



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

Rättssociologiska enheten

Examensarbete för masterexamen

RÄSM01

Förväntningar på polisarbete

En jämförande rättssociologisk studie av polisen och allmänheten

Handledare: Per Wickenberg
Examinator: Karsten Åström

Författare: Marie Hansson
HT 2010

Förord

Jag har alltid varit intresserad av rättsväsendet i Sverige, och när jag fick tillfälle efter min praktik hos polisen i Lund att fortsätta att skriva min masteruppsats i rättssociologi inom polisområdet ville jag självklart göra det.

Polisen är en av de största myndigheterna i Sverige, och innan jag blev insatt i deras verksamhet hade jag fördomar om hur organisation skulle vara. Exempelvis trodde jag att den skulle vara mer byråkratisk än vad jag nu i efterhand har insett. Jag trodde inte det skulle finnas sådana möjligheter för mig som student att få komma in och få information och att de skulle lyssna på mina åsikter. Detta är något jag har lärt mig av den här tiden.

Jag skulle främst vilja tacka Per Wickenberg på rättssociologiska enheten vid Lunds universitet som har varit min handledare och mitt bollplank under den här studien. Utan honom skulle jag sannolikt aldrig kommit så här långt.

Jag vill dessutom tacka alla på polisen som har hjälpt mig med att ta fram nödvändig information som jag själv inte har kunnat få tag i. Sedan självklart Mats Persson, min första kontakt på Polisen i Lund, Patrik Isacson som tog över efter Mats, Jörgen Nilsson på polisen i Lund, Gunnar Nordh på RPS, fd. Rikspolischefen Stefan Strömberg med flera.

Jag vill dessutom tacka alla vänner och familj som har hjälpt mig och stått bakom mig under hela den här studien, agerat försökspersoner i utformning av enkäterna, och haft diskussioner med mig.

Slutligen vill jag tacka alla som deltagit i min studie, både poliser och allmänhet. Utan er skulle det resultat som nu framkommit aldrig varit möjligt. Stort tack till er alla!

Marie Hansson

Abstract

Policing in Sweden today is something that is up for an important discussion. Many people have some kind of opinion about the police, both as individuals and as an organisation. My study is about the external policing in the society.

The main purpose of my study has been to see what expectations people in the society has on external policing today, and how these expectations match with what the local polices themselves believe that people wants from them. I have also studied how the policy documents, that control the policing, help or do not help the local police in their every day work. I have studied these questions from a sociology of law point of view by mainly using norm theory. I have collected my data by using surveys. I have had 500 respondents from the public and 118 respondents from the police organization. These respondents have answered questions about expectations on policing, and I have then compared the answers from the two groups. The result shows that the public wants a more visible police by foot patrol, but the most common way to see the police today is in a police car. The local polices are aware of these expectations from the public, but are tied up by organizations demands for efficiency and measurable results. Another interesting result that I have found in my study is the lack of communication between the public and the police. The public does not have the knowledge about the regulations that surround the police organization, and have in some cases expectations that the police can not live up to, due to those regulations. There is also a lack of knowledge on how to contact the police, something that the local polices seem to be unaware of. My conclusion in my study is that there has to be a better control in the regulations to the local police, where their guidance and goals are written about external policing, and that the public and the local police have to have something to say about it. There also has to be a better communication between the police and the public about the polices tasks and what the police legally can do.

Finally, I found three dominating meta-norms in both populations: *the visual norm*, *the relation norm* and *the communication norm*. The findings in my study will hopefully be of interest for the future work for the police.

Keywords: Expectations, social norms, norms, legal norms visibility, availability, contact, service, treatment, preventing, safety, external policing

Nyckelord: Förväntningar, sociala normer, normer, rättsliga normer, synlighet, tillgänglighet, kontakt, service, bemötande, förbyggande, trygghet, yttre polisarbete

Innehållsförteckning

	Sida
1. INTRODUKTION	7
1.1. Bakgrund till studien	7
1.2. Syfte och frågeställningar	8
1.3. Rättssociologisk relevans	8
1.4. Tidigare forskning	9
1.4.1. Svensk forskning	9
1.4.2. Utländsk forskning	11
1.5. Definitioner	18
1.5.1. Synlighet	18
1.5.2. Tillgänglighet	18
1.5.3. Service	18
1.5.4. Kontakt	19
1.5.5. Bemötande	19
1.5.6. Förtroende	19
1.5.7. Trygghet	19
2. BAKGRUND	20
2.1. Polisens historia	20
2.2. Polisens organisation	21
2.2.1. Rikspolisstyrelsen	22
2.2.2. 21 polismyndigheter	23
2.2.3. Polismyndigheten i Skåne	23
2.3. Polisens verksamhet	24
2.3.1. Polisens värdegrund	24
2.3.2. Polisens arbetsuppgifter	24
2.4. Rättslig bakgrund – styrdokument	25
2.4.1. Styrdokumentens tillkomst	25
2.4.2. Rikspolischefens inriktning	26
2.4.3. Polislagen	26
2.4.4. Styrdokumentet	27
2.4.4.1. Budgetåret 2009	27
2.4.4.2. Budgetåret 2010	30

3. TEORI	33
3.1. Bakgrund	33
3.1.1. Teori om normer	33
3.1.1.1. Definition	34
3.1.1.2. Normers uppbyggnad	34
3.1.1.3. Normers uppkomst	35
3.1.1.4. Normmodellen	35
3.1.2. Webers traditionell legitimitet	36
3.1.2.1. Fyra idealtyper och legitimitet	36
3.1.2.2. Traditionell legitimitet	37
3.2. Teorierna kopplade till mitt ämne	37
3.3.1. Teori om normer	38
3.3.2. Webers traditionell legitimitet	38
4. METOD	39
4.1. Mina förberedelser	39
4.1.1. Tidigare forskning	39
4.1.2. Kontakter med myndigheter och organisationer	40
4.2. Olika metoder för insamling av empiri	40
4.3. Mina val av metoder	41
4.3.1. Dokumentanalys	41
4.3.2. Enkätundersökning	42
4.3.2.1. Design	42
4.3.2.2. Population och urval	44
4.3.2.3. Bortfall	45
4.3.2.4. Kritik av enkäterna	46
4.3.2.5. Reliabilitet och validitet	46
4.4. Etisk diskussion	46
4.5. Bearbetning av data	47
4.5.1. Resultatdel	48
4.5.1.1. Data från polisenkäterna	48
4.5.1.2. Data från allmänhetensenkäterna	48
4.5.2. Analysdel	48
4.6. Kritik av mina metoder	49

5. RESULTAT	50
5.1. Sammanställning allmänhetens svar	50
5.2. Sammanställning polisens svar	67
6. ANALYS OCH DISKUSSION	78
6.1. Min studie	78
6.2. Att se polisen – Fotpatrullering eller polisbil	80
6.3. Relationen mellan allmänheten och polisen	83
6.4. Kommunikation mellan allmänheten och polisen	85
6.5. Sammanfattning av analys och diskussion	89
7. SAMMANFATTNING	91

REFERENSLISTA

BILAGA 1: Nyckelord ur styrdokument

BILAGA 2: Enkät till allmänheten

BILAGA 3: Enkät till polisen med följebrev

BILAGA 4: Kodningsschema polisenkäter

BILAGA 5: Resultat allmänhet i diagram

BILAGA 6: Resultat polisen i tabeller

1. Introduktion

1.1. Bakgrund till studien

”Polisens uppdrag är att minska brottsligheten och öka människors trygghet. Genom brottsförebyggande arbete ska polisen medverka till att färre brott begås. Fler brott ska också klaras upp.”¹

Under den senaste tiden har polisens arbete fått stort fokus i samhället. Även inom själva polisorganisationen har man börjat fokusera mer på ett arbetssätt som tar hänsyn till hur allmänheten vill se polisen arbeta. Då har man börjat använda begreppet synlighet.

Synlighet är ett begrepp som kräver att bli definierat och det är svårt att göra en definition av det som täcker in vad alla människor menar. Men i detta fall handlar begreppet synlighet om hur polisen vill arbeta i det yttre arbetet med att vara tillgängliga för allmänheten och den polisiära närvaron ute i samhället.

Då jag tidigare (våren 2009) gjorde praktik och ett uppdrag åt polisen i Lund, som behandlade begreppet synlighet, har jag valt att fortsätta min uppsats inom detta ämne. Då var min uppgift att undersöka begreppet synlighet ur allmänhetens synvinkel. Målet var att, från ett medborgarperspektiv, ta fram förslag på lösningar hur polisen kunde förändra sin verksamhet och genomföra kravet på ökad synlighet.

Det finns sedan tidigare forskning på exempelvis allmänhetens förtroende för polisen och vad de tycker om polisen, men inom svensk forskning har jag i princip inte hittat någonting om just allmänhetens förväntningar, vad de egentligen förväntar sig att få från polisen. Då inte heller de personer inom Polismyndigheten som jag har varit i kontakt med vet om någon sådan forskning, tyckte jag att det skulle bli en bra och relevant inriktning på min studie.

För att visa ytterligare en anledning till att polisens arbete, och synlighet anses vara viktigt i dagens samhälle vill jag citera kriminologen och författaren Leif GW Persson som i programmet ”Dagens brott” på SVT får en fråga från allmänheten:

-Kan du nämna tre saker som polisen kan bli bättre på?

-Den stora, om jag ska nämna en, så är det att alldeles för få poliser arbetar ute i verksamheten, och av landets nu närmare 20 000 poliser så är det bara knappt hälften av dem

¹ <http://www.polisen.se/sv/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Uppdrag-och-mal/>, 4/8-10

som arbetar ute i verksamheten som ordningspoliser eller som kriminalpoliser, trafikpoliser eller spanare då. Och det måste ändras. ... Det har gått förlorat i vår svenska byråkrati.²

1.2. Syfte och frågeställningar

Syftet med min uppsats är att ta reda på vad allmänheten förväntar sig av polisens arbete och om polisen själva har kunskap om allmänhetens förväntningar. Jag ska ta reda på vilka förväntningar som finns från allmänheten på polisens utåtriktade arbete, och jämföra dessa förväntningar med vad poliserna själva tror att allmänheten har för förväntningar på deras utåtriktade arbete. Syftet med mitt arbete är dessutom att se hur de lokala poliserna använder sig av styrdokumentet från högre administrativa nivåer i sitt utåtriktade arbete mot allmänheten.

Vad som är viktigt att poängtera är att min studie baseras på åsikter och vad människor säger att de tycker, eller hur de skulle agera i vissa situationer. Som forskare kan man aldrig vara säker att detta skulle ske i verkligheten i en sann situation, eller om personerna talar sanning. Men, detta är förutsättningarna, och man får ha detta i åtanke när man genomför hela undersökningen, i synnerhet analys av resultaten.

Jag har tre frågeställningar varav den första är min huvudfrågeställning utformad med rättssociologisk relevans:

- Huvudfrågeställning: *Hur samverkar de sociala normerna med rätts- och systemnormerna i frågan om allmänhetens och polisens förväntningar på polisens utåtriktade arbete.*

De andra två frågeställningarna lyder:

- Frågeställning 1: *Hur stämmer allmänhetens förväntningar på polisens utåtriktade arbete överens med vad poliserna själva tror att allmänheten har för förväntningar på deras arbete?*
- Frågeställning 2: *Hur använder de lokala poliserna sig av styrdokumentet i sitt utåtriktade arbete mot allmänheten?*

1.3. Rättssociologisk relevans

Rättssociologi som vetenskaplig disciplin är ett tvärvetenskapligt ämne och rättssociologi har fokus på kunskap om samhällets normer och rättsliga regler. Genom att studera både rättsliga regler och sociala normer skapas en helhetsbild av hur samhället fungerar. Som rättssociolog

² Veckans brott (sändes i SVT1 14/12-10) www.svtplay.se

har man även kunskap om människorna i samhället och hur de tänker och agerar utifrån rättsliga och samhällsliga regler och normer.

På rättssociologiska enhetens hemsida vid Lunds universitet står ämnet rättssociologi beskrivet enligt följande: Rättssociologi är samtidigt en rättsvetenskap och en samhällsvetenskap. Enkelt uttryckt studerar rättssociologin förhållandet rätt och samhälle. Ett rättssociologiskt perspektiv på rätten innebär inte att tonvikten ligger på enskilda lagparagrafer, utan på rätten i ett socialt sammanhang. Rättssociologerna ser på det som finns bakom våra lagar och lyfter fram normen – den sociala och moraliska måttstock av värderingar och känslor med vilken vi bedömer vår omvärld. När det gäller att belysa och analysera en viss lags, regels eller norms orsaker eller funktioner måste man använda sig av samhällsvetenskapliga teorier och metoder.³

Polisen har en viss makt i samhället, både rättslig makt genom lagstiftning och samhällslig makt genom den respekt en polis för med sig. Vad som är intressant är *varför* poliserna har fått den här respekten och hur medborgarna tänker kring polisens agerande. Som jag nämnt tidigare har det hänt mycket inom svensk polis på den senaste tiden, och hur har detta egentligen påverkat allmänhetens syn på polisen? Har deras förväntningar förändrats något, eller är det fortfarande de gamla normerna som styr?

Normers stora betydelse inom rättssociologin ska hjälpa till att undersöka detta och studera vad normen för vad en polis förväntas göra är. Därför har studien stor rättssociologisk relevans, både gällande normdelen och även genom det rättsliga styrsystemet (makten) genom lagar och från den statliga ledningen. Då kan man se hur den ”lilla polisen” använder sig av och omformulerar de mål och bestämmelser för att kunna implementera dem i sin egen arbetsverksamhet.

1.4. Tidigare forskning

1.4.1. Svensk forskning

Det finns inte så mycket forskning på svensk polisverksamhet. Det är främst internt där polisen gjort egna studier och utredningar, men även en del från andra organisationer som exempelvis Brottsförebyggande Rådet (BRÅ). BRÅ har gjort flera trygghetsmätningar, och även studier på förtroendet för rättsväsendet varav polisen är en del av. Exempel på detta är en rapport från 2007 om förtroendet för rättsväsendet och även årliga trygghetsmätningar (NTU),

³ <http://www.soclaw.lu.se/utbildning/kurser---grundnivaa/om-aemnet>, 5/8-10

där förtroendet tas upp till en viss del.⁴ Jag återkommer till dessa rapporter i min analys. Vid SOM-institutionen vid Göteborgs universitet, som är en undersökningsorganisation som tillsammans med forskare inom många olika forskningsfält undersöker opinioner för att förstå svensk samhällsutveckling, kan man också hitta en del forskning om svensk polis.⁵ Även detta återkommer jag till i min analys. Riksrevisionen, vars uppdrag är att granska den statliga verksamheten för att säkerställa att det blir en bra användning av resurser och en effektiv förvaltning i staten har gjort en del utvärderingar kring polisen.⁶ Några av dessa kommer jag ta upp i min analys.

Från polisen finns det en undersökning som heter *Synligare polisverksamhet – rapport från arbetsgruppen Ökat antal resurstimmar i yttre tjänst* från 2008.⁷ Denna rapport är resultatet från det uppdrag som en grupp inom Rikspolisstyrelsen hade med syfte att stödja landets polismyndigheter med målet om att minst hälften av allt polisarbete ska äga rum i yttre tjänst år 2010. Arbetsgruppen föreslår i rapporten en handlingsplan i tio punkter för att öka polisens synlighet:

1. Styrning och ledning mot uppställda mål
2. Nya poliser ska tillföras den yttre verksamheten
3. Arbetstider ska förläggas utifrån verksamhetsbehovet
4. Arbetet i yttre tjänst ska vara attraktivt
5. Det brottsförebyggande arbetet ska inriktas mot synliga och för verksamhetsmålen relevanta åtgärder
6. Utredningsverksamheten ska inriktas mot snabba och kvalitativa förstahandsåtgärder
7. Teknikstöden ska utvecklas
8. Stödet till kärnverksamheten ska utvecklas
9. Polisen ska arbeta proaktivt med kommunikation
10. Polisen ska bli synligare

Man har även ett kapitel i rapporten där arbetsgruppen bland annat skriver allmänt om polisiär synlighet och närvaro i förhållande till regeringen, målet om att öka människors trygghet och vad det pågår för utvecklingsarbete för att stödja målet med att öka synligheten.

⁴ BRÅ-rapport 2007:9, Förtroendet för rättsväsendet, BRÅ & BRÅ-rapport 2010:2 NTU 2009 Om utsatthet, trygghet och förtroende, BRÅ

⁵ http://www.som.gu.se/om_som/, 8/11-10

⁶ RiR 2010:23 Polisens brottsförebyggande arbete - har ambitionerna uppnåtts? Riksrevisionen & RiR 2005:18 Rikspolisstyrelsens styrning av polismyndigheterna, Riksrevisionen

⁷ Synligare polisverksamhet – rapport från arbetsgruppen Ökat antal resurstimmar i yttre tjänst (2008) Rikspolisstyrelsen

1.4.2. Utländsk forskning

Utanför Sverige finns det ett flertal studier och forskning på polisens verksamhet. Tidigare studier och forskning har varit en inspiration till min egen studie, och det jag i detta avsnitt kommer att redovisa är enbart ett urval av den forskning som finns att hitta om polisens verksamhet. Dock finns det liksom som i Sverige, bara väldigt begränsad forskning på människors förväntningar på polisens arbetssätt.

Då jag tidigare har samarbetat med polisen i Lund gjorde jag under hösten 2009 en mindre sammanställning av vad det finns för vetenskaplig forskning på polisens synlighet i andra länder. Jag inriktade mig på länder med ett någorlunda likt samhälle som Sverige för att kunna sätta det i relation till svenskt polisarbete. Denna sammanställning av artiklar har legat till grund för min egen studie, och därför redovisar jag här ett mindre urval av de artiklar jag skrev om. Jag har inte gjort någon förklaring eller analys av artiklarnas innehåll, utan det är enbart en sammanfattning av dem för att se hur man ser på polisens synlighet i andra delar av världen.

Artikeln *Public expectations and perception of policing*⁸ av Russell Bradley från Storbritannien 1998, är en rapport från UK:s inrikesministerium och enheten för polisarbete och att minska brott (Policing and Reducing Crime Unit) som i sig är enhet inom Undersökning, Utveckling och Statistik avdelningen (Research, Development and Statistics Directorate). Resultaten kommer från en undersökning av allmänhetens förväntningar på polisarbete, och syftet är att vilja förstå allmänhetens åsikter. Vad som tas upp tidigt är att en bra kommunikation mellan polis och allmänhet är mycket viktig, och därmed är även en fungerande relation mellan polisen och allmänheten nödvändig för att en strategi gällande kommunikation ska fungera. Idag finns en sådan relation mellan många grupper, men inte alla. Det är främst yngre och personer ur minoritetsgrupper som har en sämre relation till polisen eftersom de anser att polisen har misslyckats med att bemöta deras intresse. Till dessa sociala grupper måste polisen skapa en bättre relation för att kunna använda sig av kommunikativa strategier.

Man har i studien utfört gruppdiskussioner med människor från olika samhällsgrupper, just eftersom människor i olika stadier i samhället har olika förväntningar och behov på/av polisen. Polisen har mer sannolikt större inflytande på människors åsikter om polisarbete om polisen redan har en bra relation med människorna i fråga. Men om man vänder på det så blir

⁸ Bradley, R. (1998)

det även det motsatta att de samhällsgrupper som inte har en bra relation med polisen inte heller påverkas av polisen. Och det är dessa grupper som man måste inrikta sig på. För att åstadkomma detta bör man inte se allmänheten som en allmänhet, utan flera olika allmänheter, och att polisen därmed måste använda sig av olika stilar, men inte olika standarder för att nå "rätt" allmänhet. Detta tankesätt är vanligare i marknadsföring och ett nytt tankesätt inom just polisverksamhet vilket medför en del praktiska svårigheter.

För att bygga en bra relation med grupper måste man välja rätt kommunikationssätt för den specifika gruppen. Polisen måste veta om och förstå allmänhetens förväntningar på polisens arbete och hur dessa förväntningar har uppkommit. Det är mycket troligt att allmänheten inte har så stor kunskap om polisens verksamhet. Inte heller känner allmänheten till polisens verkliga kapacitet, utan överskattar polisens resurser. Detta kan delvis lösas genom bättre kommunikation. Men trots allt kan inte polisen göra allt som allmänheten önskar att de ska göra. För att testa olika idéer kontaktades en grupp för marknadsförande förbättring och de fick i uppdrag att göra en studie för att bättre förstå allmänhetens förväntningar på polisarbete genom en undersökning av underliggande motivationer för dessa förväntningar. Sammanfattningsvis kan sägas att den mest oväntade "upptäckten" ur ett polisperspektiv är allmänhetens brist på kunskap om polisens arbete. Det är viktigt att se till olika gruppers behov och anpassa sitt arbete till dessa. Polisen måste behandla olika grupper på olika sätt, även om grundtanken i samhället är att alla ska bemötas på samma sätt. Med andra ord inse att samhället består av olika subsamhällen. För att göra detta krävs också olika sorters kommunikation, och detta är något som även det måste anpassas efter varje subsamhälle. För att polisen ska kunna påverka människorna i samhället måste de närma sig dem på deras villkor.

Artikeln *Citizen attitudes toward the police in Canada*⁹ av Christopher D. O'Connor från Kanada från 2008 handlar om att undersöka allmänhetens attityd mot polisen i Kanada. Det är redan tidigt in i artikeln fastställt att allmänhetens åsikter är viktiga indikatorer på hur väl polisen sköter sitt arbete, men att det i Kanada, precis som i Sverige, finns lite forskning på allmänhetens åsikter om polisen. Just denna rapport vill få en uppfattning om allmänhetens åsikter genom att undersöka faktorer som har visat sig viktiga i att forma människors uppfattning från andra delar av världen – främst USA.

⁹ O'Connor, C. D. (2008)

Polisverksamheten har av många olika anledningar förändrats under de senaste åren, och några av de här förändringarna kan sägas vara arbetet som kommunpolis, problemorienterat polisarbete, hot-spots polisiärt arbete och intelligence-led polisarbete.

I allt polisarbete försöker man få med allmänheten mer i arbetet, och som ett exempel ges att den informationen som allmänheten kan ge kan vara väsentlig när polisen ska lösa lokala brott. På det viset blir det att när allmänhetens åsikter tas i beaktande, så ses även själva polisarbetet mer som en service till ”kunderna”, alltså allmänheten. Författaren till artikeln vill mena att allmänhetens åsikter kan tänkas vara en uppskattning av hur bra polisen gör sitt jobb, och kan hjälpa till att förbättra relationen mellan polis och samhälle.

I en genomgång av flera undersökningar har det framkommit att de enda variabler som egentligen spelar roll i skillnader i attityder mot polisen är ålder, etnisk bakgrund, tidigare kontakt med polis och geografisk omgivning. Variabler som kön och utbildning visar ingen större påverkan. Sedan följer en genomgång av hur det inom de olika variablerna kan skiljas åt, men det finns egentligen inget direkt samband. Exempelvis att det är troligare att äldre personer tycker att polisen gör ett bra jobb, än att yngre personer tycker så, men sedan kommer någon undersökning som talar mot detta, och samma sak gäller för alla de olika variablerna. Längre fram i undersökningen använder man återigen de här variablerna och tar fram en rad hypoteser där man tar ställning för att det är på det ena eller andra sättet, och sedan undersöker dessa hypoteser och lägger samman resultatet från undersökningen med tidigare litteratur. Något som tas upp som en viktig faktor i hela diskussionen är hur stor rädslan för brott är. Generellt sägs det i artikeln att ju högre rädsla för brott en person har desto högre är sannolikheten att de bedömer polisens insats som dålig.

När man vill använda ovan nämnda fakta på polisarbetet i just Kanada tar man upp att även om Kanada och USA är rätt lika varandra finns det ändå en rad olikheter i själva polisorganisationerna som måste tas i beaktande när man ska göra sådana här jämförelser och försöka applicera ett lands studier på ett annat land. I slutsatsen får man även fram samma resultat som den litteratur man presenterade tidigare, men nu är detta resultat av undersökningar gjord på kanadensiska medborgare. Vad som tas upp i slutet av artikeln är risken av att om man inte förbättrar ungas attityder till polisen. Unga har ofta sådan information som skulle kunna hjälpa polisen att lösa brott, men just på grund av deras negativa inställning till polisen gör att den informationen aldrig når fram till polisen.

För att få unga mer engagerade föreslår författaren till artikeln att man ska inkludera unga mer i arbetet just när det gäller unga. Om de får vara med mer och bestämma när det gäller sina egna saker är de också mer benägna att hjälpa till för att följa lagen. Man ska inte

se unga som ett problem utan en grupp samhällsmedborgare som alla andra som ska få vara med och bestämma i sina frågor. Dessutom skulle det kunna ordnas diskussioner mellan polis och unga i frågor där det redan finns problem. Vad författaren avslutar med att säga är att polisen måste skapa en atmosfär i samhället där alla medborgare måste känna sig bekväma med att ta kontakt med polisen. Detta genom mer interaktion mellan medborgarna och polisen. Mer förebyggande arbete från polisens sida, och inte att de enbart kommer när ett brott redan har begåtts.

Artikeln *Models of satisfaction with police service*¹⁰ av Richard L. Dukes, Edwardo Portillos & Molly Miles från USA från 2009 handlar om hur man kan undersöka medborgarnas belåtenhet med polisens service så att polisen kan lägga mer tid på detta och bibehålla hög belåtenhet från medborgarna. Vad som här ses som en viktig faktor är att ha en stark koppling mellan polis och civilbefolkningens hjälp i det förebyggande arbetet mot brott, så att de båda parterna samarbetar för att ha en bra offentlig ordning. Författarna menar att om man ser medborgarna som klienter eller kunder, så kräver medborgarna en hög grad av kvalitet på sitt liv i samhället och förväntar sig att polisen ska upprätthålla ordningen.

Många polisavdelningar har börjat med närpolisprogram där det lokala polisarbetet smälter samman med det traditionella polisarbetet. Undersökningar har visat att belåtenheten med polisens arbete har att göra med om man själv tidigare blivit utsatt för brott, den upplevda tryggheten, hur man uppskattar polisens förmåga att bekämpa brott och hur polisen bemöter allmänheten när något har hänt. Rent generellt och logiskt kan man säga att både traditionellt polisarbete och närpolisarbete sänker andelen brott och rädslan för brott, samtidigt som det ökar belåtenheten av polisens service. Samtidigt kan en ökad insats från polisens sida leda till exempelvis ökad mediebevakning som gör att medborgarna blir mer medvetna om kriminalitet, och det är inte säkert att de blir mer lugna av det. Ökad tillgänglighet och synlighet av poliser till fots och cykel kan visa medborgare att poliser arbetar mer brottsförebyggande och kan därmed ge högre belåtenhet med poliser. Men det måste sättas i en kontext och vilken omgivning de visar sig i. I områden (i artikeln ges exempel med färgade ungdomar) där polisen inte är så populär ger detta istället en slags signal om att polisen övervakar och det ger negativa åsikter om polisen.

¹⁰ Dukes, R. L. & Portillos, E. (2009)

Vad som har visat göra medborgarna mindre nöjda med polisen är långsam uttryckningstid och uppfattningen att polisen är ineffektiv och inte bryr sig om människorna. Här kan man dra slutsatsen att lika viktig som hur ofta kontakten med polisen sker, lika viktig är hur kontakten med polisen är, och här är det de enskilda polismännens agerande som är viktigt. Att få en positiv kontakt med polisen gör att man får högre förtroende för polisen, exempelvis om polismannen är vänskaplig och tar sig tid att lyssna. För att försöka mäta belåtenheten med polisen har undersökningen gått till så att man har kommit på fem påståenden som handlar om olika förhållanden. De är:

- 1) Ju större antal offer av personbrott i ett område, desto mindre är känslan av trygghet i området.
- 2) Ju bättre känsla av trygghet i ett område, desto mer anser man att där är tillräckligt med poliser för att upprätthålla ordningen och utreda brott.
- 3) Ju mer man anser att det är tillräckligt med poliser desto bättre är bedömningen av polisens uttryckning.
- 4) Ju bättre känsla av trygghet i ett område, desto bättre är belåtenheten med polisens service.
- 5) Ju bättre bedömningen av polisens uttryckning är, desto bättre är bedömningen av polisens arbete.

Dessa påståenden har sedan använts i en undersökning till människor i staden Colorado Springs i USA. Resultatet visar att invånarna just i Colorado Springs är nöjda med polisens service, men att det inte var så förvånande med tanke på stadens storlek och vilken grupp människor som bor där.

Artikeln *Police, managerialization and presentational strategies*¹¹ av Jan Terpstra & Willem Trommel från Nederländerna från 2009 handlar om hur en förändring av polisens struktur ska återge polisen sin legitimitet, och göra att polisen blir mer trovärdig bland medborgarna. Det är fyra faktorer som nämns som viktiga; göra polisen som en mer företagsinriktad organisation, mer styrd genom prestationer, mer styrd grundad på kvalitet samt att se medborgarna som polisens kunder. Författaren menar att som bakgrund till den här studien ska sägas att det har sedan i början på 90-talet varit en stor förändring i organisationen och styrningen av polisverksamheten i de flesta västländerna. Detta har i flera fall varit kopplat till att skapa en mer företagslik polisverksamhet. Det är inte bara inom polisverksamheten den

¹¹ Terpstra, J. & Trommel, W. (2009)

här förändringen har ägt rum, utan i flera andra områden, och detta har utvecklats efter mönster från den privata sektorn. Den här förändringen inom polisen har man kunnat se genom en ny form av ledarskap med högre chefer med kunskap om ekonomi och administration, och att se medborgarna som kunder.

Artikeln vill analysera den här förändringen av polisen, och användningen av företagsvärlden för att återfå sin legitimitet. Artikeln är inriktad på polisen i Nederländerna och grundar sig dels på en studie som har gått igenom polisdokument från idag och 20 år tillbaka. Dessa dokument handlade om organisationen inom nederländsk polis, ledning, styrelse, resultat och kvalitet. Vidare har man intervjuat nyckelpersoner inom polisverksamheten, och slutligen använt sig av enkäter till medborgarna angående deras åsikter om Polisen.

Sedan slutet på 60-talet har det märkts en nergång av förtroendet och respekten från en stor del av allmänheten för polisen i Nederländerna. Och i början av 90-talet var det den offentliga säkerheten som var den största sociala frågan som oroade allmänheten. Legitimitetsproblemet består å ena sidan av att det är en nergång av förtroende för polisen, tillsammans med å andra sidan ökade förväntningar och krav på vad polisen kan och bör göra. Dessa två faktorer tillsammans har skapat legitimitetsproblemet, och har ökat märkbart sedan slutet på 90-talet. På 90-talet uppkom även frågan om till vilken grad en ökning av antalet poliser i landet ledde till bättre polisarbete. Som ett direkt resultat av detta kom frågan om effektivitet inom polisen, och även en politisk debatt. Polisledare, politiker och regeringsrepresentanter antog att genom att skapa en mer företagsliknande polisorganisation skulle man återfå polisens legitimitet. Genom att visa allmänheten att de var effektiva skulle man återigen få förtroende för polisen som myndighetsutövare. Detta sätt att tänka har man haft sedan mitten på 90-talet, och skulle även bidra att man lättare kunde mäta produkter. Det fanns ett stort motstånd mot det här ”företagstänket” – speciellt från gatunivå – men man fortsatte ändå arbeta utifrån det och fyllde på med ledare med en mer marknadsföringsinriktad bakgrund än polisbakgrund. Den här förändringen var i stort motiverad av att man uppfattade det som att polisens legitimitet minskade. Det menas ofta att polisarbete är kopplat till presentation och uppvisandet av symboler och information. De mest utmärkande symbolerna är uniformen, brickan, polisbilen och loggan. I och med förändringen och det nya ”företagstänket” ville man även få in vissa värderingar, meningar och bilder kopplat till polisen. Genom att föra in värderingar ville man att allmänheten skulle ha förväntningar inte enbart rörande lösandet av objektiva brott, utan även om sin trygghet.

Sedan mitten av 90-talet har politiker bestämt att det behövs mer krav eller någon sorts press på nederländsk polis för att de ska ha en så hög effektivitet som möjligt. Baserat på detta kom 2003 ett nytt system till nederländsk polis. Det innehöll högre årliga prestationsmål rörande antal böter som skulle tas ut, antal fall som skulle skickas till allmänna åklagaren, strängare regler för tiden som användes till att utreda ett fall och en förbättring av tillgängligheten av poliser via telefon. En mindre ekonomisk motivation fanns för att uppmuntra polisorganisationerna att möta dessa krav. Den första tiden efter detta system introducerades fick det mycket kritik, både inifrån polisen och utifrån. Kritikerna menade att man riskerade att fokusera för mycket på prestationer och resultat, och att den dagliga polisverksamheten skulle få lida. Redan 2007 gjordes detta system om, och man tonade ner kraven. Idag är det dock helt accepterat, och anpassat in i polisverksamheten.

Sedan 1993 har man i Nederländerna ett system för kvalitet, för att hela tiden kunna utföra förbättringar, och för att allmänheten ska kunna se och följa polisens förbättringar. Nackdelen med detta som uppkommit under åren är den stora börda av pappersarbete som medföljer kvalitetsarbetet och som tar tid från ordinarie polisarbete. Med den nya förändringen kom också synsättet med att se allmänheten som kunder till polisen. Det är allmänheten som ska bestämma vad de vill ha från polisen, då de är konsumenter, och därför måste polisen lyssna på dem. Men det finns även nackdelar med detta. Om allmänheten inte är nöjd med polisens tjänster kan det leda till att de vänder sig till andra privata säkerhetsbolag för tjänster som den statliga polisen inte kan utföra.

Sammanfattningsvis har studien enligt artikeln inte kommit fram till att det finns något samband mellan förändringen i nederländsk polis och att man återfått allmänhetens förtroende för polisen. Det har nästan istället blivit tvärtom och studier som har gjorts senare har visat att många medborgare har en mer negativ syn på det nya systemet. De känner att polisen ger böter för att de måste möta kraven på prestation. Och tvärtemot vad man trodde så har inte medborgare som är mer insatta i polissystemet högre förtroende för polisen. Dessutom fick arbetsuppgifter som inte gick att mäta mindre utrymme i det dagliga polisarbetet. Synlighet ute i samhället har minskat i Nederländerna sedan 2001. Belåtenhet med polisen är främst baserad på hur synliga och tillgängliga polisen är, och hur väl de representerar vissa värderingar och förväntningar.

1.5. Definitioner

Alla människor kommer från olika bakgrunder och bedömer och värderar saker olika. Därför kan det vara svårt om inte omöjligt som forskare att göra en studie där man med säkerhet garanteras att alla begrepp har samma betydelse för alla inblandade. I min studie använder jag mig av ett antal nyckelord ur de rättsliga styrdokumenterna som mina frågeformulär främst är utformade utifrån. (Se kap 4.3.1. & 4.3.2. senare i uppsatsen) Dessa begrepp har en viss mening i allmänhet men en mer specifik mening i den här studien kopplad till polisverksamhet. Jag kommer här nedan kort göra en definition av begreppen kopplat till min studie. Jag har sedan i mina frågeformulär frågor där respondenten själv ska definiera vad begreppen betyder för dem. Men detta är en grund som jag kommer att utgå från i min studie.

1.5.1. Synlighet

När polisen i sina styrdokument skriver att de ska bli mer synliga syftar det till att den polisiära synligheten i samhället ska öka. Genom att öka antalet poliser vill man skapa en närhet till medborgarna. En synlig polis ska arbeta ute bland folket, och inte sitta gömd inne på polishuset bakom ett skrivbord. Ett annat begrepp för detta är yttre tjänst och med det menas allt arbete som utförs utanför polishuset.¹² Synligheten ska bli tydlig för medborgarna.

1.5.2. Tillgänglighet

En tillgänglig polis innebär att polisen ska vara lätt att få tag, inklusive att den ska vara synlig ute i samhället. Men även att polisen ska vara lätt att få tag i på telefon och ha bra kontakttider på sina poliskontor. Helt enkelt att polisen alltid ska finnas i samhället och att det ska vara lätt att komma i kontakt med polisen för allmänheten när det finns ett behov av det.

1.5.3. Service

Begreppet service syftar till att se till att någon får det han eller hon behöver eller vill ha. Att få bra service från polisen innebär att man snabbt får det man efterfrågar, och att man får det på ett bra och önskvärt sätt.

¹² Synligare polisverksamhet – rapport från arbetsgruppen Ökat antal resurstimmar i yttre tjänst (2008) Rikspolisstyrelsen, s. 4

1.5.4. Kontakt

Begreppet kontakt syftar här till den förbindelseform som sker mellan polisen och allmänheten. Vad som är av stor relevans är hur lätt det är att komma i kontakt med polisen, både gällande svarstider och öppenhet.

1.5.5. Bemötande

Begreppet bemötande syftar till att förklara en polismans inställning när han/hon möter medborgare. Det är viktigt att bemötandet är bra då detta har en stor påverkan på hur människor ser på hela polisen. Det är även viktigt som helhet hur polisen som organisation bemöter allmänheten då detta påverkar hur medborgarna sedan ser på den enskilde polisen.

1.5.6. Förtroende

Begreppet förtroende innebär här att allmänheten litar på polisens förmåga att kunna utföra sitt arbete. Samtidigt bör polisen uppträda på ett sådant sätt i sin yrkesutövning så att de inger förtroende till allmänheten.

1.5.7. Trygghet

Begreppet trygghet kan inom polisen främst ha två betydelser. Dels upplevd trygghet som innebär den trygghet som en person känner oberoende om den är verklig eller inte. Den andra betydelsen är faktisk trygghet som innebär den trygghet som är den riktiga tryggheten. Det är den faktiska tryggheten som visar på risken att utsättas för brott. Om brottsligheten minskar ökar den faktiska tryggheten, men för det är det inte säkert att den upplevda tryggheten ökar. För att den upplevda tryggheten ska öka krävs det en förändring av polisens arbete.

2. Bakgrund

2.1. Polisens historia

Ordet polis kommer från de grekiska orden polis (stad, stat) och politeia (förvaltning).¹³ En polismans främsta uppgift är att hålla ordning i samhället med syfte att medborgarna ska känna sig trygga. Det var under 1500-talet på Gustav Vasas tid man i Sverige började bygga upp en civil polisorganisation. Först var det kungens män som hade ansvaret men efter att man infört länsförvaltningar överfördes ansvaret på landshövdingarna. I de stora städerna hade man istället speciella poliskammare eftersom de stod utanför länsstyrelsernas uppgifter.¹⁴ Landshövdingarna hade i sin tur kronofogdar och länsmän som utförde de praktiska uppgifterna. En länsman var en blandning av polis, skattetjänsteman och åklagare. Länsmännen hade i sin tur ett antal fjärdingsmän till hjälp, som regel en i varje socken.¹⁵

Grunden för dagens polisverksamhet kan vi se i 1850 års polisreform som antogs i Stockholm.¹⁶ Viktiga årtal i svensk polishistoria är 1925 års polislagsstiftning som bestämde att regeringen var högsta polismyndighet i landet och länsstyrelsen högsta polismyndighet i länet. Dock kompletterade staten den kommunala polisen med att endast ge begränsade resurser. 1932 etablerades statspolisen och detta gällde fram till 1965 då hela polisväsendet förstatligades.¹⁷ Det har sedan dess diskuterats fram och tillbaka om för- och nackdelar med en centraliserad och decentraliserad polis. I och med polisväsendets förstatligande 1965 var man rädd att poliserna skulle förlora sin person- och lokalkännedom och att kontakten till allmänheten skulle försämrats.¹⁸ Man gjorde försök med kvarterspoliser för att hålla kvar den lokala kontakten med allmänheten, men det var bara en liten del av den totala polisstyrkan som arbetade som kvarterspoliser.¹⁹

När polisväsendet förstatligades 1965 bestämdes det att det var av största vikt att polisens organisation och verksamhet kontinuerligt utvärderades och anpassades till samhällets förändringar. En statlig utredning från 1975 började i större grad ifrågasätta polisens centralisering och sedan dess har man verkat för att få en mer nära polis och att man ska vara mer inriktad på brottsförebyggande arbete. Under 1980-talet reformerades den svenska polisen och 1985 lade polisberedningen fram sitt slutbetänkande. Där kunde man läsa bland annat om tre saker som ansågs speciellt viktiga för ett förnyande av polisverksamheten;

¹³ Furuhausen, B. (2009) s. 7

¹⁴ <http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/lang/polisen>, 4/8-10

¹⁵ Furuhausen, B. (2009) s. 14-15

¹⁶ http://sv.wikipedia.org/wiki/Svenska_polisen, 3/8-10

¹⁷ http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/lang/polisen?i_whole_article=true, 3/8-10

¹⁸ Furuhausen, B. (2009) s. 44

¹⁹ Ibid, s. 47

samspelet med allmänheten, service och synlighet.²⁰ Under 1990-talet fortsatte arbetet med en närpolisreform. Syftet med detta arbetssätt skulle dels vara att polisen skulle ha bättre kontakt med medborgarna, skolor och andra lokala myndigheter, och dels att polisen skulle arbeta mer för att förebygga brott.²¹ Polisen som organisation har under 2000-talet genomgått mer centralisering och det fanns ett förslag från Rikspolisstyrelsen att alla 21 polismyndigheter ska slås samman till en myndighet. Men det har även funnits diskussioner om det motsatta och istället återföra den kommunala polisen, främst i undersökningar som har gjorts bland kommunerna.²²

2.2. Polisens organisation

Polisen i Sverige är indelad i två olika nivåer; central och lokal nivå och har idag nästan 27 000 anställda vilket gör den till en av de största statliga verksamheterna. Hela polisen som institution är nationell och lyder under justitiedepartementet, men är sedan indelad i centrala Rikspolisstyrelsen (RPS), Statens kriminaltekniska laboratorium (SKL) och 21 polismyndigheter.²³ Till RPS hör även Säkerhetspolisen (SÄPO), Rikskriminalpolisen (RKP) och Polishögskolan.²⁴



²⁰ Furuhausen, B. (2009) s. 51-52

²¹ Ibid, s. 53-55

²² Ibid, s. 58

²³ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Organisation/>, 3/8-10

²⁴ Silverbark, L. (2008) s. 101

Illustrationen är tagen från polisens hemsida, Svensk Polisorganisation²⁵

2.2.1. Rikspolisstyrelsen (RPS)

RPS är den centrala förvaltningsmyndighet som har tillsyn över polisväsendet och svarar under regeringen. Dess främsta uppgifter är förutom tillsynsarbetet att verka för planmässighet, samordning och rationalisering, och kan också på uppdrag från regeringen leda polisverksamhet för att förebygga och avslöja brott mot rikets säkerhet.²⁶ Rikspolischefen är ytterst ansvarig för verksamheten och denne utses av regeringen. Vår nuvarande rikspolischef är Bengt Svensson som tillsattes 1 januari 2008 efter Stefan Strömberg. Det är RPS som skickar ut direktiv till hur de 21 polismyndigheterna ska arbeta. Mer bestämmelser om RPS finns i förordningen 1989:773. Där står bland annat att RPS skall:

1. verka för ett förtroendefullt förhållande mellan polisen och allmänheten.
2. utveckla och precisera de mål och riktlinjer som riksdagen och regeringen lägger fast för polisverksamheten samt förmedla detta till polisorganisationen.
3. utarbeta planer för polisens beredskapsplanläggning.
4. föra centrala polisregister
5. organisera en nationell insatsstyrka med huvuduppgift att bekämpa terroraktioner i landet.²⁷

RPS skall i sin tillsynsverksamhet särskilt beakta:

1. att polisverksamheten bedrivs i överensstämmelse med de prioriteringar och riktlinjer som riksdagen och regeringen har lagt fast för den,
2. att polisverksamheten bedrivs effektivt och uppfyller rättssäkerhetens krav, och
3. att förvaltningen inom polisen fungerar väl.²⁸

Exempel på vad RPS ansvarar för specifikt är teknik och metodutveckling inom polisen. De är även chefsmyndighet för Statens kriminaltekniska laboratorium och ansvarar för polisutbildningen i Sverige genom Polishögskolan i Solna och polisprogrammen vid Umeå och Växjö universitet.²⁹ Det är RPS som beslutar hur de medel som statsmakterna tilldelar polisen ska fördelas mellan polismyndigheterna, och RPS har samordningsansvar för bland annat gränskontroll, internationellt polissamarbete, centrala polisregister och polisens planering vid speciella händelser.³⁰

²⁵ <http://www.polisen.se/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Organisation/>, 3/8-10

²⁶ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Organisation/Rikspolisstyrelsen/>, 3/8-10

²⁷ Sveriges Rikes Lag (2008)

²⁸ Ibid

²⁹ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Organisation/Rikspolisstyrelsen/>, 3/8-10

³⁰ Ibid

Sammanfattningsvis kan man alltså säga att RPS är ett förvaltningsorgan åt regeringen, och ett serviceorgan åt hela polisorganisationen. RPS ska skapa så bra förutsättningar som möjligt för att vi i Sverige ska kunna ha så bra polisverksamhet som möjligt.³¹

2.2.2. 21 polismyndigheter

På den lokala nivån är polisen indelad i 21 polismyndigheter, där varje län är ett polisdistrikt enligt Polislagen 4§ (1984:387). Varje distrikt är en polismyndighet som i sin tur har hand om polisverksamheten i det aktuella området. Chef för respektive polismyndighet kallas länspolismästare och utses av regeringen. Det finns även en polisstyrelse för ledningen av polismyndigheten som består av politiker som utses av regeringen.³² Mer om detta står i Polisförordningen (1998:1558) 3 kap 1§ och 2§.³³

Olika polismyndigheter kan vara organiserade på olika sätt då det är polisstyrelserna själva som bestämmer detta. Länspolismästaren tillsammans med vanligtvis den biträdande länspolismästaren som är myndighetens operativa chef utgör polisledningen. Dock är det bestämt att det i varje polismyndighet ska finnas en utrednings- och lagföringsenhet, en brottsförebyggande enhet och en serviceenhet.³⁴

2.2.3. Polismyndigheten i Skåne

Polismyndigheten i Skåne är den tredje största polismyndigheten i landet med cirka 3 240 anställda varav cirka 2 340 är poliser och cirka 900 är civilanställda. Myndigheten består av fem polisområden och tre länsövergripande avdelningar. De fem polisområdena är:

- Nordvästra Skåne med Helsingborg som huvudort
- Mellersta Skåne med Lund som huvudort
- Polisområde Malmö
- Södra Skåne med Ystad som huvudort
- Nordöstra Skåne med Kristianstad som huvudort

Varje polisområde är sedan indelat i närpolisområden och det finns minst en polisstation i varje kommun.³⁵ Under 2010 blev antalet poliser i Skåne fler än någonsin. Detta genom

³¹ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Organisation/Rikspolisstyrelsen/>, 3/8-10

³² <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Organisation/21-polismyndigheter/>, 3/8-10

³³ Sveriges Rikes Lag (2008)

³⁴ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Organisation/21-polismyndigheter/>, 3/8-10

³⁵ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/lan/Sk/op/Polisen-i-Skane-lan/>, 3/8-10

större resurser till polisen. De ökade resurserna skulle främst användas till brottsförebyggande arbete och öka den polisiära synligheten i samhället.³⁶

2.3. Polisens verksamhet

2.3.1. Polisens värdegrund

Polisen har sedan 2009 en nationell värdegrund som är formulerad efter bidrag från nästan 20 000 medarbetare som samlades in under 2008 då man i arbetsgrupper resonerade om polisens uppdrag, verksamhet och värderingar. Ledorden i värdegrunden är *engagerade, effektiva och tillgängliga*.³⁷ Se bilaga 1 för hela värdegrunden.

2.3.2. Polisens arbetsuppgifter

Svensk polis har än idag många av de arbetsuppgifter som man hade i äldre tid, men organiseringen av verksamheten har varierat under tid. Då kunde arbetsuppgifterna vila på enskilda individer, som borgarna själva eller anställda. Den största skillnaden idag är att polisverksamheten är offentlig och i en mycket högre grad professionaliserad.³⁸ Dock har många av de arbetsuppgifter den äldre tidens polis hade hand om gått över till andra aktörer i samhället, som exempelvis ta hand om hemlösa, förmedla sjukvårdshjälp och övervaka renhållning som idag andra offentliga myndigheter har hand om. Polisen kan på ett annat sätt idag ägna sig åt den så kallade kärnverksamheten; att bekämpa brott och att upprätthålla ordning och säkerhet.³⁹

Polisens uppdrag finns skriven i Polislagen (1984:387) där det bland annat står att polisen ska förebygga brott, övervaka den allmänna ordningen och säkerheten, bedriva spaning och göra brottsutredningar.⁴⁰ Olika sorters brott som en polis kan ha att göra med och som finns beskrivna på polisens hemsida är bedrägerier, bilbrott, bostadsinbrott, brott i nära relationer, brott mot barn, brott på Internet, CBRNE-händelser, ekonomisk brottslighet, falska betalningsmedel, fickstölder och bagagestöld, fotbollshuliganism, grov organiserad brottslighet, hatbrott, hedersrelaterade brott, langning av alkohol, miljöbrott, mängdbrott, människohandel, narkotikabrott, penningtvätt, sexualbrott, sexuella övergrepp mot barn och barnpornografibrott, skadegörelse – klotter, terrorism, trafikbrott, ungdomsbrott, våld i

³⁶ Verksamhetsplan 2010, Polismyndigheten i Skåne, s. 5

³⁷ <http://www.polisen.se/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Uppdrag-och-mal/Ny-vardegrund-utgar-fran-medarbetarna/>, 4/8-10

³⁸ Furuhausen, B. (2009) s. 8-9

³⁹ Furuhausen, B. (2004) s. 216-217

⁴⁰ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Polisen-i-Sverige/Uppdrag-och-mal/>, 4/8-10

offentlig miljö och åldringsbrott.⁴¹ Idag finns det även ett ökat krav om en synligare och mer tillgänglig polis ute i samhället och för medborgarna. Exempelvis står det i regeringens Regleringsbrev för 2010 att polisen ska bidra till att öka människors trygghet och att det är viktigt att förtroendet för polisen är högt.⁴²

2.4. Rättslig bakgrund – styrdokumentet

Det finns ett antal rättsliga skrivelser och styrdokument som styr polisens organisation och verksamhet. I en rapport från Riksrevisionen från 2005 till regeringen har man gjort en undersökning om hur väl RPS:s styrning av polismyndigheterna funkar. Där står att de övergripande målen för polisen från riksdagen och regeringen är ”tillförsäkra den enskilde rättstrygghet och rättssäkerhet, att förebygga och upptäcka brott och att se till att den som har begått brott identifieras och lagförs”. Vidare står det skrivet att ”regeringen har valt att styra polisen genom övergripande mål i regleringsbrevet. Däremot är återrapporteringskraven mer detaljerade.”⁴³ Styrdokumentet är relevanta att ha med som en del i min studie eftersom de utgör de rättsliga regler och lagar som ska jämföras med de sociala normer som finns kring polisens arbete.

2.4.1. Styrdokumentets tillkomst

Riksdagen beslutar om anslag för polisen utifrån regeringens förslag i budgetpropositionen. Regeringen – justitiedepartementet – upprättar sedan varje år ett regleringsbrev avseende RPS och övriga myndigheter inom polisorganisationen. RPS upprättar i sin tur Polisens planeringsförutsättningar som går ut till de 21 polismyndigheterna. Som grund till Polisens planeringsförutsättningar finns Rikspolischefens inriktning. Detta dokument är rikspolischefens tolkning av polisens uppdrag och anger ramarna för hur man ska fortsätta planeringsarbetet. Rikspolischefens inriktning skrivs över sex år – den tid som en rikspolischef innehar sin post – men revideras årligen utifrån regleringsbrevet och budgetpropositionen.

I Polisens planeringsförutsättningar skriver RPS vilka områden och vilken sorts verksamhet som de bedömer ska prioriteras under perioden. I dokumentet finns nationella mål och nationella strategier. Målen beskriver vad som ska uppnås och strategierna beskriver hur de ska uppnås. Polisens planeringsförutsättningar ligger till grund för den årliga

⁴¹ <http://www.polisen.se/Skane/Om-polisen/Sa-arbetar-Polisen/Olika-typer-av-brott/>, 4/8-10

⁴² Regleringsbrev för budgetåret 2010, Justitiedepartementet

⁴³ RiR 2005:18, Rikspolisens styrning av polismyndigheterna, Riksrevisionen, s. 14

verksamhetsplanen som varje polismyndighet, RPS, Rikskriminalpolisen och SKL ska upprätta. Planeringsförutsättningarna är treåriga, men revideras även de varje år.

Under arbetet med att ta fram Polisens planeringsförutsättningar ingår en dialog med länspolismästarna, chefen för SKL och Rikskriminalpolisen. Detta för att skapa en känsla av delaktighet, relevans och att de nationella målen upplevs som rimliga av mottagarna, samt att de lättare i sina respektive verksamhetsplaner ska kunna komplettera de nationella målen och strategierna för att möta sina lokala behov. Rikspolischefen fattar först endast ett preliminärt beslut om nationella mål och strategier som skickas till alla polismyndigheter, Rikskriminalpolisen och SKL för att de ska kunna ge synpunkter. Efter eventuella justeringar fastställs sedan ett fast dokument. I den årliga verksamhetsplanen som varje myndighet upprättar utifrån planeringsförutsättningarna står det sedan hur man inom just den myndigheten behöver arbeta för att på bästa sätt kunna följa direktiven i övriga styrdokument och anpassa dessa till just sitt distrikt och de behov som bedöms som störst där.

2.4.2. Rikspolischefens inriktning

I dokumentet **Rikspolischefens inriktning**, senast uppdaterat i maj 2010 skriver nuvarande Rikspolischefen Bengt Svensson hur han ser på polisens uppdrag och hur det ska genomföras. Detta ligger till grund för andra styrdokument inom verksamheten.⁴⁴ Bengt Svensson skriver i dokumentet om att polisen ska bli mer synlig och tillgänglig, och att man därför ska sträva efter att så mycket som möjligt av polisverksamheten bedrivs i yttre tjänst. Genom detta kan man förbättra den brottsutredande verksamheten samtidigt som man skapar trygghet och förebygger brott. För att kunna genomföra detta pekar han på vikten av att målet om en synligare polis ska finnas med i styrningen och ledningen av all verksamhet inom polisen.⁴⁵ När Rikspolischefen sammanfattar vad han vill uppnå de närmaste åren är det att färre brott ska begås, fler brott ska klaras upp, människor ska känna sig trygga, vi ska bli synligare, och förtroendet ska vårdas och stärkas.⁴⁶ Här är det främst de tre sista punkterna som är aktuella i min studie.

2.4.3. Polislagen

Polislagen (1984:387) består av 30 §§ och följs sedan av en Polisförordning (1998:1558). I början av Polislagen står det i 1§ att Polisverksamhetens ändamål är:

⁴⁴ Rikspolischefens inriktning (2010) s. 3

⁴⁵ Ibid, s. 7

⁴⁶ Ibid, s. 11

”Som ett led i samhällets verksamhet för att främja rättvisa och trygghet skall polisens arbete syfta till att upprätthålla allmän ordning och säkerhet samt att i övrigt tillförsäkra allmänheten skydd och annan hjälp.”⁴⁷

Exempel på vad som behandlas i Polislagen och Polisförordningen är polisverksamhetens ändamål, polisens uppgifter, polisorganens uppbyggnad, befogenhet för poliser, skyldigheter i anställningen som polis, och mycket mer.⁴⁸

2.4.4. Styrdokument

De styrdokument som är aktuella är **Polislagen** från Riksdagen, **Regleringsbrevet** från Regeringen till RPS, **Budgetunderlag** och **Polisens Planeringsförutsättningar** från RPS till landets polismyndigheter, och slutligen **Verksamhetsplanen för Polisen i Skåne** som de själva upprättar. I avsnitten nedan kommer jag kort skriva vad ur styrdokumentet som är relevant i förhållande till min studie, uppdelat efter budgetåret 2009 respektive 2010.

2.4.4.1. Budgetåret 2009

Regleringsbrevet 2009

I Regleringsbrevet för 2009 står det för verksamheten angivet främst tre mål och återrapporteringskrav:

1. mål för brottsförebyggande arbete
2. mål för utredning och lagföring
3. återrapporteringskrav för punkt 1 och 2.⁴⁹

Av övriga mål och återrapporteringskrav som är intressanta när man pratar om synlighet och tillgänglighet finns målet om 20 000 poliser vid halvårsskiftet 2010 för att öka människors trygghet. Om detta står det vidare att den polisiära synligheten ska öka och att fler poliser ska leda till ett bättre verksamhetsresultat. RPS ska redovisa vad som har gjorts för att utföra detta, och vad resultatet har blivit.⁵⁰

Det finns även ett mål om att minska svarstiderna i polisens kontaktcenter (PKC) och att öka kvaliteten på servicen i polisorganisationen. RPS ska här redovisa vad som har gjorts för att utföra detta, och dessutom vilka förbättringar som har gjorts för att det ska vara enklare för

⁴⁷ Sveriges Rikes Lag (2008)

⁴⁸ Ibid

⁴⁹ Regleringsbrev för budgetåret 2009, s. 1

⁵⁰ Ibid, s. 2

medborgare och företag att utföra serviceärenden och enkelt få tillgång till information. Även resultatet av ovan nämnda punkter ska redovisas.⁵¹

Budgetunderlag för 2009-2011

I Budgetunderlaget för 2009-2011 står det att all verksamhet ska bedrivas effektivt i syfte att polisens resultat ska förbättras. RPS har i Polisens planeringsförutsättningar för 2008-2010 satt upp målet om att hälften av resurstiden ska äga rum i yttre tjänst 2010, och dessutom en nationell åtgärdsplan för bättre samverkan mellan polisen och de olika kommunerna. Genom en synligare och mer samverkande polis ska det brottsförebyggande och brottsutredande arbetet utvecklas.⁵² Man vill skapa en nationell enhetlighet och effektivisera polisen, och fortsätter att ta fram nationella strategier för både kärnverksamhet och gemensam verksamhet. Samtidigt är den lokala förankringen oerhört viktig för ett bra polisarbete, och utgör grunden för detta.⁵³ Även regeringens mål om 20 000 poliser tas upp i budgetunderlaget, och RPS bedömer att målet kommer att uppnås. Antal studenter vid grundutbildningen har ökats.⁵⁴ Målet om att hälften av resurstiden ska äga rum i yttre tjänst 2010 följs upp genom att RPS har upprättat en arbetsgrupp för att stödja polismyndigheterna i landet. Arbetsgruppen ska lämna förslag på åtgärder för hur den polisiära närvaron och synligheten ska öka, samtidigt som kraven på kvalitet och effektivitet ska upprätthållas.⁵⁵

Hösten 2007 beslutades om en strategi för polisens service och syftar till att polisen ska vara kundfokuserad i sin service. Speciellt pekar man på tillgänglighet, gott bemötande och effektivitet.⁵⁶

Polisens kontaktcenter har använts i tre år och är en del av det arbete som hela tiden sker för att öka allmänhetens möjligheter att kontakta polisen. Man är dock från polisens sida medveten om att detta måste utvecklas ännu mer för att kunna ge en service som motsvarar allmänhetens krav. Exempelvis bedriver RPS ett omställningsarbete så att kontaktcenterverksamheten ska koncentreras till färre myndigheter och färre orter. Syftet är att leva upp till kravet på hög tillgänglighet, professionellt bemötande och effektivt utförande.⁵⁷

⁵¹ Regleringsbrev för budgetåret 2009, s. 2

⁵² Polisens budgetunderlag för åren 2009-2011, s. 5

⁵³ Ibid, s. 5

⁵⁴ Ibid, s. 7

⁵⁵ Ibid, s. 7

⁵⁶ Ibid, s. 10

⁵⁷ Ibid, s. 14-15

Polisens planeringsförutsättningar 2009-2011

I Polisens planeringsförutsättningar för 2009-2011 tas det upp vikten av att öka tryggheten, men behandlar även frågan om effektivitet i verksamheten för att på så sätt frigöra resurser till kärnverksamheten.⁵⁸ Genom en ökad polisiär synlighet och närvaro skapas trygghet samtidigt som det är ett brottsförebyggande arbete, och även en framgångsrik brottsutredningsverksamhet. Man tar även här upp målet om att det senast vid halvårsskiftet 2010 ska finnas 20 000 poliser.⁵⁹ Man skriver om att en viktig del av polisens verksamhet är att ge bra service och att vara tillgängliga för medborgarna. Detta måste bli bättre för att allmänheten ska ha en bra bild och ett högt förtroende för polisen.⁶⁰ Vidare skriver man att polisens professionella bemötande och attityder är viktiga för att behålla och förstärka allmänhetens förtroende för polisen. Detta ska genomföras genom att visa att man värnar om allas lika värde.⁶¹ Polisens kommunikation både internt och externt ska bidra till att målen följs och förmedla en tydlig och relevant bild av polisen som ska ge kunskap och förtroende för polisen.⁶²

Verksamhetsplan för Polisen i Skåne

Verksamhetsplanen för 2009 har färre preciserade mål för huvudenheterna än tidigare år vilket ger större frihet att själva sätta upp mål. Detta för att målen mer ska kunna förankras i den lokala problembilden.⁶³ Kraven uppifrån och från Skånes invånare är att polisen i Skåne ska bidra till att öka tryggheten, minska brottsligheten och ha en jämnare kvalitet på polisarbetet. Dessutom ska de klara upp fler brott, vara synligare i samhället, ha ett bra bemötande och bra svarstider.⁶⁴ Polisstyrelsen i Skånes prioriteringar kommer att ligga i att skapa trygghet för medborgarna. Man vill att den polisiära synligheten ska öka och att de ökade resurser man får främst ska arbeta brottsförebyggande och möta allmänheten på gator och torg.⁶⁵ Man ska fortsätta att inrikta sig på de sju övergripande prioriterade områden som man tidigare inriktat sig på:

- våldsbrott
- bostadsinbrott

⁵⁸ Polisens planeringsförutsättningar för 2009-2011, s. 4

⁵⁹ Ibid, s. 5

⁶⁰ Ibid, s. 6

⁶¹ Ibid, s. 8

⁶² Ibid s. 25

⁶³ Verksamhetsplan 2009, Polismyndigheten i Skåne, s. 5

⁶⁴ Ibid, s. 5

⁶⁵ Ibid, s. 6

- narkotikabrott
- internetrelaterade brott
- trafikbrott
- miljöbrott
- utredningsbalanser

Om man ska se till den polisiära synligheten i ovan nämnda punkter är det i våldsbrott aktuellt att öka den polisiära synligheten. I övrigt nämner man inte synlighet och närvaro så mycket mer.⁶⁶

Angående service säger verksamhetsplanen att receptioner kan utöver sina expeditionstider anpassa öppettider och tjänstgöringstider efter allmänhetens behov och efterfrågan och på så sätt erbjuda allmänheten den service de vill ha.⁶⁷ I polisens värdegrund är det mer koncentrerat på hur chefer ska vara.⁶⁸

2.4.4.2. Budgetåret 2010

Regleringsbrevet 2010

I Regleringsbrevet för 2010 står det att polisen ska öka människors trygghet och att det därför är viktigt att förtroendet för polisen är högt. Även detta år tar man upp att polisen ska bli mer effektivt och att resultaten ska bli bättre. Skillnaderna mellan olika polismyndigheter ska minska. Det brottsförebyggande arbetet ska utvecklas.⁶⁹ RPS ska redovisa vad som gjorts för att förbättra polisens verksamhetsresultat. Här ska även redovisas vad som har gjorts för att minska skillnader mellan polismyndigheterna.⁷⁰ RPS ska vidare redovisa vilket metodutvecklingsarbete som har gjorts under 2010, och hur man arbetar för att införa dessa metoder på polismyndigheterna.⁷¹

Budgetunderlag för 2010-2012

I Budgetunderlaget för 2010-2012 står det att:

”Polisen arbetar för att öka synligheten i samhället. En ökad polisiär synlighet och närvaro är viktiga delar av polisens trygghetsskapande och brottsförebyggande arbete.”⁷²

⁶⁶ Verksamhetsplan 2009, Polismyndigheten i Skåne, s. 6-7

⁶⁷ Ibid, s. 16

⁶⁸ Ibid, s. 23

⁶⁹ Regleringsbrev för budgetåret 2010, s. 1

⁷⁰ Ibid, s. 1

⁷¹ Ibid, s. 2-4

⁷² Polisens budgetunderlag för åren 2010-2012, s. 7

Vad som tas upp för att öka polisens synlighet och närvaro är att man arbetar med att utveckla IT-baserade stöd som poliser ute i samhället kan använda sig av för avrapportering och utredning.⁷³ Polisen ska även fortsätta utveckla sin service och tillgänglighet eftersom det är härifrån en stor del av allmänhetens åsikter om polisen kommer från.⁷⁴

De övergripande målen för polisens verksamhet är: (ur Rikspolischefens inriktning)

- Färre brott ska begås. Polisen ska genom planlagt brottsförebyggande arbete bidra till att färre brott begås.
- Fler brott ska klaras upp. Polisen ska genom den utredande verksamheten bidra till att fler brott klaras upp.
- **Människor ska känna sig trygga.** Polisen ska bidra till att människor känner trygghet och mindre oro för att utsättas för brott.
- **Polisen ska bli synligare.** Polisen ska vara synligare och mer tillgänglig för allmänheten.
- **Förtroendet för polisen ska vårdas och stärkas.** Polisen ska slå vakt om det höga förtroendet allmänheten har för polisen och arbeta för att det stärks ytterligare.⁷⁵

Det utvecklingsarbete man håller på med inom polisen just nu gällande synlighet är:

- Att tydliggöra polisens roll i det trygghetsskapande arbetet. Syftet är att beskriva de förhållanden som polisen kan påverka, ur ett trygghetsspektiv. Dessa är exempelvis ökad polisiär synlighet och att arbeta mer med kommunikation.
- Arbetet med polisens service och tillgänglighet och att det ska vara enkelt att snabbt komma i kontakt med polisen, oavsett var i Sverige man bor och hur man kontaktar polisen. Man arbetar här även med polisens tjänster och har hela tiden medborgaren i centrum.⁷⁶
- Att ta emot de aspiranter som kommer medföra att klara målet om 20 000 poliser år 2010.⁷⁷

⁷³ Polisens budgetunderlag för åren 2010-2012, s. 10

⁷⁴ Ibid, s. 10

⁷⁵ Ibid, s. 10

⁷⁶ Ibid, s. 14

⁷⁷ Ibid, s. 19

Polisens planeringsförutsättningar

I Polisens planeringsförutsättningar för 2010-2012 behandlas samma saker som i Rikspolischefens inriktning:

- 20 000 poliser år 2010
- Målet om att hälften av allt polisarbete ska ske i yttre verksamhet
- Vikten av utvecklingsarbete inom polisen
- IT-stödet
- Vårda och förstärka polisens förtroende
- Vikten av att använda resurserna effektivt⁷⁸

Vidare i dokumentet tas dessa punkter upp igen, vad som tillkommer just gällande synlighet är kommunikation och att rätt kommunikation till medborgarna är viktig. ”Kommunikationen ska förmedla en tydlig och relevant bild av polisens uppgift, verksamhet och resultat samt värna och stärka förtroendet för polisen”. Man tar även här upp vikten av elektronisk kommunikation.⁷⁹

Verksamhetsplan för Polisen i Skåne

I Verksamhetsplanen för 2010 tas det upp att den polisiära synligheten och närvaron i samhället ska öka, och att polisen ska samarbeta med andra aktörer i samhället för att förhindra brott.⁸⁰ Man ska inte bara ta hänsyn till den faktiska tryggheten, utan även den upplevda tryggheten.⁸¹ I polisens värdegrund har man här ändrat inriktning till att det även är inriktat på allmänheten och det står att:

*”Polisens uppdrag är att öka tryggheten och minska brottsligheten. Polisen ska genomföra sitt uppdrag professionellt och skapa förtroende genom att vara engagerade, effektiva och tillgängliga.”*⁸²

Angående service säger man samma sak som i verksamhetsplanen 2009.⁸³

⁷⁸ Polisens planeringsförutsättningar för 2010-2012, s. 3

⁷⁹ Ibid, s. 21

⁸⁰ Verksamhetsplan 2010, Polismyndigheten i Skåne, s. 6

⁸¹ Ibid, s. 6

⁸² Ibid, s. 7

⁸³ Ibid, s. 16

3. Teori

När man gör en studie av det här slaget räcker det inte att göra en undersökning genom att samla in empiriskt material. Det krävs även att man analyserar resultatet och försöker förstå *varför* man har fått ett visst resultat och förklarar detta. Detta gör man bäst genom att analysera sitt resultat utifrån en eller flera teorier. Jag kommer i min undersökning använda mig framförallt av teorier om normer, men även komplettera vissa delar med Webers värdetyper, och då traditionell legitimitet.

3.1. Bakgrund

3.1.1. Teori om normer

Vad en norm egentligen är kan vara en ganska komplex sak att beskriva. Många teoretiker har försökt förklara vad en norm är, och om en norm innehåller sanktionen av dess verkan eller om det är en sak för sig.⁸⁴ Klart är i alla fall att normer kan ses som handlingsanvisningar för hur man ska bete sig i vissa situationer, eller hur andra människor just förväntar sig att man ska bete sig. Även sammanhanget och exempelvis kultur och religion spelar en stor roll.

Det finns olika typer av normer; sociala normer, rättsnormer och systemnormer. De sociala normerna är de som finns omkring oss i samhället, och så att säga de vi lär oss genom att agera och observera varandra. Rättsnormer är det juridiska systemet, där rättsnormerna är de regler och lagar som det innehåller. Här kan man vidare dela in rättsnormer efter det rättsliga systemet, med exempelvis civilrättsliga normer och straffrättsliga normer.⁸⁵ Systemnormer är de normer som system och organisationer är uppbyggda kring.⁸⁶

En speciell sorts normer som är intressant att ta upp är kompetensnormer som kan kategoriseras både under sociala normer och under rättsnormer. Dessa normer syftar till att visa på vem eller vilka som ska ta vissa beslut eller utföra vissa handlingar. Man kan även säga att kompetensnormer är att ses som en "roll".⁸⁷ I min uppsats blir rollen då att vara polis och i den rollen ingår det att utföra de förväntningar omgivningen har på rollen.

En diskussion som finns kring normbegreppet är om det hör hemma främst i samhällsvetenskapen eller i rättsvetenskapen.⁸⁸ Den franske sociologen Emile Durkheim (1858-1917) räknas som en av sociologins grundare, tillsammans med Weber, Marx, Simmel

⁸⁴ Hydén, H. (2002) s. 95-100

⁸⁵ Baier, M. & Svensson, M. (2010) s. 75-81

⁸⁶ Hydén, H. (2002)

⁸⁷ Ibid, s. 83

⁸⁸ Svensson, M. (2008) s. 42

och Tönnies.⁸⁹ Durkheim var den som förespråkade ett samhällsvetenskapligt normbegrepp. Den österrikiske rättsfilosofen och rättsteoretikern Hans Kelsen (1881-1973) var den som förespråkade ett rättsvetenskapligt normbegrepp.⁹⁰

Samhällsvetenskapen och rättsvetenskapen är de två vetenskaper man kan säga ligger till grunden för rättssociologin, eller är rättssociologins förutsättningar.⁹¹ Durkheim var den som introducerade begreppet sociala fakta och det finns en stark koppling just mellan normer och sociala fakta. Durkheim menade att sociala fakta ska betraktas som ting, som existerar utanför eller oberoende av individerna och utövar ett tvång mot individerna. Han menade att betraktar man sociala fakta som ting, så har de en tingkaraktär, och är därmed ting. Därmed är sociala fakta något som objektivt existerar och man kan göra studier och undersökningar och använda sociala fakta som grund.⁹²

3.1.1.1. Definition

På samma sätt som Durkheim resonerade kring att sociala fakta existerar som ting kan man även säga att normer existerar som något verkligt och objektivt, även om själva definitionen av normer beror på i vilket sammanhang man är. Om man ska hålla sig inom samhällsvetenskapen behandlar man främst sociala normer, men även här har man inte kommit fram till någon gemensam definition. Dock är det även här vanligast att se dem som handlingsanvisningar.⁹³ Även inom rättssociologin ser man främst på normer som handlingsanvisningar.⁹⁴

3.1.1.2. Normers uppbyggnad

För att kunna använda normer måste man förstå vad en norm är, vad som är dess ontologi. Här kan man använda sig av begreppen *essens* och *accidens*. För att något ska kunna existera måste det ha vissa essenser, när det inte längre har alla dessa essenser upphör det att existera. *Accidenser* är de attribut som visar individuella egenskaper hos ett objekt. *Accidenserna* hjälper till att förstå och kategorisera objektet.⁹⁵ Måns Svensson har i sin avhandling *Sociala normer och regelefterlevnad* efter att ha studerat tidigare teoretikers resonemang kring

⁸⁹ Brante, T., Andersen, H. & Korsnes, O. (2003) s. 62

⁹⁰ <http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/hans-kelsen>, 22/1-11

⁹¹ Svensson, M (2008) s. 42

⁹² Andersen, H. & Kaspersen, L. B. (red (2003) s. 85

⁹³ Svensson, M. (2008) s. 36-38

⁹⁴ Baier, M & Svensson, M (2010) s. 61

⁹⁵ Leo, U. (2010) s. 60

normers uppbyggnad (bland annat Émile Durkheim och Hans Kelsen) kommit fram till att en norm kräver tre essenser för att kunna verka fullt ut som en norm. Dessa tre är:

- att normer är handlingsdirektiv (imperativa)
- att normer är socialt reproducerade
- att normer utgör omgivningens förväntningar på det egna beteendet⁹⁶

Tillsammans skapar de här tre essenserna förutsättningarna för att norm ska kunna fungera som en norm. Skulle någon av essenserna inte vara uppfyllda, skulle normen inte tillfullo kunna fylla sitt syfte.

3.1.1.3. Normers uppkomst

En norm uppkommer när flera människor i en population har liknande värderingar och agerar på liknande sätt. Samtidigt ska man vara medveten om de förväntningar som finns på varandra i vissa situationer. Om inte dessa krav är uppfyllda är det svårt att skapa nya (sociala) normer. Innan en norm kan börja gälla i ett samhälle måste den internaliseras av människorna, alltså att människorna måste lära sig att handla enligt den och vilja använda normen.⁹⁷ För rättsliga normer gäller det att människor följer dessa normer på grund av att de är så att säga legitimerade. Det är beslutat genom lag att man ska följa dessa normer och därmed är de accepterade av samhället. Man har som medborgare ett systemförtroende för domstol och förvaltning där dessa normer främst används för att på så sätt föras ut i samhället.⁹⁸ Även sociala normer följs av människor på ett liknande sätt som rättsliga normer. Människor vill vara en del av något och inte riskera att bestraffas för att vara annorlunda eller handla på fel sätt. Oftast stämmer rättsliga och sociala normer överens, exempelvis är normen att inte döda både rättslig och samhällelig.

3.1.1.4. Normmodellen

Håkan Hydén har utvecklat en modell för hur man kan analysera normer. Normmodellen ska ses som ett verktyg, och inte en definition av normer, vilket tyvärr har missförstått i vissa fall.⁹⁹ Normmodellen är uppbyggd kring att en norm har tre förutsättningar; V(vilja och värderingar) K (kunskap och kognition) och SM (system och möjligheter).¹⁰⁰ Bakom dessa tre kategorier ligger det sedan ytterligare förklarande förutsättningar. Vilja och värderingar

⁹⁶ Svensson, M. (2008) s. 45-48, Leo (2010) s. 60-61

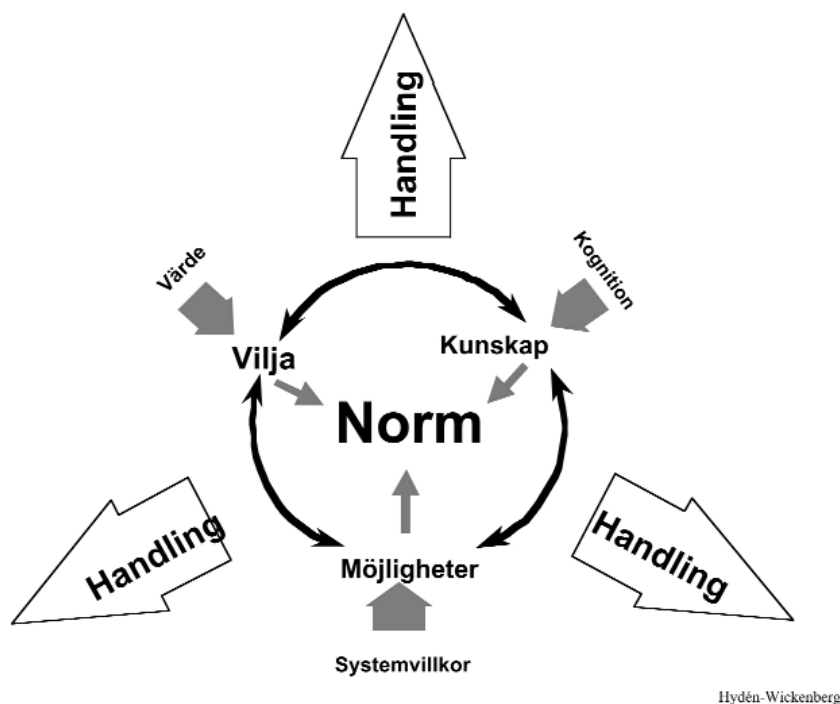
⁹⁷ Posner, E. A. (2007) s. 140

⁹⁸ Baier, M. & Svensson, M. (2010) s. 155-156

⁹⁹ Svensson, M. (2008) s. 39

¹⁰⁰ Hydén, H. (2002) s. 280

hänger samman med vilka drivkrafter och motiv som finns för handlandet. Kunskap och kognition kopplas samman med hur man ser världen och vilken bakomliggande information man har. System och möjligheter anger i vilket sammanhang det hela fungerar och vilka möjligheter normen har att fungera.



3.1.2. Webers traditionell legitimitet

Max Weber (1864-1920) var en tysk sociolog, filosof och nationalekonom.¹⁰¹ Han anses tillsammans med Marx, Durkheim, Simmel och Tönnies vara en av sociologins viktigaste grundare och teoretiker.¹⁰²

3.1.2.1. Fyra idealtyper och legitimitet

En idealtyp är en förenklad bild av verkligheten för att man lättare ska förstå något.¹⁰³ Weber skapade fyra idealtyper för social handlande i syfte att dessa fyra ska hjälpa till att analysera handlandet i samhället. Dessa fyra idealtyper är:

1. Målrationalellt handlande: Man handlar för att uppnå ett visst mål.
2. Värderationellt handlande: Man handlar utifrån vissa ideal

¹⁰¹ <http://www.ne.se/max-weber/1127861>, 19/12-10

¹⁰² Brante, T., Andersen, H. & Korsnes, O. (2003) s. 350

¹⁰³ Zimmerman, F. (2009) s. 105

3. Affektuellt handlande: Handlingen är baserat på känslor.
4. Traditionellt handlande: Man handlar som man alltid har gjort.¹⁰⁴

Vidare har Weber diskuterat kring begreppet legitimitet, och att vissa handlingar, speciellt i samband med maktutövning, ses som legitima av omgivningen. Weber har använt sig av sina fyra idealtyper för att beskriva på vilka grunder en social ordning kan vara legitim. Dessa blir då målrational legitimitet, värderationell legitimitet, affektuell legitimitet och traditionell legitimitet.¹⁰⁵

3.1.2.2. Traditionell legitimitet

Traditionell legitimitet, som är den idealtyp jag kommer använda mig av i den här studien, grundar sig alltså på att omgivningen ser en social handling som legitim just för att den alltid har varit det. Den har en tradition som antagligen går långt tillbaka i tiden för detta aktuella handlande. Detta är den vanligaste och ursprungliga legitimitetstypen.¹⁰⁶

3.2. Teorierna kopplade till mitt ämne

Då man kan säga att min studie utspelar sig både i samhällsvetenskapen och i rättsvetenskapen, då rättssociologin som disciplin har koppling till dem båda, vilket jag har tagit upp tidigare i detta kapitel, så är även normbegreppet något som passar in i den här studien. Durkheim förespråkade att normbegreppet skulle tillhöra samhällsvetenskapen, och Kelsen att det skulle tillhöra rättsvetenskapen. Då rättssociologin så att säga kan kategoriseras under båda dessa, så är det egentligen ganska självklart att normbegreppet skulle vara en del i en rättssociologisk studie.

En annan anledning till att jag valt att använda mig av teori om normer i min studie är att polisens arbete är starkt kopplat till normer. När nu polisarbetet börjar förändras och jag undersöker hur allmänhetens förväntningar förändras kommer även normerna att förändras. Därför är teorin om normer ett bra val som teori. Som ett komplement till teorin om normer har jag valt att använda en av Webers idealtyper; traditionell legitimitet. Detta val motiverar jag utifrån att den är av stor relevans i förhållande till polisens förändrade roll i samhället, samt att den på ett bra sätt kan kombineras i en diskussion tillsammans med teorin om normer.

¹⁰⁴ Zimmerman, F. (2009) s. 114

¹⁰⁵ Andersen, H. & Kaspersen, L. B. (red (2003) s. 112

¹⁰⁶ Weber, M. (1983) s. 26

3.2.1. Teori om normer

Man skulle kunnat skriva ännu en uppsats om vilka de normer är som allmänheten idag säger representerar hur en bra polis ska vara och agera. Dock är det inte helt vad denna studie inriktar sig på. Denna undersökning har istället riktat in sig på att förklara varför allmänheten har de förväntningar de har på polisens arbete.

Rättsnormerna och systemnormerna inom polisen vet vi att de finns. Rättsnormerna genom alla de lagar och regler som styr vårt samhälle, och systemnormerna genom de styrdokument som är en byggsten för hela organisationen. Dessa två normtyper är relativt lätta att läsa sig till och har studerats genom dokumentanalys. De samhälleliga (sociala) normerna är dock lite svårare att upptäcka och få fram. Genom att få veta vilka förväntningar allmänheten har på polisens utåtriktade arbete kan man försöka få fram dessa sociala normer. För att göra studien ännu intressantare kan man även jämföra dessa sociala normer med vad polisen tror att allmänheten har för förväntningar på deras arbete. På så sätt blir det en jämförelse mellan allmänhetens förväntade normer och polisens normer.

Som jag tidigare skrivit att vad som är utmärkande för en social norm är att den är ett handlingsdirektiv, är socialt reproducerad, samt att den utgör omgivningens förväntningar på beteendet. I min undersökning har jag ställt frågor till allmänhet och poliser kring värderingar, förväntningar och reaktioner, men framförallt inriktat mig på förväntningarna. Genom detta har jag kopplat mina frågor till att få fram normer. De normer jag har identifierat kallar jag metanormer och är så att säga gruppnormer inom vilka det sedan kan existera andra subnormer.

3.2.2. Webers traditionell legitimitet

Av Webers fyra idealtyper för legitimitet är det främst traditionell legitimitet jag anser vara aktuell i min studie. Detta eftersom den suveränitet som polisen har i samhället alltid setts som självklart på grund av den bakgrund och tradition polisen har i vårt samhälle. För det mesta ifrågasätter vi inte polisens rätt att exempelvis bära vapen, ha rätt att handla på ett visst sätt i speciella situationer och ha en överordnad roll att hålla ordning i samhället. Med denna sortens legitimitet följer det även ett visst ansvar från polisens sida som kräver att de följer de förväntningar och tankar allmänheten har om dem för att den traditionella legitimiteten ska kunna fortsätta existera inom poliskåren.

4. Metod

När man forskar är det viktigt att klargöra och själv vara medveten om vilken metod som är bäst för att finna svar till sina frågeställningar. Man måste ända från början av sitt arbete planera sin studie, men samtidigt vara öppen för nya idéer och oväntade ändringar under arbetsprocessen. När man forskar är det inte bara slutprodukten som är viktig, utan vägen dit är av lika stor betydelse. Med andra ord ska man se hela arbetet som en process där alla delar är lika viktiga.

Något som också är viktigt när man gör studier av det här slaget är att man försöker ha ett objektivt synsätt. Som samhällsforskare är meningen att man ska beskriva hur förhållandena i samhället verkligen ser ut.¹⁰⁷ Det ultimata vore därför att kunna se en situation helt utan tidigare erfarenheter. Detta är svårt, då man inte kan komma in i situation med ett helt öppet förhållningssätt, utan det är färgat av ens bakgrund och tidigare erfarenheter.¹⁰⁸ Därför vill jag säga att det är näst intill omöjligt att vara helt objektiv, men så länge man är medveten om att man inte är objektiv utan tar det med i sina slutsatser och visar det i sin slutliga framställan går det ändå att genomföra studier som kan anses som objektiva.

Att göra en studie som involverar en statlig myndighet kräver en hel del förarbete innan man kan utföra den verkliga studien. För mig var det till stor hjälp att jag hade en del kontakter på polishuset i Lund sedan jag hade gjort min praktik där terminen innan jag började mitt examensarbete. Ändå tog det mycket extra tid, förberedelser och ansträngning än vad jag hade räknat med.

4.1. Mina förberedelser

4.1.1. Tidigare forskning (Se kap 1.4)

Syftet och frågeställningarna formulerades efter att jag hade läst en hel del tidigare forskning, och framförallt efter att jag kommit fram till vilken sorts studie som saknades i Sverige inom detta ämne. Jag använde mig av en elektronisk sökfunktion i databasen ELIN från Lunds universitet och där hittade jag relevanta artiklar i några utvalda tidskrifter. Mina utvalda tidskrifter har varit *Criminology: an interdisciplinary journal*, *Criminology & Public Policy*, *Evaluation and Program Planning* och *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. Jag har läst artiklar för att få en bra överblick av hur polisarbete i andra länder ser ut och hur forskningsläget kring detta ser ut. Jag har främst hittat intressant

¹⁰⁷ Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997) s. 326

¹⁰⁸ Ibid, s. 327

material i den sist nämnda tidskriften *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*.

Jag har gått igenom rubrikerna på artiklarna från år 2010 och bakåt till 1997 vilket är det första året tidskriften finns tillgänglig på ELIN. När jag läste rubrikerna tittade jag främst efter ord som var kopplade till synlig polis och samhälleligt polisarbete i olika länder. Exempel på ord jag tittade efter var perception, visible, expectations, community och opinions i kombination med polisarbete. Jag hade inget systematiskt söksätt när jag letade relevanta artiklar, men jag hittade många artiklar som är inom mitt intresseområde, och jag har presenterat ett urval av dem under utländsk forskning i min inledning. (Se kap 1.4.2.)

4.1.2. Kontakter med myndigheter och organisationer

Efter att jag kommit fram till vilken sorts studie som saknades kontaktade jag olika organisationer, som exempelvis BRÅ, RPS och personer inne på polisen i Lund för att försäkra mig om att en liknande studie inte tidigare hade gjorts i Sverige. När jag var på det klara med att detta var något som saknades inom svensk forskning fortsatte jag min undersökning.

Jag har haft en del kontakter på RPS och inne på polisen i Lund som jag har kunnat vända mig till med frågor och de har även hjälpt mig att få tag i styrdokument från polisen. Dessa styrdokument är Polislagen från Riksdagen, Regleringsbrevet från Regeringen till RPS, Budgetunderlag och Polisens Planeringsföresättningar från RPS till landets polismyndigheter, och slutligen Verksamhetsplanen för Polisen i Skåne som de själva upprättar. Jag har i de flesta fall använt dokument från både 2009 och 2010 eftersom min studie sträcker sig över båda dessa år.

4.2. Olika metoder för insamling av empiri

Det finns olika metoder som är olika lämpade beroende på vilken slags studie det är man gör. De fyra huvudsakliga metoderna är intervju, observation, dokumentanalys och enkätundersökning. Vid en intervju ställs frågor till en person eller grupp och här är forskaren själv med och har en personlig interaktion med intervjupersonen eller gruppen. Vid observation studerar forskaren främst handlandet hos objekten/personerna han vill undersöka. Inte vad de säger att de gör, utan vad de faktiskt gör. Vid dokumentanalys använder man sig av så kallad sekundär data, material som är insamlat och sammanställt av någon annan och

gör sedan en innehållsanalys av detta.¹⁰⁹ Vid en enkätundersökning får ett antal personer svara på ett frågeformulär bestående av ett antal frågor med syfte att få fram en större mängd data till en studie. Denna data är sedan grunden när forskaren i studien ska dra slutsatser. Oftast kan man dela in metoderna i kvalitativ metod och kvantitativ metod. Vid kvalitativa studier går man mer in på djupet av något och då kan intervjuer eller observationer vara det bästa valet. Vid kvantitativa studier vill man oftast ha ett större urval och ett resultat som kan redovisas med siffror och det kan då passa bättre med enkätundersökning.¹¹⁰ Man kan även här använda sig av dokumentanalys.

4.3. Mina val av metoder

Min studie är en kvantitativ studie bestående av en kombination av dokumentanalys och frågeformulär. Dokumentanalys är en lämplig metod i den ena delen av min studie i stadiet att utforma enkäter då jag går igenom tidigare forskning och styrdokument. Vid en enkätundersökning får sedan ett antal personer svara på ett frågeformulär bestående av ett antal frågor med syfte att få fram en större mängd data. Denna data är sedan grunden för att vidare slutsatser ska kunna dras i studien.

4.3.1. Dokumentanalys

När man som forskare använder sig av metoden dokumentanalys gör man en innehållsanalys av sitt material genom att bryta ner texten i mindre delar, ta fram kategorier eller nyckelord för att analysera texten och slutligen koda de mindre delarna efter kategorierna.¹¹¹ Den här typen av metod är populär ur forskningssynpunkt då skriftliga källor ofta är relativt lättillgängliga.¹¹²

När jag har gått igenom styrdokumentet har jag hittat vissa nyckelord som jag sedan har använt i min studie och senare skapat mina frågeformulär utifrån. När jag valde ut nyckelorden ur styrdokumentet var mitt krav att de skulle ha någon sorts koppling till polisens utåtriktade arbete i förhållande till allmänheten. Mina nyckelord är **synlighet, tillgänglighet, bemötande, kontakt och service.**

Frågeställningarna formuleras sedan utifrån ovan nämnda begrepp och kopplas till rättssociologiska studier genom samspelet mellan sociala normer, systemnormer och rättsliga normer. Resultatet av att sedan ställa frågor till allmänheten och poliser utifrån de här

¹⁰⁹ Svenning, C. (2003) s. 99

¹¹⁰ Eliasson, A. (2010) s. 21

¹¹¹ Denscombe, M. (2009) s. 307

¹¹² Ibid, s. 299

begreppen ger sedan två andra nyckelbegrepp som finns med i styrdokumentet, nämligen **trygghet** och **förtroende**. I styrdokumentet finns även handlingsanvisningar för hur ledarna på högre nivå vill att de på lägre nivå ska arbeta. En av mina frågeställningar behandlar just hur den lokala polisen ser på styrningen från högre nivåer, och därmed har jag även gått igenom dessa handlingsanvisningar.

4.3.2. Enkätundersökning

Fördelen med en enkätundersökning i min studie är att jag kan utforma frågor som gör att jag kan få in en stor mängd information från många respondenter utan allt för mycket tid och pengar. Skulle liknande insamling göras genom intervjuer skulle det vara mycket mer tidskrävande, både från mig och respondenterna.¹¹³ Nackdelen med en enkätundersökning i min studie är att jag inte kan få någon diskussion eller direkt kontakt med respondenterna. Risken finns även att frågorna kan missförstås, även om jag försökt utforma dem så enkelt som möjligt, eller att respondenterna inte alls svarar på vissa frågor. Sedan finns alltid problemet med att folk inte är så intresserade av att besvara frågeformulär och att det blir ett stort bortfall.¹¹⁴

Jag har tagit fram två olika versioner av frågeformulär varav ett skickade ut och besvarades av allmänheten, och det andra besvarades av poliser i Malmö-Lundregionen.

4.3.2.1. Design

När det gäller själva frågeformulärets design och frågornas utformning är det flera saker man som forskare ska tänka på för att få en så bra svarsfrekvens som möjligt. Dels bör själva enkäten vara uppbyggd på ett sådant sätt att den inte känns jobbig att besvara. Grundläggande är att enkäten ska ha en enhetlig design, samt att den inte ska vara för lång, men samtidigt att den är luftig. Dessa två sista punkter kan vara svåra att kombinera, men det är därför desto viktigare att man som forskare endast ställer de frågor man kommit fram till är mest relevanta för att få ut den empiri man behöver för att kunna besvara sina frågeställningar, och inte har onödiga frågor som inte fyller någon funktion längre fram i studien.¹¹⁵

Frågornas utformning och svarsalternativen har en stor betydelse för hela undersökningen. Frågorna ska vara enkelt och kort formulerade så att de i princip är omöjliga att missförstå. De ska inte vara ledande, helst inte innehålla negationer och helst heller inte

¹¹³ Denscombe, M. (2009) s. 228

¹¹⁴ Ibid, s. 228

¹¹⁵ Ejlertsson, G. (2005) s. 93-99

innehålla onödiga fackuttryck.¹¹⁶ Även frågornas ordningsföljd är av stor betydelse. Det är bra att börja med neutrala frågor, bakgrundsfrågor, och ha de jobbigare frågorna i slutet av enkäten.¹¹⁷ Det finns två sorters frågor; öppna och slutna frågor. En öppen fråga svarar respondenten på med egna ord, medan det efter en sluten fråga finns olika svarsalternativ. Fördelar med öppna frågor är att respondenten får svara fritt helt med egna ord, och inte tvingas välja forskarens ord. Detta kan leda till oförutsedda svar som forskaren kanske inte alls hade väntat sig. Nackdelen med öppna frågor är det är mer tidskrävande för forskaren när denne sedan ska koda och analysera svaren, samt att det kräver mer reflektion och eget tänkande från respondenten. Fördelen med slutna frågor är att de är lätta att både besvara för respondenten och att koda och analysera för forskaren. Nackdelen är att slutna frågor styr respondentens tänkande och att man bara svarar något eller att inget av svarsalternativen passar in.¹¹⁸ Vid konstruktionen av svarsalternativen till slutna frågor, kan man använda sig av antingen ett ojämnt antal svarsalternativ så att respondenten kan välja ett mittalternativ eller ha ett jämnt antal svarsalternativ och på så sätt tvinga respondenten att ta ett beslut. Detta är en smakfråga från forskarens sida, och det finns inget rätt eller fel.¹¹⁹

Frågorna i mitt frågeformulär är baserade på nyckelorden från styrdokumentet och har utformats för att de ska kunna hjälpa mig att besvara mina frågeställningar. Alla nyckelord som är framtagna ur styrdokumentet är inte representerade i frågeformulären. Detta beror på att de inte är tillräckligt kopplade till mina frågeställningar, utan de nyckelord som inte är med (effektivitet och samverkan) behandlar mer polisens inre arbete, och har alltså inget att göra med allmänheten. Även några nyckelord ur styrdokumentet som är så pass centrala i hela uppsatsen (förebyggande, trygghet, kommunikation, förtroende och förväntningar) är inte heller med i enkäterna som egna nyckelord utan kopplas istället samman med andra nyckelord eller tas upp i analysen.

Frågorna i de två olika versionerna är inte exakt samma utan är anpassade till respondenterna. Men de är utformade så att i princip varje fråga med några undantag kan jämföras med en fråga ur den andra versionen av frågeformuläret. Detta var gjort avsiktligt för att jag skulle kunna jämföra svaren efter att frågeformulären var insamlade. Frågorna är en kombination av öppna respektive slutna frågor. De slutna frågorna har alla svarsalternativ med jämnt antal svarsalternativ för att respondenten ska tvingas ta ett beslut att välja någon sida. Detta är ett medvetet val från mig. Jag har dessutom anpassat mina ordval i de olika

¹¹⁶ Denscombe, M. (2009) s. 219

¹¹⁷ Ibid, s. 220

¹¹⁸ Bryman, A. (2007) s. 157-162

¹¹⁹ Ejlertsson, G. (2005) s. 81-82

enkäterna. I polisenkäterna använder jag mig av begreppet patrullbil som är facktermen inom polisen istället för polisbil.

Båda versionerna av frågeformulären är uppbyggda på samma sätt. Först är det ett antal bakgrundsfrågor, som följs av åsiktsfrågor om några av mina nyckelbegrepp; synligt, tillgängligt, bemötande, kontakt och service. Till poliserna är frågorna utformade enligt exempelvis *"Beskriv vad det innebär för dig att arbeta synligt"* och till allmänheten är de utformade enligt *"Beskriv vad det innebär för dig att en polis arbetar synligt"*. Härfter följer ett antal frågor om information och kontakt med polisen, och sedan frågor om allmänhetens förväntningar på polisens arbete i relation till nyckelbegreppen i allmänhetsenkäterna och vilka förväntningar polisen själva känner från allmänheten i polisenkäterna. Polisenkäterna avslutas med ett antal påståenden om synligt polisarbete, som även finns med i enkäten till allmänheten. Allmänhetsenkäten avslutas med ett antal fall, vardagshändelser där respondenten får ett alternativ till varje fall hur han eller hon sannolikt skulle reagera. Se bilaga 2 och 3 för hela enkäterna.

Jag genomförde en pilotstudie med enkäten som skulle gå ut till poliserna där ca tio poliser från polisen i Lund gjorde enkäten och jag fick sedan sitta och diskutera med dem och höra deras åsikter, positiva och negativa, om frågorna och svarsalternativen. Detta var mycket givande och vissa förändringar gjordes efter pilotstudien. Jag lät även vänner och familj göra enkäten till allmänheten som en sorts pilotstudie och gjorde också där en del ändringar efter deras synpunkter.

4.3.2.2. Population och urval

När det gäller population och urval av respondenter måste man tänka på vilken del av befolkningen det är man vill svara på enkäten. Exempelvis kan man begränsa sig till vissa åldrar, utbildningsbakgrund eller bostadsort. Oftast är det inte heller möjligt att genomföra en undersökning med alla i den utvalda populationen, utan man får då göra ett urval. För att få ett representativt urval som ska spegla hela populationen brukar man skilja på slumpmässiga och icke-slumpmässiga urval, vilka sedan kan delas in i ytterligare underkategorier.¹²⁰

Frågeformulären till poliserna distribuerades med hjälp av min kontakt på polisen i Lund och skulle lämnas ut till 350 poliser i regionen runt Lund-Malmö. Efter att jag skickat frågeformuläret till min kontakt i Lund vidarebefordrade han det till cheferna runt om på de olika avdelningarna i Lund och Malmö. Här bifogade jag även ett foljebrev till de berörda

¹²⁰ Trost, J. (2007) s. 25-37

cheferna (Se slutet på bilaga 3 med polisenkät). De delade i sin tur ut frågeformulären till sin personal som besvarade frågeformulären och sedan tog de samma väg tillbaka till mig. Önskemålen från min sida var en jämn spridning av respondenter med tanke på bakgrundsvariabler som kön och antal år inom polisen. Då det är en ganska stor majoritet män som arbetar inom polisen var det även en övervikt av män som besvarade enkäterna. Beträffande antal år inom polisen var en stor övervikt av respondenter som bara hade arbetat 0-5 år. Möjlig anledning till detta återkommer jag till i analysen. Angående den sista bakgrundsvariabeln inre/ytte tjänst ville jag helst ha personer i yttre tjänst och detta blev så. 97 respondenter av totalt 118 insamlade arbetade huvudsak i yttre tjänst. Polisområde Lund – Mellersta Skåne (POMS) var det inga större problem att få in enkäterna från, men i Malmö blev det stopp på grund av sjukskrivning och lite missförstånd. Därför tog hela processen ganska så mycket längre tid än vad som var tänkt.

Frågeformulären till allmänheten delades ut och besvarades på en annan väg. Med hjälp från min enhet, Rättssociologiska enheten vid Lunds universitet, genomfördes den genom "Easyresearch" och gjordes som ett frågeformulär över webben. Respondenterna bestämdes till 500 personer, hälften kvinnor, hälften män. Även här var området Lund-Malmöregionen och åldrarna var 18-65 år. På grund av att beställningen var att det skulle vara en jämn fördelning män – kvinnor, och Easyresearch var tvungna att uppfylla detta, blev antalet respondenter större än 500, och istället 622.

4.3.2.3. Bortfall

Bland enkäterna till allmänheten var det inget bortfall av mitt tänkta urval på 500, beroende på att företaget Easyresearch som gjorde undersökningen fick betalt för att samla in just 500 svar. På grund av ställda krav på ålder- och könsfördelning skickades enkäten till fler än 500 respondenter, tills ålder- och könsfördelning var jämn. Easyresearch anger att man skickat enkäten till 893 personer, och att 622 av dessa har svarat, vilket ger ett bortfall på 271 personer, och en svarsfrekvens på 70%.

Bland poliserna är bortfallet lite svårt att redogöra för. Detta på grund av att det har varit flera mellanhänder mellan mig och respondenterna och jag själv inte har kunnat kräva in svar. Min kontakt på polisen i Lund vidarebefordrade enkäterna ut till andra stationer och som jag skrivit tidigare så blev det problem i Malmö-området. Därför kan jag inte med säkerhet säga hur många enkäter som faktiskt delades ut, och hur många av dessa som inte kom tillbaka. Därmed är det svårt att beräkna bortfallet. Utgångspunkten var att 350 enkäter skulle delas ut,

och jag har endast fått in 118. Men av de 232 saknade enkäterna vet jag inte hur många av dem som överhuvudtaget inte delades ut, eller som inte besvarades.

4.3.2.4. Kritik av enkäterna

Trots att jag har försökt att koppla alla frågor till mina frågeställningar är det svårt att göra detta och samtidigt hålla mig till mitt huvudsakliga syfte. Och trots att jag själv när jag formulerade enkätfrågorna hade en förståelse om att de olika begreppen (nyckelorden) betyder olika saker, var det en del respondenter som tyckte att de hade svarat på vissa frågor redan tidigare i enkäten. Jag hade detta i åtanke redan när jag konstruerade enkäterna och gjorde därför öppna frågor där respondenterna själva skulle beskriva vad begreppen innebar för dem. Detta resulterade i att många svarade ”se förgående fråga”. Dessutom är det, när man själv inte sitter och pratar med personen som man gör i en intervju, risk att respondenten tolkar en fråga på fel sätt eller inte förstår ett begrepp på samma sätt som jag som forskare har tänkt, och därmed svarar på något annat än vad syftet var med frågan.

Bakgrundsvariablerna i mina enkäter har egentligen inget värde i själva analysen, då mitt syfte inte är att titta på vissa grupper, eller jämföra varför vissa har svarat på ett visst sätt. Mitt syfte är, vilket jag har klargjort från början, allmänheten som en grupp och polisen som en grupp. Därmed hade jag kunnat utesluta bakgrundsvariablerna från enkäterna, men genom att ha kvar dem visar det ändå på vilken spridning enkäterna har, trots att jag inte direkt använder mig av den informationen i analysen. Dessutom är det, som jag skrivit tidigare i detta avsnitt, ett bra sätt att närma sig respondenterna med bakgrundsfrågor som kanske upplevs som relativt lätta att svara på, innan man kommer in på det som man som forskare egentligen vill veta.

4.3.2.5. Reliabilitet och validitet

Reliabilitet innebär att resultatet ska vara tillförlitligt, och att nya mätningar ska ge samma resultat. För att få hög reliabilitet i enkätundersökningar är det viktigt att frågorna är enkelt konstruerade så att de inte kan tolkas på olika sätt.¹²¹

Validitet innebär att man mäter det man avser att mäta. Vid enkätundersökningar är validiteten viktig då man utformar frågorna så att man frågar efter det man verkligen vill veta för att besvara sina frågeställningar.¹²²

¹²¹ Eljertsson, G. (2005) s. 99, 102-103

¹²² Ibid, s. 99-100

4.4. Etisk diskussion

Inom forskning finns det vissa begränsningar när det gäller hur fritt man som forskare kan arbeta. Detta speciellt när ens forskningsområde handlar om djur eller människor.¹²³ Eftersom min studie handlar om människor är det viktigt att betänka det etiska kravet som finns på forskningen. När man har människor som studieobjekt kan man antingen ha kollektivet (kollektivistisk människosyn) eller människan som individ och oberoende av kollektivet (individualistisk människosyn) som sitt primära studieobjekt.¹²⁴ I min studie som inriktar sig på grupper (allmänheten och polisen) är det den kollektiva människosynen som blir aktuell, och därmed är inte forskningen lika hårt hållen. Här är det kollektivets intressen som är det primära och inte någon enskild individ.

När man pratar om etik inom samhällsvetenskaplig forskning är det främst den enskildes skydd och integritet som ska beaktas. Man ska därför som forskare exempelvis tänka på att man lägger upp forskningen på ett sådant sätt att den inte medför någon skada på forskningsobjektets psykiska och fysiska hälsa. Vidare är det viktigt att all information och data man samlar in behandlas på rätt sätt så att den informationen inte riskerar att komma i orätta händer. Anonymitet för studieobjektet och tystnadsplikt för forskaren är andra viktiga faktorer. Studieobjektet ska vara informerad om att det är frivilligt att delta och hur svaren kommer att behandlas med tanke på vad som tidigare tagits upp i detta stycke.¹²⁵

4.5. Bearbetning av data

Den kvantitativa data man har samlat in måste i vissa fall kodas om till siffror.¹²⁶ Detta sker genom att gruppera datan och ge den ett visst nummer för att på så sätt föra in den i ett statistikprogram för att sedan kunna göra beräkningar och eventuellt tabeller och diagram för att presentera i en resultatdel. Denna presentation av datan ska hjälpa läsaren att få en överblick av resultatet och det är därför viktigt att inte ha för många tabeller och diagram och dessutom att inte göra dem för svårtolkade. Det är även bra om man som forskare hjälper läsaren att tolka diagrammet med en skriven förklarande text.¹²⁷ Det finns många olika sorters diagram att välja mellan, exempelvis stapeldiagram, cirkeldiagram och histogram för att nämna några, och det är upp till vad varje enskild forskare tycker bäst passar in i den aktuella studien vad han väljer för typ.

¹²³ Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1997) s. 333

¹²⁴ Ibid, s. 333

¹²⁵ Ibid, s. 334-335

¹²⁶ Denscombe, M. (2000) s. 212

¹²⁷ Ibid, s. 215

4.5.1. Resultatdel

Min resultatdel består främst av text där allmänhetens och polisernas svar redovisas. Alla diagram och tabeller till de slutna svaren redovisas i bilaga 5 och 6. Alla siffror redovisas i texten i hela %, därför har en del avrundningar gjorts.

4.5.1.1. Data från polisenkäterna

Empirin från polisenkäterna kodades enligt ett kodningsschema (Se bilaga 4) och fördes in i Excel för att sedan kunna användas i beräkningar och jämförelser i tabeller för att se intressanta resultat. De slutna frågorna var inga problem att koda, men de öppna frågorna krävde mer arbete. Här fick jag fråga för fråga skriva vad varje respondent hade svarat i ett word-dokument och sedan göra liknande svarsgrupperingar. Jag gjorde sedan en sammanställning av svaren från varje fråga, vilka presenteras tillsammans med datan från de slutna frågorna i resultatdelen.

4.5.1.2. Data från allmänhetsenkäterna

Då jag inte själv gjorde själva undersökningen bland allmänheten, utan företaget Easyresearch anlätades genom rättssociologiska enheten fick jag tillbaka den insamlade datan redan inlagd i ett program till vilket jag fick en internetlänk. Svaren från de slutna frågorna redovisades i form av diagram och tabeller, och svaren från de öppna frågorna var utskrivna. Dessa fick jag själv gruppera på samma sätt som jag gjorde med de öppna svaren från polisenkäterna, och gjorde en sammanställning för varje fråga.

Här är det värt att uppmärksamma att numret på frågorna inte stämmer överens från enkäten och i de färdiga tabellerna och diagrammen. Detta beror på att frågorna som hade följdfrågor, eller subfrågor (alltså A, B, C-frågor) gjordes om till nya frågor av Easyresearch, och därför fick också efterföljande frågor nya nummer. Detta var inget jag kunde påverka i efterhand. Hade jag vetat om detta när enkäten lämnades till Easyresearch hade jag själv kunnat omnumrera frågorna.

4.5.2. Analysdel

I en analysdel analyserar jag sedan den insamlade datan från resultatdelen och försöker förklara och diskutera resultaten utifrån mina frågeställningar och tidigare valda teorier. I analysdelen tar jag inte upp allt som framkommit i resultatet, då allt inte har en direkt koppling till frågeställningar. Hänvisningar till frågorna/resultaten sker löpande i analysen då det är något resultat som är avvikande eller bekräftar något annat. Som jag tidigare skrivit i

avsnitt 4.3.1. så använder jag mig även av handlingsanvisningarna från styrdokumentet i min analys.

4.6. Kritik av mina metoder

Jag tycker att kombinationen av textanalys och enkätundersökning har varit ett bra arbetssätt för den studie jag har valt att göra. Det hela har från början varit en kvantitativ studie, då syftet har varit att se hur allmänheten som grupp tycker. Ett alternativ hade kunnat vara att byta ut enkätundersökning mot intervjuer, eller fokusgruppsintervjuer då jag själv hade kunnat få komma närmare diskussionen. Speciellt fokusgruppsintervjuer tror jag hade kunnat vara givande och ge spännande resultat. Som jag nämnt tidigare har jag inte använt mig av datan från mina bakgrundsfrågor, mer än att visa på spridningen i mitt urval. Det hade kunnat vara intressant att göra jämförelser genom att titta på vilken sorts respondenter som svarade på ett visst sätt på en viss fråga. Detta hade varit möjligt för mig att göra bland svaren från polisenkäterna. Men eftersom jag fick allmänhetsenkätens data i ett stort sett redan färdigredigerat material och inte hade tillgång till rådatan, så hade jag ingen möjlighet att göra statistiska jämförelser mellan polisrespondenterna och allmänhetsrespondenterna, utan detta fick jag göra på ett tolkande plan. Dock utgjorde nu detta inget större problem i min studie då jag tittade på allmänheten som en grupp, och inte var intresserad av indelningar såsom exempelvis och ålder.

Eftersom jag hade som syfte att studera grupper och inte individer så har jag inte varit lika hårt hållen med tanke på det etiska. Dock har jag eftersom jag gjorde enkätundersökningar behövt tänka på utformningen av enkäterna och informationen som lämnades i dem måste vara etisk korrekt. I informationstexten i enkäterna skriver jag att respondenterna garanteras anonymitet och att svaren kommer att användas av mig i min undersökning. Dock missade jag att informera om att det var frivilligt att svara, men eftersom enkäterna delades ut genom mellanhänder och genom ett anlitat företag så anser jag inte detta vara en så stor miss.

5. Resultat

5.1. Sammanställning allmänhetens svar

Fråga 1. Kön

På denna fråga var det totalt 609 svar och 2 som inte svarade. 53% var kvinnor och 47% män.

Fråga 2. Ålder

Ålder	Antal procent
<20	3%
21-30	20%
31-40	21%
41-50	24%
51-60	22%
61-70	10%
>71	1%
	100%

Här var det totalt 609 svar och det var en ganska jämn fördelning mellan åldersgrupperna upp till 60 år, där siffran låg på strax över 20% på alla. I gruppen över 60 år var siffran sedan ca 10%.

3. Ange din högst genomförda utbildning

Här var det totalt 607 svar, och 15 som inte svarade. 6% har angett grundskola eller motsvarande som sin högsta genomförda utbildning, 36% har svarat gymnasieskola eller motsvarande, 4% folkhögskola eller motsvarande och 51% högskola/universitetsexamen eller motsvarande. 3% har svarat alternativet annat. Om man jämför dessa siffror med Statistiska Centralbyråns (SCB) siffror för hela Sverige så är siffrorna ungefär det omvända för gymnasieskola eller motsvarande och högskola/universitetsexamen eller motsvarande. I övrigt är ordningen detsamma. Detta kan förklaras utifrån att urvalet är Lund-Malmöregionen och att Malmö högskola och Lunds universitet ligger i detta område. Av de som svarade annan var det 7 stycken som skrev KY-utbildning, 1 college, 1 folkhögskola (som då egentligen ska stå under kategorin folkhögskola ovan), 1 gymnasieskola + högskole- och universitetskurser, 1 kulturcentrumskåne och 2 sjöbefäl.

Fråga 4A. Har du haft någon sorts kontakt med polisen under 2009/2010?

Här var det totalt 604 svar och 18 som inte svarade. Det var 49% som hade haft någon kontakt med polisen under 2009/2010 och 51% som inte hade haft det.

Fråga 4B. På vilket sätt har du haft kontakt med polisen?

På denna fråga skulle bara de svara som svarade ja på fråga 4. Det var 296 som svarade ja på fråga 4, och 290 som svarade på denna fråga. Därmed 6 personer som inte svarade på denna fråga.

De flesta svar handlar om en anmälan av något slag, sedan är det olika hur detaljerade folk har varit i sina svar. Respondenterna kan rent generellt ha svarat anmälan, eller anmälan av brott, medans andra har svarat mer preciserat som exempelvis anmälan om misshandel, stulen cykel, väska, mobil, eller rån rent allmänt. Även trafikolycka, störande personer i närheten, hot, misshandel, skadegörelse och bedrägeri är exempel på anmälan. Många av svaren handlar om anmälan av inbrott. Exempelvis i sitt hem, bil eller hos grannen. Många av svaren handlar vidare om att man har haft kontakt med polisen genom sitt arbete, eller genom sitt barns skola eller fritidsgård. I några fall har det även varit genom någon slags informationsträff i sitt närområde. Vanligast verkar vara att respondenterna är offer men det förekommer också att det är de själva som är gärningsmän. Det handlar då främst om mindre förseelser som att de har fått fortkörningsböter, parkeringsböter eller cykelböter.

I vissa svar har respondenten blivit vittne till något, och på så sätt kommit i kontakt med polisen. Man har alltså egentligen inte själv varit inblandat i något som har krävt polisens inblandning. Exempel på andra svar som har att göra med att man själv inte egentligen behövt polisen är att man har lämnat något till hittegodsavdelning som exempelvis en cykel eller plånbok, eller i några fall att man har tagit hand om lösspringande hund. Många svar handlar om rena serviceärenden, alltså inte brottsrelaterade. Många har svarat just passärenden, och olika sorters kontroller ute i trafiken som exempelvis nykterhetskontroller. Några få svar handlar om att få hjälp av polisen rent generellt, som exempelvis en vägbeskrivning eller information vid en skottlossning. Något enstaka svar är om att ha tagit kontakt med polisen spontant på stan bara för att prata med dem om polisyrket.

Sammanfattningsvis är att vad som är utmärkande bland alla svaren är att det oftast handlar om att kontakten med polisen har varit efter det redan har hänt något, och inte så mycket i förebyggande syfte. I de fall där man tagit kontakt med polisen och brott inte är inblandat har man ändå ett ärende, exempelvis att ansöka om nytt pass. Av svaren att döma kan man dra slutsatsen att det är väldigt få människor som tar kontakt med polisen om de inte nödvändigtvis behöver göra det. Dock vet man inte om de kanske inte räknar det som kontakt med polisen om de gör det frivilligt och egentligen inte behöver det.

Fråga 5. När såg du en polis senast?

På denna fråga var det totalt 603 svar och 19 som inte svarade. Det vanligaste svaret med 57% var att man senast hade sett en polis den senaste veckan. Därefter kom att man senaste sett en polis idag som det var 28% som hade gjort. Den senaste månaden var det 9% som uppger att de senast hade sett en polis och längre tid än en månad sedan var det 4% som svarade. Svartalernativet att de inte kommer ihåg var det 2% som svarade.

Fråga 6. Var såg du en polis senast?

Här var det totalt 601 svar och 21 som inte svarade. Det vanligaste svaret med 82% var att man senast sett en polis körande i polisbil. De andra svaren var man senast sett en polis var ganska lika till antal, då gående på stan var 6%, i ett ingripande 4% och på annat sätt 8%. Av de som svarade annat var flera av svaren på vilket sätt polisen tog sig fram som på cykel, på motorcykel eller till häst. Andra svar var att de sett dem på polisstationen. Vanligt var också att man svarat i samband med en trafikkontroll, eller att man sett dem på sitt jobb.

Fråga 7. Beskriv vad det innebär för dig att en polis arbetar synligt?

På denna fråga var det 500 svar. Eftersom man var tvungen att skriva något på frågan för att kunna gå vidare i undersökningen har dock en del bara skrivit ett streck, men det är bara ett fåtal. Många svar handlar om trygghet, många har svarat bara ordet trygghet, eller känns tryggt. Så många som 182 svar (36%) hade på något sätt ordet tryggt eller annan böjning i sig. Man har även skrivit liknande begrepp som lugnande eller säkrare. En del verkar dock medvetna om att det eventuellt bara är den upplevda tryggheten som blir bättre då man skriver att man känner sig tryggare vilket inte behöver betyda att det faktiskt är tryggare. En liten del av respondenterna har dock svarat att synligare polis ger otrygghet, då man istället tror att något har hänt och att polisen är på plats på grund av detta. Med andra ord att fler synliga poliser gör att man upplever att det är stökigare och oroligare, vilket istället för att skapa lugn ökar oron. Att polisen arbetar synligt ser merparten som bra och att det har en dämpande effekt på brottsligheten överlag. Både att det skrämmar de kriminella, att det verkar preventivt, men även så svarar vissa att det påverkar deras eget beteende. Exempel som tas upp i detta sammanhang handlar främst om händelser i trafiken där respondenterna svarar att de skärper sig mer.

En stor del av svaren handlar om polisens sätt att synas, om fotpatrullering eller körande i polisbil, och om detta verkar det finnas många åsikter. Flera vill rent generellt se fler poliser ute i samhället, både fotpatrullerande och körande i polisbil. Men det är ett mycket större antal

svarande som hellre vill se fler fotpatruller än vad som vill se fler polisbilar. Man vill att poliserna ska ut ur bilarna och gå bland folket, inte gömma sig inne i en polisbil där man ändå inte riktigt har närheten till dem, och det annars kan kännas som en maktskillnad. Helt enkelt att de ska finnas där, mitt bland folket i samhället och att människor lätt ska kunna ta kontakt med dem, både om det har hänt något, men även bara för att kunna prata lite. Respondenterna svarar att det ger en känsla av att hjälpen finns nära, att de bryr sig, inger respekt, och ger en bra bild av polisen som helhet. Ett citat från en svarande:

”Då får jag ett starkare intryck av att det finns poliser tillgängliga att rycka in vid behov. När poliser syns ute bland folk gör det också att det går att skapa en kontakt med dem, även när det inte är fråga om ett pågående brott. Genom den kontakten kan poliser bygga upp ett förtroende och en tillit, till att de finns där för folket.”

Några svar behandlar det negativa med att se poliser synligt, och svaranden upplever att de gömmer sig bakom sin uniform och i och med den visar sin speciella ställning i samhället. Några upplever polisen som kaxiga och att de vill visa att de har makt. Även om de flesta svar handlar om den fysiska polisen ute i samhället, så tar en del upp vikten av att polisen bör informera om sitt arbete och att det också är en viktig del av synligheten. Exempelvis att vara ute på skolor, synas och prata förebyggande i press, på internet (exempelvis bloggar, twitter och facebook). En del nämner att man vill se fler poliser i sitt närområde och i områden där det har varit stor brottslighet, och på andra ställen än mitt inne i centrum. Rent tidsmässigt så är det inte så många som preciserar när på dygnet man vill se fler poliser, men de som har skrivit mer preciserat svarar att det är viktigt att polisen är ute alla tider på dygnet, eller att man vill se fler poliser kvällar och helger.

Sammanfattningsvis är det känslan av trygghet av att se fler poliser och att man vill ha en närmare kontakt med polisen i form av främst fotpatrullering som är det mest återkommande svaret bland respondenterna. Man vill ha ut polisen i samhället bland allmänheten, så att de ska vara som en av folket.

Fråga 8. Beskriv vad det innebär för dig att en polis arbetar tillgängligt?

På denna fråga var det också 500 svar och samma förutsättning som tidigare fråga. Det vanligaste svaret handlar om att det ska vara lätt att komma i kontakt med polisen och att man vill ha polisen nära sig. Man vill att polisen ska finnas där när man behöver dem och att de svarar snabbt i telefon och att de kommer fort när något har hänt och man behöver deras hjälp. Andra svarande vill att man ska kunna hitta en polis på stan direkt, utan att man ska behöva

ringa efter dem. Många svar som handlar om just telefonkontakten kritiserar att det idag är för långa väntetider när man vill komma i kontakt med polisen på det sättet. Även på denna fråga svarar många något med trygghet och säkerhet, och att man känner sig tryggare när man vet att polisen är tillgänglig, även att det inger ett förtroende för polisen. Vad många skulle vilja se är att polisen är mer ute och rör sig på stan, främst genom fotpatrullering, och att man då sannolikt skulle ta upp fler saker som exempelvis småbrott och överträdelser som man annars kanske inte skulle ringa till polisen för. Ett förslag med lösning till detta var att ha en poliskiosk på stan. Även att ha kvarterspoliser är förslag som har kommit upp, så att boende kan få en personlig polis som de känner igen och arbetar nära dem. Denne skulle även vara ute på skolor och liknande platser och informera och visa sig. Samtidigt som det är viktigt vad polisen gör är det många svar som handlar om polisens uppträdande. Man svarar att polisens attityd är viktig just för tillgängligheten och att en polisman som man möter ser trevlig och välkomnande ut är viktigt för att man ska känna att man vågar prata med denna, och att han inte visar avstånd. Samtidigt som de allra flesta svaren är positiva till det här med tillgänglighet är det några svar som anser att just polisens tillgänglighet inte betyder någonting, att man inte har något förtroende för polisen eller att tillgänglighet blir något negativt och irriterande då det istället känns som att de blir bevakade av polisen.

Sammanfattningsvis anser respondenterna att tillgängligheten betyder mycket, och många menar att en tillgänglig polis är en bra polis.

Fråga 9. Beskriv vad det innebär för dig att få bra service från polisen?

På denna fråga var det 500 svar och samma förutsättning som tidigare frågor. Som på de två föregående frågorna är trygghet och säkerhet något som även kopplas ihop med bra service. Dessa två begrepp är återkommande bland många av svaren. Även att det ska vara lätt att komma i kontakt med polisen är återkommande svar som har visats i tidigare frågor. Många svar handlar om att det ska vara korta svarstider i telefon och bra öppettider på polisstationer. Även att polisen snabbt är på plats när man har påkallat hjälp, och att ärendena behandlas snabbt men effektivt. Man efterfrågar också en bättre uppföljning. Också att polisen finns runtomkring när man kan tänkas behöva dem, och att de tar sig tid, även för mindre viktiga saker när de kan. Man vill också att det ska vara lönt att kontakta polisen, att de faktiskt gör något, gör sitt jobb. Något som många respondenter ansåg vara viktigt var att bli bemött med respekt och tagen på allvar, och att polisen inte är översittare och använder sitt yrke på fel sätt. Andra begrepp som kopplas ihop med service är exempelvis erfarenhet, professionalitet, kunskap och att poliserna lyssnar och är trevliga.

Sammanfattningsvis tycker respondenterna att få bra service från polisen är en självklarhet, en skyldighet och jätteviktigt. De flesta har i sina svar visat att de tycker att polisen idag ger en bra service, dock finns det några undantag som svarat att man aldrig fått bra service från polisen. Många har svarat att genom att få en bra service från polisen så får man även ett förtroende för dem.

Fråga 10. Beskriv vad det innebär för dig att polisen är lätt att få kontakt med?

På denna fråga var det 500 svar och samma förutsättning som tidigare frågor. Precis som i tidigare frågor är trygghet och säkerhet något som är mycket vanliga svar, och att det ska vara en självklarhet att polisen är lätt att få kontakt med. En gemensam nämnare bland svaren i denna fråga är snabbhet. Man vill att polisen ska svara snabbt i telefon, på mail och vara snabbt på plats när man har ringt efter hjälp eller påkallat hjälp på annat sätt. Just telefonkontakt med polisen är det många respondenter som har åsikter om. Man vill ha bra telefontider, att det verkligen är någon som svarar, att det inte är telefonkö och att man inte blir runtkopplad till olika personer. Flera respondenter verkar inte ha koll på polisens direktnummer (114 14), då flera svar handlar om att man vill ha ett enkelt telefonnummer och inte många olika. Många svar handlar även om mail och internet, att man ska få snabbt svar på mail och att det skulle finnas ett bättre utbud av möjligheter på internet. Men även här verkar inte folk ha koll på att man kan göra vissa anmälningar på polisens hemsida då en del har svarat just att man vill kunna göra polisanmälan på internet. Rent generellt har folk svarat att man vill att polisen ska ha bra resurser för att ta hand om anmälningar och utredningar på ett bra sätt, och att det ska finnas många olika kontaktmöjligheter. Förutom telefonkontakt och mailkontakt är bra öppettider på polisstationen vanliga svar och att poliserna är synliga på stan, och över huvud taget tillgängliga. Andra återkommande svar är att polisen ska ha bra lokalkännedom, vara hjälpsamma i alla lägen och ge rätt information.

Sammanfattningsvis kan man säga att medan vissa svarar att de redan idag tycker att det är lätt att komma i kontakt med polisen är det även många som svarar att det inte är lätt. Vad denna spridning beror på kan man bara basera på egna erfarenheter från respondenternas egen kontakt med polisen.

Fråga 11. Beskriv vad det innebär för dig att bli bemött av polisen på ett positivt sätt?

På denna fråga var det 500 svar och samma förutsättning som tidigare frågor. Vad som är återkommande svar i denna fråga är framförallt begreppet respekt. Respondenterna anser att det är viktigt att poliserna visar respekt för människor, vilket också gör att allmänheten får

respekt för poliserna. En del svarande har svarat att de idag upplever en brist på respekt hos polisen. Man anser även att det är viktigt att polisen bemöter allmänheten på ett trevligt, vänligt och positivt sätt och med ett glatt humör. Andra återkommande begrepp är att man vill att polisen ska vara artig, hjälpsam, professionell och ha tid att lyssna.

Många respondenter har svarat att det är viktigt att känna att man blir tagen på allvar oavsett hur litet ens problem är. Även om poliserna ser något ofta, är det kanske första gången för just mig och då ska de ta hand om en därefter. Många svarar att det är viktigt att de också tar barn och ungdomar på allvar. Detta kan kopplas ihop med som många har svarat att polisen ska bemöta alla på lika sätt, och inte har fördomar. Några har tagit upp Den Gyllene Regeln, det vill säga att man vill bli bemött såsom jag själv bemöter andra människor. En del respondenter har tagit upp hur de vill bli bemötta när de själva gjort fel, och att polisen då ska förklara på ett icke överlägset sätt, (vilket en del verkar ha råkat ut för motsatsen) och andra även att polisen ska ha förståelse när man gjort ett litet fel eller misstag och istället bara ge en tillrättavisning. Respondenterna menar att ett bra bemötande skapar trygghet och ger ett bättre förtroende och en positivare syn på polisen.

Fråga 12. I vilken utsträckning är du idag i behov av någon slags kontakt med polisen?

Här var det totalt 553 svar och 69 som inte svarade. 93% svarade att de idag har ett litet eller ganska litet behov av kontakt med polisen. Ungefär 7% svarade att de idag har ett stort eller ganska stort behov av kontakt med polisen.

Fråga 13. Beskriv vad du anser vara polisens viktigaste uppgift idag?

På denna fråga var det 500 svar och samma förutsättning som fråga 7-11. En stor del av svaren handlar rent generellt om förebyggande arbete. Främst anser man att det är viktigt att man arbetar tidigt med barn och ungdomar, och då både med dem som ännu inte har råkat i trubbel, och även med att få de som redan kommit in på den brottsliga banan att ta sig ur. Förslag på hur man ska göra detta är att visa sig mer ute i skolorna. Andra generellt vanliga svar är att polisen agerar snabbt vid brott och brottsbekämpning rent allmänt och då lösa och utreda så många brott som möjligt. Många har dessutom svarat att de inte kan säga någon uppgift som är viktigare än någon annan, utan att allt är lika viktigt.

Återigen återkommer trygghet i många av svaren och man anser att skapa trygghet i samhället och bland folket är polisens viktigaste uppgift. Kopplat till detta är också som många svarat att upprätthålla ordning och skapa lugn. Man anser det viktigt att polisen finns

till hands och är synlig genom att exempelvis fotpatrullera. De ska skapa en kontakt och ha en dialog med medborgarna. En respondent har svarat:

”Att synas ute i samhället och föra en dialog, med människor. De måste bygga broar för att minska konflikterna och gapen mellan olika samhällsgrupper. Det skulle öka respekten för polisen och förståelsen för hur de behövs och inte är emot oss medborgare utan för oss.”

Mer specifika svar som är återkommande är att man vill att polisen ska inrikta sig mer på den grova brottsligheten, som gängbildning och att få bort knark och vapen från gatorna. Detta på bekostnad av ”småbrott” som exempelvis trafikbrott som en del inte anser vara så viktiga. Å andra sidan handlar en del svar om att man vill att polisen ska satsa på just ordningen i trafiken. Man vill att polisen ska hjälpa människor i alla olika situationer och kunna skydda människorna i samhället. Här anser man att det är viktigt att det finns tillräckliga resurser för att de ska kunna göra detta, samt att de visar att de är mänskliga trots att de innehar den position de har.

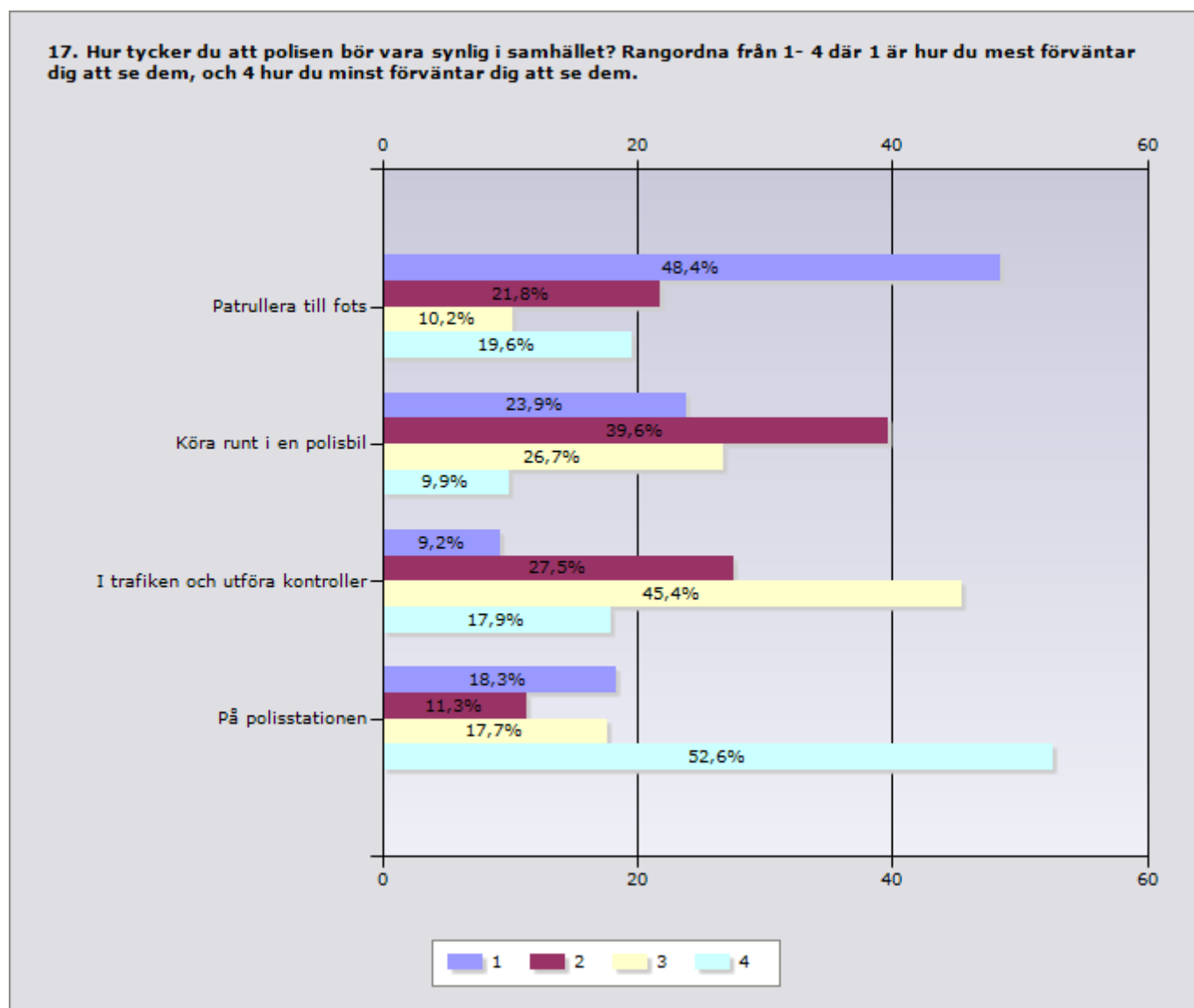
Fråga 14A. Tycker du att du får information om hur polisen arbetar?

På denna fråga var det totalt 543 svar och 79 som inte svarade. 26% tycker att de får information om hur polisen arbetar, medan 64% inte tycker det. 10% bryr sig inte om de fått information eller inte.

Fråga 14B. Hur får du den informationen?

På den här frågan har de allra flesta svarat genom media, och en del har preciserat media som tidningar-tv-radio. Många har dessutom skrivit att de tar denna information med en nypa salt, och inte riktigt litar på journalisterna utan på vad poliserna säger. Det är även många som svarat internet, och då många polisens hemsida. Andra vanliga svar är att man har bekanta som är poliser som man får information genom, eller att man får information genom sitt arbete (och har kontakt med poliser där) eller genom skolan. Även lokala infoblad är ganska återkommande svar. En del har svarat att man får information genom att ha varit i kontakt med polisen, eller genom att andra i sin närhet har varit i kontakt med polisen.

Fråga 15A. Hur tycker du att poliser bör vara synliga i samhället?



På denna fråga var det totalt 538 svar och 84 som inte svarade. 48% förväntar sig mest att se polisen patrullera till fots, 24% förväntar sig mest att se polisen köra runt i en polisbil, 9% förväntar sig mest att se polisen i trafiken och utföra kontroller och 18% förväntar sig mest att se polisen på polisstationen. 20% förväntar sig minst att se polisen patrullera till fots, 10% förväntar sig minst att se polisen köra runt i polisbil, 18% förväntar sig minst att se polisen i trafiken och utföra kontroller och 53% förväntar sig minst att se polisen på polisstationen.

Fråga 15B. Är det någon annanstans du vill se poliser?

På den här frågan var det många som preciserade sina tidigare svar, och utvecklade exempelvis var man vill att polisen ska fotpatrullera. Exempel på var man vill se dem mer gående är på stan och i bostadskvarter. Många har även lagt till att man vill ha kvarterspoliser

så att man kan lära känna sin polis. Man har även lagt till att man vill se dem på cykel, moped och till häst mer. Ett förslag som en respondent tagit upp är att ha fasta små polisstationer på exempelvis torg i städer.

Ett återkommande svar bland respondenterna är att man vill att poliserna är mer ute på skolor och fritidsgårdar för att informera, visa sig, arbeta förebyggande och skapa bra kontakter med unga redan från tidig ålder. Vidare vill man att poliser ska finnas i de miljöer där ungdomar rör sig. Man vill även se poliser mer ute på stan under kvällar och nätter i utelivet, och där det är mycket folk exempelvis under speciella evenemang som fotbollsmatcher, konserter eller demonstrationer. Andra svar är mer generella och att man vill se dem överallt där de behövs, och där det är hög brottslighet. Det är skillnader i inställningen till att polisen ska synas mer ute i samhället. En respondent visar sin positiva inställning genom att svara:

”I princip överallt i samhället, polisen måste ses som ett naturligt förebyggande inslag i ett väl fungerande samhälle och inte endast i en bestraffande funktion.”

Medan exempelvis en annan respondent har svarat:

”Ju mindre man ser poliser desto bättre, jag anser att de är obehagliga eftersom de bär vapen. Poliser bör gripa in där de behövs för tillfället snarare än att demonstrera makt genom att befinna sig på platser i mån slags förment förebyggande syfte.”

Fråga 16A. Har du några förväntningar på att få information om polisens arbete?

Här var det totalt 532 svar och 90 som inte svarade. 42% av respondenterna har förväntningar på att få information om polisens arbete och 58% har det inte.

Fråga 16B. Vilken sorts information har du förväntningar på att få?

På denna fråga var det 210 respondenter som svarade. De flesta har svarat att de vill ha allmän information om vad polisen gör och hur de arbetar. Man vill veta vad de har för mål, förutsättningar, resurser och att få se statistik. Främst vill man få veta mer om det förebyggande arbetet och vad de gör för satsningar, men även många har svarat hur de arbetar med ungdomar och olika gäng.

Många vill även veta mer om kontakten med polisen, var de är tillgängliga, hur man tar kontakt, och hur man anmäler brott. Även vilken sorts hjälp man kan få från polisen och vad som är deras arbetsuppgifter. Ett ganska stort antal svar handlar om att man vill veta mer om polisens arbete i sin egen omgivning. Man vill veta hur poliserna arbetar i sitt närområde, och få lokal information om detta. Någon gav förslaget om man hade kvarterspoliser skulle man

också kunna ha ett informationsbrev som gick ut kanske en gång i månaden. Dock vad de flesta är överens om är att man vill ha mer information direkt från polisen, och inte genom media. Ett annat förslag är att ha samhällsutskick direkt från polisen några gånger per år.

Fråga 16C. Varför har du inga förväntningar på att få information om polisens arbete?

På denna fråga var det 288 respondenter som svarade. En stor del av respondenternas svar på denna fråga handlar om att så länge polisen gör sitt jobb på ett bra sätt så behöver de inte få information om detta. *"Jag sköter mitt jobb, de sitt."* Alltså att respondenterna inte har något behov av det. Många anser även att all deras tid bör läggas på att de ska göra sitt jobb och inte ta tid från detta för att informera om det. Många har svarat att vill man ha information kan man söka efter den själv. Många har svarat att polisen ska få arbeta i fred om hur de arbetar för att brottslingar inte ska kunna utnyttja detta. Andra har inga förväntningar på information från polisen just för att man anser att all information därifrån är hemlig och att polisen inte vill lämna ut något. Även att man inte har fått någon information från polisen tidigare, så varför skulle man få det nu. Det finns även rätt många som har svarat att de är negativa till polisens arbete, och har inga förväntningar på att få information från polisen just eftersom man anser att de inte gör sitt jobb, försvarar varandra och därför inte vill lämna ut information om detta.

Fråga 17. Hur tycker du att du bör bli bemött av en polis?

På denna fråga var det 500 svar. Eftersom man var tvungen att skriva något på frågan för att kunna gå vidare i undersökningen har dock en del bara skrivit ett streck, men det är bara ett fåtal. På denna fråga var svaren ganska kortfattade och det är främst några begrepp som återkommer i den största delen av svaren. Främst är det väldigt många av respondenterna som har svarat med respekt eller någon liknande form. Många har dessutom svarat förstående, vänligt och trevligt. Andra vanliga svar är artigt, professionellt, bra, korrekt och tålmodigt. De flesta som nämner att de har haft kontakt med polisen och därmed har erfarenhet av det svarar att de har blivit bemötta på ett bra sätt.

Fråga 18. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att poliser ska vara synliga i samhället?

På denna fråga var det totalt 527 svar och 95 som inte svarade. 13% har svaga eller ganska svaga förväntningar på att polisen ska vara synliga i samhället. 87% har starka eller ganska starka förväntningar på att polisen ska vara synliga i samhället.

Fråga 19. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att poliser ska finnas tillgängliga i samhället?

På denna fråga var det totalt 524 svar och 98 som inte svarade. 8% har svaga eller ganska svaga förväntningar på att polisen ska finnas tillgängliga i samhället. 92% har starka eller ganska starka förväntningar på att polisen ska finnas tillgängliga i samhället.

Fråga 20. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att poliser skall ge bra service i samhället?

Här var det totalt 525 svar och 97 som inte svarade. 12% har svaga eller ganska svaga förväntningar på att polisen ska ge bra service i samhället. 88% har starka eller ganska starka förväntningar på att polisen ska ge bra service i samhället.

Fråga 21. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att polisen skall vara lätt att komma i kontakt med?

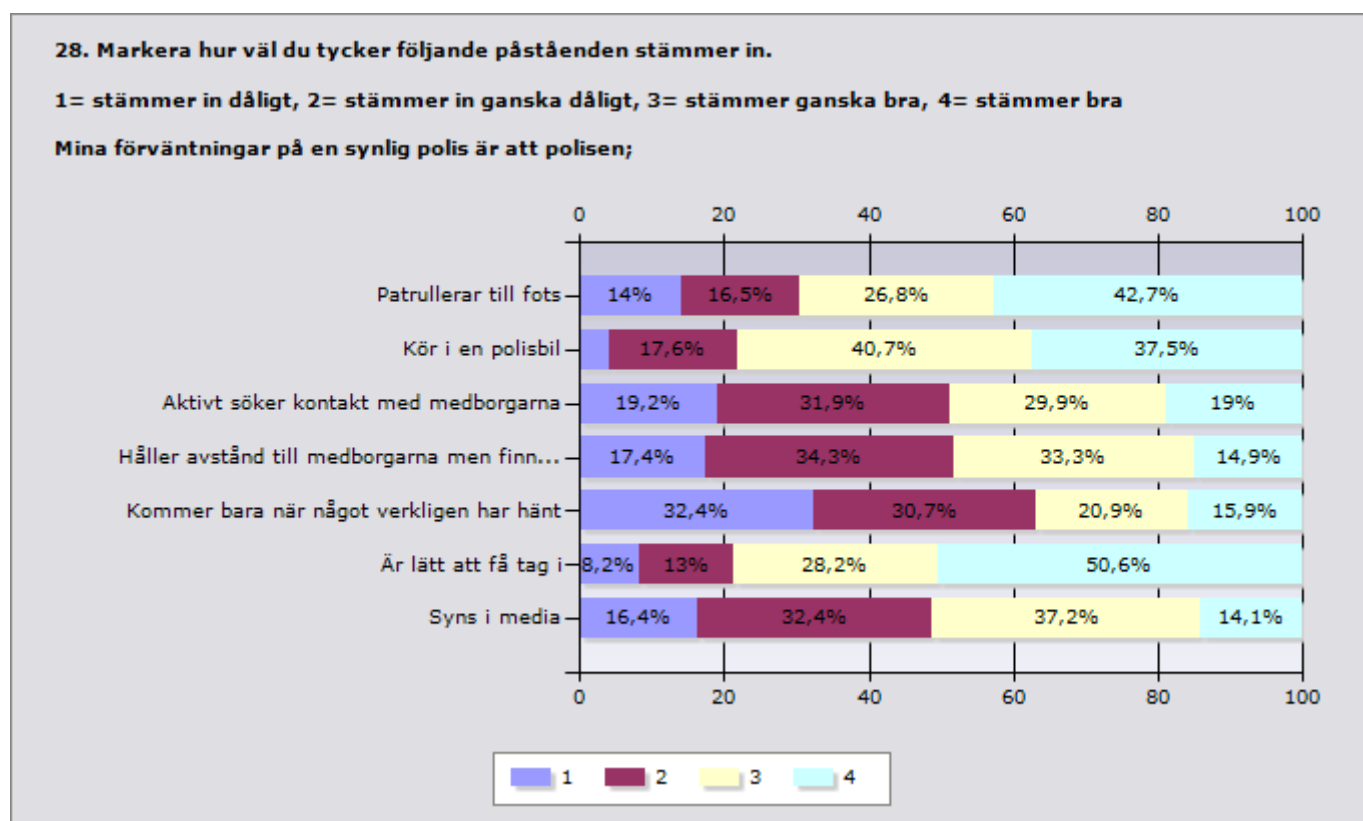
Här var det totalt 525 svar och 97 som inte svarade. 7% har svaga eller ganska svaga förväntningar på att polisen ska vara lätt att komma i kontakt med. 93% har starka eller ganska starka förväntningar på att polisen ska vara lätt att komma i kontakt med.

Fråga 22. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att bli bemött på ett positivt sätt i samhället av poliser?

På denna fråga var det totalt 524 svar och 98 som inte svarade. 11% har svaga eller ganska svaga förväntningar på att bli bemött på ett positivt sätt i samhället av poliser. 89% har starka eller ganska starka förväntningar på att bli bemött på ett positivt sätt i samhället av poliser.

Fråga 23.1-7. Markera hur väl du tycker följande påståenden stämmer in.

Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen:



Här var det totalt 524 svar och 98 som inte svarade. 70% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen patrullerar till fots stämmer bra eller stämmer ganska bra. 30% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen patrullerar till fots stämmer dåligt eller ganska dåligt. 78% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kör i en polisbil stämmer bra eller stämmer ganska bra. 22% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kör i en polisbil stämmer dåligt eller ganska dåligt. 49% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen aktivt söker kontakt med medborgarna stämmer bra eller stämmer ganska bra. 51% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen aktivt söker kontakt med medborgarna stämmer dåligt eller ganska dåligt. 48% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen håller avstånd till medborgarna men finns till hands stämmer bra eller stämmer ganska bra. 52% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen håller avstånd till medborgarna stämmer dåligt eller ganska dåligt. 37% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kommer bara när något verkligen har hänt stämmer bra eller stämmer ganska bra. 63% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kommer bara när något verkligen har hänt stämmer dåligt eller ganska dåligt. 79% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen är lätt att få tag på stämmer bra eller stämmer ganska bra. 21%

svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen är lätt att få tag på stämmer dåligt eller ganska dåligt. 51% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen syns i media stämmer bra eller stämmer ganska bra. 49% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen syns i media stämmer dåligt eller ganska dåligt.

Fråga 23.8. Annat, kommentarer

På denna fråga var det 24 stycken som har svarat något annat än de givna alternativen. Exempel på vad respondenterna har givit för egna förslag är; internet, på skolor och företag, arbetar synligt och förebyggande, arbetar effektivt med brottsutredningar och att anordna lokala föreläsningar.

Fråga 24A. Känner du till att det inom polisen finns en diskussion om att öka polisers synlighet?

På denna frågan var det totalt 523 svar och 99 som inte svarade. 30% känner till att det finns en diskussion inom polisen att öka polisens synlighet, och 70% känner inte till det.

Fråga 24B. Hur känner du till detta?

De allra flesta svaren här handlar att man har fått denna informationen genom media på något sätt. Att man har läst det i tidningen, sett det på nyheterna, eller någon debatt om det i TV. Några har fått reda på det genom bekanta, genom arbetet eller genom kontakt med poliser. Det är dock en ganska stor del som har svarat att man har hört det någonstans, men att man inte är säker på varifrån. Denna osäkerhet kan också visa sig genom svar som *"tror jag har hört det i TV"*. Några respondenter anser att diskussionen om polisers synlighet inte är någon ny diskussion, utan att den alltid har funnits.

Fråga 25A. En polisbil står parkerad på torget i din stad utan att några poliser syns till. Vad är din spontana tanke?

På denna fråga var det totalt 524 svar och 98 som inte svarade. 66% svarar att deras spontana tanke skulle vara att de undrar vad som hänt. 20% svarar att det skulle vara att det känns tryggt att veta att det finns poliser häromkring. 14% har svarat alternativet annat. Av de som svarade annat på denna frågan (74 stycken) så är det så många som 46 svar (62%) som handlar om något med mat, att de är på lunch, fika, köper korv eller liknande. Ett annat återkommande svar är att man tror att de är på ett uppdrag i närheten och man tänker inte så

mycket vidare på det. Det är en del svar som visar irritation över att de inte kan parkera lagligt som vanliga människor.

Fråga 25B. Du får syn på två poliser som går runt i en shoppinggalleria en eftermiddag. Vad är din spontana tanke?

Här var det totalt 522 svar och 100 som inte svarade. 25% svarar att deras spontana tanke skulle vara att de undrar vad som hänt och 63% att det skulle vara att det känns tryggt att veta att det finns poliser häromkring. 12% har svarat alternativet annat. Det är många av svaren som handlar om att man tänker att polisen är ute och patrullerar. Andra har svarat att man tror att de spanar efter snattare eller ska plocka upp någon som har snattat. En del av svaren är negativa mot att man ser polisen där, man tror att de bara är där för att handla, fikadags eller tycker det är jobbigt att de går omkring där. Andra svar är motsatsen och tycker det är bra att polisen visar sig och söker daglig kontakt.

Fråga 25C. Du är ute och går en dag i ditt bostadsområde, en polisbil kör förbi i vanlig fart. Vad är din spontana tanke?

På denna fråga var det totalt 520 svar och 102 som inte svarade. 24% svarar att deras spontana tanke skulle vara att de undrar vad som hänt. 63% svarar att det skulle vara att det känns tryggt att veta att det finns poliser häromkring. 13% har svarat alternativet annat. En hel del av svaren handlar om förvåning om att de överhuvudtaget är där. Många tycker att det är bra att de är ute och syns och patrullerar, och en del tänker inget speciellt. Dock är det som på tidigare frågor en del svar som tar upp negativa åsikter om polisen och man tror att de är på väg till exempelvis pizzerian, har kört fel eller är på väg någon annanstans.

Fråga 25D. Du är på en större fotbollsmatch och ser flera polisstyrkor. Vad är din spontana tanke?

Här var det totalt 522 svar och 100 som inte svarade. 66% svarade att de tycker det är bra att det finns poliser och förhindrar att det blir bråk. 26% svarade med alternativet att de tycker det är onödigt att polisen skall behöva syssla med detta, finns bättre saker de kan göra, och 8% har svarat alternativet annat. De flesta av svaren tycker att det är bra att polisen är där, men samtidigt att det är synd att det ska behövas och att skattepengarna ska gå till detta. Det vill säga (som en del också påpekar) en kombination av ovan nämnda svarsalternativ). Några anser att polisen är där för att få se gratis fotboll eller provocera.

Fråga 25E. Du är ute och kör (laglig hastighet)/åker buss en dag och kör/åker igenom en trafikkontroll utan att bli stannad. Vad är din spontana tanke?

På denna fråga var det totalt 521 svar och 101 som inte svarade. 75% svarade att de tyckte det var bra att polisen utför kontroller, och 16% att det är onödigt arbete och att det finns bättre saker polisen kan göra. 9% har svarat alternativet annat. Många svar av dessa uttrycker en lättnad över att de själva inte blev stoppade, och även en osäkerhet; *"hoppas jag körde i rätt hastighet"*. En del har svarat att det beror på var och när kontrollen utförs.

Fråga 25F. Du ser två poliser gripa en person på stan och sätta honom i en polisbil. Vad är din spontana tanke?

Här var det totalt 522 svar och 100 som inte svarade. 66% svarar att de skulle undra vad han har gjort, och 30% att de skulle tänka alternativet vad bra att det finns poliser som tar hand om detta. 4% har svarat alternativet annat. De flesta av de som svarat annat är ungefär som ovanstående alternativ, men lite mer utvecklade.

Fråga 25G. Du kommer hem en dag och upptäcker att du har haft inbrott. Hur tar du kontakt med polisen?

På denna fråga var det totalt 522 svar och 100 som inte svarade. 54% skulle ringa polisen, och 39% skulle gå in på polisens hemsida och ta reda på kontaktuppgifter där. 2% skulle ta sig till närmaste polisstation och 5% har svarat alternativet annat. Av de som svarat annat är svaren att man har larm så kontaktar vaktbolaget, kontaktar anhörig eller slår upp rätt nummer i telefonkatalogen. Några få har svarat att man inte skulle göra något alls, för att det inte är lönt att anmäla. Angående polisens telefonnummer så har de flesta respondenter svarat 112 eller 114 14. Men även andra varianter på telefonnummer förekommer. Dock är det fler som har svarat 112 än vad som har svarat 114 14 som är polisens direktnummer.

Fråga 25H. Du behöver skaffa ett nytt pass. Hur går du tillväga för att göra detta?

Här är det totalt 522 svar och 100 som inte svarade. Mindre än 1% skulle kontakta polisen via telefon. 62% skulle gå in på polisens hemsida för att hitta information där och 28% skulle ta sig till närmaste polisstation. 9% har här svarat alternativet annat. De flesta av de som svarat annat är ungefär som ovanstående alternativ, men lite mer utvecklade. En stor del av de svaranden har svarat att man går till "passpolisen" eller passkontoret, en del har även svarat Länsstyrelsen.

Fråga 25I. Du har blivit vittne till ett bråk och ska på plats berätta kortfattat för en polis vad du har sett. Hur känner du dig inför att prata med en polis?

På denna fråga var det totalt 521 svar och 101 som inte svarade. 75% har svarat alternativet att de skulle vara lugna och vilja hjälpa till och de har förtroende för polisen. 6% uppger att de skulle vara nervösa och inte tycker om polisen och 8% att de skulle vara irriterade för att de egentligen inte vill bli inblandad i något. 11% har svarat alternativet annat. Av de som svarat annat så har de flesta svarat någon sorts variant av ovan nämnda svarsalternativ. Många säger att de är lugna, men för det inte har något förtroende för polisen. Andra att de är nervösa, men ändå har förtroende för polisen och är nervösa för att de har blivit vittne till något och att man inte ska kunna vara till tillräcklig hjälp. En del menar dessutom att de är oroliga för vad detta kan innebära för dem själva.

Fråga 25K. Du har blivit vittne till ett bråk och ska på plats berätta kortfattat för en polis vad du har sett. Polisen visar att han/hon innehar en maktställning. Hur känner du dig?

Här var det totalt 522 svar och 100 som inte svarade. 30% har svarat att det är okej, att de har full förståelse att polisen måste visa att de har "makt" för att inge respekt hos människor. 23% har svarat att de blir nervösa och känner sig olustiga och blir osäker på vad de sett. 33% har svarat att de känner sig provocerad av polisens sätt och vill inte längre hjälpa till. 14% har svarat alternativet annat. Här ser man hur polisens inställning spelar in på hur de svarande har svarat i jämförelse med föregående fråga. Många svarar att de känner sig provocerade/olustiga och blir arga/irriterade men ändå vill hjälpa till. Man påpekar även att som vittne ska man inte bli behandlad på ett sådant sätt, som att man själv är skyldig till något. Några få svarar att man tänker vidta åtgärder mot polisen.

Fråga 25L. Du och några vänner väntar på bussen inne i stan en kväll runt midnatt. Två poliser kommer fram och börjar prata med er, vardagligt och frågar om allt är bra. Hur reagerar du på detta?

På denna fråga var det totalt 520 svar och 102 som inte svarade. 78% tycker det är trevligt att poliserna tar sig tid att prata med vanliga människor och inte bara de som bråkar. 16% svarar att de blir nervösa och undrar vad de vill och tror de har gjort. Mindre än 1% blir irriterad för att poliserna tar kontakt och 5% har svarat alternativet annat. Vad som är glädjande i denna fråga är att så många som har svarat att man tycker det är trevligt att polisen stannar och pratar. Detta går igen i vad man har svarat i andra frågor i enkäten. Av de som svarat annat är

svaren väldigt varierande. Vissa tycker att det är bra, även om de skulle bli förvånade först, och undra vad poliserna vill dem. En del menar att detta aldrig skulle hända, eller att man tycker att polisen skulle ha bättre saker för sig.

5.2. Sammanställning polisernas svar

Fråga 1. Kön

I studien var det 74% män och 26% kvinnor som deltog.

Fråga 2. Antal år inom Polisen

I studien var det 69% som arbetat 0-5 år inom polisen, 14% som arbetat 6-10 år, 2% som arbetat 11-15 år, 5% som arbetat 16-20 år och 10% som arbetat mer än 21 år inom polisen.

Fråga 3. Huvudsaklig arbetstjänst

82% har svarat yttre tjänst som huvudsaklig arbetstjänst och 18% inre arbetstjänst.

Fråga 4. Beskriv vad det innebär för dig att arbeta synligt?

Många har här svarat något med uniform, eller patrullbil. Om man grupperar ihop de här båda svaren kan man se att det är de yttre attributen som ska göra att allmänheten ska se att det är poliser rent fysiskt.

Fotpatrullering och närhet till allmänheten är en annan aspekt som tas upp i många av svaren. Att arbeta genom fotpatrullering och ute på gator, torg och i skolor i vardagen och genom detta verkligen synas som en ren fysisk person anses som viktigt. Många svar tar upp vikten av att röra sig utanför patrullbilen till fots, och verkar inte tycka att enbart köra runt med patrullbil räcker som bra synlighet. Samtidigt är det många som likställer att arbeta synligt och att köra runt i patrullbil. Detta är en intressant upptäckt att det råder skilda meningar om detta bland poliserna själva. Att cykla är en del som tar upp, och som ses som en fördel framför att köra i patrullbilen. Just att göra sig synliga i stadsbilden och bland människorna är ett återkommande svar. Polisen ska inte vara något konstigt att se, utan något som är naturligt att se ute bland allmänheten regelbundet. Dessutom att aktivt skapa kontakt med medborgarna. Genom att synas ute nämner många som ett brottsförebyggande arbete just genom att det kan störa de kriminella.

Även om många svar handlar om att göra sig synliga i stadsbilden och främst röra sig där det finns mycket folk, poängterar även många vikten av att visa sig i bostadsområden och liknande för att folk ska kunna känna en trygghet. Även att synas på speciella stora

arrangemang och tidigare brottsutsatta områden. Återkommande bland svaren är dessutom en önskan om att inte behöva jobba så mycket inne och med administrativt arbete, utan att få vara ute och synas i verkligheten. Och att man inte är knuten till ett ärende när man är ute, utan kan röra sig fritt.

Fråga 5. Beskriv vad det innebär för dig att arbeta tillgängligt?

Många svar handlar om vikten av att vara tillräckligt många poliser i tjänst samtidigt, främst tas det upp yttre personal, men även inre personal. Att kunna svara på allmänhetens krav och kunna leva upp till den önskade service man vill ge medborgarna. Just uttrycket att finnas till hands, är något som många har svarat med sedan olika inriktningar på det. Exempelvis att finnas till hands när någon behöver polis. Även att vara tillgänglig, vilket kan ses som en synonym för till hands, men ordet tillgänglig var ju med i frågan och känns lite för självklart som ett svar.

Ett annat vanligt gemensamt svar är att vara nåbar, eller lätt att få tag i och kunna ta kontakt med. Här tas det upp både den rent fysiska kontakten med en polisman i yttre tjänst, men även vikten av att vara nåbar per telefon. Just gällande telefonkontakten svarar många vidare att det är viktigt att det är korta svarstider när folk ringer, och att det sedan kommer en polis snabbt efter att man tillkallat hjälp. Dessutom att det inte ska spela någon roll när på dynget man behöver hjälp från polisen, hjälp ska komma när allmänheten behöver det.

Många svar handlar återigen om vikten av fotpatrullering och att arbeta nära allmänheten. Man vill att människor ska känna att de enkelt ska kunna stanna en polis för att fråga något, eller enkelt kunna ta kontakt. Man upplever att man blir mer tillgänglig när man fotpatrullerar än om man kör i en patrullbil och att medborgarna i större utsträckning tar kontakt med en gående polis. I samband med detta är det många som nämner ordet synligt och synlighet, vilket ju var frågan i föregående fråga. Många har även svarat just ”se föregående fråga” vilket visar på att man anser att synlighet och tillgänglighet har en stark koppling. Även här visar många en önskan om att få jobba mindre administrativt och mer ute i verkligheten, och att det kan behövas nya och förenklade avrapporteringsystem så att man inte behöver sitta med ett och samma ärende så länge. Flera svar handlar om hur polisen bör vara i mötet med människor, och då att man ska lyssna och visa intresse och ta sig tid att prata med människor, och inte vara tvungen att åka vidare. Andra svar inom detta är att vara öppen och flexibel som polis.

Fråga 6. Beskriv vad det innebär för dig att ge medborgarna bra service?

På denna fråga var svaren mer varierande än vad de var på fråga 4 och 5 gällande synlighet och tillgänglighet. Men ett återkommande svar handlade om tid och effektivitet på något sätt. Nästan så många som en fjärdedel (28 av 118) svarade med något som hade en koppling till tid. Det kunde handla om kortare utredningstider, öppettider på station, svarstider och snabb uttryckning, även låta mindre viktiga ärenden ta tid och överhuvudtaget ta sig tid för allmänheten.

Ett annat tema var information. Många svar handlade om att kunna ge information och råd på ett bra sätt, och ha kunskap och kunna svara på de frågor som allmänheten kan tänkas ha. Här nämns vikten att förklara vad det är man gör, och exempelvis vad som händer i ett ärende eller varför ett visst ärende läggs ned. Detta bidrar till en ökad förståelse vad polisen gör och inte gör. Men även vikten av att kunna hänvisa vidare till rätt myndighet/person om det inte ligger på polisens bord. Kopplat till detta svarade många att polisen ska vara trevliga och ge ett professionellt bemötande. Bemötandet är vidare något som många kopplar till att ge bra service. Här återfinns svar som att ge rättsäker behandling, vara tillmötesgående, visa respekt och att behandla alla lika. Men även att vara ”mjuk mot de mjuka och hård mot de hårda”. I över 30% av svaren finns ordet hjälp med, och här menar man att polisen ska hjälpa till så gott man kan, stötta, ge rätt hjälp och liknande. Här finns det dock några olika åsikter. Vissa menar att polisen bara bör hjälpa till i de fall som är polisiära och ligger under polisens uppdrag, medans andra svar istället menar att det är viktigt att hjälpa till även med sådana saker som kanske inte faller inom polisens uppgifter. Ett annat vanligt svar är att medborgarna känner att man finns där när de behöver en, alltså att finnas till hands och vara tillgänglig, vilket är kopplat till föregående fråga 5. Några svar handlar dessutom om ett förtydligande av att servicen ska anpassas efter de resurser som styr, och att allmänheten ska få den service de behöver och polisen faktiskt kan ge, inte den de vill ha. Även att exempelvis brottsutredningar och brottsförebyggande arbete är bra service och inte bara att tillgodose önskemål.

Fråga 7. Beskriv vad det innebär för dig att polisen är lätt att få kontakt med?

På denna fråga var inte svaren så pass varierade som de har varit på tidigare frågor. Framförallt handlar svaren om att ringa polisen, och kontakta dem via telefon, och här nämns också numren 112 och 114 14 (polisens direktnummer). Så många som nästan 63% av svaren (74 av 118 svaranden) har svarat något kopplat till detta. Mer specifik är det om att ha korta svarstider, slippa telefonköer och inte bli kringkopplad till olika personer. En del svar handlar dessutom om vikten av att svara på mail till polisen.

Även den kontakt genom att medborgare kommer till polisstationen tas upp. Här anser man att det är viktigt att ha öppettider som passar medborgarna och inte stänga stationer över sommaren. Vidare är tillgänglighet och synlighet något som kopplas till frågan, och att det finns många poliser ute i samhällsbilden som folk kan stanna och ta kontakt med, men även att poliserna som är ute själva tar kontakt med medborgarna. Liksom på fråga 5 tas tiden upp, och att det är viktigt att allmänheten ska kunna kontakta polisen när som helst på dygnet.

Fråga 8. Beskriv vad det innebär för dig att bemöta medborgarna på ett positivt sätt?

På den här frågan var det ett ganska stort antal olika svar bestående av främst adjektiv hur ett bemötande från polisen ska vara. Några av dessa var vänlig, glad, trevlig, positiv, ödmjuk, korrekt, professionell, tillmötesgående, engagerad och opartisk. Andra svar som var återkommande var exempelvis att ta folk på allvar, lyssna, visa respekt, ha en öppen attityd och visa att man tar allmänhetens problem på allvar. Även att bemöta andra som du själv vill bli bemött, inte ha fördomar om människor samt att behandla alla lika var återkommande.

Fråga 9. Vad anser människorna du möter i din yrkesroll är polisens viktigaste uppgift?

På denna frågan kan man dela in svaren i vissa grupperingar. Det finns de som har svarat rent konkret vad de vill att polisen ska rikta in sig på för sorts brott, och då framförallt svarat "fånga tjuvar och våldtäktsmän", alltså med andra ord ta fast gärningsmän. Även trafikbrott tas upp här. Sedan är det många som svarat rent generellt att bekämpa brottsligheten, både genom att utreda brott och att förhindra brott. Ett ganska stort antal svar handlar om att personerna de möter vill att de ska lösa just deras brott eller problem, att det är viktigast oavsett vilken grad av brott det kan vara. Men även tvärtom att man tycker att polisen borde ha viktigare saker än att ge sig på dem och deras "lilla brott". Annars är en stor del av svaren begrepp som har redovisats i tidigare frågor som exempelvis finnas till hands, synlighet, trygghet, tillgänglighet, snabb uttryckning och vara hjälpsamma och kunniga i alla frågor. Något nytt som framkommer i den här frågan är att hålla ordning och säkerhet, men det hör ihop med att skapa trygghet.

Fråga 10A. Hur tror du allmänheten helst vill ta kontakt med polisen?

Sammanfattning procent:

	Helst	Mellan	Minst helst	Bortfall	
Telefon	28%	64%	3%	5%	100%
Internet	3%	8%	85%	5%	100%
Personligt möte	66%	22%	7%	5%	100%

På denna fråga har 28% svarat att de tror att allmänheten helst vill ta kontakt med polisen genom telefon, 3% att de tror att allmänheten helst vill ta kontakt med polisen genom internet och 66% att de tror att allmänheten helst vill ta kontakt med polisen genom personligt möte. 64% har svarat att de tror att allmänheten näst helst vill ta kontakt med polisen genom telefon, 8% att de tror att allmänheten näst helst vill ta kontakt med polisen genom internet och 22% att de tror att allmänheten näst helst vill ta kontakt med polisen genom personligt möte. 3% har svarat att de tror att allmänheten minst helst vill ta kontakt med polisen genom telefon, 85% att de tror att allmänheten minst helst vill ta kontakt med polisen genom internet och 7% att de tror att allmänheten minst helst vill ta kontakt med polisen genom personligt möte. Sammanfattningsvis tror man alltså att allmänheten helst vill ta kontakt genom personligt möte, näst helst genom telefon och minst helst genom internet.

Fråga 10B. Något annat sätt du tror allmänheten vill ta kontakt med polisen (än telefon, internet eller personligt möte)?

De allra flesta har valt att inte svara alls något utöver de tre givna svaren; telefon, internet eller personligt möte. En del har dock utvecklat eller lagt till något som kanske egentligen kan ligga under något av ovan nämnda alternativ, men som är mer en inriktning. Totalt har 25 svarat något annat än nej, vet inte eller lämnat blankt på denna fråga. Exempelvis är det en del som har svarat chatt, mail och chattliknande forum. Detta är ju en tolkningsfråga om dessa ska räknas till internet, eller om de är egna kontaktsätt. Många av de som skrev något på frågan har svarat brev, eller liknande skrivelser. Andra idéer som har nämnts är kontaktskapande dagar, öppet hus på närliggande polisstationer, media (tv, m.m.) sms, besök på arbetsplatser, skolor, hem för äldre och liknande och mobil station ute på torget (på kvällar) & helger.

Några svar ligger under alternativet personligt möte, men man har preciserat med svar som: besök på polisstationen, stoppa på stan, synas i områden där folk bor eller vistas och fler poliser som de kan ta kontakt med på stan. Ett svar behandlar om hur han blivit bemött som kvarterspolis av folket i omgivningen:

”När jag var kvarterspolis fick jag ofta höra att folk i området hellre tog kontakt med oss kvarterspoliser = lämnade tips m.m. än att de skulle ringa in till polisen & sedan bli vidarekopplade ett antal gånger”.

Ett svar är brevduva vilket jag varken tror eller hoppas är ett seriöst svar.

Fråga 11A. Hur tror du allmänheten helst vill se poliser idag?

Sammanfattning procent:

	Helst	Sådär ja	Sådär nej	Minst helst	Bortfall	
Patrullera till fots	78%	13%	4%	0%	5%	100%
I patrullbil	13%	53%	19%	9%	6%	100%
I trafiken, utföra kontroller	4%	22%	48%	19%	6%	100%
På polisstationen	1%	6%	23%	65%	5%	100%

91% tror att allmänheten helst eller näst helst vill se polisen patrullera till fots, 4% tror att allmänheten minst helst eller näst minst helst vill se polisen patrullera till fots. 66% tror att allmänheten helst eller näst helst vill se polisen i patrullbil och 28% att allmänheten minst helst eller näst minst helst vill se polisen i patrullbil. 26% tror att allmänheten helst vill se polisen i trafiken och utföra kontroller, och 67% att allmänheten minst helst eller näst minst helst vill se polisen i trafiken och utföra kontroller. 7% tror att allmänheten helst eller näst helst vill se polisen på polisstationen och 88% att allmänheten minst helst eller näst minst helst vill se polisen på polisstationen.

Fråga 11B. Någon annanstans du tror allmänheten vill se poliser (än patrullera till fots, köra runt i patrullbil, i trafiken och utföra kontroller och på polisstationen)?

De allra flesta har valt att inte svara något alls utöver de fyra givna svaren; patrullera till fots, köra runt i patrullbil, i trafiken och utföra kontroller eller på polisstationen. En del har dock utvecklat eller lagt till något som kanske egentligen kan ligga under något av ovan nämnda alternativ, men som är mer en inriktning. Totalt har 37 svarat något annat än nej, vet inte eller lämnat blankt på denna fråga. Flera respondenter har här svarat att de tror allmänheten vill se poliser mer där de bor, i sina egna bostadskvarter och mer ute på landsbygd och i småbyar. Ett stort antal har svarat i skolor, förskola och på fritidsgårdar. Många svar handlar om allmänna platser rent generellt, som exempelvis restauranger (ger förslag att äta i uniform), affärer, köpcentra och ute i nöjesmiljön på kvällar och helger. Några svar tar upp större evenemang, och områden där folk upplever otrygghet. Andra exempel på några få respondenters svar är på cykel, häst och motorcykel. Ett annat återkommande svar är att synas mer i media med att ge information, både i tv och på internet. En person har svarat :”I TV. Att någon chef vågar säga sanningen om Malmös brottsproblematik, och sambandet med invandrarna”. Angående nätet, även att kontrollera aktiviteter på internet. Några andra enstaka svar är; gränskontroll, i helikopter och på sjön. Vidare utvecklade svar är ”överallt men ändå inte” och ”inte bara då något har hänt utan även under lugna former”.

Fråga 12A. Tror du allmänheten har några förväntningar på att få information om polisens arbete?

På denna fråga tror 80% att allmänheten har förväntningar på att få information om polisens arbete, och 19% att de inte har det. Det är 1% som inte svarade på frågan.

Fråga 12B. Vilken sorts information tror du de har förväntningar på att få?

Många svar här handlar om att man tror att allmänheten främst vill få information om vad som sker i just deras ärende, i uppmärksammade ärenden, eller vad för brott som begås i deras omgivning och hur polisen arbetar i deras omgivning både med begångna brott men även förebyggande. Andra svar tar upp att man vill se statistik och resultat från polisens arbete, exempelvis brottsstatistik och gripna gärningsmän.

Några svar handlar om polisens roll kontra media gällande informationen. En del tror att man hellre skulle vilja ha information direkt från polisen och inte få den genom media, medan andra svarar att de tror att allmänheten vill se informationen genom olika medietyper, men kanske mer styrt från polisen själv. Exempel som har nämnts är artiklar och annonser i tidningar & TV, ha en kontinuerlig spalt i en dagstidning och ha informationsdagar. Att få information om de regler och lagar som styr polisens arbete svarar många de tror är viktigt, samt att få veta vilka befogenheter polisen egentligen har. Vad polisen gör, hur polisen gör det och varför de gör det, är andra svar som kan kopplas ihop med detta.

Samtidigt är det många respondenter som har påpekat att trots att man är medveten om att allmänheten vill veta mycket och kanske har förväntningar på att få veta mycket, så kan man inte alltid berätta detta. Men att detta beror på att allmänheten inte har kunskapen om vilka lagar och regler som polisen arbetar under. Exempelvis har en respondent svarat:

”Numera arbetar jag som utredare & märker väldigt ofta att när jag berättar hur utredningar går till så blir folk överraskade då de inte vet hur det fungerar”.

Fråga 13. Vilka förväntningar tror du allmänheten har på bemötandet från en polis?

På den här frågan liknar svaren till stor del de svar från fråga 8 som var ”Beskriv vad det innebär för dig att bemöta medborgarna på ett positivt sätt”. Vanliga begrepp som man har svarat är att polisen ska vara professionella, korrekt, positiva, trevliga, hjälpsamma, tillgänglig, objektiva, ta alla på allvar, kunniga, lyhörda och bemöta med respekt. Samtidigt så svarar en stor del av respondenterna att förväntningarna är stora/höga på bemötandet från

polisen, men påpekar även att alla har olika förväntningar beroende på vilka krav man har och vilken situation man är i.

Fråga 14. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara synliga i samhället?

På denna fråga var det 5% som kände svaga eller ganska svaga förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara synliga i samhället och 94% som kände starka eller ganska starka förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara synliga i samhället.

Fråga 15. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara tillgängliga i samhället?

Här var det 2% som kände svaga eller ganska svaga förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara tillgängliga i samhället och 98% som kände starka eller ganska starka förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara tillgängliga i samhället.

Fråga 16. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska ge en bra service i samhället?

På denna fråga var det 5% som kände svaga eller ganska svaga förväntningar från allmänheten på att poliser ska ge bra service i samhället och 95% som kände starka eller ganska starka förväntningar från allmänheten på att poliser ska ge bra service i samhället.

Fråga 17. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att polisen ska vara lätt att kontakta?

Här var det 3% som kände svaga eller ganska svaga förväntningar från allmänheten på att polisen ska vara lätt att kontakta och 97% som kände starka eller ganska starka förväntningar från allmänheten på att polisen ska vara lätt att kontakta.

Fråga 18. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska bemöta medborgarna på ett positivt sätt?

Här var det 4% som kände svaga eller ganska svaga förväntningar från allmänheten på att poliser ska bemöta medborgarna på ett positivt sätt och 94% som kände starka eller ganska starka förväntningar från allmänheten på att poliser ska bemöta medborgarna på ett positivt sätt.

Fråga 14-18 Sammanfattning procent

Procent	Svagt	Ganska svagt	Ganska starkt	Starkt	Bortfall	
Förväntningar på polisens synlighet	2%	3%	44%	50%	1%	100%
Förväntningar på polisens tillgänglighet	0%	2%	42%	56%	1%	100%
Förväntningar på polisens service	0%	5%	42%	53%	1%	100%
Förväntningar på polisen lätt att kontakta	0%	3%	33%	64%	1%	100%
Förväntningar på polisen bemötande	1%	3%	32%	62%	2%	100%

Fråga 19. Sätt ett x för hur väl du tycker följande påståenden stämmer in:

Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen:

Sammanfattning procent

	Dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Bra	Bortfall	
Patrullera till fots	4%	14%	41%	39%	2%	100%
Kör patrullbil	1%	15%	48%	34%	2%	100%
Aktivt skapa kontakt	4%	10%	44%	40%	2%	100%
Håller avstånd men finns till hands	35%	46%	15%	2%	3%	100%
Kommer bara när något hänt	53%	31%	11%	4%	2%	100%
Lätt att få tag i	2%	8%	35%	53%	2%	100%
Syns i media	10%	28%	41%	17%	4%	100%

80% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen patrullerar till fots stämmer bra eller stämmer ganska bra. 18% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen patrullerar till fots stämmer dåligt eller ganska dåligt. 82% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kör i en patrullbilbil stämmer bra eller stämmer ganska bra. 16% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kör i en patrullbilbil stämmer dåligt eller ganska dåligt. 84% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen aktivt söker kontakt med medborgarna stämmer bra eller stämmer ganska bra. 14% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen aktivt söker kontakt med medborgarna stämmer dåligt eller ganska dåligt. 17% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen håller avstånd till medborgarna men finns till hands stämmer bra eller stämmer ganska bra. 81% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen håller avstånd till medborgarna stämmer dåligt eller ganska dåligt. 15% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kommer bara när något verkligen har hänt stämmer bra eller stämmer ganska bra. 84% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen kommer bara när något verkligen har hänt stämmer dåligt eller ganska dåligt. 88% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen är lätt att få tag på stämmer bra eller stämmer ganska bra. 10% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen är lätt att få tag på stämmer dåligt eller ganska dåligt. 58% svarade

att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen syns i media stämmer bra eller stämmer ganska bra. 38% svarade att deras förväntningar på en synlig polis är att polisen syns i media stämmer dåligt eller ganska dåligt.

Fråga 19.8. Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen; annat: (vad man själv tycker)

På denna fråga var det tre respondenter som har skrivit något på alternativet annat: Dessa tre svar är "Att vi har hög moral", "Många poliser rätt tider på dygnet" och en som svarat som en kommentar på alternativet syns på media: "Verka, torgföra. Tv typ efterlyst är mycket bra exempel på hur man kan synas i media. Proffs sköter informationen. Polisen står för "fakta" & rapportering. Lokalradio = din Polis (trafik & alldaliga frågor)".

Fråga 20. Sätt ett x för hur du tror allmänheten svarar på hur väl följande påståenden stämmer in:

Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen:

Sammanfattning procent

	Dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Bra	Bortfall	
Patrullera till fots	15%	10%	14%	58%	3%	100%
Kör patrullbil	4%	24%	45%	25%	3%	100%
Aktivt skapa kontakt	7%	20%	24%	47%	3%	100%
Håller avstånd men finns till hands	34%	31%	25%	6%	3%	100%
Kommer bara när något hänt	38%	20%	21%	18%	3%	100%
Lätt att få tag i	10%	19%	19%	50%	3%	100%
Syns i media	8%	30%	31%	26%	6%	100%

72% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen patrullerar till fots stämmer bra eller stämmer ganska bra. 25% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen patrullerar till fots stämmer dåligt eller ganska dåligt. 70% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen kör patrullbil stämmer bra eller stämmer ganska bra. 28% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen kör patrullbil stämmer dåligt eller ganska dåligt. 71% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen aktivt skapar kontakt stämmer bra eller stämmer ganska bra. 27% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen aktivt skapar kontakt stämmer dåligt eller ganska dåligt. 31% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen håller avstånd men finns till hands stämmer bra eller stämmer ganska bra.

65% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen håller avstånd men finns till hands stämmer dåligt eller ganska dåligt. 39% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen kommer bara när något verkligen har hänt stämmer bra eller stämmer ganska bra. 58% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen kommer bara när något verkligen har hänt stämmer dåligt eller ganska dåligt. 69% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen är lätt att få tag i stämmer bra eller stämmer ganska bra. 29% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen är lätt att få tag i stämmer dåligt eller ganska dåligt. 57% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen syns i media stämmer bra eller stämmer ganska bra. 38% svarade att de tror att allmänhetens förväntningar på en synlig polis är att polisen syns i media stämmer dåligt eller ganska dåligt.

Fråga 20.8. Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen; annat: (angående vad man tror allmänheten svarar)

På denna fråga var det endast en respondent som har skrivit något på alternativet annat. Denna person skrev ”Att de har hög moral = föregår med gott exempel”.

6. Analys och diskussion

Här kommer jag redovisa vad jag kommit fram till i min studie och koppla resultatet till mina frågeställningar. Genom att väva samman resultat och teorier kan man få en djupare förståelse och försöka förklara varför eller varför inte man har fått ett visst resultat.

6.1. Min studie

Jag har valt att göra en mer ingående analys av enbart utvalda delar av resultatdelen eftersom min studie blev större än vad som först var tänkt, och därför tvingas jag till att göra vissa begränsningar. Just de begränsningar jag kommer göra, gör jag med mina frågeställningar i åtanke. Analysen ska hjälpa mig att besvara frågeställningarna. Dock vill jag påpeka att det finns mycket annat i resultatdelen som hade varit intressant att ta upp, men som inte är lika relevant för mina frågeställningar, och som det inte finns utrymme att diskutera kring i den här uppsatsen.

Mina frågeställningar var av olika karaktär då min huvudfrågeställning behandlar det rättssociologiska perspektivet och lyder: *"Hur samverkar de sociala normerna med rätts- och systemnormerna i frågan om allmänhetens och polisens förväntningar på polisens utåtriktade arbete."* De andra två tar sedan upp problematiken kring den faktiska polisverksamheten: *"Frågeställning 1: "Hur stämmer allmänhetens förväntningar på polisens utåtriktade arbete överens med vad poliserna själva tror att allmänheten har för förväntningar på deras arbete?"* *Frågeställning 2: "Hur använder de lokala poliserna sig av styrdokumentet i sitt utåtriktade arbete mot allmänheten?"*

I min introduktion skrev jag om sju nyckelbegrepp som jag hittat i styrdokumentet. Fem av dessa var mer förebyggande och blev centrala i min studie och mina enkäter, och frågorna har utformats efter dessa nyckelbegrepp. De två andra nyckelbegreppen kommer nu i analysen in som en sorts förklaring och ska tillsammans med de fem förebyggande nyckelbegreppen knyta ihop allting. De fem nyckelbegreppen som låg till grund för mina enkäter var synlighet, tillgänglighet, service, kontakt och bemötande. De två begreppen som nu också blir aktuella är trygghet och förtroende, som blir en slags följd av de fem tidigare. Om de fem första nyckelbegreppen innebär positiva åsikter från allmänheten skapar det även positiva följder med de två senare begreppen. De fem första är förebyggande arbete som ska skapa ett tryggt samhälle med ett bra förtroende för polisen.

I min analys av resultaten i mina båda empiriska material kan jag nu identifiera tre starka metanormer (Se kap 3) och kopplar mina fem ursprungliga nyckelbegrepp till dessa. Detta

eftersom jag i respondenternas svar sett sammanhang som har gjort det lämpligt att arbeta vidare på det här sättet och kunna göra en bättre analys. De tre metanormerna är:

1. *Den visuella normen*
2. *Relationsnormen*
3. *Kommunikationsnormen*

Den första metanormen innehåller nyckelorden **synlighet, tillgänglighet** och **kontakt** och representerar den faktiska synligheten av poliser i samhället. Till den andra metanormen kopplas nyckelordet **bemötande och kontakt** och representerar hur polisens uppträdande upplevs från allmänhetens synvinkel. Den tredje och sista metanormen innehåller nyckelorden **tillgänglighet, kontakt** och **service** och visar på hur kommunikationen med polisen ser ut. Den *visuella normen*, *relationsnormen* och *kommunikationsnormen* har alla att göra med allmänhetens förväntningar på polisen och vad poliserna själva tror att allmänheten har för förväntningar på deras arbete;

- Allmänhetens förväntningar på polisens visuella arbete ute i samhället
- Allmänhetens förväntningar på relationen mellan polisen och medborgarna
- Allmänhetens förväntningar på kommunikationen mellan polisen och allmänheten

Anledningen till att några av nyckelorden är kopplade till fler än en metanorm är att beroende på hur man ser på begreppen så kan de betyda olika, även inom samma definition.

Själva analysen kommer bestå av tre delar där den första handlar om synligheten – *den visuella normen*, och den faktiska grunden till polisens arbete. Den andra delen handlar om relationer mellan poliser och allmänheten – *relationsnormen*. Den tredje och sista analysdelen handlar sedan om kommunikationen mellan polisen och allmänheten, hur kontakten och informationen dem emellan ser ut – *kommunikationsnormen*. Analysen avslutas sedan med en sammanfattning och diskussion för att visa och ge exempel på hur ett bra och genomtänkt förebyggande polisarbete kan ge ett bra resultat.

Som jag tagit upp tidigare var det främst poliser som arbetat 0-5 år som besvarade enkäten (69%). En möjlig förklaring till detta kan vara att det är vanligast att arbeta i yttre tjänst under de första åren inom yrket. Ju längre tid inom polisorganisationen desto större är chansen att man byter arbetsform och kanske inte arbetar i yttre tjänst lika mycket. Och då jag främst ville ha poliser i yttre tjänst i mitt urval medförde detta även att respondenterna hade arbetat få år inom polisen.

6.2. Att se Polisen - Fotpatrullering eller polisbil?

Vad som framkommit i studien är att både polisen och allmänheten vill att polisen i samhället ska vara mer synlig och tillgänglig ute i samhället (Bland annat fråga 18 och 19 allmänhetsenkäten och fråga 23A polisenkäten). Vad som har visat sig vara en intressant punkt att fortsätta en diskussion kring är synligheten genom fotpatrullering eller polisbil. Den vanligaste förekommande formen som allmänheten idag ser polisen i, är genom att de ser en polisbil. 82% av allmänhetsrespondenterna svarade att de senast såg en polis körande i en polisbil. Detta kan jämföras med ungefär 6% som senast såg en polis gående på stan. (Fråga 6 allmänhetsenkäten) Ändå vill största delen av allmänheten främst se poliser fotpatrullera. (Fråga 7,8 och 15A allmänhetsenkäten) Även större delen av poliserna själva uppger att de vill fotpatrullera mer. (Fråga 4,5,14,15 och 19 polisenkäten) Samtidigt tror också den största delen av respondenterna bland polisen att det är just fotpatrullering allmänheten vill se mer av. (Fråga 11A och 20L polisenkäten) Vad är det som gör att det inte är fler fotpatrullerande poliser ute i samhället, då alla inblandade verkar vara överens och vilja samma sak?

En förklaring till detta kan ske genom att använda sig av teorin om normer. Längre har normen när det gäller yttre polisarbete, alltså *den visuella normen*, varit att synas rent kvantitativt så mycket som möjligt, och detta har bäst uppnåtts genom det snabbaste transportmedlet; polisbilen. Genom att köra runt i en polisbil kan poliserna snabbt ta sig från ett ställe till ett annat, och det skapar även en illusion om att det finns fler poliser ute då alla bilarna ser likadana ut. Man vet i regel inte som privatperson om det är samma bil man såg en halvtimme tidigare eller om det är en helt annan bil som också är ute och kör. På detta sättet kan man "lura" allmänheten att det finns fler poliser än det verkligen finns ute på gatorna. När nu allmänheten har nya förväntningar på en synligare polis i form av fotpatrullering krockar detta med den gamla normen. Dock har man på senare tid även från polisens sida börjat tala om att man vill vara mer tillgänglig för allmänheten, och inte bara synlig. Men det bör ändå ske en förändring, och *den visuella normen* från polisens sida måste ändras, så att den stämmer överens med vad allmänheten förväntar sig.

Som jag tidigare har skrivit i mitt teoriavsnitt så är de tre essenserna för att en norm ska existera och fungera fullt ut att normen är imperativ, socialt reproducerad och att normen utgör omgivningens förväntningar på det egna beteendet. Den *gamla visuella normen* med polisbilen har länge fungerat för att den stämmer in på alla de här tre punkterna. Men som det ser ut idag så är istället allmänhetens förväntningar att se en fotpatrullerande polis, och *den visuella normen* har därmed förändrats. Dock har den, även om den är socialt reproducerad,

inte fått uttryck i ett mer omfattande handlingsmönster ännu, och detta beror på att bristen på stöd uppifrån ännu inte finns. Och därmed kan den *nya visuella normen* inte verka fullt ut. I styrdokumentet tas det bara upp att synligheten måste bli bättre, och inte hur synligheten måste bli bättre. Detta har medfört att inga nya idéer har uppkommit, utan man har som jag tidigare skrivit fortsatt att följa den gamla normen.

Om man ska se till normmodellen i den här diskussionen om en *ny visuell norm* i form av fotpatrullering använder vi oss av de tre begreppen; V (vilja och värderingar) K (kunskap och kognition) och SM (system och möjligheter).¹²⁸ Från allmänheten vill man ha en norm med fotpatrullering, alltså har man viljan, men inte kunskapen och möjligheten för få den här normen. Från RPS (som styr polisarbetet) har man inte viljan i **tillräckligt hög grad** (det står i styrdokumentet att man ska vara synligare, inte att man just ska fotpatrullera) och den lokala kunskapen men däremot möjligheten. Alltså har varken allmänheten eller RPS kunskap för att göra en förändring, utan det är främst den lokala polisen som har kännedom om detta. Men som mina enkätsvar visade så vill även de lokala poliserna fotpatrullera mer. (Fråga 4,5 och 19 polisenkäten) Därmed har de viljan och kunskapen, men kanske inte möjligheterna att själva få bestämma. Det är den lokala polisen som bör göra RPS uppmärksam på att normen i samhället har förändrats och förväntningar nu är något annat.

Vidare i jämförelsen mellan fotpatrullering och polisbil kan man se vad de två ger för känsla av trygghet bland allmänheten. Som vi har konstaterat tidigare är grunden för yttre polisarbete att vara synlig. Men på vilket sätt man är synlig påverkar många andra faktorer, som exempelvis trygghet. 65% av allmänhetsrespondenterna svarar att när de ser en polisbil stå parkerad på torget i sin stad så antar man direkt att något har hänt. Men om man istället ser polisen fotpatrullera runt i stan svarar samma siffra, 65%, att man känner trygghet när man ser poliserna. (Fråga 25A & B allmänhetsenkäten) Här ser man en viktig skillnad i vilken form polisen visar sig ute i samhället.

Det är förväntningarna ute i samhället som kan skapa nya normer, men då bör också beslutsfattare få reda på de här förväntningarna, alltså de nya normerna som skapas. Så länge de inte vet vad allmänheten tycker kommer de inte heller göra något för att förändra hur det ser ut idag. Även om beslutsfattare kanske hör och anar allmänhetens åsikter, är inte det tillräckligt för att genomföra en fysiskt och faktiskt förändring. För detta krävs det statistik och konkreta siffror och rapporter på vad som behöver förändras. En undersökning bland allmänheten som när RPS skulle rent konkret kunna visa hur allmänheten anser att polisen bör

¹²⁸ Hydén, H. (2002) s. 280

arbeta, och en förändring skulle kunna ske. Med detta skulle också normen för yttre polisarbete med tid förändras. När allmänheten kan se en positiv förändring för dem kommer även förtroendet för polisen att ligga kvar på den nivå det gör idag, eller ännu bättre; att öka. Om allmänheten istället märker att polisen inte är beredd att vara ute bland dem och lyssna på dem och deras önskningar om förändring är risken att förtroendet för polisen som organisation minskar. När samhället förändras, bör även polisen följa med i den här förändringen, och det gör man bäst genom att möta folk ute och lyssna på allmänhetens krav och förväntningar.

Problemet med en synligare polis och fotpatrullering är att det är svårt att mäta effekterna av den, vilket är ett viktigt krav på polisens arbete idag. Polisen ska arbeta effektivt och kunna visa upp ett resultat av sitt arbete. Detta förekommer i de flesta styrdokument. Att fotpatrullera och vara synliga och tillgängliga är svårare att se en direkt effekt av än exempelvis trafikkontroller. Ett förslag till lösning på detta är att göra undersökningar bland allmänheten före och efter man har börjat fotpatrullering. På det sättet kan man se effekten (som förhoppningsvis är positiv) och man får ett direkt resultat av sitt arbete. Dock måste man se till att inte de här effektmålen inte påverkar polisarbetet negativt såsom det exempelvis gjorde i Nederländerna.¹²⁹ (Se kap 1.4.2.)

Bristen på styrning uppifrån RPS är ett stort problem. I många fall är det bra att lämna mycket till de lokala polismyndigheterna runt om i landet för att de själva ska kunna utforma sitt arbete efter hur bilden ser ut just där. Men att i styrdokumentet uppifrån enbart skriva att man ska arbeta mer synligt och tillgängligt räcker tydligen inte. Detta är genomgående, att man skriver VAD som ska göras, och enbart övergripande HUR detta ska se. I en rapport från Riksrevisionen där man har undersökt RPS:s styrning av polismyndigheterna har man kommit fram till detsamma genom intervjuer och enkäter ut till polismyndigheterna gjorda av Riksrevisionen.

*”Flera polismyndigheter menar att en skarpare styrning från RPS behövs i ryggen när polismyndigheterna internt ska sätta upp och kommunicera mål.”*¹³⁰

Dock menar vissa polismyndigheter och RPS att RPS inte har tillräcklig kännedom om lokala förhållanden för en skarpare styrning, utan att RPS istället skulle ta ett större ansvar för att utveckla, kvalitetssäkra och sprida metoder till myndigheterna.¹³¹

Enligt en helt ny rapport från Riksrevisionen där man har granskat hela det brottsförebyggande arbetet så har man åter kommit fram till att styrningen inte är tillräcklig.

¹²⁹ Terpstra, J. & Trommel, W. (2009)

¹³⁰ RiR 2005:18, Rikspolisstyrelsens styrning av polismyndigheterna, Riksrevisionen, s. 24

¹³¹ Ibid, s. 24

Man återkommer i denna senare rapport till den tidigare rapporten från 2005 då man säger att styrningen från regeringen och RPS till polismyndigheterna inte var tillräcklig. Här går man ännu ett steg längre och kritiserar bristen på en förklaring över vad som menas med brottsförebyggande arbete, alltså att man inte har gett någon definition av det.¹³² Man menar dessutom att regeringen inte har gett polisen i stort tillräckligt bra förutsättningar i form av mål över en längre period som är specifika, mätbara, relevanta och tidssatta. Dessutom påpekar man att regeringen varje år har ändrat målen för det brottsförebyggande arbetet.¹³³ Denna brist på kontinuitet gör det svårt för polisen att kunna planera och sätta en bra grund för ett framtida lyckosamt brottsförebyggande arbete.

Men i fallet med just synlighet är det så övergripande och ändå enkelt med förändringen från bilpatrullering till fotpatrullering att om man preciserade sig och angav att exempelvis minst 20% fler poliser ska fotpatrullera så har man på de lokala polismyndigheterna en direkt siffra att gå efter, och man behöver inte själv ta dessa beslut. Detta med att ange siffror har under de senaste åren tidigare förekommit då man för några år sedan gick ut med att man till sommaren 2010 skulle ha 20 000 poliser i Sverige och att minst hälften av polisens arbete skulle ske i yttre tjänst.¹³⁴ Här är det värt att nämna att det i regleringsbrevet från justitiedepartementet till RPS enbart togs upp att det till halvåret 2010 skulle finnas 20 000 poliser och att den polisiära synligheten ska öka. Det var sedan RPS som preciserade att allt polisarbete ska äga rum i yttre tjänst. Nu är det dags att även precisera *hur* polisens arbete i yttre tjänst ska se ut.

6.3. Relationen mellan allmänheten och polisen

Genom att lyssna på allmänheten avseende deras förväntningar kan polisen jobba förebyggande och på det sättet bygga upp ett förtroende som krävs i dagens komplexa samhälle. Enligt en rapport från BRÅ där man undersökt allmänhetens förtroende för rättsväsendet i Sverige har svenskarna ett relativt stort förtroende för rättsväsendet i jämförelse med andra länder. Som vi såg i en av de artiklar jag redovisade under tidigare forskning har förtroendet och respekten för exempelvis polisen i Nederländerna minskat, kopplat till legitimitetsproblemet.¹³⁵ Även om förtroendet för polisen i Sverige är relativt högt har det ändå minskat och är inte uppe på samma nivå som det var i slutet av 80-talet och början på 90-talet. Om man jämför med andra rättsinstanser (exempelvis domstolar) så är

¹³² RiR 2010:23, Polisens brottsförebyggande arbete - har ambitionerna uppnåtts? Riksrevisionen, s. 35

¹³³ Ibid, s. 8

¹³⁴ Polisens planeringsförutsättning 2009-2011, s. 5

¹³⁵ Terpstra, J & Trommel, W. (2009)

polisen den myndighet som har störst förtroende från allmänheten.¹³⁶ Rapporten är några år gammal, men årliga undersökningar som görs av SOM-institutet vid Göteborgs universitet visar på liknande tendenser även under senare år.¹³⁷ Här kan man också se att förtroende för en enskild polisman/poliskvinna är högre än för polisen som myndighet.¹³⁸ Även i den årliga trygghetsmätningen (NTU, 2009) som görs av BRÅ har man frågat om personers förtroende för rättsväsendet, och även här hamnar polisen högst, 60% har stort förtroende för polisen, medans enbart 40% har stort förtroende för kriminalvården. Förtroendet för domstol och åklagare är svårare att bestämma då det är färre som har en åsikt om detta. Detta kan förklaras genom att dessa två instanser inte är något man kommer i kontakt med lika ofta som polisen.¹³⁹ Polisen är ändå den myndighet som man först kommer i kontakt med, och många fall går inte vidare till domstol och åklagare, det kanske inte ens har en koppling dit (exempelvis passansökan). Samtidigt kan man inte leva på gamla meriter, utan förtroende är något som måste bibehållas, och om polisen inte börjar agera är det risk att förtroendet för dem kommer att sjunka, och därmed även skapa en sämre relation med allmänheten, vilket sannolikt skulle leda till sämre förutsättningar för polisen att sköta sitt jobb. Detta är även något som nuvarande rikspolischef tar upp som en viktig punkt i dokumentet Rikspolischefens inriktning.¹⁴⁰

Från allmänhetens sida handlar förväntningarna på polisens bemötande främst om respekt. På frågan hur man vill bli bemött av polisen är det övervägande svaret att man vill att polisen visar respekt för människor, vilket också leder till att allmänheten får respekt för poliserna. (Fråga 11,17 och 22 allmänhetsenkäten) Har allmänheten respekt för poliserna ger det sannolikt även att de fortsätter ha ett bra förtroende för dem. Även polisrespondenterna tar upp respektbegreppet och verkar medvetna om dess påverkan. (Fråga 8 och 13 polisenkäten)

Här stämmer normen för hur allmänheten vill ha en relation med polisen ganska väl med normen hos poliserna själva. Om man säger att *relationsnormen* är att polisen ska behandla allmänheten med respekt så är de tre essenserna uppfyllda. Det är en uppmaning, som är socialt reproducerad (både bland allmänheten och polisen), samt att den utgör omgivningens förväntningar på det egna beteendet (vilket både allmänheten och polisen vet om). Även om respektbegreppet i svaren från polisenkäterna angående bemötandet inte var lika stort som i

¹³⁶ BRÅ-rapport 2007:9, Förtroendet för rättsväsendet, BRÅ, s. 9-10

¹³⁷ Rapport: Swedish trends 1986-2009, SOM-institutet, s. 8 & 14

¹³⁸ Ibid, s. 8 & 14

¹³⁹ BRÅ-rapport 2010:2 NTU 2009 Om utsatthet, trygghet och förtroende, BRÅ

¹⁴⁰ Rikspolischefens inriktning (2010) s. 9

allmänhetsenkäterna fanns det definitivt med, tillsammans med andra likartade begrepp som exempelvis ta folk på allvar, lyssna och vara engagerad. (Fråga 8 polisenkäten)

Förklaringen till varför just respektbegreppet är så viktigt från allmänheten kan ligga i att man fortfarande ser polisen med uniform som en auktoritetsperson som har en viss legitimitet. En polisman/poliskvinna har enligt lag vissa förmåner i sitt yrke när det gäller att hålla ordning. Här är det gamla normer och värderingar kring poliser som ligger kvar, och så länge det inte behövs nya så funkar de gamla bra, vilket det gör i det här fallet. Alla de tre förutsättningarna för en norm är även här uppfyllda. Man ska se polisen som en speciell person i samhället, och detta är vida spritt bland de flesta, samt att man vet om att det förväntas av en att man ska tycka det om polisen. Skulle däremot polisen inte visa respekt för allmänheten utan börja utnyttja sin auktoritet (vilket har hänt tidigare i andra länder) och förtroendet för polisen sjunker, skulle sannolikt värderingarna kring polisen maktposition förändras, och nya normer behöva bildas.

Att polisen har fortsatt kunna ha denna position i samhället och ha det höga förtroendet från allmänheten kan även förklaras genom Webers traditionell legitimitet. Tillsammans med de rådande normerna kring polisens position i samhället är det ingen som ifrågasätter polisens auktoritet så länge polisen sköter sig, och motsvarar allmänhetens förväntningar på hur en polis ska uppträda. Det är här bemötandet mot allmänheten blir centralt. När allmänhetsrespondenterna har svarat hur deras vilja att hjälpa polisen beroende på hur denna visar sin maktposition kan man se en ökad motvilja till att hjälpa till när polisen faktiskt visar sin maktposition. (Fråga 25L och 25K allmänhetsenkäten) Man kan här även ta upp som exempel de starka reaktioner som kom från allmänheten och media när det visade sig att några poliser i Malmö hade gjort vissa nedvärderande och rasistiska uttalanden om några ungdomar i Rosengård. Dessa uttalanden hade spelats in, utan polismännens vetskap, i piketbussen och denna film blev upphov till en stor diskussion.¹⁴¹

6.4. Kommunikationen mellan allmänheten och polisen

Just frågorna kring service och kontakt med polisen är något som har varit utmärkande bland respondenternas svar i allmänhetsenkäterna. Man har från allmänheten stora förväntningar på polisens service och hur lätt det ska vara att ta kontakt med polisen. På frågan om hur stora förväntningar man har på att polisen ska ge bra service i samhället har sammanlagt 88% svarat att man har starka eller ganska starka förväntningar. Och på frågan om hur stora

¹⁴¹ http://www.dn.se/Pages/WebTvArticle.aspx?id=581943_Article, 21/1-11

förväntningar man har på att polisen ska vara lätt att komma i kontakt med är motsvarande siffra 93%. (Fråga 20 och 21 allmänhetsenkäten) Detta är höga siffror som visar på vad man vill ha från polisen. Dock har man från allmänhetens sida inte kunskap om hur verkligheten ser ut. Man vill exempelvis från allmänhetens sida ha ett enkelt telefonnummer för att snabbt och enkelt kunna ta kontakt med polisen, samt vill man kunna göra anmälningar på internet. Det direktnummer (114 14) som idag finns till polisen är inte så vidare spritt bland allmänheten. I frågan där allmänheten ska besvara vilket nummer de tar kontakt med polisen på var det fler respondenter som svarade 112 än som svarade 114 14. Dessutom var det flera som svarade helt andra telefonnummer. (Fråga 10 och 25G & H allmänhetsenkäten) Polisen själva anger sitt direktnummer 114 14 i frågan om vad det för dem innebär att en polis är lätt att ta kontakt med. 63% av svaren på den frågan har på något sätt anknytning till detta. (Fråga 7 polisenkäten) Angående önskemålen om anmälan på internet så kan man där idag göra vissa typer av anmälan, något som inte verkar ha nått fram till allmänheten. Vad är det då som har brustit i informationen från polisen till allmänheten i dessa hänseenden.

Som förklaring till detta kan man åter se på traditionen och gamla normer kring polismyndigheten. Genom att från polisen sida inte kommunicera förändringar tillräckligt mycket så använder sig allmänheten av gamla kontaktsätt. Återigen bör det i styrdokumenterna från högre instanser preciseras vad de lokala polismyndigheterna ska göra rent praktiskt för att kommunikationen mellan allmänheten och polisen ska bli bättre. Exempelvis står det i Polisens planeringsförutsättningar för perioden 2010-2012 att polisen ska utveckla sin förmåga att ge service och vara tillgänglig. Detta ska ske genom information på polisens hemsida, i reception och via telefon. Det ska även anpassas efter allmänhetens behov och efterfråga.¹⁴² Gällande allmänhetens behov och efterfrågan står det inte någonstans hur man ska ta reda på vad allmänheten vill ha. Att lämna detta upp till de olika polismyndigheterna är både bra och dåligt. I teorin skulle det kunna vara bra, då respektive polismyndighet själva kan undersöka hur människorna i den regionen vill ha det. Men som det ser ut idag behövs det en tydligare styrning redan uppifrån, eller främst att man redan på högre nivåer har gjort en undersökning på allmänheten i stort. Dock står det i planeringsförutsättningarna att det är viktigt att polisen erbjuder likvärdig service i hela landet, men inte mer preciserat än så.

Ungefär 64% av allmänhetsrespondenterna svarar att de inte får någon information om hur polisen arbetar. (Fråga 14A allmänhetsenkäten) Samtidigt framkommer det i allmänhetsrespondenternas svar att många vill ha mer information direkt från polisen, utan

¹⁴² Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 17

något mellansteg via media som det idag många gånger är. (Fråga 16B allmänhetensenkäten) Förtroendet för media ligger på betydligt lägre nivå än för polisen, och då främst dagspress.¹⁴³ Allmänheten vill veta mer om polisens förebyggande arbete, samt ha en bättre kontakt med polisen. Detta visar på att det finns ett intresse för polisen från allmänhetens sida, och detta är något som polisen bör använda sig av för att fortsätta ha ett högt förtroende. Det är dock även värt att ta upp att en del av allmänhetsrespondenterna tycker att polisen ska få sköta sitt jobb i fred och att allmänheten inte ska involveras i det. Samt att man inte tidigare har fått någon information om hur polisen arbetar, och inte ser någon anledning till varför man ska börja få det nu. Polisrespondenternas svar visar på att man delvis är medveten om allmänhetens förväntningar på information när det gäller det förebyggande arbetet, men tar upp problematiken med att inte kunna motsvara dessa förväntningar på grund av de regler och lagar som finns, samt att man inte kan berätta om vissa saker för allmänheten. Ett av de största problemen upplevs vara bristen på allmänhetens kunskap om vilka regler och lagar polisen arbetar under, och därmed skapas det ett hinder mellan polisen och allmänheten. Allmänheten tror att polisen inte vill kommunicera med dem, då det i själva verket är systemet i sig som förbjuder detta. (Fråga 12B polisenenkäten) Detta problem togs ju även upp i en av de artiklar jag presenterade under tidigare forskning där man såg en brist hos allmänheten i Storbritannien i deras kunskap om polisens arbete.¹⁴⁴

En lösning på detta problemet är lite mer komplicerat då det i många fall är lagar inblandade och i vissa fall sekretessmaterial. Vad som är viktigt är att försöka få allmänheten mer involverad i polisarbetet, och få dem att känna att de har något att säga till om och vara med och bestämma om hur polisen arbetar i de fall det är möjligt. En del allmänhetsrespondenter svarade att man inte har några förväntningar på information just för att man inte fått det tidigare. Denna inställning kan förklaras utifrån systemnormen att polisarbete ska vara hemligt och allmänheten inte ska ha inblick i det. Även att polisens arbete trots allt är legitimt på grund av att det alltid har varit så, och man inte tidigare har fått den här informationen, vilket kan kopplas till Webers traditionell legitimitet. Men i ett mer öppet samhälle och då allmänheten har vant sig vid att få ta del av mer och mer snabb information genom exempelvis internet kommer det i framtiden sannolikt även komma större krav på informationen från polisen, och då är det av värde om polisen redan är förberedd på det. *Kommunikationsnormens* tre förutsättningar är än så länge uppföljda av det gamla synsättet med att polisen inte ska behöva kommunicera sitt arbete, men i och med det jag har diskuterat

¹⁴³ Rapport: Swedish trends 1986-2009, SOM-institutet, s. 8, 12 & 14

¹⁴⁴ Bradley, R. (1998)

här ovan så kommer normen att behöva förändras, och detta måste polisen bli medvetna om. Gärna förr än senare.

Bristen på kunskap från allmänhetens sida om polisens arbete kommer inte bara från polisernas svar. Även i frågan om allmänheten känner till den diskussion som finns om ökad polisiär synlighet visar på att allmänheten inte är medvetna om den här diskussionen. 70% svarar att de inte känner till diskussionen. (Fråga 24 allmänhetsenkäten) Och av de 30% som ändå känner till den har de flesta svarat att de har fått informationen genom media, eller att de inte riktigt vet hur de vet det; *"tror jag hört det i TV"*. (Fråga 24B allmänhetsenkäten) Återigen är det bristen på kommunikation och information mellan polisen och allmänheten som är påtaglig. Även om polisen har en ökad diskussion om polisiär synlighet så ger denna diskussion ingen trygghet allmänheten om de inte vet om att diskussionen finns. Här är det självklart även ett övervägande att göra från polisens sida, huruvida det är information som allmänheten bör veta om, eller om det tvärtom kan störa polisens arbete. Men liksom som i exempelvis fallet med polisens direktnummer (114 14) där polisen tycker att de har ett enkelt telefonnummer, men allmänheten tydligen inte har kunskap om att detta finns, så har kommunikationen och informationen brustit någonstans. Och detta kan inte åtgärdas förrän polisen görs medvetna om att det är ett problem. Som det ser ut idag, så tror polisen att allmänheten känner till 114 14. Återigen är det gamla normer som styr och bör förändras.

Vad som också är viktigt i diskussionen kring kontakt och service är snabbhet, som i både allmänhetens och polisernas svar är återkommande. (Fråga 6,7,16,17,19.6 och 20.6 polisenkäten och 10 och 23.6 allmänhetsenkäten) Här stämmer dock alla normer överens, från den samhälleliga normen, som också polisen är medveten om och försöker leva upp till, men även den rättsliga normen utifrån styrdokument. I Regleringsbrevet för budgetåret 2009 står det bland annat att allmänheten snabbt och enkelt ska kunna komma i kontakt med polisen, och att man för det ska minska svarstiderna i polisens kontaktcenter (PKC). Här står det även att RPS ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att korta svarstiderna.¹⁴⁵ Här har man på ett annat sätt än när det gäller normen om synlighet preciserat styrningen, och krävt en uppföljning. Detta kan ses som ett bättre exempel på vad som kan ske när samhällets normer stämmer överens med rättsnormerna. Det kan även vara en förklaring att polisens service har varit uppe för diskussion längre tid, än vad diskussionen kring polisens synlighet har varit, och normerna har därmed fått längre tid på sig att förändras och stärkas. Dessutom är den

¹⁴⁵ Regleringsbrevet 2009, s. 2

traditionella synen på polisens arbete att det är mer ett serviceyrke än ett synlighetsyrke, även om synligheten är ett stort inslag i polisens arbete.

6.5. Sammanfattning av analys och diskussion

De flesta normer som idag finns kring polisen är starkt traditionsbundna. Polisen är en gammal organisation vars grunduppgift fortfarande är densamma; att skydda människor i samhället. Men i och med att samhället förändras så borde även polisens arbete förändras och med det även normerna om polisens arbete. För att det ska kunna förändras bör det vara uttryckt i konkreta handlingsanvisningar redan i styrdokumentet. Som en lösning på de problem jag har uppmärksammat i min studie bör man låta allmänhetens åsikter och förväntningar på polisen komma in i styrdokumentet för att polisen på lokal nivå ska kunna svara på allmänhetens förväntningar. Som det är idag kan den lokala polisen få höra mycket bra från allmänheten, men de är ändå bundna av beslut tagna på högre nivåer. Mina resultat visar ändå att polisrespondenterna främst känner starka eller ganska starka förväntningar från allmänheten när det gäller synlighet, tillgänglighet, bemötande, service och kontakt, över 90% har svarat detta. (Fråga 14-18 polisenkäten) Därmed är man på lokal nivå medveten om allmänhetens förväntningar. Som jag nämnde tidigare krävs det ett bra förebyggande arbete från polisens sida för att resultatet ska bli bra. Genom att ta reda på vad allmänheten har för förväntningar på polisen arbetar man förebyggande då man också kan arbeta med det som allmänheten förväntar sig. Därmed skapar man en trygghet i samhället, både en faktiskt och en upplevd sådan. Samtidigt behåller man det förtroende allmänheten har för polisen idag då man upplever att polisen lyssnar och genomför de förändringar som allmänheten kommunicerar.

Den frihet de 21 lokala polismyndigheterna har är till största del bra, då de kan anpassa sitt arbete till de behov som kan finnas i deras region. Dock har vi en polisiär förvaltningsmyndighet i form av RPS av en anledning, och de kan gå in och ge direktiv på ett sätt så att de lokala myndigheterna ändå har kvar sin frihet. Detta behövs i större utsträckning än nu när det gäller arbetet med synlighet. Som jag har skrivit tidigare i avsnitt 2.4.1. Styrdokumentens tillkomst, så har RPS en dialog med länspolismästarna, SKL:s chef och Rikskriminalpolisen när Polisens planeringsförutsättningar tas fram. Här är det ett tillfälle för att diskutera förändringar och möjligheten att få mer målstyrning i styrdokumentet. Även om inte de lokala poliserna är med på denna nivå, så möts personer från olika grader, och kan utbyta erfarenheter och tankar. På något sätt borde man även inkludera de lokala polisernas

röster här, och därmed även allmänhetens, och skapa en så kallad *bottom-up styrning* som ett komplement till den *top-down styrning* som det främst är idag. Självklart vore det ännu bättre om man skulle kunna använda en bottom-up styrning i ännu större utsträckning, utan att för den skull förlora den befintliga styrningen som finns idag, och som krävs för en sådan organisation som polisen är.

Den här undersökningen är av stort värde då det främst är poliser i yttre tjänst som har besvarat den (82%) (Fråga 3 polisenkäten) och det är dessa poliser på lokal nivå som möter allmänheten och kan ha åsikter och färsk erfarenheter och kunskaper om hur vardagen ute i samhället verkligen ser ut. Det är de som först möter människors förväntningar på polisen. Därför är dessa polisers svar av stort värde för ledningen och hela polisorganisationen. Det är dessutom främst nya poliser som har deltagit i studien då det var 69% som arbetat 0-5 år inom polisen (Fråga 2 polisenkäten) och dessa har sannolikt en nyare och mer öppen syn på yttre polisarbete i jämförelse med poliser som har arbetat flera år inom myndigheten och som är mer styrda av gamla tankesätt och gamla normer och vanor. Dock vill jag påpeka att de som har arbetat en längre tid som polis har andra erfarenheter som gör dem minst lika bra poliser i samband med den här diskussionen. Det är just kombinationen gamla och nya poliser som kan utföra ett riktigt bra arbete, just för att de kan kombinera sina erfarenheter och olika synsätt. Man skulle kunna säga att nya poliser tar till sig och använder sig mer av de sociala normer som finns idag ute i samhället, och att äldre poliser i större utsträckning lutar sig mot befintliga systemnormer. Genom att uppmärksamma de sociala normerna tillsammans med systemnormerna kan det ske bra polisarbete.

De tre starka *metanormerna* finns från allmänheten, och även polisen verkar medveten om att de här metanormerna existerar. Dessutom vet polisen att deras jobb är till för allmänheten, och därmed att svara på allmänhetens förväntningar kring de här normerna. Problemet ligger i hur polisen som hel organisation kan använda sig av den här kunskapen.

7. Sammanfattning

För att nu sammanfatta vad jag har kommit fram till och diskuterat i den här studien så skulle jag vilja säga att vad som är av största vikt är att polisen möter och börjar lyssna och samarbeta med allmänheten i en större utsträckning mot vad man gör idag. Självklart kan inte allmänheten vara med och bestämma över allt inom svenskt polisarbete, men polisen finns ändå till för allmänheten, och på sätt och vis kan man säga att allmänheten är polisernas arbetsgivare.

Liksom vad som framkommit i Riksrevisionens rapport så har jag kommit fram till att problemet i svenskt polisarbete inte ligger hos myndigheterna eller de enskilda poliserna. Det är istället bristen på styrning uppifrån som det hela faller på. Även om vi har 21 fristående polismyndigheter i Sverige idag, så är det ändå en gemensam svensk polis ur allmänhetens synvinkel. Även problemet med kommunikationen mellan polisen och allmänheten är ett problem som man bör arbeta på för att försöka lösa.

När en så stor del av allmänheten förväntar sig att se fler poliser i fysisk, personlig form ute på gatorna, så bör det ske en förändring. Samtidigt kan inte den lokala polisen med den byråkrati vi har idag själva arbeta för att få den här förändringen, utan frågan bör tas upp på högre beslutsnivåer. Genom styrdokumentet från bestämmande instanser kan man göra en förändring. Men då måste "folkets röst" gå genom de här styrdokumentet, alltså måste personerna på styrande nivå få tillgång till den information som lokal polis får från allmänheten. Allt genom en förbättrad kommunikation. Dock vill jag säga att det inte enbart är kommunikationen uppifrån och ned som borde bli bättre, utan även det omvända, nedifrån och upp, vilket jag har nämnt i tidigare avsnitt då jag tar upp bottom-up styrning som ett förslag till en förändring. Det är viktigt att lyssna på lägre instansers idéer och inte hålla fast i en gammal hierarkisk uppdelning när det gäller systemorganisation.

Det har under det här senaste året jag hållit på med min studie blivit en ökad diskussion om polisens synlighet i samhället, både inom polisen och även i media. Exempelvis i samband med skytten i Malmö då en man under hösten 2010 i Malmö sköt personer med utländsk bakgrund. Efter att den misstänkte och numera häktade gärningsmannen greps, fortsatte polisen att vara mer synlig och tillgänglig ute. Detta har uppmärksammats i media.¹⁴⁶ Även i samband med höstens val var polisens synlighet uppe för diskussion.¹⁴⁷ Listan kan göras lång med exempel där polisens synlighet tas upp i media, men det viktiga jag vill få fram är att när

¹⁴⁶ <http://www.sydsvenskan.se/malmo/article1294056/rdquoVi-har-inte-haft-tid-att-stanna-och-prata-med-folkrdquo.html>, 20/11-10

¹⁴⁷ <http://www.dn.se/debatt/blocken-maste-bli-overens-om-en-nationell-polispolitik-1.1166459>, 20/11-10

jag började med den här studien var diskussionen om polisens synlighet inte lika stor, utan det har som jag skrev tidigare skett en ökning, vilket är bra. För att polisen ska arbeta synligare krävs det att man uppmärksammar ämnet mer, och även om medias rapportering inte alltid ses så positiv är de bra på att lyfta ett problem och visa att det finns.

Normer och värderingar kring polisens arbete sitter djupt rotade i oss, exempelvis hur vi reagerar och tänker när vi ser en polisbil eller en fotpatrull. Till och med jag själv som har hållit på med den här studien och är väl insatt i arbetet kommer på mig själv att tänka i gamla normer och värderingar. Som exempel vill jag ta upp att när jag för några dagar sedan såg en polisbil stå parkerad utanför stationen i Lund var min första tanke just ”undrar vad som hänt”, innan jag kom på mig själv vad jag just hade tänkt. Några dagar senare såg jag två poliser gå runt på stan, och innan jag hann reflektera så tänkte jag återigen enligt gamla normer; ”vad trevligt och skönt att de är här och går”. Även här kommer jag på sekunden efter vad jag precis har tänkt. Trots att jag har läst, studerat och skrivit om detta i nästan ett och ett halvt år så har ändå inte mitt synsätt förändrats, bara att jag nu är medveten om det på ett annat sätt. Detta tyder på att normerna för hur vi tänker (agerar) är djupt internaliserade i oss.

Mina första frågeställning *”Hur stämmer allmänhetens förväntningar på polisens utåtriktade arbete överens med vad poliserna själva tror att allmänheten har för förväntningar på deras arbete?”* kan jag besvara genom att säga att allmänhetens förväntningar stämmer ganska bra överens med vad poliserna som deltagit i studien själva tror att allmänheten har för förväntningar om deras arbete. Det är dock värt att påpeka att detta gäller poliserna på den lokala nivån, och inte på beslutsnivå. Däremot finns det problemområden som har framkommit i mina resultat och som jag har redovisat i min analys, som exemplet med kontakten mellan polis och allmänhet. Där har inte poliserna kunskap om vad allmänheten vill ha från polisen eller vad allmänheten har för kunskap om polisen.

Min andra frågeställning *”Hur använder de lokala poliserna sig av styrdokumentet i sitt utåtriktade arbete mot allmänheten?”* kan jag även den besvara genom att den lokala polisen försöker använda sig av styrdokumentet. Men problemet är, som jag har diskuterat tidigare, att styrdokumentet i sig inte är tillräckligt precisa i sina målformuleringar, utan lämnar för mycket till egen tolkning. Däremot borde den lokala polisen få vara med mer och påverka vad som ska stå i styrdokumentet, för att sedan på ett legitimt sätt kunna använda det i sin verksamhetsutövning.

Min rättssociologiska huvudfrågeställning *”Hur samverkar de sociala normerna med rätts- och systemnormerna i frågan om allmänhetens och polisens förväntningar på polisens utåtriktade arbete?”* har jag besvarat i min analys då jag identifierar problematiken kring

allmänhetens förväntningar och sociala normer samt systemnormerna utifrån styrdokumentet. Den konflikt som finns mellan de olika normerna bör lösas för att polisarbetet ska kunna utföras både utifrån styrdokumentet och utifrån allmänhetens förväntningar.

Avslutningsvis har jag alltså i min studie funnit att det existerar *tre sociala metanormer* kring förväntningar på polisens yttre arbete och att de alla uppfyller kraven om de tre essenserna för en norm. De tre normerna är *den visuella normen*, *relationsnormen* och *kommunikationsnormen*. Dessa tre normer är tydliga att identifiera och beskriva utifrån essenserna; de är handlingsanvisningar, de är socialt reproducerade och de utgör omgivningens förväntningar på det egna beteendet.

Samstämmigheten mellan de *tre metanormerna* – allmänhetens förväntningar på polisen och de yngre och med aktuell erfarenhet av yttre tjänst polisernas egna uppfattningar om dessa förväntningar – stämmer till största delen överens, i alla fall på den lokala nivån. Det är sedan när rätts- och systemnormerna kommer in som man kan se en problematik. Detta borde vara en relevant utgångspunkt för vidare diskussion och bearbetning inom polisens organisation, och jag hoppas att min studie på något sätt kan vara till hjälp för detta.

REFERENSLISTA

Litteratur:

- Andersen, Heine & Kaspersen, Lars Bo (red) (2003) *Klassisk och modern samhällsteori*, Lund: Studentlitteratur
- Baier, Matthias & Svensson, Måns (2009) *Om normer*, Malmö: Liber
- Brante, Thomas & Andersen, Heine & Korsnes, Olav (red) (2001) *Sociologiskt lexikon*, Stockholm: Natur och kultur
- Bryman, Alan (2007) *Samhällsvetenskapliga metoder*, Ungern: Liber
- Denscombe, Martyn (2009) *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*, Lund: Studentlitteratur
- Ejlertsson, Göran (2005) *Enkäten i praktiken*, Lund: Studentlitteratur
- Eliasson, Annika (2010) *Kvantitativ metod från början*, Lund: Studentlitteratur
- Furuhagen, Björn (2009) *Från fjärdingsman till närpolis – en kortfattade svensk polishistoria*, Växjö University Studies in policing, nr 002-2009
- Furuhagen, Björn (2004) *Ordning på stan*, Stockholm/Stehag: Brutus Östlings Bokförlag symposion
- Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (2000) *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Lund: Studentlitteratur
- Hydén, Håkan (2002) *Normvetenskap*, Sociologiska institutionen, Lunds universitet
- Leo, Ulf (2010) *Rektorer bör och rektorer gör*, Lund: Media-Tryck, Lund University
- Posner, Eric A. (2007) *Social Norms, Nonlegal Sanctions, and the Law*, Cheltenham: Edward Elgar
- Silverbark, Lennart (2008) *Den svenska polisen*, Uppsala: Inprint
- Svenning, Conny (2003) *Metodboken*, Eslöv: Lorentz förlag
- Svensson, Måns (2008) *Sociala normer och regelefterlevnad*, Lund: Media-Tryck Sociologen
- Trost, Jan (2007) *Enkätboken*, Lund: Studentlitteratur
- Weber, Max (1983) *Ekonomi och samhälle Förståendesociologins grunder Bok 1*, Lund: Argos
- Zimmerman, Fredrik (2009) *Det moderna samhället ur tre samhällsperspektiv*, Framställd på www.vulkan.se

Vetenskapliga artiklar:

Bradley, Russell (1998) Public expectations and perceptions of policing, *Police Research Series Paper 96*: <http://rds.homeoffice.gov.uk/rds/prgpdfs/fprs96.pdf>

Dukes, Richard L. & Portillos, Edwardo (2009) Models of satisfaction with police service, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. Vol. 32. No. 2. pp. 297-316:

<http://www.emeraldinsight.com.ludwig.lub.lu.se/journals.htm?articleid=1795294&show=html>

O'Conner, Christopher D. (2008) Citizen attitudes toward the police in Canada, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. Vol. 31. No. 4. pp. 578-595:

<http://www.emeraldinsight.com.ludwig.lub.lu.se/journals.htm?articleid=1753881&show=abstract>

Terpstra, Jan & Trommel, Willem (2009) Police, managerialization and presentational strategies, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. Vol. 32. No. 1. pp. 128-143:

<http://www.emeraldinsight.com.ludwig.lub.lu.se/journals.htm?articleid=1776274&show=html>

Rapporter & publikationer:

BRÅ-rapport 2007:9, Förtroendet för rättsväsendet, BRÅ:

http://www.bra.se/extra/measurepoint/?module_instance=4&name=F%20f%20r%20t%20r%20e%20t%20s%20v%20e%20n%20d%20e%20t.pdf&url=/dynamaster/file_archive/070321/25d608c36ab3cc68a2a751e2b1d13bc9/NTU%255f1%255fslutred.pdf

BRÅ-rapport 2010:2 NTU 2009 Om utsatthet, trygghet och förtroende, BRÅ:

http://www.bra.se/extra/measurepoint/?module_instance=4&name=2010_02_NTU_2009_rs_bok.pdf&url=/dynamaster/file_archive/100415/d382103272912d74b692529d8359f491/2010%255f02%255fNTU%255f2009%255f%255frsbok.pdf

RiR 2010:23, Polisens brottsförebyggande arbete - har ambitionerna uppnåtts?

Riksrevisionen:

http://www.riksrevisionen.se/templib/pages/OpenDocument_556.aspx?documentid=7314

RiR 2005:18, Rikspolisstyrelsens styrning av polismyndigheterna, Riksrevisionen:

http://www.riksrevisionen.se/templib/pages/OpenDocument_556.aspx?documentid=5940

Rapport: Swedish trends 1986-2009, SOM-institutet:

http://www.som.gu.se/digitalAssets/1313/1313600_swedish_trends_1986_2009.pdf

Synligare polisverksamhet – rapport från arbetsgruppen Ökat antal resurstimmar i yttre tjänst (2008), Rikspolisstyrelsen:

http://www.polisen.se/PageFiles/14569/080530SLUTRAPP_synl_polisv.pdf

Styrdokument:

Sveriges Rikes Lag (2008) Norstedts Juridik

Rikspolischefens inriktning 2010

Regleringsbrev för budgetåret 2009, Justitiedepartementet

Regleringsbrev för budgetåret 2010, Justitiedepartementet

Polisens budgetunderlag för åren 2009-2011, Rikspolisstyrelsen

Polisens budgetunderlag för åren 2010-2012, Rikspolisstyrelsen

Polisens planeringsförutsättningar för 2009-2011, Rikspolisstyrelsen

Polisens planeringsförutsättningar för 2010-2012, Rikspolisstyrelsen

Verksamhetsplan 2009, Polismyndigheten i Skåne

Verksamhetsplan 2010, Polismyndigheten i Skåne

Elektroniska källor:

SOM-institutets hemsida: www.som.gu.se

Riksrevisionens hemsida: www.riksrevisionen.se

Polisens hemsida: www.polisen.se

Rättssociologiska enhetens hemsida: www.soclaw.lu.se

Brottsförebyggande Rådets hemsida: www.bra.se

Nationalencyklopedin: www.ne.se

Wikipedia: www.wikipedia.se

Dagens Nyheter: www.dn.se

Sydsvenskan: www.sydsvenskan.se

BILAGA 1: Nyckelord ur styrdokumenten

Från Polisens hemsida:

Sedan 27 januari 2009 har Polisen en nationell värdegrund, som bygger på bidrag från nästan 20 000 medarbetare. Bidragen samlades in under 2008 då medarbetarna i arbetsgrupper resonerade om uppdrag, verksamhet och värderingar.

Polisens värdegrund:

Polisens uppdrag är att öka tryggheten och minska brottsligheten. Vi genomför vårt uppdrag professionellt och skapar förtroende genom att vara:

- **Engagerade** – med ansvar och respekt. Vi tar ansvar för vår uppgift och värnar om allas lika värde.
- **Effektiva** – för resultat och utveckling. Vi är fokuserade på resultat, samarbete och ständig utveckling.
- **Tillgängliga** – för allmänheten och för varandra. Vi är hjälpsamma, flexibla och stödjande.

TRYGGHET

*”Som ett led i samhällets verksamhet för att främja rättvisa och **trygghet** skall polisens arbete syfta till att upprätthålla ordning och säkerhet samt att i övrigt tillförsäkra allmänheten skydd och annan hjälp.”* (Polislag 1984:387 1§)

*”Polisen ska bidra till att öka människors **trygghet**.”* (Regleringsbrevet 2009, s. 2)
(Regleringsbrevet 2010, s. 1)

*”Polisen arbetar även aktivt med att nå verksamhetsmålet om ökad **trygghet** genom att vidta åtgärder för att öka Polisens synlighet i samhället. **Trygghet** är dock en subjektiv känsla vilket kan leda till att den upplevda **tryggheten** inte ökar på ett sätt som motsvarar av Polisen vidtagna åtgärder.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 16)

*”En ökad polisiär synlighet och närvaro är viktiga delar av Polisens **trygghetsskapande** och brottsförebyggande arbete.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 7)

*”Polisens uppdrag är att minska brottsligheten och öka **tryggheten**.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 9)

*”Människor ska känna sig trygga. Polisen ska bidra till att människor känner **trygghet** och mindre oro för att utsättas för brott.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 10)

*”Polisen ska vara tillgänglig och synlig och polisens arbete ska bidra till att människor känner **trygghet** och mindre oro för brott.”* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 11)

*”Vi ska bidra till att öka **tryggheten** och minska brottsligheten, åstadkomma en jämnare kvalitet på polisarbetet inom Skåne och inom svensk polis.”* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 5)

*”Polisstyrelsen anser att samverkansavtal mellan kommun och polis är ett viktigt instrument för att stärka såväl brottsofferperspektivet som det brottsförebyggande arbetet med särskild inriktning på ungdomar i riskzon, normer och värderingar samt **tryggheten** i offentlig miljö.”* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*”Utöver den faktiska **tryggheten** ska hänsyn även tas till medborgarnas upplevda **trygghet**.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*”Polisens uppdrag är att öka **tryggheten** och minska brottsligheten. Polisen ska genomföra sitt uppdrag professionellt och skapa förtroende genom att vara engagerade, effektiva och tillgängliga.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 7)

SYNLIGHET

*”Polisen bör utveckla och välja sådana arbetsformer som bidrar till ett nära och gott förhållande mellan den och allmänheten. Polisen bör se till att den är tillgänglig och **synlig**. Polisen bör sträva efter att ge medborgarna råd och stöd och särskilt ge dem som har utsatts för ett brott den information som behövs med anledning av brottet.”* (Polisförordning 1998:1558 1 kap 6§ 2st)

*”Den polisiära **synligheten** ska öka och den polisiära närvaron i hela landet ska förstärkas”* (Regleringsbrevet 2009, s. 2)

*”Genom en mer **synlig** och samverkande polis kan såväl det brottsförebyggande som det brottsutredande arbetet utvecklas.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 5)

*”Ett framgångsrikt brottsförebyggande arbete kräver att Polisen är **synlig** och aktiv i samhället och att det brottsförebyggande arbetet har lokal förankring”. (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 7)*

*”För att öka den polisiära **synligheten** har Rikspolisstyrelsen satt upp som mål att minst hälften av poliserna ska arbeta i yttre tjänst år 2010.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 7)

*”Polisen arbetar även aktivt med att nå verksamhetsmålet om ökad trygghet genom att vidta åtgärder för att öka Polisens **synlighet** i samhället. Trygghet är dock en subjektiv känsla vilket kan leda till att den upplevda tryggheten inte ökar på ett sätt som motsvarar av Polisen vidtagna åtgärder.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 16)

*”Polisen arbetar för att öka **synligheten** i samhället.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 17)

*”En ökad polisiär **synlighet** och närvaro är viktiga delar av Polisens trygghetsskapande och brottsförebyggande arbete.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 7)

*”För att öka Polisens **synlighet** och närvaro är arbetet med att utveckla de IT-baserade verksamhetsstöden prioriterat. Polisen ska senast vid utgången av 2011 ha börjat införa ett mobilt verksamhetsstöd för avrapportering och utredning.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 10)

*”Polisen ska bli **synligare**. Polisen ska vara **synligare** och mer tillgänglig för allmänheten.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 10)

*”Polisen ska vara tillgänglig och **synlig** och polisens arbete ska bidra till att människor känner trygghet och mindre oro för brott.”* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 11)

*”Vi måste också klara upp fler brott och vara mer **synliga** i samhället.”* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 5)

*”Polisstyrelsen vill framhålla att den polisiära **synligheten** ska öka.”* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*”Den polisiära **synligheten** och närvaron i samhället ska öka.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 5)

*”Polisområdena ska vidta åtgärder som bidrar till en ökad **synlighet** och därmed en ökad kontakt med allmänheten.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

TILLGÄNGLIG

*”Polisen bör utveckla och välja sådana arbetsformer som bidrar till ett nära och gott förhållande mellan den och allmänheten. Polisen bör se till att den är **tillgänglig** och synlig. Polisen bör sträva efter att ge medborgarna råd och stöd och särskilt ge dem som har utsatts*

för ett brott den information som behövs med anledning av brottet.” (Polisförordning 1998:1558 1 kap 6§ st)

”Polisen behöver också öka sin **tillgänglighet** och effektivitet när det gäller service och handläggning av ärenden.” (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 5)

”Strategin för Polisens service, som beslutades hösten 2007, syftar till att Polisen ska ha en kundfokuserad helhetssyn i serviceärenden. Strategin pekar på behovet av **tillgänglighet**, gott bemötande och effektivitet i utförandet i serviceverksamheten.” (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 10)

Kontaktcenter på färre myndigheter och orter: ”Syftet är att leva upp till kravet på hög **tillgänglighet**, professionellt bemötande och effektivt utförande, vilket även gäller Polisens övriga verksamhet.” (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 14)

”Polisen ska bedriva verksamheten med högt ställda krav på rättssäkerhet, kvalitet och effektivitet. Det innebär bland annat att Polisen ska sträva mot de förväntningar på god **tillgänglighet**, ett korrekt bemötande och en snabb handläggning av ärenden som finns.” (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 9)

”Polisen ska de kommande åren fortsätta att utveckla Polisens service och **tillgänglighet**.” (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 10)

”Polisen ska bli synligare. Polisen ska vara synligare och mer **tillgänglig** för allmänheten.” (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 10)

”Polisens service ska präglas av hög **tillgänglighet**. Det ska vara enkelt att snabbt komma i kontakt med Polisen.” (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 14)

”Genom engagemang, effektivitet och **tillgänglighet** ska chefer och medarbetare bidra till förbättrade resultat och ett ökat förtroende för Polisen.” (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 6)

”Polisen ska vara **tillgänglig** och synlig och polisens arbete ska bidra till att människor känner trygghet och mindre oro för brott.” (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 11)

”Polisen ska utveckla sin förmåga att ge service och vara **tillgänglig** på flera olika sätt t.ex. information och e-tjänster på www.polisen.se, i reception och via telefon.” (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 17)

”Polisens uppdrag är att öka tryggheten och minska brottsligheten. Polisen ska genomföra sitt uppdrag professionellt och skapa förtroende genom att vara engagerade, effektiva och **tillgängliga**.” (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 7)

FÖRTROENDE

”Anställda inom polisen skall i arbetet uppträda på ett sätt som inger **förtroende** och aktning. De skall uppträda hövligt, hänsynsfullt och med fasthet samt iaktta självbehärskning och undvika vad som kan uppfattas som utslag av ovänlighet eller småaktighet.” (Polisförordning 1998:1558 4 kap 1§)

”Utöver vad som följer av polislagen ([1984:387](#)), polisförordningen ([1998:1558](#)), polisutbildningsförordningen ([1999:740](#)) eller av andra föreskrifter ska Rikspolisstyrelsen särskilt

1. verka för ett **förtroendefullt** förhållande mellan Polisen och allmänheten” (Förordning 1989:773 med instruktioner för Rikspolisstyrelsen 2§ 1pt)

”Polisen ska bidra till att öka människors trygghet. Det är därför viktigt att **förtroendet** för Polisen är högt.” (Regleringsbrevet 2010, s. 1)

”**Förtroendet** för Polisen ska vårdas och stärkas. Polisen ska slå vakt om det höga **förtroende** allmänheten har för Polisen och arbeta för att det stärks ytterligare.” (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 11)

*"En nationell värdegrund ska öka medborgarnas **förtroende** för Polisen." (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 18)*

*"Polisen har ett högt **förtroende** hos allmänheten. Att vårda och stärka Polisens **förtroende** är en nyckelfråga för vår verksamhet. **Förtroendet** vårdas bäst genom att vi bli bättre på att klara vår uppgift, men förutsätter också ett professionellt bemötande som följer vår värdegrund och visar på en god serviceanda." (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 3)*

*"Genom engagemang, effektivitet och tillgänglighet ska chefer och medarbetare bidra till förbättrade resultat och ett ökat **förtroende** för Polisen." (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 6)*

*"Människors bild av Polisen avgör vilket **förtroende** de har för oss. Kommunikationen måste därför bygga på en välgrundad kunskap om hur människor uppfattar Polisen och hur dessa uppfattningar skapas." (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 21)*

*"Att klara upp brott är en viktig faktor för allmänheten och **förtroendet** för polisen." (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)*

*"Polisens uppdrag är att öka tryggheten och minska brottsligheten. Polisen ska genomföra sitt uppdrag professionellt och skapa **förtroende** genom att vara engagerade, effektiva och tillgängliga." (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 7)*

KONTAKT

*"Allmänheten ska snabbt och enkelt kunna komma i **kontakt** med polisen." (Regleringsbrevet 2009, s. 2)*

*"Polisens kontaktcenterverksamhet har varit i drift under tre år och är en del av det arbete som bedrivs för att kontinuerligt öka allmänhetens möjligheter att **kontakta** Polisen." (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 14)*

*"Allmänhetens bild av Polisen formas till betydande del i **kontakten** med Polisens serviceverksamhet." (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 10)*

*"Polisens service ska präglas av hög tillgänglighet. Det ska vara enkelt att snabbt komma i **kontakt** med Polisen. Polisen ska erbjuda medborgarna en enhetlig service oavsett var i landet man bor och oavsett hur man väljer att **kontakta** Polisen." (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 14)*

*"Det är även viktigt att utveckla tekniska hjälpmedel som underlättar för den enskilde i **kontakten** med myndigheten, exempelvis kan receptioner utrustas med Internetdator, och/eller blankett för anmälan samt telefon." (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 18)*

*"Polisområdena ska vidta åtgärder som bidrar till en ökad synlighet och därmed en ökad **kontakt** med allmänheten." (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)*

SERVICE

*"Åtgärder ska även redovisas avseende vilka förbättringar som har vidtagits för att göra det enklare för medborgare och företag att utföra **service**ärenden och enkelt få tillgång till information." (Regleringsbrevet 2009, s. 2)*

*"Polisen behöver också öka sin tillgänglighet och effektivitet när det gäller **service** och handläggning av ärenden." (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 5)*

*"Strategin för Polisens **service**, som beslutades hösten 2007, syftar till att Polisen ska ha en kundfokuserad helhetssyn i **service**ärenden. Strategin pekar på behovet av tillgänglighet, gott bemötande och effektivitet i utförandet i **serviceverksamheten**." (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 10)*

*"Polisen ska de kommande åren fortsätta att utveckla Polisens **service** och tillgänglighet." (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 10)*

*"Polisens **service** ska präglas av hög tillgänglighet. Det ska vara enkelt att snabbt komma i kontakt med Polisen. Polisen ska erbjuda medborgarna en enhetlig **service** oavsett var i landet man bor och oavsett hur man väljer att kontakta Polisen."* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 14)

*"Polisen ska utveckla sin förmåga att ge **service** och vara tillgänglig på flera olika sätt t.ex. information och e-tjänster på www.polisen.se, i reception och via telefon."* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 17)

*"Receptioner kan utöver sina expeditionstider anpassa sina öppettider och tjänstgöringstider efter allmänhetens behov och efterfrågan, för att på så vis erbjuda servicemottagarna en snabb och enhetlig **service**."* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 16)

*"Utöver de fastställda expeditionstiderna ska öppettider och tjänstgöringstider i receptioner anpassas efter allmänhetens behov och efterfrågan, för att erbjuda servicemottagarna en snabb och enhetlig **service**."* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 16)

EFFEKTIVT

*"Polisen skall organisera och planera verksamheten så att de samlade resurserna används så **effektivt** som möjligt och att därmed de mål uppnås och de riktlinjer följs som riksdagen och regeringen har lagt fast."* (Polisförordning 1998:1558 1 kap 6§ 1st)

*"Rikskriminalpolisen skall samarbeta med Säkerhetspolisen och med Polisen i övrigt i den utsträckning som behövs för att verksamheten skall kunna bedrivas **effektivt**."* (Förordning 1989:773 med instruktioner för Rikspolisstyrelsen 7 §)

*"**Effektiviteten** och kvaliteten i polisens brottsutredande arbete ska öka. Rikspolisstyrelsen ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att öka **effektiviteten** och kvaliteten i det brottsutredande arbetet och resultatet av dessa åtgärder."* (Regleringsbrevet 2009, s. 3)

*"Polisen ska bli mer **effektiv** och verksamhetsresultatet ska förbättras."* (Regleringsbrevet 2010, s. 1)

*"Uppdrag till Rikspolisstyrelsen att **effektivisera** polisverksamheten."* (Regleringsbrevet 2010, s. 5)

*"All verksamhet inom Polisen ska bedrivas **effektivt**."* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 5)

*"Polisen behöver också öka sin tillgänglighet och **effektivitet** när det gäller service och handläggning av ärenden."* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 5)

*"Polisen ska använda framgångsrika arbetssätt och arbetsmetoder för att säkerställa att polisverksamheten bedrivs på ett sätt som motsvarar högt ställda krav på **effektivitet** och rättssäkerhet, oavsett var i Sverige verksamheten bedrivs."* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 9)

*"Strategin för Polisens service, som beslutades hösten 2007, syftar till att Polisen ska ha en kundfokuserad helhetssyn i serviceärenden. Strategin pekar på behovet av tillgänglighet, gott bemötande och **effektivitet** i utförandet i serviceverksamheten."* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 10)

*Kontaktcenter på färre myndigheter och orter: "Syftet är att leva upp till kravet på hög tillgänglighet, professionellt bemötande och **effektivt** utförande, vilket även gäller Polisens övriga verksamhet."* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 14)

*"Polisen ska bedriva verksamheten med högt ställda krav på rättssäkerhet, kvalitet och **effektivitet**."* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 9)

*"Genom engagemang, **effektivitet** och tillgänglighet ska chefer och medarbetare bidra till förbättrade resultat och ett ökat förtroende för Polisen."* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 6)

*”Polismyndigheten ska öka förmågan inom området utredning och lagföring så att verksamheten kan bedrivas med högt ställda krav på rättssäkerhet, kvalitet och **effektivitet**.”* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*”Polisens uppdrag är att öka tryggheten och minska brottsligheten. Polisen ska genomföra sitt uppdrag professionellt och skapa förtroende genom att vara engagerade, **effektiva** och tillgängliga.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 7)

SAMVERKAN

*”**Samverkan** med andra myndigheter och organisationer.”* (Polislag 1984:387 3§)

*”Genom en mer synlig och **samverkande** polis kan såväl det brottsförebyggande som det brottsutredande arbetet utvecklas.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 5)

*”Samtidigt bygger framgångsrik polisverksamhet alltid på lokal förankring och att lokala förhållanden utgör grunden för de åtgärder som vidtas av Polisens självständighet eller i **samverkan** med andra.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 5)

*”**Samverkan** med kommuner. En framgångsrik polisverksamhet måste vara lokalt förankrad över hela landet.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 8)

*”Kampen mot brottsligheten kräver att Polisen **samverkar** med andra, över såväl myndighets- som nationsgränser. De kommande åren ska Polisen särskilt öka **samverkan** med landets kommuner.”* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 9)

*”Polisen kan inte självständigt påverka alla orsaker till problemen på ett område och därför är en effektiv och strukturerad **samverkan** avgörande för framgång.”* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 7)

*”För att minska våldet i offentlig miljö krävs åtgärder av flera aktörer. Därför ska Polisen när det är möjligt **samverka** med andra för att nå en bättre effekt.”* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 12)

*”Polisen ska initiera **samverkan** med andra samhällsaktörer och ansvara för att arbetet planeras gemensamt.”* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*”Polisstyrelsen anser att **samverkansavtal** mellan kommun och polis är ett viktigt instrument för att stärka såväl brottsofferperspektivet som det brottsförebyggande arbetet med särskild inriktning på ungdomar i riskzon, normer och värderingar samt tryggheten i offentlig miljö.”* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*”Polisen ska initiera **samverkan** med andra samhällsaktörer och ansvara för att arbetet planeras gemensamt.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*”**Samverkansavtal** mellan kommuner och Polis är ett viktigt instrument för att stärka det brottsförebyggande arbetet.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 7)

*”Under 2009 har ett flertal skriftliga överenskommelser om fördjupad **samverkan** mellan Polis och kommuner blivit verklighet.”* (Verksamhetsplan 2010 Polismyndigheten i Skåne, s. 18)

FÖREBYGGA

*”Till polisens uppgifter hör att 1. **förebygga** brott och andra störningar av den allmänna ordningen eller säkerheten.”* (Polislag 1984:387 2§)

*”Polisen ska bidra till att minska brottsligheten, dels genom insatser inom det egna ansvarsområdet, dels genom aktiv medverkan i samhällets gemensamma **brottsförebyggande** arbete.”* (Regleringsbrevet 2009, s. 1)

*”En större andel brott ska klaras upp och det **brottsförebyggande** arbetet ska utvecklas.”* (Regleringsbrevet 2010, s. 1)

*”Ett framgångsrikt **brottsförebyggande** arbete kräver att Polisen är synlig och aktiv i samhället och att det brottsförebyggande arbetet har lokal förankring.”* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 7)

*"Arbetet med att utveckla Polisens **brottsförebyggande** förmåga pågår."* (Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 10)

*"En ökad polisiär synlighet och närvaro är viktiga delar av Polisens trygghetsskapande och **brottsförebyggande** arbete."* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 7)

*"**Brottsförebyggande** arbete ska syfta till att förhindra eller försvåra genomförandet av brott och ordningsstörningar."* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 6)

*"En av polisens viktigaste uppgifter är att **förebygga** och beivra den brottslighet som riktar sig mot människors liv och hälsa."* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 8)

BEMÖTANDE

*"Strategin för Polisens service, som beslutades hösten 2007, syftar till att Polisen ska ha en kundfokuserad helhetssyn i serviceärenden. Strategin pekar på behovet av tillgänglighet, gott **bemötande** och effektivitet i utförandet i serviceverksamheten."*(Polisens budgetunderlag 2009-2011, s. 10)

*"Polisen ska bedriva verksamheten med högt ställda krav på rättssäkerhet, kvalitet och effektivitet. Det innebär bland annat att Polisen ska sträva mot de förväntningar på god tillgänglighet, ett korrekt **bemötande** och en snabb handläggning av ärenden som finns."* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 9)

*"Förtroendet vårdas bäst genom att vi bli bättre på att klara vår uppgift, men förutsätter också ett professionellt **bemötande** som följer vår värdegrund och visar på en god serviceanda."* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 3)

*"En viktig förutsättning för ett framgångsrikt arbete är ett professionellt **bemötande**."* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 6)

*"**Bemötandefrågorna** är viktiga."* (Verksamhetsplan 2009 Polismyndigheten i Skåne, s. 5)

FÖRVÄNTNINGAR

*"Polisen ska bedriva verksamheten med högt ställda krav på rättssäkerhet, kvalitet och effektivitet. Det innebär bland annat att Polisen ska sträva mot de **förväntningar** på god tillgänglighet, ett korrekt bemötande och en snabb handläggning av ärenden som finns."* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 9)

KOMMUNIKATION

*"Lovande arbetsmetoder i det trygghetsskapande arbetet såsom planlagd ökad polisiär synlighet och att aktivt arbeta med **kommunikation** prövas inom ramen för arbetet."* (Polisens budgetunderlag 2010-2012, s. 14)

*"**Kommunikationen** ska förmedla en tydlig och relevant bild av Polisens uppgift, verksamhet och resultat samt värna och stärka förtroendet för Polisen."* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 21)

*"Människors bild av Polisen avgör vilket förtroende de har för oss. **Kommunikationen** måste därför bygga på en välgrundad kunskap om hur människor uppfattar Polisen och hur dessa uppfattningar skapas. Det är utifrån den kunskapen som **kommunikationen** ska formas."* (Polisens planeringsförutsättningar 2010-2012, s. 21)

BILAGA 2: ENKÄT TILL ALLMÄNHETEN

Undersökning om allmänhetens förväntningar på Polisen

Jag skriver min masteruppsats i ämnet rättssociologi vid Lunds universitet. Jag studerar hur allmänhetens förväntningar på Polisens utåtriktade arbete i samhället stämmer överens med vilka förväntningar poliser själva tror allmänheten har på dem. Genom att svara på nedanstående frågor hjälper du mig i min undersökning. Du svarar på frågorna som privatperson och medborgare, och du är självklart helt anonym. Svaren kommer att analyseras i ett dataprogram där resultaten sedan används av mig i min uppsats.

1. Kön ☐ man ☐ kvinna
2. Ålder Antal år: _____ år
3. Högst genomförda utbildning:
 - ☐ Grundskola eller motsvarande
 - ☐ Gymnasieskola eller motsvarande
 - ☐ Folkhögskola eller motsvarande
 - ☐ Högskola/Universitetsexamen eller motsvarande
 - ☐ Annan, nämligen: _____
4. a) Har du haft någon sorts kontakt med polisen under 2009-2010?
 - ☐ Ja ☐ Nej

b) Om **ja**, på vilket sätt?

5. När såg du en polis senast?
 - Idag ☐
 - Senaste veckan ☐
 - Senaste månaden ☐
 - Längre tid sedan än en månad ☐
 - Kommer inte ihåg ☐

6. Var såg du en polis *senast*? (Ange **ett** svarsalternativ)

Gående på stan ☐

Körande i en polisbil ☐

I ett ingripande ☐

Annat ☐ nämligen: _____

Kommer inte ihåg ☐

7. Beskriv vad det innebär för dig att en polis arbetar **synligt**?

8. Beskriv vad det innebär för dig att en polis arbetar **tillgängligt**?

9. Beskriv vad det innebär för dig att få bra **service** från polisen?

10. Beskriv vad det innebär för dig att polisen är lätt att få **kontakt** med?

11. Beskriv vad det innebär för dig att bli **bemött** av polisen på ett positivt sätt?

12. I vilken utsträckning är du idag i behov av någon slags kontakt med polisen?
(1 = litet behov, 2 = ganska litet behov, 3 = ganska stort behov, 4 = stort behov)

1
☐

2
☐

3
☐

4
☐

13. Beskriv vad du anser vara polisens viktigaste uppgift idag?

14. a) Tycker du att du får information om hur polisen arbetar?

☐ Ja ☐ Nej ☐ Bryr mig inte

b) Om **ja**, hur?

15. a) Hur förväntar du dig att se poliser i samhället?

(Numrera från 1-4, där 1 är hur du mest förväntar dig att se dem, och 4 hur du minst förväntar dig att se dem)

- Patrullera till fots ____
- Köra runt i polisbil ____
- I trafiken och utföra kontroller ____
- På polisstationen ____

b) Någon annanstans du vill se poliser:

16. a) Har du några förväntningar på att få information om polisens arbete?

☐ Ja ☐ Nej

b) Om **ja**, vilken sorts information har du förväntningar på att få?

c) Om **nej**, varför inte?

17. Vilka förväntningar har du på bemötandet från en polis?

18. Hur starkt/svagt känner du förväntningar på att poliser ska vara **synliga** i samhället?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

19. Hur starkt/svagt känner du förväntningar på att poliser ska finnas **tillgängliga** i samhället?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

20. Hur starkt/svagt känner du förväntningar på att poliser ska ge bra **service** i samhället?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

21. Hur starkt/svagt känner du förväntningar på att polisen ska vara lätt att komma i **kontakt** med?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

22. Hur starkt/svagt känner du förväntningar på att bli **bemött** på ett positivt sätt i samhället av poliser?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

23. Sätt X för hur väl du tycker följande påståenden stämmer in:

(1 = dåligt, 2 = ganska dåligt, 3 = ganska bra, 4 = bra)

Mina förväntningar på en **synlig** polis är att polisen:

	1	2	3	4
1. Patrullerar till fots	☐	☐	☐	☐
2. Kör i en polisbil	☐	☐	☐	☐
3. Aktivt söker kontakt med medborgarna	☐	☐	☐	☐
4. Håller avstånd till medborgarna men finns till hands	☐	☐	☐	☐
5. Kommer bara när något verkligen har hänt	☐	☐	☐	☐
6. Är lätt att få tag i	☐	☐	☐	☐
7. Syns i media	☐	☐	☐	☐
8. Annat, nämligen: _____				

24. a) Känner du till att det *inom polisen* finns en diskussion om att öka polisers synlighet i samhället?

☐ Ja

☐ Nej

b) Om **ja**, hur känner du till detta?

25. Här nedan följer några korta vardagshändelser.

Sätt ett x i EN ruta för vad din första tanke skulle vara eller hur du skulle agerat:

a) En polisbil står parkerad på torget i din stad utan att några poliser syns till, vad är din spontana tanke?

- Vad är det som har hänt ☐

- Det känns tryggt att veta att det finns poliser häromkring ☐

- Annat ☐ nämligen _____

b) Du får syn på två poliser som går runt inne i en shoppinggalleri en eftermiddag, vad är din spontana tanke?

- Vad är det som har hänt ☐

- Det känns tryggt att veta att det finns poliser häromkring ☐

- Annat ☐ nämligen _____

c) Du är ute och går en dag i ditt bostadsområde, en polisbil kör förbi i vanlig fart, vad är din spontana tanke?

- Vad är det som har hänt ☐

- Det känns tryggt att veta att det finns poliser häromkring ☐

- Annat ☐ nämligen _____

d) Du är på en större fotbollsmatch och ser flera polisstyrkor, vad är din spontana tanke?

- Bra att det finns poliser här och förhindrar att det blir bråk ☐

- Onödigt att polisen ska behöva syssla med detta, finns bättre saker de kan göra ☐

- Annat ☐ nämligen _____

e) Du är ute och kör (laglig hastighet)/åker buss en dag och kör/åker igenom en trafikkontroll utan att bli stannad. Vad är din spontana tanke?

- Bra att de utför kontroller här ☐

- Vilket onödigt arbete, det finns bättre saker polisen kan göra ☐

- Annat ☐ nämligen _____

f) Du ser två poliser gripa en person på stan och sätta honom i sin polisbil. Vad är din spontana tanke?

- Undrar vad han har gjort ☐

- Vad bra att det finns poliser som tar hand om detta ☐

- Annat ☐ nämligen _____

g) Du kommer hem en dag och upptäcker att du har haft inbrott, hur tar du kontakt med polisen?

- Ringer polisen på telefonnummer: _____ ☐
- Går in på polisens hemsida och tar reda på kontaktuppgifter där ☐
- Tar mig till närmaste polisstation ☐
- Annat ☐ nämligen _____

h) Du behöver skaffa ett nytt pass. Hur går du tillväga för att göra detta?

- Ringer polisen på telefonnummer: _____ ☐
- Går in på polisens hemsida för att hitta information där ☐
- Tar mig till närmaste polisstation ☐
- Annat ☐ nämligen _____

i) Du har blivit vittne till ett bråk och ska på plats berätta kortfattat för en polis vad du har sett. Hur känner du dig **inför** att prata med en polis?

- Lugn, jag vill hjälpa till och har förtroende för polisen ☐
- Nervös, jag tycker inte om poliser ☐
- Irriterad, jag vill egentligen inte bli inblandad i något ☐
- Annat ☐ nämligen _____

j) Du har blivit vittne till ett bråk och ska på plats berätta kortfattat för en polis vad du har sett. Polisen visar att han/hon innehar en maktställning. Hur känner du dig?

- Det är okej, jag har full förståelse att polisen måste visa att de har "makt" för att inge respekt hos människor ☐
- Jag blir nervös och känner mig olustig, och blir osäker på vad jag har sett ☐
- Jag känner mig provocerad av polisens sätt och vill inte längre hjälpa till ☐
- Annat ☐ nämligen _____

k) Du och några vänner väntar på bussen inne i stan en kväll runt midnatt. Två poliser kommer fram och börjar prata med er, vardagligt och frågar om allt är bra. Hur reagerar du på detta?

- Jag tycker det är trevligt att poliserna tar sig tid att prata med "vanliga" människor och inte bara de som bråkar ☐
- Jag blir nervös och undrar vad de vill och tror vi har gjort ☐
- Jag blir irriterad för att poliserna tar kontakt ☐
- Annat ☐ nämligen _____

Tack för din medverkan! Om du har några andra tankar eller frågor kring ämnet du skulle vilja diskutera med mig ta gärna kontakt med mig genom att maila marie.hansson.84@gmail.com.

BILAGA 3: ENKÄT TILL POLISER

Undersökning om allmänhetens förväntningar på Polisen

Jag skriver min masteruppsats i ämnet rättssociologi vid Lunds universitet. Jag studerar hur allmänhetens förväntningar på polisens utåtriktade arbetssätt stämmer överens med de förväntningar poliser själva tror allmänheten har på dem. Genom att svara på nedanstående frågor hjälper du mig i min undersökning. Du är självklart helt anonym, och svaren kommer att analyseras i ett dataprogram där resultaten sedan används av mig i min uppsats. Om du har kommentarer till någon fråga, skriv det gärna bredvid frågan eller på papperets baksida och ange frågans nummer.

25. Kön ☐ man ☐ kvinna

26. Antal år inom Polisen _____ år

27. Huvudsaklig arbetstjänst ☐ yttre tjänst ☐ inre tjänst

28. Beskriv vad det innebär för dig att arbeta **synligt**?

29. Beskriv vad det innebär för dig att arbeta **tillgängligt**?

30. Beskriv vad det innebär för dig att ge medborgarna bra **service**?

31. Beskriv vad det innebär för dig att polisen är lätt att få **kontakt** med?

32. Beskriv vad det innebär för dig att **bemöta** medborgarna på ett positivt sätt?

33. Vad anser människorna du möter i din yrkesroll är polisens viktigaste uppgift?

34. a) Hur tror du allmänheten helst vill ta kontakt med polisen?

(Numrera från 1-3 där 1 är hur du tror allmänheten helst vill ta kontakt.)

- Genom telefon ____
- Genom internet ____
- Genom personligt möte ____

b) Något annat sätt du tror allmänheten vill ta kontakt med polisen?

35. a) Hur tror du allmänheten helst vill se poliser idag?

(Numrera från 1-4 där 1 är hur du tror allmänheten helst vill se poliser arbeta.)

- Patrullera till fots ____
- Köra runt i patrullbil ____
- I trafiken och utföra kontroller ____
- På polisstationen ____

b) Någon annanstans du tror allmänheten vill se poliser?

36. a) Tror du allmänheten har några förväntningar på att få information om polisens arbete?

☐ Ja

☐ Nej

b) Om **ja**, vilken sorts information tror du de har förväntningar på att få?

37. Vilka förväntningar tror du allmänheten har på bemötandet från en polis?

38. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara **synliga** i samhället?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1
☐

2
☐

3
☐

4
☐

39. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara **tillgängliga** i samhället?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1
☐

2
☐

3
☐

4
☐

40. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska ge en bra **service** i samhället?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1
☐

2
☐

3
☐

4
☐

41. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att polisen ska vara lätt att **kontakta**?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1
☐

2
☐

3
☐

4
☐

42. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska **bemöta** medborgarna på ett positivt sätt?

(1 = svagt, 2 = ganska svagt, 3 = ganska starkt, 4 = starkt)

1	2	3	4
☐	☐	☐	☐

43. Sätt ett X för hur väl **du** tycker följande påståenden stämmer in:

(1 = dåligt, 2 = ganska dåligt, 3 = ganska bra, 4 = bra)

Mina förväntningar på en **synlig** polis är att polisen:

	1	2	3	4
1. Patrullerar till fots	☐	☐	☐	☐
2. Kör i en patrullbil	☐	☐	☐	☐
3. Aktivt skapar kontakt med medborgarna	☐	☐	☐	☐
4. Håller avstånd till medborgarna men finns till hands	☐	☐	☐	☐
5. Kommer bara när något verkligen har hänt	☐	☐	☐	☐
6. Är lätt att få tag i	☐	☐	☐	☐
7. Syns i media	☐	☐	☐	☐
8. Annat, nämligen: _____				

44. Sätt ett X för hur **du tror allmänheten svarar** på hur väl följande påståenden stämmer in:

(1 = dåligt, 2 = ganska dåligt, 3 = ganska bra, 4 = bra)

Mina förväntningar på en **synlig** polis är att polisen:

	1	2	3	4
1. Patrullerar till fots	☐	☐	☐	☐
2. Kör i en patrullbil	☐	☐	☐	☐
3. Aktivt skapar kontakt med medborgarna	☐	☐	☐	☐
4. Håller avstånd till medborgarna men finns till hands	☐	☐	☐	☐
5. Kommer bara när något verkligen har hänt	☐	☐	☐	☐
6. Är lätt att få tag i	☐	☐	☐	☐
7. Syns i media	☐	☐	☐	☐
8. Annat, nämligen: _____				

Tack för din medverkan! Om du har några andra tankar eller frågor kring ämnet du skulle vilja diskutera med mig ta gärna kontakt med mig genom att maila marie.hansson.84@gmail.com.

Till ansvarig

Jag skriver min masteruppsats i ämnet rättssociologi vid Lunds universitet och i samarbete med Polisen i Lund. Syftet med min uppsats är att ta reda på vilka förväntningar som finns från allmänheten på Polisens utåtriktade arbete, och jämföra dessa förväntningar med vad poliserna själva tror att allmänheten har för förväntningar på deras utåtriktade arbete. Syftet med mitt arbete är dessutom att se hur de lokala poliserna använder sig av styrdokumentet från högre nivåer i sitt utåtriktade arbete mot allmänheten.

Mina frågeställningar består av tre delar:

Huvudfrågeställning: *"Hur samverkar de sociala normerna med rätts- och systemnormerna i frågan om allmänhetens och polisens förväntningar på Polisens utåtriktade arbete."*

Frågeställning 1: *"Hur använder de lokala poliserna sig av styrdokumentet i sitt utåtriktade arbete mot allmänheten?"*

Frågeställning 2: *"Hur stämmer allmänhetens förväntningar på Polisens utåtriktade arbete överens med vad poliserna själva tror att allmänheten har för förväntningar på deras arbete?"*

För att göra en jämförande studie har jag gjort två enkäter. En som ska gå ut till ca 500 personer som då motsvarar allmänheten och en som ska gå ut till poliser. Svaren från dessa enkäter ska sedan sammanställas och jämföras av mig i ett dataprogram. Jag ska sedan dra slutsatser och diskutera utifrån resultaten, tidigare forskning och vetenskapliga teorier. Förhoppningsvis blir det en spännande examensuppsats.

Jag är därför tacksam om du kan hjälpa mig att lämna ut den här enkäten till "dina" poliser (endast polisutbildade, inte civilanställda). Enkäten tar ca 20 minuter att besvara, och alla svar behandlas anonymt.

Om du har några frågor ta gärna kontakt med mig på nedanstående mailadress eller min kontaktperson på Polisen i Lund:

Patrik Isacsson

Biträdande näropolischef Lund

046-16 53 27

0709-73 00 07

patrik.isacsson@polisen.se

Tack på förhand.

Vänliga hälsningar

Marie Hansson, masterstudent vid Rättssociologiska enheten vid Lunds universitet

marie.hansson.84@gmail.com

Bilaga 4: KODNINGSSCHEMA

Kodningsschema – Polisenkäter slutna frågor

0 = Bortfall

100 = Ska inte svara (gäller endast fråga 12b)

Fråga i formulär	Variabelnummer	Variabelnamn	Svarsalternativ
1	1	Kön	1. Man 2. Kvinna
2 (öppen)	2	År hos Polisen	1. 0-5 2. 6-10 3. 11-15 4. 16-20 5. >21
3	3	Tjänst	1. Yttre 2. Inre
10a.1	10	Ta Kontakt-telefon	1. Helst 2. Mellan 3. Minst helst
10a.2	11	Ta Kontakt-internet	1. Helst 2. Mellan 3. Minst helst
10a.3	12	Ta Kontakt-pers. möte	1. Helst 2. Mellan 3. Minst helst
11a.1	14	Arbeta-fots	1. Helst 2. Näst helst 3. Näst minst helst 4. Minst helst
11a.2	15	Arbeta-bil	1. Helst 2. Näst helst 3. Näst minst helst 4. Minst helst
11a.3	16	Arbeta-trafik	1. Helst 2. Näst helst

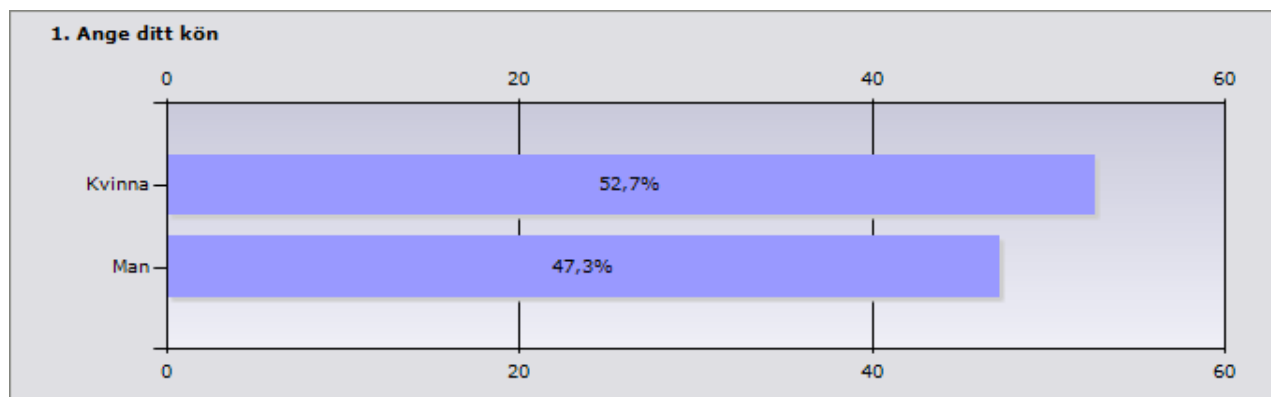
			3. Näst minst helst
			4. Minst helst
11a.4	17	Arbeta-station	1. Helst
			2. Näst helst
			3. Näst minst helst
			4. Minst helst
12a	19	Allmänheten har förväntningar på information	1. Ja
			2. Nej
14	22	Förväntning från allmänheten på att vara synlig	1. Svagt
			2. Ganska svagt
			3. Ganska starkt
			4. Starkt
15	23	Förväntning från allmänheten på att vara tillgänglig	1. Svagt
			2. Ganska svagt
			3. Ganska starkt
			4. Starkt
16	24	Förväntning från allmänheten på bra service	1. Svagt
			2. Ganska svagt
			3. Ganska starkt
			4. Starkt
17	25	Förväntning från allmänheten på lätt att kontakt	1. Svagt
			2. Ganska svagt
			3. Ganska starkt
			4. Starkt
18	26	Förväntning från allmänheten på positivt bemötande	1. Svagt
			2. Ganska svagt
			3. Ganska starkt
			4. Starkt

19.1	27	Du-Patrullera till fots	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
19.2	28	Du-Patrullera i bil	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
19.3	29	Du-Skapa kontakt	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
19.4	30	Du-Håller avstånd	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
19.5	31	Du-Kommer vid händelse	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
19.6	32	Du-Lätt få tag i	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
19.7	33	Du-Syns i media	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
20.1	35	Allm.-Patrullera till fots	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra

20.2	36	Allm.-Patrullera i bil	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
20.3	37	Allm.-Skapa kontakt	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
20.4	38	All-Håller avstånd	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
20.5	39	Allm.-Kommer vid händelse	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
20.6	40	Allm.-Lätt få tag i	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra
20.7	41	Allm.-Syns i media	1.dåligt 2. ganska dåligt 3. ganska bra 4. bra

BILAGA 5: Resultat allmänhet i diagram

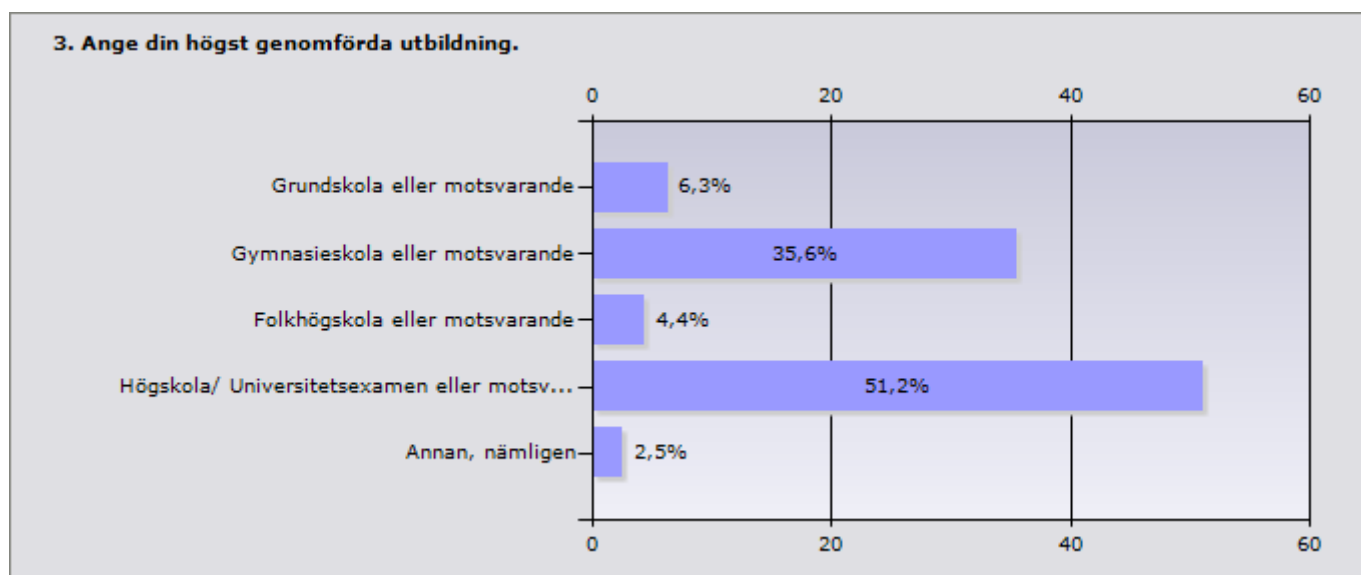
Fråga 1. Kön



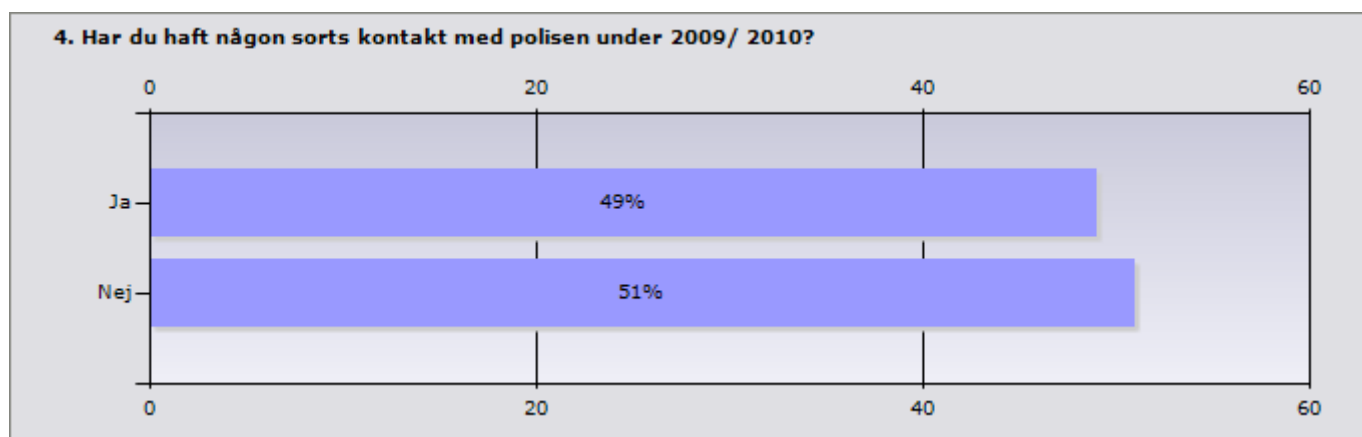
Fråga 2. Ålder

Ålder	Antal procent
<20	3%
21-30	20%
31-40	21%
41-50	24%
51-60	22%
61-70	10%
>71	1%
	100%

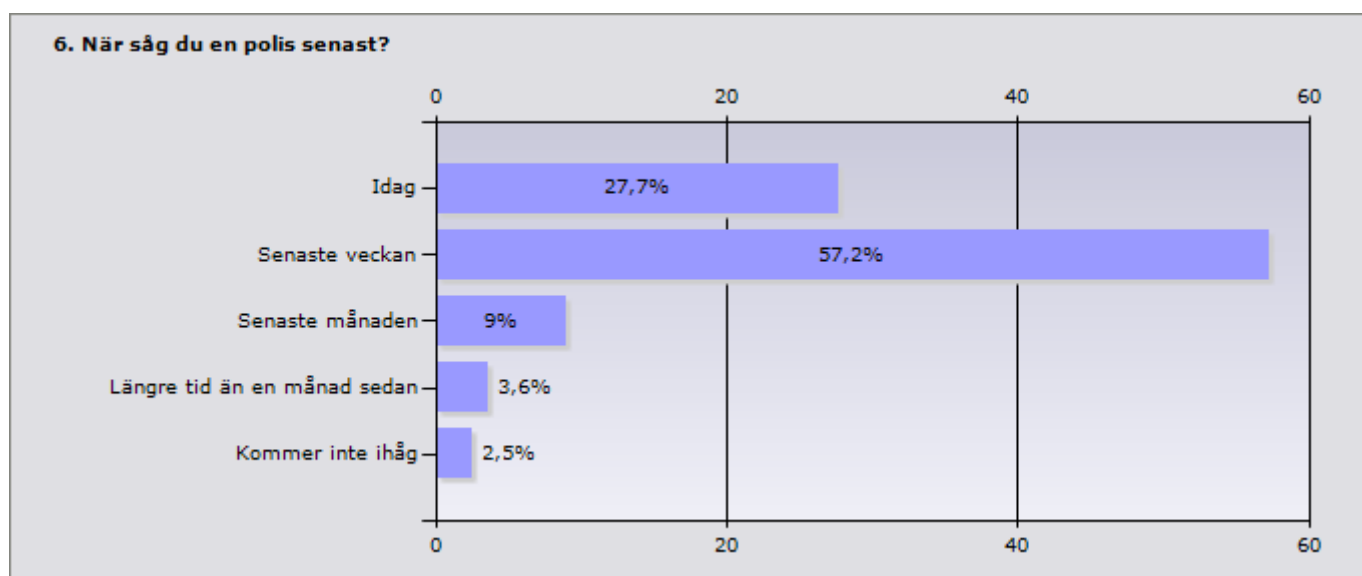
3. Ange din högst genomförda utbildning



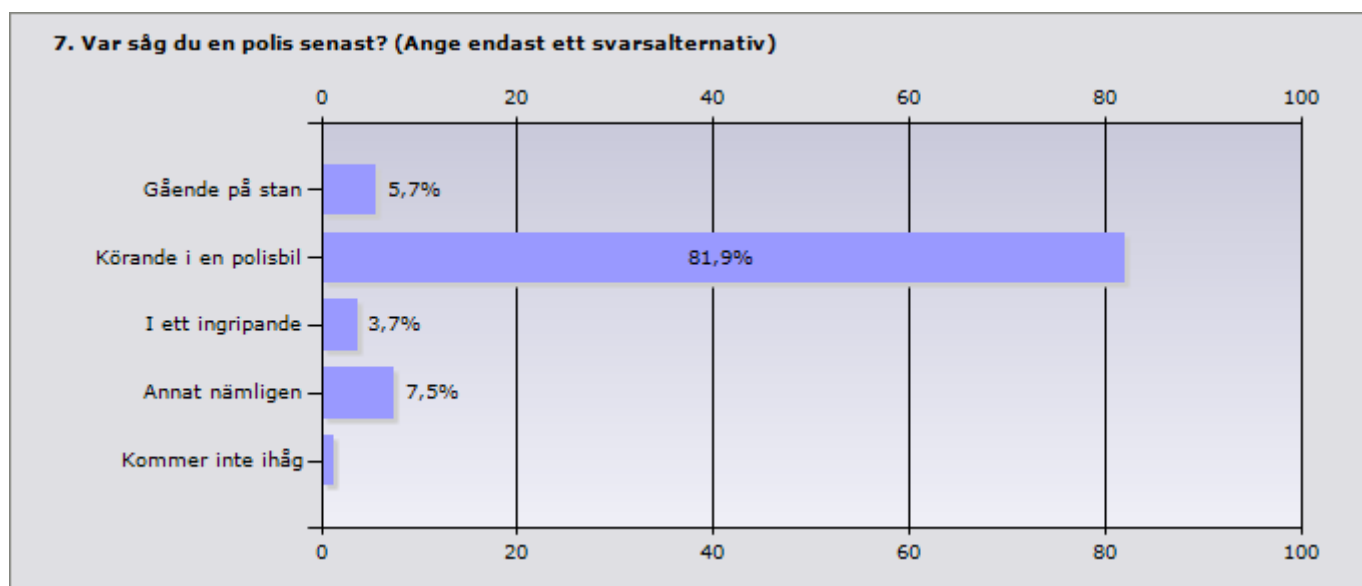
Fråga 4A. Har du haft någon sorts kontakt med polisen under 2009/2010?



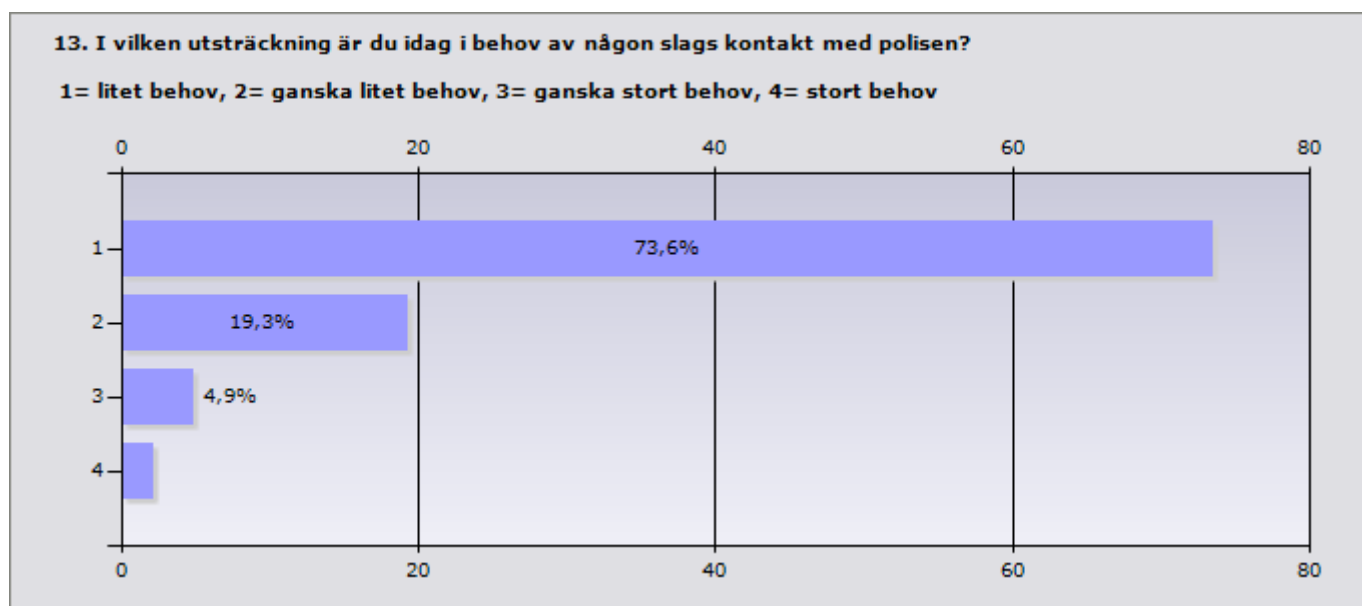
Fråga 5. När såg du en polis senast?



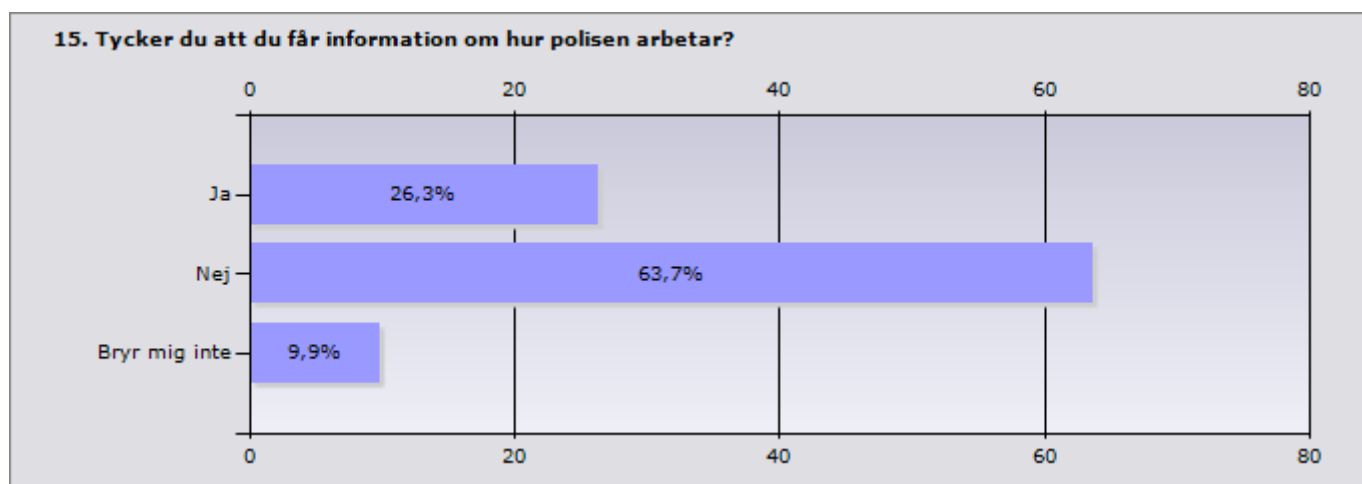
Fråga 6. Var såg du en polis senast?



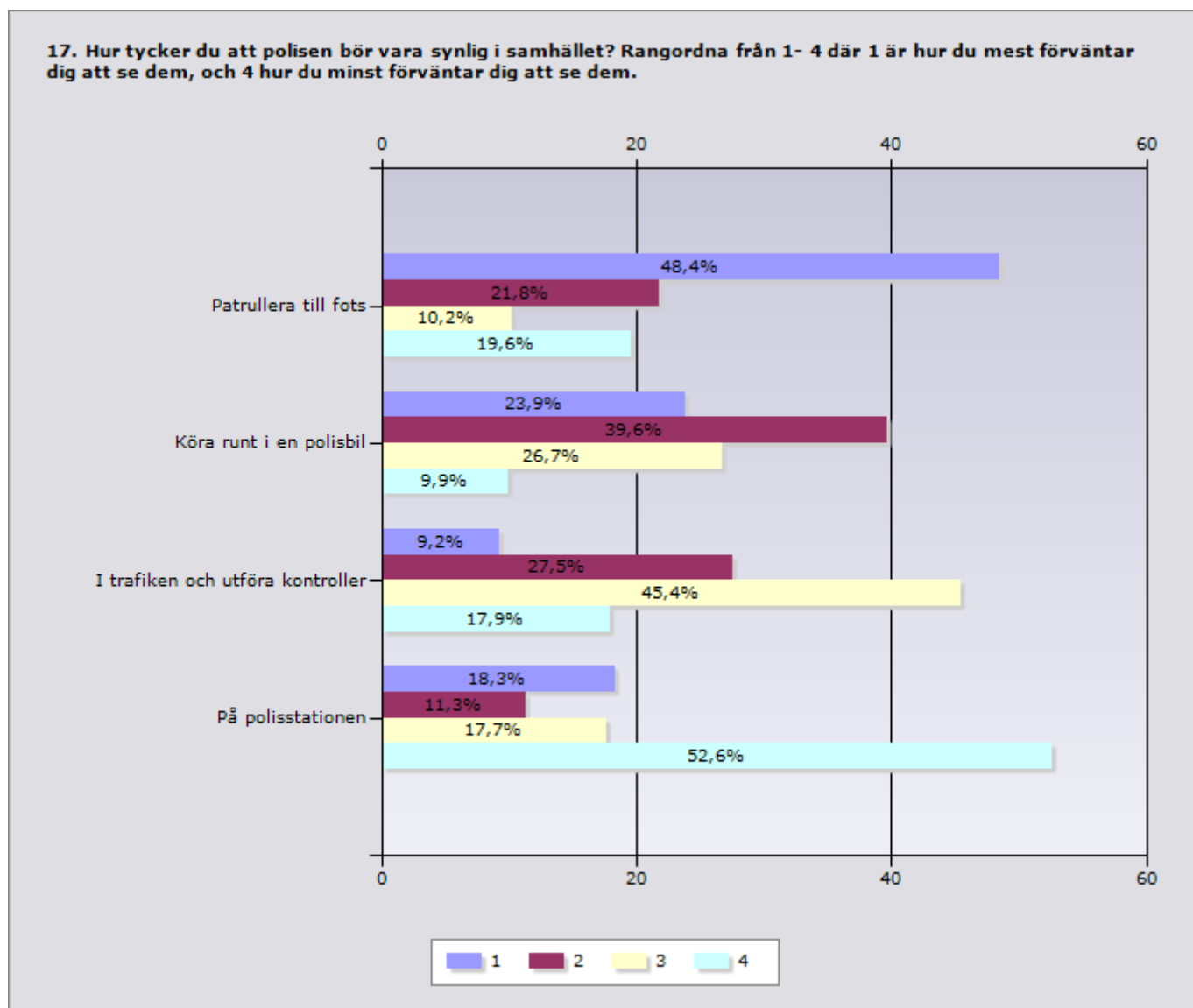
Fråga 12. I vilken utsträckning är du idag i behov av någon slags kontakt med polisen?



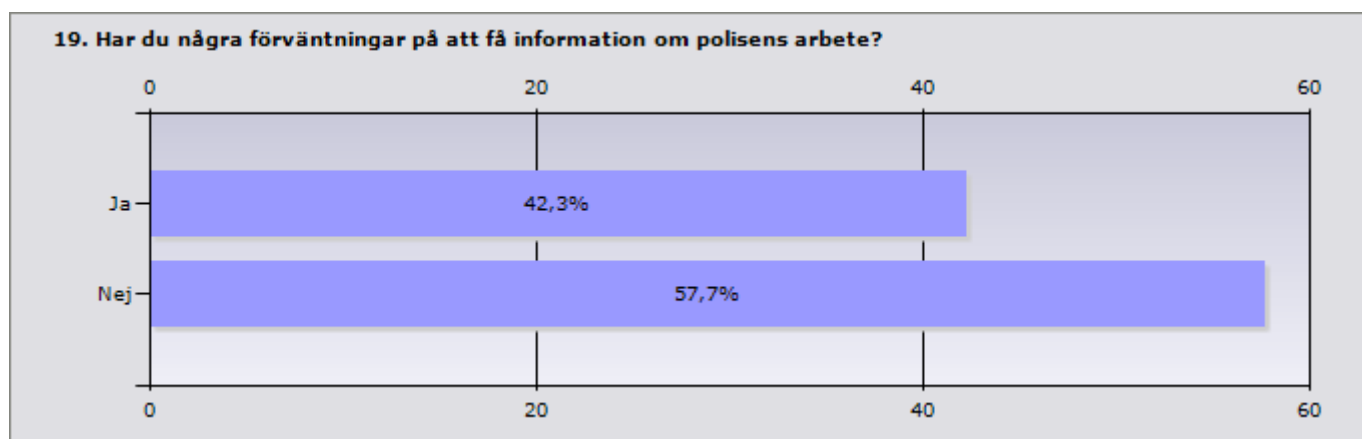
Fråga 14A. Tycker du att du får information om hur polisen arbetar?



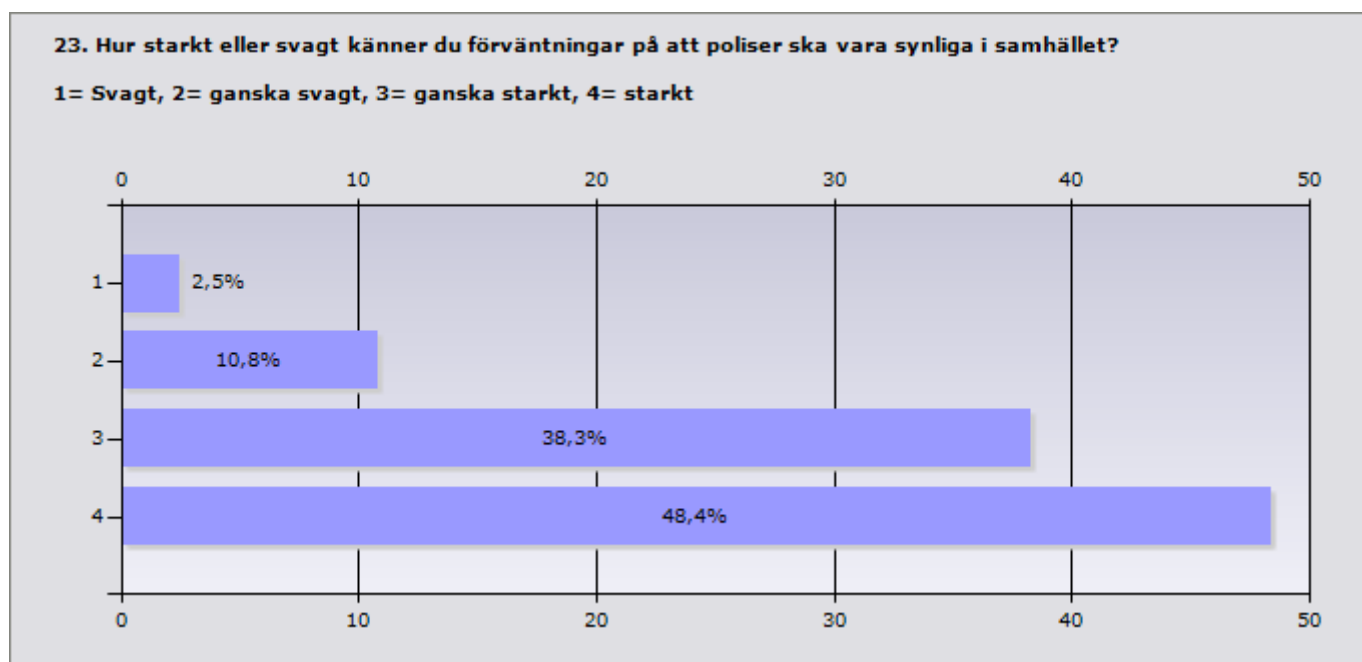
Fråga 15A. Hur tycker du att poliser bör vara synliga i samhället?



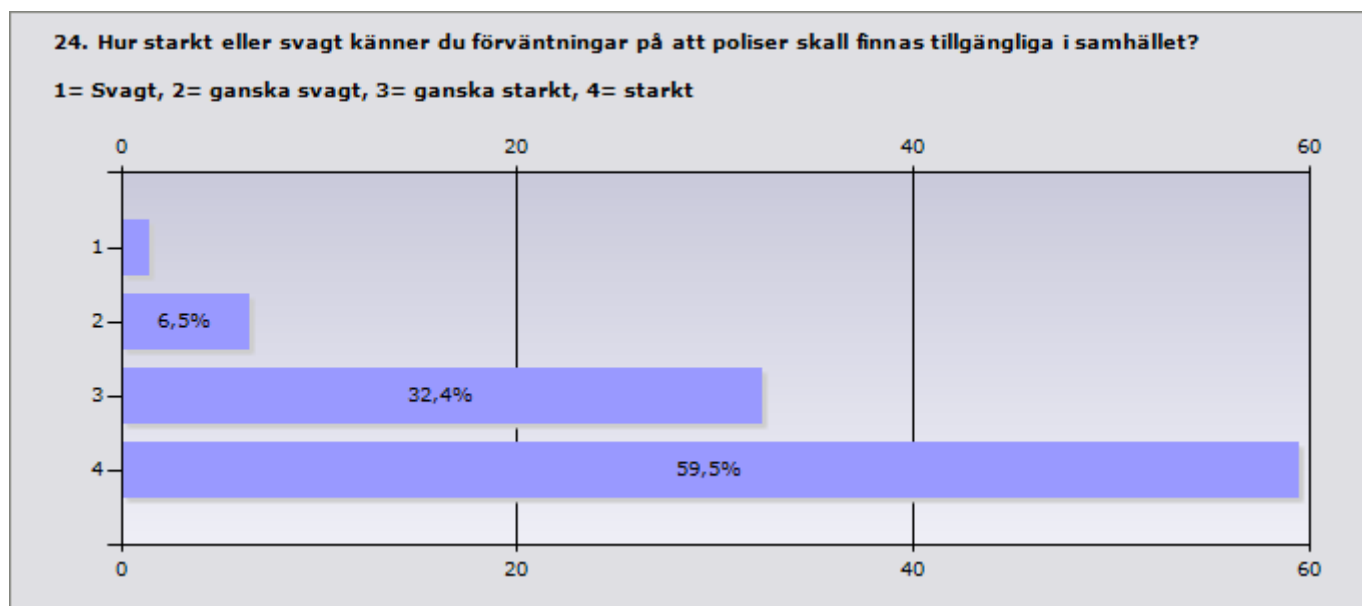
Fråga 16A. Har du några förväntningar på att få information om polisens arbete?



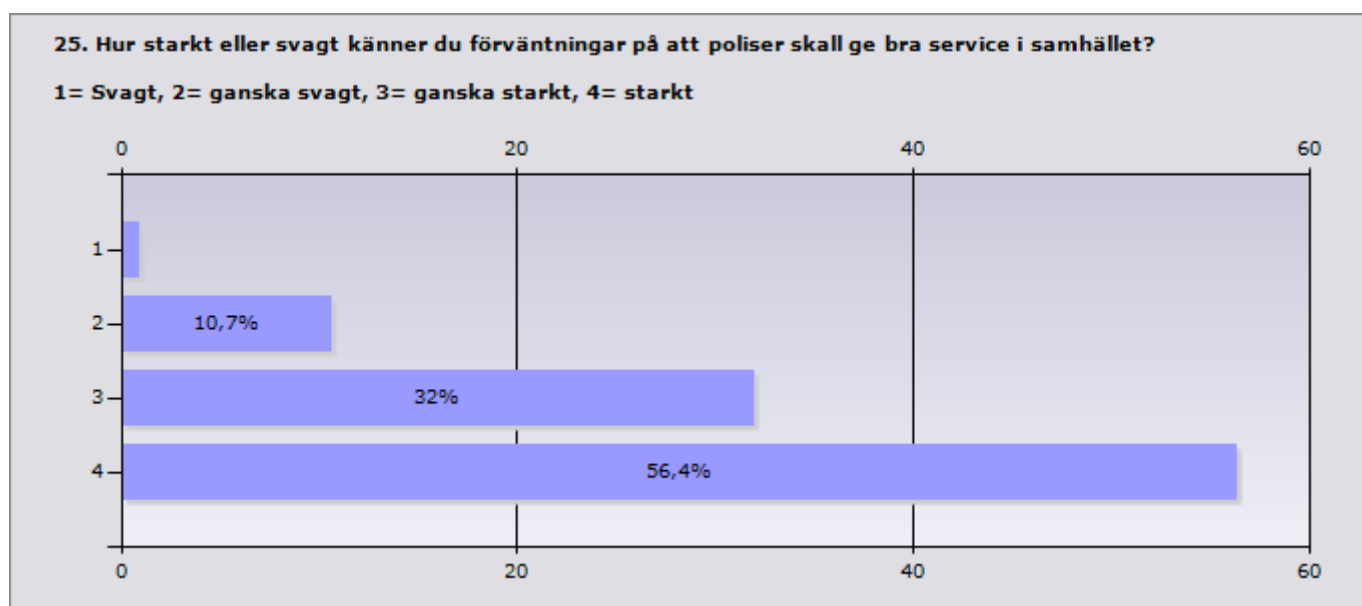
Fråga 18. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att poliser ska vara synliga i samhället?



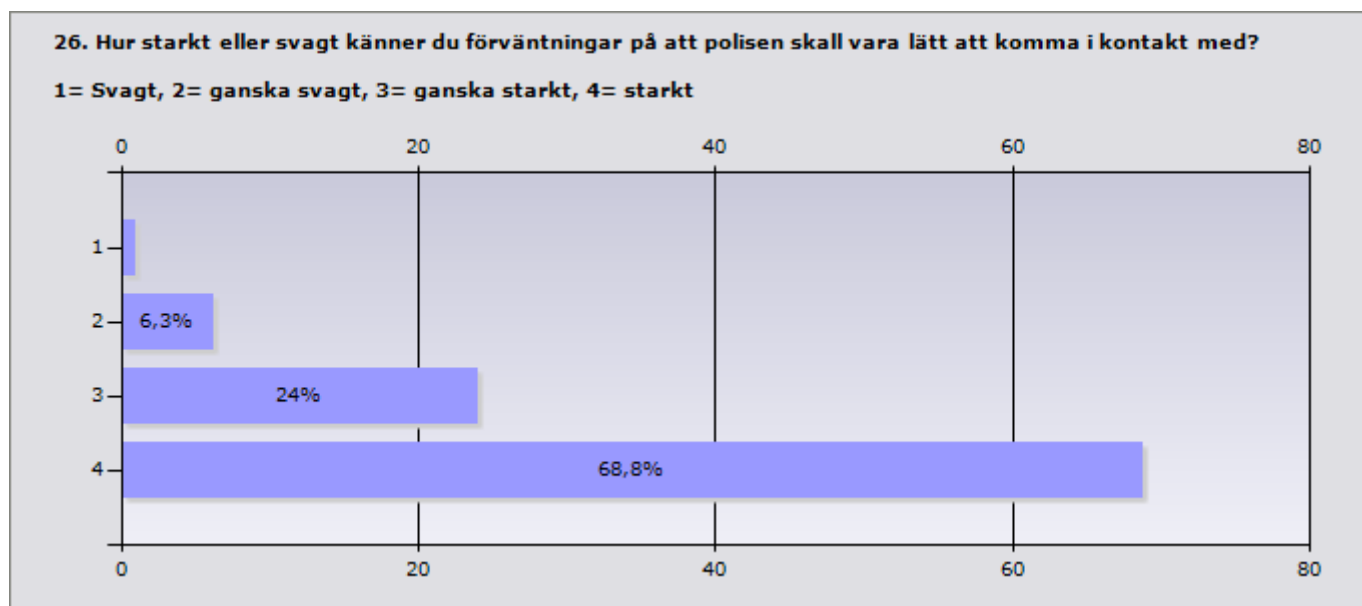
Fråga 19. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att poliser ska finnas tillgängliga i samhället?



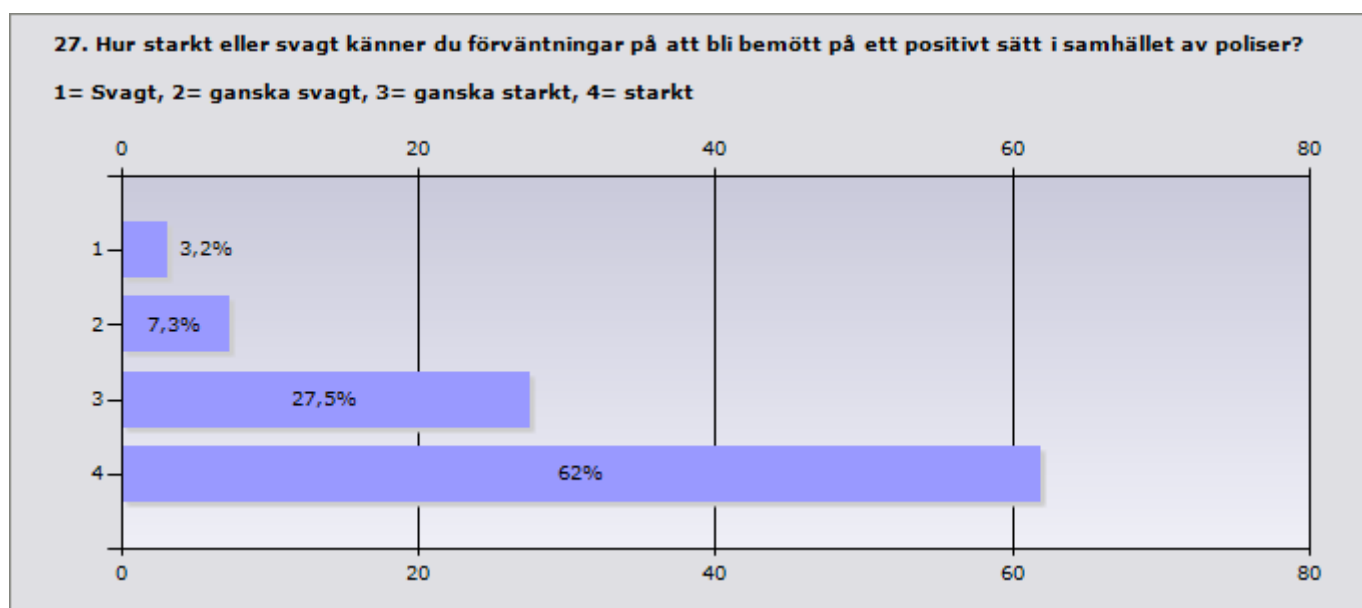
Fråga 20. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att poliser skall ge bra service i samhället?



Fråga 21. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att polisen skall vara lätt att komma i kontakt med?

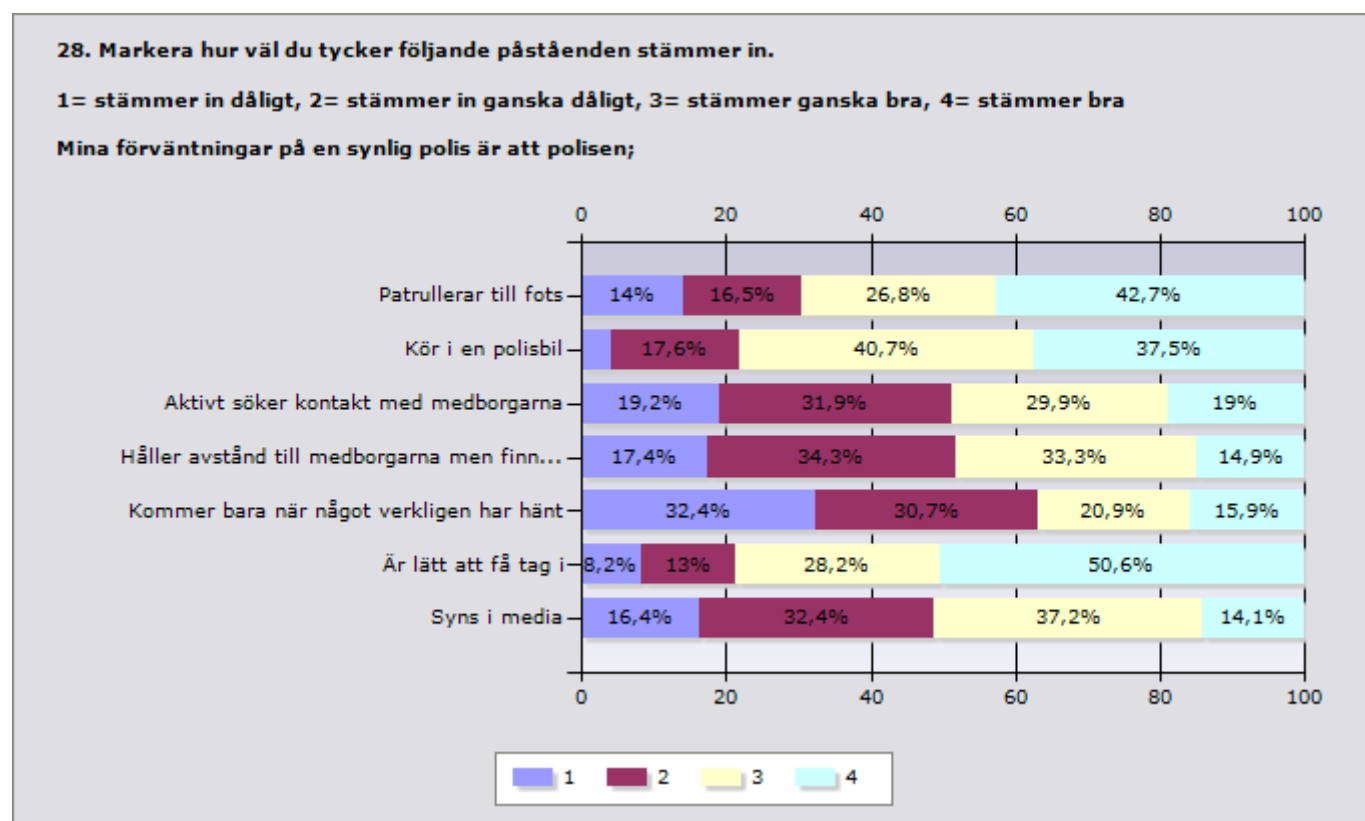


Fråga 22. Hur starkt eller svagt känner du förväntningar på att bli bemött på ett positivt sätt i samhället av poliser?

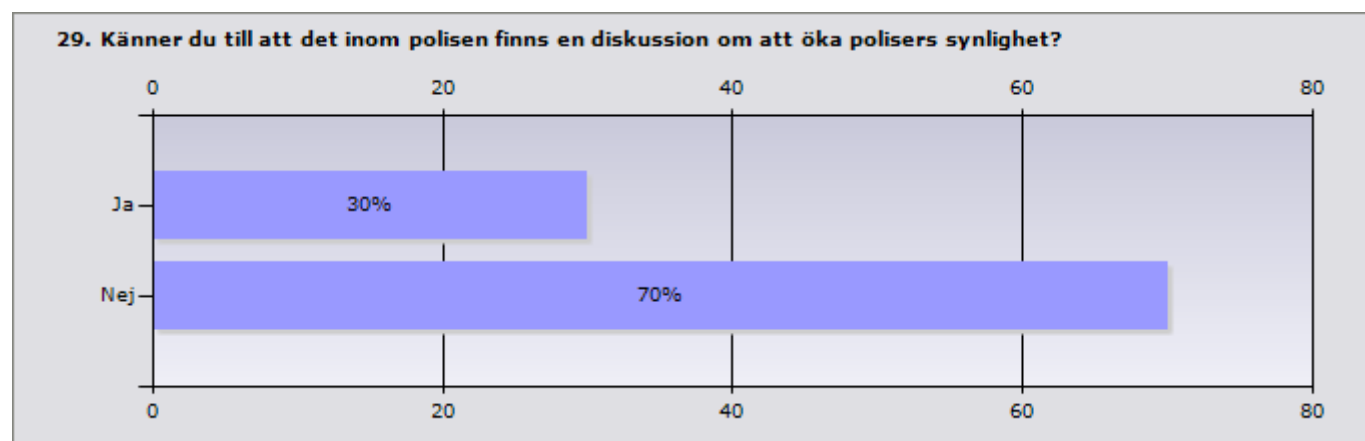


Fråga 23.1-7. Markera hur väl du tycker följande påståenden stämmer in.

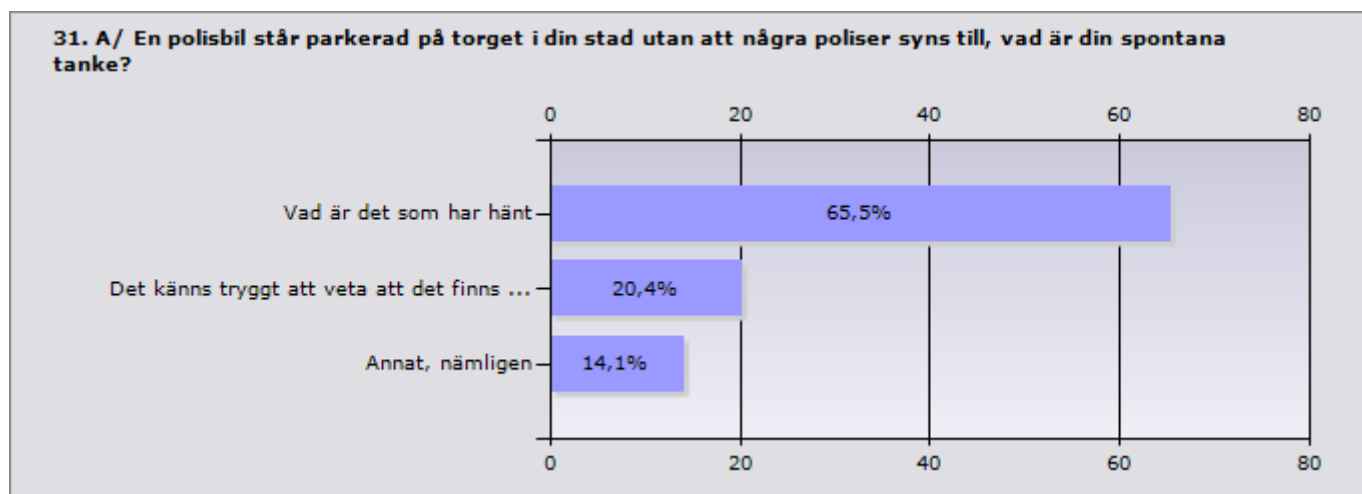
Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen:



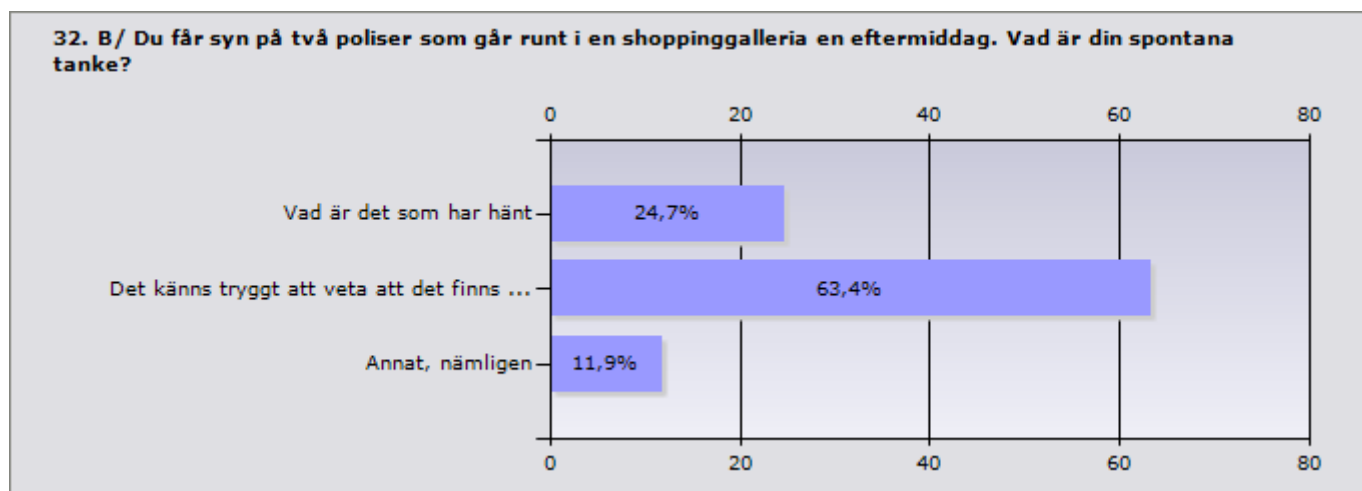
Fråga 24A. Känner du till att det inom polisen finns en diskussion om att öka polisens synlighet?



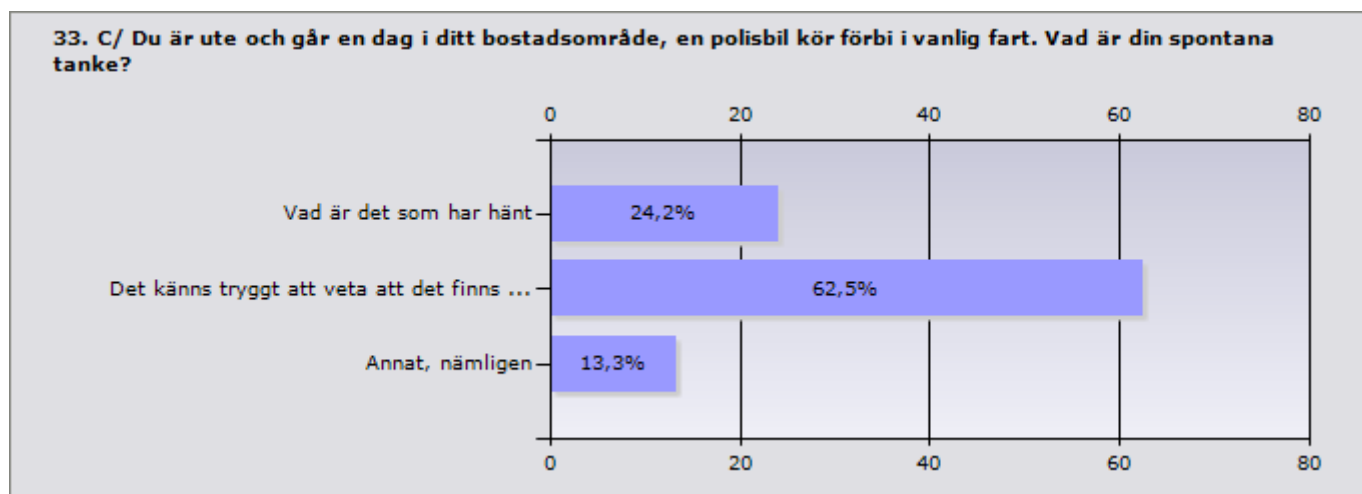
Fråga 25A. En polisbil står parkerad på torget i din stad utan att några poliser syns till, vad är din spontana tanke?



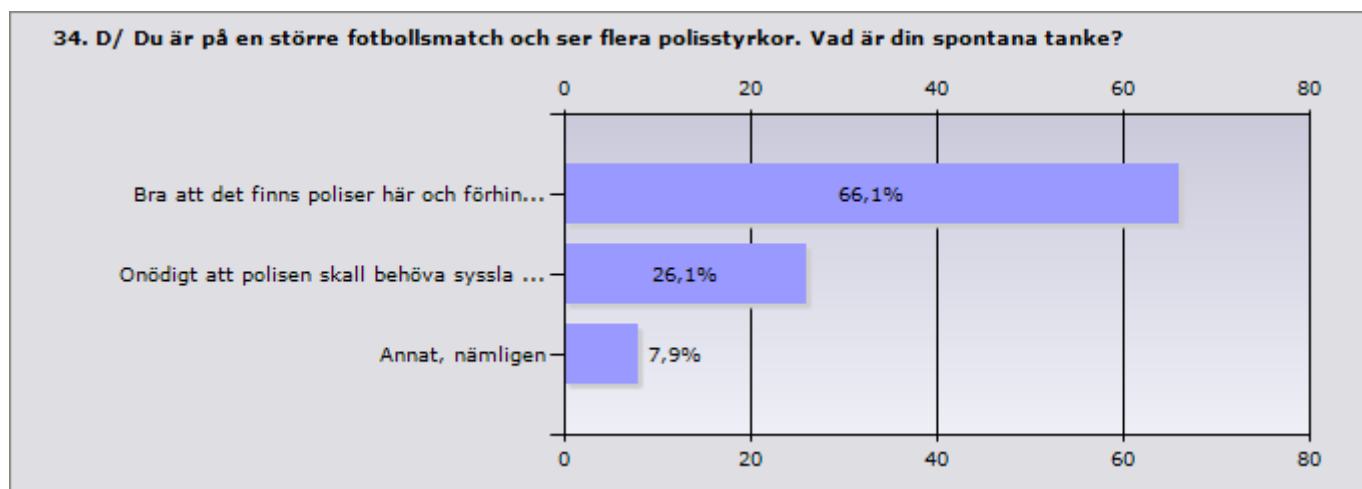
Fråga 25B. Du får syn på två poliser som går runt i en shoppinggalleria en eftermiddag. Vad är din spontana tanke?



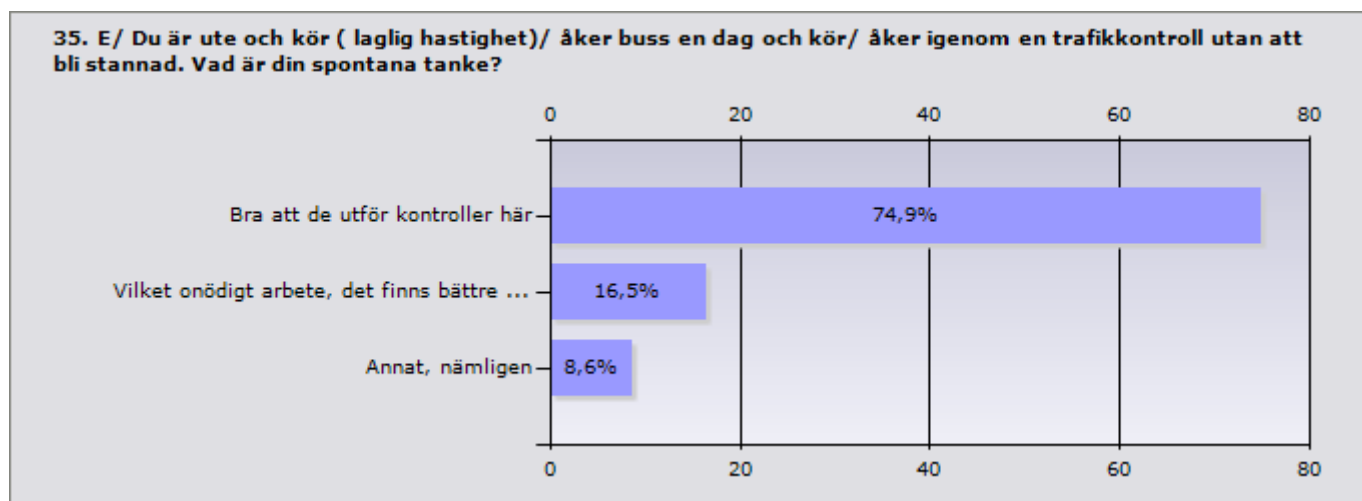
Fråga 25C. Du är ute och går en dag i ditt bostadsområde, en polisbil kör förbi i vanlig fart. Vad är din spontana tanke?



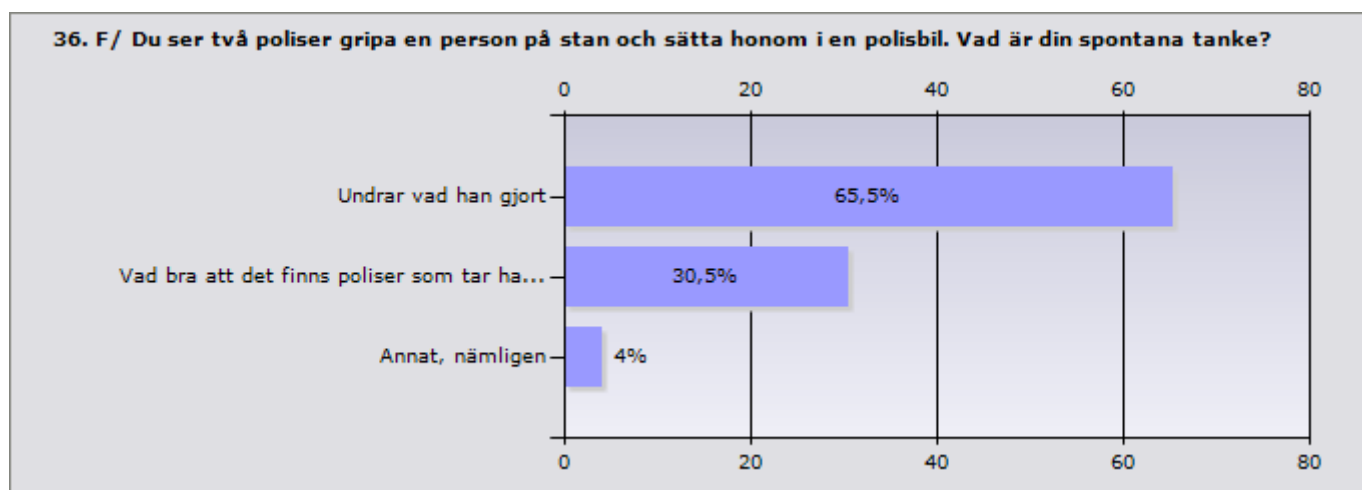
Fråga 25D. Du är på en större fotbollsmatch och ser flera polisstyrkor. Vad är din spontana tanke?



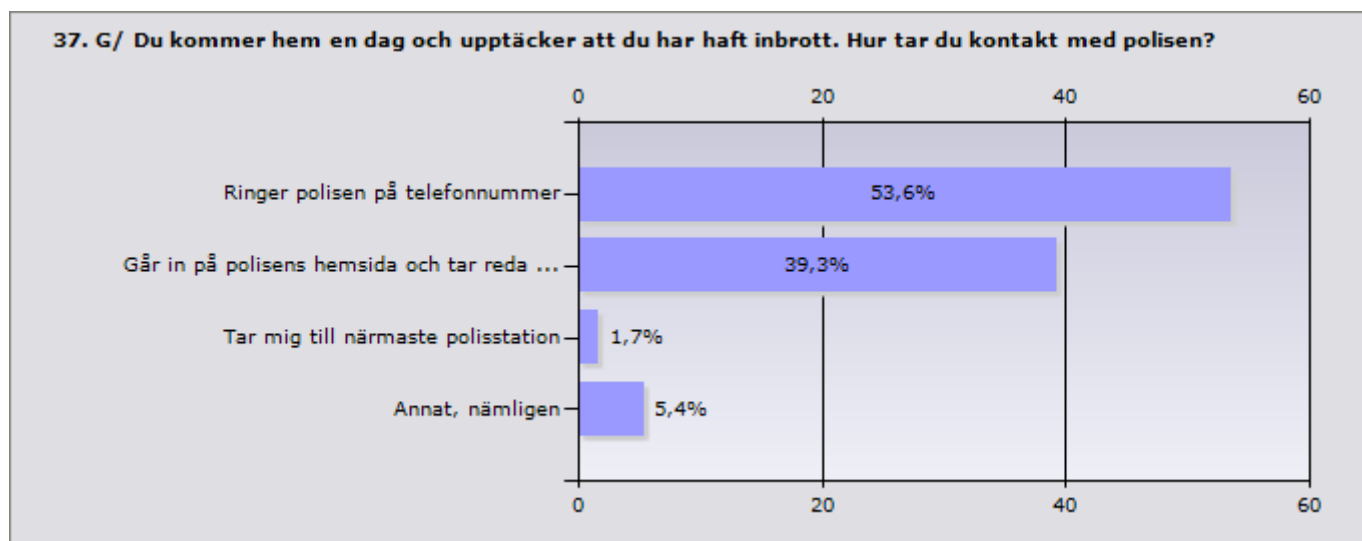
Fråga 25E. Du är ute och kör (laglig hastighet)/åker buss en dag och kör/åker igenom en trafikkontroll utan att bli stannad. Vad är din spontana tanke?



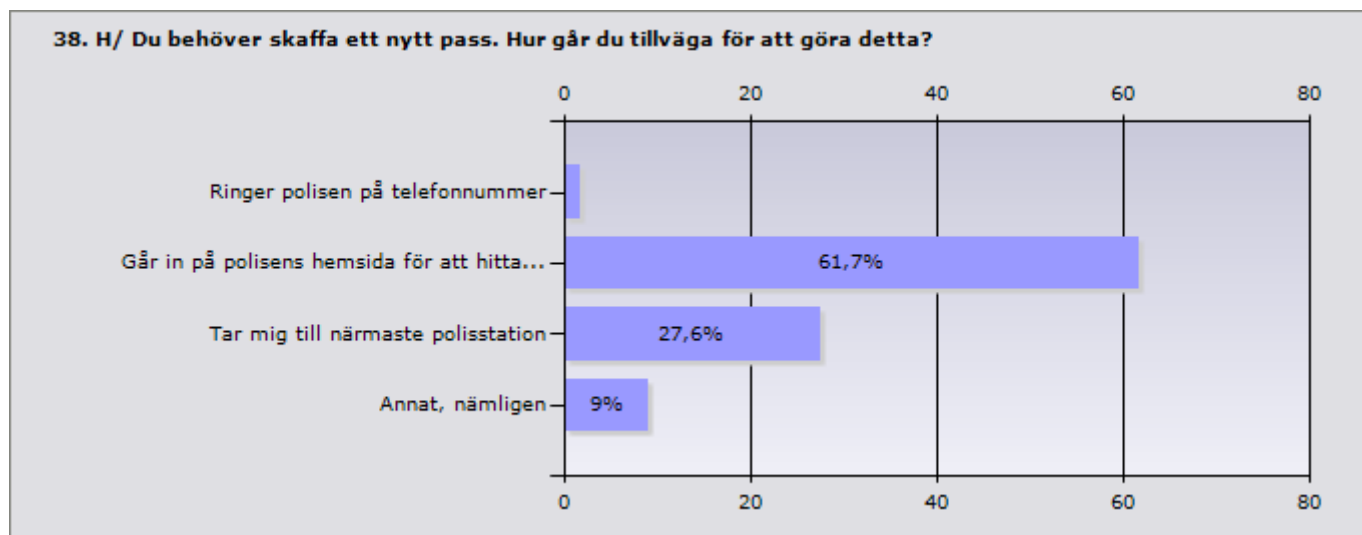
Fråga 25F. Du ser två poliser gripa en person på stan och sätta honom i en polisbil. Vad är din spontana tanke?



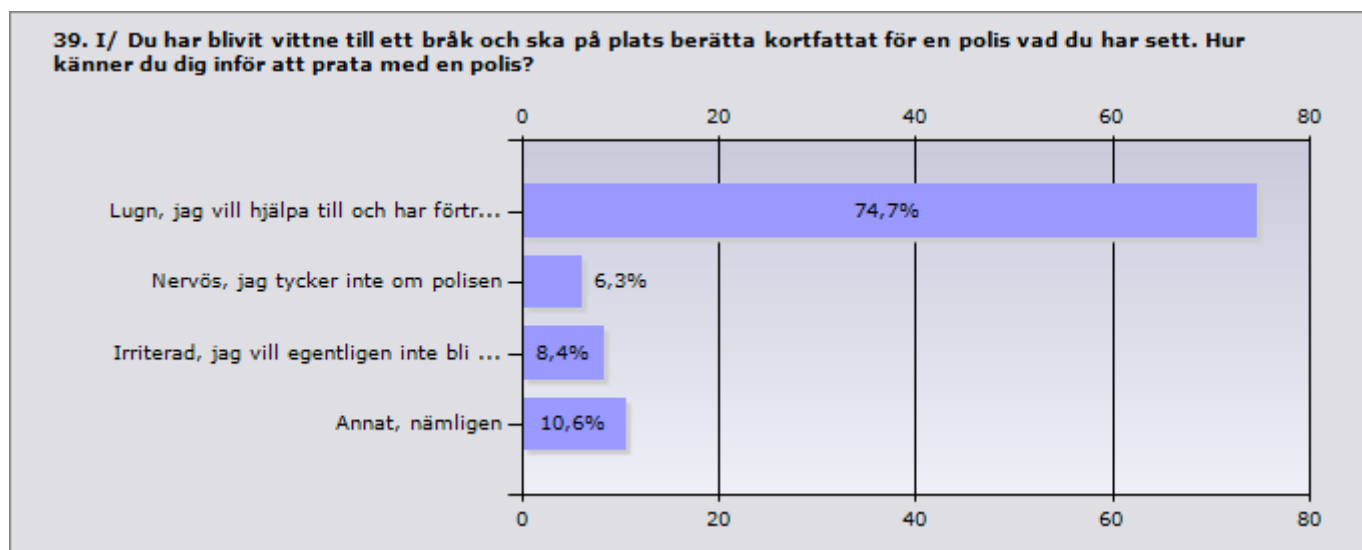
Fråga 25G. Du kommer hem en dag och upptäcker att du har haft inbrott. Hur tar du kontakt med polisen?



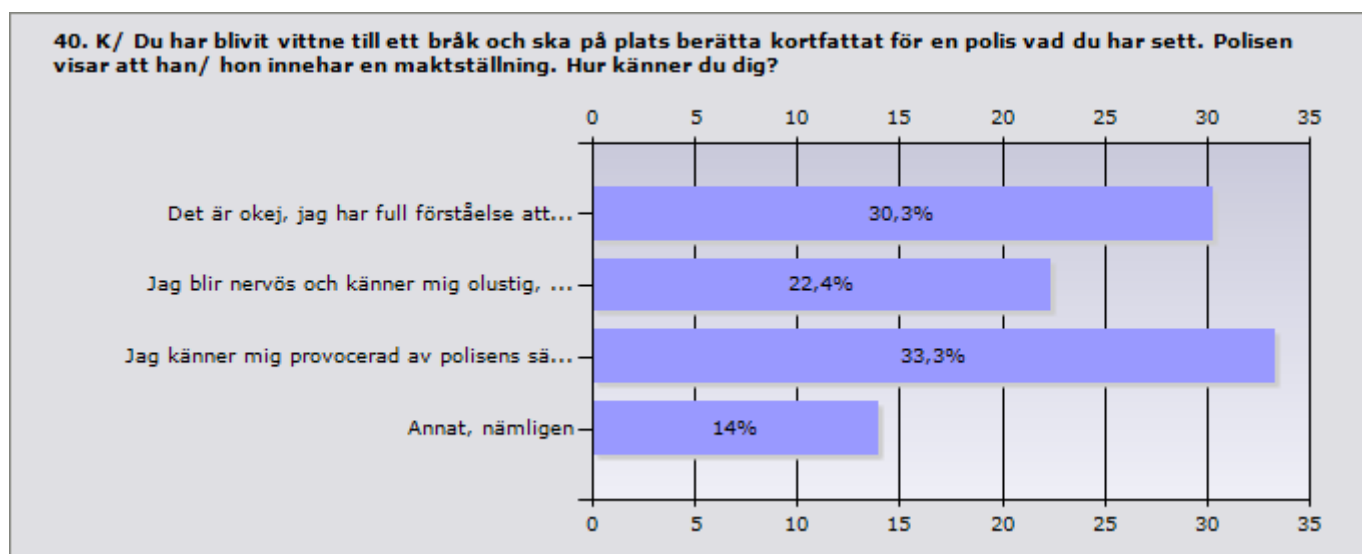
Fråga 25H. Du behöver skaffa ett nytt pass. Hur går du tillväga för att göra detta?



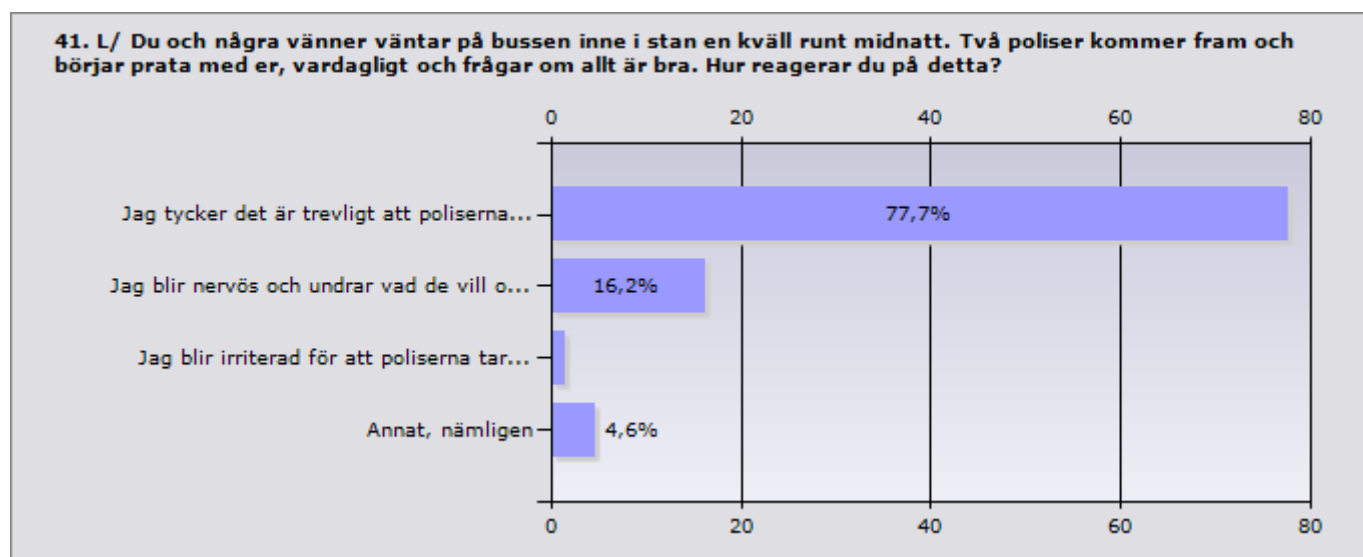
Fråga 25I. Du har blivit vittne till ett bråk och ska på plats berätta kortfattat för en polis vad du har sett. Hur känner du dig inför att prata med en polis?



Fråga 25K. Du har blivit vittne till ett bråk och ska på plats berätta kortfattat för en polis vad du har sett. Polisen visar att han/hon innehar en maktställning. Hur känner du dig?



Fråga 25L. Du och några vänner väntar på bussen inne i stan en kväll runt midnatt. Två poliser kommer fram och börjar prata med er, vardagligt och frågar om allt är bra. Hur reagerar du på detta?



BILAGA 5: Resultat polisen i tabeller

Fråga 1. Kön

	Antal	Procent
Män	87	74%
Kvinnor	31	26%
Summa	118	100%

Fråga 2. Antal år inom Polisen

	Antal	Procent
0-5 år	81	69%
6-10 år	17	14%
11-15 år	2	2%
16-20 år	6	5%
>21 år	12	10%
Summa	118	100%

Fråga 3. Huvudsaklig arbetstjänst

	Antal	Procent
Yttre	97	82%
Inre	21	18%
Summa	118	100%

Fråga 10A. Hur tror du allmänheten helst vill ta kontakt med polisen?

Ta kontakt genom telefon:

	Antal	Procent
Helst	33	28%
Mellan	76	64%
Minst helst	3	3%
Bortfall	6	5%
Summa	118	100%

Ta kontakt genom Internet:

	Antal	Procent
Helst	3	3%
Mellan	9	8%
Minst helst	100	85%
Bortfall	6	5%
Summa	118	100%

Ta kontakt genom personligt möte:

	Antal	Procent
Helst	78	66%
Mellan	26	22%
Minst helst	8	7%
Bortfall	6	5%
Summa	118	100%

Sammanfattning procent:

	Helst	Mellan	Minst helst	Bortfall	
Telefon	28%	64%	3%	5%	100%
Internet	3%	8%	85%	5%	100%
Personligt möte	66%	22%	7%	5%	100%

Fråga 11A) Hur tror du allmänheten helst vill se poliser idag?

Patrullera till fots:

	Antal	Procent
Helst	92	78%
Sådär ja	15	13%
Sådär nej	5	4%
Minst helst	0	0%
Bortfall	6	5%
Summa	118	100%

Köra i patrullbil:

	Antal	Procent
Helst	15	13%
Sådär ja	63	53%
Sådär nej	22	19%
Minst helst	11	9%
Bortfall	7	6%
Summa	118	100%

I trafiken, utföra kontroller:

	Antal	Procent
Helst	5	4%
Sådär ja	26	22%
Sådär nej	57	48%
Minst helst	23	19%
Bortfall	7	6%
Summa	118	100%

På polisstationen:

	Antal	Procent
Helst	1	1%
Sådär ja	7	6%
Sådär nej	27	23%
Minst helst	77	65%
Bortfall	6	5%
Summa	118	100%

Sammanfattning procent:

	Helst	Sådär ja	Sådär nej	Minst helst	Bortfall	
Patrullera till fots	78%	13%	4%	0%	5%	100%
I patrullbil	13%	53%	19%	9%	6%	100%
I trafiken, utföra kontroller	4%	22%	48%	19%	6%	100%
På polisstationen	1%	6%	23%	65%	5%	100%

Fråga 12A) Tror du allmänheten har några förväntningar på att få information om polisens arbete?

	Antal	Procent
Ja	94	80%
Nej	23	19%
Bortfall	1	1%
Summa	118	100%

Fråga 14. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara synliga i samhället?

	Antal	Procent
Svagt	2	2%
Ganska svagt	4	3%
Ganska starkt	52	44%
Starkt	59	50%
Bortfall	1	1%
Summa	118	100%

Fråga 15. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska vara tillgängliga i samhället?

	Antal	Procent
Svagt	0	0%
Ganska svagt	2	2%
Ganska starkt	49	42%
Starkt	66	56%
Bortfall	1	1%
Summa	118	100%

Fråga 16. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska ge en bra service i samhället?

	Antal	Procent
Svagt	0	0%
Ganska svagt	6	5%
Ganska starkt	49	42%
Starkt	62	53%
Bortfall	1	1%
Summa	118	100%

Fråga 17. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att polisen ska vara lätt att kontakta?

	Antal	Procent
Svagt	0	0%
Ganska svagt	3	3%
Ganska starkt	39	33%
Starkt	75	64%
Bortfall	1	1%
Summa	118	100%

Fråga 18. Hur starkt/svagt känner du förväntningar från allmänheten på att poliser ska bemöta medborgarna på ett positivt sätt?

	Antal	Procent
Svagt	1	1%
Ganska svagt	4	3%
Ganska starkt	38	32%
Starkt	73	62%
Bortfall	2	2%
Summa	118	100%

Fråga 14-18 Sammanfattning procent

Procent	Svagt	Ganska svagt	Ganska starkt	Starkt	Bortfall	
Förväntningar på polisens synlighet	2%	3%	44%	50%	1%	100%
Förväntningar på polisens tillgänglighet	0%	2%	42%	56%	1%	100%
Förväntningar på polisens service	0%	5%	42%	53%	1%	100%
Förväntningar på polisen lätt att kontakta	0%	3%	33%	64%	1%	100%
Förväntningar på polisen bemötande	1%	3%	32%	62%	2%	100%

Fråga 19. Sätt ett x för hur väl du tycker följande påståenden stämmer in:

Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen:

1. Patrullerar till fots

	Antal	Procent
Dåligt	5	4%
Ganska dåligt	17	14%
Ganska bra	48	41%
Bra	46	39%
Bortfall	2	2%
Summa	118	100%

2. Kör i en patrullbil

	Antal	Procent
Dåligt	1	1%
Ganska dåligt	18	15%
Ganska bra	57	48%
Bra	40	34%
Bortfall	2	2%
Summa	118	100%

3. Aktivt skapar kontakt med medborgarna

	Antal	Procent
Dåligt	5	4%
Ganska dåligt	12	10%
Ganska bra	52	44%
Bra	47	40%
Bortfall	2	2%
Summa	118	100%

4. Håller avstånd till medborgarna men finns till hands

	Antal	Procent
Dåligt	41	35%
Ganska dåligt	54	46%
Ganska bra	18	15%
Bra	2	2%
Bortfall	3	3%
Summa	118	100%

5. Kommer bara när något verkligen har hänt

	Antal	Procent
Dåligt	62	53%
Ganska dåligt	36	31%
Ganska bra	13	11%
Bra	5	4%
Bortfall	2	2%
Summa	118	100%

6. Är lätt att få tag i

	Antal	Procent
Dåligt	2	2%
Ganska dåligt	10	8%
Ganska bra	41	35%
Bra	63	53%
Bortfall	2	2%
Summa	118	100%

7. Syns i media

	Antal	Procent
Dåligt	12	10%
Ganska dåligt	33	28%
Ganska bra	48	41%
Bra	20	17%
Bortfall	5	4%
Summa	118	100%

Sammanfattning procent

	Dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Bra	Bortfall	
Patrullera till fots	4%	14%	41%	39%	2%	100%
Kör patrullbil	1%	15%	48%	34%	2%	100%
Aktivt skapa kontakt	4%	10%	44%	40%	2%	100%
Håller avstånd men finns till hands	35%	46%	15%	2%	3%	100%
Kommer bara när något hänt	53%	31%	11%	4%	2%	100%
Lätt att få tag i	2%	8%	35%	53%	2%	100%
Syns i media	10%	28%	41%	17%	4%	100%

Fråga 20. Sätt ett x för hur du tror allmänheten svarar på hur väl följande påståenden stämmer in:

Mina förväntningar på en synlig polis är att polisen:

1. Patrullerar till fots

	Antal	Procent
Dåligt	18	15%
Ganska dåligt	12	10%
Ganska bra	17	14%
Bra	68	58%
Bortfall	3	3%
Summa	118	100%

2. Kör i en patrullbil

	Antal	Procent
Dåligt	5	4%
Ganska dåligt	28	24%
Ganska bra	53	45%
Bra	29	25%
Bortfall	3	3%
Summa	118	100%

3. Aktivt skapar kontakt med medborgarna

	Antal	Procent
Dåligt	8	7%
Ganska dåligt	24	20%
Ganska bra	28	24%
Bra	55	47%
Bortfall	3	3%
Summa	118	100%

4. Håller avstånd till medborgarna men finns till hands

	Antal	Procent
Dåligt	40	34%
Ganska dåligt	37	31%
Ganska bra	30	25%
Bra	7	6%
Bortfall	4	3%
Summa	118	100%

5. Kommer bara när något verkligen har hänt

	Antal	Procent
Dåligt	45	38%
Ganska dåligt	24	20%
Ganska bra	25	21%
Bra	21	18%
Bortfall	3	3%
Summa	118	100%

6. Är lätt att få tag i

	Antal	Procent
Dåligt	12	10%
Ganska dåligt	22	19%
Ganska bra	22	19%
Bra	59	50%
Bortfall	3	3%
Summa	118	100%

7. Syns i media

	Antal	Procent
Dåligt	9	8%
Ganska dåligt	35	30%
Ganska bra	36	31%
Bra	31	26%
Bortfall	7	6%
Summa	118	100%

Sammanfattning procent

	Dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Bra	Bortfall	
Patrullera till fots	15%	10%	14%	58%	3%	100%
Kör patrullbil	4%	24%	45%	25%	3%	100%
Aktivt skapa kontakt	7%	20%	24%	47%	3%	100%
Håller avstånd men finns till hands	34%	31%	25%	6%	3%	100%
Kommer bara när något hänt	38%	20%	21%	18%	3%	100%
Lätt att få tag i	10%	19%	19%	50%	3%	100%
Syns i media	8%	30%	31%	26%	6%	100%