JO:s kommentar

Justitieombudsmannen Cecilia Renfors inleder sin bedömning med att hon inte ställer sig kritisk till polisens närvaro i sociala medier, men menar att de inlägg som publiceras måste vara i enlighet med det juridiska ramverk som råder. Till följd av att allmänhetens förtroende för

polisen är väsentlig och viktig att vårda, menar Renfors att inlägget med den detaljerade informationen om mannen kan kritiseras. Allmänhetens tillit för polisen bör inte utmanas genom att riskera att de som kommer i kontakt med polisen blir oroliga för att de i efterhand ska bli omskrivna om på polisens sociala medier. Att använda enskilda individer som avskräckande exempel menar Renfors inte är lämpligt för en myndighet som polisen (JO:s beslut dnr. 426-2014).

Vidare skall i de fall en bild publiceras innehållande personer som kan helt eller delvis identifieras, även ha ett tillstånd av den aktuella personen. Renfors menar att polisen måste se till kringliggande omständigheter såsom storlek på ort, var ingripandet skett och om personen som omskrivs kan anses vara känd i den ort händelsen skett. I det aktuella inlägget, till följd av att mannen var uppgavs vara känd av polisen sedan tidigare och brukade prata mycket, kan informationen röja mannens identitet för de som bor i närområdet eller orten som händelsen skett. Renfors menar därmed att den försiktighetsmarginal som polisen skall ha hänsyn till, inte togs i beaktning (JO:s beslut dnr. 426-2014).

Angående den avslutande kommentaren i det aktuella inlägget menar Renfors att den ger yttring för en personlig åsikt snarare än att vara en del av beskrivningen av händelseförloppet. Renfors hänvisar till polisens interna handledningsdokument som betonar att de inlägg som publiceras skall förmedla fakta och inte åsikter. Vidare menar Renfors att personliga uttryck för åsikter äventyrar den saklighet och opartiskhet som polisen enligt lag skall förmedla. Avslutningsvis konstaterar Renfors att inlägget inte borde publicerats och att polisen själva borde reagerat på dess kritiska punkter, speciellt när den bryter mot ett flertal punkter från polisens egna handledningsdokument. Renfors menar att polisen själva borde göra regelbundna reflektioner över sina inlägg och säkerställa att de inlägg som publiceras ligger i linje med de juridiska ramverk och riktlinjer som ställs (JO:s beslut dnr. 426-2014).

6.4. JO-beslut - Diarienummer 6153-2012

Avdelningen inom polisen som arbetar mot narkotika yttrade sig i ett inlägg på Twitter 2012 och ställde sig kritisk mot ett tv-program där två individer talade i fördel mot användningen av narkotika. Personen som anmälde menade att Twitterinlägget var av sådan karaktär att den var dömande mot enskilda individers åsikter och ställde sig kritisk till det faktum att inlägget

uppmuntrade till en fri debatt om användningen av narkotika på ett forum som Twitter (JO:s beslut dnr. 6153-2012).

6.4.1 Polismyndighetens kommentar

Enligt Polismyndigheten kunde inte det aktuella inlägget anses vara av en olämplig karaktär till följd av att polisen bakom inlägget arbetade med att bekämpa användningen av narkotika vilket motiverade reaktionen i inlägget. Vidare ansåg Polismyndigheten att inlägget låg i linje med syftet av polisens närvaro på sociala medier samt det huvudsakliga uppdraget för polisen, vilket är att minska brottsligheten (JO:s beslut dnr. 6153-2012).

6.4.2. JO:s kommentar

Likt Polismyndigheten håller Justitieombudsmannen Cecilia Renfors med i det påstående att det aktuella Twitterinlägget inte kan antas vara skapat i ett annat syfte än att vara brottsförebyggande. Renfors menar däremot att inlägget ger uttryck för en personlig åsikt snarare än fakta, vilket strider mot vad polisens regelverk på grund av att det riskerar att äventyra den saktighet och opartiskhet som myndigheten skall representera. Renfors tillägger dock att det i första taget inte kan anses vara en åsikt, till följd av att inlägget kom från avdelningen som arbetar mot narkotika. Inlägget bör av den anledningen inte heller anses vara av kontroversiellt innehåll. Vidare anser Renfors att Twitter-inlägget inte kunde kritiseras utifrån ordvalen eller tonläget, men påpekade dock att angivelser av namn borde undvikas med hänvisning till den rutin som skall råda kring publicering av inlägg på sociala medier (JO:s beslut dnr. 6153-2012).

6.5. JO-beslut - Diarienummer 119-2018

Anmälan berör två inlägg från 2018, båda undertecknade av Helsingborgs fokusgrupp som bland annat jobbar för att minska narkotikaanvändningen. Kritiken som framfördes i anmälan var att inläggen inte uppfyller den opartiskhet och saktighet en statlig myndighet skall inge. Det första inlägget berör en beskrivning av en husrannsakan som gjordes under ett arbetspass där narkotika och vapen hittades. I samma inlägg gjordes även kryptiska referenser till skräckfilmen Scarface och en avslutande kommentar som uttryckte en vädjan om att åklagare och Tingsrätten skulle bedöma i linje med vad polisen önskar. I det andra inlägget uttrycks vidare även kritik mot Tingsrättens bedömning i ett häktningsfall som den aktuella polismannen menade

signalerade att brott lönar sig. Båda inläggen innehöll även kommentarer kring vapenlagen (JO:s beslut dnr. 119-2018)

6.5.1. Polismyndighetens kommentar

De aktuella inläggen innehåller enligt Polismyndigheten missvisande och ensidig beskrivning av vapenlagen och dess tillämpning. Genom uteslutning av viktig tillhörande information som exempelvis att det måste föreligga sannolika skäl innan en häktning kan äga rum för vapenbrott, kan allmänheten få en felaktig uppfattning av situationen och lagens innebörd. Vidare menar Polismyndigheten att kommentaren som berör hur rättsväsendet bedömer i ett specifikt fall, inte kan anses lämpligt utifrån det faktum att det svenska domstolar är självständiga. En kommentar från polisen som kan tolkas som en uppmaning till Tingsrätten hur de ska döma i ett specifikt fall är därför inte acceptabelt. Sammantaget kan dessa kommentarer enligt Polismyndigheten ge uttryck för en nonchalans som av allmänheten kan uppfattas som att polisen anser att de vet bättre hur man ska bedöma i häktningsfall. Regeringsformens krav på saklighet som såväl opartiskhet har i dessa inlägg därmed inte uppfyllts enligt Polismyndigheten. Till följd av detta, samt att tonen i inläggen kan upplevas som nedlåtande och raljerande, tar Polismyndigheten starkt avstånd från båda inläggen och i sin kommentar i JO-beslutet beklagar de att publiceringen ägde rum (JO:s beslut dnr. 119-2018).

6.5.2. JO:s kommentar

Justitieombudsmannen Cecilia Renfors inleder med att kommentera kring det faktum att det är naturligt att i sociala medier uttrycka sig med en mer ledig ton än vid annan mer formell myndighetsinformation. Men det i sig ger inte skäl för att frånga de regleringar och krav som polisen har på sin kommunikation. Renfors tillför i sin kommentar ingen ny kritik utan instämmer i det som ovan sagts i Polismyndighetens kommentar. Renfors anser att Polismyndigheten skall kritiseras för båda inläggen till följd av att opartiskheten och sakligheten inte respekteras (JO:s beslut dnr. 119-2018).

6.6. Sammanfattning

Genom de fem JO-beslut som ovan presenterats kan det konstateras att det förekommer inlägg i polisens sociala medier som kan uppfattas som kontroversiella utifrån ett flertal punkter. I samtliga inlägg som lyfts fram i besluten har polisens krav på saklighet och opartiskhet som

skall prägla polisens kommunikation varit på tal som eventuell kritik. Samtidigt kan det utläsas att samtliga inlägg varit av en mer personlig karaktär och där egna åsikter eller uttryck visats på ett eller annat sätt. Det kan även konstateras att det råder skillnader i hur Polismyndigheten och JO resonerar kring vad de anser vara övertramp och inte, där Polismyndigheten i samtliga fall ställt sig i fördel med den som publicerat inlägget och JO varit den som ställt sig mer kritisk. Sedan även om inte alla inlägg helt och hållet kunnat anses vara olämpliga eller brista utifrån de regelverk som finns, så råder det en tydlighet i hur JO resonerar kring inläggen och hur praxis ser ut.

7. Resultat enkätundersökning

7.1. Demografisk överblick

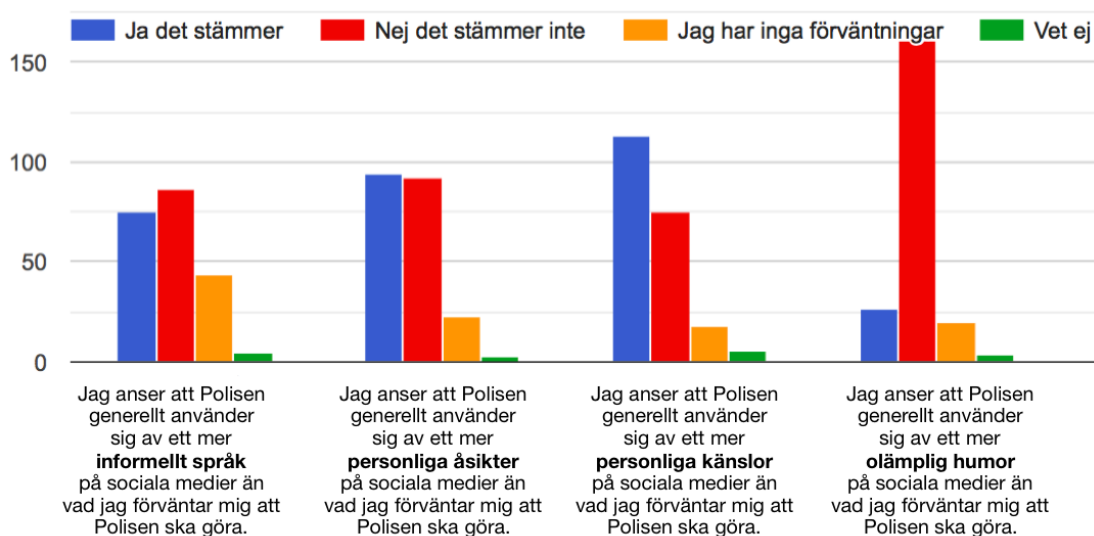
För att få en överblick av enkätens respondenter inleds resultatet för enkätundersökningen med en sammanfattning av de demografiska uppgifterna. Av de 203 deltagarna var omkring 45 procent män och 55 procent kvinnor. Den dominerande ålderskategorin var de mellan 25-35 år och 35-44 år som tillsammans utgjorde nästan hälften av respondenterna. I övrigt var det ungefär lika många mellan ålderskategorierna 18-24 år, 45-54 år, 55-64 år samt 65+ år på omkring 15 procent vardera ålderskategori. Endast fem procent var mellan 13-17 år och ingen under 12 år deltog. Fortsättningsvis har två tredjedelar av respondenterna fullföljt eftergymnasial utbildning. Respondenterna representerade vidare samtliga län utom Västmanland, Örebro och Västernorrland och de mest dominerande länen var Skåne med omkring 20 procent samt Västra Götaland och Stockholm län med 15 procent vardera av respondenterna.

Nedan visas en sammanställning av det resultat som är av relevans för uppsatsens problemområde och dess teoretiska ramverk. Samtliga diagram redogörs för genom att enkätens frågor, som i dessa fall har formats som påståenden, inledningsvis presenteras i text. Därefter följer diagrammet som visar på respondenternas svar, vilket slutligen förklaras kortfattat utifrån relevans för uppsatsen.

7.2. Sammanställning av enkätundersökning

Angående förväntningar av informellt språk, personliga åsikter, personliga känslor och olämplig humor

En fråga i enkäten handlade om hur väl respondenternas uppfattning av polisens uttryck i sociala medier motsvarar förväntningarna kring hur polisen bör uttrycka sig på dessa konton. Frågan utgick utifrån fyra delfrågor kring de fyra faktorerna informellt språk, personliga åsikter, personliga känslor och olämplig humor. Nedan presenteras resultatet i ett stapeldiagram.



Figur 1

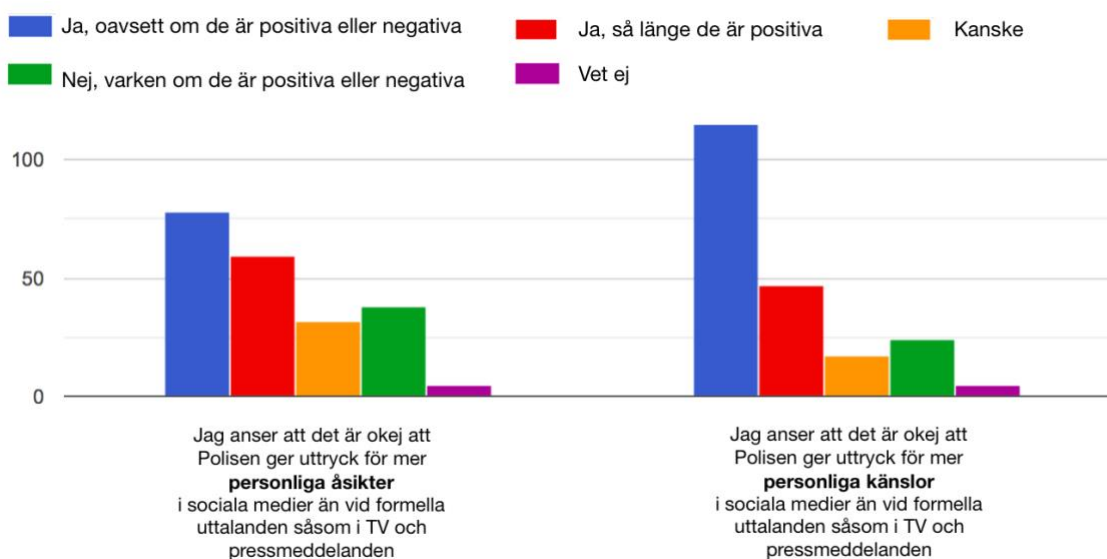
Diagrammet visar på respondenternas upplevelse av polisens inlägg i förhållande till deras förväntningar. Det ska förtydligas det inte efterfrågas någon värdering av huruvida de anser att det är okej eller inte om polisen exempelvis inte motsvarar deras förväntningar.

Det är enligt diagrammet fler som har specifika förväntningar på frågan om polisens uttryck av känslor, åsikter och humor än vid frågan om ett informellt språk. Det är 35 procent som anser att språket är mer informellt än sina förväntningar, jämfört med 40 procent som inte instämmer. Vidare visar diagrammet att det är relativt jämt mellan de respondenter som instämmer i att mer personliga åsikter kommer till tals i sociala medier och de som inte instämmer, där bara ett fåtal fler anser att det stämmer. Däremot är det större andel, drygt hälften, som instämmer i polisen uttrycker mer personliga känslor än vad de förväntar sig, jämfört med den tredjedel som inte instämmer. Den tydligaste konsensus som rådde i de fem frågorna var att polisen inte ger mer uttryck för olämplig humor, där hela 75 procent stod enade. En respondent som är behjälplig

inom polisens volontärverksamhet uttrycker att “[...] mina åsikter, känslor och erfarenhet av polisen är bara positiv och japp, jag gillar verkligen deras humor på FB, som är den enda sidan av sociala medier jag har” där FB syftar till Facebook. I denna fråga lades dock värdeordet *olämplig* i frågan, vilket det inte gjorts i de andra frågorna. Det kan innebära att de i detta fall är i större konsensus i deras åsikt än deras objektiva betraktelse av inläggen. Omkring tio procent ansåg att polisen använder mer olämplig humor än förväntat.

Acceptans av personliga åsikter och känslor

Figur 2 nedan visar hur respondenterna tagit ställning till huruvida åsikter och känslor i polisens inlägg anses acceptabelt. Den första frågan, i form av ett påstående, löd “[j]ag anser att det är okej att polisen ger uttryck för mer *personliga åsikter* i sociala medier än vid formella uttalanden såsom i TV och pressmeddelanden” och den andra löd “[j]ag anser att det är okej att polisen ger uttryck för mer *personliga känslor* i sociala medier än vid formella uttalanden såsom i TV och pressmeddelanden”.



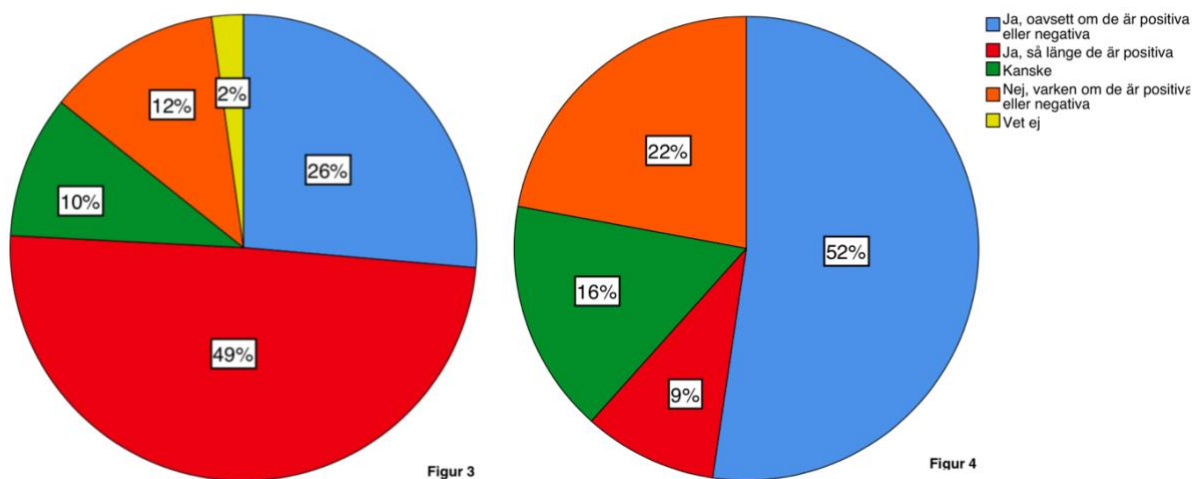
Figur 2

Både angående polisens åsikter och känslor är det flest som anser att uttryck för dessa är acceptabelt vare sig de är av positiv eller negativ karaktär. Omkring en tredjedel anser att positiva och negativa åsikter är okej, medan det gällande känslor är fler än hälften. Totalt tycker 65 procent att åsikter är okej och närmare 80 procent accepterar personliga känslor i någon mån. Vidare anser 15 procent att åsikter bör hållas utanför polisens konton oavsett om dessa är positiva eller negativa, i jämförelse med åtta procent som tycker detsamma angående känslor.

Acceptans av personliga åsikter och känslor i korrelation till upplevelsen av dessa

I de fyra följande diagram undersöks korrelationen mellan dessa attityder, det vill säga om polisens åsikter respektive känslor är okej, jämfört med svaren i den tidigare frågan om huruvida de upplever mer uttryck kring åsikter och känslor på polisens konton än förväntat, eller ej. Av dessa fyra diagram handlar de två första, figur 3 och 4, om jämförelsen angående åsikter, medan de två andra, figur 5 och 6, om jämförelsen angående känslor.

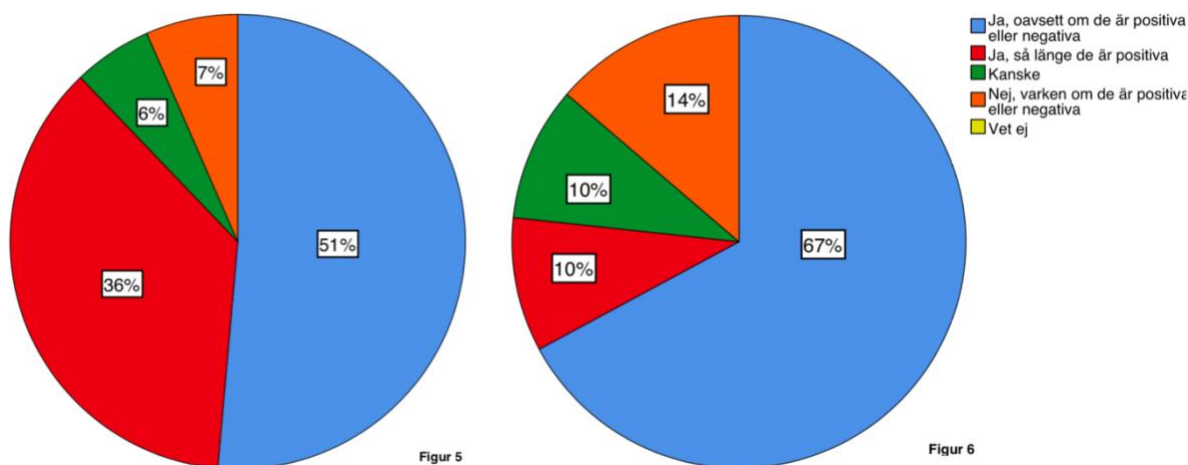
I figur 3 presenteras ett diagram som visar hur de respondenter som svarat instämmande på påståendet “[j]ag anser att polisen generellt ger uttryck för mer *personliga åsikter* på sociala medier än vad jag förväntar mig att polisen ska göra” svarar i frågan om det är okej med uttryck av dessa åsikter. I figur 4 presenteras ett liknande diagram, men med de respondenter som tvärtom svarat icke-instämmande på samma påstående om uppfattningen kring personliga åsikter, och här undersöks hur denna grupp svarar på om det är okej eller inte med dessa åsikter.



Av de som upplevt att polisen ger mer uttryck för personliga åsikter än de förväntar sig, enligt figur 3, är det omkring 75 procent som anser att polisens personliga åsikter är okej i någon bemärkelse, medan det i gruppen av de som inte uppfattar mer åsikter än förväntat är motsvarande 60 procent, enligt figur 4. Det är vidare desto fler av de respondenter som inte upplevt mer åsikter än förväntat, som anser att både positiva och negativa åsikter är välkomna, än i den andra gruppen. En respondent ger uttryck för att “[n]är polisen kommer med (speciellt hårda) personliga åsikter om händelser på insta så har jag börjat se dom mer som individer än uniformen, så ju mer personliga åsikter desto mer respekt får dom från mig.” En annan skriver samtidigt att “[d]et är inte ok att polisen lägger ut bilder och har personliga åsikter. Det kan dom ha på fritiden. Det är inte bra att dom lägger ut bilder där en viss grupp blir utpekade.

Det som skrivs av poliser är vinklat av hens privata politiska åsikt det är inte heller bra. [...] Vissa poliser borde inte skriva alls eftersom de inte har tänkt på vad det får för följder.”. Av de som anser att polisens åsikter bör hållas utanför polisens konton är det nästan dubbelt så många som representerar gruppen som inte upplever mer åsikter än förväntat än gruppen som gör det.

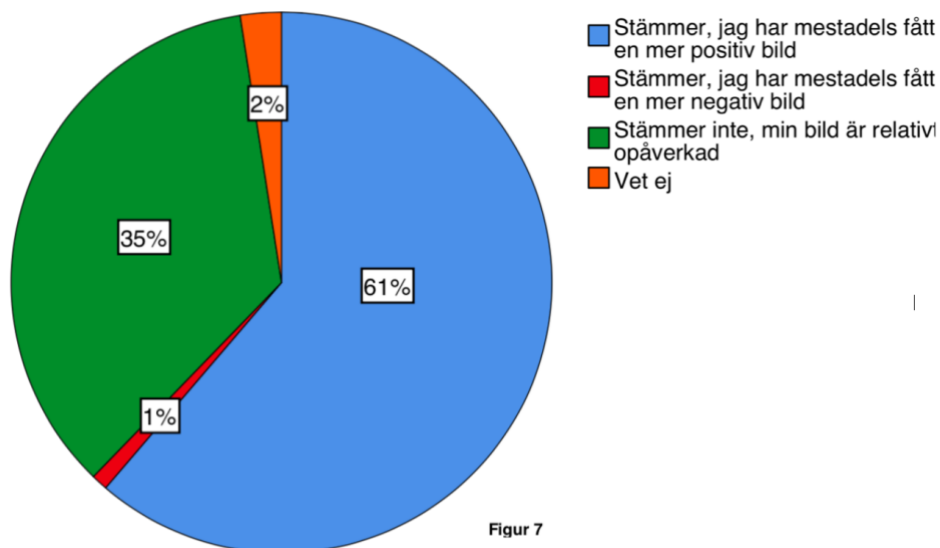
I figur 5 presenteras alltså ett liknande diagram som ovan och visar vad de respondenter som svarat instämmande på påståendet “[j]ag anser att polisen generellt ger uttryck för mer *personliga känslor* på sociala medier än vad jag förväntar mig att polisen ska göra” anser kring acceptansen om polisens uttryck av personliga känslor. Figur 6 redogör för denna acceptans hos de respondenter som svarat det motsatta, att de inte upplever att polisen uttrycker mer personliga känslor än väntat.



Nära 90 respektive 80 procent av respondenterna anser att personliga känslor är accepterade vid polisens inlägg. En respondent uttrycker att det ger “[...]en mänsklig bild av att poliser också har känslor och reagerar och säger ifrån.”. Av de 90 procent i gruppen som upplever mer uttryck av känslor än förväntat är det relativt jämnt fördelat mellan de som anser att endast de positiva känslorna skall få uttryckas och de som även inkluderar de negativa känslorna. Av de 80 procent som inte upplevt mer känslor än förväntat är det betydligt fler som anser att positiva och negativa känslor ska få uttryckas. Även i denna mätning, liksom i frågan ovan om åsikter, är de som anser att polisen inte bör uttrycka känslor i någon mening överrepresenterade i gruppen som inte anser att känslor uttrycks mer än förväntat.

Förändrad bild av polisen på grund av deras konton samt negativa reaktioner

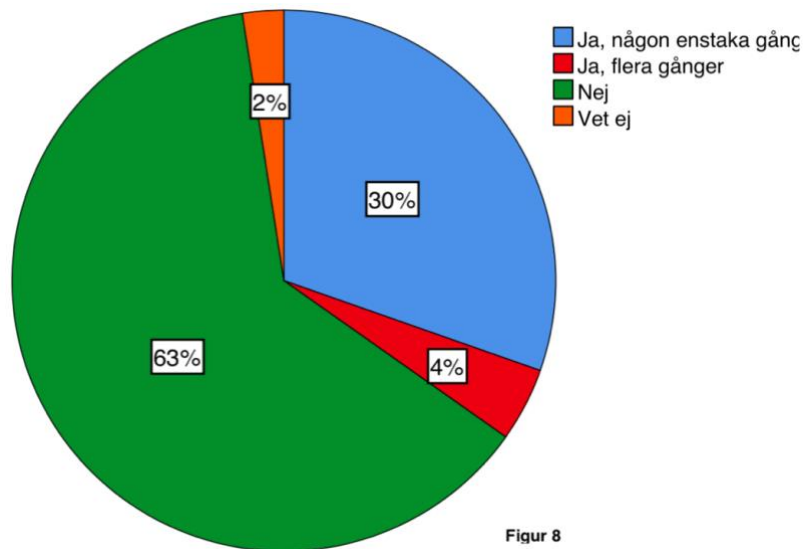
För att undersöka vilken eventuell effekt polisens konton haft på följarnas attityd till polisen ställdes följande påstående “[m]in generella bild av polisen har förändrats sedan jag började följa polisen i sociala medier”. Resultat visas i figur 7.



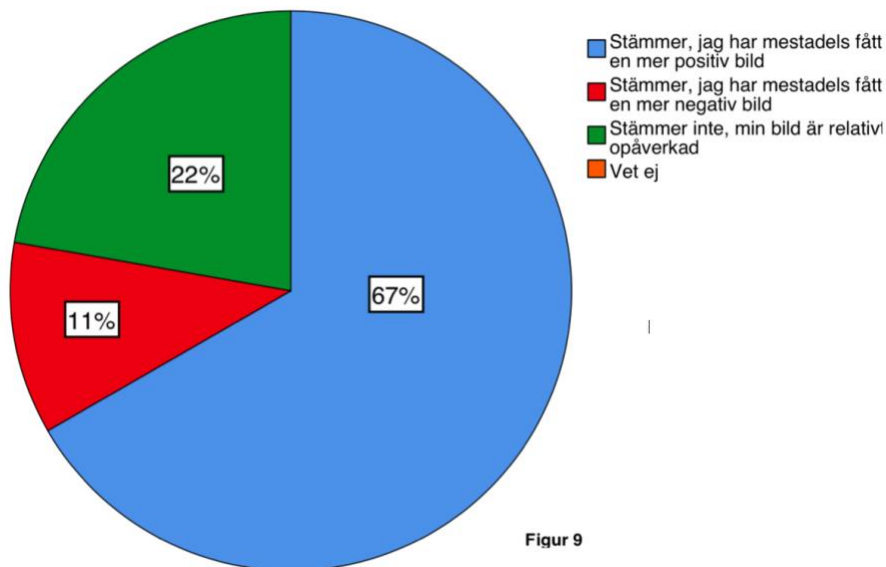
Figur 7

Cirkeldiagrammet visar på att 60 procent av samtliga respondenter upplever att deras bild av polisen förbättrats sedan de börjat följa polisen på sociala medier. Ett exempel på detta är en respondent som i avslutande kommentarer skrivit att “[...] jag blir ofta berörd av deras berättelser. Berättelserna och rapporterna ger en bild av händelser och liv vi annars bara har medias bild av”. Det är endast en procent som anser att den försämrats. Vidare är det en tredjedel som inte upplever att polisens närvaro i sociala medier haft någon direkt påverkan på deras bild av polisen. I och med att respondenterna följt kontona olika länge jämfördes korrelationen mellan den upplevda förändrade bilden av polisen med antal år som respondenterna följt polisens konton som längst, vilket dock inte visade på några tydliga mönster eller avvikelser från den totala populationen i enkätundersökningen.

Vidare undersöktes respondenternas reaktioner på polisens inlägg utifrån frågan som löd “[j]ag har reagerat negativt på något eller några av polisens inlägg, då jag inte tyckt att deras uttryck i text eller bild stämt överens med min bild av hur polisen bör uttrycka sig”. Resultat visas i figur 8.



Närmare 95 procent hävdar att de aldrig eller vid något enstaka tillfälle reagerat negativt på polisens inlägg. De fyra procent som reagerat negativt flera gånger utgörs av nio personer, vilka nedan jämförs i relation till frågan om förändrad bild av polisen för att se om korrelationen visar på att polisens tveksamma inlägg kan försämra bilden av polisen.

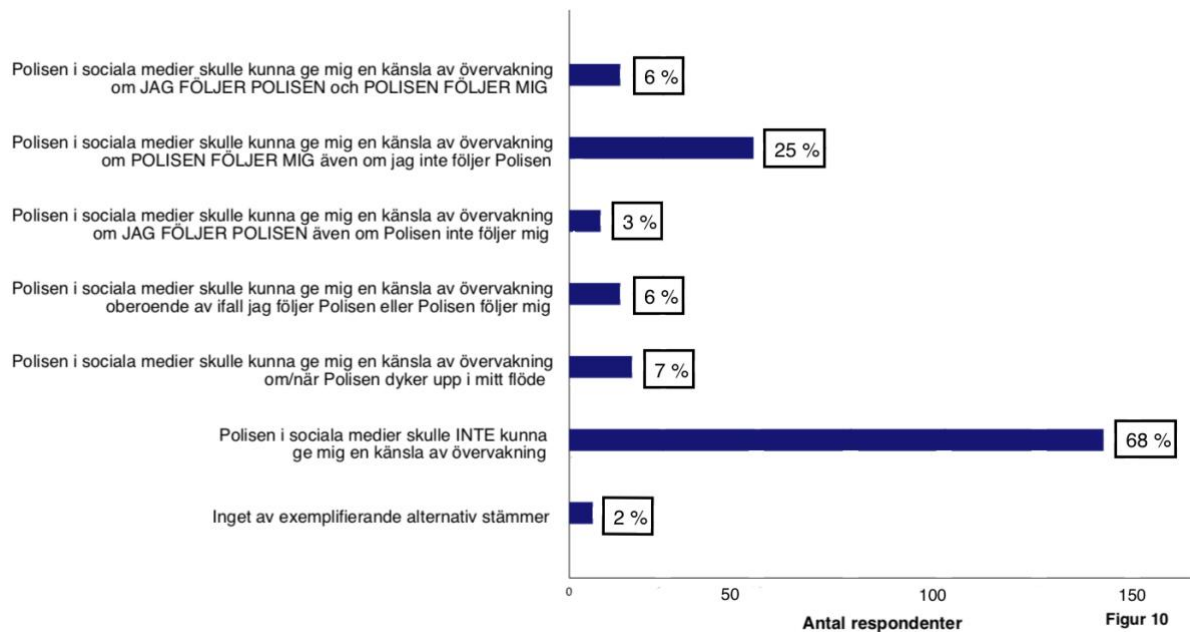


Figur 9 visar att även denna grupp mestadels fått en mer positiv eller oförändrad bild i enlighet med den övriga populationen. En av de som reagerat negativt och fått en mer negativ bild av polisen skriver dock att “[...] polisen använder fel benämningar på människor och ej reflekterar över hur de skriver om människor, tex då de skriver ‘missbrukare’ eller andra negativa benämningar, och inte inställer skriver ‘människor med narkotikamissbruk’ tex. Som att de i

första hand inte skulle vara en människa. [...] Samma person som är missbrukaren eller pundare kan också vara en mamma eller en pappa.”.

Övervakande känsla som effekt av polisen i sociala medier

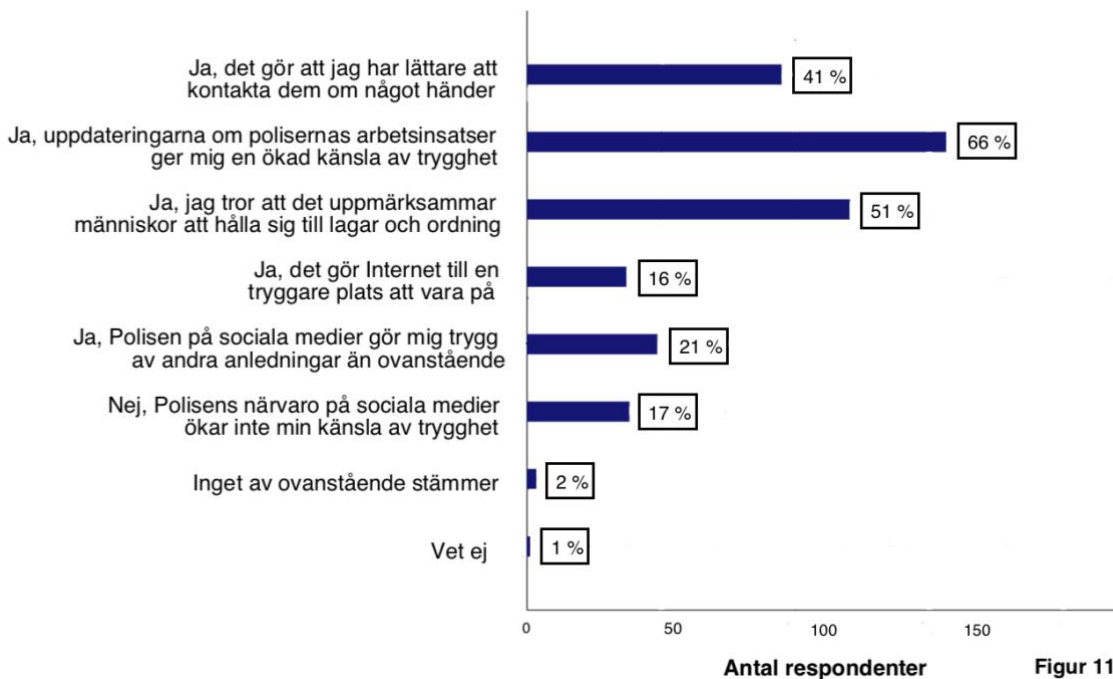
Följande fråga ställdes till respondenterna: “[j]ag anser att polisens närvaro på sociala medier kan innebära en inskränkning av mitt privatliv, på grund av en känsla av övervakning. (Ett eller fler alternativ kan väljas.)” Resultatet redogörs för i figur 10.



Två tredjedelar av respondenterna anser enligt diagrammet att polisens sociala medier inte innebär någon inskränkning av privatlivet genom en känsla av övervakning. En fjärdedel ansåg att det skulle innebära en övervakande känsla i det fall där polisen följer respondenten utan att respondenten följer polisen tillbaka, vilket polisen enligt handledningsdokumentet inte skall göra. I det fiktiva fall där polisen och respondenten följer varandra var det däremot bara fem procent som hävdade att de skulle uppleva övervakning. Ungefär lika många ansåg även att de skulle känna sig övervakade om polisen kom upp i personens flöde.

Trygghetskänsla som effekt av polisen i sociala medier

I figur 11 visas resultat för frågan kring upplevd trygghet kopplat till polisens konton. Frågan löd “[j]ag anser att polisens närvaro på sociala medier kan innebära en ökad känsla av trygghet. (Ett eller fler alternativ kan väljas.)”



Figur 11

Stapeldiagrammet visar på att en klar majoritet instämmer i att polisens närvaro i sociala medier utgör en trygghetsingivande effekt på ett eller flera sätt. Två tredjedelar anser att polisens uppdateringar om deras arbete utgör en trygghetskänsla och hälften av respondenterna tror att polisens närvaro i sociala medier uppmärksammar människor att hålla sig till lag och ordning. En kommentar från en respondent lyder följande: *“Eftersom kriminaliteten i stor utsträckning flyttat ut på nätet så är det fullt befogat att även polisen gör det. Annars riskerar de sitta som frågetecken och undra vad som händer.”* Vidare är det 40 procent som anser att det blir enklare att kontakta polisen om något händer. Totalt var 15 procent överens om att polisens konton inte bidrog till någon ökad trygghet.

7.3. Sammanfattning

Det råder olika meningar om huruvida respondenterna upplever att polisen ger uttryck för mer åsikter liksom känslor i sociala medier än vad respondenterna förväntar sig att polisen ska göra. Angående åsikter är det relativt jämnt mellan de som upplever att polisen uttrycker mer åsikter än förväntat, medan det sett till känslor är övervägande del som anser att känslor förekommer i större utsträckning än vad de räknat med. Både gällande åsikter och känslor visar diagrammen på att de flesta anser det acceptabelt för polisen att uttrycka dessa på de offentliga kontona i sociala medier. Det råder enligt undersökningen större konsensus kring uppfattningen att känslor är mer accepterade än åsikter. En acceptans för både positiva och negativa uttryck av såväl åsikter som känslor framkom även av enkätundersökningens resultat, trots att en del ansåg

att det endast är de positiva åsikterna och känslorna som bör yttras. Vidare var det en klar majoritet som fått en mer positiv bild av polisen efter att ha följt polisen i sociala medier, även bland de som vid flera tillfällen reagerat negativt på polisens inlägg.

8. Analys

Med bakgrund av ovanstående resultat kan innehållet analyseras och diskuteras med hjälp av det teoretiska ramverk som presenterades i utvärderingens inledande del. Sammankopplingar till Baier, Svensson och Nafstads (2018) rättssociologiska fyrfältsmatris kommer även presenteras löpande genom texten.

8.1. Polisen i sociala medier utifrån ett maktperspektiv

Inledningsvis kan polisens närvaro i sociala medier förstås utifrån den maktutövning som Foucault talar om gällande styrning genom överlåtande av ansvar till individen. Utövningen av makt handlar här om att reglera medborgarnas handlande genom normalisering av beteenden och ageranden som i samhället anses accepterade och önskvärda. Med koppling till den rättsliga praktiken kan tänkas att polisen genom sin närvaro i sociala medier påverkar individerna i samhället att tänka i de banor polisen förmedlar. Hälften av respondenterna i enkäten anser exempelvis att polisen genom deras konton i sociala medier kan uppmärksamma människor att hålla sig till lagar och ordning. Det i sig är inte helt orimligt med tanke på att den information som polisen dagligen sprider på sociala medier, på ett naturligt sätt blir en del av hur följarna ser på omvärlden genom att dessa intryck normaliseras och blir en del av individens eget sätt att tänka.

Som Engdahl och Larsson skriver angående Foucaults maktteori så blir medborgaren, i detta fall följaren, genom inläring av önskvärda beteenden sin egen fångväktare. Detta effektiva sätt att styra genom att överlåta ansvaret på medborgaren bygger enligt Foucault på en ömsesidighet och stabilitet mellan makthavaren och den styrda. Makthavaren är i detta fall staten som representeras av polisen och den styrda är medborgaren som representeras av följaren av polisens konton. Som tidigare nämnt innebär polisens närvaro i sociala medier en ökad tillit för polisen, vilket blir fördelaktigt vid polisens maktutövning. Att kunna göra JO-anmälningar blir en viktig möjlighet för medborgaren att förmedla eventuell kritik mot de inlägg som polisen publicerar på sociala medier. Genom anmälningarna får även polisen möjlighet att rätta sina

misstag, utvecklas och att anpassa sig till att agera utifrån medborgarnas acceptans för att därmed bibehålla deras förtroende och tillit. På så vis kan det ömsesidiga maktförhållandet mellan polisen och medborgaren upprätthållas och glappet mellan de sociala normerna och den rättsliga praktiken minska.

8.2. Allmänhetens rollförväntningar på polisen

Som tidigare nämnts i det teoretiska ramverket grundas uppsatsens förståelse för rollförväntningar i normer som beskrivs av Baier och Svensson. Normerna i samhället produceras och reproduceras i såväl den fysiska världen som på sociala medier. Det blir därmed naturligt för polisen att sprida den information och de signaler som de vill nå ut med till allmänheten i sådana forum. Polisens närvaro i sociala medier kan då ses som ett redskap för att påverka medborgarnas syn och förtroende till deras verksamhet. Den mer avslappnade och personliga sidan som visas på sociala medier kan då även antas vara en del av strategin för att skapa ett intryck av en trevligare och folkkär Polis. Genom att kontinuerligt exponeras för de uppdateringar som polisen förmedlar genom sina inlägg blir det ett naturligt sätt att få förståelse för polisen på ett sätt som kanske tidigare inte varit möjligt med traditionella forum. Det skapas på så vis även nya rollförväntningar på polisen utefter hur följarna lär känna den nya bilden av polisen. Det kan därmed även sägas att en ny, normativ bild av polisen bildas. Glappet mellan den rättsliga praktiken och de sociala normerna kan antas minska allt eftersom polisen i praktiken, genom kontona på sociala medier, influerar allmänheten att förändra sina normer i form av förväntningar och åsikter gentemot polisen.

Vidare förklarar Engdahl och Larsson förväntningar som ett viktigt verktyg för människor att hantera sin omvärld och att det är vid rubbningar av förväntningarna som osäkerhet och friktion kan uppstå mellan parter. I JO-besluten påpekas att en mer personlig sida av polisen kan innebära övertramp mot det juridiska ramverket, vilket ger ett glapp mellan den formella rätten och den rättsliga praktiken. Samtidigt kan övertrampet påverka relationen mellan polisen och allmänheten genom ett minskat förtroende från allmänhetens sida, vilket även innebär ett glapp mellan den rättsliga praktiken och de sociala normerna. I resultatet kan dock utläsas att det var de respondenter som upplevde att polisen gav uttryck för mer personliga åsikter och känslor som var de som i högsta grad ansåg att dessa var okej. Det visar i sig på att acceptansen för en mer personlig sida av polisen överväger de negativa reaktionerna på personliga uttryck av åsikter och känslor. Vidare var de respondenter som inte ansåg att polisen gav uttryck för mer åsikter och känslor mer restriktiva kring förekommandet av dessa. Samtidigt var det en klar

majoritet som ansåg att bilden av polisen förbättrats sedan de börjat följa polisens konton på sociala medier. Den konflikt som Engdahl och Larsson talar om visade sig endast i ett fåtal fall, men framför allt verkar det handla om att följarna fått en förändrad bild av polisen i positiv bemärkelse, vilket snarare ökat förståelse och tilliten för polisen än att det gått i strid med hur de önskar att polisen ska handla. I och med att polisens roll i majoriteten av fallen överskridit följarnas förväntningar i en positiv bild har en konflikt inte varit aktuell och glappet mellan den rättsliga praktiken och de sociala normerna relativt okomplicerat.

8.3. Normernas inverkan på allmänhetens förväntningar

Det faktum att det råder relativt olika uppfattningar huruvida respondenterna upplevt att polisen ger uttryck för mer åsikter och känslor än förväntat kan innebära att deras förväntningar på polisens roll ser olika ut. Det kan diskuteras utifrån Parsons teori kring att roller och förväntningar utgörs av samhällets normativa och gemensamma värdegrund som vägleder individen att navigera sig i den sociala världen. Engdahl och Larsson menar dock att rollförväntningar inte nödvändigtvis är gemensamma inom ett samhälle eller en grupp utan att individen kan ha högst personliga uppsättningar av rollförväntningar, genom vilka individen tolkar och hanterar sin omvärld. Följarna kan därmed uppleva polisens inlägg olika utifrån sin egen bild av polisens roll, vilket sammantaget kan förklara orsaken till varför det inte råder en enhetlig samhällelig norm kring förväntningarna på polisen. Det kan dock konstateras att det råder relativt enig uppfattning om huruvida respondenterna accepterar polisens uttryck av åsikter och känslor, huruvida polisen inte använder sig av mer olämplig humor än förväntat samt respondenternas känsla av trygghet och övervakning, vilka i sig bygger på normativa och gemensamma värdegrunder och rollförväntningar.

9. Slutsatser

Vilka rättigheter och skyldigheter har poliser gällande publicering av inlägg vis polisens konton i sociala medier?

De rättigheter och skyldigheter som polisen har att förhålla sig till vid publicering av inlägg på sociala medier är först och främst regeringsformen och de regleringar som ramar in hur samtliga statliga myndigheter skall arbeta för att vårda och respektera relationen med allmänheten. Värdegrunden skall genomsyra polisens arbete och uppförande i såväl tal som skrift. De har även polislagen och andra juridiska regelverk att förhålla sig till inom Polismyndigheten, vilka restriktionerna tillsammans avser att värna om polisens rykte i sin helhet och säkerställa att den är enhetlig, förtroendeingivande och effektiv i sitt brottsförebyggande och brottsbekämpande arbete. Utöver detta har de dessutom interna riktlinjer inom Polismyndigheten i form av ett handledningsdokument rörande specifikt sociala medier, vilket de förhåller sig till för att upprätthålla den bild de strävar efter att förmedla. Dessa är i sig grundade i övriga juridiska regelverk, men förklaras i kontexten av sociala medier och hur lagarna skall tillämpas. Vidare tillämpas även de lagar som gäller varje enskild individ i samhället. Sammantaget innebär dessa olika lagar och dokument, som redogörs för i uppsatsens rättsliga utredning, de förhållningsregler som polisen har att anpassa sig till i frågan om skyldigheter och rättigheter vid publikation av inlägg i sociala medier.

Hur väl tillämpar polisen gällande rätt och aktuella regelverk i deras arbete i sociala medier?

I JO-besluten går det att utläsa att Polismyndigheten ställer sig mer lättsam till de anmälda inläggen i jämförelse med vad JO gör. Det kan därigenom utläsas att Polismyndighetens försiktighetsmarginal inte till fullo motsvarar den nivå som JO efterfrågar, vilket vidare även kan uttydas i respondenternas svar i enkäten.

Resultatet utifrån JO-besluten visade dock att det under en sjuårsperiod endast förekommit fem stycken anmälningar som av JO ansetts varit av sådan art att de krävt en vidare utredning. Med denna utgångspunkt och material som uppsatsen utgått från kan det därmed konstateras att polisen i övervägande fall håller sig till de regelverk och lagar som de skall förhålla sig till. Detta i sig visar på att det inte förekommer något anmärkningsvärt glapp eller diskrepans mellan

den formella rätten och hur polisen i dagsläget uttrycker sig i sociala medier. Det kan däremot diskuteras huruvida enkätens resultat visar att det uttrycks mer känslor och åsikter än vad JO-besluten visar på, och att det därmed skulle tyda på ett glapp mellan den formella rätten och den rättsliga praktiken.

Föreligger det ett glapp mellan polisens uttryck i sociala medier och allmänhetens åsikter om och förväntningar på hur de bör uttrycka sig? Hur ser detta glapp i så fall ut?

Det föreligger till viss del ett glapp mellan polisens roll i sociala medier och allmänhetens förväntningar på hur polisen bör uttrycka sig på sina konton. Fler anser att polisen ger uttryck för mer personliga åsikter och känslor än vad de förväntar sig att polisen ska göra, vilket tyder på ett glapp mellan den rättsliga praktiken och de sociala normerna. Det faktum att nära hälften av de som tvärtom inte upplever mer åsikter och personliga åsikter än förväntat, innebär däremot att allmänheten inte har en enhetlig gemensam förväntning som ligger till grund för hur de upplever polisens kommunikation. I enighet med vad som diskuteras i analysen kan den sociala normen skilja mellan och inom olika grupper och förklara den diskrepans som råder kring allmänhetens olika förväntningar. Trots att gällande regelverk skall säkerställa att åsikter och känslor undviks, tyder allmänhetens åsikter på en acceptans av polisens uttryck för dessa och en klar majoritet anser dessutom att deras bild av polisen förbättras genom att följa polisens konton. Med den bakgrunden kan det snarare sägas föreligga ett glapp mellan den formella rätten och rätten i praktiken, än mellan rätten i praktiken och de sociala normerna.

10. Avslutande diskussion

Sociala medier möjliggör för polisen att på en daglig basis visa vem som finns bakom uniformen, vilket kan minska avståndet och bygga broar mellan allmänheten och den annars mer slutna myndigheten. Det kan på så vis tillsammans med andra åtgärder öka tryggheten bland allmänheten och det brottsförebyggande arbetet kan gå mot en positiv riktning. Med det sagt ska det dock inte förnekas att ju fler forum och konton som polisen bedriver, desto fler ögon riktas mot dem, vilket är på gott och ont. Samtliga konton bör hanteras ansvarsfullt för att myndigheten inte skall riskera att gå miste om det förtroende som byggts upp. Ett kontroversiellt inlägg eller annat misstag kan räcka för att orsaka långtgående skada av förtroendet, vilket i sin tur även riskerar att missgynna det brottsförebyggande arbetet. Det är

därför av stor vikt att de formulerade regelverken respekteras för att undvika dessa skador och även undvika glappet mellan formell rätt och rättig praktik. Det ligger därmed ett ansvar hos polisen som myndighet och varje polisanställd som publicerar på polisens vägnar att arbeta i enlighet med det juridiska ramverket. Respekten för myndigheten bör alltid komma i främsta hand, framför de fördelar det innebär att utåt visa en mjukare och mer personlig bild av Polismyndigheten och sig själv som tjänsteperson.

Det kan dock konstateras att det råder en viss gråzon inom det juridiska ramverket och regelverken kring gränsen mellan vad som är accepterat och vad som anses oacceptabelt. Det är genom en subjektiv bedömning som det skall avgöras om yttranden i inläggen är lämpliga eller om de anses skada allmänheten. Den subjektiva bedömningen görs av polisen såväl som allmänheten och dessutom av JO om ärendet går vidare. Området kompliceras på så vis och kan i sin tur påverka hur stor andel av de olämpliga inläggen som i slutändan anmäls till JO. I och med att studien pekar på att både allmänheten och Polismyndigheten visar tecken på att vara mer accepterande än vad de juridiska ramverken ställer för krav, så kan det tänkas att flera av de inlägg som ligger i gråzonen inte anmäls och därmed inte kommer till ytan. Utifrån den slutsatsen kan diskrepansen mellan den formella rätten och den rättsliga praktiken antas vara mer omfattande än de anmälningar som behandlas av JO.

Likt det faktum att man kan ställa sig kritisk till antalet JO-anmälningar är det även relevant att vara medveten om att innehållet i de JO-beslut som publicerats enbart är ett urval av den diskussion som förekommit innan beslutet presenteras i sin slutgiltiga form av text, och att det därmed enbart är text-nivån av kritiken från JO som denna uppsats behandlar och grundat sina slutsatser på.

Vidare är sannolikheten relativt stor att de som följer polisen har någon typ av intresse för myndigheten. På dessa grunder kan antas att följarna har en generellt mer positiv inställning till polisen än vad de personer som inte följer polisen kan tänkas ha. De kommentarer och även det statistiska underlag som redovisats i resultatet visar dock på att det råder olika åsikter även inom polisens följare kring huruvida de ställer sig mer positivt eller negativt till polisens uttalanden och båda sidor av myntet har fått utrymme i uppsatsens undersökning.

11. Framtida forskning

Det finns flertalet möjligheter att utvidga kunskapen inom det område som denna uppsats har behandlat kring polisen i sociala medier. I studien har urvalets avgränsats till de tidsresurser och ekonomiska resurser som uppsatsen haft till förfogande och en större undersökning skulle kunna göras där bredare och mer varierade grupper inkluderas. Exempelvis skulle framtida forskning till fördel göra ett urval av respondenter som inte nödvändigtvis följer polisen i sociala medier. I detta fall hade personerna inte haft samma förförståelse för vad polisens inlägg innebär och undersökningens metod hade då kunnat innebära exempel på utvalda inlägg som innehåller mer åsikter och känslor, där respondenterna skulle få yttra sig med utgångspunkt av dessa. För att få desto djupare förståelse för människors upplevelse av polisens konton skulle kvalitativa studier vara av relevans, där både de som har en mer positiv och de med mer negativ inställning till polisen eller polisens konton skulle vara aktuella för intervjuer. Inom liknande område hade det även varit intressant att identifiera de olika grupper som anser att det är okej med åsikter eller känslor, samt de som upplever mer trygghet eller övervakning, och undersöka vilka faktorer som skiljer dessa grupper åt. Det kan även vara ett sätt för polisen att nå de målgrupper som i dagsläget inte ser denna bild av polisen och som på så vis inte normaliserar de beteenden och signaler som polisen syftar till att förmedla.

13. Källförteckning

13.1. Litteratur

- Baier, Matthias & Svensson, Måns (2018). *Om normer*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Baier, Matthias, Nafstad, Ida & Svensson, Måns (2018). *Om rättssociologi: en introduktion*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2. [rev.] uppl. Malmö: Liber
- Engdahl, Oskar & Larsson, Bengt (red.) (2011a). *Social kontroll: övervakning, disciplinering och självreglering*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Engdahl, Oskar & Larsson, Bengt (2011b). *Sociologiska perspektiv: grundläggande begrepp och teorier*. 2. [uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Hydén, Håkan (2001). *Rättsregler: en introduktion till juridiken*. 5. [bearbetade och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Mallén, Agneta (red.) (2017). *Kriminologiska metoder och internet*. 1. uppl. Stockholm: Liber
- Trost, Jan (2012). *Enkätboken*. 4. [uppdaterade och utök.] uppl. Lund: Studentlitteratur
- Zetterström, Stefan (2012). *Juridiken och dess arbetssätt: en introduktion*. 2. [uppdaterade] uppl. Uppsala: Iustus

13.2. Elektronisk litteratur

- Bergquist, Magnus, Ljungberg, Jan, Remneland Wikhamn, Björn, Rolandsson, Bertil (2015). *The Playful Police: The Role of Social Media in Public Institutions' Legitimacy Work*. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hh:diva-29895> (Hämtad: 2019-04-21)
- Dai, Mengyan & Giraldo, Ashley & Gu, Feng & He, Wu & Tian, Xin (2017). *Working with communities on social media: Varieties in the use of Facebook and Twitter by local police*. Vol. 41 Issue: 6, pp.782-796. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1108/OIR-01-2016-0002> (Hämtad: 2019-04-22)
- Ruddell, Rick & Jones, Nicholas (2013). *Social media and policing: matching the message to the audience*. Safer Communities, Vol. 12 Iss 2 pp. 64 - 70. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1108/17578041311315030> (Hämtad: 2019-04-21)

13.3. Webbsidor

Polismyndigheten (2019) *Polisen i Sociala medier*. Tillgänglig: <https://polisen.se/aktuellt/sociala-medier/> (Hämtad: 2019-04-15)

JO (2015) *Riksdagens myndighet*. Tillgänglig: <https://www.jo.se/sv/Om-JO/Riksdagens-myndighet/> (Hämtad: 2019-04-24)

13.4. Offentliga tryck

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning)

SFS 1949:105. *Tryckfrihetsförordningen*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 1962:700. *Brottsbalken*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 1974:152. *Regeringsformen*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 1984:387. *Polislag*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 1991:1469. *Yttrandefrihetsgrundlagen*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2008:567. *Diskrimineringslag*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2009:400. *Offentlighets- och sekretesslag*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2014:1104. *Polisförordning*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2017:900. *Förvaltningslagen*. Stockholm: Justitiedepartementet.

JO:s beslut dnr. 119-2018

JO:s beslut dnr. 300-2015

JO:s beslut dnr. 4626-2014

JO:s beslut dnr. 5875-2012

JO:s beslut dnr. 6153-2012

Polismyndigheten (2016). *Handledning polisen i sociala medier*. Version 2.4. [Dnr. KA-159-3040/1]. Stockholm: Polismyndigheten

Regeringskansliet (2014). *Introduktion till den gemensamma värdegrunden för de statsanställda*. [Dnr. S2014.012]. Stockholm: Elanders

14. Bilagor

Bilaga 1. E-mail

För vidare information och tillgång till e-postmeddelandet med JO:s byråchef, vänligen kontakta författarna.

Bilaga 2. Webbenkät

Polisen i sociala medier

Hej!

Här är lite kort information innan du besvarar frågorna:

Den här enkätundersökningen riktar sig till dig som följer ett eller flera av Polisens konton på något av de sociala medierna Facebook, Instagram och Twitter. Undersökningen syftar till att förstå hur du ställer dig till Polisens sätt att kommunicera och uttrycka sig på dessa konton.

- Frågorna tar ca 2-3 minuter
- Du är helt anonym
- Samtliga av frågorna rör Polisen som myndighet och INTE polisanställdas privata konton
- Resultatet används endast i en examensuppsats vid Lunds universitet
- Resultatet analyseras INTE individuellt utan sammanställs tillsammans med samtliga deltagare av enkätundersökningen

OBS! Om du använder en MOBIL ENHET vänd den i HORIZONTELLT läge för att lättare se både frågor och svar.

Lycka till och stort tack för din medverkan!

*Obligatorisk

Del 1

Inledning

1. Jag följer ett eller flera av Polisens konton på följande sociala medier *

Markera alla som gäller.

- Facebook
 Instagram
 Twitter

2. Det konto jag har följt längst på något av Facebook, Instagram eller Twitter har jag följt i uppskattningsvis

Markera endast en oval.

- Mindre än ett år
 1-2 år
 3-5 år
 Mer än fem år
 Vet ej

3. Jag anser att polisen bör vara närvarande på följande sociala medier (fler än ett svar kan väljas)

Markera alla som gäller.

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Inget av ovanstående forum
- Vet ej

4. Min generella bild av Polisen har förändrats sedan jag började följa Polisen i sociala medier.

Markera endast en oval.

- Stämmer, jag har mestadels fått en mer positiv bild
- Stämmer, jag har mestadels fått en mer negativ bild
- Stämmer inte, min bild är relativt opåverkad
- Vet ej

Del 2

Nedanstående följer några påståenden. Fyll i det svar som stämmer bäst överens med din uppfattning.

5. Följande påståenden handlar om din upplevelse av Polisens konton, utifrån dina förväntningar av hur du anser att Polisen bör uttrycka sig.

Markera endast en oval per rad.

	Ja det stämmer	Nej det stämmer inte	Jag har inga förväntningar	Vet ej
Jag anser att Polisen generellt använder sig av ett mer INFORMELLT SPRÅK på sociala medier än vad jag förväntar mig att Polisen ska göra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag anser att Polisen generellt ger uttryck för mer PERSONLIGA ÅSIKTER på sociala medier än vad jag förväntar mig att Polisen ska göra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag anser att Polisen generellt ger uttryck för mer PERSONLIGA KÄNSLOR på sociala medier än vad jag förväntar mig att Polisen ska göra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag anser att Polisen generellt ger uttryck för mer OLÄMPLIG HUMOR på sociala medier än vad jag förväntar mig att Polisen ska göra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag förväntar mig mer av polisen än andra myndigheter gällande VAD de ger uttryck för i sociala medier och HUR.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Jag har reagerat negativt på något eller några av Polisens inlägg, då jag inte tyckt att deras uttryck i text eller bild stämt överens med min bild av hur Polisen bör uttrycka sig.

Markera endast en oval.

- Ja, någon enstaka gång
- Ja, flera gånger
- Nej
- Vet ej

7. Jag anser att Polisens närvaro på sociala medier kan innebära en inskränkning av mitt privatliv, på grund av en känsla av övervakning. (Ett eller fler alternativ kan väljas.)

Markera alla som gäller.

- Ja, om JAG FÖLJER POLISEN och POLISEN FÖLJER MIG
- Ja, om POLISEN FÖLJER MIG även om jag inte följer Polisen
- Ja, om JAG FÖLJER POLISEN även om Polisen inte följer mig
- Ja, oberoende av ifall jag följer Polisen eller Polisen följer mig
- Ja, om/när Polisen dyker upp i mitt flöde
- Nej, Polisens närvaro på sociala medier ger inte en känsla av övervakning
- Inget av ovanstående stämmer
- Vet ej

8. Jag anser att Polisens närvaro på sociala medier kan innebära en ökad känsla av trygghet. (Ett eller fler alternativ kan väljas.)

Markera alla som gäller.

- Ja, det gör att jag har lättare att kontakta dem om något händer
- Ja, uppdateringarna om polisernas arbetsinsatser ger mig en ökad känsla av trygghet
- Ja, jag tror att det uppmärksammar människor att hålla sig till lagar och ordning
- Ja, det gör Internet till en tryggare plats att vara på
- Ja, Polisen på sociala medier gör mig trygg av andra anledningar än ovanstående
- Nej, Polisens närvaro på sociala medier ökar inte min känsla av trygghet
- Inget av ovanstående stämmer
- Vet ej

9. Nedanstående påståenden handlar om din uppfattning om vad du tycker är OKEJ för Polisen att uttrycka i sociala medier, jämfört med i andra forum.

Markera endast en oval per rad.

	Ja, oavsett om de är positiva eller negativa	Ja, så länge de är positiva	Kanske	Nej, varken om de är positiva eller negativa	Vet ej
Jag anser att det är okej att Polisen ger uttryck för mer PERSONLIGA ÅSIKTER i sociala medier än vid formella uttalanden såsom i TV och pressmeddelanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag anser att det är okej att Polisen ger uttryck för mer PERSONLIGA KÄNSLOR i sociala medier än vid formella uttalanden såsom i TV och pressmeddelanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Del 3

Avslutningsvis är nedan fyra frågor om dig.

10. Jag är

Markera endast en oval.

- Kvinna
- Man
- Annat

11. Min ålder är

Markera endast en oval.

- 12 år eller yngre
- 13-17 år
- 18-24 år
- 25-34 år
- 35-44 år
- 45-54 år
- 55-64 år
- 65+ år

12. Min högsta avslutade utbildning är

Markera endast en oval.

- Grundskola
- Gymnasium
- Yrkehögskola
- Högskola
- Universitet
- Annat

13. **Jag bor i**

Markera endast en oval.

- Blekinge län
- Dalarnas län
- Gotlands län
- Gävleborgs län
- Hallands län
- Jämtlands län
- Jönköpings län
- Kalmar län
- Kronobergs län
- Norrbottens län
- Skåne län
- Stockholms län
- Södermanlands län
- Uppsala län
- Värmlands län
- Västerbottens län
- Västernorrlands län
- Västmanlands län
- Västra Götalands län
- Örebro län
- Östergötlands län
- Utomlands
- Vet ej

14. **Jag har synpunkter på någon eller några av de frågor som ställts eller har andra kommentarer kring undersökningen, nämligen...**

Stort tack för din medverkan!
