



**FORSVARET**

Forsvarets høgskole

# **Hva gir kvalitet i politiets operative innsats?**

*En kvantitativ studie av faktorer for kvalitet i politiets  
operative innsats.*

**Torgeir Haugen**

Masteroppgave  
Forsvarets høgskole  
Vår 2020



---

# Forord

Under en kjøretur i 2017 med daværende Politimester i Oslo, Hans Sverre Sjøvold, kom samtalen inn på min nylige oppstart som student ved Forsvarets høgskole. Sjøvold rådet meg til å se på masterstudiet som en «akademisk dannelsesreise». Selv har jeg betraktet meg som fagutdannet politi, med lite akademisk bakgrunn og overdreven tro på egne erfaringer. I løpet av disse tre årene med studier har faglig retning, manglende akademisk tilsnitt og flere av erfaringene blitt utfordret av andre tenkemåter, metodiske tilnærminger og etterprøvbarehet. Det har i det fulle og hele vært en akademisk dannelsesreise.

Det er flere som skal takkes for reisen. Først en takk til arbeidsgiver for å anbefale meg til studiet, for å gi meg muligheten til å studere ved siden av arbeidet og forske på egen organisasjon. En takk til politimestrene som ga meg tilgang til sine medarbeidere og ikke minst til UEH-lederne, samt en imponerende gjeng av respondenter. Takk for at dere tok dere tid til å hjelpe meg med dette prosjektet.

Takk til veileder Professor Ole Boe for gode diskusjoner, innspill og anbefalinger. En stor takk til min kritiske venn Dr. Kristin Hellesø-Knutsen – du har en skarp observasjonsevne og er direkte i din tilbakemelding – måtte du fortsette med det, for det har vært til uvurderlig hjelp.

Til de hjemme så skal det bli godt å gjøre noe annet enn å skrive i helgene. Helene – takk for tålmodigheten og helt avgjørende innspill, og Junior – vi kom i mål med oppussing, nå får vi pusle sammen en Harley Davidson 1926 modell. Og takk til svigermor som har holdt hage og gårdsplass i orden.

---

# Sammendrag

Utgangspunktet for dette masterstudiet er «Tiltak 11» i Rapport fra 22. juli-kommisjonen (NOU 2012: 14, 2012). Tiltak 11 er et deltiltak for politiet som sier: «Tydelige krav til responstid, responskvalitet og samsvar mellom oppgaver og bemanning må etableres». Politiet har gjort et betydelig arbeid for å oppfylle tiltaket. Innenfor responskvalitet er det likevel et stykke igjen før politiet kan gi en beskrivelse av eget kvalitetsarbeid, hva som ligger i begrepet kvalitet og hva som gir kvalitet i politiets operative innsats.

Hensikten med dette studiet er å undersøke hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. Herunder se nærmere på begrepet kvalitet, hva operativ innsats er og hvem som utøver denne innsatsen. Studiet ser nærmere på ulike elementer, karakteristikk, dimensjoner og indikatorer som danner grunnlaget for faktorer for kvalitet. Studiet undersøker disse faktorene ved en nedbrytning til ulike variabler utformet som 72 spørsmål og påstander. Respondentene ble bedt om å vurdere viktigheten av disse i ulike kontekster. Spørreskjemaet er egenutviklet i forbindelse med studiet. Det ble sendt ut til 223 polititjenestepersoner i innsatspersonell kategori 3 (IP3) i 5 forskjellige politidistrikter. Det ble mottatt 117 komplette svar.

Studiet argumenterer for at kvalitet er oppfyllelse av krav, forventninger, behov, samt metoder for å oppnå dette. Innenfor studiets avgrensning argumenteres det videre for at politiets operative innsats foregår innenfor oppgaver hvor makt eller tvang kan komme til anvendelse og hvor politiet, gjennom sin utdanning og organisering, har spesielle forutsetninger for å løse. I politiet er det de som har direkte kontakt med publikum, herunder gjerningspersoner, som utøver den operative innsatsen. Analyser av spørreundersøkelsen bekrefter at faktorene responstid, pålitelighet, tilgjengelighet, kompetanse, og høflig- og rettfærdig opptreden gir kvalitet i politiets operative innsats.

---

# Summary

The basis of this master thesis is 'Measure 11' in NOU 2012: 14. Measure 11 is one of the measures for the police stating: 'There must be distinct requirements in regards to response time, response quality and a correlation between tasks and staffing must be established.'

The police have done significant work to fulfil the measure. Though regarding response quality, the police still have some work ahead before they can give a description of its own quality work, what the term 'quality' implies and what results in quality in the operative efforts of the police.

The purpose of this study is to examine what results in quality in the operative efforts of the police. In this regard it will examine the term 'quality,' the definition of 'operative effort' and who performs said effort. The paper will explore various elements, characteristics, dimensions and indicators that form the basis of the factors of quality. The paper will investigate these factors by breaking it down into different variables formulated as 72 questions and assertions. The respondents were asked to assess the significance of these in different contexts. The questionnaire was developed specifically for this study. It was given to 223 police officers within the intervention category 3 (IP3) in 5 different police districts. 117 completed the questionnaire.

This master thesis argues that 'quality' is the fulfilment of demands, expectations and needs, as well as the methods to achieve these criteria. It also argues, within the scope of the study, that operative effort of the police takes place within tasks where force or coercion could be applied, and that this is something the police is uniquely equipped to solve, due to its training and organisation. Within the police, it is those who have direct contact with the public, i.e. the perpetrators, who performs the operative effort. Analysis of the questionnaire confirms that the factors of responsiveness, reliability, attentiveness, competence as well as manners and fairness results in quality in the operative efforts of the police.

---

# Innholdsfortegnelse

<b>1 Innledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Problemstilling .....	3
1.2 Studiets relevans .....	4
1.3 Oppgavens struktur .....	5
1.4 Avgrensning .....	6
1.5 Nærmere om avgrensning i tidslinjen .....	9
1.6 Annen forskning .....	9
1.7 Forskningsmessig ståsted .....	12
1.8 Oppsummering innledning .....	13
<b>2 Teoretisk rammeverk</b> .....	<b>14</b>
2.1 Politiets organisasjon og oppgaver .....	14
2.2 Politiets operative innsats .....	17
2.3 Politiets innsatspersonell .....	19
2.4 Kvalitet .....	22
2.5 «Kvalitetsformelen» .....	26
2.6 Er resultatet lik eller større enn 1? .....	30
2.7 Operasjonalisering av kvalitetsbegreper .....	33
2.8 Innsatsevne - politiets operasjonalisering .....	38
2.9 Variabler .....	45
2.10 Oppsummering teoretiske rammer .....	45
<b>3 Metode</b> .....	<b>47</b>
3.1 Datainnsamling og -håndtering .....	47
3.2 Spørreskjemaet .....	48
3.3 Utvalget .....	52
3.4 Validitet og reliabilitet .....	57
3.5 Analysene .....	59
3.6 Etske betraktninger .....	61
3.7 Oppsummering metode .....	61
<b>4 Resultater</b> .....	<b>62</b>
4.1 Deskriptiv statistikk for erfaringsdata .....	62
4.2 Deskriptiv statistikk for oppdragsscenarioer .....	66
4.3 Deskriptiv statistikk for generelle sider av politiets operative innsats .....	70

---

4.4	Undersøkelse av sammenhenger og forskjeller .....	74
4.5	Eventuell sammenstilling av datamaterialet .....	80
4.6	Oppsummering hovedfunn .....	81
<b>5</b>	<b>Diskusjon .....</b>	<b>83</b>
5.1	Respondentenes erfaring .....	83
5.2	Vurdering av viktighet av variablene i ulike scenarioer .....	86
5.3	Vurdering av viktighet i generelle sider av politiets operative innsats .....	90
5.4	Sammenhenger og forskjeller .....	94
5.5	Forholdet mellom variabler og teoretiske faktorer .....	97
<b>6</b>	<b>Oppsummering og konklusjon.....</b>	<b>98</b>
6.1	Konklusjon .....	98
6.2	Videre forskning .....	99
	<b>Litteraturliste .....</b>	<b>101</b>
	<b>Vedlegg A: Politidirektoratet - Svar på søknad om tilgang til data i politiet .....</b>	<b>106</b>
	<b>Vedlegg B: Vurdering fra NSD - Personvernombudet for forskning .....</b>	<b>109</b>
	<b>Vedlegg C: Informasjonsskriv til respondentene .....</b>	<b>111</b>
	<b>Vedlegg D: Invitasjon på e-post .....</b>	<b>113</b>
	<b>Vedlegg E: Informasjon i spørreskjema .....</b>	<b>115</b>
	<b>Vedlegg F: Spørreskjema .....</b>	<b>116</b>
	<b>Vedlegg G: Variablene .....</b>	<b>125</b>

---

# Figuroversikt

Figur 1.1 Illustrasjon på undersøkelsesomfang i Bow-tie modell .....	9
Figur 2.1 Kart over Politidistrikter .....	15
Figur 2.2 Kontinuerlig forbedring .....	25
Figur 2.3 «Kvalitetsformel» .....	26
Figur 2.4 «Kvalitetsformel» for politiet .....	30
Figur 2.5 Operasjonalisering av kvalitetsfaktorer .....	38
Figur 2.6 Sammenheng mellom styring og ledelse – innsatsevne, responstid og responskvalitet .....	38
Figur 2.7 Modell for responstid .....	40
Figur 3.1 Sammenhengen mellom underliggende elementer og kvalitetsfaktorer .....	49
Figur 3.2 Andel kvinner i UEH fordelt på politidistrikter .....	53
Figur 3.3 Distribusjonsplot Erfaring ordenstjeneste .....	56
Figur 3.4 Distribusjonsplot Uteksamineringsår .....	56
Figur 3.5 Distribusjonsplot Erfaring IP3 .....	56
Figur 4.1 Fordeling av erfaringsområder blant respondentene .....	63
Figur 4.2 Respondentenes erfaringsområder pr politidistrikt (pd) .....	63
Figur 4.3 Mindre alvorlig ordensforstyrrelse - deltagelse siste år fordelt på politidistrikt (pd) og gjennomsnittsverdi pr kategori .....	64
Figur 4.4 Oppdrag med fare for liv, helse og større materielle skader - deltagelse siste år fordelt på politidistrikt (pd) uten bruk av maktmidler og gjennomsnittsverdi pr kategori .....	65
Figur 4.5 Oppdrag med bevæpning og våpen trukket - deltagelse siste år fordelt på politidistrikt (pd) og gjennomsnittsverdi pr kategori .....	65
Figur 4.6 Prosentvis fordeling av opplevd forbedringstiltak og erfaringslæring .....	73



---

# Tabelloversikt

Tabell 2.1 Dokumenthierarki for politiet .....	17
Tabell 2.2 Funksjoner etter Rammer og retningslinjer for etablering av nye politidistrikt .....	19
Tabell 2.3 Utdanningstid og treningstimer pr IP-kategori .....	22
Tabell 2.4 Begreper for forutsetninger for kvalitet i politiet .....	27
Tabell 2.5 Gjennomsnitt av variabler som beskriver tillit til politiet .....	31
Tabell 3.1 Oversikt over spørreskjemaet og antall testledd .....	49
Tabell 3.2 Utvalgte politidistrikt og antall respondenter .....	54
Tabell 3.3 Bakgrunnsdata respondenter (N=117).....	55
Tabell 3.4 Aldersfordeling i politidistriktene (N=117).....	57
Tabell 4.1 Viktighet av variabler i oppdrag med minst alvorlighetsgrad (N=117).....	67
Tabell 4.2 Viktighet av variabler i middels alvorlig oppdrag (N=117) .....	68
Tabell 4.3 Viktighet av variabler i alvorlig oppdrag med bevæpning (N=117) .....	69
Tabell 4.4 Endringer i vurdering mellom de ulike scenarioene (N=117).....	70
Tabell 4.5 Viktighet av krav og standarder (N=117) .....	71
Tabell 4.6 Samvirke mellom nødetatene (N=117) .....	72
Tabell 4.7 Forutsigbarhet i tjenesten og styring av patruljetjenesten (N=117) .....	72
Tabell 4.8 Sammenhengen mellom uteksamineringsår og erfaring operativ leder, instruktør og annen ledelse enn operativ ledelse (N=117) .....	75
Tabell 4.9 Sammenhengen mellom uteksamineringsår og høflig- og rettferdig opptreden i oppdragsscenario med ulikt alvorlighetsnivå (N=117) .....	76
Tabell 4.10 Sammenheng mellom uteksamineringsår og vurdering av forhold som påvirker forutsigbarhet i tjenesten (N=177).....	77
Tabell 4.11 En-veis ANOVA Politidistrikt (N=117).....	78
Tabell 4.12 Post-hoc test Bonferroni (N=117) .....	79

---

# 1 Innledning

“Terrorhendelsene 22. juli 2011” er en svært ofte brukt innledning i masteroppgaver som omhandler politi, beredskap og krisehåndtering de siste 8 årene. Denne masteroppgaven er i så måte intet unntak. Hendelsen har etterlatt dype sår for både enkeltpersoner og institusjoner som sannsynligvis vil vedvare over generasjoner. Det er dermed med rette, og i respekt, at hendelsen belyses og undersøkes fra så mange ulike vinkler som mulig. Måtte fokuset forbli like inngående og grundig ettergått også i årene som kommer. Læring og kontinuerlig forbedring er det som kan bidra til at ekstraordinære hendelser kan forebygges, avverges, begrenses og håndteres.

Rapport fra 22. juli kommisjonen «Gjørsv-rapporten» har en helt sentral plassering i evaluering og læringsprosessen etter 22. juli. Det var et helt avgjørende og viktig arbeid som ble nedlagt i utformingen av rapporten og som pekte på evne til å erkjenne risiko, lære av øvelser, evne til gjennomføring, evne til samhandling, utnytte teknologi og evne til å lede (NOU 2012: 14, s. 450). Det eneste sikre utkomme av rapporten var at den ville bli kritisert i ettertid (Renå, 2016), men det kan diskuteres om rapporten i like stor grad som et evaluering dokument kan betraktes som en nasjonal selvpisking – et nødvendig oppgjør etter å ha mistet mange menneskeliv uten at staten maktet å gi beskyttelse som forventet. En like opplagt selvfølgelighet var at tiltakene som ble iverksatt, og fortsatt er under innføring, som en følge av 22. juli og Gjørsv-rapporten, også er kritisert (Grindhem, 2019). Like fullt er utgangspunktet for denne masteroppgaven et deltak i «Tiltak 11» i Gjørsv-rapporten, under tiltak for politiet: «Tydelige krav til responstid, responskvalitet og samsvar mellom oppgaver og bemanning må etableres» (NOU 2012: 14, s. 458-459).

Politidirektoratet fulgte opp tiltakene fra Gjørsv-rapporten (2012) gjennom et bredt anlagt endringsprogram for politiet (NOU 2017:9, s. 46). Her ble det bl.a. opprettet et eget prosjekt som skulle se nærmere på hvordan tiltaket for tydeligere krav til responstid og responskvalitet skulle operasjonaliseres og gjennomføres. Prosjektet ga ut en prosjektutredning om responstid og responskvalitet. Det ble gitt anbefalinger om hvordan

---

det videre arbeidet kunne følges opp med krav og målinger. I utredningen ble responstid definert og identifisert som en sekvensiell prosess som var kvantifiserbar gjennom statistisk uttrekk fra Politioperativt system (PO) (NOU 2013: 5). Disse uttrekkene ble foreslått som måleparameter for hvor raskt politi kunne motta en melding, ressurssette et oppdrag og rykke ut til hendelsesstedet. Krav til responstid ble senere innført som måleparameter for alle politidistriktene (Politidirektoratet, 2017a). Resultatene følges opp gjennom Politidirektoratets system for virksomhetsstyring og blir utgitt som årlige rapporter som publiseres på politiet.no (Politidirektoratet, 2019b). Rapport om politiets responstid ble første gang utgitt i 2017 for rapporteringsåret 2016. Rapporten for 2016 inkluderte også resultatene for 2015 som det første året med målinger. Rapporten var dermed den første som kunne sammenligne to hele år med responstidsmålinger (Politidirektoratet, 2017a, s. 2).

Videre definerte prosjektet «responskvalitet» i sin utredning. I motsetning til responstid var responskvalitet vanskelig å beskrive som en prosess og det var ikke like enkelt å sette måleparameter. Det ble foreslått at responskvalitet skulle måles ved å kombinere tre ulike datatyper; publikums oppfattelse av kvalitet; objektiv måling av oppnåelse av politiets operative standarder (tiltakskort); sammenligne operative tiltak med utfall av tilhørende straffesak (Politidirektoratet, 2013b). Responskvalitet ble definert på nytt i konseptutredningen for politiets nasjonale beredskap som en del av å beskrive innholdet i politiets innsatsevne (Fostervold et al., 2015, s. 22). Her ble komponentene kapasitet, utstyr og samvirke lagt inn i begrepet. Disse to utredningene har ulik tilnærming og ser på responskvalitet på ulike måter. I grove trekk har Politidirektoratets prosjektutredning Responstid og responskvalitet fokus på hva som er utfallet av politiet handlemåte, mens konseptutredningen har fokus på hva som er forutsetningene for å oppnå et gitt nivå av innsatsevne.

En kan betrakte kvalitet ut fra flere parameter og ulike perspektiver. Hva som er god kvalitet varierer ut fra hva som etterspørres. I de fleste tilfeller vil en kunne betrakte en Mercedes S-klasse med stor motor, skinnseter, cruisekontroll og så videre som en bil med bedre kvalitet enn for eksempel en enkel Fiat Duplo varebil. Men dersom brukeren er håndverker og skal

---

ha med verktøy og utstyr så vil Fiaten antageligvis være bedre egnet til formålet enn Mercedesen. Hvilken bil kan da sies å ha best kvalitet? Bedømmelse av kvalitet kan også stå overfor ulike dilemma. For eksempel kan politiets løsning av et bevæpnet oppdrag resultere i at gjerningspersonen dør. Er da utkommet av politiets aksjon av den grunn av dårlig kvalitet, eller er kvaliteten i politiets arbeid tvert imot god? Å bedømme god og dårlig kvalitet framstår som vanskelig og abstrakt. Hva ligger til grunn for å bedømme kvalitet og hvem grunngir hva som er god og dårlig kvalitet? Politireformen er blitt kalt «Nærpolitireformen», men er i realiteten en struktur og kvalitetsreform slik det er formulert i Politianalysen (NOU 2013: 9, s. 9). I Regjeringen Solbergs tilrådning til Stortinget i Prop. 61LS framgår det en rekke kvalitetskrav til politiet som reformen er ment å oppfylle (Prop. 61 LS, s. 26-27). Det pekes spesifikt på krav til både responstid og responskvalitet og at dette må ligge til grunn for politiets ressursdisponering, stedsplassing og bemanning. De faste plasseringene av tjenestesteder skal vurderes etter gitte kriterier (Prop. 61 LS, 2015, s. 77). Det er likevel påfallende at kvalitet ikke defineres eller gis et innhold som angir hvordan dette skal bedømmes. Det samme kan sies om Gjørv-rapporten (2012), mens Politianalysen (2013) samlet sett går lengre i sin beskrivelse av hva som kan bidra til økt kvalitet i politiets operative innsats. Etter mitt syn gjenstår det derfor et betydelig arbeid for politiet før de kan gi en god beskrivelse av eget kvalitetsarbeid, hva som ligger i begrepet kvalitet og hva som påvirker, eller gir kvalitet i politiets operative innsats.

## 1.1 Problemstilling

Med bakgrunn i den innledende beskrivelsen er det interessant å se nærmere på hvordan polititjenestepersoner selv vurderer viktigheten av ulike deler av politiets operative innsats og hva som bidrar til kvalitet i oppdragsløsningen. Problemstillingen er satt opp med dette spørsmålet:

**Hva gir kvalitet i politiets operative innsats?**

---

Problemstillingen gir videre en rekke ulike spørsmål som må besvares. Hva er kvalitet? Hva er operativ innsats og hvem utøver operativ innsats? Kan en trekke ut faktorer for kvalitet i politiets operative innsats ut fra teoretiske rammer? Er det forskjell i hva som gir kvalitet ut fra alvorlighetsgraden i oppdraget? Finnes det en sammenheng mellom tjenestepersonenes erfaring og hvordan de bedømmer viktigheten av disse faktorene i den operative innsatsen? Er det forskjeller i hvordan faktorene blir vurdert ut fra hvor tjenestepersonene tjenestegjør?

## 1.2 Studiets relevans

Dette studiet vil kunne supplere og eventuelt berike arbeidet med responskvalitet i politiet gjennom studiets kvantitative undersøkelse. Responskvalitet er undersøkt av en egen arbeidsgruppe ved Beredskapsavdelingen i Politidirektoratet. Bakgrunnen for Politidirektoratets arbeid er tildelingsbrev for 2018 hvor det ble gitt i oppdrag å utarbeide kvalitative og kvantitative styringsparametere/indikatorer for responskvalitet (Justisdepartementet, 2018, s. 14). Det foreligger foreløpig ikke et offentliggjort resultat av dette arbeidet.

Et annet området som studiet kan ha gyldighet for er bruk og forståelse av begreper. Det er ikke lett å se hva som legges i kvalitetsbegreper som framkommer i sentrale dokumenter utarbeidet etter 22. juli. Kvalitetsbegrepet er ikke entydig definert. Heller ikke om det er ment som en subjektiv størrelse, om det skal bedømmes ut fra objektive kriterier eller om kvalitet er relativt. Heller ikke det sammensatte begrepet responskvalitet er gitt en ensartet betydning. Her kan studiet gi en teoretisk tilnærming som utdyper begrepene og som kan benyttes på flere områder innenfor politiets arbeid.

En annen grunn til å undersøke hva som gir kvalitet i politiets operative innsats er å finne de faktorene som enkeltvis eller samlet påvirker kvalitet. Mange undersøkelser retter lyset mot publikums opplevelse av politiets virksomhet. Dette er viktig, men det gir ikke nødvendigvis svar på hva politiet må endre for å endre publikums opplevelse. Det handler om å kjenne egen tjenesteutøvelse og hva som danner basisen i tjenesteproduktet. Her kan dette studiet

---

bidra til å skape en grunnleggende forståelse for hvordan politiets egen virksomhet fungerer. Studiet kan videre gi viktige innspill for politiet om hva som gir kvalitet i den operative innsatsen og kunne gi økt kunnskap om hvordan den operative innsatsen utøves.

## **1.3 Oppgavens struktur**

*Kapittel 1* angir oppgavens tema og problemstilling. Kapittelet gir et utgangspunkt for oppgaven og vise rammer, kontekst, målsetting og retning for studiet.

*Kapittel 2* redegjør for begreper og teorier som er sentrale i studiet. Det vil bli sett nærmere på teorier relevant for temaet. Kvalitetsbegrepet og ulike perspektiver på kvalitet vil bli drøftet og operasjonalisert. Det redegjøres og drøftet hvilke faktorer som det ut fra teoriene er aktuelt å undersøke for å få fram polititjenestepersonenes syn på hva som gir kvalitet i politiets operative innsats.

*Kapittel 3* ser på hvilken metode som er valgt, hvem respondentene er og hvordan de er valgt ut. Videre redegjøres det for hvordan spørreskjemaet er utformet, hvilke svakheter og begrensninger som kan ligge i spørreskjemaet og undersøkelsen, herunder gyldighet og pålitelighet av dataene som blir innhentet. Det vil også settes opp hvilke analyser som er brukt for undersøkelsene.

*Kapittel 4* gir en oversikt og presentasjon av resultatet av undersøkelsene.

*Kapittel 5* tolker resultatene og det diskuteres hvordan analysene får fram ulike sammenhenger i polititjenestepersonenes syn på kvalitet og hvordan ulike deler av tjenesteutøvelsen bidrar til kvalitet. Teoriene diskuteres mot resultatene der hvor det er relevant.

---

*Kapittel 6* konkluderer med hva funnene fra undersøkelsen viser og gir en oppsummering av resultatene. Det blir gitt en oppfatning av hva resultatene kan bidra til i politiets operative innsats og hva som kan bli studert i videre forskning.

### 1.3.1 Begrepsavklaringer

Begreper, fagtermologi og forkortelser vil i hovedsak bli forklart fortløpende i oppgaven for å holde de sammen med den konteksten de blir presentert innenfor. I tillegg vil de mest sentrale begrepene bli gitt mer oppmerksomhet i form av korte utredninger og forståelse av definisjoner.

## 1.4 Avgrensning

Kvalitet i politiets arbeid kan på ett eller annet nivå vurderes i alle deler av politiets arbeid. Dersom en tar utgangspunkt i oppdragsbeskrivelsen til politiet så angir denne en svært bred og mangfoldig portefølje. Etter politilovens §2 (1995) har politiet en rekke politisære oppgaver knyttet til forebygging, sikkerhet, orden og etterforskning. I tillegg tilligger det politiet oppgaver som er gitt i andre lover (NOU 2013: 9, s. 80). Mange av disse oppgavene er kontinuerlige, mens andre strekker seg fra et angitt tidspunkt, hvor forberedelser starter, til flere år med nitidig etterforskning. Dette gir et stort omfang og gjør det nødvendig med avgrensning inn mot både utvalg, oppgavetype, alvorlighetsgrad og oppgavens tidslinje.

Den første avgrensningen blir derfor å se på hvilke deler av politiets lovgitte oppdrag som studiet skal se nærmere på. Politiet har selv definert hva som ligger innenfor begrepet «politiberedskap» i Politiets Beredskapssystem 1 (PBS I) (2020). Beredskap beskrives som tiltak for å forebygge, begrense eller håndtere daglig uønskede og/eller ekstraordinære hendelser og kriser. Det handler altså om å være forberedt på at slike hendelser eller kriser kan inntreffe og ha gjort de nødvendige forberedelser for å redusere konsekvensene. Videre peker PBS I på at politiets beredskap både omfatter den daglige oppgavehåndteringen i døgnkontinuerlig vaktordning i tillegg til beredskap, i form av planverk og ekstra tiltak, kompetanse og organisering ved uønskede og/eller ekstraordinære hendelser

---

(Politidirektoratet, 2011, s. 24). I 2007 utgaven av PBS I var denne definisjonen delt inn i generell politiberedskap og spesiell politiberedskap. Generell politiberedskap ble definert som «Etablert, døgnkontinuerlig beredskap for å håndtere ordinære politioppgaver» (Politidirektoratet, 2007, s. 163) og spesiell politiberedskap som «Beredskap som er eller blir etablert for å møte spesielle oppgaver under terror- og sabotasjeaksjoner, krig, redningstjeneste eller andre ekstraordinære hendler og kriser» (Politidirektoratet, 2007, s. 187). Bevæpningsutvalget bruker i sin utredning gjennomgående begrepet grunnberedskap, uten å gi en definisjon på begrepet, men beskriver dette i sammenheng med «Det norske politiets grunnberedskap består av rundt 5 000 personell i innsatskategori 4 (IP4). Disse utgjør den gripbare styrken i akuttfasen av de aller fleste hendelser, også i skarpe oppdrag» (NOU 2017:9, s. 196). Det er altså vektlagt hvem som er «gripbare» i en akutfase. I denne oppgaven vil begrepet «grunnberedskap» bli brukt. Forståelsen av begrepet vil være en tolkning av generell politiberedskap ut fra bevæpningsutvalgets forståelse. Grunnberedskap blir dermed politiets døgnkontinuerlige vaktordning som alltid, i en eller annen grad, er direkte tilgjengelig for å gjøre en operativ innsats. Øvrige tiltak slik som reservevakt, bakvakter, beredskapsordninger med tidskrav, eller for særskilt kompetanse, og generell beordring kan sees på som forsterkning til grunnberedskapen og angis som spesialberedskap.

#### 1.4.1 Utvalget

I studiet er det ønskelig å ha respondenter som har politiooperativ tjeneste innenfor patrulje og ordensoppdrag som sitt daglige virkeområde, og som inngår i hele spekteret av ordensoppdrag. Av hensyn til den samlede belastningen som undersøkelsen vil påføre politietaten er det vurdert at det ikke er hensiktsmessig å undersøke hele populasjon av operative polititjenestepersoner. Formålet var å finne et utvalg hvor det er tjenestepersoner som har nok oppdrag innenfor avgrensningen av studiet til å kunne gi et bilde på hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. Det er ikke lagt vekt på finne et utvalg som gir størst mulig bredde i utdanning og erfaring, men heller en prioritet mot et tilstrekkelig erfaringsnivå. Med bakgrunn i disse vurderingene er IP3 vurdert som en hensiktsmessig gruppe av respondenter.



---

#### 1.4.2 Oppgavetype

Studiet vil se nærmere på oppgavetyper som tilligger den døgkontinuerlige vaktordningen enten som en del av grunnberedskapen eller gjennom spesialberedskap. Disse oppgavene blir i hovedsak ivaretatt av politiets patruljer eller enheter som ivaretar operative oppdrag. Oppgavetype avgrenses mot politiets håndtering av *ikke intenderte* hendelser. Dermed er hendelser som ulykkestilfeller, slik som trafikkulykker, arbeidsulykker, brann eller søk og redningsoppdrag utelukket fra studiet. Det er altså kvaliteten av håndteringen av intenderte hendelser med en viljet handling som skal undersøkes og hvor det er minst en gjerningsperson involvert.

#### 1.4.3 Alvorlighetsgrad

Undersøkelsene vil videre avgrenses til å gjelde tidskritiske hendelser hvor utfallet av hendelsen kan være avhengig av politiets inngripen. Undersøkelsen vil se nærmere på oppdrag som spenner fra mindre alvorlig ordensoppdrag til mer alvorlig oppdrag som krever bevæpning.

#### 1.4.4 Tidslinje

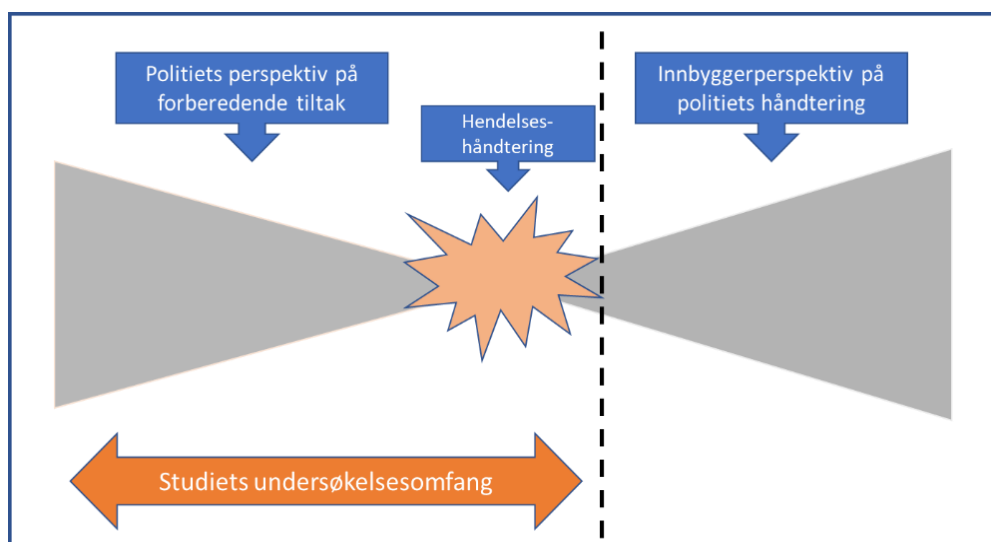
Studiet vil undersøke forhold i forkant av hendelser og forhold i selve hendeshåndteringen fram til det tidspunktet politiet har «kontroll på stedet/gjerningsperson(er)». Undersøkelsen er avgrenset mot eventuelle etterfølgende tiltak for eksempel i straffesakssporet eller andre oppfølgende tiltak mot gjerningspersoner eller andre involverte. Politiets eget påfølgende arbeid som retter seg mot læring, forberedelser og hendeshåndtering slik som for eksempel debriefing og evalueringstiltak er inkludert i studiet, se figur 1.1.

Avgrensingene kan oppsummeres slik:

- Utvalg av respondenter
- Viljede handlinger
- Tidskritiske hendelser
- Avslutte undersøkelsene i hendelser ved «normalisering av tilstand»

## 1.5 Nærmere om avgrensning i tidslinjen

Gitt avgrensningen av studiet vil ikke kvaliteten i politiets operative innsats vurderes ut fra opplevelsen til innbyggerne enten som gjerningsperson, fornærmede eller publikum. Denne avgrensningen snevrer studiets omfang og inntar et politioperativt perspektiv i motsetning til et innbyggerperspektiv eller et helhetlig perspektiv. Dette illustreres med en tradisjonell «bow-tie» modell. Bow-tie modellen er ofte brukt i vurdering av operasjonell risiko, risikostyring og beredskapsplanlegging. Modellen brukes for å vise sammenhengen mellom forutgående hendelser og årsaker, en uønsket hendelse og konsekvensen av denne hendelsen (Cruz, Peters, & Shevchenko, 2015). Illustrasjonen i figur 1.1 viser med bow-tie modellen hvilket perspektiv som undersøkes og hva som ikke undersøkes.



Figur 1.1 Illustrasjon på undersøkelsesomfang i Bow-tie modell

## 1.6 Annen forskning

Det finnes mange undersøkelser og mye forskning og vitenskapelig dokumentasjon av politiets virksomhet både nasjonalt og internasjonalt, fra enklere etatsproduserte rapporter og studier på masternivå, til større utredninger og doktorgradsarbeider. Det er ingen entydig forståelse av hva som er politiforskning eller hva som er politivitenskap, men ofte dekker det fra praktisk opplæring innen sikkerhet, sikkerhetsledelse, kriminalteknikk og etterforskning til politivitenskap som «...det vitenskapelige studiet av politiet som institusjon og politiets

---

virksomhet som en prosess...» (Larsson, Gundhus, & Granér, 2014, s. 18). Cepol European Police College, som er EUs samarbeidsorgan for polisier forskning og utdanning, har sammenstilt denne definisjon av begrepet politivitenskap:

Police Science is the scientific study of the police as an institution and of policing as a process. As an applied discipline it combines methods and subjects of other neighbouring disciplines within the field of policing. It includes all of what the police do and all aspects from outside that have an impact on policing and public order. Currently it is a working term to describe police studies on the way to an accepted and established discipline. Police Science tries to explain facts and acquire knowledge about the reality of policing in order to generalise and to be able to predict possible scenarios. (Jaschke et al., 2007, s. 23-24)

Tilfanget av politiforskning stort, spesielt fra USA og Storbritannia. Det er blant annet en rekke studier som ser på måloppnåelse og resultater av politiets arbeid. Ludwig, Norton og McLean har i sin artikkel «Measuring Police Effectiveness» laget en oversikt over forskning som ser nærmere på sammenhengen mellom antallet polititjenestepersoner og kriminalitetsnivå (Ludwig, Norton, & McLean, 2017, s. 7-9). De finner at det er vanlig å trekke sammenhenger mellom enkle forhold mellom inngangsverdier og utgangsverdier:

The majority of studies which assess police performance have focussed on the impact of police activities on crime. Despite the multiple goals of policing and the complex nature of the relationships between police activities and crime rates, most of these efforts are postulated on a simple input-output relationship, which assumes a direct and simple relationship between policing and crime rates. In these studies, inputs typically include police budgets, number of personnel, and some type of-police strategy, e.g. patrol, criminal investigation or the use of technology. Typical output measures use official crime rates to measure the impact of police on crime (Murphy 1985). (Ludwig et al., 2017, s. 5)

Et annet område hvor det er gjort en rekke forskningsprosjekt er på sammenhengen mellom utdanning og trening, og tjenesteutførelse. Ikke overraskende så finner undersøkelsene en positiv sammenheng mellom ulike faktorer innenfor kompetansefeltet og politiets tjenesteutførelse (Rajakaruna, Henry, Cutler, & Fairman, 2016; Smith & Aamodt, 1997; Wheller & Morris, 2010).

Høigård satte i 2005 opp en bibliografi over nyere nordisk politiforskning som inneholdt 215 arbeider fra starten av nittitallet og fram til 2004. Her konkluderer hun med at det er feil at

---

det ikke finnes nordisk politiforskning og at det særlig fra midten av nittitallet har vært en eksplosjonsartet utvikling (Høigård, 2005, s. 3). Valland viderefører oversikten med ytterligere 172 vitenskapelige verker fra 2004 og fram til 2009 (Valland, 2011, s. 11). Det er grunn til å anta at politivitenskapen ikke har hatt noen nedgang etter dette, spesielt i Norge, basert på for eksempel hendelser som 22. juli 2011 og påfølgende reform i norsk politi. I tillegg innførte Politihøgskolen i 2006 et eget mastergradstudium (Larsson et al., 2014, s. 3) som trolig også har hatt en positiv innvirkning på antallet studier og forskningsprosjekt. Politihøgskolen publiserer forskningen i et eget åpent institusjonelt arkiv for faglige og vitenskapelige arbeider. Et raskt søk her viser at dokumentbasen inneholder 14 doktorgrader, 86 mastergrader, 139 vitenskapelige artikler og 65 forskningsrapporter (Politihøgskolen, 2020). Alt dette ligger ikke innenfor de samme kriteriene som Høigård og Valland bruker i sine oppstillinger, men er en illustrasjon på volum. I tillegg er det grunn til å anta at det er betydelige forskningsbidrag også fra andre institusjoner.

Politiforskningen er utført av forskere fra mange ulike institusjoner og fagdisipliner. Høigård (2005) hevder at de fleste som har forsket på politiet har bakgrunn i sosialantropologi, sosiologi og kriminologi. Valland (2011) finner i sitt studie at fagområdene dekker kriminologi, psykologi, historie, statsvitenskap, pedagogikk, språkvitenskap og midtøstenstudier. Valland legger ikke noen av det 172 vitenskapelige verkene inn under fagområdet politivitenskap og Myhrer sier i sitt forord til Vallands oversikt at «...politivitenskapen og politiforskningen ennå ikke er ferdig utviklet som egne disipliner...» (Valland, 2011). Denne usikkerheten hvorvidt politivitenskap er en egen vitenskap framgår også i drøftinger i essaysamlingen *Polivitenskap på egne bein?* Her pekes det også på at:

Det er overraskende snevert hva som anerkjennes både som temaer og metoder innenfor politivitenskapen. Hellesø-Knutsen utforsker også hva som anses som relevante tema på Politihøgskolens masterstudium i politivitenskap. Pensum på emnet «Innføring i politivitenskap» preges nesten utelukkende av kriminologiske tekster. (Gundhus, Hellesø-Knutsen, & Wathne, 2010, s. 9)

Det er ukjent om dette har endret seg eller ikke i senere tid. Det er likevel verdt å peke på forskningsprosjektene til Fahsing og Rachlew, som begge har politiutdanning og erfaring.

---

Disse prosjektene har ført til endringer i politiet utførelse av, og kvaliteten i, etterforskningsfaget (Fahsing, 2016; Mortvedt, 2018; Rachlew, 2009; Stranden, 2018).

Flere av forskningsproduktene som inngår i oversiktene omtaler kvalitet i politiet og noe av forskningen går inn på hvordan politiet utøver sin operative virksomhet (Finstad, 2000; Knutsson, 2005; Maguire & Johnson, 2010; Mastrofski, 1999; Myhrer, 2015; Thomassen, 2017). Det finnes også eksempel på studier som spesifikt går inn i kvaliteten i politiets arbeid som Myhrer sin delrapport *Kvalitet i etterforskningen og Særlig om påtaleansvarliges rolle og betydning* (Myhrer, 2015) og Holgersson og Knutsson som undersøker kvalitet i politiets arbeid i rapporten *Individuelle arbeidsprestasjoner i uniformert politiarbeid* (Holgersson & Knutsson, 2008). Om forskning på dette området kan en likevel slutte seg til deres konklusjon:

Når det gjelder vurderingen av hva som er godt politiarbeid med individuelle prestasjoner som utgangspunkt, er mangelen på undersøkelser stor. Enda mer påtakelig er mangelen på studier der man vurderer både kvantitative og kvalitetsmessige aspekter ved prestasjonene. Her er det mye upløyd mark innen politiforskningen. (Holgersson & Knutsson, 2008, s. 12)

## **1.7 Forskningsmessig ståsted**

Å studere egen organisasjon kan ha både fordeler og ulemper (Jacobsen, 2018, s. 56-57). Studiet vil være påvirket av mine egne oppfatninger av kvalitet i politiets operative innsats. Som utdannet politi og bakgrunn fra en rekke områder innenfor politiets virksomhet, herunder erfaring fra Beredskapstroppen, har jeg opparbeidet min egen forståelse av hva som gir kvalitet. Både ulike institusjonelle synspunkt og ikke minst kulturelle perspektiv farger mitt syn. Jeg har siden 2016 hatt det overordnede ansvar for anskaffelsesprosessen for politiets nye helikoptre og er i dag prosjektleder for mottak av Politiets nasjonale beredskapssenter. To kjerneområder som beredskapssenteret skal gi gevinster på er responstid og responskvalitet (Justisdepartementet, 2016). Jeg er i så måte ikke en nøytral betrakter av politiets operative innsats, men bærer med meg forestillinger som jeg må være bevisst i studiet og i vurderingen av resultater som studiet frambringer.

---

Som ansatt i Politidirektoratet og som student har jeg både en politifaglig rolle og en forskerrolle. Disse har til tider vært vanskelig å skille i arbeidet med oppgaven. På den ene siden er jeg som student betraktet som enhver annen som skal forholde seg til ulike aktører, respondenter og kilder, på den andre siden har jeg tilgang til kunnskap og kilder i politirollen som jeg som utenforstående forsker ikke ville hatt tilgang til. Noen av problemstillingene på grunn av to ulike roller har blitt avklart fordi det er fastlagte saksbehandlingsregler, mens andre problemstillinger har blitt vurdert skjønnsmessig.

## **1.8 Oppsummering innledning**

Studiet tar utgangspunkt i Gjørsv-kommisjonens deltiltak «Tiltak 11»: «Tydelige krav til responstid, responskvalitet og samsvar mellom oppgaver og bemanning må etableres» (NOU 2012: 14, s. 458-459). Det er ønskelig å se nærmere på hva som gir kvalitet i politiets operative innsats gjennom en teoretisk tilnærming og kvantitativ undersøkelse blant operative polititjenestepersoner. Det er gjort en avgrensning i oppgavetype, alvorlighetsgrad og tidslinje. Det er lite forskning på dette spesifikke området og innenfor denne avgrensningen.

---

## 2 Teoretisk rammeverk

Den teoretiske delen av denne oppgaven har som formål å lage en ramme for hva som skal undersøkes i studien. Det skal også bidra til å understøtte oppgavens avgrensning og gi de nødvendige innspill til undersøkelsen og spørsmålene til respondentene. I dette kapitlet vil det redegjøres for politiets organisering og oppdrag for å sette konteksten for problemstillingen. Deretter en redegjørelse og drøfting av kvalitetsbegreper og innspill fra teori og forskning på ulike dimensjoner for å undersøke kvalitet. Til sist vil det bli sett nærmere på sentrale begreper brukt i politiets operative virksomhet for å beskrive kvalitet og innsatsevne. Samlet sett skal teorikapitlet føre fram til de faktorene som skal undersøkes videre for å se hva et utvalg av politiets tjenestepersoner mener er viktig for å gi kvalitet i politiets operative innsats.

### 2.1 Politiets organisasjon og oppgaver

Norsk politi er sagt å være organisert og utføre sine oppgaver innenfor det som kalles den anglosaksisk polititradisjon (NOU 2017:9, s. 28). Den anglosaksiske tradisjonen er beskrevet som en sivil politimodell med en desentralisert struktur som har avstand, og dermed en viss uavhengighet, til styresmaktene. I motsetning står den kontinentale polititradisjon med et militært uttrykk, hierarkisk oppheng og styring (Caless & Tong, 2015, s. 38). Vi finner igjen den anglosaksiske tradisjonen i britisk politi og de skandinaviske landene, mens vi ser den kontinentale polititradisjon står sterkere i Sør-europeiske modeller som for eksempel Frankrikes Gendarmeri, Spanias Guarda Civil og Italienske Carabinieri. Norsk politi er gitt en rekke oppgaver og har innrettet sin måte å løse disse oppgavene på innenfor en politifilosofi som er basert på «policing by consent» (Home Office, 2012) og med basis i Robert Peels 9 prinsipper (NOU 2017:9, s. 29).

#### 2.1.1 Krav til organisering

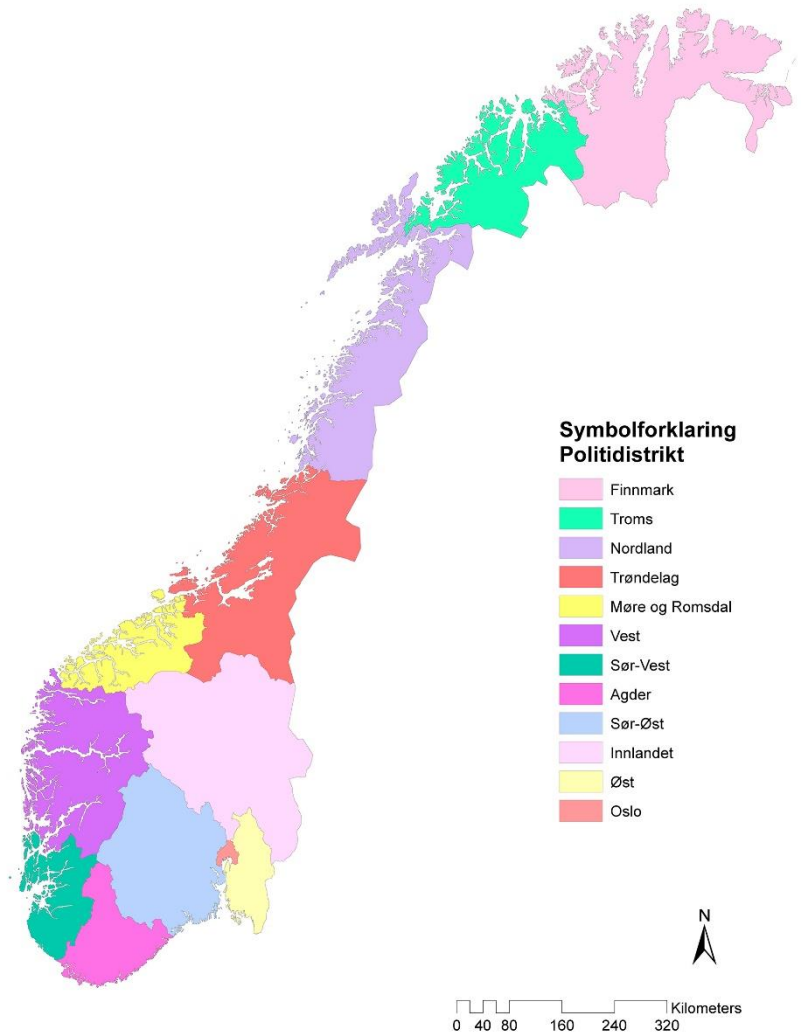
Politiets organisasjon og operative oppgaver styres gjennom lov og instruks. Politiloven gir føringer for politiets organisasjon og beskriver den sentrale ledelse, distriktsvis inndeling og

bruk av egne politiorgan for bestemte politigjøremål (Politi-loven, 1995, Kapittel III). Politiet er et rikspoliti som er organisert under Justis- og beredskapsdepartementet med

Politidirektorat som sentral ledelses-enhet. Politidirektoratets myndighet er delegert fra departementet gjennom egen forskrift (Justisdepartementet, 2000). Under Politidirektoratet er politiet organisert i 12 politidistrikter og med seks organer for bestemte politigjøremål (særorgan) (Politi-loven, 1995 §16, 3.ledd, 1.pkt).

Figur 2.1 viser norgeskartet med inndelingen av landets politidistrikter (Regjeringen Solberg, 2016).

Politiet har gjennom politireformen (Prop. 61 LS, 2015) tilstrebet å ha en mest mulig lik organisering i hele landet. Dette er gjort ved å lage standardiserte modeller for organisering og funksjoner (Regjeringen Solberg, 2016).



Figur 2.1 Kart over Politidistrikter

### 2.1.2 Krav i oppgaver

I politi-lovens §2 er det oppgitt sju oppgaveområder for politiet. De første områdene er avgrenset mot noen sentrale begreper som offentlig orden, sikkerhet, trygghet, forebygge, avdekke, stanse, hjelpe, bistand og samarbeid. De siste området gjelder oppgaver inn mot andre myndigheter og andre lovområder (Politi-loven, 1995, §2).



---

Politiet har på bakgrunn av dette et stort oppgavespenn. I arbeidet med Politireform 2000 avdekket arbeidsgruppen at politiet var pålagt oppgaver i mer enn 100 ulike lover (Meld. St. 22, 2001, s. 47). I arbeidet med politianalysen i 2013 så utvalget nærmere på politiets oppgaver og konkluderte med at politiets store omfang av oppgaver til dels var en viljet utvikling. Deler av oppgavene var en videreføring fra lensmannsetaten da denne etaten ble integrert i politietaten, men den brede porteføljen var også et uttrykk for at politiet skulle ha sivile oppgaver for å opprettholde et sivilt preg, en sivil tilnærming og -tilknytning.

Politianalysens utvalg kom i sin analyse fram til noen sentrale oppgaver for politiet som ble karakterisert som politiets kjerneoppgaver. Disse kjerneoppgavene var: opprettholde alminnelig orden, forebygge og forhindre straffbare handlinger, beskytte borgerne og deres lovlige virksomhet, og etterforske og straffeforfølge lovbrudd (NOU 2013: 9, s. 26). Dette var basert på politilovens §2, men vurdert opp mot to kriterier for politiets oppgaver som var redegjort for av et tidligere utvalg (Meld. St. 42, 2005, s. 77):

- «oppgaver hvor makt eller tvang kan komme til anvendelse som del av oppgaveløsningen
- oppgaver som politiet gjennom sin utdanning og organisasjon har spesielle forutsetninger for å løse»

Innenfor dette studiets avgrensning kan en med utgangspunkt i politianalysens kjerneoppgaver og kriteriene gi et bilde av hva politiets operative innsats er, og hvor denne innsatsen foregår. Gitt studiet avgrensning vil kjerneoppgaven *etterforske og straffeforfølge lovbrudd* holdes utenom det som her regnes som politiets operative innsats.

### 2.1.3 Beskrivelser av krav, forventninger, behov og metode på ulike nivåer

I tillegg til lov- og forskriftspålagte krav er det en rekke andre krav, forventninger, behov og metodebeskrivelser til politiet. Føringer på politisk og strategisk nivå er utarbeidet i departementet. For det operasjonelle nivået er det tilsvarende direktorats dokumenter, mens føringer på taktisk nivå ligger til politidistriktene og politiets særorganer. Disse nivåene og en beskrivelse av de ulike dokumenttypene er satt inn i tabell 2.1. Tabellen er basert på

Forsvarets dokumenthierarki (Forsvarsstaben, 2019, s. 15) og bygd opp etter de dokumenter som blant annet er funnet i forbindelse med dette studiet.

Uten at det er gjort inngående undersøkelser virker det som betegnelser og typebenevnelser på dokumenter ikke er gjennomgående systematisert. Innenfor dokumenttyper er det funnet rundskriv, ordre, instruks, direktiv, doktrine, retningslinjer, brukerhåndbok og flere andre begreper uten at det er nærmere beskrevet hva som er innholdet i de ulike dokumenttypene. Det som kan gi en støtte til å forstå hvilken myndighet som kan utgi, og for eksempel sette krav og innhold, i de ulike dokumenttypene er politiets ordreinstruks (Politidirektoratet, 2010). Utover dette er det vanskelig å finne en gjennomgående lik forståelse for hva de ulike dokumentene er, og hvilken rolle de skal fylle.

Tabell 2.1 Dokumenthierarki for politiet

Nivå	Krav-dokument	Retningsgivende-dokument	Operative plandokument	Virksomhetsstyring	Utredning og evaluerings-dokument
Politiske dokument (politisk nivå)	<a href="#">Lov og forskrift</a>	<a href="#">Stortingsmeldinger</a>	<a href="#">Lov/Forskrift/Kgl. resolusjon</a>	<a href="#">Prop. 1S</a>	<a href="#">NOU</a>
Justisdepartementet (strategisk nivå)	<a href="#">Forskrift og rundskriv</a>	<a href="#">Rundskriv</a>	<a href="#">Oppdragsbrev</a>	<a href="#">Tildelingsbrev</a>	<a href="#">KVU, Forprosjekt, grunnlagsdok</a>
Politidirektoratet (Operasjonelt nivå)	<a href="#">System: PBS I og II Instruks eller Direktiv</a>	<a href="#">System: Overordna plandokument - skriv/Rundskriv</a> <a href="#">Innhold: Strategier, doktriner, håndbøker og veiledere</a>	<a href="#">System: Skriv/Rundskriv</a> <a href="#">Innhold: Ordre og oppdragsbrev.</a>	<a href="#">System: PSV</a> <a href="#">Innhold: Plan- og rammeskriv og Resultatavtaler</a>	<a href="#">KVU, Forprosjekt, grunnlagsdok, endringsprog, evalueringer</a>
Politidistrikt/ Særorgan (taktisk nivå)	<a href="#">System: PBS III Instruks eller direktiv</a>	<a href="#">System: PBSIII: Hjelpedokument som Standard operasjonsprosedyrer, manualer, rutiner o.l</a>	<a href="#">Ordre, Beredskaps-og operasjonsplaner</a>	<a href="#">PSV Resultatavtaler</a>	<a href="#">Lokale utredninger</a>

## 2.2 Politiets operative innsats

Politiets operative innsats gjennomføres i hovedsak av politipatruljen. Politipatruljen er en del av en kontinuerlig døgnbasert tjeneste hvor politiet skal være tilgjengelig for publikum hele døgnet - året rundt. *Rammer og retningslinjer for etablering av nye politidistrikt* gir føringer for funksjonen til politipatruljene i politidistriktene og formålet er angitt slik:

---

Politipatruljene skal være til stede for befolkningen der befolkningen er, og utgjør politidistriktets døgkontinuerlige grunnberedskap. Patruljene skal yte rask respons med god service og kvalitet i nært samspill med befolkningen og samfunnets aktører. Patruljetjenesten skal arbeide kriminalitetsforebyggende, med særlig vekt på straksforebyggende tiltak, og utføre oppdrag innen hele politiets oppgavespenn, med politiarbeid på stedet som hovedmetode. Politipatruljen skal registrere aktuell informasjon i relevante databaser som grunnlag for etterretning. (Politidirektoratet, 2017b, s. 114)

I tillegg til den ordinære patruljefunksjonen har politiet flere patruljer eller funksjoner sammensatt for et spesifikt formål og til spesifikke oppdrag. For eksempel spaningslag som skal innhente informasjon, avdekke, observere eller følge angitte miljø i pågående oppdrag. Et annet eksempel er patruljer med spesifikt utstyr og et større antall tjenestepersoner for massetjenesteoppdrag for eksempel demonstrasjoner. Likeledes er det i noen oppdrag satt opp egne aksjonslag for å gjennomføre pågripelser, ransaking og beslag. Andre igjen har tilstedeværelse og publikumskontakt som spesifikt oppdrag for å forebygge kriminalitet.

### 2.2.1 Krav til funksjoner

*Rammer og retningslinjer for etablering av nye politidistrikt* satte opp 45 standardiserte funksjoner, tabell 2.2, som politidistriktene skulle etablere innenfor gitte rammer (Politidirektoratet, 2017b, s. 31). Av disse 45 standardiserte funksjonene kan en argumentere for at funksjonen Operasjonssentralen, Innsatsledelse, Hundetjenesten, Etterretning, Etterforskning, Kriminalitetsforebygging, Politipatruljen og Utrykningsenheter (UEH) inngår i politiets operative innsats da det er disse funksjonene som regelmessig utfører politiets kjerneoppgaver. Dersom en legger til grunn politianalysen sin forståelse av kjerneoppgaver kan en videre argumentere for at Innsatsledelse, Hundetjeneste, Politipatruljen og UEH utøver kjerneoppgaver hvor makt eller tvang kan komme til anvendelse som en del av oppgaveløsningen. Tjenestepersoner i disse funksjonene har utdanning og er organisert slik at det gir spesielle forutsetninger for å løse kjerneoppgavene. Operasjonssentralen, innsatsledelse, etterretning, etterforskning og kriminalitetsforebygging utøver makt eller tvang enten direkte eller indirekte. Alle funksjonene har, i en eller annen form, kontakt med publikum eller gjerningspersoner. Forståelsen her legger likevel til grunn at det er Innsatsledelse, Etterretningsenheter,

Hundetjeneste, Politipatruljen og UEH som utøver den direkte operative innsatsen, innenfor avgrensningen for dette studiet. I tillegg til disse funksjonene har politiet også nasjonale enheter som utfører operativ innsats. Dette er Livvakttjenesten Politiets sikkerhetstjeneste (PST Livvakt), Den Kongelige Politieskorte (DKP) og Nasjonale beredskapsressurser. I tillegg har PST, Kripos og Politiets utlendingsenhet egne spaning og pågripelsesenheter. Likeledes foretar andre særorgan pågripelser og bistår i annen politioperativ innsats utover sine primæroppdrag (Politidirektoratet, 2020).

Tabell 2.2 Funksjoner etter Rammer og retningslinjer for etablering av nye politidistrikt

1	Virksomhetsstyring	24	Felles etterforskning
2	Økonomistyring	25	Etterforskning av menneskehandel
3	Juridisk funksjon i politimesterens stab	26	Digitalt politiarbeid
4	Strategiske funksjoner innen eiendom, materiell og anskaffelser	27	Etterforskning av økonomisk kriminalitet og miljøkriminalitet
5	Sikkerhet	28	Kriminaltekniske tjenester
6	Dokumentforvaltning og arkiv	29	Etterforskning av seksuallovbrudd
7	IKT-rådgivning	30	Etterforskning av vold og seksuallovbrudd mot barn
8	HR	31	Statens barnehus
9	HMS-funksjonen	32	Politipatruljen
10	Kommunikasjon	33	Utrykningsenheter (UEH)
11	Operasjonssentralen	34	Arrest
12	Tjenestekontor	35	Etterforskning ved geografiske driftsenheter
13	Sentralbord	36	Etterforskning av vold i nære relasjoner
14	Stabsjef	37	Polibråd
15	Øvings- og beredskapsplanlegging	38	Politikontakt
16	Innsatsledelse	39	Forvaltning
17	Hundetjenesten	40	Utlending
18	Arbeid med trusselutsatte personer	41	Grensekontroll
19	Etterretning	42	Sivil rettspleie
20	Kriminalitetsforebygging	43	Påtale
21	Radikaliseringskontakt	44	Administrative straffesaksfunksjoner
22	Næringslivskontakt*	45	Offeromsorgskontor
23	Felles straffesaksinntak		

## 2.3 Politiets innsatspersonell

Politiets tjenestepersonell som inngår i politiets operative innsats, herunder ordenstjeneste, er betegnet *innsatspersonell* og er delt inn i fire kategorier basert på nivået på grunnkompetanse, etter- og videreutdanning, og godkjenninger (NOU 2017:9, s. 56). Det er krav til gyldig godkjenning som innsatspersonell for å kunne bevæpnes (Våpeninstruksen, 2015, § 1-4 (4)) i tillegg til krav om gyldig skytegodkjenning (Våpeninstruksen, 2015, § 3-1). Kravene til gyldig skytegodkjenning er satt av Politidirektoratet og testprogrammet er utviklet av Politihøgskolen (Politidirektoratet, 2016).

---

*Retningslinjer for politiets beredskap (PBS 1)* gir denne definisjonen av innsatspersonell:

Med innsatspersonell menes tjenestepersoner som regelmessig utfører døgnkontinuerlig vakt- og beredskapstjeneste og tjenestepersoner i livvaktstjeneste. Dette gjelder også tjenestepersoner som normalt gjør annen tjeneste, men som regelmessig gjør ordenstjeneste i helger eller ferieperioder. Politiets innsatspersonell er delt inn i kategorier basert på kompetanse. (Politidirektoratet, 2020, s. 45)

Den årlige etterutdanningen gjennomføres for innsatspersonell 3 og 4 etter vedlikeholdsprogram utarbeidet av Politihøgskolen i samråd med Politidirektoratet (Politidirektoratet, 2011, s. 38; 2020, s. 45). Disse fagplanene inneholder spesifikt angitte temaer og antall timer avsatt til trening på temaene. Noen tema er en fast del av det årlige trening- og øvelsesoppsettet slik som skytetrening og skytegodkjenning, arrestasjons/pågrepsteknikker og polititaktikk. Andre temaer kan være basert på aktuelt trusselbilde og tilpasset særskilte formål eller prioriterte områder for politiets innsats (NOU 2017:9, s. 277). Et eksempel på et slikt tema er PLIVO (Pågående livstruende vold) som ble utarbeidet som prosedyre for alle nødetatene etter 22. juli 2011 (Nasjonal prosedyre, 2014).

### 2.3.1 Innsatspersonell kategori 1 (IP1)

IP1 er tjenestepersoner i Beredskapstroppen. Beredskapstroppen er politiets innsatsenhet mot terror, og organisert- og annen alvorlig kriminalitet der det kreves særskilt kompetanse og utstyr for å håndtere situasjonen. Beredskapstroppen skal på anmodning kunne yte bistand innenfor hele politiets juristiksjonsområde til alle landets politidistrikter, inkludert Sysselmannen på Svalbard. Beredskapstroppens tjenestepersoner gjennomgår seleksjon og grunnutdanning i regi av Politihøgskolen. Kravet til opptak er bachelor fra Politihøgskolen. Grunnutdanningen går over 13 uker og gir 30 studiepoeng. I motsetning til sammenlignbare enheter i Europa inngår Beredskapstroppen i politiets grunnberedskap, ved at de er en del av patrulje- og ordenstjenesten i Oslo politidistrikt. Samlet trener og øver personellet etter eget program i overkant av 900 timer i året (NOU 2017:9, s. 57).

---

### 2.3.2 Innsatspersonell kategori 2 (IP2)

IP2 er tjenestepersoner som har livvaktjeneste som hovedoppgave hos Den Kongelige Politieskorte (DKP) i Oslo politidistrikt eller i Livvaktjenesten i PST. DKP gjennomfører livvaktjenesten for kongefamilien og utfører tjenesten som bistand til det politidistriktet (inkludert Sysselmannen på Svalbard) som kongefamilien skal besøke. De beskytter også kongefamilien på besøk i utlandet. I tillegg beskytter DKP utenlandske myndighetspersoner og statsoverhoder ved statsbesøk i Norge. PST har ansvaret for å utføre livvaktjeneste for norske myndighetspersoner og utenlandske myndighetspersoner på offisielt besøk i Norge. De gjennomfører også livvaktjeneste for norske myndighetspersoner i utlandet. IP2 må gjennomføre grunnutdanning i regi Politihøgskolen som utgjør 20 studiepoeng. Studiet gjennomføres med seleksjon, grunnutdanning og deltidsstudium på samlet ca. 560 timer (NOU 2017:9, s. 270). Samlet trener og øver livvaktene i henhold til eget program mellom 200 - 400 timer pr år (NOU 2017:9, s. 57).

### 2.3.3 Innsatspersonell kategori 3 (IP3)

IP3 er tjenestepersoner som har blitt selektert i eget politidistrikt til å gjennomføre en tre ukers videreutdanning hos Politihøgskolen. Personellet må ha gjennomført Politiskole/Politihøgskole og ha minimum ett års erfaring som innsatspersonell kategori 4. Personellet er rekruttert fra politidistriktene og inngår normalt i UEH (Utrykningsenheten) i eget politidistrikt etter fullført utdanning (NOU 2017:9, s. 56 og 271). UEH er politidistriktenes egen beredskap på nivået over den ordinære politipatruljen. IP3 kan inngå i vanlig politipatrulje eller sammensatt i egne patruljer. Politipatruljer bestående av kun IP3 betegnes med kallesignalet «Echo». I tilfelle større hendelser, for eksempel bevæpnede oppdrag, hvor det er behov for mer mannskap og mer kompetanse kan UEH opptre i større forband slik som lag eller tropp. IP3 skal trene og øve minimum 103 timer pr år etter fastlagt vedlikeholdsprogram. Utvalgte mannskaper i UEH er satt opp som skarpskyttere. Disse gjennomfører eget kurs for politiets skarpskyttere og har 30 timer trening i året på dette spesialfeltet. Ved utgangen av 2016 var det totalt 1074 IP3 godkjente fordelt på alle politidistriktene (NOU 2017:9, s. 59).

---

### 2.3.4 Innsatspersonell kategori 4 (IP4)

IP4 er andre tjenestepersoner med våpengodkjenning. Grunnlaget for tjenestepersonene innenfor denne kategorien er bestått grunnutdanning som politi ved Politiskolen (inntil 1993) eller Politihøgskolen (fra 1995). IP4 gjennomfører et vedlikeholdsprogram på 48 timer årlig med trening og øvelser innenfor operative disipliner og godkjenningsprøve for tjenestevåpen. Ved utgangen av 2016 var det 5054 IP4 godkjente fordelt på alle politidistriktene og særorganene (NOU 2017:9, s. 57-59).

Bevæpningsutvalget laget en samlet oversikt over utdanningstid og treningstimer pr IP-kategori gjengitt i tabell 2.3 (NOU 2017:9, s. 57).

*Tabell 2.3 Utdanningstid og treningstimer pr IP-kategori*

<b>Kategori</b>	<b>Utdanning</b>	<b>Årlig trening</b>
1	13 uker	900 timer
2	8 uker	200 – 400 timer, avhengig av funksjon
3	3 uker +	103 timer
4	Bachelor	48 timer

## 2.4 Kvalitet

Hva er kvalitet? Kvalitet er et begrep som blir brukt i svært mange sammenhenger uten at det er nærmere beskrevet eller definert. Det er en del av dagligtalen og brukes for eksempel for å beskrive noe som er bra som «god kvalitet», mens noe annet, som ikke ansees for å være bra, som «dårlig kvalitet». For eksempel kan en jakke ha god kvalitet ved at det rent objektivt er laget av et sterkt materiale. En subjektiv oppfatning av god kvalitet kan være at samme jakke føles bra på kroppen, har et pent snitt og fasong.

I dagligtale er kvalitet ofte lite presist og basert på «øye som ser». Men også innenfor formelle dokumenter er det stor forskjell i hvor presist kvalitetsbegrepet blir angitt. For eksempel er det i Politianalysen fra 2013 (NOU 2013: 9), gitt en anbefaling om at politiet bør gjennomgå *en kvalitetsreform*. Utredningen bruker begrepet kvalitet enkeltstående, eller

---

sammensatt, ca. 230 ganger gjennom dokumentet uten at begrepet er forklart eller definert. Kvalitet omtales i utredning opp mot ulike sammenhenger og i tilknytning til ulike parameter. På den måten kan en til dels forstå hva utredningen legger i begrepet, men den entydige forståelsen er vanskelig å trekke ut (NOU 2013: 9). Et eksempel hvor kvalitet er mer presist angitt er Riksadvokatens kvalitetsrundskriv. Riksadvokaten gir en forklaring på hva som ligger i begrepet for etterforskning- og påtalearbeidet, og skaper med det en tydeligere forståelse:

Kvalitetsbegrepet benyttes gjerne for å angi at etterforskningen og påtalearbeidet må tilfredsstillende visse krav eller gitte standarder. En rekke av de krav som stilles følger av lov og forskrift. Andre følger av innarbeidede standarder, metoder, rutiner, prosesser mv. som er nedfelt i styringsdokumenter fra riksadvokaten, fastsatt lokalt eller utviklet gjennom den påtalefaglige og politifaglige praksis. Enkelte av de sistnevnte normer gjelder for alle typer saker, mens andre vil kunne variere med ulike sakstyper og den gitte situasjon. Etableringen av et fag- og utviklingsapparat i 2018 vil bidra til at standardene for hva som regnes som en god oppgaveløsning suppleres, videreutvikles, formaliseres og kvalitetssikres, jf. riksadvokatens brev 5. februar 2019. (Riksadvokaten, 2018, s. 5)

I forbindelse med politiets arbeid med en nasjonal handlingsplan for straffesaksområdet «Etterforskningsløftet», ble det igangsatt undersøkelser og forbedringsarbeid på en rekke områder innenfor straffesaksbehandling. Blant annet ble kvalitetsbegrepet nærmere definert i Myhrers delrapport om *Kvalitet i etterforskningen*. Her gis det en kort definisjon: «I hvilken grad virksomheten er i henhold til standard». Eller mer utfyllende: «Kvalitet er i hvilken grad virksomheten tilfredsstillende de obligatoriske eller underforståtte krav / forventninger.» (Myhrer, 2015, s. 17).

Ordet kvalitet kommer fra det latinske ordet qualis. Qualis kan forstås som «hvordan et objekt virkelig er» eller «hvordan sammensatt». I *Kvalitetsdrevet ledelse - kvalitetsstyrte bedrifter* setter Aune opp tre betydninger for hvordan ordet brukes i dag:

1. Produkt- og/eller brukerbasert: Kvaliteten beskrives av produkttegenskaper (som underforstått tilfredsstillende brukernes behov).
2. Produksjonsbasert: Kvalitet vil si fravær av feil – overensstemmelse med gitte spesifikasjoner.



- 
3. Følelsesbasert: Kvalitet innebærer noe ettertraktelsesverdig og udefinerbart, som du imidlertid kjenner igjen når du ser det – noe luksuriøst, noe som koster mer. (Aune, 2012, s. 17)

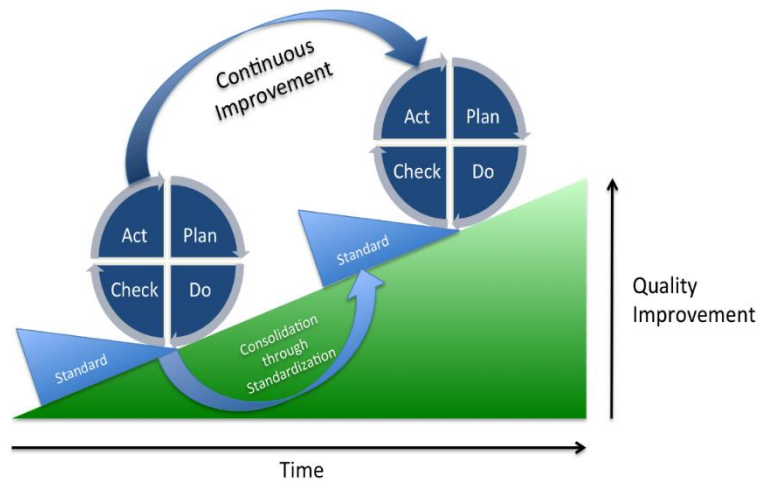
Kvalitet refererer ut fra dette til hvordan et produkt eller tjeneste blir bedømt av en bruker, eller kunde, basert på hvilke behov, hvilke forventninger og hvilke krav som brukeren har. Likeledes kan kvalitet bedømmes ut fra hvor feilfritt et produkt eller tjeneste er. Altså at det som bedømmes fungerer som det skal. Videre må den følelsesbaserte delen av kvalitet være lett å forstå og formidle (Aune, 2012, s. 17).

En av foregangspersonene i oppbyggingen av japansk industri i etterkrigsårene var W. Edward Deming, en amerikansk ekspert på statistisk kvalitetskontroll som hadde ideer om sammenhengen mellom kvalitet og produktivitet. Deming kom i kontakt med japanske industriedere som tok til seg disse ideene og brukte hans statistiske metoder for å styre prosesser, redusere prosessvariasjon og framstille produkter med jevn kvalitet. Deming er betraktet som en av de teoretikerne som har hatt størst innflytelse på å beskrive kvalitet i en leveranse for å oppfylle kundens forventninger. Han utledet sine ideer både for industriproduksjon og tjenester, herunder offentlige tjenester. Deming mente at for å oppfylle kundens forventninger måtte tjenesten være forutsigbar og inneha noen kriterier for hva kunden skal kunne forvente av tjenesten. Han fokuserer på at tjenesten derfor måtte bygge på standarder og alltid ha kunden i fokus slik at tilbakemeldinger på resultatet fortløpende kunne justere tjenesten slik at den neste gang oppfyller forventningene i enda større grad, og til en lavere kostnad (Deming, 1986, s. 181).

#### 2.4.1 Kontinuerlig kvalitetsforbedring

En annen amerikaner som kom til Japan i etterkrigstiden var elektroingeniøren H.M. Sarashon. Han overbeviste de japanske ingeniørene om at inspeksjoner kun finner feil etter at feilen er begått – inspeksjoner kan dermed ikke hindre at feilen oppstår. Forebygging var derfor viktigere enn kontroll (Aune, 2012, s. 30). Allerede på 1930-tallet kom tanken inn om at det ikke var formålstjenlig å kontrollere alle produktene som kom ut av en fabrikk. Først i etterkrigstidens masseproduksjon ble dette nærmest en umulighet og statistisk kontroll ble

innført gjennom for eksempel stikkprøvekontroller. Den store forskjellen kom likevel med prosesskontroll. Her lå erkjennelsen i at det var de foregående faktorene som tilslutt ville ligge til grunn for kvaliteten i det endelige produktet. Dermed var feilretting på et tidlig tidspunkt ved å endre eller forbedre de enkelte faktorene avgjørende (Aune, 2012, s. 29-31 og s.126-132;



Figur 2.2 Kontinuerlig forbedring

Deming, 1986, s. 87). En av de mest kjente framstillingene av kontinuerlig kvalitetsforbedring er gitt i Demings *Out of the Crisis* hvor han framstiller kontinuerlig kvalitetsforbedring som en sirkel med fire punkter. Figur 2.2 viser et typisk eksempel på en illustrasjon av Demings syklus (Vietze, 2013).

#### 2.4.2 Standarder og systemkrav

De første til å formulere krav og kvalitetssikring av produkter var det amerikanske forsvaret. I 1959 ga de amerikanske forsvarsdepartementet ut militære spesifikasjoner i standarden MIL-Q-9858A. Standarden satte ikke bare krav til produktleveransen, men også systemkrav og kvalitetssikringsstandarder. Likeledes satte NATO sine krav for leveranser innenfor forsvarsalliansen gjennom *Allied Quality Assurance Publications AQAP 1-13*. Disse standardene la grunnlaget for nasjonale standarder hvor vi i Norge bruker «Norsk standard» (NS) innenfor en rekke ulike områder. De mest utbredte standardene er i dag utgitt av International Standard Organization (ISO) og blir i dag også gitt ut som norsk standard NS-EN-ISO (Standard Norge, 2019). Flere statlige aktører bruker ulike standarder som baserer seg på disse internasjonale standardene (DFØ, 2019).

Grunnen til at behovet for standarder oppstod var det samme som grunnlaget for at kontinuerlig forbedringstiltak gikk fra feilinspeksjon til prosesskontroll. Det er vanskelig å

---

kontrollere alle egenskaper i et sluttprodukt og det må derfor stilles krav til organisasjon, kvalifikasjoner og prosesser. Likeledes må det være fokus på forebygging i stedet for å «kontrollere vekk» feil (Aune, 2012, s. 67-68).

## 2.5 «Kvalitetsformelen»

På bakgrunn av den innledende beskrivelsen av kvalitet, herunder hvordan politianalysen omtaler kvalitet i ulike deler av analysen, Riksadvokatens forståelse, etterforskningsløftets definisjon, samt Aunes og Demings teorier om kvalitet, er det nærliggende å kunne si at kvalitet oppstår når resultatet av tjenesten, produktet eller leveransen er minst lik, eller bedre enn krav, forventninger, behov og spesifikasjoner til tjenesten, produktet eller leveranser. Dette kan angis på en enkel måte som vist i figur 2.3. Figurens opprinnelse er ukjent, men brukes i en rekke sammenhenger for å illustrere sammenhengen og størrelsesforholdet mellom ulike verdier i en enkel ligning. Her illustrert slik at dividenden R (Result) må være minst like stor som I (Input) av divisorene krav, forventning, behov og spesifikasjon ( $I_{kftbs}$ ) for at en skal kunne si at det oppstår kvalitet (Q). Kvotienten må være lik eller større enn 1.

$$Q = \frac{R}{I_{kftbs}} \geq 1$$

Figur 2.3 «Kvalitetsformel»

Begrepet forventning er mer enn bare forventninger i seg selv. Deming gir en mangfoldig beskrivelse av begrepet forventninger innenfor ulike bransjer av produksjon og tjenester (Deming, 1986, s. 167-247). Forventning kan sidestilles og settes sammen med andre begreper som beskriver hva som ligger til grunn for vurdering av kvalitet. Hvert av disse begrepene har sin definisjon, klassifisering og hvordan det kan kommuniseres (Aune, 2012, s. 19). Aunes framstilling av disse begrepene synes i stor grad tilpasset bedrifter og personer, men ivaretar både vareproduksjon og tjenesteproduksjon (Aune, 2012, s. 19). For politiet

kan det argumenteres for at begrepene i tillegg er avhengig av samfunnet og innbyggernes syn, hvor «kunden» er den enkelte person som politiet er i kontakt med, men også samfunnet gjennom lov og forskriftspålegg. Aunes framstilling kan, med noen begrunnede endringer, tilpasses politiets virksomhet og gis et innhold som gjør det enklere å sette forutsetninger for kvalitet i politiets operative innsats, som vist i tabell 2.4.

Tabell 2.4 Begreper for forutsetninger for kvalitet i politiet

Begrep	Definisjon	Klassifisering	Formell/Uformell	Kommunikasjonsmåte
<b>Krav (k)</b>	Formell beskrivelse av behov og forventet resultat	Samfunnets syn på tjenesten gjennom lov og forskrift	Formell	Dokument
<b>Forventning (f)</b>	Beskrivelse av forventet framtidig ønsket tilstand	Subjektiv/objektiv	Formell/Uformell	Verbale beskrivelser Dokument
<b>Behov (b)</b>	Fravær av noe som er påkrevd, ønsket eller nyttig – en tilstand som krever tiltak	Objektiv	Formell/Uformell	Meldinger Avvik Rapporter
<b>Metode (m)</b>	En formell beskrivelse av polititjenesten og planlagt måte å utføre den på	Politiets syn på tjenesten	Formell	Dokument

### 2.5.1 Krav

Definisjon av krav er i tabell 2.4 det samme som i Aunes definisjoner. Klassifikasjon er derimot endret gitt Aunes perspektiv på kunden, eller brukers, syn på produktet eller

---

tjenesten. I politiets sammenheng vil nødvendigvis dette gjelde også samfunnets formelle beskrivelse hvor den lovgivende myndighet setter kravene på vegne av innbyggerne.

Klassifikasjonen er dermed endret til «Samfunnets syn ...».

### 2.5.2 Forventninger

For politiet vil «forventninger» i større grad knytte seg til hva som rent objektivt skal oppnås enn det som Aune klassifiserer som subjektivt. Aune definerer som forventninger:

«Forutsigelse av tingenes framtidige tilstand, av framtidige fordeler eller av måter behov vil bli dekket på» (Aune, 2012, s. 19). Dette kan også være beskrivende for hvordan politiet skal forholde seg til forventninger for eksempel i form av tilbakemeldinger fra publikum, men det er likevel knyttet noen objektive mål til forventningene. For eksempel «... måter behov vil bli dekket på» vil i eksemplene i forrige avsnitt være at innbruddene opphører, innbruddstyvene pågripes, eller innenfor makroperspektivet ved at politiet blir mer handlekraftig eller øker sin innsatsevne. Endringen i definisjon av forventning er derfor til å være mer generell samtidig som den ligger nærmere definisjon av mål eller målsetting; altså beskrivelse av en framtidig ønsket tilstand.

### 2.5.3 Behov

Aune definerer «Behov» som «...en tilstand som krever anskaffelse eller avhjelping» (Aune, 2012, s. 19). I en polisiær sammenheng kan det å anskaffe og avhjelpe også være treffende begreper, men på en annen side er det lettere å tenke seg at ordet «tiltak» er mer dekkende. En kan se for seg noen eksempler både i et mikroperspektiv og et makroperspektiv. I et mikroperspektiv kan det oppstå et lokalt behov for å redusere antall innbrudd i et næringsområde. Behovet og problemet som oppstår for de lokale forretningseierne og vil være objektivt og definerbart. Det kommuniseres enten direkte til politiet, gjennom media, det framgår av politiets egne rapporter om anmeldte forhold eller som formelt innspill fra kommunen hvor industriområdet ligger. I motsetning til Aunes syn så vil behov dermed både kunne være uformell og formell. I et makroperspektiv kan behovet framgå i mer generelle termer som «befolkningens sikkerhet» hvor behovet for trygghet, eller økt trygghet, oppstår ut fra en enkelthendelse slik som etter 22. juli 2011, eller som ved

---

asylstrømmen over Storskog høsten 2015 (Vaage & Voll, 2017, s. 4). Begge disse hendelsene er objektivt definert og kommuniseres både uformelt som en del av samfunnsdebatten og formelt på politisk nivå. Ut fra dette framstår «tiltak» som et mer passende begrep. Politiet gjennomfører tiltak lokalt i de første eksemplene i form av for eksempel hyppigere patruljering, spaning eller etterforskning. Mens det i de siste eksemplene blir gjort store gjennomgripende tiltak i form av reformer (Prop. 61 LS, 2015) og forslag til lovendringer (Regjeringen Solberg, 2019).

#### 2.5.4 Metode

Aune bruker «Spesifikasjon» og definerer dette som «Formell beskrivelse av vare/tjeneste og planlagt måte å frambringe den på». Han klassifiserer dette som leverandørens syn på varen og tjenesten som skal produseres (Aune, 2012, s. 19). Spesifikasjon kunne vært et begrep som ga en beskrivelse av hva som skulle produseres av politiet, men samtidig er det i politiet utbredt bruk og forståelse for å beskrive politiets framgangsmåte og operative virke i begrepet *metode*. Metode gir beskrivelser av hvordan politiet skal arbeide og utføre sin tjeneste på, og er ofte brukt som betegnelse i førende dokumenter og retningslinjer som for eksempel politiets beredskapssystem (PBS) (Politidirektoratet, 2020) og Politiets etterretningsdoktrine (Politidirektoratet, 2014). Riksadvokatens forklaring av begrepet kvalitet bruker også metode som begrep da sammen med «... standarder ... rutiner, prosesser mv. som er nedfelt i styringsdokumenter fra riksadvokaten, fastsatt lokalt eller utviklet gjennom den påtalefaglige og politifaglige praksis.» (Riksadvokaten, 2018, s. 5).

#### 2.5.5 Forholdet mellom maktbruk og kvalitet

Med noen tilpasninger vil tradisjonelle begreper for å definere kvalitet også beskrive politiets kvalitet. I teoretiske sammenhenger er mye av det som er beskrevet i stor grad vært tilpasset industriproduksjon, men etter hvert også tjenester, herunder offentlige tjenester. Politiets virke som en del av de offentlige tjenestene avviker fra øvrig tjenesteyting ved at politiet innehar et maktmonopol (Lie, 2010, s. 17) og i angitte sammenhenger kan utøve makt og vold for å oppnå sine mål (Politoloven, 1995, § 6). Politiets maktbruk kan være avgjørende for hvordan kvaliteten i politiets operative innsats vurderes. Det vil være krav

som er satt til politiet slik at maktbruk ikke blir brukt unødvendig og at bruk av makt blir forholdsmessig og bare brukt når det er nødvendig. Selv om det er satt formelle krav til politiets maktbruk så inngår maktbruk også i forventninger til politiets oppførsel og ikke minst hvordan tjenesten utøves gjennom metode. Oppførsel og utøvelse av politiets oppgaver er godt illustrert i Liv Finstads *Politiblikket* (Finstad, 2000, s. 276-297). Maktbruk gjør bedømmelse av politiets kvalitet vanskelig, men gitt dette studiets avgrensning og ut fra innbyggerundersøkelser, anmeldelser mot politiet og klager mot politiet kan det synes som om politiets maktbruk er innenfor de krav og forventninger som ligger til politiet. En kommer likevel ikke utenom det paradokset at politiet kan drepe et annet menneske og kvaliteten på den operative innsatsen likevel bedømmes som god. Gitt en kvalitetsformelen som er tilpasset politiets virke, hvor spesifikasjoner er endret til metode som vist i figur 2.4, vil selv en ekstrem situasjon oppfylle krav, forventninger, behov og metode ( $I_{kfbm}$ ) selv om resultatet er at politiet tar liv.

$$Q \equiv \frac{R}{I_{kfbm}} \geq 1$$

Figur 2.4 «Kvalitetsformel» for politiet

## 2.6 Er resultatet lik eller større enn 1?

Gitt studiets problemstilling og valgte perspektiv må det legges til grunn et nivå for hvordan brukerne eller kunden – i denne sammenheng innbyggerne - vurderer politiets arbeid. Kan en umiddelbart legge til grunn at den operative tjenesten som norsk politi utfører er av god kvalitet? Er resultatet av politiets arbeid tilsvarende eller høyere enn de krav, forventninger, behov og spesifikasjoner/metoder som er satt for politiet? På den ene siden mangler det indikatorer og styringsparameter for å måle eventuelle kriterier til kvalitet i politiets respons for å hjelpe og støtte publikum når det trengs (Justisdepartementet, 2018, s. 14). På den andre siden viser dette studiet at det finnes noen områder som har systematisk oppfølging av kvalitet i den operative utøvelsen av polititjenesten. Blant annet gjennomfører politiet i dag systematisk måling av responstid (Politidirektoratet, 2019b). Det gjennomføres årlige

undersøkelser av befolkningens tillit til politiet gjennom politiets innbyggerundersøkelse (Kantar TNS, 2019, s. 1), klagesaker i politiets tjenesteutøvelse følges opp i henhold til egne rutiner og instruksjer (Klageinstruksen, 2005), mens anmeldelse av politiets tjenesteutøvelse ivaretas av et eget organ faglig underlagt Riksadvokaten (Spesialenheten, 2020).

### 2.6.1 Responstidsmåling

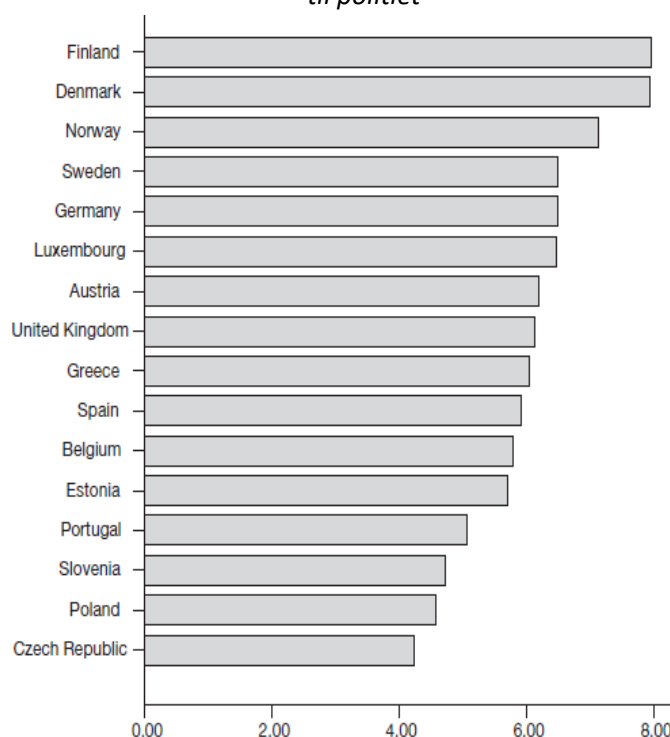
Responstid kan være et mål på kvalitet i seg selv. At politiet kommer til et sted hvor politiets tjenester er påkrevd innenfor en definert tid kan være med å gi forutsigbarhet til tjenesten og sette krav til hvordan tjenesten innrettes. Politiets responstidsmålinger for 2018 viser at de nasjonale målene for responstid ikke ble innfridd etter de krav som er satt for disse målingene (Politidirektoratet, 2019b, s. 3).

### 2.6.2 Politiets innbyggerundersøkelse

Politiets innbyggerundersøkelse er en undersøkelse som har vært gjennomført årlig fra 2014 til 2018. I tillegg er lignende undersøkelser gjennomført seks ganger tidligere fra 2004 og framover. Undersøkelsen gjennomføres på befolkningen i Norge som er 18 år og eldre.

Målingene viser at tilliten til politiet gjennomgående er på et høyt nivå (Kantar TNS, 2019). Sammenlignet med andre etater (Wollebæk, Enjolras, Steen-Johnsen, & Ødegård, 2012, s. 30) og med politi i andre land (Thomassen, 2013) nyter norsk politi høy tillit blant befolkningen. Kääriäinen sammenlignet i en studie fra 2007, 16 europeiske land basert på graden av korrupsjon hos styrende myndigheter og status til sikkerhetsinstitusjoner sammenlignet med andre offentlige tjenester. Tabell 2.5 viser gjennomsnittet av variablene som

Tabell 2.5 Gjennomsnitt av variabler som beskriver tillit til politiet





---

beskriver tillit til politiet (skala fra 0-10). Alle de fire øverste landene er nordiske og Norge ligger som nummer tre (Kääriäinen, 2007, s. 419).

Selv etter 22. juli 2011, hvor politiet ble kritisert for måten de handlet og håndterte situasjonen på, forble tilliten høy. Riktignok falt tilliten etter framlegging av Gjørsv-rapporten (NOU 2012: 14), men returnerte til samme nivå som før hendelsen i løpet av noen måneder (Thomassen, Strype, & Egge, 2013). Thomassen viser i sin artikkel i Nordisk politiforskning til at det er gjennomført en rekke undersøkelser i flere land som viser at det er en sammenheng mellom hvor tilfredse publikum er i møte med politiet og tilliten til politiet (Thomassen, 2017, s. 30). Et nøkkelbegrep i denne sammenheng er prosessuell rettferdighet.

Ifølge «prosessuell rettferdighetsteori» signaliserer politiet gode intensjoner ved å opptre upartisk og rettferdig og en felles sosial identitet ved å opptre høflig, respektfullt og forklarende. Prosessuell rettferdighet bidrar således til å underbygge tilliten til politiet og, i siste instans, viljen til å samarbeide med politiet. (Thomassen, 2017, s. 32)

### 2.6.3 Klager på politiet

Politiet mottar årlig en rekke klager på ulike deler av politiets tjenester og ansattes adferd. Alle kritikkverdige forhold skal behandles etter gitte regler for klagebehandling i henhold til egen instruks utgitt av Justis- og beredskapsdepartementet. Dette gjelder publikumsklager og inkluderer ikke anmeldelser mot politiet (Klageinstruksen, 2005). For 2018 var antallet klager 1047 og de siste årene har antallet klager vært økende. Politiets egen rapport over klager viser selv til at det antageligvis er store mørketall. I samme rapport framgår det at politiet selv finner kritikkverdige forhold i en av ti klager. (Politidirektoratet, 2019a).

### 2.6.4 Anmeldelser mot politiet

Spesialenheten for politisaker gir ut årsrapport med statistikk over anmeldte saker til spesialenheten. Med unntak av en nedgang i 2017 har det for de siste fire årene vært ca. 1200 anmeldelser mot politiet pr år. Av disse blir litt under halvparten henlagt uten videre etterforskning. De siste tre årene har andelen positive påtaleavgjørelser vært på 4 % av de anmeldte sakene (Spesialenheten for politisaker, 2019).

---

### 2.6.5 Oppsummering

Selv om det kan være forbedringspunkt i politiets virksomhet, for eksempel ved å redusere responskvaliteten og øke oppklaringsprosenten, er det likevel mye som tyder på at norsk politi har en høy standard og leverer med god kvalitet både ut fra publikums oppfatning og ved kvantitative målinger. Dersom en spisser dette inn mot den operative innsatsen kan oppdragskvaliteten vises gjennom et enkelt eksempel hvor politiet i Trondheim pågrep en gjerningsperson som hadde knivstukket en kvinne på Trondheims Torg. Oppdraget ble håndtert i et miljø med publikum tilstede og med fare for ytterligere skade på tredjepersoner. I oppdraget blir det løst skudd og maktutøvelsen ligger høyt oppe på maktpyramiden. Det som viser kvaliteten i den operative utøvelsen er likevel evnen til å gå ned på maktpyramiden i en eskalert situasjon, og tilslutt pågripelse av gjerningspersonen uten at hverken han eller noen andre blir skadet (Sinnes & Trædal, 2015). Selv om formålet med denne studien ikke er å finne om kvaliteten på norsk politiet er god eller dårlig, så finnes det mange indikatorer tyder på at «resultatet er større eller lik 1».

## 2.7 Operasjonalisering av kvalitetsbegreper

For å kunne bedømme hva som gir kvalitet er det nødvendig å operasjonalisere kvalitetsbegrepene. Operasjonaliseringen har til hensikt å finne hvilke elementer, karakteristikk, dimensjoner eller indikatorer som kan ligge til grunn for hva det skal settes krav til, hvilke behov og forventninger ( $I_{kfbm}$ ) som skal oppfylles, og hvilke metoder som benyttes for at det skal gi kvalitet i den operative innsatsen. Den teoretiske operasjonaliseringen som er omhandlet i dette kapitlet vil lede fram til det som kan betraktes som variabler for hva som gir kvalitet.

### 2.7.1 Kvalitetsdimensjoner

I mer tradisjonelle kundeundersøkelser er det utbredt å bruke spørreundersøkelser som ivaretar fem dimensjoner for tjenestekvalitet (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Parasuraman et al. utviklet et instrument (SERVQUAL) for å vurdere kundetilfredshet i varehandel. Formålet var å se hva som utgjorde kvalitet i tjenesten, ikke kvaliteten i selve

---

varen. Instrumentet ble utviklet i 11 steg hvor de blant annet definerte tjenestekvalitet og identifiserte kvalitetsdimensjoner. Kvalitetsdimensjonene ble studert i kundeundersøkelser. Antallet elementer i hver dimensjon ble redusert i flere omganger til de i siste fase stod igjen med sammenstilte elementer i fem dimensjoner: *Tangibility*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* og *Assurance*. Undersøkelsene indikerte høy intern konsistens mellom elementene i hver dimensjon (Parasuraman et al., 1988, s. 19-22).

### 2.7.2 Kvalitetselementer

Mastrofskis artikkel «Policing For People» (Mastrofski, 1999) tar utgangspunkt i dimensjonene fra tjenestekvalitet i varehandelen (Parasuraman et al., 1988). Mastrofski betegner dimensjonene som generelle karakteristikk og hvordan disse kan tilpasses politiets virksomhet. Han sammenstiller disse karakteristikkene med hvor godt amerikansk politi oppfyller dem. Mastrofski har i artikkelen kommet fram til at det er seks elementer som kan beskrive kvalitet i polititjenestene. Dette er attentiveness; reliability; responsiveness; competence; manners; og fairness (Mastrofski, 1999, s. 1-3). Artikkelen er med å gi et rammeverk for kvalitet i politiets arbeid.

Med *attentiveness* mener Mastrofski at det er et ønske fra publikum om at politiet er «tilstede» eller «tilgjengelig». Mastrofski referer til et amerikansk publikum, men reaksjoner på den norske «nærpolitireformen» og publikums forventninger om et synlig politi tyder på at dette kan være tilsvarende for norske forhold (DIFI, 2019, s. 56). I praksis relaterer dette seg til patruljerende- og forebyggende virksomhet. Polititjenestepersonene selv ønsker også å ha et aktivt forhold til publikum og at de «rent grunnleggende har sin lojalitet til publikum og oppdraget» (Wathne, Talberg, & Gundhus, 2019, s. 24).

Begrepet *reliability* beskriver Mastrofski med at tjenesten skal være av en viss grad av forutsigbarhet og uten feil. Dette kan forstås som at han mener at prestasjonsnivået i tjenesten kommer etter forutsigbarhet og feilfrihet: “When it works well, 911-service is like McDonald’s. It is not a five-star restaurant, but it provides service fast, fulfilling basic “people-processing” needs to deal with problems immediately” (Mastrofski, 1999, s. 2).

---

Et annet element er *responsiveness* og i dette ligger det at respons ikke nødvendigvis betyr at politiet fysisk rykker ut, men at det blir gitt en eller annen form for respons, selv om responsen er at politiet ikke kan hjelpe. Da med den forutsetning at avslaget blir forklart. Kvaliteten i *responsiveness* ligger også i hvordan politiet følger opp saken mot publikum og at jobben fullføres. Dette kan sammenlignes med hvordan Holgersson og Knutsson vurderer kvalitet i polititjenestepersoners arbeidsprestasjoner med tre nivåer. For nivå I er arbeidsprestasjonen beskrevet som «... behandle personer de kommer i kontakt med på en korrekt måte», og kunne håndtere et oppdrag, herunder med innledende etterforskningskritt og rapportering (Holgersson & Knutsson, 2008, s. 24-25). Korrekt behandling av personer kan sammenlignes med det som Mastrofski kaller *manners* og *fairness*. Nivå II og nivå III krever et høyere nivå av initiativ, kompetanse og erfaring og større evne til å følge opp oppdragene, samvirke med andre aktører og helhetlig tilnærming (Holgersson & Knutsson, 2008, s. 25).

Videre peker Mastrofski på *competence* og forklarer dette med at polititjenestepersonene faktisk har nok kunnskap og ferdigheter til å få jobben gjort. Publikum bedømmer politiet etter hvordan det observerbare resultat framstår. Mastrofski selv trekker ikke sammenhengen mellom beskrivelsen av *reliability* og *competence*. Med bakgrunn i at publikum bedømmer resultatet og i tillegg ønsker forutsigbarhet og feilfrihet, foran prestasjonsnivået, kan det være grunn til å tro at kompetansen ikke trenger å ligge mer enn så vidt over minimumsnivået. Politiet selv legger andre kriterier til grunn for hva som er nødvendig kompetanse (Mastrofski, 1999, s. 3). Det er dermed en forskjell i hva som ligger av behov og forventninger til kompetanse hos publikum og hva politiet selv mener er nødvendig kompetanse. Ett av de områdene hvor publikum kan bedømme dette annerledes er for eksempel behovet for å løse oppdraget med en viss egensikkerhet og at metodene politiet benytter krever et visst nivå av trening for å kunne fungere. Kompetanse som en faktor for kvalitet kan derfor betraktes fra både publikums perspektiv og fra politiets.

---

*Manners* og *fairness* kan oversettes som oppførsel og rettferdig. Disse begrepene kan igjen sammenlignes med det som kalles prosessuell rettferdighet. Viktigheten av *manners* og *fairness* i forståelsen som prosessuell rettferdighet er godt utledet i Thomassens artikkel «Når politiet møter publikum». Her vises det til sammenhengen mellom kontakterfaringen mellom politiet og publikum og tillit til politiet. «Ser man nærmere på kontakten, så er det i særlig grad prosessuelle faktorer, dvs. hvorvidt politiet opptrådte på en respektfull, rettferdig og upartisk måte, som synes å påvirke tilliten til politiet» (Thomassen, 2017, s. 31-32). Oppførsel og rettferdighet overfor publikum og gjerningspersoner beskrives også som sentrale elementer i Liv Finstads *Hva er POLITI*, hvor hun med eksempler viser hvordan ulike tilnærminger til oppdrag gir ulike utslag. For eksempel forskjellen i *autoritær* og *folkelig* oppførsel gir ulike resultater og ulik oppfatning av rettferdighet (Finstad, 2018, s. 50-53). *Manners* i oversettelsen oppførsel må gis et nærmere innhold. Det legges her til grunn høflig oppførsel ut fra beskrivelsen i Politiinstruksens § 5-2 (1990).

Dersom en sammenligner kvalitetsdimensjonene til Parasuraman et al. (1988) og Mastrofskis (1999) elementer er det mulig å argumentere for at Mastrofskis elementer er et bedre utgangspunkt enn de tradisjonelle kundeundersøkelsesdimensjonene for å se på kvalitet i politiets arbeid. Spesielt gjelder dette Mastrofskis vurderinger knyttet til de særegenheter som politiets tjeneste innebærer. Mastrofski unnlater å bruke begrepet *tangible*, men *attentiveness* og *responsiveness* kan tolkes til å ivareta dette begrepet. *Tangible* kan oversettes som gripbarhet eller tilgjengelighet og kan forstås som fysiske anlegg, utstyr og tilstedeværelse av personell (Parasuraman et al., 1988, s. 23). Gripbarhet og tilgjengelighet er brukt for å beskrive en mer effektiv tjeneste fra de nasjonale beredskapsressursene i Konseptvalgutredningen (KVU) *Politiets nasjonale beredskap* (Fostervold et al., 2015, s. 72).

### 2.7.3 Kvalitetsindikatorer

Davis (2012) bruker Mastrofskis elementer og utleder dette videre til det som blir betegnet som et rammeverk for å måle politiets tjenesteutførelse. Her visualiseres tre typer målinger

---

eller indikatorer. Retningslinjer for politiet; som påvirker polititjenestepersonenes opptreden; som videre fører til et resultat:

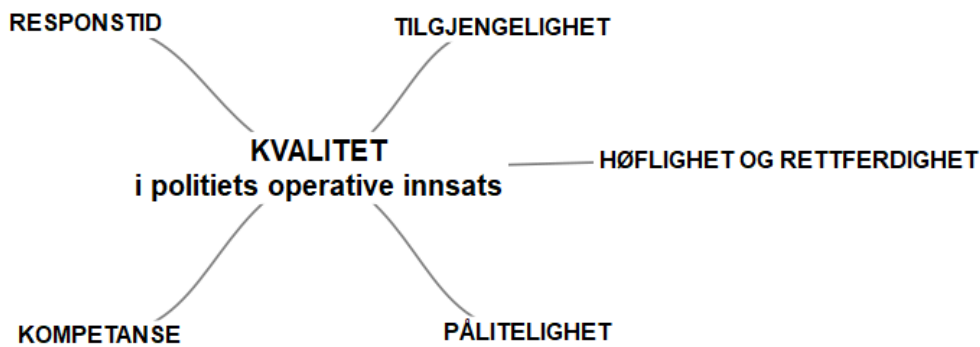
«Policies & practices → Officer behavior → Desirable outcomes» (Davis, 2012, s. 5).

Davis mener at for det første må indikatorer på kvalitet i politiet alltid ta i betraktning det demokratiske rammeverket, herunder hvordan skattebetalernes penger blir brukt. Det pekes også på legitimiteten som ligger til grunn for politiets virke og minimal bruk av makt. For det andre mener han at på nasjonalt nivå må det være få kvalitetsindikatorer og disse må være fleksible. For det tredje må måling basere seg både på det som han kaller «outputs» og «outcomes». Her ligger forskjellen i hva politiet selv har kontroll over - «outputs» - og hvor utenforliggende faktorer griper inn og påvirker - «outcomes» (Davis, 2012, s. 13). Til sammenligning har helsesektoren delt sine kvalitetsindikatorer inn i strukturindikatorer, prosessindikatorer og resultatindikatorer. Strukturindikatorer beskriver rammer og ressurser, herunder kompetanse, utstyr og fasiliteter. Prosessindikatorer beskriver konkrete aktiviteter i pasientforløp som for eksempel prosedyrer og kliniske retningslinjer. Resultatindikatorer belyser pasientens gevinst og tilfredshet med behandlingen (Rygh et al., 2010, s. 63). I en videre operasjonalisering kan en argumentere for at kvalitet i operativ innsats kun ivaretar de forholdene som politiets selv rår over, det som Davis (2012) beskriver som «outputs» og som helsesektoren kaller prosessindikatorer.

#### 2.7.4 Oppsummering

Elementer, karakteristikk og dimensjoner som er nevnt i disse kapitlene kan legges til grunn for kvalitet i politiets operative innsats som vist i figur 2.5. Videre i studiet er elementer, karakteristikk, dimensjoner og indikatorer benevnt under samlebetegnelsen *faktorer* eller *kvalitetsfaktorer*. Faktorene som er tatt med videre er de faktorene som politiet selv har kontroll over - «Outputs» - og som relaterer seg til hvilke behov, forventninger, krav og metoder ( $I_{kfbm}$ ) som politiet må oppfylle på en slik måte at det resultatet blir større eller lik 1. De engelske betegnelse på faktorene er oversatt til de norske begrepene responstid, tilgjengelighet, pålitelighet, kompetanse, høflighet og rettferdighet. Responstid utgjør i denne sammenheng responsiveness, tilgjengelighet referer

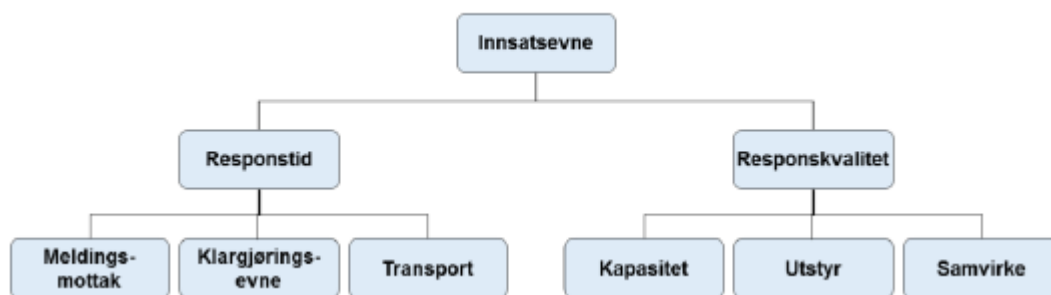
til attentiveness, pålitelighet er oversatt fra reliability, fairness tolket inn mot prosessuell rettferdighet, men brukes videre som begrepet rettferdig opptreden. Manners oversettes til høflighet, mens kompetanse er direkte oversatt. Videre i studiet er det disse faktorene som vil undersøkes opp mot hva som gir kvalitet i politiets operative innsats.



Figur 2.5 Operasjonalisering av kvalitetsfaktorer

## 2.8 Innsatsevne - politiets operasjonalisering

Politiets nasjonale beredskap definerer innsatsevne «... som produkt av responstid og responskvalitet:  $Innsatsevne = responstid \times responskvalitet$ ». Dette er illustrert i figur 2.6 (Fostervold et al., 2015, s. 21-22).



Figur 2.6 Sammenheng mellom styring og ledelse – innsatsevne, responstid og responskvalitet

Utleddningen er gjort med grunnlag i *Politiets innsatsevne* (2012) som sier dette om responstid og innsatsevne:

Med responstid menes tiden det tar fra publikum tar kontakt med politiet til første patrulje er på stedet. Innsatsevne er evnen politiet har til å løse oppdraget. Responstiden er vurdert i forhold til scenariene alvorlig kriminalitet, naturhendelse

---

og ulykke. Prosjektet mener responstid og innsatsevne må ses i sammenheng, da disse er summen av innsatsfaktorene personell, materiell, kompetanse og organisering. I tillegg vil responstiden blant annet være påvirket av hvor nærmeste patrulje befinner seg når oppdraget kommer, avstand til stedet, hvor tilgjengelig åstedet er, trafikale og værmessige forhold (Politidirektoratet, 2012, s. 23).

Selv om innsatsevnen framstilles «matematisk» er det vanskelig å summere de underliggende begrepene til et matematisk produkt. I den grad det finnes deterministiske verdier kan det relateres seg til responstid som en sekvensiell prosess hvor en kan bruke stoppeklokke for å fastslå en konkret målbar faktor. For responskvalitet er det vanskelig å bruke deterministiske verdier utenom kanskje kapasitet, i den forstand at kapasitet forstås som «antall».

Både i *Politiets nasjonale beredskap* (Fostervold et al., 2015) og i beredskaps- og sårbarhetsrapporten (Politidirektoratet, 2012) er det lagt vekt på sammenhengen mellom responstid og responskvalitet. Altså avhenger innsatsevnen av hvor raskt politiet kan komme til stedet og om de politienhetene som kommer kan utføre jobben som kreves. Dette sammenfaller med hvordan Mastrofskis (1999) bruker og forklarer begrepene *responsiveness* og *competence*. Dette i den forstand at responstid og *responsiveness* kan sammenlignes og at responskvalitet ivaretar *competence* gjennom begrepet kapasitet.

Det kan diskuteres om innsatsevnen, etter politiets forståelse, kan sies å ivareta alle de kriteriene som Mastrofski (1999) setter opp. For eksempel forståelse av pålitelighet – *reliability*. Pålitelighet kan forstås som et uttrykk for robusthet og dermed inngå både i responstid og responskvalitet. Pålitelighet kan knytte seg til at politiet svarer telefonen innenfor et gitt antall sekunder og at publikum kan forvente en viss reaksjon fra politiet eller en forklaring på hvorfor politiet ikke kan reagere. Mastrofski mener også at *reliability* begrepet ikke krever et høyt nivå, men at påliteligheten ligger i at tjenesten som utøves er feilfri.

Mastrofskis poeng om synlighet og tilstedeværelse – *attentiveness* – er det som er vanskeligst å finne i politiets forståelse av innsatsevne. *Attentiveness* i forståelsen «et synlig

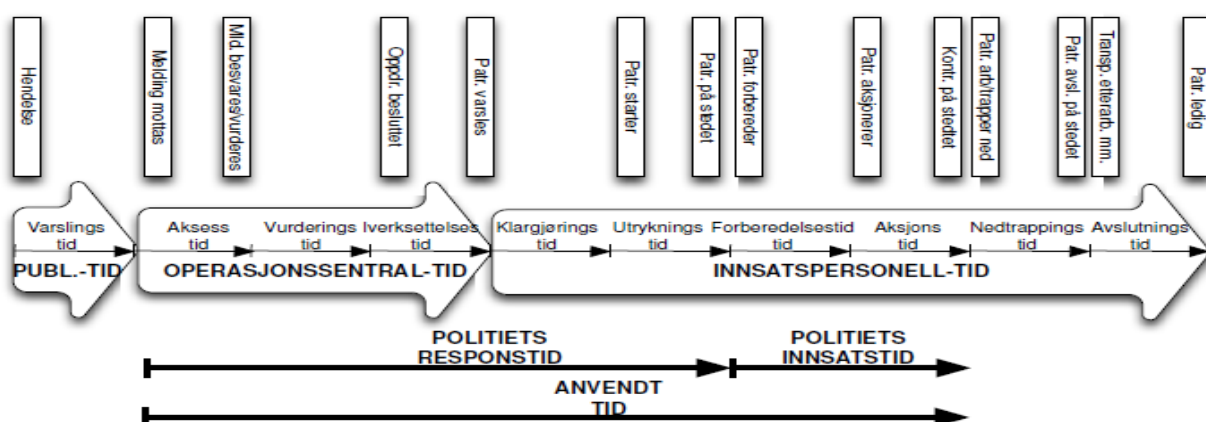


politi» kan drøftes mot tangible som «et gripbart, eller tilgjengelig politi». Attentiveness kan også være en bestanddel av responstid, da tolket som «raskt» tilstede. På den ene siden kan en si at begge begrepene beskriver noe av det som ligger i et patruljerende politi ved at de er tilgjengelig, eller nært, for å gå inn i oppdrag til det beste for publikum. På en annen side beskriver det to ulike deler av en operativ innsats i den forstand at «et synlig politi» som en proaktiv innsats, mens «det gripbare politi» er til for en reaktiv innsats. Innsatsevne har en klar profil mot det reaktive, også gitt bruken av ordsammensetning «respons» med tid og kvalitet.

### 2.8.1 Responstid

*Responstid Resultater 2016* bruker mer eller mindre samme definisjon som i *Politiets innsatsevne (2012)*, men har spesifisert til å gjelde «Kravene og resultatene gjelder ekstraordinære hendelser, hendelser hvor liv er direkte truet og/eller hvor det er umiddelbart behov for innsats fra politiet» (Politidirektoratet, 2017a, s. 2). I

prosjektutredningen *Responstid og responskvalitet* er definisjonen beskrevet som en sekvensiell prosess fra hendelsen oppstår til politiet er ferdig, ved at politiets patruljer er frigitt fra oppdraget som vist i figur 2.7. Politiets etterarbeid i form av etterforskningskritt eller andre straffeprosessuelle tiltak ligger utenfor definisjonene for «Politiets responstid» og «Politiets innsatstid» (Politidirektoratet, 2013b, s. 6), som også er sammenfallende med dette studiets avgrensning (figur 1.1).



Figur 2.7 Modell for responstid

---

Det er verdt å merke seg at hele responstidskjeden også må ta hensyn til de samme faktorene som ligger under responskvalitet i figur 2.6. For eksempel vil et meldingsmottak avhenge av hvor mange som betjener operasjonssentralen slik at det er personell til å besvare og beslutte videre tiltak og at de har det nødvendige kommunikasjonsutstyret, kartverk og informasjonssystem tilgjengelig. Likeledes vil beslutningsprosessen være avhengig av kompetansen til personellet. Videre vil det være behov for tilgjengelige patruljer, at disse har det nødvendige utstyret klart slik at klargjøring går kjapt, og at samvirke bidrar til at planlegging av kjørerute og oppdraget går parallelt med at utrykning utføres.

### 2.8.2 Responskvalitet

*Politiets nasjonale beredskap* (Fostervold et al., 2015) finner ikke at responskvalitet er definert i overordnede eller styrende dokumenter. I utredningen brukes definisjonen: «Evnen de nasjonale beredskapsressursene har til å løse en ekstraordinær hendelse og/eller krise i kraft av kompetanse, utstyr og samvirke.» Herunder at responskvaliteten er en funksjon som innehar de tre elementene kapasitet, utstyr og samvirke (Fostervold et al., 2015, s. 24). I politiets prosjektutredning *Responstid og responskvalitet* (2013b) legges DFØs definisjon av kvalitet til grunn for hvordan begrepet skal forstås. I prosjektutredningen vises det til DFØs veileder for mål og resultatstyring fra 2010 og veilederens definisjon av kvalitet:

Kvalitet uttrykker nytteegenskaper ved produksjonen. Styringsparametere som viser kvalitet, er viktige i offentlig sektor, hvor det ikke eksisterer et marked. Ofte er det behov for å benytte flere kvalitetsparametere parallelt, herunder styringsparametere som kan måles relativt objektivt (produksjonsorientert kvalitet) og styringsparametere som tar utgangspunkt i aktuelle aktørers subjektive vurdering av kvalitet (opplevd kvalitet). (Politidirektoratet, 2013b, s. 6)

Det to ulike utredningene fra politiet synes å ha noe ulik tilnærming til begrepet responskvalitet. Prosjektutredningen har en mer overordnet og generell forståelse av begrepet ved å relatere responskvalitet til en generell definisjon, mens *Politiets nasjonale beredskap* (2015) synes å definere begrepet gjennom en nedbrytning og operasjonalisering til underliggende funksjoner.

---

### 2.8.3 Kapasitet

Kapasitet defineres som «... et produksjonsapparats eller en produksjonsbedrifts maksimale yteevne. Yteevnen kan enten måles absolutt eller relativt, ved produksjonsmengde per tidsenhet.» (Store norske leksikon, 2020). *Politiets nasjonale beredskap* (2015) bruker en sammenstilling fra politiets beredskaps- og sårbarhetsrapport til grunn med denne definisjonen: «Med kapasitet menes tilgjengelige tjenestepersoner med evne til å løse oppgaver i alle faser av hendelsesforløpet. Kapasitet defineres som summen av antall tilgjengelige tjenestepersoner og de evner, holdninger, kunnskap og ferdigheter de besitter» (Fostervold et al., 2015, s. 24). Her er det lagt både kvantitative elementer ved «antall» og kvalitative elementer med «evner, holdninger, kunnskap og ferdigheter». Til sammenligning skiller Forsvaret mellom disse elementene ved å definere kapasitet som «... kvantitativt mål for en gitt kapabilitet. Altså en definert størrelse på et krav, eller hvor stor evne en enhet har i forhold til en definert målestokk ...», mens kapabilitet forstås som «... Evnen til å utføre en bestemt oppgave ...» (Forsvarsstaben, 2019, s. 238). En kan derfor argumentere for at de øvrige elementene fra politiets definisjon kan legges inn under begrepet kapabiliteter. Altså kapasitet relaterer seg til størrelse og antall, mens kapabilitet relaterer seg kompetansefaktoren som evner, holdninger, kunnskap og ferdigheter. I tillegg kan en ut fra Forsvarets forståelse legge utstyr inn under kapabilitetsfaktoren, men siden politiet har utstyr som en egen faktor under responskvalitet holdes dette utenfor.

### 2.8.4 Utstyr

*Politiets nasjonale beredskap* bruker «utstyr» som et eget element for responskvalitet. Her inkluderes alt politimateriell som er «... nødvendig ...» og «... tilgjengelig ...» for å løse et oppdrag (Fostervold et al., 2015, s. 24). Tilgjengelighet av utstyret og kompetansen kan passe inn under faktoren tilgjengelighet. Ordet «tilgjengelighet» er også et viktig poeng i denne sammenheng, nemlig at det nødvendige utstyret må være der hvor det faktisk er bruk for det. Det er ikke trukket noen sammenheng mellom utstyr og evnen til å benytte eller utnytte dette, dvs. satt i sammenheng med elementet kapasitet. Utstyr kan sees på som «verktøy» og ut fra dette betraktes som en del av evnen til å utføre en oppgave.

---

### 2.8.5 Samvirke og samhandling

Samvirke, samhandling, samordning og koordinering er begreper som benyttes om hverandre. *Politiets nasjonale beredskap* bruker begrepet *samvirke* som et element i responskvalitet og beskriver det slik:

Med samvirke menes tjenestepersonenes evne til å utnytte hverandres og politidistriktenes kompetanse for å løse en oppgave i fellesskap. Samvirke må finne sted internt mellom de nasjonale beredskapsressursene samt mellom de nasjonale beredskapsressursene og politidistriktene. Samarbeid med andre aktører (eksempelvis Forsvaret) og internasjonalt samarbeid, er også sentralt i forhold til forebygging og håndtering av ekstraordinære hendelser og kriser. (Fostervold et al., 2015, s. 24)

Samvirke kan utledes fra samvirkeprinsippet slik det er beskrevet i

Samfunnssikkerhetsmeldingen fra 2012: «Samvirkeprinsippet stiller krav til at myndighet, virksomhet eller etat har et selvstendig ansvar for å sikre et best mulig samvirke med relevante aktører og virksomheter i arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering». Videre at samvirke i denne forstand ikke skal utgjøre noen endringer i det grunnleggende ansvaret som ligger til den enkelte aktør (Meld. St. 29, 2012, s. 39-40). Samme stortingsmelding bruker også samhandling som begrep, men gjør ikke tydelig skille mellom hva som er samvirke og samhandling. Likeledes er ordene koordinering og samordning brukt i ulike sammenhenger. Dersom en ser på politianalysen så er det gjennomgående brukt ordet samhandling, mens bevæpningsutvalget bruker både samhandling og samvirke uten at det intuitivt kan sies å ha noen god forklaring på når det en brukes framfor det andre. I ulike Forsvarsdokumenter blir også samvirke og samhandling brukt. For eksempel er det i *Forsvarets fellesoperative doktrine 2019* (FFOD 2019) brukt samvirke innenfor definisjoner av taktisk samvirke: «...Taktisk samvirke utnytter de unike kvalitetene til de ulike våpen- og troppearter for å skape systemoverlegenhet...» (Forsvarsstaben, 2019, s. 100).

Torgersen et. al har i boken *Interaction: 'Samhandling' Under Risk* definert begrepet samhandling. Videre har de sett på hva som skiller begrepet samhandling fra koordinering:

Samhandling is distinguished from cooperation/teamwork by three core attributes which we can call the identity of samhandling: focus on complementarity, exchange

---

and utilization of the participants' various skills, experiences, backgrounds and cultures, and coordination of these factors in efforts towards a common goal in a work situation or meeting. (Torgersen et al., 2018, s. 39)

Samhandling omfatter noe som både går dypere og bredere en koordinering. Torgersen et al. har identifisert 15 indikatorer eller underliggende prosesser som er viktig for effektiv samhandling (Torgersen et al., 2018, s. 47). Samhandling kan ut fra disse underliggende prosessene bety at begrepet indikerer en høyere form for samvirke hvor enheter og aktører ikke bare skal ha horisontal eller vertikal funksjon seg imellom, men kunne inngå i tettere form for felles oppdragsløsning. Dersom en skal trekke en slutning ut fra dette basert på operativ innsats kan det være at *samvirke* betyr at enheter og aktører skal kunne utføre sine tiltenkte *oppgaver i parallell*. Samtidig må enhetenes- og aktørenes produkter eller tjenester medføre merverdi for den aktøren eller enheten som de arbeider i parallell med. For eksempel i et PLIVO eksempel hvor politiet klarer et område for at ambulansepersonellet skal kunne starte øyeblikkelig livredning. *Samhandling* derimot kan sies å være en mer *integrert form* for samvirke hvor den operative innsatsen ikke bare gjennomføres i parallell, men hvor oppgavene i samhandlingen inngår i en og samme prosess. For eksempel gjennom en felles aksjon mellom politiet og Forsvaret hvor Forsvarets helikoptre brukes for å sette inn personell fra politiet i en skarp situasjon.

Samvirke eller samhandling kan sies å inngå som en del av faktoren kompetanse. Kompetanse i form av «evnen til å samvirke eller drive samhandling». Samvirke eller samhandling kan dermed inngå som en kapabilitet, eller som en del av den samlede kompetansen.

### 2.8.6 Oppsummering

Innsatsevne i politiets forstand kan oppsummeres å være evnen til å komme raskt til stedet og yte den nødvendige hjelp og tjeneste med hensiktsmessige metoder slik at samfunnet, institusjoner og enkeltpersoners behov, forventninger og krav oppfylles. Videre kan en si at å yte den nødvendige hjelp og tjenester må bestemmes ut fra de behov, forventninger og krav

---

som ligger på ulike nivåer. Metoder kan oppsummeres til hvordan politiet faktisk utøver enkeltelementer innenfor responstid og responskvalitet.

## 2.9 Variabler

Den avhengige variabelen er det fenomenet som undersøkelsen ønsker å forklare (Solbakken, 2019, s. 173). Ut fra problemstillingen i dette studiet er «kvalitet i politiets operative innsats» den avhengige variabelen. Fenomenene som kan forklare den avhengige variabelen kalles for den uavhengige variablene (Solbakken, 2019, s. 174). De uavhengige variablene i dette studiet er faktorene som vist i figur 2.5. Spørreskjemaet er utarbeidet med spørsmål og påstander som teoretisk kan grupperes inn under disse faktorene, og utgjør hver for seg en variabel. Sammenhengen mellom de enkelte spørsmål og påstander er vist i vedlegg G. På den måten kan problemstillingen «Hva gir kvalitet i politiets operative innsats?» gjennomgå «systematiske empirisk-vitenskapelege tilnærmingar i form av målingar og etterprøving av ein mogleg samanheng eller korrelasjon» (Befring, 2007, s. 99). I spørreskjemaet er det også innhentet bakgrunnsvariabler som alder, kjønn, utdanning, erfaring og arbeidssted. Spørreskjemaet vil bruke viktighet som en indikator for om variabelen bidrar til kvalitet i politiets operative innsats eller ikke. Graden av viktighet vil dermed kunne si noe om i hvilken grad respondentene mener variabelen bidrar til kvalitet. Vurderes variabelen gjennomgående som lite viktig er dette for eksempel en indikasjon på at respondentene mener at variabelen i liten grad gir kvalitet i politiets operative innsats.

## 2.10 Oppsummering teoretiske rammer

Det teoretiske rammeverket viser at politiet har et omfattende oppgavefelt. Operativ innsats kan utledes innenfor rammene til Politianalysen (2013) og politiets omorganiseringsarbeid (Politidirektoratet, 2017b). Operativ innsats er derfor knyttet til oppgaver hvor makt eller tvang kan komme til anvendelse som del av oppgaveløsningen. Likeledes at politiet, gjennom sin utdanning og organisasjon, har spesielle forutsetninger for å løse disse oppgavene. Dette er videre avgrenset til å gjelde angitte funksjoner etter beskrivelse fra politiets rammer

---

og retningslinjer (Politidirektoratet, 2017b). Disse politienhetene utøver sin tjeneste i direkte kontakt med publikum.

Begrepet kvalitet, og tilknyttede begreper, er lite drøftet og definert innenfor politiets egne rammer. Generell teori om kvalitet kan omsettes til politiets virksomhet og bruk. Her er begrepene *krav*, *behov*, *forventninger* og *metoder* ( $I_{kfbm}$ ) relevante for å sette opp hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. Den teoretiske tilnærmingen gir også grunnlag for å betrakte kvalitet som en relativ størrelse basert på disse begrepene. Kvalitet forholder seg dermed til hvordan disse begrepene oppfylles gjennom politiets utøvelse.

Det er videre sett på ulike dimensjoner for hva det skal settes krav til, hvilke behov og forventninger som skal oppfylles og hvilke metoder som benyttes. Faktorene *responskvalitet*, *pålitelighet*, *tilgjengelighet*, *kompetanse*, og *høflig og rettferdig opptreden* blir brukt som et teoretisk underlag for hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. Her kan hver av faktorene settes sammen med begrepene i kvalitet for eksempel som *krav* til responskvalitet, *krav* til pålitelighet. Likeledes *behov* for pålitelighet, *forventninger* til høflig og rettferdig opptreden, *metoder* for å oppnå kravene til tilgjengelighet og så videre. Faktorene er sammenstilt med de utredningene som politiet selv har gjort innenfor responstid og responskvalitet. Til sammen danner dette grunnlaget for de variablene som skal undersøkes videre.

---

## 3 Metode

Under utarbeidelsen av problemstilling og undersøkelsesdesign ble det vurdert ulike metoder for å studere hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. På den ene siden kunne et *intensivt* opplegg med få enheter gi en dybde i hva polititjenestepersoner legger i begrepet kvalitet og hva politiet gjør i oppdrag som gir kvalitet. En slik tilnærming ville gi undersøkelsen en rekke variabler med relativt få enheter. På den andre siden vil et *ekstensivt* opplegg gå mer i bredden og bare ha noen få sentrale deler som undersøkes (Jacobsen, 2018, s. 90-91). I denne studien er det valgt å bruke et ekstensivt opplegg og kvantitativ metode med innsamling av data fra mange respondenter. Undersøkelse av mange enheter kan gi mye informasjon som kan systematiseres. Dette kan igjen øke muligheten til å avdekke sammenhenger og forskjeller. I studiet har det derfor blitt lagt vekt på å kategorisere og presisere sentrale begreper før det ble utarbeidet et spørreskjema med lukkede svaralternativer. Svakheter med dette opplegget er at respondentene blir låst til de vurderingene som er gjort i det teoretiske rammeverket av denne oppgaven, men standardiseringen gjør det mulig å utarbeide data i form av tall (Jacobsen, 2018, s. 251).

### 3.1 Datainnsamling og -håndtering

Data er innhentet med bruk av spørreskjema og er gjennomført med web-verktøyet SurveyXact. Distribusjon er gjort med selvopprettingslenke (Rambøll, 2018, s. 172). Utsendelsen ble gjennomført ved at UEH-leder i hvert av de utvalgte politidistriktene fikk tilsendt selvopprettingskode for tilfeldig distribusjon til IP3/UEH-mannskaper innenfor eget politidistrikt. Deltagelse i studien var frivillig. Det ble ikke benyttet e-post bekreftelse og det finnes derfor ingen knytning mellom e-post adresse og besvarelse. Denne metoden for utsendelse ble tatt i bruk fordi personell som er aktivt tjenestegjørende som IP3/UEH er taushetsbelagt. En sammenstilling av e-poster for dette personellet ville gi en verdi på informasjonen som ville vanskeliggjort datahåndteringen i ugraderte systemer eller utenfor politiets egne IKT-system. Svakheter med å bruke selvopprettingslenke via en tredjepart er at det ikke er mulig å kontrollere hvor mange som faktisk fikk tilsendt lenken. Her er det kun tilbakemeldingene fra UEH-lederne som ligger til grunn for det totale antallet i tabell 3.1.



---

Studien innhenter bakgrunnsdata som i teorien kan føres tilbake til enkeltpersoner dersom dataene sammenstilles. Det er ikke ønskelig, og heller ikke formålstjenlig at persondata sammenstilles på en slik måte. Det er svært viktig for studiet at respondentene er trygge på at besvarelsene blir behandlet konfidensielt. For å unngå at enkeltpersoner kan identifiseres ut fra besvarelsen er analysen av data gjennomført med grovkategorisering av bakgrunnsdata. Innhentede data er lagret i Forsvarets høgskoles skytjeneste i Office365. Skytjenesten er tildelt den enkelte student og innholdet administreres og tilgangsstyres av studenten. Brukerprofil og passord er knyttet opp mot brukerprofil og passord hos Feide (<https://www.feide.no/>). For oppgavens formål er det kun student og veileder som har tilgang til dataene. Databehandlingen følger bestemmelsene i Personopplysningsloven (Personopplysningsloven, 2018). Norsk senter for forskningsdata (NSD) er Forsvarets høgskole sitt personvernombud i forskning. Studiet er meldt inn og vurdert av NSD (melding nr. 613185).

## 3.2 Spørreskjemaet

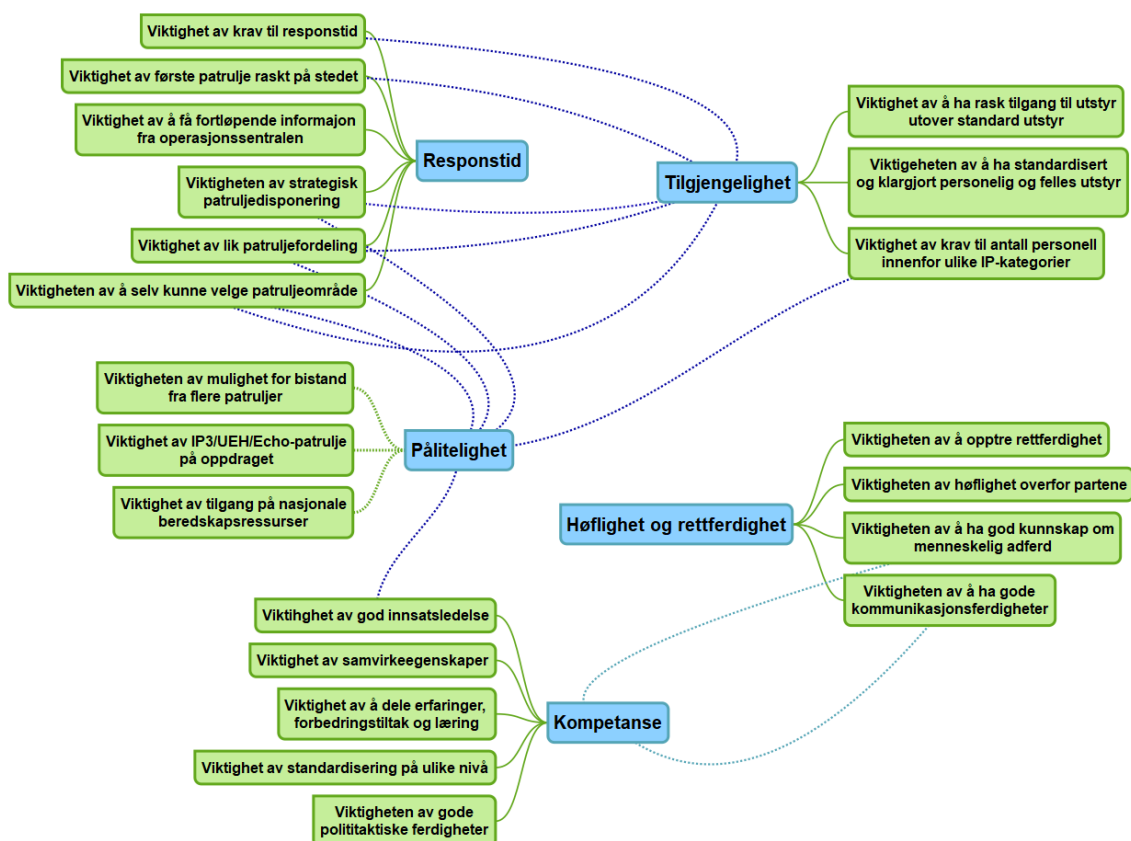
Spørreskjemaet er utarbeidet for å måle viktigheten av en rekke underliggende elementer for kvalitetsfaktorene responstid, pålitelighet, tilgjengelighet, kompetanse, høflighet og rettferdighet. For hver enkelt faktor er det igjen ulike påstander knyttet til scenarier og til generelle sider av politiets operative innsats som vist i figur 3.1.

Spørreskjemaet består av 6 spørsmålsgrupper. Hver spørsmålsgruppe har et gitt antall testledd (spørsmål i spørreskjemaet). Tabell 3.1 gir en oversikt over det sammensatte spørreskjemaet. Testleddene består av 72 spørsmål eller påstander som respondenten skal svare ut, eller ta stilling til. De ti første spørsmålene dreier seg om bakgrunnsdata. De neste tre spørsmålene er scenariobasert og har 35 ulike påstander knyttet til ulike faktorer. De siste fire spørsmålene har 27 påstander hvor respondenten skal ta stilling til generelle sider av politiets operative innsats. Spørsmålene og påstandene kan gi innspill til en eller flere av de teoretisk oppstilte faktorene. Utenom spørsmålene som omhandler forbedring og

erfaringsdeling er viktigheten av påstander vurdert på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er ikke viktig og 5 er svært viktig. Med denne typen skala kan respondentene velge et middelnivå ved å velge «midt på treet» med 3. Gjennomsnittskåre under 3 indikerer med dette at det mindre viktig, mens et gjennomsnitt over 3 bedømmes som mer viktig.

Tabell 3.1 Oversikt over spørreskjemaet og antall testledd

Inventorie	Antall testledd
Bakgrunnsspørsmål	10
Påstander basert på scenario	35
Generelt om krav og standarder	9
Forbedring og erfaringsdeling	9
Samvirke	4
Forutsigbarhet	5



Figur 3.1 Sammenhengen mellom underliggende elementer og kvalitetsfaktorer

---

### 3.2.1 Bakgrunnsdata

Respondentene ble bedt om å oppgi alder innenfor oppgitt aldersspenn, kjønn og arbeidssted, ved å velge politidistrikt. Deretter ble respondentene bedt om å oppgi hvilket år de gikk ut av politiskole/politihøgskole. Erfaringsspørsmålene er satt opp for å gi et bilde på erfaring fra operativ tjeneste ved å angi antall år fra ordenstjeneste, erfaring fra andre IP-kategorier og erfaring fra andre tjenesteområder. I tillegg er spørsmål om erfaring som er ment å avdekke hvor ofte respondentene har deltatt i ulike typer oppdrag det siste året. Her er det brukt en skala som går fra «Aldri siste året» til «På hvert tjenestesett». Oppdragene er angitt med ulike alvorlighetsnivå. Det laveste nivået er et mindre alvorlig og ordinært ordensoppdrag, mellomnivået er et alvorlig nivå som ikke innebærer bruk av maktmidler, mens det siste har et høyt alvorlighetsnivå med trukket skytevåpen.

### 3.2.2 Påstander basert på scenario

Scenarioene som respondentene presenteres for er angitt med forskjellige alvorlighetsnivå og som en antar vil kreve noe ulik tilnærming i et reelt tilfelle. Alvorlighetsnivåene er bygd opp slik at vurderingene av påstandene skal peke mot en god oppdragsløsning. Nivåene mellom scenarioene gjenspeiler derfor ikke forskjellene mellom eventuelle utfall for 3. person, men hvor alvorlig tjenestepersonene anser oppdraget å være både i vanskelighetsgrad og muligheten for å lykkes. Det er brukt samme påstander i alle tre scenarioene. Respondentene er bedt om å ta standpunkt til hvor viktig de mener påstandene er for å løse oppdraget oppgitt i scenarioene. Påstandene er tenkt å måle de ulike variablene relatert til faktorer for kvalitet.

*Påstand 1 – 3:* Påstandene relaterer seg til viktigheten av *Kompetanse* i tre ulike kompetanseområder: polititaktikk, menneskelig adferd og kommunikasjonsferdigheter. Menneskelig adferd og kommunikasjonsferdigheter knytter seg også til faktoren *Høflighet og rettferdighet*.

*Påstand 4:* Denne påstanden er kun med i de to siste scenarioene da den ikke er relevant i det første scenarioet. Påstanden skal måle hvor viktig respondentene mener *Responstid* er i oppdragene. I tillegg knytter disse påstandene seg til både *Pålitelighet* og *Tilgjengelighet*.

---

*Påstand 5:* Påstanden dreier seg om informasjon til patruljene i oppdraget og relaterer seg til *Responstid*.

*Påstand 6:* Påstanden dreier seg om ledelse i oppdraget og relaterer seg både til *Kompetanse*, men også *Pålitelighet*.

*Påstand 7 – 8:* Her hvordan respondentene vurderer viktigheten av *Høflighet og rettferdighet* overfor involverte personer i oppdraget.

*Påstand 9 – 11:* I disse påstandene er det viktigheten av bistand fra andre enheter som igjen inngår i faktorene *Tilgjengelighet og Pålitelighet*.

*Påstand 12:* Denne påstanden måler viktighet av tilgjengelighet på utstyr i oppdraget og inngår i faktorene *Tilgjengelighet og Pålitelighet*.

### 3.2.3 Generelle sider av politiets operative innsats – krav og standarder

I denne delen av spørreskjema er det satt opp påstander hvor respondentene blir bedt om å vurdere viktigheten av krav og standarder. Krav og angivelse av standarder relaterer seg til *Kompetanse*.

### 3.2.4 Forbedring og erfaringsdeling

Spørsmålene om forbedring og erfaringsoverføring er satt opp slik at respondentene skal angi hvor ofte de har opplevd at forbedring og erfaringsdeling har foregått det siste året. Her er det brukt skala som går fra «Aldri siste året» til «På hvert tjenestesett». Angivelse av forbedring og erfaringsoverføring er tenkt som indikator under faktoren *Kompetanse*. Deler av spørsmålsstillingen og skala er hentet fra spørreundersøkelse brukt til kvantitativ kartlegging av tjenesten ved politiets operasjonssentraler (Politidirektoratet, 2013a, s. 76). Det er verdt å merke seg at denne spørsmålsgruppen skiller seg fra de øvrige ved at den måler oppfatning av hva som er opplevd av respondentene. Det er dermed en deskriptiv framstilling av hva som er, og ikke slik som i de øvrige spørsmålsstillingene hvor respondentene nødvendigvis må ta en normativ tilnærming mot hvordan ting burde være.

---

### 3.2.5 Samvirke

Påstandene i denne delen av undersøkelsen er scenariobasert, men scenariet er angitt gjennom begrepet PLIVO. PLIVO er et begrep som er godt innarbeidet hos operative polititjenestepersoner gjennom et fastlagt opplæringsforløp. Det legges til grunn at tjenestepersonene kjenner hvilke kriterier som ligger til grunn for et PLIVO scenario. Alle påstandene relaterer seg til faktoren samvirke med andre nødetater. Samvirke inngår under faktoren *Kompetanse*.

### 3.2.6 Forutsigbarhet i tjenesten

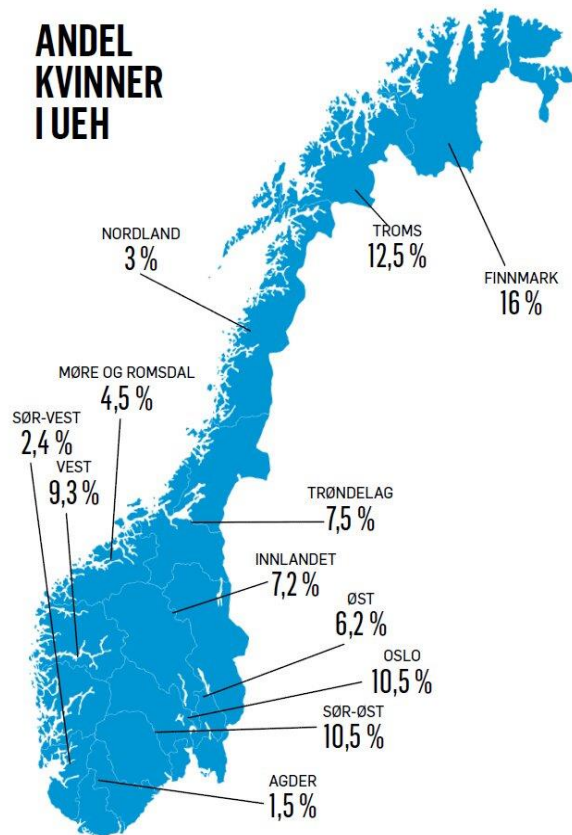
Siste spørsmålet i spørreskjemaet dreier seg om styring av politiets patruljer og tilgjengelighet til utstyr for å sikre god responstid, pålitelighet og tilgjengelighet. De tre første påstandene dreier seg om ulike former for styring: Patruljene plasseres strategisk ut fra kriminalitetsbildet, satsningsområder og lignende (strategisk patruljedisponering), lik fordeling av politipatruljene over hele politidistriktet eller at patruljene selv bestemmer hvor de skal kjøre mellom oppdrag fra operasjonssentralen (autonomitet). Dette relaterer seg i første rekke til *Responstid*, men premisset «forutsigbarhet i tjenesten» legger forutsetning for vurderingene og dermed er det også en vinkling mot *Pålitelighet* og *Tilgjengelighet*. De to siste påstandene går både på tilgjengelighet på utstyr og klargjøring og standardisering av utstyr som relaterer seg til *Tilgjengelighet*.

## 3.3 Utvalget

Utvalget er trukket ut fra hele populasjonen av operative polititjenestepersoner. Både av praktiske årsaker og for å redusere den samlede belastningen på politiet ble IP3 mannskapene valgt til å utgjøre utvalget i undersøkelsen. IP3 mannskapet har politioperativ tjeneste innenfor patrulje og ordensoppdrag som sitt daglige virkeområde, og inngår i hele spekteret av ordensoppdrag. IP3 inngår i politidistriktenes utrykningsenheter (UEH) og i patruljefunksjon sammen med IP4 personell eller patruljer bare sammensatt med IP3 (Echo-patruljer). IP3 har liten grad av kjønnsbalanse og andelen kvinner er ca. 10% på landsbasis. Kvinneandelen fordelt på politidistriktene vises i figur 3.2 (Indrehaug, 2018).

I Politidirektoratets tilbakemelding på søknad om tilgang til data i politiet, datert 9.9.2019, ble det påpekt at utvalgets størrelse ville gi en uforholdsmessig stor belastning om alle IP3 mannskaper inngikk som en del av studiet. Det ble derfor sett nærmere på hvilke politidistrikter som respondentene skulle velges ut fra og antallet respondenter ble redusert til ca. 220.

De utvalgte politidistriktene er Oslo, Øst, Agder, Sør-Vest, Troms og Finnmark. Politidistriktene som er valgt ut har noen trekk som er vektlagt i utvelgelsen. Disse trekkene er geografisk størrelse og avstander, kriminalitetsbildet og dekningsgrad i antall polititjenestepersoner pr innbygger. Oslo politidistrikt er det geografisk minste politidistriktet med et areal på ca. 1000 km<sup>2</sup>, mens Finnmark har litt over 48000 km<sup>2</sup>. Det er også forskjeller i kriminalitetsbildet hvor Oslo politidistrikt har størst antall anmeldelser, mens Finnmark politidistrikt har det laveste antallet (Politidirektoratet, 2019c, s. 26). Finnmark har den høyeste dekningsgraden med et gjennomsnitt i 2018 på 3,18 polititjenestepersoner pr 1000 innbyggere, mens Agder politidistrikt har den minste dekningsgraden med et gjennomsnitt i 2018 på 1,57 polititjenestepersoner pr 1000 innbyggere (Politidirektoratet, 2018b, tabell 6.4). Det er ulike utfordringer i de utvalgte politidistriktene med tanke på avstander og type kriminalitet. Samlet sett var det ønskelig å ivareta mangfoldet, variasjonene og ulikhetene.



Figur 3.2 Andel kvinner i UEH fordelt på politidistrikter

---

Tabell 3.2 viser politidistriktene som ble valgt ut og med antallet respondenter som fikk tilsendt spørreskjema. Årsaken til at ingen respondenter i Troms politidistrikt fikk tilsendt spørreskjema er at Troms politidistrikt ikke svarte på henvendelsen om å kunne gjennomføre undersøkelsen i distriktet.

Tabell 3.2 Utvalgte politidistrikt og antall respondenter

<b>Politidistrikt</b>	<i>Antall respondenter som fikk tilsendt spørreskjema</i>	<i>%</i>
Oslo politidistrikt	60	27
Øst politidistrikt	40	18
Agder politidistrikt	50	22
Sør-Vest politidistrikt	53	24
Troms politidistrikt	0	0
Finnmark politidistrikt	20	9
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>100</b>

### 3.3.1 Antall svar, frafall og manglende data

Av 223 som mottok spørreskjemaet var det 136 (61%) som startet på spørreundersøkelsen og 117 (53%) som fullførte. Dette er en tilfredsstillende svarprosent (Jacobsen, 2018, s. 310) og over det som en kan forvente fra tilsvarende spørreundersøkelser (Hellesø-Knutsen, 2013, s. 150). Samtidig er det et stort frafall. Undersøkelsen er gjort blant operativt tjenestepersonell og noen av de som ikke har fullført, kan ha blitt avbrutt av for eksempel oppdrag. Da spørreskjemaet er sendt ut med selvopprettingslenke var det ikke mulig å ta opp igjen skjemaet der hvor en slapp. Respondentene kan ha fullført skjemaet senere ved å starte på nytt. Dette vil ikke være systematisk og dermed vil et slikt frafall være skjevt.

En annen årsak til at flere kan ha unnlatt å fullføre er et manglende alternativ i spørreskjemaet under spørsmålet om «Kryss av på de studier/kurs/formalisert opplæring du har gjennomført». Denne feilen gjorde at respondenten ikke kom videre. Dette ble raskt rettet opp. Denne feilen kan ha medført at noen av respondenten bare har svart tilfeldig for å kunne gå videre. Ut fra disse to årsakene er alle svarene hvor respondenten ikke har fullført, og spørsmålet om studier, kurs og formalisert opplæring, tatt ut av undersøkelsen og inngår ikke i videre analyse. Alle 117 respondentene som blir tatt med i analysen har derfor

---

fullført hele spørreskjemaet og det er derfor ingen manglende data. Manglende data (*Missing*) vil derfor ikke framgå i tabeller og oversikter.

### 3.3.2 Respondentene

Tabell 3.3 viser bakgrunnsdata om respondentene. Andelen kvinner som har svart (7%) er lavere enn den oppgitte andelen kvinner i UEH (ca. 10%), se figur 3.2. Aldersfordelingen er ikke jevnt fordelt over alderskategoriene. Hovedvekten, med 61%, av respondentene ligger i aldersgruppen 28 år til og med 37 år. Fordelingen mellom politidistriktene er også noe skjev hvor Oslo pd har flest antall respondenter.

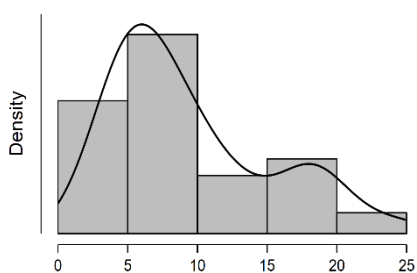
Tabell 3.3 Bakgrunnsdata respondenter (N=117)

Variabler		N	%
<b>Kjønn</b>	Kvinner	8	7
	Menn	109	93
	Total	117	100
<b>Alderskategori</b>	Under 28 år	9	8
	28 år til og med 37 år	71	61
	38 år til og med 47 år	32	27
	Over 48 år	5	4
	Total	117	100
<b>Politidistrikt</b>	Finnmark	13	11
	Sør-Vest	24	21
	Agder	25	21
	Øst	18	15
	Oslo	37	32
	Total	117	100
<b>Uteksaminering PHS</b>	1995 - 2003	27	23
	2004 - 2013	49	42
	Etter 2013	41	35
	Total	117	100

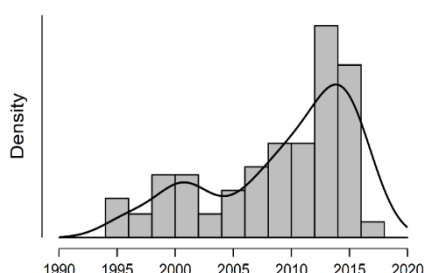
Uteksamineringsår viser at alle respondentene er utdannet etter omlegging av politiutdanningen fra to til tre år. Av disse er 77% uteksaminert med bachelorgrad etter høgskolegodkjenningen i 2004 (Forskrift om bachelorgraden ved Politihøgskolen, 2004;



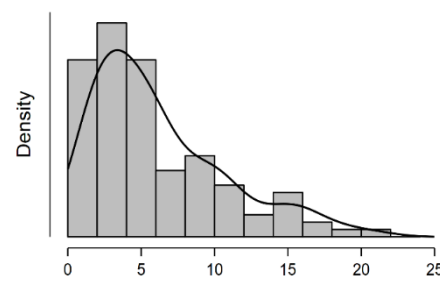
Forskrift om studier og eksamen ved Politihøgskolen, 2016, §6-2). Fordelingen framgår av figur 3.4. Respondentene har samlet sett lang erfaring fra politiet. Det er betydelig antall års erfaring fra ordenstjeneste, i gjennomsnitt 9,5 år, mens gjennomsnittet for antall år som IP3 er 6,3. Fordeling og spredning for de respektive dataene framgår i figur 3.3 – 3.5. Alle har samme tendens, men uteksamineringsår fra Politihøgskolen (PHS) har motsatt distribusjon, som vist i figur 3.5. Det er 6 respondenter som oppgir å ha erfaring fra enten IP2 eller IP1.



Figur 3.5 Distribusjonsplot Erfaring ordenstjeneste



Figur 3.3 Distribusjonsplot Uteksamineringsår



Figur 3.4 Distribusjonsplot Erfaring IP3

I tillegg til erfaring vist som antall år oppgir 64% av respondentene at de samlet har mer enn 6 måneders erfaring fra en eller flere kategorier av områder som instruksjon, operativ ledelse, annen type ledelse enn operativ ledelse, etterforskning og/eller forebyggende arbeid.

Aldersfordelingen i de ulike politidistriktene varierer noe. En inndeling av respondentenes alder i to grupper, *37 år eller yngre* og *38 år og eldre*, viser at Finnmark har omtrent like mange respondenter i begge gruppene, mens Øst har en stor andel i den yngste gruppen. Dette framgår av tabell 3.4. Øst har i tillegg i gjennomsnitt ca. 3 år mindre erfaring fra IP3, sammenlignet med Oslo, Agder og Sør-Vest. I Finnmark har respondentene i gjennomsnitt nærmere 6 år mer erfaring enn respondentene i Øst.

Tabell 3.4 Aldersfordeling i politidistriktene (N=117)

Alder	Politidistrikt	Frekvens	Prosent	Prosentfordeling innad i politidistriktet
37 år eller yngre	Øst politidistrikt	16	20	89
	Sør-Vest politidistrikt	17	21	71
	Oslo politidistrikt	24	30	65
	Agder politidistrikt	16	20	64
	Finnmark politidistrikt	7	9	54
	Totalt		80	100
38 år eller eldre	Finnmark politidistrikt	6	16	46
	Agder politidistrikt	9	24	36
	Oslo politidistrikt	13	35	35
	Sør-Vest politidistrikt	7	19	29
	Øst politidistrikt	2	5	11
	Totalt		37	100

## 3.4 Validitet og reliabilitet

### 3.4.1 Validitet

Ulike sider av validitet brukes for å beskrive hvor gyldig undersøkelser er. Ytre validitet vil si i hvilken grad resultatet av en undersøkelse er generaliserbart for hele populasjonen eller andre populasjoner (Jacobsen, 2018, s. 363). I dette studiet utgjør utvalget en liten del av det totale antallet operative tjenestepersonellet i politiet. Det åpner for at det kan foreligge systematisk utvalgsfeil ved at undersøkelsen blant IP3 gir andre verdier enn om samme undersøkelse hadde blitt gjort med et annet utvalg, for eksempel blant IP4 mannskapene (Solbakken, 2019, s. 36). Det som bidrar til å redusere systematisk utvalgsfeil er at alle IP3 mannskaper er rekruttert med bakgrunn fra IP4, de kjører patruljer sammen med, i de samme områdene og på de samme oppdragene (NOU 2017:9, s. 271). I tillegg er det gjort grep for å øke representativiteten ved at enhetene er valgt ut fra politidistrikt som har spredning i geografi og forskjellige demografiske forhold. Den geografiske spredningen dekker ulike deler av landet og ulikheten i befolkningstetthet og kriminalitet skal gi et bilde som er representativt for alle politidistriktene. På bakgrunn av dette er det grunn til å tro at funnene gjort i denne gruppen i stor grad vil være representativt for hele populasjonen

---

operative tjenestepersoner. Det er likevel en svakhet ved utvalget at kjønnsfordelingen i IP3 er mindre enn for den samlede operative styrken. Det kan være kjønnsforskjeller som dermed ikke vil bli avdekket med dette utvalget.

Siden undersøkelsene blir gjennomført med respondenter fra politiet vil ikke funnene nødvendigvis gi det samme bildet som fra et gjerningspersons perspektiv eller befolkning/publikum. Funnene trenger derfor ikke å være gyldig annet enn fra det perspektivet som undersøkes. Det er derfor uvisst hvor stor ytre validitet undersøkelsen har utover politiet. Undersøkelsen kan likevel være gyldig for andre områder innenfor politiets virksomhet. Deler av det som undersøkes kan også være kriterier og faktorer som er viktig innenfor for eksempel forebyggende tjeneste, etterretning og etterforskning.

Indre validitet vil si hvor godt spørreskjemaet faktisk måler kvalitet i politiets operative innsats (Solbakken, 2019, s. 39-43). En av de største utfordringene i dette studiet var å få kategorisert hvilke faktorer som svarer ut problemstillingen og videre få uttrykt disse faktorene i spørsmål og påstander. Det er en begrensning at det er kun de faktorene som er valgt, som vil bli undersøkt. Andre faktorer som ikke er tatt med, eller vurdert som mindre viktig på bakgrunn av de teoretiske rammene, vil dermed falle utenfor studiet. Spørreskjemaet er egenutviklet som en del av masteroppgaven. Det er derfor ikke mulig å sammenligne resultatet av denne undersøkelsen med andre undersøkelser med etablerte og validerte spørsmål (Creswell & Creswell, 2018, s. 153).

### 3.4.2 Reliabilitet

Reliabilitet handler om resultatene er til å stole på og om resultatene kan gjenskapes ved for eksempel en påfølgende undersøkelse med samme instrument. Reliabilitet handler også om hvor nøyaktig faktorene som ligger til grunn i undersøkelsen måler kvalitet i politiets operative innsats. Hvor presist kvaliteten i politiets operative innsats vil bli målt er avhengig av spørreskjemaets presisjonsnivå og hvor godt respondentene skjønner konteksten (Solbakken, 2019, s. 44-45). Det er gjort noe forhåndstesting av spørsmålene og påstandene av kollegaer som har erfaring fra operativ tjeneste og av kollegaer som har erfaring i

---

utforming av spørsmål. Dette kan ha bidratt til å øke presisjonsnivået noe. En må også påregne at det kan være noe forskjell på hvordan respondentene svarer på spørsmålene og påstandene i spørreskjemaet enn vurderinger som blir gjort i reelle oppdrag. Det er vektlagt i utsendelsen av spørreskjemaet at besvarelse baserer seg på frivillighet. En må likevel anta at noen vil føle seg forpliktet til å svare da utsendelsene er gjort via lederne av respondentene. Det er da en fare for at respondentene har tillagt besvarelsen liten vekt og svart ukritisk eller på en måte som respondentene mener at det forventes av dem (Jacobsen, 2018, s. 379-380).

## 3.5 Analysene

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versjon 27 er brukt for å gjennomføre analyse av dataene fra spørreskjemaet.

### 3.5.1 Deskriptiv statistikk

Variablene er bearbeidet og presentert med deskriptiv statistikk. Hensikten med dette er å få oversikt over det empiriske feltet som skal kartlegges (Befring, 2007, s. 137). Deskriptiv statistikk gir en oversikt over hvordan respondentene har svart på spørsmål om viktigheten av forhold knyttet til kvalitet i ulike scenarioer og hvordan de har svart på spørsmål om generelle sider ved politiets operative innsats. Utvalgte variabler er framstilt med gjennomsnittsverdier (M), standardavvik (SD) og verdiområder (min – max) (Creswell & Creswell, 2018, s. 157). Den indre konsistensen i mellom variablene og eventuelle nye faktorer, er målt med reliabilitetstesten Cronbachs alpha ( $\alpha$ ) (Creswell & Creswell, 2018, s. 154). Cronbachs alpha bør ligge over 0,70 (Nunnally, 1978). Faktoren må likevel bedømmes ut fra hvor mange elementer som er med. En og samme Cronbachs alpha verdi kan ha ulik korrelasjon mellom elementene ut fra antall elementer (Cortina, 1993, s. 101). I tilfeller med mindre en 10 elementer kan Cronbachs alpha være lav. Det er da anbefalt å se nærmere på gjennomsnittlig korrelasjon mellom elementene. Verdiene bør i slike tilfeller ligge mellom 0.2 og 0.4 (Briggs & Cheek, 1986, s. 115).

---

### 3.5.2 Korrelasjonsanalyser

Sammenheng, styrke og retning mellom utvalgte variabler er gjennomført med Pearson korrelasjonsanalyse (Pallant, 2016, s. 132). Styrken på sammenhengene mellom variablene ( $r$ ) gjengis fra 0 til 1. Korrelasjonskoeffisient  $r=0,10-0,29$  regnes som liten,  $r=0,30-0,49$  regnes som middels og  $r=0,50-1,00$  regnes som stor (Pallant, 2016, s. 137).

### 3.5.3 Sammenlignende analyser

Det er gjennomført sammenlignende analyser av gjennomsnitt mellom respondenter basert på tjenestested og erfaringsnivå fra det alvorligste oppdragsscenarioet. Det ble gjennomført ANOVA med Bonferroni post hoc-test (Armstrong, 2014) for å analysere signifikante forskjeller mellom gruppene og for å finne hvor forskjellen ligger. En signifikant F-ratio vil indikere at en kan forkaste 0-hypotesen om at gjennomsnittet mellom gruppene er like. For å måle effektstørrelsen av eventuelle forskjeller er det gjort manuelle utregninger basert på  $Eta^2 = \text{Sum of Squares} / \text{Total sum of Squares}$  (Pallant, 2016, s. 255-261).

### 3.5.4 Faktoranalyse

Det er gjennomført faktoranalyse for å avdekke eventuelle mønster i dataene og for å sjekke om dataene kunne forenkles og sammenstilles opp mot kvalitetsfaktorene fra det teoretiske rammeverket. Det ble først gjennomført en Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) for å se om datamaterialet var egnet for faktoranalyse og Bartlett's test for å verifisere korrelasjon. Eigenvalue ble satt til 1 (Kaisers kriterium). Deretter er det gjort en eksplorerende prinsipalkomponentanalyse (PCA) med varimax rotasjon for å eventuelt kunne redusere datamaterialet. Samme analyse ble gjort med oblimin rotasjon for å sjekke korrelasjon mellom komponentene. KMO kriterier er satt fra 0 til 1, hvor 0,60-0,69 betegnes som middelmådig og 0,70-0,79 er middels og 0,80-0,89 er «meritorious», som i dette tilfellet oversettes til bra (Kaiser, 1974, s. 35).

---

## 3.6 Etske betraktninger

Gitt studiets avgrensning vil befolkning/publikum, herunder gjerningspersoner eller pårørende, ikke bli undersøkt. Dette er både av hensyn til omfang, men også etiske problemstillinger som en slik tilnærming ville ført med seg. Personopplysninger ved innhenting av data blir gitt et vern gjennom måten studiet gjennomføres på og at studiet ivaretar de lovbestemte områdene for personvern. Sammenstilling av bakgrunnsdata må derfor behandles forsiktig, spesielt variabelen kjønn. Det er liten andel av kvinner blant respondentene og disse respondentene kan være mer utsatt for gjenkjenning. Videre er det gjort en vurdering av taushetsplikten etter politiregisterloven slik at sensitive deler av politiets operative virksomhet og organiseringen ikke blir offentlig kjent. Selv om dette er vurderinger basert på lovmessige føringer medfører det også noen moralske avveininger innenfor de formelle rammene. En annen avveining er lengden på spørreskjema og den tidsmessige belastningen dette vil påføre etaten og tjenestepersonene.

## 3.7 Oppsummering metode

Studiets undersøkelser blir gjort med et ekstensivt opplegg og med kvantitativ metode gjennom en egenutviklet spørreundersøkelse. Spørreundersøkelsen er bygd opp med utgangspunkt i faktorene fra det teoretiske rammeverket. Spørreundersøkelsen er godkjent av Politidirektoratet og vurdert av NSD, som også er personvernombudet i forskningsprosjekt tilknyttet Forsvarets høgskole. Det er gjort nøye vurderinger opp mot personvernlovgivningen og etiske vurderinger er gjort selv om det er et solid regelverk for vurderingsområdene. Respondentene i undersøkelsen er IP3 fra politidistrikt valgt ut basert på vurderinger om demografi, geografi og kriminalitetsbilde. Respondentene antas å kunne gi representativt bilde av hva som gir kvalitet i politiets operative innsats, og at de svarene undersøkelsen gir, er til å stole på. Dataanalyse blir gjort med hensikt å gi en oversikt av datamaterialet i undersøkelsen og for å avdekke sammenhenger og forskjeller.

---

## 4 Resultater

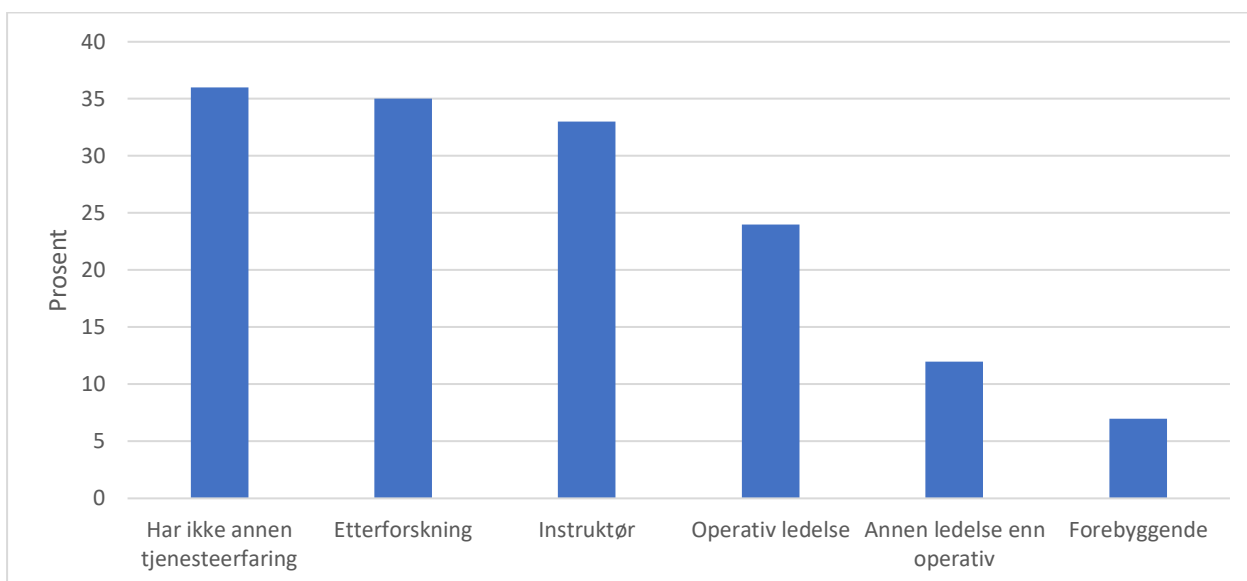
Resultatkapittelet skal gi en presentasjon datamaterialet og sammenstille dette for videre drøfting og konklusjon. Under den deskriptive delen blir det gitt en oversikt over hva respondentene oppgir av annen tjenesteerfaring og erfaring med oppdrag med ulikt alvorlighetsnivå. Deretter presenteres resultatene av hvordan viktighet av ulike forhold i ulike oppdragsscenarioer blir vurdert. For generelle sider av politiets operative innsats presenteres det tilsvarende vurderinger av krav og standarder, påstander om samvirke og forutsigbarhet i tjenesten. Til sist blir det presentert hva respondentene rapporterer om forbedring og erfaringsdeling. I kapitlene om sammenhenger og forskjeller er det gjort analyser for å avdekke om respondentene vurderer forhold som gir kvalitet har en sammenheng med antall års erfaring i politiet, basert på uteksamineringsår, og om det er forskjell i vurderingene basert på tjenestested.

### 4.1 Deskriptiv statistikk for erfaringsdata

I den deskriptive statistikken er bakgrunnsdata om erfaring gjengitt i prosenter av det totale antallet respondenter, øvrige variabler er satt opp med gjennomsnitt (M), standardavvik (SD), Cronbachs alpha ( $\alpha$ ) og verdiområder oppgitt. Variablene som er satt opp i tabeller er rangert etter høyest gjennomsnittlig score.

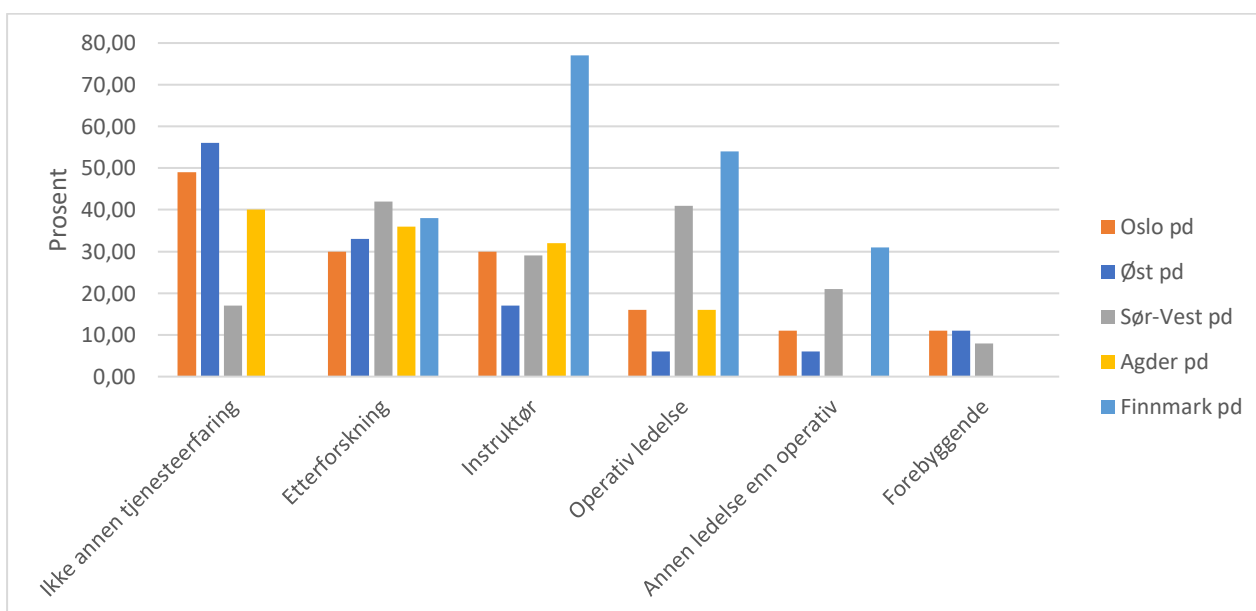
#### 4.1.1 Deskriptiv statistikk tjenesteerfaring

Samlet er det 64% av respondentene som oppgir å ha mer enn 6 måneder sammenhengende erfaring innenfor tjenesteområdene instruktør innen politioperative disipliner, operativ leder, annen ledelse enn operativ ledelse, etterforskning og/eller forebygging. Figur 4.1 viser fordelingen mellom de ulike tjenesteområdene. En og samme respondent kan ha erfaring fra flere tjenesteområder.



Figur 4.1 Fordeling av erfaringsområder blant respondentene

Samtlige respondenter fra Finnmark oppgi å ha erfaring fra andre tjenesteområder sammenhengene i mer enn 6 måneder. 83% fra Sør-Vest oppgir det samme, mens øvrige politidistriktene ligger mellom 40% og 55%. Figur 4.2 viser hvordan erfaringsområdene fordeler seg blant respondentene fra de respektive politidistriktene.



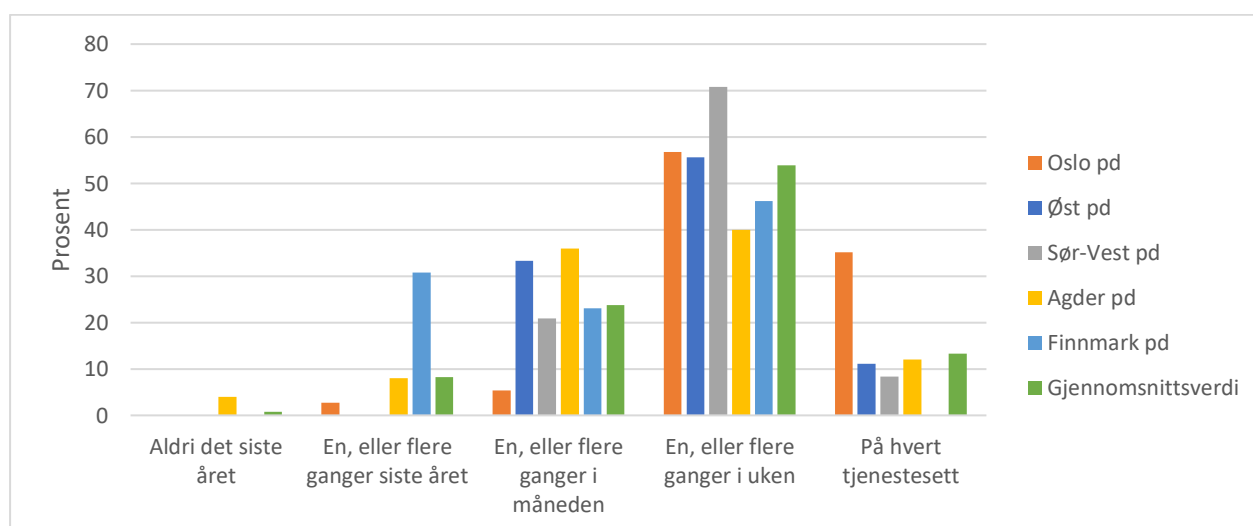
Figur 4.2 Respondentenes erfaringsområder pr politidistrikt (pd)



#### 4.1.2 Oppdragserfaring siste året

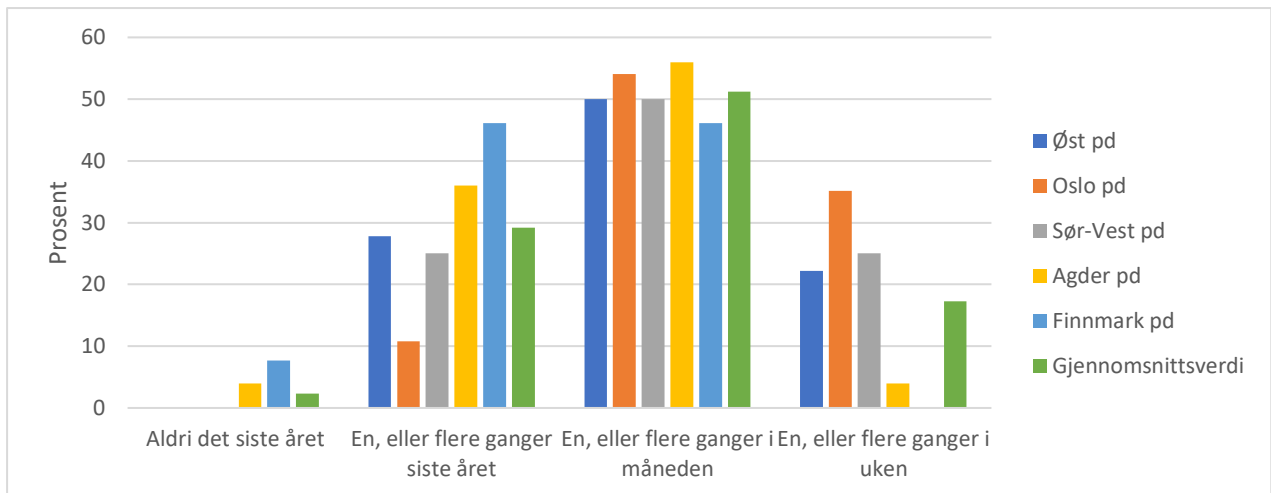
Respondentene har oppgitt hvor ofte de i løpet av det siste året har deltatt i oppdrag med ulik alvorlighetsgrad. Det er viktig å understreke at dette kun viser hva respondentene oppgir å ha deltatt i av de ulike oppdragstypene. Det sier blant annet ikke noe om det faktiske omfanget av slike oppdrag i de respektive politidistriktene.

Som en ser av figur 4.3 så oppgir 13% av respondentene at de har deltatt i oppdrag med mindre alvorlig ordensforstyrrelser på hver tjenestesett det siste året. 54% oppgir å delta på slike oppdrag en eller flere ganger i uken, og resten av respondentene oppgir sjeldnere. Under 1% oppgir å ikke ha deltatt i denne typen oppdrag det siste året. Figuren viser også hvordan respondentene oppgir å delta i disse oppdragene fordelt på politidistrikt.



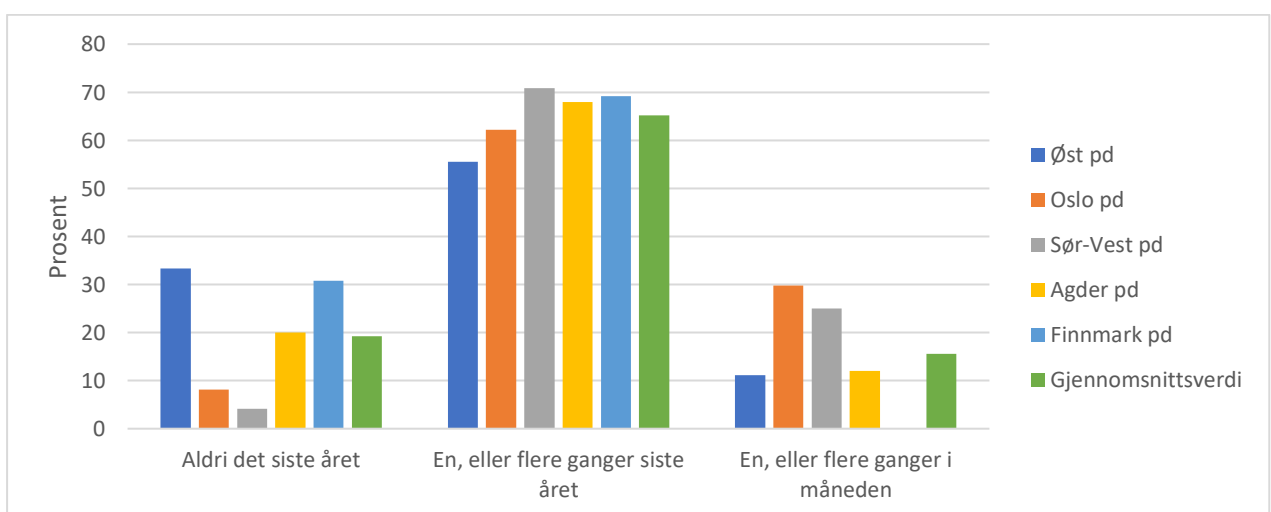
Figur 4.3 Mindre alvorlig ordensforstyrrelse - deltagelse siste år fordelt på politidistrikt (pd) og gjennomsnittsverdi pr kategori

Figur 4.4 viser at det er 17% av respondentene som oppgir å delta i oppdrag hvor det er fare for liv, helse og større materielle verdier, uten bruk av maktmidler, en eller flere ganger i uka. 51% oppgir å delta på slike oppdrag en eller flere ganger i måneden, mens resten oppgir sjeldnere. Andelen som angir at de ikke har deltatt på slike oppdrag siste året er på 2%. Ingen oppgir å ha denne typen oppdrag på hvert tjenestesett. Figuren viser også hvordan respondentene oppgir å delta i disse oppdragene fordelt på politidistrikt.



Figur 4.4 Oppdrag med fare for liv, helse og større materielle skader - deltagelse siste år fordelt på politidistrikt (pd) uten bruk av maktmidler og gjennomsnittsverdi pr kategori

Den siste kategorien gjelder oppdrag som innebærer bevæpning og at våpenet har vært trukket. Ingen har deltatt på dette en eller flere ganger i uken, eller hyppigere. 16% av respondentene oppgir å ha deltatt på slike oppdrag en eller flere ganger i måneden og 65% minst en gang siste året. Andelen som oppgir å ikke ha deltatt på slike oppdrag siste året er på 19%. Figur 4.5 viser gjennomsnittet for hvor hyppig respondentene oppgir å delta i denne kategorien av oppdrag og hvordan dette er fordelt på politidistrikt.



Figur 4.5 Oppdrag med bevæpning og våpen trukket - deltagelse siste år fordelt på politidistrikt (pd) og gjennomsnittsverdi pr kategori

---

## 4.2 Deskriptiv statistikk for oppdragsscenarioer

### 4.2.1 Vurdert viktighet av variabler i oppdrag med minst alvorlighetsgrad

Det første scenarioet er: «På patrulje natt til søndag kommer du og din makker over en høylytt krangel mellom to menn på utsiden av et utested. Dere vurderer at det kan eskalere og beslutter å gripe inn». Respondentene er bedt om å ta stilling til hvor viktig påstandene er for å løse oppdraget på en god måte.

I dette scenarioet får viktigheten av gode kommunikasjonsferdigheter (*Kommunikasjon*) det høyeste gjennomsnittet ( $M=4,60$ ). Standardavvik (SD) er 0,60. Viktighet av god kunnskap om menneskelig adferd (*Menneskelig adferd*) har nest høyeste gjennomsnitt ( $M=4,17$ ) og  $SD=.71$ . Videre kommer viktigheten av å opptre høflig overfor alle partene i oppdraget (*Høflighet*) og deretter viktigheten av rettferdig opptreden (*Rettferdighet*). Viktigheten av å ha mulighet for bistand av flere patruljer (*Bistand*) ( $M=3,62$ ) og viktigheten av gode polititaktiske ferdigheter (*Polititaktikk*) ( $M=3,61$ ) ligger over midtpunktet på vurderingsskalaen (verdien 3).

Viktigheten av at tjenestepersonen fortløpende mottar informasjon fra operasjonssentralen (*Informasjon fra operasjonssentralen*) ( $M=2,24$ ), tilgang på kompetanse ved at det er IP3 på oppdraget (*IP3-patrulje på oppdraget*) ( $M=1,77$ ), god innsatsledelse (*Innsatsledelse*) ( $M=1,77$ ), viktigheten av mulighet til rask tilgang til utstyr utover standard utstyr i kjøretøy (*Tilgang til utstyr*) ( $M=1,62$ ) og tilgang til nasjonale ressurser (*Nasjonale ressurser*) ( $M=1,13$ ) ligger alle under midtpunktet på vurderingsskalaen. Standardavvik (SD) for disse variablene ligger mellom 0,80 og 1,00. Den siste variabelen har  $SD=.47$ .

Samlet sett kan en si at alle de variablene som omhandler mellommenneskelige forhold, eller «myke» variabler, slik som kommunikasjon, menneskelig adferd, høflighet og rettferdighet har høyere gjennomsnittsverdi enn de «harde» variablene slik som polititaktikk, bistand av andre patruljer, høyere kompetanse på oppdraget og utstyr. Tabell 4.1 gir en samlet oversikt over variablene sortert etter høyest gjennomsnitt.

Tabell 4.1 Viktighet av variabler i oppdrag med minst alvorlighetsgrad (N=117)

	M	SD	Min	Max
<b>Kommunikasjon</b>	4,60	0,603	3	5
<b>Menneskelig adferd</b>	4,17	0,711	2	5
<b>Høflighet</b>	3,91	0,867	1	5
<b>Rettferdighet</b>	3,78	0,948	1	5
<b>Bistand</b>	3,62	0,964	1	5
<b>Polititaktikk</b>	3,61	0,956	1	5
<b>Informasjon fra operasjonssentralen</b>	2,24	1,014	1	5
<b>IP3-patrulje på oppdraget</b>	1,77	0,885	1	5
<b>Innsatsledelse</b>	1,77	0,875	1	4
<b>Tilgang utstyr</b>	1,62	0,936	1	5
<b>Nasjonale ressurser</b>	1,13	0,465	1	4

#### 4.2.2 Vurdert viktighet av variabler i middels alvorlig oppdrag

Det andre scenarioet er: «Du og en kollega kjører patrulje i eget distrikt. Dere får beskjed om å kjøre til et husbråk. Sønnen i huset, som er voksen, har gått til angrep på sin far. Det er moren i huset som har ringt politiet. Hun har lagt på og tar nå ikke telefonen. Det er ukjent om det er andre i huset. Ingen våpen er registrert på husstanden. Sønnen er tidligere dømt for kroppskrenkelse og han har kjent alvorlig psykisk lidelse». Respondentene er bedt om å ta stilling til hvor viktig påstandene er for å løse oppdraget på en god måte. Det er de samme påstandene som i det forrige scenarioet. I tillegg har respondentene tatt stilling til viktighet av at første patrulje er raskt på stedet.

Viktigheten av at første enhet er raskt på stedet (*Første enhet raskt på stedet*) har høyest gjennomsnitt av alle variablene (M=4,64). Standardavviket (SD) er 0,62. Viktighet av gode kommunikasjonsferdigheter (*Kommunikasjon*) (M=4,53) ligger omtrent på samme nivå som første enhet på stedet. SD=.58. Under kommunikasjonsferdigheter synker gjennomsnittet ned mot 4 i denne rekkefølgen: Viktigheten av gode polititaktiske ferdigheter (*Polititaktikk*), god kunnskap om menneskelig adferd (*Menneskelig adferd*), at tjenestepersonen fortløpende mottar informasjon fra operasjonssentralen (*Informasjon fra operasjonssentralen*) og viktigheten av å ha mulighet for bistand av flere patruljer (*Bistand*).

Viktigheten av å opptre høflig overfor alle partene i oppdraget (*Høflighet*) og av rettferdig opptreden (*Rettferdighet*) er over midten av skalaen, mens god innsatsledelse (*Innsatsledelse*) og tilgang på kompetanse ved at det er IP3 på oppdraget (*IP3-patrulje på oppdraget*) og mulighet til rask tilgang til utstyr utover standard utstyr i kjøretøy (*Tilgang til utstyr*) ligger under midten av skalaen. Viktigheten tilgang til nasjonale ressurser (*Nasjonale ressurser*) har lavest gjennomsnitt (M=1,55). Tabell 4.2 gir en samlet oversikt over variablene sortert etter høyest gjennomsnitt.

Tabell 4.2 Viktighet av variabler i middels alvorlig oppdrag (N=117)

	M	SD	Min	Max
<b>Første enhet raskt på stedet</b>	4,64	0,622	2	5
<b>Kommunikasjon</b>	4,53	0,581	3	5
<b>Polititaktikk</b>	4,33	0,670	3	5
<b>Menneskelig adferd</b>	4,24	0,762	2	5
<b>Informasjon fra operasjonssentralen</b>	4,15	0,843	2	5
<b>Bistand</b>	4,10	0,792	2	5
<b>Høflighet</b>	3,65	0,894	1	5
<b>Rettferdighet</b>	3,43	0,959	1	5
<b>Innsatsledelse</b>	2,96	0,941	1	5
<b>IP3-patrulje på oppdraget</b>	2,84	0,973	1	5
<b>Tilgang utstyr</b>	2,35	1,268	1	5
<b>Nasjonale ressurser</b>	1,55	0,856	1	4

#### 4.2.3 Vurdert viktigheten av variabler i alvorlig oppdrag med bevæpning

Det tredje scenarioet er: «Du og en kollega kjører patrulje eget distrikt. Dere blir bedt om å dra på et oppdrag hvor en person, som skal pågripes for et alvorlig forhold, har forskanset seg i sitt eget hus. Vedkommende er observert med en hagle. Hans datter er i huset. Hun har kontakt med operasjonssentralen via mobiltelefon og gjemmer seg på et rom rett innenfor hoveddøren. Det er besluttet at politiet skal gå inn for å hente ut datteren». Respondentene er bedt om å ta stilling til de samme påstandene i dette scenarioet som i det middels alvorlige scenarioet.

I dette oppdraget, som er angitt med bevæpning og høy alvorlighetsgrad, har respondentene vurdert viktigheten av gode polititaktiske ferdigheter (*Polititaktikk*), med det høyeste

gjennomsnittet (M=4,99). Standardavvik (SD) er 0,09. Viktigheten av å ha mulighet for bistand av flere patruljer (*Bistand*), at første enhet er raskt på stedet (*Første enhet raskt på stedet*), tilgang på kompetanse ved at det er IP3 på oppdraget (*IP3-patrulje på oppdraget*), at tjenestepersonen fortløpende mottar informasjon fra operasjonssentralen (*Informasjon fra operasjonssentralen*) og god innsatsledelse (*Innsatsledelse*) er alle vurdert til et gjennomsnitt over 4. Standardavvik varierer fra 0,47 til 0,71. Det er også verdt å merke seg at viktighet av gode kommunikasjonsferdigheter (*Kommunikasjon*) (M=4,33) og viktigheten av god kunnskap om menneskelig adferd (*Menneskelig adferd*) (M=4,04) har høye gjennomsnitt. Standardavvik (SD) er henholdsvis 0,85 og 1,0.

Viktigheten av rettferdig opptreden (*Rettferdighet*) (M=2,68) og viktigheten av å opptre høflig overfor alle partene i oppdraget (*Høflighet*) (M=2,51) er i gjennomsnitt vurdert til å ligge under midten på vurderingsskalaen. Standardavvik (SD) er henholdsvis 1,10 og 1,15.

Tabell 4.3 gir en samlet oversikt over variablene sortert etter høyest gjennomsnitt.

Tabell 4.3 Viktighet av variabler i alvorlig oppdrag med bevæpning (N=117)

	M	SD	Min	Max
<b>Polititaktikk</b>	4,99	0,092	4	5
<b>Bistand</b>	4,76	0,467	3	5
<b>Første enhet på stedet</b>	4,71	0,542	3	5
<b>IP3-patrulje på oppdraget</b>	4,70	0,530	3	5
<b>Informasjon fra operasjonssentralen</b>	4,68	0,627	2	5
<b>Innsatsledelse</b>	4,56	0,713	2	5
<b>Kommunikasjon</b>	4,33	0,851	1	5
<b>Menneskelig adferd</b>	4,04	1,003	1	5
<b>Tilgang utstyr</b>	4,02	1,025	1	5
<b>Nasjonale ressurser</b>	3,94	1,169	1	5
<b>Rettferdighet</b>	2,68	1,104	1	5
<b>Høflighet</b>	2,51	1,149	1	5

#### 4.2.4 Endringer i vurderinger mellom de ulike scenarioene

Tabell 4.4 viser en sammenstilling av gjennomsnittsverdiene for variablene i de tre scenarioene. Oppstillingen viser hvordan respondentene vurderer viktigheten av de forholdene de er bedt om å ta stilling til og hvordan dette endrer seg mellom scenarioene.

Tabell 4.4 Endringer i vurdering mellom de ulike scenarioene (N=117)

	M		
	1	2	3
<b>Polititaktikk</b>	3,61	4,33	4,99
<b>Bistand</b>	3,62	4,10	4,76
<b>Første enhet på stedet</b>	-	4,64	4,71
<b>IP3-patrolje på oppdraget</b>	1,77	2,84	4,70
<b>Informasjon fra operasjonssentralen</b>	2,24	4,15	4,68
<b>Innsatsledelse</b>	1,77	2,96	4,56
<b>Kommunikasjon</b>	4,60	4,53	4,33
<b>Menneskelig adferd</b>	4,17	4,24	4,04
<b>Tilgang utstyr</b>	1,62	2,35	4,02
<b>Nasjonale ressurser</b>	1,13	1,55	3,94
<b>Rettferdighet</b>	3,78	3,43	2,68
<b>Høflighet</b>	3,91	3,65	2,51

### 4.3 Deskriptiv statistikk for generelle sider av politiets operative innsats

#### 4.3.1 Viktigheten av krav og standarder

Respondentene har vurdert viktigheten av krav og standarder som en del av generelle sider av politiets operative innsats ut fra «Hvor viktig mener du følgende er». Påstandene omhandler krav til responstid og standarder innen taktikker og teknikker, personellet kompetanse og kapabiliteter i 9 testledd. I tillegg er testleddet *standardisert og klargjort personlig utstyr, og utstyr i tjenestebilene* fra spørsmålsgruppen *Styring av politiets patruljevirkosomhet* tatt med i samme analyse. Totalt består dermed gruppen av 10 testledd. Det er antatt at testleddene kan ha en sammenheng og dermed en intern konsistens. Cronbachs alpha bekrefter dette ( $\alpha=.70$ ).

Gjennomgående er viktigheten av alle krav og standarder skåret med et gjennomsnitt over 4 ( $M > 4,0$ ). Krav om godkjenningssprøver for skytevåpen har det høyeste gjennomsnittet ( $M = 4,74$ ).  $SD = .52$ . Tabell 4.5 gir en samlet oversikt over variablene sortert etter høyest gjennomsnitt.

Tabell 4.5 Viktighet av krav og standarder ( $N = 117$ )

	M	SD	Min	Max
<b>Alle har bestått godkjenningssprøver for skytevåpen</b>	4,74	0,515	3	5
<b>Krav til antall treningstimer pr år</b>	4,64	0,636	1	5
<b>Klargjøring og standardisering av utstyr</b>	4,62	0,641	1	5
<b>Krav til oppfyllelse av kompetansemål</b>	4,54	0,609	3	5
<b>Krav til responstid</b>	4,38	0,775	1	5
<b>Nasjonale standarder taktikker og teknikker</b>	4,36	0,608	3	5
<b>Fysiske krav til tjenestepersonellet</b>	4,35	0,711	2	5
<b>Felles opplæringsplattformer operative disipliner</b>	4,32	0,639	3	5
<b>Krav til antall personell innenfor ulike IP kategorier</b>	4,16	0,928	1	5
<b>Nasjonale standarder for årlig treningstema</b>	4,03	0,725	3	5

#### 4.3.2 Viktighet av forhold mellom samvirkepartene

Respondentene er bedt om å ta stilling til påstander knyttet til samvirke mellom nødetatene med utgangspunkt i et opplevd eller tenkt PLIVO oppdrag med høyst stressnivå der andre nødetater deltar. Spørsmålene består av fire testledd. Cronbachs alpha for skalaene er lav ( $\alpha = .53$ ), noe som ikke er uvanlig dersom det er lavt antall testledd (Pallant, 2016, s. 101).

Respondentene oppgir at felles situasjonsforståelse er svært viktig for å løse oppdraget ( $M = 4,94$ ). Standardavvik (SD) er 0,24. Rolle og ansvarsavklaring og tillit til at de andre nødetatene klarer å gjennomføre sin del av oppdraget (*Tillit til samvirkepartene*) viser høyt gjennomsnitt ( $M = 4,67$  og  $M = 4,68$ ). SD ligger mellom 0,54 og 0,51. Viktighet av felles begreper og sjargong mellom mannskap fra nødetatene (*Felles begrep og sjargong*) har det laveste gjennomsnittet av de fire ( $M = 4,47$ ).  $SD = .74$ . Deskriptiv statistikk framgår av tabell 4.6.



Tabell 4.6 Samvirke mellom nødetatene (N=117)

	M	SD	Min	Max
<b>Felles situasjonsforståelse</b>	4,94	0,238	4	5
<b>Rolle og ansvarsavklaring</b>	4,68	0,536	3	5
<b>Tillit til samvirkeparten</b>	4,67	0,509	3	5
<b>Felles begreper og sjargong</b>	4,47	0,738	1	5

#### 4.3.3 Forutsigbarhet i tjenesten og styring av patruljetjenesten

Spørsmål og påstander knyttet til forutsigbarhet i tjenesten består av tre testledd for å se hvordan respondentene vurderer hvor viktig ulike former for styring av patruljene er for forutsigbarhet i tjenesten. I tillegg er respondentene bedt om å ta stilling til viktigheten av tilgjengelig utstyr for de fleste tenkelige situasjoner (*Tilgjengelig utstyr*). Totalt består denne spørsmålsgruppen av fire testledd. Testleddet *Standardisert og klargjort personlig utstyr, og utstyr i tjenestebilene* var opprinnelig i denne spørsmålsgruppen. Det er tatt ut og lagt sammen med testleddene under krav og standarder.

Det er ikke gjennomført Cronbachs alpha for de fire gjenværende testleddene da disse måler ulike dimensjoner, eller er motsetninger.

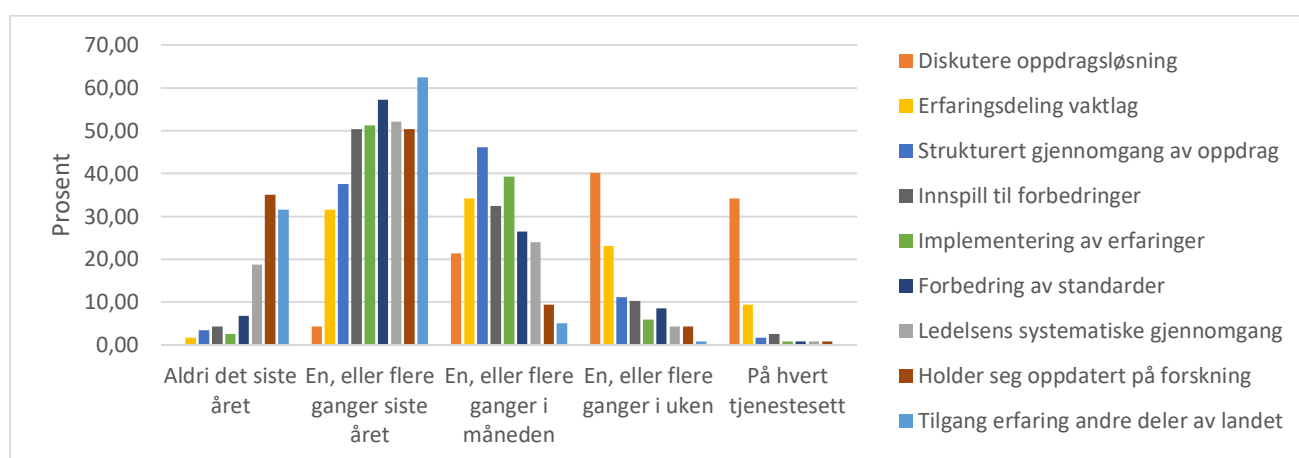
Tilgjengelig utstyr er vurdert å ha høy viktighet (M=4,02). For testleddene som omhandler patruljedisponering har strategisk patruljedisponering den høyeste gjennomsnittsverdien (M=3,74) og autonomi ligger gjennomsnittlig rett under (M=3,67). Lik patruljedisponering ligger under midtpunktet (M=2,45). Standardavviket (SD) varierer fra 0,71 til 0,97. Deskriptiv statistikk framgår i tabell 4.7.

Tabell 4.7 Forutsigbarhet i tjenesten og styring av patruljetjenesten (N=117)

	M	SD	Min	Max
<b>Tilgjengelig utstyr</b>	4,02	0,871	2	5
<b>Strategisk patruljedisponering</b>	3,74	0,709	1	5
<b>Autonomi</b>	3,67	0,974	1	5
<b>Lik patruljedisponering</b>	2,45	0,895	1	5

#### 4.3.4 Foregår det forbedring og erfaringsdeling?

Respondentenes opplevelse av forbedringsarbeid og erfaringsdeling er undersøkt ved at de har oppgitt hvor ofte de opplever 9 ulike forhold. De ulike forholdene undersøker egeninitiert-, strukturert-, systematisk- og lederstyrt forbedring. Videre mellom hvem erfaringsdeling foregår og hvordan. Cronbachs alpha er 0,81 og dermed en høy konsistens mellom skalaene.



Figur 4.6 Prosentvis fordeling av opplevd forbedringstiltak og erfaringslæring

Hovedtrekkene i hvordan respondentene har opplevd disse forholdene det siste året er at de oftest bruker ledig arbeidstid til å diskutere løsningsmetoder av operative hendelser i et læringsperspektiv - i etterkant av en hendelse (*Diskutere oppdragsløsning*). Alle respondentene har deltatt på dette i løpet av det siste året. Respondentene opplever at erfaringer fra oppdrag i politidistriktet blir delt mellom vaktlagene (*Erfaringsdeling vaktlag*), men med ulik hyppighet fra en, til flere ganger i året - til hvert tjenestesett. Det er noen færre av respondentene som opplever en strukturert gjennomgang av oppdrag sammen med de som deltok på oppdraget (*Strukturert gjennomgang av oppdrag*) på hvert tjenestesett, men det er få som aldri har opplevd dette det siste året. Det samme gjelder for å ha gitt innspill til forbedring av oppdragsutførelsen til ledere (*Innspill til forbedringer*).

---

De fleste respondentene har opplevd det siste året at erfaringer fra reelle oppdrag brukt til å forbedre teknikker, rutiner, prosedyrer og taktiske prinsipper (*Forbedring av standarder*), at erfaringer fra reelle oppdrag implementert i trening og øvelser (*Implementering av erfaringer*) og at ledelsen gjennomfører en systematisk gjennomgang av oppdrag (*Ledelsens systematiske gjennomgang*). Litt over 2/3 av respondentene opplever at de i løpet av det siste året har fått tilgang på erfaringer fra oppdrag i andre deler av landet (*Tilgang erfaringer fra andre deler av landet*). De fleste av disse en, til flere ganger det siste året. Omtrent 2/3 av respondentene har satt seg inn i forskning på politioperativ oppdragsutførelse (*Holder seg oppdatert på forskning*) det siste året. Figur 4.6 angir prosentvis fordeling av svarene til respondentene for ulike variablene.

## 4.4 Undersøkelse av sammenhenger og forskjeller

Erfaringsnivå kan ha innvirkning hvordan polititjenestepersoner utfører tjenesten og at prestasjonsevnen øker med mer erfaring (Smith & Aamodt, 1997, s. 13). Erfaring gir også høyere kapasitet til å vurdere informasjon, mønstre og sammenhenger innenfor et fagfelt (Eid & Johnsen, 2006, s. 164-165). For å kunne se nærmere på hva som påvirker faktorer som gir kvalitet i politiets operative innsats er det undersøkt om det er sammenheng mellom antall års erfaring i politiet (uteksamineringsår) og hvordan viktigheten av ulike forhold knyttet til oppdrag med ulike alvorlighetsnivå. Den deskriptive statistikken er lagt til grunn for hvilke variabler som blir undersøkt. Tilsvarende er det undersøkt om det er en sammenheng mellom uteksamineringsår og hvordan forutsigbarhet i tjenesten vurderes.

Det vil også sees nærmere på om det er forskjell mellom respondentene ut fra hvilket tjenestested de tilhører og dette påvirker hvordan de vurderer viktigheten av forhold knyttet til oppdrag med ulike alvorlighetsnivå og hvordan forutsigbarhet i tjenesten vurderes. Det er lagt til grunn for undersøkelsen at respondentene er valgt ut fra politidistrikter ut fra ulike demografiske, geografiske og forskjeller i kriminalitet. Analyse vil avdekke om det er slike forskjeller.

---

Det vil også undersøkes om annen tjenesteerfaring enn operativ tjeneste virker inn på forhold som antas å ha innvirkning på kvalitet.

#### 4.4.1 Sammenheng mellom uteksamineringsår og vurdering av forhold ved ulike oppdragsscenario

Det er korrelasjon mellom de tre variablene «Hvilket år gikk du ut av Politiskolen/Politiutdanningen?», «Hvor mange års erfaring har du fra ordenstjeneste?» og «Hvor mange års erfaring har du som IP3?». Cronbachs alpha er 0,95. I videre analyser blir derfor uteksamineringsår brukt som variabel for formell erfaring.

Det er først gjennomført en korrelasjonsanalyse for å sjekke ut antagelsen om at det finnes en sammenheng mellom uteksamineringsår og mer enn 6 måneders erfaring som instruktør, operativ ledelse og annen type ledelse enn operativ ledelse.

*Tabell 4.8 Sammenhengen mellom uteksamineringsår og erfaring operativ leder, instruktør og annen ledelse enn operativ ledelse (N=117)*

		Uteksamineringsår
<b>Erfaring operativ leder</b>	Pearsons r	-,498**
<b>Instruktørerfaring</b>	Pearsons r	-,426**
<b>Erfaring annen ledelse</b>	Pearsons r	-,338**

Note: \*\*. Korrelasjon har signifikansnivå 0.01 (2-halet).

Analyseresultatet i tabell 4.8 viser at det er en signifikant sammenheng mellom uteksamineringsår og mer enn 6 måneder erfaring innenfor disse områdene. Signifikansnivå på 0,01 vil si at det kan oppstå en tilfeldig feil i én av 100 tilfeller. Retningen på sammenhengen viser at det er mer erfaring fra disse områdene desto tidligere uteksamineringsår og sammenhengene kan betegnes som middels (>,30). Sammenhengen mellom uteksamineringsår og erfaring operativ leder ligger på grensen mellom middels og stor (Pallant, 2016, s. 137).

Den deskriptive statistikken avdekker at gjennomsnittsverdien for hvor viktig respondentene vurderer at tjenestepersonene opptrer rettferdig og høflig overfor alle involverte parter

endrer seg fra det minst alvorlige scenarioet til det mest alvorlige scenarioet. Ut fra denne observasjonen er det gjort nærmere undersøkelser for å avdekke om dette har sammenheng med antall års erfaring i politiet (uteksamineringsår). Korrelasjonsanalysen er gjort for disse to forholdene innenfor hvert av de tre scenarioene for å avdekke en eventuell sammenheng.

Tabell 4.9 Sammenhengen mellom uteksamineringsår og høflig- og rettferdig opptreden i oppdragssenario med ulikt alvorlighetsnivå (N=117)

		Uteksamineringsår
<b>Minst alvorlig scenario - høflig opptreden</b>	Pearsons r	-,279**
<b>Middels alvorlig scenario - høflig opptreden</b>	Pearsons r	-,285**
<b>Alvorligste scenario – høflig opptreden</b>	Pearsons r	-,194*
<b>Minst alvorlig scenario – rettferdig opptreden</b>	Pearsons r	-0,081
<b>Middels alvorlig scenario - rettferdig opptreden</b>	Pearsons r	-0,115
<b>Alvorligste scenario – rettferdig opptreden</b>	Pearsons r	-0,086

Note: \*\*. Korrelasjon har signifikansnivå 0.01 (2-halet).

\*. Korrelasjon har signifikansnivå 0.05 (2-halet).

Analyseresultatet framgår av tabell 4.9 og viser at det er en signifikant sammenheng mellom uteksamineringsår og høflig opptreden i alle tre scenarioene. Retningen på sammenhengen viser at høflig opptreden vurderes som mindre viktig desto senere uteksamineringsår respondenten tilhører. Sammenhengene kan betegnes som liten (<,30) (Pallant, 2016, s. 137). For det minst alvorlige og det middels alvorlige scenarioet er signifikansnivået på 0,01 vil si at i det kan oppstå en tilfeldig feil i én av 100 tilfeller, mens signifikansnivået for det alvorligste scenarioet er på 0,05, som vil si at det kan oppstå tilfeldig feil i fem av 100 tilfeller.

Det er ingen sammenheng mellom uteksamineringsår og vurdering av viktigheten av rettferdig opptreden i noen av scenarioene.

Det er gjennomført en korrelasjonsanalyse for å se om det er en sammenheng uteksamineringsår og hvordan respondentene vurderer hvor viktig forutsigbarheten i tjenesten er ut fra om patruljene plasseres strategisk ut fra kriminalitetsbildet, satsningsområder og lignende (*Strategisk patruljedisponering*), om respondentene selv kan bestemme hvor de skal kjøre mellom oppdragene (*Autonomi*) eller om det er viktigst med lik

fordeling av politipatruljene over hele politidistriktet (*Lik fordeling av politipatruljene*). I tillegg er det sett nærmere på om det er sammenheng mellom uteksamineringsår og vurderingen av hvor viktig respondentene mener tilgjengelig utstyr for de fleste tenkelige situasjoner (*Tilgjengelig utstyr*) er for forutsigbarheten i tjenesten.

Tabell 4.10 Sammenheng mellom uteksamineringsår og vurdering av forhold som påvirker forutsigbarhet i tjenesten (N=177)

		Uteksamineringsår
<b>Strategisk patruljedisponering</b>	Pearsons r	-,255**
<b>Autonomi</b>	Pearsons r	,387**
<b>Lik fordeling av politipatruljene</b>	Pearsons r	0,038
<b>Tilgjengelig utstyr</b>	Pearsons r	,217*

Note: \*\*. Korrelasjon har signifikansnivå 0.01 (2-halet).

\*. Korrelasjon har signifikansnivå 0.05 (2-halet).

Analyseresultatet framgår av tabell 4.10 og viser at det er en signifikant sammenheng mellom uteksamineringsår og øvrige variablene, med unntak av *Lik fordeling av politipatruljene*, hvor det ikke finnes en sammenheng. Retningen på sammenhengen med uteksamineringsår og *Strategisk patruljedisponering* viser at dette vurderes som mindre viktig desto senere uteksamineringsår respondenten tilhører. Tilsvarende, men motsatt sammenheng finnes for *Autonomi* og for *Tilgjengelig utstyr*, hvor de som er yngre i tjenesten vurderer dette som viktigere enn de som er eldre i tjenesten.

Sammenhengene med *Strategisk patruljedisponering* er liten (<,30), mens for *Autonomi* kan den betegnes som middels (>,30). For *Tilgjengelig utstyr* er sammenhengen liten (<,30) (Pallant, 2016, s. 137). Signifikansnivået for *Strategisk patruljedisponering* og *Autonomi* er 0,01, som betyr at det kan oppstå en tilfeldig feil i en av 100 tilfeller, mens signifikansnivået for *Tilgjengelig utstyr* er på 0,05, som vil si at det kan oppstå tilfeldig feil i fem av 100 tilfeller.

#### 4.4.2 Forskjeller mellom respondentene ut fra tjenestested

Det er gjennomført en en-veis ANOVA mellom respondentene basert på tjenestested (politidistrikt) og variablene i de tre oppdragsscenariene. I tillegg er det sett på om det er

---

forskjeller mellom respondentene fra de ulike politidistriktene i hvordan de vurderer forutsigbarhet i tjenesten. Hvert politidistrikt utgjør hver sin gruppe i analysen.

Analyse av variasjon sammenligner variasjon i svarene mellom politidistriktene med variasjon innad i hvert politidistrikt. Det regnes ut et forholdstall (F) mellom disse variasjonene. En stor F indikerer at det er mer variasjon mellom gruppene enn innad i gruppen. En statistisk signifikant F innebærer at gjennomsnittet for minst en av gruppene viser en signifikant forskjell (Pallant, 2016, s. 255).

Tabell 4.11 En-veis ANOVA Politidistrikt (N=117)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Eta <sup>2</sup>
<b>IP3 patrulje i mindre alvorlig oppdrag</b>	Between Groups	14,438	4	3,609	5,30	0,001	0,16
	Within Groups	76,332	112	0,682			
	Total	90,769	116				

Analysen fremgår av tabell 4.11 og viser at det er signifikant forskjell mellom politidistriktene i kun en av variablene. Dette er i vurderingen av hvor viktig det er at det er IP3/UEH/Echo-patrulje på det minst alvorlige oppdragsscenarioet. Forskjellen i variabelen har en stor effektstørrelse ( $Eta^2 > ,14$ ) (Cohen, 1988, s. 284; Pallant, 2016, s. 260).

Denne variabelen er trukket ut og det er gjennomført post-hoc test (Bonferroni), som vist i tabell 4.12, for å finne hvor forskjellene oppstår. Forskjellen er gjengitt som forskjell i gjennomsnitt (Mdiff). Post-hoc analysen viser at forskjellen ligger mellom respondentene fra Oslo og Agder (Mdiff=-0,85), og Oslo og Finnmark (Mdiff=-0,80). Det vil si at respondentene fra Oslo vurderer det som mindre viktig med IP3 patrulje på mindre alvorlige oppdrag enn respondentene i de to andre distriktene.

Tabell 4.12 Post-hoc test Bonferroni (N=117)

Dependent Variable		Mdiff (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
					Lower Bound	Upper Bound	
<b>IP3 patrulje på mindre alvorlig oppdrag</b>	Oslo pd	Øst pd	-0,179	0,237	1,000	-0,86	0,50
		Agder pd	-,848*	0,214	0,001	-1,46	-0,24
		Sør-Vest pd	-0,193	0,216	1,000	-0,81	0,43
		Finnmark pd	-,798*	0,266	0,033	-1,56	-0,04
	Øst pd	Oslo pd	0,179	0,237	1,000	-0,50	0,86
		Agder pd	-0,669	0,255	0,100	-1,40	0,06
		Sør-Vest pd	-0,014	0,257	1,000	-0,75	0,72
		Finnmark pd	-0,620	0,300	0,415	-1,48	0,24
	Agder pd	Oslo pd	,848*	0,214	0,001	0,24	1,46
		Øst pd	0,669	0,255	0,100	-0,06	1,40
		Sør-Vest pd	0,655	0,236	0,064	-0,02	1,33
		Finnmark pd	0,049	0,282	1,000	-0,76	0,86
	Sør-Vest pd	Oslo pd	0,193	0,216	1,000	-0,43	0,81
		Øst pd	0,014	0,257	1,000	-0,72	0,75
		Agder pd	-0,655	0,236	0,064	-1,33	0,02
		Finnmark pd	-0,606	0,284	0,353	-1,42	0,21
	Finnmark pd	Oslo pd	,798*	0,266	0,033	0,04	1,56
		Øst pd	0,620	0,300	0,415	-0,24	1,48
		Agder pd	-0,049	0,282	1,000	-0,86	0,76
		Sør-Vest pd	0,606	0,284	0,353	-0,21	1,42

\*. Gjennomsnittlig forskjell (Mdiff) er signifikant på 0.05 nivå.

En-veis ANOVA ble gjennomført for å avdekke forskjeller mellom respondentene fra de ulike politidistriktene i hvordan de vurderer forutsigbarhet i tjenesten. De ble ikke avdekket noen forskjeller mellom politidistriktene i denne kategorien.

#### 4.4.3 Forskjeller mellom respondentene basert på erfaring fra andre tjenesteområder

Det er gjennomført en en-veis ANOVA mellom respondentene basert på mer enn 6 måneders sammenhengende erfaring fra andre områder enn de politioperative tjenesteområdene. De erfaringsområdene som ble analysert er erfaring fra annen type ledelsen enn operativ ledelse, etterforskning og forebyggende tjeneste. Dette er



---

erfaringsområder som ligger utenfor det som i dette studiet er betraktet som operativ innsats. Denne erfaringen kan dermed gi et annet perspektiv på den operative innsatsen. Hensikten med analysen var å se om disse gruppene vurderte viktigheten av de ulike påstandene i oppdragsscenariene forskjellig fra de som ikke hadde denne erfaringen, og hvor eventuelle forskjeller ligger. Den deskriptive statistikken viser at det er et lavt antall respondenter med disse erfaringsområdene. ANOVA viser at det er ingen av disse erfaringsområdene som gir signifikante forskjeller i måten respondentene med disse erfaringsområdene har vurdert påstandene, sammenlignet med respondenter uten denne erfaringen.

## **4.5 Eventuell sammenstilling av datamaterialet**

Faktoranalyser er gjennomført på mindre sammensetninger av datamaterialet. I noen av tilfellene er kriteriene for å kunne sammenstille til færre faktorer til stede. Bakgrunnsdata om erfaring var forventet å kunne sammenstilles, noe faktoranalysen viser ( $KMO=0,73$ ). Bartletts test viste at det var korrelasjon. Komponenten har forklart varians på 92% og Cronbachs alpha er høy ( $\alpha=.95$ ). Bakgrunnsdataene kunne på bakgrunn av dette blitt slått sammen til en sammenstilt faktor. Samtidig så er det i dette tilfellet unødvendig da en av variablene alene kan legges til grunn, noe som er gjort ved å bruke uteksamineringsår i analysene.

Det er gjennomført faktoranalyse for påstander om god kunnskap om menneskelig adferd og gode kommunikasjonsferdigheter i ulike oppdrag. Likeledes for viktighet av rettferdighet og høflighet. Sammenstillingen for alle elementene viser  $KMO=0,74$ , som er middels. Bartletts test viser at det er korrelasjon. PCA viser at variablene kunne vært sammenstilt i tre komponenter. Menneskelig adferd og kommunikasjonsferdigheter framgår i to komponenter. Men disse to komponentene lader tilnærmede likt i begge faktorene og bør derfor ikke sammenstilles i en ny og sammenstilt faktor. Her viser det seg at påstander knyttet til scenario med lavt og middels alvorlighetsnivå skiller seg fra påstander i det alvorligste scenarioet.

---

Påstander knyttet til viktighet av rettferdighet og høflighet kunne vært stilt opp i en og samme faktor. Cronbachs alpha ( $\alpha=.85$ ) må betraktes som godt innenfor det akseptable. Sammenstillingen av påstander knyttet til krav viser KMO=0,67, som er noe lavt. Bartlett's test viser at det er korrelasjon. Variablene for viktigheten av rettferdig og høflig opptreden blir på bakgrunn av lav KMO likevel ikke sammenslått til en eller samme faktor. Faktoranalyse for å kunne sammenstille bedømmelse av viktighet av krav og standarder, forbedring, samvirke, og forutsigbarhet i tjenesten viser at sammenstilling er lite egnet. Spørsmålene om forbedringstiltak har en oppbygging og består av svarkategorier som gjør at en sammenstilt faktor ikke ville gitt mening.

## 4.6 Oppsummering hovedfunn

En stor andel av respondentene har erfaring fra ett eller flere tjenesteområder. De med lengst formell erfaring har også mest erfaring innenfor andre politioperative tjenesteområder. De fleste respondentene deltar i ordinære oppdrag en, eller flere ganger i uken. De fleste deltar i alvorlige oppdrag uten bruk av maktmidler en, eller flere ganger i måneden, mens en stor andel deltar i alvorlige oppdrag med bevæpning og trukket våpen en, eller flere ganger i året.

Den deskriptive statistikken viser at det er gjennomgående høye gjennomsnittsverdier der hvor respondentene tar stilling til viktighet basert på scenario, krav og standarder, samvirke og forutsigbarhet i tjenesten.

«Myke» variabler opprettholder et høyt gjennomsnitt uavhengig av alvorlighetsgrad i oppdragsscenario, mens desto alvorligere oppdraget framstår desto viktigere blir de «harde» variablene. Unntaket er i det alvorligste scenarioet, med bevæpning, hvor viktigheten av høflig og rettferdig opptreden er vurdert som mindre viktig enn i de to øvrige oppdragsscenarioene. Analysene viser også at desto yngre respondentene er i tjenesten desto lavere viktighet får høflighet overfor partene i alle tre oppdragsscenarioene. Denne sammenhengen finnes ikke for rettferdig opptreden.

---

Det er funnet sammenheng mellom uteksamineringsår og variabler for forutsigbarhet i tjenesten. En av sammenhengene er mellom respondentenes uteksamineringsår og hvordan de vurderer viktighet av ulike måter for patruljedisponering. Det er også funnet en sammenheng mellom uteksamineringsår og tilgang på utstyr utover standardutstyr.

Det er lite forskjeller mellom politidistriktene i hvordan de bedømmer viktigheten av forhold som påvirker kvalitet i politiets operative innsats. Det er ingen forskjell i hvordan respondenter med erfaring fra andre tjenesteområder, enn de operative tjenesteområdene, bedømmer dette.

Det er ikke funnet grunnlag for å kunne sammenstille av datamaterialet i færre eller andre faktorer enn de som er teoretisk utledet.

---

## 5 Diskusjon

I det teoretiske rammeverket er det redegjort for kvalitetsbegrepet og drøftet hvordan begrepet kan forstås. Likeledes er det sett nærmere på hva operativ innsats er, og hvem som utøver denne innsatsen. Det er også argumentert for ulike elementer, karakteristikk, dimensjoner og indikatorer for kvalitet. Disse er tatt med videre som *faktorer*, også kalt *kvalitetsfaktorer*. Dette er faktorer som er lagt til grunn videre i undersøkelsene for hva som gir kvalitet i politiet operative innsats. Undersøkelsen er gjort med spørreskjema med spørsmål og påstander som skal vise hvorvidt respondentene mener at disse er viktige eller ikke i ulike kontekster. I den videre diskusjonen vil det bli sett nærmere på noen sentrale deler i analyseresultatene av spørreundersøkelsen, og videre satt opp mot drøftingene i det teoretiske kapittelet.

### 5.1 Respondentenes erfaring

#### 5.1.1 Generelt om respondentene

Respondentene har gjennomsnittlig lang erfaring fra polityrket. Analysene viser at det er sammenheng mellom antall år erfaring etter uteksaminering fra Politihøgskolen, antall år i ordenstjeneste og antall år som IP3. De har i gjennomsnitt 3,2 år med ordenstjeneste før videreutdanning til IP3 og de har i gjennomsnitt 6,3 år som IP3. Dette kan tyde på at respondentene har et godt erfaringsgrunnlag for å vurdere hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. Grunnlaget er styrket ved at respondentene både har mer utdanning og flere timer årlig trening enn den ordinære politistyrken (IP4). Ca. en tredjedel har også mer enn 6 måneder sammenhengende erfaring som instruktører fra politioperative disipliner. En kan anta at denne gruppen har reflektert ytterligere over hva som er viktig i operative oppdrag, uten at dette er nærmere undersøkt i studiet. I tillegg kan det argumenteres for at respondentene har vært en del av den ordinære styrken lenge nok til å kunne ivareta også perspektivet til øvrige tjenestepersoner i den operative styrken. På den andre siden kan en mer ensartet erfaring gi et snevrere bilde av hva som vektlegges som viktig i de ulike variablene som er undersøkt. Det er derfor sett nærmere på gruppen av respondenter som

---

har mer enn 6 måneders erfaring fra etterforskning og forebyggende tjeneste, eller som har annen type ledelseserfaring enn operativ ledelse. Denne gruppen utgjør dog en mindre andel av respondentene. Erfaring fra andre deler av politiets virksomhet betyr ikke nødvendigvis at disse respondentene har et bedre grunnlag for å vurdere hva som er viktig i politiets operative innsats, men det kan bidra til å se den operative politiinnsatsen med et annet perspektiv. Analyse av forskjeller mellom gruppen av respondenter som ikke har denne erfaringen og den gruppen som har denne typen erfaring viser at det ikke er noen forskjell i vurderingene.

Det er ikke undersøkt for kjønnsforskjeller. Dette kan være en svakhet med studiet. Grunnen til å utelate undersøkelse av kjønnsforskjeller er at det er en liten andel av respondentene som er kvinner. I tillegg har IP3 trolig har en mindre kvinneandel enn i den øvrige populasjonen av operative polititjenestepersoner. Det er ikke funnet offentlig tilgjengelig statistikk for kvinner i patrulje- og ordenstjeneste. Politidirektoratets personalrapport for politiet 2013-2017 angir andelen kvinner i politistillinger til 31,4% i 2017 (Politidirektoratet, 2018a, s. 28). Andelen i patrulje- og ordenstjeneste er antageligvis noe lavere basert på at det er en større andel av kvinner i politistillinger som arbeider innenfor områder som arbeider dagtid, for eksempel innen forebyggings- og etterforskningsfeltet (Finstad, 2000, s. 239-241).

### 5.1.2 Respondentenes erfaring fra utvalgte oppdrag siste året

Respondentene ble bedt om å oppgi hvor ofte de har deltatt i tre ulike oppdragsscenarioer det siste året. Denne rapporteringen sier ikke noe om den faktiske oppdragsmengden i det enkelte distrikt. Det er størst ulikhet mellom politidistriktene hvor ofte respondentene deltar i oppdragsscenarioet som omhandler en mindre alvorlig ordensforstyrrelse. Oslo har flest respondenter som oppgir å delta i slike oppdrag en, eller flere ganger i uken eller på hvert tjenestesett, med Sør-Vest like bak. Det finnes ikke offentlig tilgjengelig statistikk for å kunne sammenligne respondentenes oppgitte deltagelse med politidistriktenes antall av tilsvarende oppdrag. Kategorien «Ordens- og integritetskrenkelsesvold» fra Statistisk sentralbyrå kan likevel gi en indikasjon på fordeling av denne typen oppdrag i

---

politidistriktene og mellom politidistriktene. Statistikken viser at den forholdsmessige andelen av disse anmeldelsene innad i hvert politidistrikt er relativt lik mellom politidistriktene (Statistisk sentralbyrå, 2019).

I den neste kategorien «Oppdrag med fare for andres liv, helse eller større materielle verdier - som ikke innebar at politiet måtte benytte maktmidler» har samme tendens mellom politidistriktene, men det er mindre spredning, selv om respondentene fra Oslo oppgir å delta oftest i slike oppdrag. Her er det vanskeligere å finne tilsvarende kategorier i anmeldelsesstatistikken og det er ikke offentlig tilgjengelig sammenligningsgrunnlag.

Det tredje scenarioet gjelder oppdrag hvor respondentene har oppgitt hvor ofte de har deltatt det siste året i bevæpningsoppdrag, hvor de har gått inn i situasjonen med trukket våpen. Her er det respondentene fra Sør-Vest som oppgir å delta oftest, med Oslo like bak. Det finnes ikke offentlig tilgjengelig statistikk for hvor mange bevæpningsoppdrag de enkelte politidistrikt har. Ut fra Bevæpningsutvalgets innhenting utgjør antallet bevæpningsoppdrag i gjennomsnitt på 0,40% av det totale antallet oppdrag i landet i perioden 2007 til 2016 (NOU 2017:9). I tillegg er det grunn til å tro at oppdrag hvor respondentene har trukket våpen vil utgjøre en mindre andel av dette igjen. Det vil med andre ord si at dette utgjør et lite antall oppdrag i året. Det er ikke offentlig tilgjengelig statistikk på fordelingen av slike oppdrag i de enkelte politidistrikt.

Ut fra redegjørelsen av statistiske data kan en på den ene siden anta at hyppigheten av deltagelse i disse tre oppdragsscenarioene vil avhenge av den totale oppdragsmengden i distriktene. På bakgrunn av hvordan deltagelsen synes å endre seg mellom politidistriktene ut fra scenario er det grunn til å tro at andre forhold enn bare oppdragsmengden påvirker hvor ofte de deltar i ulike oppdrag. Andre forhold som kan virke inn er hvor ofte respondentene kjører patrulje, hvor mange patruljer oppdragene fordeles på, hvordan IP3 mannskapene er organisert og hvordan de blir brukt.

---

## 5.2 Vurdering av viktighet av variablene i ulike scenarioer

Resultatene fra undersøkelsen viser at respondentene i de aller fleste tilfellene vurderer viktigheten av de ulike variablene gjennomgående likt og med høye gjennomsnittsverdier. Likheten framgår også av at de fleste av påstandene har liten spredning og variasjon i svarene, noe som betyr at det er god enighet blant respondentene. Analysene viser også at det er lik bedømmelse av variablene selv om konteksten endrer seg. På den ene siden kan dette bety at den teoretiske utledningen fram til spørsmålene og påstandene, som er brukt i spørreskjemaet, underbygger faktorene som er lagt til grunn som indikatorer på hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. På den andre siden utelukker det ikke at det kan være andre variabler som ikke er tatt med og som ville vært like gode variabler for faktorene som har innvirkning på hva som gir kvalitet. Andre spørsmål og påstander kunne også påvirket hvordan viktigheten samlet sett ville blitt vurdert av respondentene. Dette kan være et utslag av hvilken metodisk tilnærming som er valgt (Jacobsen, 2018, s. 90-91).

### 5.2.1 Vurdert viktighet av variabler i oppdrag med minst alvorlighetsgrad

Oppdragsscenarioet med minst alvorlighetsgrad kan betraktes som et ordinært ordensoppdrag. Respondentene er bedt om å ta stilling til hvor viktig påstandene er for å løse oppdraget på en god måte. Den deskriptive statistikken viser at respondentene anser de «myke» variabler som viktigst i dette oppdraget. Dette er basert på at disse variablene skårer med det høyeste gjennomsnittet. «Myke» variabler relaterer seg her til faktoren *kompetanse* med viktighet av kunnskap om menneskelig adferd og kommunikasjonsferdigheter, og faktoren *høflig opptreden og rettferdighet* med viktigheten av nettopp høflig- og rettferdig opptreden. I denne sammenheng kan denne typen kompetanse også betraktes som menneskeorientert kompetanse. De «harde» variablene er i denne sammenheng polititaktikk, bistand av andre patruljer, IP3, rask tilgang til mer utstyr og lignende. Responstid er ikke relevant ut fra konteksten i dette oppdragsscenarioet.

---

Kravene til politiet for et ordinært ordensoppdrag kan betraktes som relativt enkelt beskrevet dersom en legger til grunn politilovens §2 (1995) og ordlyden «...opprettholde den offentlige orden...». Et slikt oppdrag kan framstå som et oppdrag hvor en metode med myk tilnærming kan være en fordel og at det vil gi et bedre resultat enn for eksempel ved tilnærming hvor en la vektla en åpenbar hard linje foran kommunikasjon, høflig- og rettferdig opptreden. Uten riktig tilnærming er muligheten for å eskalere en relativt enkel situasjon til noe som kan potensielt ende opp med basketak og pågripelse tilstede. En «hard» tilnærming kan oppleves som mer autoritær, mot en «folkelig tilnærming» med en høflig opptreden (Finstad, 2018, s. 50-53). I slike oppdragsscenario framstår det derfor som både logisk og riktig at respondentene vurderer denne delen av *kompetanse, og høflig- og rettferdig opptreden* som en viktigere komponent for å oppfylle krav, forventninger, behov, og valg av riktig metode, enn for eksempel polititaktikk, «taktisk» kompetanse i form av IP3 på oppdraget, eller utstyr.

### 5.2.2 Vurdert viktighet av variabler i oppdrag med middels alvorlighetsgrad

Respondentene er i oppdrag med middels alvorlighetsgrad bedt om å ta stilling til de samme påstandene som i det minst alvorlige oppdragsscenarioet, i tillegg til viktighet av at første enhet er raskt på stedet. Konteksten for det middels alvorlige oppdraget er knyttet til husbråk, voldsutøvelse uten våpen og mulig psykiatri. Den deskriptive statistikken viser at respondentene anser responstid som den viktigste variabelen for at dette oppdraget skal gjennomføres på en god måte. Dette kan bety at fordelen av å komme raskt fram til stedet er av så avgjørende betydning at det viktigere enn øvrige variabler. Her kan en ikke se bort fra fokuset som responstid har hatt i endringsarbeidet etter 22. juli – hendelsen. Likeledes at politiet måles på dette. Det kan dermed være en tilleggsforklaring på hvorfor respondentene bedømmer dette med så høy viktighet.

Kommunikasjonsferdigheter er den nest viktigste variabelen. Polititaktikk har økt i viktighet sammenlignet med det minst alvorlige scenarioet og ut fra gjennomsnittskåren kan dette betraktes som den tredje viktigste variabelen. Polititaktikk kan sees på valg av hvilke metoder politiet vil benytte for å håndtere hendelsen. Det har også et element av



---

risikovurdering for å velge mest mulig trygg og effektiv innsats (Politidirektoratet, 2020, s. 204). Gjennomsnittskåren for de tre variablene er relativt like. Ved kun å se på rekkefølgen kan en trekke den slutningen at å komme raskt fram og evnen til å kommunisere godt med partene, går foran trygg og effektiv innsats. På en annen side kan det argumenteres for at polititaktikken inngår som en del av utrykningen fram til stedet og at det respondentene anser som nødvendig planlegging for oppdraget foregår på vegen fram. Nødvendig i den forstand at sikkerhet til mannskap og involverte kan ivaretas.

Respondentene vurderer kunnskap om menneskelig adferd som viktig, også i dette oppdragsscenarioet, og det er rangert rett under polititaktikk. Fortløpende informasjon fra operasjonssentralen bedømmes som viktigere enn mulighet for flere patruljer på oppdraget. Dette kan tyde på at respondentene er kjent med denne typen oppdrag og at god informasjonsstøtte gir det nødvendige grunnlaget for å løse oppdraget effektivt. Dette understøttes av at politiet hyppig har denne typen oppdrag og at mange av de involverte er gjengangere (Kaasa & Repål, 2010, s. 26-30).

Viktigheten av høflig- og rettferdig opptreden ligger litt under det samme nivået som i det minst alvorlige scenarioet. Innsatsledelse er i gjennomsnitt vurdert under midten av skalaen og ligger lavere blant variablene. Dette kan bety at respondentene vurderer at dette oppdraget ikke krever den planleggingskompetanse eller koordinerende ledelsen som innsatsleder kan bidra med (Politidirektoratet, 2020, s. 160-163). Innsatsledelse ligger noe høyere enn i det minst alvorlige oppdraget og ut fra dette kan det tyde på denne variabelen her er vurdert til å bidra mer til god oppdragsutførelse. En kan likevel ikke se bort fra at innsatslederen er en knapp ressurs i et politidistrikt. I noen distrikter kan geografiske avstander til innsatsleder innebære at de ikke anser denne ressursen som tilgjengelig i denne typen oppdrag.

Fellestrekket for både dette oppdraget, og det minst alvorlige oppdraget, er at det samlet sett synes som om det er god trygghet hos respondentene at dette løses raskt og effektivt. Dette stemmer med det Mastrofski (1999) beskriver som pålitelighet: "When it works well,

---

911-service is like McDonald's. It is not a five-star restaurant, but it provides service fast, fulfilling basic "people-processing" needs to deal with problems immediately" (s. 2).

### 5.2.3 Vurdert viktighet av variabler i alvorlig oppdrag

Dette oppdragsscenarioet skal illustrere et oppdrag som kan kategoriseres som et alvorlig oppdrag, hvor tjenestepersonene er bevæpnet, og i utførelsen av oppdraget har de trukket våpen. Flere elementer og høyere risiko i oppdraget tilfører økt kompleksitet.

Respondentene er unisont enige i at polititaktikk er den viktigste variabelen i dette oppdraget. Det er også vurdert at å være flere på stedet er minst like viktig som å komme raskt fram. I tillegg til å være flere på oppdraget er det viktig at det er IP3 kompetanse på oppdraget, at det mottas fortløpende informasjon fra operasjonssentralen og at det er god innsatsledelse.

Viktigheten av tilgang på Nasjonale beredskapsressurser er for første gang vurdert til å ligge over midten på skalaen. Tilgjengeligheten av nasjonale beredskapsressurser vil likevel være ulik for eksempel mellom Oslo og Finnmark basert på den geografiske tilgjengeligheten og de nasjonale enhetenes tjenestested og daglige tilstedeværelse i Oslo politidistrikt (NOU 2017:9, s. 57). Det er da også de lokale, og dermed mer tilgjengelige ressursene, som ligger høyest i gjennomsnitt.

I det alvorligste oppdragsscenarioet kan en fortsette resonnetet av Mastrofskis (1999) pålitelighetsbegrep. Det er tydelig at «McDonalds» i dette tilfellet er forlatt og at ferden er startet mot en fem stjerners restaurant. Pålitelighet kan dermed sies i større grad å støttes opp av de øvrige faktorene som responstid, tilgjengelighet og politirelaterte delen av kompetanse.

### 5.2.4 Endringer i vurderinger mellom oppdragsscenarioene

Resultatene av undersøkelsen sammenholdt med den teoretiske utredningen viser at desto viktigere en variabel blir vurdert å være for å få en god oppdragsutførelse, desto viktigere er denne variabelen for kvaliteten i oppdraget. Resultatene viser at gjennomsnittsverdiene for

---

variablene øker med økende alvorlighetsgrad av oppdraget. Med noen få unntak så ser en at når alvorlighetsgraden øker blir de variablene som ble vurdert som viktig fortsatt vurdert som like viktig, og de som ble vurdert som mindre viktig, blir viktigere.

Ut fra dette kan en argumentere for at kvaliteten endrer seg fra mindre alvorlig oppdrag til alvorlige oppdrag. Dette stemmer med hvordan kvalitet forklares i kvalitetsformelen i figur 2.4. I et mindre alvorlig oppdrag kan det være andre krav, behov, forventninger og metoder ( $I_{kfbm}$ ) for å oppnå et godt resultat (R). Dersom divisorene i kvalitetsformelen er mindre, i mindre alvorlige oppdrag, behøver heller ikke R være like stor som i mer alvorlige oppdrag. Kvalitet (Q) er likevel oppnådd og kvaliteten kan ikke vurderes som hverken god eller dårlig, høy eller lav, men må betraktes som en relativ størrelse (Aune, 2012, s. 18). Et eksempel på dette finner en ved å se på den interne rangeringen av variablene kommunikasjonsferdigheter og kunnskap om menneskelig adferd. Disse ligger på et lavere gjennomsnitt enn mange andre variabler i det alvorlige oppdraget enn i det mindre alvorlige oppdraget. Dersom en ser nærmere på gjennomsnittsverdien til disse to variablene så opprettholdes det relativt likt uavhengig av oppdragsscenario. Det er altså den interne rekkefølgen av viktighet mellom variablene som endres. Det vil si at krav, behov, forventninger og metoder ( $I_{kfbm}$ ) vektet annerledes.

### **5.3 Vurdering av viktighet i generelle sider av politiets operative innsats**

På samme måte som de kontekstbaserte vurderingene er også viktigheten av de generelle sidene av politiets operative innsats bedømt med stor grad av likhet av respondentene. De normative påstandene i krav og standarder og samvirke har høy gjennomsnittlig skåre. Det legges til grunn at høy viktighet betyr at disse variablene inngår i faktorer som gir kvalitet.

I spørsmål om forbedringsarbeidet og erfaringsoverføring gir respondentene tilbakemelding på opplevelse av en reell tilstand, i motsetning til de normative påstandene hvor de gir

---

tilbakemelding på hvordan tilstanden burde være. Dette gir i større grad bilde av hvordan tingenes tilstand oppleves å være.

### 5.3.1 Viktighet av krav og standarder

Respondentene har vurdert hvor viktig de mener ulike krav og standarder er for politiets operative innsats. Det er et moment at alle vurderte krav og standarder har et gjennomsnitt på godt over fire på skalaen. Dette kan tyde på at respondentene samlet sett mener krav og standarder er viktig for utøvelsen av tjenesten og dermed kvaliteten i tjenesten. Påstandene under kategorien krav og standarder peker mot faktoren *kompetanse*. Inn mot kvalitetsformelen kan dette sammensettes som krav til kompetanse, og kompetanse som i evnen til å utføre en metode. Et høyt gjennomsnitt bekrefter at kvalitetsformelens *krav* og *metode* er viktige bestanddeler i kvalitetsformelen.

I teorien er det pekt på at standarder er viktig fordi det er vanskelig å kontrollere alle egenskapene i et sluttprodukt og det må derfor stilles krav til organisasjon, kvalifikasjoner og prosesser. Videre at det må være fokus på forebygging i stedet for å «kontrollere vekk» feil (Aune, 2012, s. 67-68). For eksempel vurderer respondentene at det er svært viktig at alle har bestått godkjenningssprøver for skytevåpen. Dette kan være et uttrykk for at bevæpnede oppdrag både er vanskelig og farlig, og dermed krever høy kompetanse, men det kan også være et uttrykk for at det er vanskelig å bedømme et sluttprodukt. Et sluttprodukt kan i dette tilfellet være å måtte avfyre et skudd mot et menneske i et reelt oppdrag, noe som sjeldent skjer, og et fåtall opplever. Kravet og standarden har her fokus på å forebygge feil i oppbygging av kvalifikasjoner i stedet for å «kontrollere vekk» feil etter at skuddet er avfyrt i oppdraget.

### 5.3.2 Viktighet av forhold mellom samvirkepartene

Respondentene ble bedt om å vurdere viktigheten av påstander for å kunne løse et PLIVO oppdrag med høyt stressnivå. Konteksten er spiss, og på et snevert område, og kan ha påvirket bedømmelsen til respondentene. Alle påstandene i kategorien får høye gjennomsnittsverdier. Påstandene som er brukt i undersøkelsen inneholder kun et lite utvalg

---

av de 15 identifiserte indikatorene, eller underliggende prosessene, som er viktig for effektiv samhandling (Torgersen et al., 2018, s. 47). Det høye gjennomsnittet gjør det aktuelt å spørre seg om respondentene vurderer samvirke i det angitte scenarioet til noe mer enn et koordinert samarbeid. Respondentene kan betrakte dette som samhandling mot et felles mål (Torgersen et al., 2018, s. 39). Det høye fokuset på PLIVO trening og denne typen samtrening etter 22. juli – hendelsen forsterker denne påstanden (NOU 2017:9, s. 231). De høye gjennomsnittsverdiene kan tyde på at samvirke et viktig underliggende element for faktoren kompetanse.

### 5.3.3 Forutsigbarhet i tjenesten og patruljedisponering

I denne kategorien har respondentene tatt stilling til viktighet av ulike påstander knyttet til forutsigbarhet i tjenesten. Tilgjengelig utstyr skårer gjennomsnittlig høyt og dersom en ser nærmere på denne verdien opp mot variabelen *tilgang til utstyr utover standard*, som ble brukt i de scenariobaserte oppdragene, så ser en at utstyr utover standard først blir vurdert som viktig i det alvorligste scenarioet. Tilgjengelig utstyr for flest tenkelige situasjoner kan dermed tolkes som å være tilstrekkelig for de mindre alvorlige situasjonene, men at det ikke strekker til i de alvorligste oppdragene. Utstyrssituasjonen til norsk politi har hatt en stor endring de siste 25 årene spesielt innen verneutrustning og våpenutstyr. Dagens utstyr er bedre enn tidligere og tilpasset til at det skal brukes raskt (NOU 2017:9, s. 158). Likevel kan det ikke tolkes dithen at respondentene mener at de rent faktisk har tilstrekkelig utstyr for de flest tenkelige situasjoner. Viktigheten skåre likevel høyt og bekrefter at utstyr er et underliggende element for kvalitet.

Når det gjelder patruljedisponering er respondentenes vurdering av hva som gir mest forutsigbarhet lik mellom *strategisk utplassering ut fra kriminalitetsbildet, satsningsområder og lignende* og at *patruljene selv velger patruljeområde mellom oppdragene*. *Lik patruljedisponering i hele politidistriktet* blir ansett å være det minst viktige for forutsigbarheten. En kan anta at en lik patruljefordeling er bedømt ut fra at kriminaliteten kan oppstå «hvor som helst», mens en strategisk plassering ut fra kriminalitetsbildet eller satsningsområder og lignende vil ta hensyn til steder hvor det er større sannsynlighet for at

---

kriminaliteten kan forekomme. Grunnen til at respondentene vurderer viktigheten av at patruljene selv velger patruljeområde mellom oppdragene like høyt som en strategisk tilnærming, kan ha sin forklaring i at respondentene har vanskeligheter med å se frekvenser og sannsynligheter i sammenheng og at «troen på egen treffsikkerhet» er stor (Hellesø-Knutsen, 2013, s. 296).

#### 5.3.4 Forbedring og erfaringsdeling

Undersøkelsen og analysene viser at det foregår tiltak rettet mot erfaringsdeling og forbedring. Hovedinntrykket er at dette i større grad blir gjort i form av diskusjoner og i mindre grad strukturert eller systematisk og ledelsesstyrt. Selvevaluering er en viktig del av et kontinuerlig forbedringsarbeid, men uten struktur og mulighet til å måle og føre dette videre som en prosess så kan effekten utebli (Aune, 2012, s. 106-107). Det er derfor grunn til å stille spørsmål ved effekten av erfaringsdelingen. Analysen viser videre at endringer blir spilt inn til ledelsen, erfaringer blir implementert i trening og øvelser og erfaringer blir brukt til å forbedre teknikker, rutiner, prosedyrer og taktiske prinsipper. Det er likevel et klart trekk i undersøkelsen at dette i større grad foregår, mellom vaktlag, enn ved deling nasjonalt, som rapporteres å foregå i mindre grad. Halvparten av respondentene oppdaterer seg på forskning en, eller flere ganger i året. Denne undersøkelsen avdekker ikke hvilken forskning som respondentene oppdaterer seg på. Det er lite forskning på politioperativ oppdragsutførelse slik som utøvelse av taktikker og teknikker. Det er derfor grunn til å anta at de som oppdaterer seg på forskning gjør dette innen den delen av politivitenskapen som er omtalt å domineres av kriminologiske, sosiologiske og psykologiske studier (Gundhus et al., 2010; Høigård, 2005; Valland, 2011). Det kan likevel ikke utelukkes at respondentene legger andre premisser for forskning enn det som er gjort i dette studiet og at dette kan være grunnen til at det rapporteres at dette foregår i den grad som det blir gjort.

Erfaringslæring blir omtalt i Politiets beredskapssystem 1 (PBS I) (2020). Utviklingen fra PBS I 2007, til den siste utgaven fra 2020 er noe forbedret da den siste versjonen i større grad forankrer ledelsens intensjon, noe som er et viktig grunnlag for et kontinuerlig forbedringsarbeid (Aune, 2012, s. 106-107). Forbedringen er i første rekke ved å gå fra

---

anbefalinger om å gjennomføre taktisk debrief og evalueringsrapporter ved hendelser til å peke på systematisk erfaringslæring. PBS I (2020) viser til den organisatoriske delen av erfaringsoverføring og læring: «Organisatorisk læring skjer når et politidistrikt lærer av det enkeltmedarbeidere eller grupper har lært, mens systemisk læring finner sted når mange politidistrikter lærer av det ett politidistrikt har lært». Samtidig pekes det på at:

Utfordringen for politidistriktene er å utvikle og ta i bruk et godt system for organisatorisk læring. Utfordringen for Politidirektoratet og Politihøgskolen ligger i å fokusere på hvordan systemisk læring kan fremmes, det vil si hvordan hele politiet kan lære av det som finner sted i politidistriktene (nasjonal læring). (Politidirektoratet, 2020, s. 219)

Tilnærmingen som PBS I har opp mot erfaringslæring og organisatorisk læring kan i et kvalitetsperspektiv karakteriseres som mangelfull. Denne undersøkelsen bidrar til å vise at dette ikke fungerer etter intensjonen, noe som sitatet fra PBS I også bekrefter. Det er i første rekke fokus på sammenhengen mellom krav, behov, forventninger og metoder som mangler. De små erfaringene uteblir og det er fokus på evaluering, eller «kontrollere vekk» feil (Aune, 2012, s. 67-68). Dermed har ikke organisasjonen som helhet evnen til å tenke forebyggende, noe som er et premiss for kontinuerlig forbedring.

## 5.4 Sammenhenger og forskjeller

### 5.4.1 Sammenheng mellom uteksamineringsår og øvrige variabler

Analysen viser sammenheng mellom uteksamineringsår og hvordan viktigheten av høflig opptreden over for alle parter er vurdert. Respondentene med lengre erfaring skårer viktighet av høflig opptreden høyere enn de med mindre erfaring. Sammenhengen er signifikant. En kan dermed slå fast at den finnes, men styrken på sammenhengen er liten.

Dette er likevel en indikasjon på erfaring kan påvirke hvordan viktighet av variablene vurderes. Ut fra dette så kan det hevdes at vurdering av hva som gir kvalitet endres med erfaring. På den ene siden kan det bety at det samlede resultatet av oppfyllelse av krav, forventninger, behov og metode ( $I_{kfbm}$ ) kan være høyere med de erfarne sin tilnærming. For eksempel kan vektingen av høflig opptreden som en «myk» tilnærming gi et mer skånsomt

---

resultat selv om hendelsen i seg selv må løses med «hard» tilnærming. Det vil si at metodekomponenten er annerledes og at dette fører fram til resultatet på en annen måte. På den andre siden kan en ikke si at resultatet ikke er oppfylt hos de mer uerfarne. Vektleggingen av høflig opptreden er forskjellig, men kan likevel være tilstrekkelig til å oppfylle krav, forventninger, behov og metode ( $I_{kfbm}$ ). En årsak til at de med mer erfaring vurderer dette på en annen måte kan være at de i større grad betrakter situasjoner «Top down» og med dette kan ha en annen situasjonsforståelse enn de med mindre erfaring (Eid & Johnsen, 2006, s. 164-165). Eldre tjenestepersoner kan derfor i større grad balansere en «myk» tilnærming med de «harde» løsningselementene.

Analysen avdekker at det ikke finnes en tilsvarende sammenheng mellom antall års erfaring og hvordan viktighet av rettferdig opptreden vurderes. Rettferdighet kan være et mer grunnleggende trekk ved verdiene til polititjenestepersoner og en motivator som ligger i bunn for i det hele tatt bli politi (Winnæss & Helland, 2014, s. 95). En kan ikke si at det ikke er et grunnleggende trekk at polititjenestepersoner er høflige. Det kan likevel være et skille mellom å være høflig og det å være rettferdig. Rettferdighet kan være implisitt i det å være politi. Å være høflig overfor de som har gjort grove forbrytelser er kanskje ikke like intuitivt. Det kan være en av årsakene til at dette er eksplisitt angitt i instruksene for hvordan politiet skal opptre i tjenesten. «En politimann skal opptre høflig mot enhver» (Politiinstruksen, 1990, §5-2).

Viktighet av strategisk patruljedisponering vurderes høyere av de med mer erfaring. Dette er en signifikant sammenheng, men styrken i sammenhengen er liten. En forklaring på denne sammenhengen kan være forholdet mellom antall år etter uteksaminering og erfaring som instruktør, og innen ledelse. De som er eldst har også mer erfaring fra disse områdene noe som kan bidra til at de både har en annen forståelse for kravsetting og standardisering, og mer kunnskap om overordnede prioriteringer. Dette kan også være med å forklare hvorfor de med minst erfaring vurderer det som viktigere å selv kunne bestemme hvor de skal kjøre mellom oppdrag fra operasjonssentralen enn de med mer erfaring. Sammenhengen her er



---

signifikant samtidig som styrken på sammenhengen er større enn ved strategisk patruljedisponering.

De med minst erfaring vektlegger også i større grad viktighet av tilgjengelighet av utstyr. Denne sammenhengen er signifikant, men styrken på sammenhengen er liten. En av årsakene til en slik sammenheng kan være at de med mer erfaring vurderer myke variabler som viktigere, mens de med mindre erfaring setter utstyr i sammenheng med polititaktikken. En annen grunn til denne sammenhengen kan være økt tilgang til nødvendig utstyr i de senere årene og at eldre tjenestepersoner fra tidligere var vant med å håndtere situasjoner med mindre utstyr. For eksempel var det fram til oktober 2013 ikke vanlig med framskutt lagring av våpen i kjøretøy (NOU 2017:9, s. 15). De med minst erfaring har hatt dette tilgjengelig i det meste av sin karriere.

#### 5.4.2 Forskjeller basert på tjenestested

Analyser viser at det er liten forskjell i hvordan respondentene vurderer faktorene for hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. I tillegg til å underbygge faktorene for kvalitet så er dette også med å styrke validiteten til undersøkelsen. Polititjenestepersonene er utdannet i ett og samme system selv om uteksamineringsårene viser at respondentene har fått sin utdanning i ulike faser av Politihøgskolens utvikling (Hove, 2012, s. 55-59). Gitt kravet om videreutdanning for IP3 så har alle respondentene en felles grunnutdanning og videreutdanning. Alle gjennomfører også det samme årlige vedlikeholdsprogrammet (Politidirektoratet, 2020, s. 45). Denne felles plattformen kan være en av årsakene til at variablene i undersøkelsen vurderes likt i ulike kontekster og at faktorene for kvalitet vurderes på samme måte uavhengig av tjenestested.

Med unntak av ett punkt ser det ikke ut til at eventuelle forskjeller i tjenestestedenes kriminalitetsbilde, geografiske utstrekning eller forskjeller i hvordan IP3 er organisert, eller benyttes i tjenesten påvirker hvordan respondentene vurderer. Unntaket er en signifikant forskjell mellom respondentene fra Finnmark og Agder som begge vurderer viktigheten av IP3 kompetanse på oppdraget som høyere også i de mindre alvorlige oppdragene.

---

## 5.5 Forholdet mellom variabler og teoretiske faktorer

Faktoranalysene viser at det er vanskelig å sammenstille elementene i datamaterialet på en slik måte at de sammenfaller med de teoretisk oppstilte faktorene for kvalitet. En kan dermed argumentere for at variablene i spørreundersøkelsen ikke viser at disse faktorene gir kvalitet i politiets operative innsats. Dersom en sammenligner framgangsmåten i dette studiet med Parasuraman et al. (1988) så ligger forskjellen først og fremst i det store antallet variabler som Parasuraman et al. hadde som utgangspunkt og at antallet ganger variablene ble redusert for å kunne sammenstilles med de teoretiske dimensjonene (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Parasuraman et al. har en betydelig større bredde i tilnærmingen og gjennomfører både intensivt og ekstensivt undersøkelsesopplegg. De støter likevel på de samme utfordringene i sin faktoranalyse (Parasuraman et al., 1988, s. 19-22) som i dette studiet. Parasuraman et al. gjennomfører derfor en utskyting av enkelte variabler og gjør deretter nye undersøkelser. Til sammen gjennomfører de sin studie i 11 steg, noe som er svært omfattende og selvfølgelig ligger langt over det nivået som dette masterstudiet har som ambisjon. Det som taler for at variablene som er brukt her likevel kan relateres til de teoretiske faktorene er koblingen gjort av Mastrofski (1999) mot Parasuraman et al. (1988) sine dimensjoner. Drøftingen i de teoretiske rammene viser den videre sammenhengen mellom Mastrofskis elementer og dette studiets operasjonalisering ned til de enkelte variablene.

---

## 6 Oppsummering og konklusjon

### 6.1 Konklusjon

Hensikten med dette studiet var å undersøke hva som gir kvalitet i politiets operative innsats. Innenfor dette studiets avgrensning er det argumentert for at politiets operative innsats foregår innenfor oppgaver hvor makt eller tvang kan komme til anvendelse og hvor politiet, gjennom sin utdanning og organisering, har spesielle forutsetninger for å løse. Det er videre argumentert for at det er de enhetene i politiet som har direkte kontakt med publikum, eller gjerningspersoner, som utøver den operative innsatsen.

Både de teoretiske drøftingene og spørreundersøkelsen viser at kvalitet må betraktes som en relativ størrelse. Kvalitet er oppfyllelse av krav, forventninger, behov, og bruk av egnet metode. Relativiteten i kvalitet består i at ulike kontekster må løses ut fra de krav, forventninger, behov og metode som settes for den enkelte kontekst. Respondentene i undersøkelsen bekrefter dette i hvordan de bedømmer og vurderer viktighet av ulike forhold i ulike kontekster. Med noen få unntak så ser en at når alvorlighetsgraden øker blir de variablene som ble vurdert som viktig – fortsatt vurdert som like viktig, og de som ble vurdert som mindre viktig – blir viktigere. Myke elementer for kvalitet slik som høflig- og rettferdig opptreden overfor alle parter ansees som viktigere i de mindre alvorlige oppdragene, mens de harde elementene som polititaktikk, politioperativ kompetanse, utstyr og ledelse er viktigst i de alvorligste oppdragene hvor politiet er bevæpnet.

Krav, forventninger, behov og metode for politiet knytter seg til fem faktorer, som også kan kalles kvalitetsfaktorer. Den teoretiske utledningen viser at det er mulig å trekke ut disse faktorene basert på andre sammenlignbare områder for kvalitet i tjenester og produkter. Studiet legger til grunn at publikum ønsker en *pålitelig* og *tilgjengelig* polititjeneste som *responderer* forutsigbart. Politiet skal ha den nødvendige *kompetanse* til å håndtere hendelser og opptre *høflig* og *rettferdig* overfor alle involverte parter. Undersøkelsen blant tjenestepersonene i dette studiet viser at underliggende forhold, som støtter opp om disse faktorene, bedømmes som viktig. Dette gjelder underliggende faktorene både i ulike

---

oppdragsscenarioer og ved generelle sider av politiets virksomhet. Funnene er i stor grad de samme på tvers av tjenestested, antall års erfaring og erfaring fra andre tjenestoområder.

Selv om mye tyder på at politiet leverer kvalitet i sin utøvelse av tjenesten er det noen tegn fra undersøkelsen som kan tyde på manglende kvalitetsarbeid. Evnen til kontinuerlig forbedring og erfaringsdeling er et tegn på hvordan kvalitetsarbeidet ivaretas. Studiet avdekker at erfaringsutveksling og forbedringsarbeid i større grad foregår lokalt mellom vaktlagene og innad i politidistriktene, enn mellom politidistriktene og nasjonalt. Her er det rom for å kunne gjøre en betydelig utvikling med økt struktur og systematisk tilnærming. Fokus på kvalitetsstyring, kvalitetsledelse og kontinuerlig forbedringsarbeid kan være en måte å tilnærme seg dette på.

Studiet utelukker ikke at det finnes flere faktorer som gir kvalitet i politiets operative innsats enn det som dette studiet legger til grunn. Likeledes kan det ikke utelukkes at andre faktorer kunne vært sammenstilt for å gi et annet bilde av hva som bidrar til kvalitet. For de faktorene som er undersøkt viser det seg at respondentene i stor grad er enige i vurderingene seg imellom, uavhengig av hvor de tjenestegjør og erfaringsnivå. Studiet konkluderer derfor med at responstid, pålitelighet, tilgjengelighet, kompetanse, og høflig- og rettfærdig opptreden er faktorer som gir kvalitet i politiets operative innsats. Dette er de grunnleggende faktorene som politiet må legge til grunn for å påvirke hvordan de oppfyller krav, forventninger, behov og metoder for sin tjenesteutøvelse.

## **6.2 Videre forskning**

Dette studiet har hatt fokus på de grunnleggende trekkene ved kvalitet i politiets operative innsats. Videre forskning kan avdekke nye elementer for kvalitet innenfor de enkelte faktorene som er brukt i dette studiet. Dette kan være med å underbygge videre hva kvalitet i politiet består av, som igjen kan bidra til å forbedre politiets operative virksomhet.

Tilsvarende studier som dette kan gjennomføres innenfor etterforskningsfeltet, forebyggende tjeneste eller krisehåndteringsarbeidet. Samlet kan det danne grunnlaget for

---

ny og spennende «Polititeori». Et annet spennende område for videre forskning er å knytte faktorer for kvalitet inn mot ulike dimensjoner for å evaluere resultatet av utøvelsen. Hvilken effekt har faktorene for eksempel i en rettshåndhevende dimensjon eller en samfunnssikkerhetsdimensjon? Eller kan faktorene omsettes til indikatorer som lar seg måle og fortløpende evalueres i ulike tjenesteprodukter? Denne typen forskning kan legge grunnlaget for nye og praktiske styringsverktøy for politiet.

Studiet viser at det er lite forskning på den operative utøvelsen av politiets virksomhet og at denne delen av politiet trenger å undersøkes nærmere med vitenskapelige metoder. Som en påstand kan en hevde at det er nettopp dette feltet som må styrkes for at politivitenskapen skal kunne stå på egne bein og ikke forbli en avart av kriminologi, sosiologi, psykologi eller andre vitenskapelige retninger.

---

# Litteraturliste

- Armstrong, R. A. (2014). When to use the Bonferroni correction. *Ophthalmic & Physiological Optics*. doi: 10.1111/opo.12131
- Aune, A. (2012). *Kvalitetsdrevet ledelse - kvalitetsstyrte bedrifter* (6. utg.). Oslo: Gyldendal.
- Befring, E. (2007). *Forskningsmetode med etikk og statistikk* (2. utgåve utg.). Oslo: Det Norske Samlaget.
- Briggs, S. R., & Cheek, J. M. (1986). The role of factor analysis in the development and evaluation of personality scales. *Journal of Personality*, 54(1), 42.
- Caless, B., & Tong, S. (2015). *Leading Policing in Europe: An Empirical Study of Strategic Police Leadership*: Policy press.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2th utg.). Department of Psychology, New York University, New York: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Cortina, J. M. (1993). What Is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 7.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design - Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5. utg.). Los Angeles: SAGE.
- Cruz, M. G., Peters, G. W., & Shevchenko, P. V. (2015). *Fundamental aspects of operational risks and insurance analytics*: John Wiley & Sons, Inc.
- Davis, R. C. (2012). Selected International Best Practices in Police Performance Measurement (RAND).
- Deming, W. E. (1986). *Out of Crisis* (4. utg.): Massachusetts Institute of Technology.
- DFØ. (2019, 29.4.2019). Andre statlige veiledningsaktører i internkontroll. Hentet 8.3.2020, 2020, fra <https://dfo.no/fagomrader/internkontroll/andre-statlige-veiledningsakt%C3%B8rer-i-internkontroll>
- DIFI. (2019). Evaluering av nærpolitireformen D. f. f. o. ikt (Ed.) Hentet fra [https://www.difi.no/sites/difino/files/evaluering\\_av\\_naerpolitireformen\\_statusrapport\\_2018\\_difi-rapport\\_2019\\_1.pdf](https://www.difi.no/sites/difino/files/evaluering_av_naerpolitireformen_statusrapport_2018_difi-rapport_2019_1.pdf)
- Eid, J., & Johnsen, B. H. (2006). *Operativ psykologi* (2. utg. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Fahsing, I. A. (2016). *The Making of an Expert Detective Thinking and Deciding in Criminal Investigations*. (Ph.d), Gothenburg.
- Finstad, L. (2000). *Politiblikket*. Oslo: Pax.
- Finstad, L. (2018). *Hva er POLITI*. Universitetsforlaget: Universitetsforlaget.
- Forskrift om bachelorgraden ved Politihøgskolen, FOR-2004-11-08-1449 C.F.R. (2004).
- Forskrift om studier og eksamen ved Politihøgskolen, FOR-2016-12-07-1957 C.F.R. (2016).
- Forsvarsstaben. (2019). *Forsvarets fellesoperative doktrine - FFOD 2019*. Forsvarets høgskole: Hentet fra <https://fhs.brage.unit.no/fhs-xmlui/bitstream/handle/11250/2631948/FFOD%202019%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Fostervold, M., Østrem, F., Astrup, F., Sjøli, A., Grønås, S. A., Solberg, T., & Snortheimsmoen, A. (2015). Konseptvalgutredning Politiets nasjonale beredskap - Når nasjonen kaller
- Gjørsv, A. B. (2012). NOU 2012: 14 - Rapport fra 22. juli-kommisjonen Norges offentlige utredninger (tidsskrift : online), Vol. NOU 2012:14.
- Grindhem, K. (2019). Forskere om politireformen: Det er noen lamper som lyser. [Artikkel]. *Politiforum*.
- Gundhus, H. I., Hellesø-Knutzen, K., & Wathne, C. T. (Red.). (2010). *Politivitenskap på egne ben?* (Vol. 2010:1): Politihøgskolen.
- Hellesø-Knutzen, K. (2013). *Jakten på risiko*. (Ph.D), Universitetet i Stavanger.

- 
- Holgersson, S., & Knutsson, J. (2008). Individuelle arbeidsprestasjoner i uniformert politiarbeid (PHS Forskning 2008:1).
- Home Office. (2012). Definition of policing by consent. Hentet 10.12.2010, 2012, fra <https://www.gov.uk/government/publications/policing-by-consent/definition-of-policing-by-consent>
- Hove, K. (2012). Politiutdanning i Norge - fra konstabelkurs til bachelorutdanning Hentet fra [https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/bitstream/handle/11250/175009/politiutdanning\\_i\\_Norge.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/bitstream/handle/11250/175009/politiutdanning_i_Norge.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Høigård, C. (2005). Nytt politi? En kommentert bibliografi over nyere nordisk politiforskning Hentet fra <https://www.duo.uio.no/handle/10852/34455>
- Indrehaug, E. (2018, 20.12.2018). Under 10 prosent kvinner i UEH. Hentet 31.3.2020, 2020, fra <https://www.politiforum.no/artikler/under-10-prosent-kvinner-i-ueh/454017>
- Jacobsen, D. I. (2018). *Hvordan gjennomføre undersøkelser - Innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (3 utg.): Cappelen Damm Akademisk.
- Jaschke, H.-G., Bjørge, T., Romero, F. d. B., Kwanten, C., Mawby, R., & Pagon, M. (2007). Perspectives of Police Science in Europe. I *cepol* (Seriered.), Hentet fra <https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/bitstream/handle/11250/174995/Perspectives%20of%20Police%20Science%20in%20Europe%20-%20Final%20Report.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Justisdepartementet. (2000). *Delegering av myndighet til Politidirektoratet etter politiloven § 14, § 16 tredje ledd, § 20 tredje ledd, § 22 annet ledd, § 23 og § 29*. Lovdata: Lovdata.
- Justisdepartementet. (2016). *Politiets nasjonale beredskapssenter - Eiers føringer*. Justis- og beredskapsdepartementet: Hentet fra <https://nettsteder.regjeringen.no/beredskapssenter/files/2016/09/Politiets-beredskapssenter-Eiers-foeringer.pdf>.
- Justisdepartementet. (2018). *Tildelingsbrev 2018*.
- Kaasa, H., & Repål, A. (2010). Politi og psykiatri, En deskriptiv studie Hentet fra <https://www.napha.no/attachment.ap?id=39>
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factor simplicity. *Psychometrika*, 39, 7.
- Kantar TNS. (2019). Politiets innbyggerundersøkelse 2019 Hentet fra <https://www.politiet.no/globalassets/04-aktuelt-tall-og-fakta/innbyggerundersokelsen/innbyggerundersokelsen-2019.pdf>
- Instruks for behandling av henvendelser om kritikkverdige forhold utført i tjeneste i politi- og lensmannsetaten (2005).
- Knutsson, J. (2005). Politiets bruk av skytevåpen i Norden Hentet fra <https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/bitstream/handle/11250/174989/nordiskskytev%c3%a5penrapport2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kääriäinen, J. T. (2007). Trust in the Police in 16 European Countries. *European Society of Criminology and SAGE Publications*, 4, 409–435. doi: 10.1177/147737080720
- Larsson, P., Gundhus, H. O. I., & Granér, R. (2014). *Innføring i politivitenskap*.
- Lie, A. L. (2010). Politiets bruk av fysisk makt PHS forskning (online), Vol. 2010:2.
- Ludwig, D. A., Norton, M. M., & McLean, P. I. (2017). Measuring Police Effectiveness
- Maguire, E. R., & Johnson, D. (2010). Measuring public perceptions of the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 33(4).
- Mastrofski, S. D. (1999). Policing For People. *American Policing*.
- Meld. St. 22. (2001). Politireform 2000 Et tryggere samfunn.
- Meld. St. 29. (2012). *Samfunnssikkerhet*.
- Meld. St. 42. (2005). *Politiets rolle og oppgaver*.

- 
- Mortvedt, O. M. (2018, 19.1.2018). Æresprisen til Asbjørn Rachlew: Kritikerer som går sine egne veier. Hentet 5.4.2020, 2020, fra <https://www.politiforum.no/artikler/aeresprisen-til-asbjorn-rachlew-kritikerer-som-gar-sine-egne-veier/426218>
- Myhrer, T.-G. (2015). Kvalitet i etterforskningen - Særlig om påtaleansvarliges rolle og betydning, Delrapport i «Etterforskningsprosjektet» (PHS Forskning 2015:1).
- Nasjonal prosedyre. (2014). *Nødetatenes samvirke ved pågående livstruende vold (PLIVO)*. NAKOS: NAKOS.
- NOU 2012: 14. (2012). Rapport fra 22. juli-kommisjonen Norges offentlige utredninger (tidsskrift : online), Vol. NOU 2012:14.
- NOU 2013: 5. (2013). *Når det virkelig gjelder... Effektiv organisering av statlige forsterkningsressurser*.
- NOU 2013: 9. (2013). Politianalyseutvalget, Ett politi - rustet til å møte fremtidens utfordringer : politianalysen Norges offentlige utredninger (tidsskrift : online), Vol. NOU 2013:9.
- NOU 2017:9. (2017). *Bevæpningsutvalget - Politi og bevæpning - Legalitet, nødvendighet, forholdsmessighet og ansvarlighet*. Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon. Informasjonsforvaltning.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill: McGraw-Hill.
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual : a step by step guide to data analysis using SPSS* (6th ed. utg.). Maidenhead: McGraw-Hill Open University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications. *Journal of Marketing, Vol. 49*(No. 4 (Autumn, 1985)), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing, 64*(1).
- Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven), LOV-2018-06-15-38 C.F.R. (2018).
- Politidirektoratet. (2007). *Politiets beredskapssystem del 1, PBS1, Håndbok i krisehåndtering*. Politidirektoratet.
- Politidirektoratet. (2010). Rundskriv 2010-005 - Ordreinstruksen.
- Politidirektoratet. (2011). *Retningslinjer for politiets beredskap - Politiets beredskapssystem del I (PBS I)*. Politidirektoratet: Politidirektoratet Hentet fra <https://www.politiet.no/globalassets/05-om-oss/03-strategier-og-planer/pbsi.pdf>.
- Politidirektoratet. (2012). *Politiets innsatsevne - Beredskaps- og sårbarhetsrapport*
- Politidirektoratet. (2013a). *Kompetanse på operasjonssentralen - Endringsprogrammet* Hentet fra <https://docplayer.me/1592545-Kompetanse-pa-operasjonssentralen.html>
- Politidirektoratet. (2013b). *Responstid og responskvalitet - Prosjektutredning*
- Politidirektoratet. (2014). *Politiets etterretningsdoktrine*. Politidirektoratet.
- Politidirektoratet. (2016). *Rundskriv 2016-007 - Godkjenningssprøver for politiets skytevåpen - IP1, IP2, IP3 og IP4*. Lovdata: Politidirektoratet.
- Politidirektoratet. (2017a). *Politiets responstid 2016*. I Politidirektoratet (Seriered.), Hentet fra <https://www.politiet.no/globalassets/04-aktuelt-tall-og-fakta/responstid/resultater-for-politiets-responstid-i-2016.pdf>
- Politidirektoratet. (2017b). *Rammer og retningslinjer for etablering av nye politidistrikter versjon 1.2* datert 16.6.2017.
- Politidirektoratet. (2018a). *Personalrapport 2013-2017* Hentet fra <https://www.politiet.no/globalassets/personalrapport-for-politiet-2013-2017.pdf>
- Politidirektoratet. (2018b). *Tallsett Ressursanalysen 2018* Hentet fra <https://www.politiet.no/aktuelt-tall-og-fakta/dokumenter/?tema=6>
- Politidirektoratet. (2019a). *Klager på politiet 2018* Hentet fra <https://www.politiet.no/globalassets/04-aktuelt-tall-og-fakta/klager/klager-pa-politiet-2018.pdf>



- 
- Politidirektoratet. (2019b). Politiets responstid 2018 Hentet fra <https://www.politiet.no/globalassets/04-aktuelt-tall-og-fakta/responstid/politiets-responstid-2018.pdf>
- Politidirektoratet. (2019c). STRASAK-rapporten Hentet fra <https://www.politiet.no/globalassets/04-aktuelt-tall-og-fakta/strasak/2018/strasak-2018.pdf>
- Politidirektoratet. (2020). *Retningslinjer for politiets beredskap - Politiets beredskapssystem - PBS I*. Politidirektoratet: Politidirektoratet.
- Politihøgskolen. (2020). Politihøgskolens insitusjonelle arkiv - PIA. Hentet 29.3.2020, 2020, fra <https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/handle/11250/174547>
- Alminnelig tjenesteinstruks for politiet, 1990-06-22-3963 C.F.R. (1990).
- Politi-loven - Lov om politiet -1995-08-04-53 (1995).
- Prop. 61 LS. (2015). *Endringer i politi-loven mv. (trygghet i hverdagen – nærpoltireformen)*. regjeringen.no: Regjeringen Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/0f5847ca5bae4b2996b6441423e5ea09/no/pdfs/prp201420150061000dddpdfs.pdf>.
- Rachlew, A. (2009). *Justisfeil ved politiets etterforskning - noen eksempler og forskningsbaserte tiltak*. (Ph.d), Oslo, Oslo.
- Rajakaruna, N., Henry, P. J., Cutler, A., & Fairman, G. (2016). Ensuring the validity of police use of force training. *Police Practice and Research*.
- Rambøll. (2018). Brukerhåndbok SurveyXact versjon 12.8.
- Regjeringen Solberg. (2016, 20.3.2019). Videreutvikling av politiet. Hentet 26.1.2020, fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/lov-og-rett/kriminalitet-og-politi/innsikt/narpoltireformen/videreutvikling-av-politiet/id2398894/>
- Regjeringen Solberg. (2019). Forslag til fullmaktslovgivning på høring. <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/forslag-til-fullmaktslovgivning-pa-horing/id2666183/>: Regjeringen.
- Renå, H. (2016). Ressursene som ikke fant hverandre? [Kronikk]. *Politiforum*.
- Riksadvokaten. (2018). *Rundskriv 3/2018 Kvalitetskrav til straffesaksbehandlingen i politiet og ved Statsadvokatembetene mv. (KVALITETSRUNDSKRIVET)*.
- Rygh, L. H., Helgeland, J., Braut, G. S., Bukholm, G., Fredheim, N., Frich, J. C., . . . Tjomsland, O. (2010). Forslag til rammeverk for et nasjonalt kvalitetsindikatorsystem for helsetjenesten. I N. k. f. helsetjenesten (Seriered.),
- Sinnes, Å., & Trædal, T. (2015). En skarp dag på jobben. *Politiforum*.
- Smith, S. M., & Aamodt, M. G. (1997). The Relationship between Education, Experience, and Police Performance *Journal of Police And Criminal Psychology*, 12(2), 8.
- Solbakken, S. S. (2019). *Statistikk for nybegynnere*. Fagbokforlaget: Fagbokforlaget.
- Spesialenheten. (2020). Om Spesialenheten for politisaker. Hentet 09.02.2020, 2020, fra <http://www.spesialenheten.no/Bokm%C3%A5/Omoss/Omoss.aspx>
- Spesialenheten for politisaker. (2019). Årsrapport 2018 Hentet fra [http://www.spesialenheten.no/Portals/0/%C3%85rsrapporter/Spesialenheten\\_A%CC%8Arsoapport%202018.pdf](http://www.spesialenheten.no/Portals/0/%C3%85rsrapporter/Spesialenheten_A%CC%8Arsoapport%202018.pdf)
- Standard Norge. (2019, 12.6.2019). Norsk Standard. Hentet 8.3.2020, 2020, fra <https://www.standard.no/toppvalg/om-oss/standard-norge/>
- Statistisk sentralbyrå. (2019). Anmeldte lovbrudd. Hentet 12.5.2020, 2020, fra <https://www.ssb.no/lovbrudda/>
- Store norske leksikon. (2020, 20.2.2018). Kapasitet - økonomi. Hentet 1.3.2020, 2020, fra <https://snl.no/kapasitet-%C3%B8konomi>

- 
- Stranden, A. L. (2018). Politihøgskolens formidlingspris til Ivar Fahsing. Hentet 5.4.2020, 2020, fra <https://forskning.no/forskningsformidling-juridiske-fag-forskningspriser/politihogskolens-formidlingspris-til-ivar-fahsing/262487>
- Thomassen, G. (2013). Corruption and trust in the police: A cross-country study. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 152-168.
- Thomassen, G. (2017). Når politiet møter publikum. *Nordisk politiforskning*, 4(1-2017), 29-44.
- Thomassen, G., Strype, J., & Egge, M. (2013). Trust no Matter What? Citizens' Perception of the Police 1 Year after the Terror Attacks in Norway. *Policing*, 8(1), 79-87.
- Torgersen, G.-E., Bergh, J., Bjørkelo, B., Boe, O., Carlsten, T. C., Carlström, E., . . . Wiig, S. (2018). *Interaction "Samhandling" Under Risk*: Cappelen Damm Akademisk.
- Vaage, M. U., & Voll, A. (2017). *Håndteringen av flyktningsstrømmen over Storskog*. (Master), Universitetet i Stavanger, Brage.
- Valland, T. D. (2011). *Nordisk politiforskning 2004 - 2009. En kommentert oversikt* (Vol. 3). Politihøgskolen: Politihøgskolen.
- Vietze, J. (2013). PDCA – Plan Do Check Act. Hentet 8.3.2020, 2020, fra [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:PDCA\\_Process.png](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:PDCA_Process.png)
- Våpeninstruks for politiet, FOR-2015-07-02-1088 C.F.R. (2015).
- Wathne, C. T., Talberg, N., & Gundhus, H. O. I. (2019). Nærpolitireformen og politiets relasjon til publikum.
- Wheller, L., & Morris, J. (2010). Evidence Reviews: What works in Training, Behaviour Change and Implementing Guidance?
- Winnæss, P., & Helland, H. (2014). Politistudentene: Hvem er de og hvorfor vil de bli politi? *Nordisk politiforskning, Volume 1*, 30.
- Wollebæk, D., Enjolras, B., Steen-Johnsen, K., & Ødegård, G. (2012). Ett år etter 22. juli: Har rosetoget gått?

# Vedlegg A: Politidirektoratet - Svar på søknad om tilgang til data i politiet



**POLITIET**

Torgeir Haugen

Politidirektoratet

Deres referanse:

Vår referanse:  
20/20185 - 4

Dato:

26.02.2020

## **SVAR PÅ SØKNAD OM TILGANG TIL DATA I POLITIET IFM MASTEROPPGAVE – HVA ER KVALITET I POLITIOPERATIV INNSATS**

Politidirektoratet viser til din søknad av 06.08.2019, samt ettersendt informasjon og endringssøknad av 09.02.2020, i forbindelse med masteroppgave ved Forsvarets høyskole.

Temaet i masteroppgaven er "Hva er kvalitet i politioperativ innsats". Målet med oppgaven er å kunne si noe om kvaliteten ut fra politiets perspektiv og ikke samfunnet eller innbyggernes perspektiv. Du ønsker i den forbindelse å rette spørreundersøkelser til operative tjenestepersoner innenfor innsatskategori 3 (IP3-mannskaper). I endringssøknad av 09.02.2020 fremgår det at spørreundersøkelsen ønskes sendt til 220 tjenestepersoner fordelt på Oslo (40 stk), Øst (40 stk), Agder (40 stk), Sør-Vest (40 stk), Troms (40 stk) og Finnmark (20 stk) politidistrikt. Distribusjon av spørreundersøkelsen vil foregå via UEH-leder i hvert distrikt, slik at du ikke får tilgang til personidentifiserende data før et eventuelt samtykke til deltakelse.

Det fremgår av politiregisterloven § 33 at opplysninger i det enkelte tilfelle kan gis til bruk for forskning uten hinder av taushetsplikten i § 23 når det finnes "rimelig og ikke medfører uforholdsmessig ulempe for andre interesser".

Ut fra informasjonen i søknaden kan ikke Politidirektoratet se at det skal innhentes opplysninger om "noens personlige forhold", jf. politiregisterloven § 23 første ledd. Som vist til i søknaden skal de innhentede dataene fra respondentene være basert på samtykke, og det skal ikke samles inn, lagres eller skrives ut personopplysninger. Videre fremgår det av intervjuguiden at svarene skal konsentreres om den enkeltes egne oppfatninger, og det skal ikke innhentes opplysninger om tredjepersoner. Politidirektoratet legger derfor til grunn at det ikke nedtegnes eller benyttes personidentifiserende opplysninger/taushetsbelagte opplysninger i forskningen.

Politidirektoratet viser imidlertid til at det i spørreundersøkelsen skal gis informasjon om blant annet alder, kjønn, år personene gikk ut av Politihøgskolen, ansettelsestid og annen erfaring. Sammenstillingen av denne informasjonen er i stor grad egnet til å identifisere respondentene,

Politidirektoratet

Post: Postboks 2090 Vikta, 0125 Oslo  
E-post: [politidirektoratet@politiet.no](mailto:politidirektoratet@politiet.no)

Tlf: (+47) 23 36 41 00

Org. nr: 982531950  
[www.politi.no](http://www.politi.no)

---

og du vil dermed få tilgang til personidentifiserende informasjon. Det er derfor viktig at respondentene tydelig gjøres oppmerksom på dette i forkant av et eventuelt samtykke.

Videre fremgår det av politiregisterloven § 23 annet ledd at "taushetsplikten også gjelder for opplysninger som det ut fra hensynet til etterforskningen i den enkelte sak, hensynet til spanings- og etterretningsvirksomheten eller hensynet til politiets operative virksomhet og organiseringen av denne er nødvendig å holde hemmelig".

Av søknaden fremgår det at studien i hovedsak vil benytte offentlig tilgjengelige dokumenter og at spørsmålene i spørreskjemaet er utformet på bakgrunn av dette. Politidirektoratet ser imidlertid at noen av svarene på spørreundersøkelsen kan berøre taushetsbelagt informasjon om organiseringen av politiets operative virksomhet og politioperative teknikker og taktikker slik at politiregisterloven § 23 annet ledd kommer til anvendelse, og vurderer derfor om det skal gis fritak fra taushetsplikt etter politiregisterloven § 33.

Politidirektoratet anser forskningen for å ha samfunnsnytte og kan blant annet ha betydning for det pågående arbeidet med responskvalitet i direktoratet. Politidirektoratet har heller ingen forskningsetiske eller praktiske innvendinger etter at antall respondenter ble nedskalert i endret søknad. Videre har du tilfredsstillende redegjort for hvordan opplysningene skal lagres og benyttes, herunder at all behandling gjøres i datanettverket til Forsvarets høyskole. Politidirektoratet legger ut fra søknaden til grunn at forskningsprosjektet gjennomføres i tråd med forskningsetiske standarder, herunder plikt til å sikre anonymitet og taushetsbelagt informasjon i samsvar med god forskningsskikk. Videre har du etter det opplyste selv bred politiooperativ erfaring og er som ansatt i Beredskapsavdelingen i Politidirektoratet en del av et fagmiljø med god kjennskap på området. Du vil også etter det opplyste være knyttet til en veileder som antas å ha god erfaring med behandling av taushetsbelagte opplysninger i forbindelse med forskning.

#### **Politidirektoratets konklusjon, vilkår og forutsetninger for tilgang til opplysninger**

Politidirektoratet har etter dette kommet til at det gis fritak fra taushetsplikt, jf. politiregisterloven § 33, jf. § 23, slik at du gis tilgang til informasjon som ønsket i spørreundersøkelsene.

Politidirektoratets tillatelse er betinget av at respondentenes samtykke er i samsvar med kravene i personvernforordningen, herunder at respondentene gjøres tydelig bevisst på at det er frivillig å delta, samt tydelig informeres om at svar på enkelte av spørsmålene i undersøkelsen er egnet til identifisering overfor deg.

Tillatelsen er videre betinget av at all innsamling, oppbevaring og bruk av personopplysninger skjer på en faglig forsvarlig måte, og at det ikke finnes personidentifiserende eller taushetsbelagte opplysninger etter politiregisterloven § 23 annet ledd i det publiserte materialet. Da oppgaven kan generere informasjon om politioperative teknikker og taktikker, er tillatelsen gitt på vilkår av at Politidirektoratet v/Beredskapsavdelingen leser gjennom oppgaven før publisering. Videre forutsettes det at alle taushetsbelagte opplysninger slettes ved prosjektslutt. Du og andre som får tilgang til opplysningene må undertegne en taushetserklæring. Videre må alle involverte gjøres bevisst på skrankene for taushetsplikten. Det vises ellers til reglene om forskers taushetsplikt, jf. forvaltningsloven § 13 e.

Det tas for øvrig forbehold om godkjenning og samtykke vedrørende den praktiske gjennomføringen av spørreundersøkelsen fra respondentenes ledere.

---

Med hilsen

**Kristine Langkaas**  
*Seksjonssjef*

**Amanda Baann Asdal**  
*Rådgiver*

*Dokumentet er elektronisk godkjent uten signatur.*

---

# Vedlegg B: Vurdering fra NSD - Personvernombudet for forskning

3.2.2020

Meldeskjema for behandling av personopplysninger



## NSD sin vurdering

### Prosjektittel

Kvalitet i politiets operative innsats

### Referansenummer

613185

### Registrert

03.01.2020 av Torgeir Haugen - [thaugen@fhs.mil.no](mailto:thaugen@fhs.mil.no)

### Behandlingsansvarlig institusjon

Forsvarets høyskole / Forsvarets stabsskole

### Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Ole Boe, [ole.boe@usn.no](mailto:ole.boe@usn.no), tlf: 35026533

### Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

### Kontaktinformasjon, student

Torgeir Haugen, [thaugen@fhs.mil.no](mailto:thaugen@fhs.mil.no), tlf: 99287626

### Prosjektperiode

02.09.2019 - 01.09.2020

### Status

03.02.2020 - Vurdert

### Vurdering (1)

---

#### 03.02.2020 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 03.02.2020 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

#### MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. For du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

[https://nsd.no/personvernombud/meld\\_prosjekt/meld\\_endringer.html](https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html)



Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

#### TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET

Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.09.2020.

#### LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

#### PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

#### DE REGISTRERTES RETTIGHETER

Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

#### FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

OneDrive er databehandler i prosjektet. NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene til bruk av databehandler, jf. art 28 og 29.

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

#### OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Kajsa Amundsen  
Tlf. Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

---

# Vedlegg C: Informasjonsskriv til respondentene

## **Spørreundersøkelse om kvalitet i politiets operative arbeid.**

Du er herved invitert til å delta i en spørreundersøkelse om kvalitet i politiets operative arbeid. Denne undersøkelsen blir sendt ut til innsatspersonell kategori 3 (IP3) som til daglig inngår i politidistriktets UEH og/eller Echo-patroljer i noen utvalgte politidistrikt. Målet med spørreundersøkelsen er å undersøke hva som gir kvalitet i politiets operative innsats.

Andre undersøkelser viser at politiet har høy tillit i samfunnet og det legges til grunn at kvaliteten i politiets operative innsats oppleves som god av de som politiet er i kontakt med. Kunnskapen om hva som gir god kvalitet er lite undersøkt. Denne undersøkelsen ønsker å finne mer ut av dette og kunne gi et grunnlag for hvordan politiet kan opprettholde og øke kvaliteten i politiets operative innsats.

Vi håper du er enig med oss i at det er behov for oppdatert kunnskap på dette feltet, og at du kan tenke deg å bruke ca 10 minutter av din tid til å besvare spørreundersøkelsen. Det er din oppfatning og din erfaring vi er ute etter.

## **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta, eller senere velger å trekke deg. Alle opplysninger om deg vil da bli slettet.

Ved publisering av masteroppgave og eventuelle artikler eller rapporter, vil ikke enkeltpersoner kunne gjenkjennes.

Du samtykker til å delta ved å svare på spørreundersøkelsen. Lenken til undersøkelsen er oppgitt i e-posten med forespørsel om deltagelse. Dersom lenken ikke fungerer direkte fra e-posten kan den kopieres til nettleseren og åpnes derfra.

## **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt og datasettet vil bli lagret anonymisert uten direkte kobling mellom din besvarelse og e-post, eller ip-adresse. Databehandlingen er godkjent etter retningslinjene i personvernloven og det er bare student og veileder som vil ha tilgang på datamaterialet. Datamaterialet vil bli slettet etter sensur, senest 1.9.2020.

## **Dine rettigheter**

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og



- 
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

### **Øvrige opplysninger**

Hovedansvarlig for undersøkelsen er Torgeir Haugen, ansatt i Politidirektoratet og for tiden deltidsstudent på masterutdanningen ved Forsvarets høyskole. Studien er en del av masteroppgaven.

Faglig veileder for studien er Professor Ole Boe ved Universitetet i Sørøst-Norge.

Gjennomføringen av undersøkelsen er godkjent av Politidirektoratet og distribusjon er godkjent av Politimesteren i ditt distrikt.

Studien er meldt til og vurdert av Personvernombudet for forskning, NSD – Norsk senter for forskningsdata. Dersom du har spørsmål til NSD kan de kontaktes på epost ([personverntjenester@nsd.no](mailto:personverntjenester@nsd.no)) eller telefon: 55 58 21 17. Ved kontakt kan du oppgi referansenummer 613185.

Dersom du har spørsmål til studien, ta kontakt med Torgeir Haugen på e-post: [thaugen@fhs.mil.no](mailto:thaugen@fhs.mil.no) eller faglig veileder Professor Ole Boe på e-post: [ole.boe@usn.no](mailto:ole.boe@usn.no).

---

## Vedlegg D: Invitasjon på e-post

Hei.

Kan du ta deg tid til å gjennomføre en spørreundersøkelse om kvalitet i politiets operative arbeid?

Målet med spørreundersøkelsen er å undersøke hva som gir kvalitet i politiets operative innsats og undersøkelsen er en del av min masteroppgave ved Forsvarets høgskole. Det er din oppfatning og din erfaring jeg er ute etter. Det tar litt under 10 minutter å fylle ut spørreskjemaet.

Om meg: Til daglig arbeider jeg i Politidirektoratet, men er nå avgitt som prosjektleder for Politiets nasjonale beredskapssenter. Jeg har fartstid fra ulike deler av politiet og har operativ erfaring fra både mindre tjenestesteder og fra Beredskapstroppen.

Det er frivillig å delta i studien og du samtykker til å delta ved å svare på spørreundersøkelsen. Undersøkelsen finner du her: <https://www.survey-xact.dk/LinkCollector?key=FNVU7AN1SN31>. Dersom lenken ikke fungerer direkte fra e-posten kan den kopieres til nettleseren og åpnes derfra.

Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta, eller senere velger å trekke deg. Alle opplysninger om deg vil da bli slettet. Det er ingen sporing mot IP-adresse eller e-post adresse - du må derfor notere deg tidspunktet for gjennomføring av undersøkelsen dersom du i ettertid ønsker å slette din besvarelse.

Ved publisering av masteroppgave og eventuelle artikler eller rapporter, vil ikke enkeltpersoner kunne gjenkjennes.

**Mer informasjon til deg som respondent og dine rettigheter er vedlagt denne e-post som eget skriv.**

---

**Frist på å svare: Innen mandag 30 mars 2020.**

På forhånd takk for hjelpen.

Mvh

Torgeir Haugen

Tlf 992 87 626

[torgeir.haugen@politiet.no](mailto:torgeir.haugen@politiet.no)

[thaugen@fhs.mil.no](mailto:thaugen@fhs.mil.no)

Link til undersøkelse: <https://www.survey-xact.dk/LinkCollector?key=FNVU7AN1SN31>

---

## Vedlegg E: Informasjon i spørreskjema

Hei og takk for at du tar deg tid til å delta i undersøkelsen.

Denne spørreundersøkelsen handler om kvalitet i politiets operative innsats.

Undersøkelsen inngår i min masteroppgave ved Forsvarets Høgskole. Prosjektet er meldt til Norsk senter for forskningsdata (NSD), og har blitt godkjent for distribusjon hos Politidirektoratet og Politimesteren i ditt distrikt. Dataene som hentes inn blir behandlet konfidensielt. Navn og e-post adresse blir ikke registrert.

Ikke bruk for mye tid på hvert spørsmål, det første du kommer på er gjerne det beste. Svar slik at dine erfaringer og opplevelser kommer til uttrykk. Det vil ta under 10 min å svare.

Ta gjerne kontakt dersom du har spørsmål.

Med vennlig hilsen

Torgeir Haugen

Tlf 992 87 626

---

# Vedlegg F: Spørreskjema

De første spørsmålene handler om deg, hvor du jobber, din utdanning og erfaring.

## 1a: Hvilken alderskategori er du i?

- (1)  Under 28 år
- (2)  28 år til og med 37 år
- (3)  38 år til og med 47 år
- (4)  Over 47 år

## 1b: Hvilket kjønn er du?

- (1)  Kvinne
- (2)  Mann

## 2: Hvilket politidistrikt arbeider du i?

- (1)  Finnmark politidistrikt
- (2)  Troms politidistrikt
- (3)  Nordland politidistrikt
- (4)  Trøndelag politidistrikt
- (5)  Møre og Romsdal politidistrikt
- (6)  Vest politidistrikt
- (7)  Sør-Vest politidistrikt
- (8)  Agder politidistrikt
- (9)  Sør-Øst politidistrikt
- (10)  Innlandet politidistrikt
- (11)  Øst politidistrikt
- (12)  Oslo politidistrikt

## 3a: Hvilket år gikk du ut av Politiskolen/Politihøgskolen?

\_\_\_\_\_

## 3b: Kryss av på de studier/kurs/formalisert opplæring du har gjennomført:

- (4)  Instruksjon innen politioperative disipliner
- (10)  Operativ ledelse (operasjonsledelse, innsatsledelse eller aksjonsledelse)

- (16)  Annen type ledelse enn operativ ledelse
- (13)  Beredskapsplanlegging
- (14)  Etterforskning
- (15)  Forebyggende arbeid

#### 4a: Hvor mange års erfaring har du fra ordenstjeneste

\_\_\_\_\_

#### 4b: Hvor mange års erfaring har du som IP3?

- har du mindre enn ett år - svarer du 1, ellers rund av til nærmeste år

\_\_\_\_\_

#### 4c: Har du erfaring fra disse IP-kategoriene?

	Ja	Nei
IP2 (Den Kongelige Politieskorte/PST Livvakt)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>
IP1 (Beredskapstroppen)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>

#### 4d: Kryss av for de områdene som du har jobbet med/som i mer enn 6 mnd sammenhengende (flere kryss er mulig):

- (1)  Instruktør innen politioperative disipliner
- (2)  Operativ leder (operasjonsledelse, innsatsledelse eller aksjonsledelse)
- (6)  Annen type ledelse enn operativ ledelse
- (8)  Etterforskning
- (3)  Forebyggende tjeneste
- (7)  Ingen av disse områdene

#### 5: Hvor ofte i løpet av det siste året har du...

	Aldri det siste året	En, eller flere ganger siste året	En, eller flere ganger i måneden	En, eller flere ganger i uken	På hvert tjenestesett
...vært på oppdrag med mindre alvorlige ordensforstyrrelser	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...vært på oppdrag med fare for andres liv, helse eller større	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

	Aldri det siste året	En, eller flere ganger siste året	En, eller flere ganger i måneden	En, eller flere ganger i uken	På hvert tjenestesett
materielle verdier - som ikke innebar at politiet måtte benytte maktmidler					
...vært på skarpt oppdrag hvor du/dere har gått inn i situasjonen med trukket våpen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

Nedenfor presenteres tre scenarier med ulik alvorlighetsgrad med tilhørende påstander. Jeg ber deg ta stilling til påstandene på en skala fra 1-5, der 1 er ikke viktig og 5 er svært viktig.

(i en av påstandene brukes betegnelsen "nasjonale beredskapsressurser" - her inngår

Beredskapstroppen, Helikoptertjenesten, Krise- og gisselforhandlertjenesten og Bombetjenesten)

**6: På patrulje natt til søndag kommer du og din makker over en høylytt krangel mellom to menn på utsiden av et utested. Dere er vurderer at det kan eskalere og beslutter å gripe inn.**

**Hvor viktig er følgende for å løse oppdraget på en god måte?**

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
gode polititaktiske ferdigheter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
god kunnskap om menneskelig adferd	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
gode kommunikasjonsferdigheter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at tjenestepersonen fortløpende mottar informasjon fra operasjonssentralen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
god innsatsledelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at tjenestepersonene opptrer rettferdig overfor alle involverte parter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
at tjenestepersonene opptrer høflig overfor alle involverte parter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
mulighet for bistand av flere patruljer	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at det er IP3/UEH/Echo-patrulje på oppdraget	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
tilgang på nasjonale beredskapsressurser	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
mulighet til rask tilgang til utstyr utover standard utstyr i kjøretøy	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

**7: Du og en kollega kjører patrulje i eget distrikt. Dere får beskjed om å kjøre til et husbråk. Sønnen i huset, som er voksen, har gått til angrep på sin far. Det er moren i huset som har ringt politiet. Hun har lagt på og tar nå ikke telefonen. Det er ukjent om det er andre i huset. Ingen våpen er registrert på husstanden. Sønnen er tidligere dømt for kroppskrenkelse og han har kjent alvorlig psykisk lidelse.**

**Hvor viktig er følgende for å løse oppdraget på en god måte?**

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
gode polititaktiske ferdigheter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
god kunnskap om menneskelig adferd	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
gode kommunikasjonsferdigheter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
første patrulje er være raskt på stedet	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at tjenestepersonen fortløpende mottar informasjon fra operasjonssentralen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
god innsatsledelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>



Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
at tjenestepersonene opptrer rettferdig overfor alle involverte parter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at tjenestepersonene opptrer høflig overfor alle involverte parter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
mulighet for bistand av flere patruljer	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at det er IP3/UEH/Echo-patrulje på oppdraget	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
tilgang på nasjonale beredskapsressurser	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
mulighet til rask tilgang til utstyr utover standard utstyr i kjøretøy	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

**8: Du og en kollega kjører patrulje eget distrikt. Dere blir bedt om å dra på et oppdrag hvor en person, som skal pågripes for et alvorlig forhold, har forskanset seg i sitt eget hus. Vedkommende er observert med en hagle. Hans datter er i huset. Hun har kontakt med operasjonssentralen via mobiltelefon og gjemmer seg på et rom rett innenfor hoveddøren. Det er besluttet at politiet skal gå inn for å hente ut datteren.**

**Hvor viktig er følgende for å løse oppdraget på en god måte?**

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
gode polititaktiske ferdigheter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
god kunnskap om menneskelig adferd	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
gode kommunikasjonsferdigheter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
første patrulje er være raskt på stedet	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

---

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
at tjenestepersonen fortløpende mottar informasjon fra operasjonssentralen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
god innsatsledelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at tjenestepersonene opptrer rettferdig overfor alle involverte parter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at tjenestepersonene opptrer høflig overfor alle involverte parter	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
mulighet for bistand av flere patruljer	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
at det er IP3/UEH/Echo-patrulje på oppdraget	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
tilgang på nasjonale beredskapsressurser	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
mulighet til rask tilgang til utstyr utover standard utstyr i kjøretøy	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

### 9: Videre er det noen spørsmål om generelle sider av politiets operative innsats.

#### Hvor viktig mener du følgende er:

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
Krav til responstid	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Nasjonale standarder for utøvelse av taktikk og teknikker (instrukser, rutiner, manualer/håndbøker, etc)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Nasjonale standarder for årlige treningstema	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Krav til antall treningstimer pr år	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
Krav til antall personell innenfor ulike IP-kategorier	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Krav til oppfyllelse av kompetansemål innenfor taktikk og teknikker	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Felles opplæringsplattform for operative disipliner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
At alle har bestått godkjenningssprøver for skytevåpen	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
At det er stilt fysiske krav til polititjenestepersoner i operativ tjeneste	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

### 10: Hvor ofte...

	Aldri det siste året	En, eller flere ganger i året	En, eller flere ganger i måneden	En, eller flere ganger i uken	På hvert tjenestesett
...bruker du ledig arbeidstid til å diskutere løsningsmetoder av operative hendelser i et læringsperspektiv - i etterkant av en hendelse?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...har du deltatt på strukturert gjennomgang av oppdrag sammen med de som deltok på oppdraget?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...gjennomfører ledelsen en systematisk gjennomgang av oppdrag?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...opplever du at erfaringer fra oppdrag i ditt distrikt blir delt mellom vaktlagene?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...får du tilgang på erfaringer fra oppdrag i andre deler av landet?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

	Aldri det siste året	En, eller flere ganger i året	En, eller flere ganger i måned	En, eller flere ganger i uken	På hvert tjenestesett
...blir erfaringer fra reelle oppdrag implementert i trening og øvelser?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...blir erfaringer fra reelle oppdrag brukt til å forbedre teknikker, rutiner, prosedyrer og taktiske prinsipper?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...setter du deg inn i forskning på politiooperativ oppdragsutførelse?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>
...gir du innspill til forbedring av oppdragsutførelsen til dine ledere?	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>

**11: Ta stillingen til påstandene under. Ta utgangspunkt i et opplevd eller tenkt PLIVO oppdrag med høyst stressnivå der andre nødetater deltar.**

**Hvor viktig mener du påstandene under er for å løse oppdraget?**

Vurder på en skala fra 1 – 5, hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
felles begreper og sjargong mellom mannskap fra nødetatene	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
tillit til at de andre nødetatene klarer å gjennomføre sin del av oppdraget	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
felles situasjonsforståelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
god rolle- og ansvarsavklaring	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

---

## 12: Ta stilling til disse påstandene om styring av politiets patruljevirkosomhet.

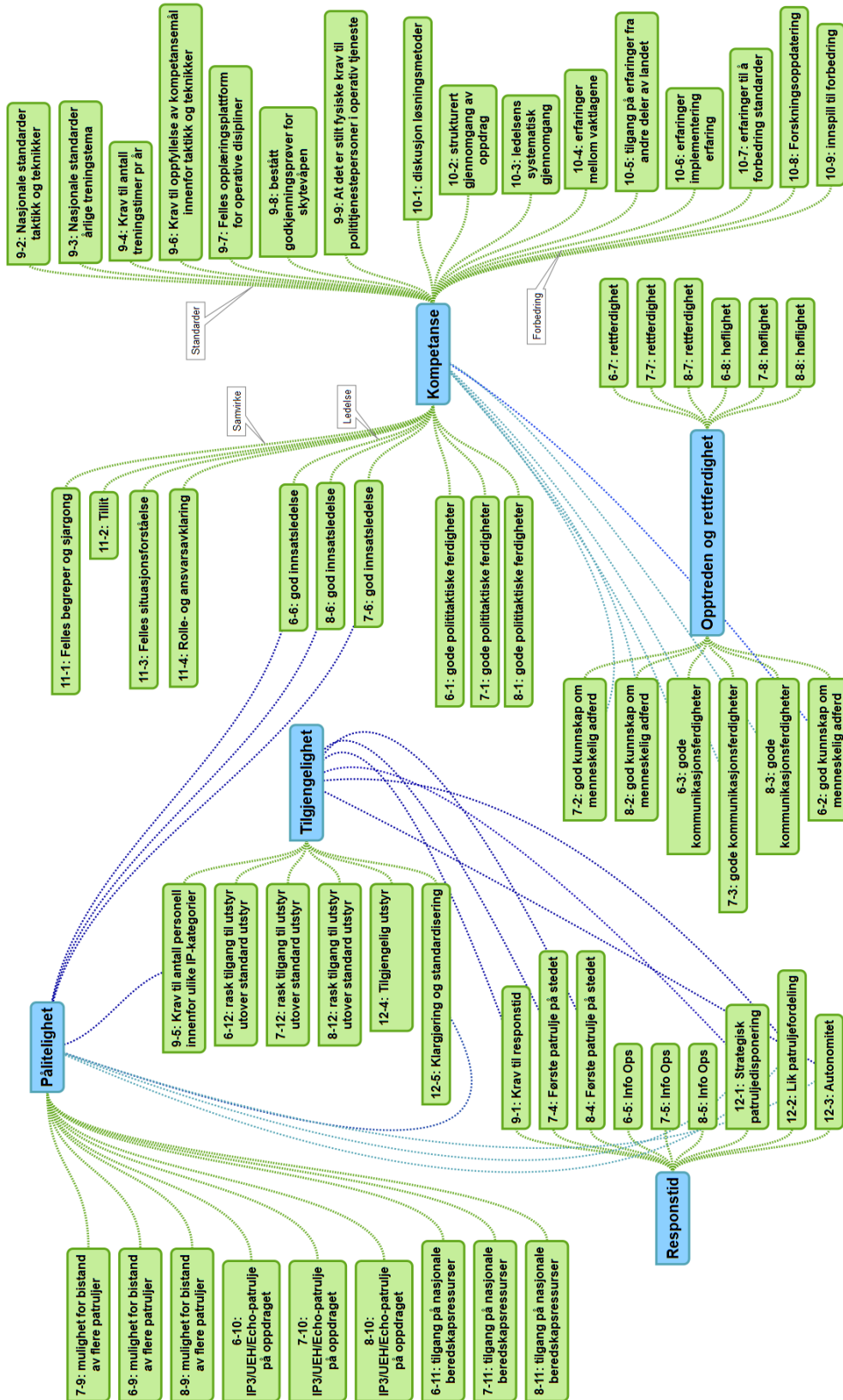
### Hvor viktig mener du påstandene under er for å ha forutsigbarhet i tjenesten?

Vurder på en skala fra 1 – , hvor 1 er IKKE VIKTIG og 5 er SVÆRT VIKTIG:

	1 Ikke viktig	2	3	4	5 Svært viktig
Patruljene plasseres strategisk ut fra kriminalitetsbildet, satsningsområder o.l	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Lik fordeling av politipatruljene over hele politidistriktet	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Mellom oppdrag fra operasjonssentralen kan patruljene selv bestemme hvor de skal kjøre	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Tilgjengelig utstyr for de fleste tenkelige situasjoner	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Standardisert og klargjort personlig utstyr, og utstyr i tjenestebilene	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Tusen takk for at du tok deg tiden til å svare på spørsmålene!

# Vedlegg G: Variablene





Blank side.