



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Förbindelseprov, kom!

En explorativ studie kring av kommunikationen vid en händelse inom den operativa polisverksamheten i västra Sverige.

Radio check, over!

An exploratory study of how communication takes place within the police place during an event.

Hampus Mikkelsen Dahl

Ivan Perisa

Daniel Pettersson

Kandidatuppsats i informatik

Rapport nr: 2011:055

ISSN: 1651-4769

Göteborgs universitet
Institutionen för tillämpad informationsteknologi
Göteborg, Sverige, Maj 2011

Abstract

In recent years, the Swedish Police have introduced a new encrypted radio communication system RAKEL, which has led to a lot of changes concerning how the field officers at the Police force communicate with the operators at the county communication central.

The purpose with the studie was to examine how the communication between the field officers and operators at the county communication central functions.

To examine the situation, interviews were conducted with police officers and operators at the county communication central.

The study shows that there is a well-functioning communicative cooperation, which through different communication tools make it possible for the field officers to swiftly take part in important information. It also showed that the choice of communication tools not always coincide with the institutional practices that are desired by the management.

Keywords: The police, communication, social actors, RAKEL

Abstrakt

Polisen har på senare år infört det nya avlyssningssäkra radiosystemet RAKEL som har inneburit en hel del förändringar beträffande hur poliser i yttre tjänst kommunicerar med operatörer inne på länskommunikationscentralen.

Meningen med studien var att undersöka hur kommunikationen mellan poliser i yttre tjänst och operatörer inom länskommunikationscentralen sker.

För att undersöka situationen har intervjuer med poliser från yttre tjänst samt ledningspersonal hos länskommunikationscentralen gjorts.

Studien visar att det finns ett välfungerande kommunikativt samarbete som genom olika kommunikationsverktyg gör det möjligt för poliser i yttre tjänst att snabbt ta del av viktig information. Det framgick också att valet av kommunikationsverktyg inte alltid överensstämmer i den utsträckning som är önskvärd från ledningens sida.

Nyckelord: polisen, kommunikation, sociala aktörer, RAKEL

— Tack —

Ett stort tack till alla som har hjälpt oss under studiens gång. Vi vill rikta speciellt tack till alla inom Polisen som har ställt upp med sin tid och bidragit med värdefull information. Först och främst vill vi tacka Fredrik Bergström för ett mycket givande samarbete. Vi vill också tacka André Jonsson för all hjälp med verifikation av scenariot. Lika så vill vi tacka polisassistenterna i Borås och ledningen på länskommunikationscentralen för intervjuerna. Sist men inte minst vill vi tacka vår handledare Urban Nuldén för ett stort stöd och konstruktiv kritik.



Innehåll

1 Bakgrund	6
1.1 Inledning	6
1.2 Problemformulering	7
2 Teori	8
2.1 Sociala aktörer	8
2.1.1 Anknytningar	8
2.1.2 Miljöer	9
2.1.3 Interaktioner	9
2.1.4 Identiteter	10
2.2 Kommunikation	10
2.2.1 Verbal och skriftlig kommunikation	12
2.3 Scenario	13
3 Metod	14
3.1 Metodval	14
3.2 Förberedande litteraturstudie	14
3.3 Urval	14
3.4 Genomförande	15
3.5 Validitet och reliabilitet	15
4 Resultat	17
4.1 Verksamhetsbeskrivning	17
4.1.1 Verksamheten bland poliser i yttre tjänst	17
4.1.2 Verksamheten vid Länskommunikationscentralen	18
4.1.3 Verksamheten vid SOS-Alarm	19
4.2 Verktyg för kommunikation och information	20
4.2.1 RAKEL - Radiokommunikation för effektiv ledning	20
4.2.2 Kommunikation via förprogrammerade statusmeddelande	22
4.2.3 Händelserapporter	23
4.2.4 Informationsutbyte med Mobiltelefoner och smartphones	24
4.2.5 Bärbara datorer i bilarna	25
4.2.6 Önskade funktioner i verktygen	26
4.3 Val av verktyg vid en händelse - ett scenario	27
4.3.1 Scenario	27
4.3.2 Beskrivning av kommunikationen mellan LKC och PYT vid en händelse	30
5 Analys och diskussion	31
5.1 Poliser i yttre tjänst och LKC-operatörer i rollen som sociala aktörer	31
6 Slutord	33
6.1 Förslag på framtida forskning	33
Bilagor	36
Ordlista	36

1 Bakgrund

1.1 Inledning

Den svenska polisen är uppdelad på 21 regionala polismyndigheter, ett för varje län, som tillsammans med Statens Kriminaltekniska Laboratorium ligger under Rikspolisstyrelsen. Polisen har ca 25 500 anställda varav ca 20 000 är poliser.¹

Varje län utgör, enligt polislagen, ett polisdistrikt. I varje län finns en polismyndighet som ansvarar för verksamheten inom länet. Länspolismästaren är myndighetens chef och utses av regeringen. Vanligen finns det också en biträdande länspolismästare som är myndighetens operativa chef.²

Polisens verksamhet kan delas in i två olika områden, inre tjänst och yttre tjänst. Arbetet i yttre tjänst avser polisens operativa jobb som sker ute i samhället. I vardagligt språk syftar det till poliser som arbetar ute på gatorna, exempelvis trafikpoliser eller ordningspoliser.

Inre tjänst omfattar resten av verksamheten som oftast sker inomhus, så som administration, brottsutredning osv. En viktig del av den inre verksamheten sker hos länskommunikationscentralen (LKC). Det är LKC som leder den yttre operativa verksamheten samt hanterar alla samtal från allmänheten som kräver polisiärt ingripande.

Studien kommer att undersöka användningen och valet av kommunikationsverktyg mellan poliser i yttre tjänst (PYT) och operatörer på länskommunikationscentralen vid en händelse. Idén till studien väcktes utifrån en tidigare kurs, "Design av komplexa system" kom i kontakt med polismyndigheten och fick ta del av deras verksamhet. Detta ledde till en möjlighet att fortsätta studera polisens verksamhet mer ingående. Redan tidigt var syftet att förstå hur det går till från att en anmälare ringer 112, tills polis är på plats. Dels vilka aktörer som är inblandade vid en händelse, men även vilken information som delas och hur den delas. Det är därför viktigt att få en heltäckande bild av hur informationsflödet fungerar, ifrån att en anmälare ringer in och till polisen är på plats. Denna förståelse av informationsflödet skulle ligga till grund för fortsatt analys av kommunikationen mellan operatörer vid LKC och PYT.

En ordlista är bifogad som bilaga för att förklara polisens förkortningar och begrepp.

1 Polisens årsredovisning 2010.

2 Polisen – en presentation 2011.

1.2 Problemformulering

“Som ett led i samhällets verksamhet för att främja rättvisa och trygghet ska Polisens arbete syfta till att upprätthålla allmän ordning och säkerhet samt att i övrigt tillförsäkra allmänheten skydd och annan hjälp”³

Polisen har en viktig roll i samhället för att skydda medborgarna, förhindra och förebygga brott. Polisens vardagliga arbete karaktäriseras av tidskänsliga situationer där människors liv kan vara i fara. Därför är det av yttersta vikt att kommunikationen mellan LKC och PYT fungerar och är tidseffektiv.

Det har gjorts många studier om polisens organisation och verksamhet med många olika ingångsvinklar och teorier. Flera av studierna har fokuserat på kommunikationen mellan LKC och PYT, främst genom avlyssnande av gamla polisradion. Samma studier har identifierat tid som en viktig faktor i polisarbetet, samt hur så kallade temporala strukturer uppstår vid en händelse. Till skillnad från dessa studier så fokuserar denna kring hur kontexten påverkar valet av IT-verktyg, något som kan bidra till ökad förståelse och kunskap kring polisens IT-användande.

Vår frågeställning lyder:

Hur kan kommunikation vid en händelse inom den operativa polisverksamheten beskrivas?

Vilka verktyg används?

Vilka val görs kring dess användare?



³ §1. Polislagen 1984:387.

2 Teori

I detta kapitel presenteras bl.a. *Social Actor Theory* som används för att beskriva IT-användare som sociala aktörer. Social Actor teorin består av fyra dimensioner som beskriver olika kontextuella påverkningsfaktorer.

Efter presentationen av social actor teorin så behandlas grundläggande kommunikations-teori. Kommunikationsteorin används för att beskriva och klassificera kommunikation mellan PYT och LKC.

Slutligen presenteras teori om scenario samt motivering till varför det används i studien.

2.1 Sociala aktörer

I sin artikel ”*Reconceptualizing Users as Social Actors in Information Systems Research*”⁴ påpekar Lamb & Kling att tidigare fältstudier inom *Information Systems (IS)* indikerar att användarkonceptet varit allt för snävt definierat. Deras huvudkritik baseras på dåtidens användarkoncept, som de anser exkludera den kontextuella aspekten, hur IT används i en verklig miljö. Många användbarhetstester som utfördes förr skedde ofta i slutna laboratorier där yttre påverkningsfaktorer hade mindre inflytande på dess användning. Alltså ett kognitivt, individuellt fokus på användaren och inte en kontextbaserad syn på hur ICT (*information and communication technology*) används. De flesta systemanvändare interagerar med ett flertal system och gör så i många olika roller. Det är därför också viktigt att helheten tas i beaktning, den sociala kontexten samt hur den utformar systemen.

Under tre års tid studerade Lamb & Kling 26 företag och deras IT-användande, utifrån denna studie utformades deras *Social Actors* teori. Denna teori beskriver IT-användaren som en social aktör samt hur de påverkas av sin omgivning. Lamb & Kling har valt att dela upp omgivningen i fyra dimensioner; anknytningar, miljö, interaktioner och identiteter. Dessa dimensioner bör inte ses som isolerade instanser utan är nära sammankopplade och överlappande i många fall.

*“Most people who use ICT applications utilize multiple applications, in various roles, and as part of their efforts to produce goods and services while interacting with a variety of other people, and often in multiple social contexts.”*⁵

I sin studie undersöker Lamb & Kling mäklarfirmer och ICT-användare i dessa organisationer. Detta har format hur de använder sig av sina fyra dimensioner, bland annat med respekt till miljön. I denna studie har vi valt att tillämpa ett mindre tekniskt perspektiv, då det ligger i linje med studiens fokus.

2.1.1 Anknytningar

Anknytningar kan bäst liknas vid relationer, eller organisationella band. Det är anknytningarna som binder samman organisationen, både internt bland medlemmar, men även externt med andra organisationer och dess respektive medlemmar. De är dock mer än bara organisationella band, var och en av anknytningarna till externa organisationer för med sig olika organisationella krav. Lamb & Kling menar att anknytningarna formar hur den sociala aktörens relationer ser ut.

4 Lamb & Kling 2003.

5 Ibid., sid 197.

“The set of affiliations that connects an organization member to industry, national, and international networks characterizes a critical dimension of a contextualized social actor”⁶

Alla sociala aktörers relationer är dynamiska och kan därmed förändras, vare sig aktören är en individ, grupp, IT eller någon slags hybrid. Med dem förändras även interaktioner med andra aktörer inom och utom organisationen.⁷

2.1.2 Miljöer

Enligt Lamb & Kling är det viktigt, när man vill förstå IT-användande och IT-användare, att undersöka de nätverk av relationer som påkallar informationsutbyte genom IT. Hur påverkar de tekniska och institutionella kraven kommunikationen mellan de sociala aktörerna?

Miljön den sociala aktören interagerar inom påverkas av en mängd olika faktorer. Den egna organisationens praxis, andra organisationers IT- och IS-lösningar. Om organisationen har anknytningar med andra organisationer inom en bransch så formas t.ex. dess datainsamling efter branschens praxis.⁸

Arbetar en organisation tillsammans med en statlig verksamhet, så finns det exempelvis påtryckningar som formar hur data som delas mellan parterna ska sparas. I fall där en organisation är del av en försörjningskedja *“supply chain”* formas de sociala aktörernas interaktioner ur gemensamt tagna beslut om informationsutbyten.

Ett syfte med miljödimensionen är därmed enligt Lamb & Kling att hjälpa förstå och förutspå användande av nya och befintliga IT-system inom organisationer.

2.1.3 Interaktioner

Lamb & Kling definierar interaktion som paket av information som utbytes med olika individer/organisationer. Deras definition är av mer teknisk natur än socialpsykologins definition av interaktioner, som mötet mellan människor och/eller grupper. Lamb & Kling fokuserar på utbytesmediet som organisationella medlemmar använder för att samarbeta internt samt med anknutna organisationer. Den sociala aktörens interaktion formas därför av branschens miljö samt den egna organisationens anknytningar. Aktörens interaktioner formas även av kommunikations-mediets begränsningar och möjligheter. Ett IS som gör det möjligt att kommunicera via videotelefoni öppnar upp för fler uttrycksmöjligheter än ett vanligt samtal som endast sker verbalt.

Vidare så kan aktören ha fler än en roll i sina interaktioner, beroende av anknytningen som interaktionen sker genom kan personen representera sig själv, grupper, organisationer eller till och med branscher; allt beroende på den roll hon/han har i interaktionen. Lamb & Kling menar att med hjälp av reglerade institutionella begrepp kan vi utöka vår förståelse för hur IT-användning fungerar i vissa interaktioner.

6 Lamb & Kling 2003, sid 211.

7 Ibid.

8 Ibid.

*"[...] mandates, coercion, and sanctions to establish and maintain formal and informal systems of behavior, can improve our understanding of ICT use in certain interactions."*⁹

2.1.4 Identiteter

Den sociala aktörens identitet formas av sina interaktioner har och de kommunikativa verktyg som används. När en person kommunicerar med hjälp av IT skapar de sig olika identiteter beroende på situation, dels inom den egna organisationen, gentemot konkurrenter samt för sina klienter.¹⁰

*"Our technological possessions and competencies are very much a part of identity, and so it is not surprising that social actors use ICT's to construct identities and control perceptions [Identities: profiling; self-monitoring]."*¹¹

Identitetsdimensionen gör det möjligt att studera hur IT i den organisationella kontexten med avseende på den socialt konstruerade identiteter. Lamb & Kling menar att ICT är en fundamental del av den sociala konstruktionen och representationen av verkligheten och inom sig själv. Även att människors identiteter påverkar hur de använder IT. Speciellt inom organisationer där medlemmars identiteter reflekterar deras IT kompetens.

2.2 Kommunikation

Kommunikation genom tal är en resurs som finns tillgänglig för i stort sätt alla människor oberoende av olika sociala grupper och kulturer. Kunskapen att läsa och skriva förvärvas oftast via avsiktligt lärande, men är beroende av att talförmågan redan finns.

*"If communication is intentional it is claimed to have atleast one joint purpose, i.e., the purpose of sharing information, or perhaps better, sharing understanding[...]"*¹²

Ordet kommunikation härstammar från det latinska ordet *"communicare"*, som betyder: *"att dela, förmedla"*¹³. Det går att förklara kommunikation som att det finns sändare/kodare av lingvistiska signaler, t.ex. högtalare eller författare, aktiverar och delar information med mottagare/avkodare av samma signal, t.ex. avlyssnare eller läsare. Formatet som används för att skicka/dela skiljer sig från situation till situation och det gör även förutsättningarna för vad som kommuniceras och hur.

Grice formulerar en generell princip som han kallade för kooperativa principen.

9 Ibid., sid 215.

10 Lamb & Kling, 2003.

11 Ibid., sid 217.

12 Hård af Segerstad 2002, sid 24.

13 Online Etymology Dictionary.

*“Make your conversational contribution such as required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged”*¹⁴

Budskapet med principen är att deltagare i en interaktion anpassar sina bidrag efter situationen, samt de motiv som talaren har. Deltagarna anpassar sina konversationella bidrag enligt de specifika kraven för interaktionen¹⁵.

Hård af Segerstad argumenterar i sin doktorsavhandling för att kommunikation på flera sätt bygger på den mänskliga förmågan att rationellt kunna koordinera interaktioner. Kommunikatörer gör vissa rationella antaganden som guidar dem i valet av hur de uttrycker sig, och även hur de tolkar det andra säger/skriver. Allwood beskriver kommunikatörer som uppfattande, förstående och rationella individer. De kan även ses som rationella agenter som eftersträvar olika motiv och mål, bl.a. etiska och kooperativa, samt att de besitter olika aktivitetsroller.¹⁶

Aktivitetsroll förklarar Hård af Segerstad med att kommunikatörer vanligtvis spelar en särskild roll i en social aktivitet. Deras kommunikativa bidrag till aktiviteten påverkas av vilken roll de har, t.ex. en försäljare som berättar för kunden vad varan kostar eller en lärare som undervisar.

Normalt så fokuserar kommunikatören antingen på att sända/skicka eller mottaga information. Med detta som grund så kan två roller härledas, antingen rollen som sändare (talare, författare) eller rollen som mottagare (lyssnare, läsare).

Hymes föreslår ett ramverk för analys som förkortas *“SPEAKING”*.¹⁷ Hans avsikt med detta ramverket är att ge en helhetsbild över alla de variabler som är i *“rullning”* och kan ligga till grund för analysarbete. Vissa av komponenterna överlappar varandra, vilket är ett avsiktligt drag av Hymes som menar att vissa komponenter kan vara mer relevanta för vissa analyser än andra. Vi har valt att förklara de komponenter vi anser vara värdefulla för vår analys.

De olika komponenterna i SPEAKING är:

Setting/scene (Miljö/scen)

Participants (Deltagare)

Ends (Slut)

Act sequence (Händelseförlopp)

Key (Tonart)

Instrumentalities (Instrument)

Norms (Normer)

Genres (Genre)

Hymes term *“miljö”* hänvisar till tiden och platsen när ett samtal äger rum. Generellt så rör det sig om de fysiska omständigheterna. Scenen skiljer sig från miljön, och menar den psykologiska omgivningen för samtalet. Hymes menar att samma personer, i samma miljö kan förändra sin interaktion till följd av en förändrad scen, t.ex. från formell till informell, glad till ledsen osv. Deltagare rör de som pratar och de som lyssnar och inkluderar fyra komponenter, talare/sändare av ett meddelande, avsändare, åhörare/mottagare/publiken, adressaten. Individer anpassar sitt verbala språk beroende på vem som

14 Hård af Segerstad 2002, sid 27.

15 Hård af Segerstad 2002.

16 Ibid.

17 Hymes 1974.

pratar eller lyssnar, och det är rimligt att anta att de gör liknande i skriven kommunikation.¹⁸ Begreppet tonart hänvisar till ton, uppträdande och stämning under ett samtal. Detta kan innebära bl.a. pauser, gestikuleringar, vokala tyngdpunkter osv. Normer är sociala regler rörande samtalet och deltagarnas handlingar. Detta involverar bl.a. att inte avbryta den andra, vänta på sin tur. Med genre menar Hymes kategorin av kommunikation, poesi, bön, svordomar, myter, formella brev. Hymes ramverk är tänkt att fungera för både verbal och skriftlig kommunikation, slutligen med termen instrument så menar Hymes huruvida kommunikationen är i talform/skriftlig.

2.2.1 Verbal och skriftlig kommunikation

Två mer specifika aspekter av mänsklig kommunikation är verbal och skriftlig. De två mest frekvent använda typerna av verbal och skriftlig, är enligt Biber ansikte-mot-ansikte och skrivna handböcker.¹⁹

Hård af Segerstad menar att det finns tre olika variabler som som påverkar tillståndet vid tal och skrift. Synkronicitet, uttrycksmedel och situation: Synkronicitet är relationen mellan olika saker i tiden, uttrycksmedel: det sätt tal och text förmedlas genom, situation: den kontext där interaktionen sker. Det går att klassificera kommunikationen efter huruvida den sker i realtid eller vid olika tillfällen, synkron respektive asynkron.²⁰

Synkron kommunikation

Synkron kommunikation sker i realtid, antingen via verbalt eller skriftligt uttrycksmedel.

Exempel på stöd:

Verbal: radiosamtal, mobiltelefon, videosamtal, videokonferenser.

Text: Instant messaging, chatrum, virtuella världar.

Verbala stöd som mobiltelefon tillåter människor att hålla sig à jour med händelser i övriga delar av organisationen. Instant messaging gör det möjligt för användarna att snabbt och lätt skicka text och bilder mellan varandra.

Asynkron kommunikation

Är kommunikation där användaren inte behöver vara närvarande, då meddelanden kan skickas och läsas vid olika tidpunkter.

Exempel på stöd:

E-post, anslagstavlor, Short Message Service (SMS), webbforum.

I och med att användaren kan läsa meddelandet när det behagar öppnar det upp för högre självständighet och kontroll över hur och när svar skickas. Avsaknaden av interaktion underlättar även när svåra besked behöver meddelas, till skillnad mot ansikte-mot-ansikte konversation.

Verbal kommunikation

Enligt Hård af Segerstad är interaktionen som sker verbalt ofta spontan, informell: vardagliga konversationer som sker ansikte-mot-ansikte, där det finns en/flera talare och en/flera lyssnare. Interaktioner som baseras på tal gör det möjligt för talaren att utnyttja både akustiska och optiska

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Hård af Segerstad 2003.

²⁰ Ibid.

signaler för att förmedla information. Speciellt då både talare och lyssnare är fysiskt närvarande. Hård af Segerstad påstår att hela interaktionen mellan talare och lyssnare är beroende av kontexten, då talarens språk kontinuerligt kompletteras med hjälp av icke-verbala signaler.

Hård af Segerstad menar att tal-baserade interaktioner är begränsade av tidspress:

*“the speaker must produce his or her utterances quickly and readily and the listener must respond just as rapidly, under the pressure of the emotive and social atmosphere of face-to-face communication”*²¹

Skriftlig kommunikation

Skriftlig kommunikation är traditionellt asynkron, och inte begränsad av snabb respons till skillnad från verbal kommunikation som är begränsad. Skrivaren och läsaren är separerade både i tid och rum, detta gör kommunikationen asynkron. Dock är skriftlig kommunikation även den begränsad av tid och effektivitet, i och med produktionskostnader för meddelanden.²²

I termer av uttrycksmedel är skriftlig kommunikation mer begränsad på grund av avsaknaden av kanaler information kan förmedlas genom. I och med avsaknaden av kontext behövs kompensation med hjälp av omfattande beskrivningar, skriven text saknar ofta en tydlig kontext.²³

2.3 Scenario

Scenarion används ofta inom interaktionsdesign för att beskriva hur användare agerar i ett givet sammanhang.²⁴

*”It describes human activities or tasks in a story that allows exploration and discussion of contexts, [...]”*²⁵

Ett scenario kan vara till stor nytta och hjälp för läsaren att sätta sig in i en situation eller händelse samt uppmuntra till diskussion.



21 Hård af Segerstad 2003, sid 53.

22 Ibid.

23 Ibid.

24 Sharp, Rogers, Preece 2007.

25 Ibid., sid 505.

3 Metod

I detta kapitel diskuteras och motiveras val av metod för studien. Därefter presenteras det urval av individer som låg till grund för de intervjuer som utgör studiens empiri, samt hur det hela genomfördes rent praktiskt. Slutligen argumenterar vi för studiens validitet och reliabilitet

3.1 Metodval

För att kunna besvara frågeställningen; att få en ökad förståelse kring hur en operatör på LKC kommunicerar med poliser i yttre tjänst vid en händelse så genomfördes en kvalitativ undersökning.

Patel & Davidsson föreslår att kvalitativa datainsamlingsmetoder är lämpliga att använda vid utforskande undersökningar.²⁶ Empiriskt material samlades in genom kvalitativa semi-strukturerade intervjuer med aktörer direkt involverade vid en händelse (anmälare, SOS-Alarm, LKC, PYT). Förhoppningen var att lyfta fram respondenternas egna ord och tankar, därav anledningen till att använda öppna frågor. Detta resonemanget får stöd av Patel & Davidsson som menar att frågor med låg grad av standardisering ger respondenten utrymme att svara med egna ord.²⁷ Förhoppningen med frågorna är att kunna ge oss en bättre översiktsbild över vad som sker vid en händelse, och även mer djupgående kunskap om hur kommunikationen fungerar och varför den sker som den gör mellan operatörer på LKC och polis i yttre tjänst.

3.2 Förberedande litteraturstudie

Det har skett mycket forskning kring det operativa arbetet inom Polisen. De arbeten som har varit intressanta för vår studie har berört polisens kommunikationsrutiner och verktyg. Johansson och Widenhammars "*Temporala strukturer i operativt polisarbete*" är en undersökande studie kring radiokommunikation i operativt polisarbete. Författarna har avlyssnat den gamla polisradion, detta har varit av nytta i vårt scenario för att rättvist återspegla radiojargongen. Ericson & Orsedals "*A, TOP - Tidshantering i operativt Polisarbete*" granskar tidstyper och temporala strukturer i operativt polisarbete. Denna studie har bidragit till vår förståelse av tidskänslighet vid operativt polisarbete. Det finns många olika typer av IS som hanterar kommunikation vid akuta situationer. Vi har studerat *Emergency Responce Informations Systems (ERIS)* och situationer då dessa system används. Murray Turoff artikel "*Past and future emergency resopnse*"²⁸ tar även upp kontextuella faktorer som påverkar kommunikationen vid de situationer ERIS används. Artikeln har bidragit med förståelse för hur IS kan samordna och koordinera många människor vid krissituationer, samt hur kommunikationen påverkas.

3.3 Urval

Det empiriska material som ligger till grund för studien baseras på intervjuer med 10 personer, alla med olika roller vid en händelse. Målsättningen var att intervjua minst en person från varje roll vid en händelse. Intervjuer har skett med tre anmälare, varav en anmälde som privatperson, och två

²⁶ Patel & Davidsson 2003.

²⁷ Ibid.

²⁸ Turoff 2002.

säkerhetsvakter som i sin arbetsroll kommit i kontakt med polisen mer regelbundet. Ifrån SOS-Alarm så intervjuade vi en lokal produktionschef. Från polismyndigheten så intervjuades ett vakthavande befäl och en ställföreträdande från LKC, samt fyra poliser ute i fält, två yttre befäl och två polisassistenter.

3.4 Genomförande

Innan intervjuerna genomfördes skedde det *brainstorming* kring vad som skulle vara intressant att veta från våra olika intervjuobjekt. Under brainstormingsessionen låg fokus på social actor-teorins fyra dimensioner. Baserat på dessa dimensioner samt intervjuobjektens olika roller så skapades ett antal teman som var av värde att belysa. Använda teman berörde tidseffektivitet, organisation, informationsdelning etc. Intervjuerna genomfördes utspjutt under sex veckor. Frågorna var således ändamålsanpassade.

Intervjuerna med anmälarna skedde i lokalerna på Institutionen för tillämpad IT, intervjuerna med de två yttre befälen skedde i hemmet hos yttre befäl 1, via mail med yttre befäl 2, och intervjun med SOS-Alarm skedde över telefon. Resterande intervjuer skedde på respondenternas arbetsplatser. Vi har även haft möjlighet till uppföljningsintervju med yttre befäl 1, yttre befäl 2 samt telefon korrespondens med polisassistent 1.

Intervjuernas längd varierade, den längsta varade ca 45 minuter, och den kortaste ca 12 min. Alla intervjuer spelades in digitalt och transkriberades efteråt. Det inspelade materialet finns sparat och har använts vid behov under resultat- och diskussionsdelen.

Tillfälle gavs även att se vilken teknisk utrustning som fanns i radiobilarna hos polisen i Borås samt se vilka kommunikationsverktyg poliserna bar med sig på arbetstid. Hos LKC gavs en möjlighet att se när operatörerna arbetade samt den tekniska utrustningen de använder i arbetet.

Anledningen till att ett scenario används i uppsatsen beror på polisens komplexa arbetssituation och sekretessregler kring avlyssning och inspelning. Det blir lättare för läsaren att förstå situationen samt föreställa sig hur kommunikation sker vid en polisiär händelse.

3.5 Validitet och reliabilitet

Validitet innebär att undersökningen verkligen har behandlat det som avsågs att undersöka, och inget annat²⁹. Under våra intervjuer har fokus legat på frågeställningen, och bekräftats från flera källor. Den enda bristen i undersökningen är att möjlighet inte har getts till att prata med en operatör på LKC, men detta anser vi inte kommer påverka resultatet nämnvärt då intervjuer har skett med personer inom LKC med god insikt i operatörernas arbete. Det scenario som presenteras har granskats och godkänts av ett yttre befäl och en polisassistent, det är realistiskt och skulle kunna inträffa i verkligheten.

Studiens reliabilitet är svåratt mäta då den huvudsakliga empirin består utav öppna semistrukturerade intervjuer. Det är dock svårt att se någon anledning ifrågasätta intervjuobjektens trovärdighet då svaren främst berör deras egna syn på IT-användande och arbetsrutiner.

29 Thurén 2004.

Q

4 Resultat

I detta kapitel redovisas införskaffad empiri, kapitlet börjar med att beskriva de roller som är inblandade i en händelse. Därefter presenteras de kommunikationsverktyg som används av LKC/PYT samt exempel på typer av kommunikation som stöds samt hur de används.

För att slutligen knyta ihop hur rollerna agerar vid en händelse och hur kommunikationen sker så kommer ett fiktivt scenario att presenteras. Scenariot är tänkt att illustrera vilka kommunikationsverktyg samt visa hur kommunikationen sker mellan operatörer vid LKC och PYT vid en händelse i en fiktiv men realistisk kontext.

4.1 Verksamhetsbeskrivning

I denna del kommer de olika sociala aktörer som är i huvudfokus vid en händelse att presenteras. Det finns flera andra aktörer som inte nämns, som även de är inblandade vid en händelse, men då de inte ingår i studiens avgränsning har beslutet tagits att inte välja att nämna dem. Avgränsningen av studien har legat kring hur poliser i yttre tjänst och LKC kommunicerar vid en händelse så av naturliga skäl väljer vi att lägga mest fokus på dessa två roller. Anmälare och verksamma vid SOS-Alarm som också har stora roller vid en händelse, de kommer även att presenteras kortfattat för att ge en grundförståelse för deras betydelse i sammanhanget. Verksamhetsbeskrivningarna grundas på två olika typer av data, primär och sekundär. Den primära datan består av intervjuer medan den sekundära baseras på polisens egna rapporter och tidskrifter.

4.1.1 Verksamheten bland poliser i yttre tjänst

Polisens yttre verksamhet är antingen händelsestyrd eller planlagd. I studien har vi intervjuat två polisassistenter från Borås som beskrev hur en vanlig arbetsdag ser ut.

Poliser i yttre verksamhet börjar ofta dagen med utsättning, vilket innebär att yttre befälet har kontakt med det yttre befäl som jobbat innan, så att denne kan få en överblick över vad som hänt under föregående pass. Sedan *“debriefar”* det yttre befälet sina poliser, delar upp dem i patruller och ger dem bilar. På dagarna är det ofta planlagd linjeverksamhet, vilket innebär bl.a. att genomföra laserkontroller, ta blåsprover, men även en hel del snatterier och liknande. Sedan understryker polisassistent 1 att det lika gärna kan röra sig om oplanerade händelser som kräver avbrott i det pågående arbetet exempelvis ett rån. Boråspoliserna delar in sina arbetsuppgifter i klara polisära ärenden som nämnts ovan, men även allting övrigt som det inte finns någon annan i samhället som skall göra. De nämner att under nattetid, så vet inte människor alltid vem de skall ringa ifall de ser något underligt, därför ringe de polisen, och oftast så skickas det en patrull oavsett vad det gäller.

“Det kan vara bortsprungna kossor liksom.” - Polisassistent 2

“Jag har åkt på en bortsprungnen, eller en orm som har försvunnit, det är inget, vad skall ja göra där, jag har inga färdigheter av att jaga ormar. Massa konstiga grejer.” - Polisassistent 1

Förutom detta så hjälper de sjukvården att hämta människor som ska in på diverse undersökningar, och även under dagtid så fungerar polisen som en taxi verksamhet för att hämta och lämna människor på olika behandlingshem.

"[...] mycket handräckningar, asså man hjälper till, sjukvården och hämtar folk som skall in på undersökningar, psykundersökningar och mycket såna grejer är det, och nu när vi jobbat dagtid så har det vart väldigt mycket köra och lämna folk på olika behandlingshem och såna grejer. Vart i Örebro, Södertälje, Uppsala och, så det är egentligen en taxi verksamhet också" - Polisassistent 1

"Men på helgerna är det mest, då är det nästan bara ordningshållning på stan, å då är det mesta som kommer in misshandlar, och plocka in fyllon" - Polisassistent 1

Den planlagda verksamheten leds oftast lokalt från polisområden och den händelsestyrda från länskommunikationscentraler.

4.1.2 Verksamheten vid Länskommunikationscentralen

Polisens verksamhetsplan beskriver arbetet vid länskommunikationscentralen (vidare benämmt LKC):

*"Länskommunikationscentralen ansvarar för den övergripande och operativa ledningen av myndighetens yttre polisresurs. Där hanteras larm som inkommer per telefon från allmänheten vilket gör LKC till en viktig servicefunktion"*³⁰

LKC är den för länet gemensamma avdelning som ansvarar för den minutoperativa, händelsestyrda verksamheten. Den långsiktiga, planerade verksamheten ingår delvis också i avdelningens arbete. Avdelningen har ett brett samarbete med de flesta av samhällets funktioner exempelvis: kommuner, landsting, räddningstjänst, SOS-Alarm, andra polismyndigheter och inte minst allmänheten. Hos LKC arbetar både poliser och civilt anställda som operatörer med att ta emot akuta samtal och bistå poliser i yttre tjänst med information och ledning.

När operatören på LKC börjar samtal med en anmälare, ett så kallat "rött samtal" upprättar operatören en händelserapport för ärendet. Varje händelserapport får en prioritet på en skala mellan 1 och 4.³¹

1. Ingripande ska ske omedelbart - rån, våldsbrott, larm pågående stöld och trafikolycka med personskada.
2. Ingripandet ska ske så snart som möjligt - bråk i bostad och övriga stöldbrott.
3. Ingripande kan ske senare - hjälp/service, anträffat stulet fordon.
4. Inget ingripande behöver ske.

Under samtal med vakthavande befäl på LKC så berättar hon om prioriteringen av inkommande samtal, vikten av att alla hjälps åt och samarbetar vid röda samtal.

"Och det står tydligt och klart att det är ett rött samtal så det ser vi att det är bråttom, prioriterat samtal. Som ska tas först av alla. Alla hjälps åt i hallen att ta det." - Vakthavande befäl, LKC

Tiden är en viktig faktor i LKC dagliga arbete, något hon betonar:

"Ja vi försöker väl få en ganska så snabb bild vad är det som, är det något pågående så är det ju väldigt viktigt att skicka bilar snabbt." - Vakthavande befäl, LKC

³⁰ Verksamhetsplan, Polismyndigheten i Västra Götaland Budgetåret 2011.

³¹ När du ringer 112.

Hon betonar även vikten av att få igång bilarna snabbt, även ifall de inte har en komplett bild av händelsen än:

“Och då är det viktigt att få igång en bil väldigt tidigt. Och i alla fall köra mot, i den riktningen så får de uppgifter längs vägen” - Vakthavande befäl, LKC

Det finns planer hos polisen att lyfta ut de ärenden som inte är brådskande och som kan vänta från LKC ut till lokala polisstationer. Något ställföreträdande chef på LKC förklarar:

“[...] för det är ju ett mål, att detta här ska bli en ledningscentral mer än en länskommunikationscentral, dvs vi ska leda och fördela det operativa då va. Det som inte är så bråttom, som kan göras i eftermiddag till och med imorn, det ska vi inte pyssla med utan det ska läggas ut på de lokala polisstationerna, som har den här goda kunskapen och känner kanske Agda, Nisse och Gustav som bor där och behöver hjälp.” - Ställföreträdande chef, LKC

Tidigare så fanns det på varje polisstation en egen sambandscentral (kommunikationscentral, KC), vilket innebar att sambandscentralerna var mindre och fler till antalet. Enligt polisassistenter i Borås har det skett en centralisering sedan slutet på 90-talet vilket innebar att sambandscentralerna på varje enskild station i länet flyttades till en gemensam sambandscentral, därav namnet länskommunikationscentralen. I Göteborg har de delat upp arbetsfördelning efter geografiska områden så som Storgöteborg eller Hisingen. Detta gör att lokalkännedomen hos operatörerna blir bättre då de kan fokusera på ett distrikt.

I septembernumret av Svensk Polis så skrivs det om jobbet på LKC:

“På LKC stämmer verkligen klyschan att ”hålla många bollar i luften”. Samtidigt som operatörerna pratar i telefonen och måste komma ihåg att ställa alla nödvändiga frågor ska de göra slagningar i register, skicka ut information och larm till polispatruller via radio och skriva händelserapporter i datasystemet Storm.”³²

En av de större utmaningarna som vakthavande befäl är att prioritera insatserna, det finns alltid brist på bilar och ifall de kommer in flera högprioriterade ärenden så finns risken för att prioritera “fel”. Citat av Maria Söderberg i artikeln Hur dirigeras polisarbetet skriven av Kerstin Magnusson i Svensk Polis, september 2007.

“Man är alltid rädd för att prioritera fel. Den som är värtalig kan beskriva situationen väldigt bra, men det kanske är den som inte säger så mycket som behöver hjälp fortast, säger hon.”³³

4.1.3 Verksamheten vid SOS-Alarm

När en person ringer in 112 kommer hon/han att komma fram till SOS-Alarm, vars huvuduppgift är att svara för nödnumret 112. Företaget ägs till 50% av staten och till 50% av Sveriges kommuner och landsting. SOS-Alarm fick 2010 in ca 3 500 000 samtal varje år³⁴, av dessa var ca 975 000 vårdärenden som ledde till ambulanstransport, antalet vårdssamtal som kan kunda genom rådgivning eller andra

³² Svensk Polis, Hur dirigeras polisarbetet.

³³ Ibid.

³⁴ SOS-Alarm, Årsrapportering 2010.

medel av transport var däremot fler. Av samtliga inkommande samtal kopplades ca 600 000 vidare till LKC. Utöver dessa blev ca 138 000 samtal hänvisade att ringa 114 14 -numret till polisen (icke-akuta ärenden). Resterande inkommande samtal rörde allting från behov av jourhavande präst till busringningar eller övriga felringningar. Det finns 18 stycken larmcentraler i landet och, samtliga är bemannade dygnet runt alla dagar på året, under ledning av vakthavande befäl.

När en anmälare ringer 112 eller något annat nödnummer som är kopplat till SOS-Alarm svarar operatörer med en standardiserad hälsningsfras: ”112 SOS-Alarm, vad har hänt?”

Därefter får anmälaren beskriva vad som har hänt. Ifall SOS-operatören anser att ärendet kräver både livräddande samt polisiära insatser kommer operatören i första hand kontakta räddningstjänsten, därefter polisen. Detta beror på de livräddande åtgärderna är första prioritet vid akuta händelser. Ställföreträdande chef på LKC styrker detta på följande sätt i intervju:

“Det beror på att räddningstjänst och ambulans det är de två som ska dit först, först för att rädda liv och se till så att det inte krockas” - Ställföreträdande chef, LKC

Om ärendet däremot endast kräver polisiär respons kommer operatören koppla vidare samtalet till LKC, anmälaren får då tala med en operatör på LKC enligt intervju med yttre befäl 1.

Anledningen till att SOS-operatören vidarebefordrar samtalet istället för att förmedla informationen till LKC är av sekretessskäl. Samtalet är inte en offentlig handling utan underkastad högsta sekretess. Alla samtal hos SOS-Alarm spelas dock in och ljudfilerna sparas i tre månader innan de raderas.³⁵

4.2 Verktyg för kommunikation och information

Avsnittet beskriver huvudverktygen som vi identifierat och som används av operatörer på LKC och poliser i yttre tjänst vid en händelse att presenteras. Först redogörs för varje verktyg, dess syfte och funktion. Därefter redogörs för verktygens användning.

4.2.1 RAKEL - Radiokommunikation för effektiv ledning

RAKEL är en förkortning för radiokommunikation för effektiv ledning, och är Sveriges nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning. RAKEL är även det huvudsakliga kommunikations-verktyget mellan operatörer på länskommunikationscentralen och poliser i yttre tjänst. Systemet täcker 99,84% av befolkningen och 95% av landets yta. Den 10 juni 2003 tillsatte regeringen den kommitté vars arbete resulterade i RAKEL. Systemet används av alla polismyndigheter i Sverige, ambulanssjukvården, räddningstjänsten, försvarsmakten m.fl. Några av fördelarna gentemot de gamla systemen S70/S80 som poliserna använde för radiokommunikation är att RAKEL är avlyssnings säkert, samt det går att nå poliser runt om hela Sverige.³⁶

Införande av RAKEL för polisens del har inte varit helt problemfri. I novembernumret av polistidningen från 2010 gick det att läsa om hur RAKEL slutat fungera under ett våldsamt derby.³⁷

³⁵ SOS-Alarm, Årsrapportering 2010.

³⁶ Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

³⁷ Polisens Tidning, Rakel slutade fungera under våldsamma upplopp.

Dock ska det tilläggas att det under intervjun med boråspoliserna framgick att de upplever RAKEL vara stabilt, att de aldrig hade varit med om att systemet lagt ner under arbetstid och att de flesta problem anser de är rent handhavande fel. Lika så menar vakthavande befälet på LKC att användningen har förbättrats den senaste tiden:

"Det har ju varit en del frågor, givetvis handhavande mest känns det som, och men det vi har ju möte varje måndag med yttre befälen och det känns som om frågorna blir färre och färre." - Vakthavande befäl, LKC

RAKEL är enligt intervjuade poliser det mest ideala kommunikationsverktyget de har till sitt förfogande i det dagliga arbetet. Tidigare system som S80 (endast i storstäder) och S70 uppfyllde inte polisens krav på funktionalitet, säkerhet och användbarhet. De ersattes av RAKEL och används idag som backup-system varpå poliserna kan falla tillbaka ifall RAKEL lägger ner. Ett stort problem med de gamla systemen var säkerheten, det var lätt för obehöriga att avlyssna dem. Räckvidden var också enligt Polisassistent 1 betydligt kortare:

"Med S70 då kan man ju prata med dom inom samma polisområde, men som med RAKEL att jag kan prata med någon i Kiruna" - Polisassistent 1

Det nya systemet möjliggör en mer öppen kommunikation mellan parterna, i och med att RAKEL än så länge är avlyssningssäkert kan både formell och informell kommunikation ske utan problem. Enligt Yttre Befäl 1 blev poliser tidigare tvungna att ringa upp LKC via en mobiltelefon för att undvika att viktiga samtal avlyssnades av obehöriga.

RAKEL stödjer både synkon och asynkron kommunikation. Synkron sker genom den verbala kontakten mellan LKC-operatörer och poliser i yttre tjänst. Den asynkrona kommunikationen sker i form av statusmeddelanden samt utskick av händelserapporter.

Karaktären av samtalen som sker via RAKEL är mycket situationsbundna. Enligt yttre befäl 1 är samtalen mellan LKC och PYT korta, koncisa och välstrukturerade vid akuta situationer. Detta för att minska missförstånd och samtalstid för att polisen ska komma fram till plats så fort som möjligt. Den organisationella praxis skapar en form av trygghet från båda sidor, att veta ifall det är uppfattat eller att samtalet är avslutat.

Yttre befäl 1 beskriver även att det sker mer informella samtal vid situationer där det inte finns ett brådskande ärende som kräver omedelbar uttryckning. Dessa samtal styrker deras identiteter i rollen som sociala aktör och främjar individuella och organisationella anknytningar. Således formas interaktionen mellan parterna av den miljö och situation de befinner sig i. Yttre befäl 1 ger även exempel på situationer där han använder mobiltelefonen för att kommunicera med LKC.

"[...] mobiltelefonen när man har ett enskilt samtal då är ju då att föredra för det är lättare, det blir inte så uppstylat." - Yttre befäl 1

Fördelarna med RAKEL gentemot de gamla analoga radiosystemen har med tiden visat sig vara många. Den utökade funktionaliteten har lett till ökade kommunikationsmöjligheter mellan enheter.

RAKEL har utan tvekan påverkat miljön de poliserna arbetar i. Standarder har förändrats; från analog till digital radiokommunikation. Legitimerade praxis för informationsutbyte har skrivits om; mobiltelefonen har tappat mycket av sin funktion som kommunikationsverktyg till LKC, poliser kan prata fritt via radion på grund av den höjda säkerheten. Detta har lett till att PYT i allt större utsträckning använder RAKEL före mobiltelefoner. Med det sagt så används fortfarande mobiltelefonen vid tillfällen där poliser vill ställa frågor angående mer ingående information om ett

ärende eller frågor av mer personlig art. Något LKC anser vara onödigt, då de föredrar att mobiltelefonen utesluts helt.

“[...] använder man sig av mobiltelefonerna fortfarande för att få den där extra informationen. Men är vi på dem och säger att det kan vi lika gärna hämta via RAKEL då. Och då får ju alla höra informationen.” - Ställföreträdande chef, LKC

På frågan om det användande av mobiltelefoner har ökat den senaste tiden svarar vakthavande befälet:

“Nej det var nog ett tag för några år sedan, eller vad säger du [Stf chef] då var det mer telefon” - Vakthavande befäl, LKC

RAKEL är ett modernt kommunikationssystem med hög funktionalitet, som nämnt tidigare så tillåter det att poliser skickar in statusuppdateringar via skriftlig kommunikation istället för verbal.

4.2.2 Kommunikation via förprogrammerade statusmeddelande

Mycket av kommunikationen som sker mellan PYT och operatörerna på LKC är standardmeddelanden, det kan röra sig om förbindelseprov, meddelande om att polis är framme på plats eller att ett ärende är avklarat. Vid tillfällen händer det att PYT får vänta i radiokö för att komma fram till en LKC-operatör, då kan det vara mer tidseffektivt att använda sig av de förprogrammerade statusmeddelanden som finns i RAKEL. Det finns enligt Polisassistent 1 runt 100 förprogrammerade statusmeddelanden för olika tillfällen. De koder som används mest är “02” för att underrätta att patrullen är på plats, “01” när de är lediga.

Dessa statusmeddelanden skiljer sig från den traditionellt skriftliga kommunikationen på olika sätt. Först och främst är de starkt kontextuellt bundna, i och med att de är förprogrammerade förstår mottagaren (LKC-operatören) direkt dess kontext. Det krävs även en snabb återkoppling för att ge PYT bekräftelse på att deras meddelande kommit fram. Återkopplingen kan ske genom att LKC-operatören skickar tillbaka ett skriftligt meddelande, alternativt kontaktar avsändaren verbalt. Hur interaktionen sker beror på typen av meddelande:

“Sen då när jobbet är klart [...] då trycker vi på avrapportering och då skickas det iväg ett status till att dom skall kontakta oss, så ropar dom upp oss på radion och då förklarar vi vad vi har gjort [...] men det kan vi även skicka som status, då ser dom att vi är klara och lediga.” - Polisassistent 1

Denna typ av interaktion formar enligt Lamb & Kling aktörernas identiteter gentemot organisationella medlemmar genom sitt IT-användande. Förändringen från verbal till skriftlig påverkar interaktionen på olika sätt. Dels genom de tidsbesparingar som sker när PYT inte behöver sitta i radiokö för att verbalt framföra statusuppdateringar. Från LKC sida blir det också tidsbesparingar då de enkelt kan besvara meddelandet med några få knapptryckningar. Det blir även enligt Hård af Segerstad en större frihet för mottagaren då de kan välja när de vill besvara meddelandet .

Nyttan med förprogrammerade meddelanden får stöd av Hård af Segerstad forskning, mindre energi behöver läggas för förklara omständigheterna för mottagaren, vilket resulterar i lägre produktionskostnader för meddelandet.

Teknologin bakom statusmeddelanden heter Short Data Service (SDS), den kan liknas vid den mer kända Short Message Service (SMS). SDS meddelanden kan vara upp till 140 tecken, ett meddelande består av olika typer av informationen som separeras och identifieras med fördefinierade protokoll.

Poliser i yttre tjänst har möjlighet att skicka meddelanden både från enheten i radiobilen samt enheten på sina hölster.

4.2.3 Händelserappporter

Händelserappporter skapas som tidigare nämnt av operatörer på LKC vid varje händelse. Ett av de yttre befäl beskrev i intervjun tre syften med händelserappporter. Det primära syftet enligt yttre befäl 2 med händelserappporter är att kunna hantera all information som kommer in i samband med ett ärende, för att sedan kunna hämta/skicka denna information dit den behövs. Informationen i händelserappporten blir sedan ett stöd i hela rättsprocessen, från den akuta insatsen till utredningen och vidare upp i rätten. Ett annat användningsområde är även den statistiska delen, t.ex. hur lång tid det tagit från registrering till "klar på plats", hur många händelser som hanteras dagligen osv. Han understryker att det finns en hel del information i en händelserappport som kan analyseras. Alla händelserappporter registreras in i systemet STORM vilket är polisens händelserapporteringsystem. Holgersson skriver i sin avhandling att en stor del av informationen som förs in STORM har för lite att göra med det operativa arbetet utan handlar om statistiska uppgifter som inte är av nytta för poliserna i fält.³⁸

Som ett tredje användningsområde nämner yttre befäl 2 möjligheten att kunna se vilka poliser som hanterat vilket ärende. I en händelserappport loggas vilken polispatrull som varit på plats, och om operatören lagt in bemanning så syns det även vilka poliser som ingått i patrullen. Detta underlättar för utredningen, då utredaren lätt kan se vem som denne ska vända sig till för att få veta mer om vad som hände på platsen. Han nämner ett rättsäkerhetsyfte i att logga informationen, så att poliser skall kunna granskas. Som ett sista användningsområde nämner han dokumentering av åtgärder. Att det alltid skall finnas dokumentation på beslut och åtgärder. I flera fall skrivs PM eller anmälan, men ibland skrivs en del beslut in direkt i händelserappporten. Detta för att underlätta att se vem som tagit vissa beslut och liknande.

Poliser i yttre tjänst kan i dagsläget hämta händelserappporten till deras RAKEL enheter. Dock så stödjer RAKEL endast ett begränsat antal tecken, så det går inte av naturliga skäl att skicka händelserappporten på en gång då de oftast tenderar till att bli ganska så långa.

"Ja precis i så fall ja. Man kan inte få hur mycket, ibland måste vi ju skriva väldigt mycket på en händelserappport." - Vakthavande befäl på LKC

Det finns även möjlighet att komma åt händelserappporter via en så kallad MOPS-dator, vilket är en bärbar dator i bilen som använder sig av web-STORM. Detta kommer vi diskutera djupare under övriga mobila system.

Yttre befäl 2 använder händelserappporter i avrapporteringssyfte:

"I efterhand, vid avrapporteringen, går jag ofta tillbaka till HR för att få fram uppgifter om händelsen. Eftersom allt loggas med en tidsstämpel kan jag enkelt se när saker skett och vad som skett. Har jag återkopplat bra till LKC finns oftast alla uppgifter jag behöver för min avrapportering på HR, vilket ökar rättssäkerheten då jag som polis inte behöver skriva ned allt på plats. Ibland går det fortare att bara ropa in en uppgift och få det på HR än att själv ta upp block och penna för att skriva ned det."
- Yttre befäl 2

38 Holgersson 2005.

4.2.4 Informationsutbyte med Mobiltelefoner och smartphones

Mobiltelefoner har blivit ett viktigt verktyg för poliser ute i fält. Alla poliser är utrustade med en tjänstemobil och de flesta har sin privata mobiltelefon med sig i arbetet. Tjänstemobilen är dock i nuläget troligast inte av modellen smartphone. Den används vid de tillfällen som polisen vill ställa mer detaljerade frågor till LKC rörande exempelvis en gripen person och inte vill ta upp radiotid. Flera av de poliser vi pratat med använder/har kollegor som använder privata smartphones för att t.ex. ta bilder, med hjälp av GPS hitta till rätt gata.

"det blir mycket privata telefoner, iphone, mycket" - Polisassistent 1

På frågan om det ofta uppstår situationer då de använder sina privata mobiltelefoner svarar respondenterna:

"Ja, jag gör det nästan hela tiden.... Vi har ju ingen GPS i bilen och jag hittar ju inte alla gator i stan så då måste jag använda GPS:en i telefonen" - Polisassistent 1

"Asså, jag använder nog min iphone dagligen i polisarbete, allt från att kolla vart vi ska åka till att slå upp telefonnummer, allt liksom det är[...]" - Polisassistent 2

Mobiltelefoner har spelat en stor roll inom polisens arbete under en längre tid, som vi beskrev ovan fungerade mobiltelefonen som en avlyssningssäker länk mellan LKC-operatörer och poliserna i yttre tjänst. Det gör den fortfarande idag, men används inte i lika stor utsträckning då RAKEL är avlyssningssäkert.

"Men det har vi konstaterat att det där är, är någonting som hänger kvar. För tidigare innan RAKEL gjorde man ju så just för att man vill ha den där sekretessbelagda biten, vem är det vi åker till, har han eller hon gjort tidigare, är han eller hon betraktad som farlig, finns det vapen med i bilden och så vidare." - Ställföreträdande chef, LKC

Idag använder sig yttre befäl 1 m.fl. av mobiltelefonen när de vill föra längre mer informella samtal med LKC-operatörer som inte berör andra enheter. I vår analys av resultatet från respondenterna framkom att polisen idag främst använder mobiltelefoner vid större händelser. Situationer då enskild individ behöver informeras eller långa registerslagningar i system ska slås, kräver noggranna beskrivningar, dessa aktiviteter kan ta ganska lång tid.

"Och det kan även vara om det är en större händelse som är på gång där de vill ge mycket information, då är det ju bättre via mobiltelefonen. [...] de har massa kring information och de vill inte ta upp radiotid [...]" - Yttre befäl 1

De mer informella samtalen lämpar sig därför enligt Yttre Befäl 1 bättre via mobiltelefon. Ställföreträdande chefen anser dock att all kommunikation mellan parterna bör ske via RAKEL och LKC, då behovet av att dela informationen kan uppstå.

"[...] mobiltelefonerna fortfarande för att få den där extra informationen. Men är vi på dem och säger att det kan vi lika gärna hämta via RAKEL då. Och då får ju alla höra informationen." - Ställföreträdande chef, LKC

Precis som verbal kommunikation via RAKEL är även användande av mobiltelefonen situationsbunden. Interaktionen mellan parterna skiljer sig därför baserat på det kommunikations-

verktyg de använder. När mobiltelefonen används är det ofta mer informellt och inte lika uppstylat med institutionaliserade praxis för hur parterna ska uttrycka sig. Kommunikationen med mobiltelefon är oftast av verbal typ, då meddelanden istället skickas via RAKEL. Den är synkron, och det rör sig oftast inte runt mer än två deltagare. Produktionskostnaden är oftast lägre med verbal kommunikation, då inte lika mycket tid behövs läggas på att producera meddelandet (förklara meddelandets kontext). En annan fördel med verbal kommunikation via mobiltelefon är den direkta responsens på att mottagaren har uppfattat samt kan agera direkt.

4.2.5 Bärbara datorer i bilarna

Polisen har vid tidigare tillfällen drivit projekt i syfte att ta fram mobila IT lösningar. Holgersson nämner MoAr- (mobil arbetsplats) projektet som ett exempel på att tidigare investeringar inom IT området inte resulterat i de effekter som motsvarade storleken på de resurser som avsatts.³⁹ Ytterligare ett projekt som nämns i samma avhandling är MoBasa, som var tänkt för att polismannen bl.a. skulle kunna göra ”slagningar” mot samma register som finns på stationen. Dock så lades även det projektet ner, då det enligt beslutsfattarna inte resulterade i den verksamhetsnyttan motsvarande produktionskostnaderna.⁴⁰

Det har skrivits mycket i polistidningar de senaste åren angående införande av bärbara datorer i polisbilar. De är uppkopplade till polisens intranät, via ett 3G-modem, vilket möjliggjorde användning av ett flertal system mobilt ute i fält så som PUST (polisens utredningsstöd) och web-STORM (mobilt händelserapporteringsystem). Tidningen Svensk Polis skriver att 3000 bärbara datorer utrustade med PUST ska vara i bruk fram till 31 maj 2011⁴¹. Dessa datorer kallas för MOPS-datorer (Mobilt Operativt Polisstöd).

Tidningen Svensk Polis skriver i april 2010 att PUST är tänkt att kunna användas på plats för avrapportering av mindre komplicerade brott. Kan även användas för att se vilka händelserapporter som är aktuella. På sikt är det tänkt att PUST skall ersätta systemen DURTVÅ och RAR och handlar inte enbart om ett nytt IT-stöd, utan ett helt ny metod för hur polisen skall arbeta med dessa brott. Med det nya systemet så ansvarar poliser ute i yttre tjänst för sina utredningar helt och hållet, och när informationen är inlagd så skickar de utredningen elektroniskt till en förundersökningsledare. Förhoppningen är att Polisen skall kunna bli mer synlig ute i samhället då mindre tid behöver spenderas på stationen, minska utredningstiderna och få mer resurser över för planlagda arbetet, arbete mot mängdbrott och grövre brottslighet.⁴²

Polisassistenterna i Borås har en bärbar dator i sin radiobil med tillgång till PUST och web-STORM.

“Men nu har man infört något som kallas för PUST , och det innebär då att varje patrull har med sig en bärbar dator i bilen där man dels kan genomföra en viss avrapportering” - Polisassistent 2

“Men du har möjlighet, för I dom här har man tillgång till alla systemen som vi har på våra stationära datorer här i stationen, och då är det bl.a. web-STORM, där man kan se vilka händelserapporter som för tillfället är aktuella” - Polisassistent 2

I vår analys framgår det att polisens identitet formas ur användningen av bärbara datorer, vilket kan liknas med metaforen ”från analogt till digitalt”. Innan, och i stor utsträckning fortfarande, så används

39 Holgersson 2005.

40 Ibid.

41 Svensk Polis, Nu levereras de bärbara datorerna.

42 Svensk Polis, Snart införs ett mobilt utredningsstöd.

penna och papper för att ta in anmälningsuppgifter och ytterligare information från vittnen analogt, men i och med mjukvaran PUST i de bärbara datorerna så kan insamlingen ske digitalt. Det kan ge en ny teknikformad identitet av polismän ute i fält. Detta förändrar även miljön för poliser, som i och med införande av anmälningsupptagning ute i fält behöver spendera mindre tid på station för avrapportering, och kan bli mer synlig ute i samhället. Detta skulle i teorin kunna öka polisens anknytningar, polismannen skulle kunna ta mer uppgifter från fler vittnesanmälare vid en händelse utan att behöva oroa sig för att glömma viktiga uppgifter.

Teoretiskt skulle detta kunna tidseffektivisera PYT's arbete, då vittnesuppgifter enbart skulle behöva skrivas in en gång på plats, vilket skulle underlätta samt möjligtvis öka interaktionen med fler antal vittnen.

Rikspolisstyrelsen gått ut med direktiv om att en bärbar datorn inte får användas vid utryckning. Polisens Tidning skriver i en artikeln *En risk man får ta* om faran att använda bärbara datorer under utryckning:

“En dator på 3,8 kilo förvandlas vid en krock i 50 kilometer i timmen till en projektil på 110 kilo.”⁴³

Yttre befäl 2 beskriver att det främsta användningsområdet med den bärbara datorn idag framför allt är anmälningsupptagning i PUST, men används vid mindre akuta situationer för att bland annat göra slagningar i register. Enligt yttre befäl 2 så används inte laptopen i dagsläget vid akuta situationer för att hämta uppgifter via händelserapporter, utan denna informationen får de av LKC.

“De uppgifter som jag kan behöva på väg fram, gärningsman, signalement, skador, osv får jag via operatören i LKC.” - Yttre befäl 2

4.2.6 Önskade funktioner i verktygen

Andra mobila system de har i de flesta bilarna är GPS. I dagsläget kan dock inte koordinaterna för en händelse skickas ut direkt till GPS, utan de kan enbart skickas som ett skriftligt meddelande via RAKEL. Funktionen att få koordinaterna direkt in i radiobilarnas GPS efterfrågades av nästan alla polisrespondenter:

”[...] där när anmälaren ringer in och LKC-operatören direkt frågar var är det här någonstans, skriver in det i sitt datasystem och det skickas då ut till bilarna som vi får på vår GPS att här är det någonting som är på gång det hade varit toppen.” - Yttre befäl 1

”[...] Ja jag tycker att LKC generellt sätt är duktiga och hjälpsamma och det är sådana saker som att man ska åka till en adress så är det varit ganska schysst om, i stället för att LKC då ska behöva försöka förklara var adressen ligger att det skickas ut och kommer upp på GPS automatiskt. Det hade varit jätkligt smidigt.” - Polisassistent 2

I dagsläget så kan patrullen hämta GPS koordinaterna via händelserapporter:

*“Ja har vi skrivit ner det i HR kan de få de uppgifterna som finns i HR, där”
- Vakthavande befäl, LKC*

43 Polisens Tidning, En risk man får ta.

I studien har det framkommit att poliser i yttre tjänst använder sina privata smartphones på det sättet som de önskar att bilarnas GPS skall användas. Brandkåren och ambulansen kan idag ta emot GPS koordinater direkt in i GPS'n, så tekniken finns tillgänglig i dagens läge.

4.3 Val av verktyg vid en händelse - ett scenario

Då det under studien inte fanns möjlighet att studera och analysera en riktig händelse på grund av sekretessregler skapades ett scenario för att illustrera hur kommunikationsverktygen används i verkligheten. Scenariot beskriver kontexten och visar på valen av kommunikationsverktyg mellan operatörer på LKC och PYT.

Händelsen har inte skett i verkligheten, det utarbetades i samarbete med två yttre befäl och en polisassistent för att vara så verklighetstroget som möjligt.

Efter scenariot illustreras händelseförloppet i figur 1. Varje interaktion i scenariot representeras av en siffra i parantes som återfinns i illustrationen.

4.3.1 Scenario

En kvinna observerar ett slagsmål utanför en pub på Hisingen klockan 01.13 en lördag natt. Hon ringer 112 via sin mobiltelefon och får direkt prata med en operatör som snabbt men lugnt försöker utreda situationen. (1)

SOS-operatör hos SOS-Alarm: "SOS 112 vad har inträffat?"

Anmälare: "Det är ett bråk utanför klubb-X, här på Hisingen"

SOS-operatör: "Jag skall hjälpa dig, vad har du för telefonnummer??"

Anmälare: "070"

SOS-operatör: [skriver in på datorn och upprepar] "070"

Anmälare: "XXX XXX"

SOS-operatör: "Vad heter du?"

Anmälare: "Anna Svensson"

SOS-operatör: "Hej Anna, Stefan heter jag"

SOS-operatör: "Är det några skadade?"

Anmälare: "Jag vet inte, de håller på att slåss fortfarande. Ingen verkar stoppar dem"

SOS-operatör: "Vänta kvar i luren så kopplar jag dig till polisen"

Operatören på SOS-Alarm kopplar vidare anmälaren till LKC. (2)

LKC-operatör: "Polisen, vad har hänt?"

Anmälare: "Det är ett slagsmål här utanför klubb-X. De håller på att sparka och slå på en kille som ligger ner"

Operatören på LKC upprättar ett HR och börjar ställa frågor om händelsen som hon fyller på allt eftersom. (3)

LKC-operatör: "Vad heter du?"

Anmälare: "Anna Svensson"

LKC-operatör: "Hej Anna, Eva heter jag. Kan du se hur många inblandade det är?"

Anmälare: "Det är tre killar som slår på en annan"

Under tiden operatören ställer frågor till anmälaren ropar en annan operatör på LKC ut via RAKEL till samtliga enheter på Hisingen: (4)

LKC-operatör: *"Pågående misshandel, tre gärningsmän, utanför klubb-X. Någon patrull som kan åka dit?"*

En enhet bestående av två poliser som för tillfället arbetar med LAU-tester (alkoholtester) i närheten väljer att avbryta pågående uppdrag för att svara på händelsen: (5)

Polisenhet 515180: *"515180 vi är på Backaplan, vi åker på det, kom"*

LKC-operatör: *"Det är uppfattat 515180, då tar ni det, klart slut"*

Under tiden enhet 515180 åker mot klubb-X fortsätter LKC-operatören ställa frågor till anmälaren och fortsätter fylla på med information i händelserapporten. (6)

LKC-operatör: *"Polisen är på väg till dig nu. Kan du beskriva killarna som slåss?"*

Anmälare: *"Det är svårt att se, två har svarta luvtröjor, den tredje har en röd tröja med vit text på ryggen"*

LKC-operatör: *"Kan du beskriva deras utseende, hur gamla de är?"*

Anmälare: *"Två av dem ser ut att vara av utländsk härkomst, en är blond. Jag kan inte se hur den de slår på ser ut"*

Operatören tar anmälares uppgifter och berättar att polisen snart är på plats och att de kommer kontakta henne snart för att ta vittnesmål. Under färden uppdaterar LKC-operatören enhet 515180 om gärningsmännens signalement via RAKEL. (7)

LKC-operatör: *"515180, två av förövarna har på sig svarta luvtröjor, den tredje en röd tröja med vit text på ryggen, Två av förövarna är av utländsk härkomst, den tredje är blond. Inga uppgifter om offret, kom"*

Polisenhet 515180: *"Uppfattat, vi är snart på plats, kom"*

LKC-operatör: *"Uppfattat, klart slut"*

Klockan 01.20 är 515180 framme vid klubb-X och skickar in statusuppdateringen "02" till operatören på LKC för att meddela att de är framme (8) När de ser att misshandeln fortfarande pågår kallar enheten snabbt på förstärkning:(9)

Polisenhet 515180: *"515180 vid klubb-X, vi behöver förstärkning, kom"*

LKC-operatör: *"Det är uppfattat, 515180 vi skickar förstärkning, klart slut"*

LKC operatören anropar bil 354687 att hjälpa 515180, de svarar på anropet och beger sig mot platsen. (10) Poliserna rusar ut ur bilen och stoppar de två gärningsmännen som fortfarande befinner sig på platsen. Efter att ha omhändertagit de två gärningsmännen vänder de sig genast till den drabbade för att utvärdera hans tillstånd. Då det upptäcker att offret är illa skadat beslutar de sig för att tillkalla ambulans. En av polismännen ringer upp 112 via mobiltelefon och begär ambulans: (11)

Polisman: *"Hej är polisen här, vi skadad ung man här, fått mycket stryk i huvudet och behöver en ambulans som tar hand om honom"*

SOS-operatör: *"Uppfattat, en ambulans på väg till er nu"*

Polisman: *"Det är bra, tack så mycket"*

Efter att ha satt handfängsel på gärningsmännen och separerat dem vänder de sig till personer på plats som kan ha bevittnat händelsen. Samtidigt anländer förstärkningen i form av enhet 354687. Poliserna

hör sig runt men hittar inte anmälaren som enligt tidigare information skulle befinna sig på platsen. De ringer upp LKC via mobiltelefon för att be operatören om anmälares telefonnummer samt att få händelserapporten utskickad. (12)

Polisenhet 515180: *“515180 här, vi skulle behöva telefonnumret till anmälaren samt HR't, kom”*

LKC-operatör: *“Okej, det lyder 070-XXX XXX, jag skickar HR, klart slut”* [operatören skickar därefter händelserapporten till enheten] (13)

Efter att fått numret till anmälaren lyckas de till slut nå henne och ställa frågor om den tredje gärningsmannen som inte längre befinner sig på plats. (14) Anmälaren berättar att han flydde med bil strax efter att hon avslutade samtalet med operatören på LKC. Hon berättar att hon memorerat registreringsnumret och berättar det för dem. Under tiden den ena polismannen fortsätter ställa frågor till anmälaren ringer den andra polismannen LKC från sin mobiltelefon för att göra en sk. QP (*Question Police*, registerfråga, i detta fall en fråga i vägverkets bil-register) på den misstänkta bilen. Efter tre minuters väntan i telefonkö får han tala med en operatör på LKC. (15)

Polisman 2: *“Hej, ja det är 515180 här utanför klubb-X, jag behöver hjälp med en QP här på registreringsnummer Adam, Petter, Rudolf, sju fem nia”*

LKC-operatör: *“Ok, det är en svart BMW, den ägs utav en John Smith, född 85, kom. Aspad (med i allmänna spaningsregistret) för narkotikabrott 2006”*

Polisman 2: *“Kan du ge mig uppgifter på denna John Smith?”*

LKC-operatör: *“John Smith, personnummer 850307-1234 förekommer med grov misshandel, 2007”*

Polisman 2: *“Tack, det är nog den tredje gärningsmannen som flydde från platsen här. Vi skickar iväg 354687 att leta efter honom, kom”*

LKC-operatör: *“Uppfattat, då vet jag det 354687 letar efter bilen och John Smith, klart slut”*

Efter att polisen fått situationen under kontroll och de anhållna har blivit identifierade och den drabbade upphämtad av ambulans samt alla förstahandsåtgärder är vidtagna, åker poliserna ner till stationen för att rapportera händelsen. Klockan 01.55, på väg från brottsplatsen, anropar enhet 515180 det vakthavande befälet på LKC via RAKEL för att meddela att de gripit två personer för grov misshandel med vittnesuppgifterna de har fått som grund. (16)

Polisenhet 515180: *“515180 åker från plats med två av gärningsmännen, Petter Petterson och Anders Andersson, vi tar in dem för grov misshandel, kom”*

LVB: *“Uppfattat, klart slut”*

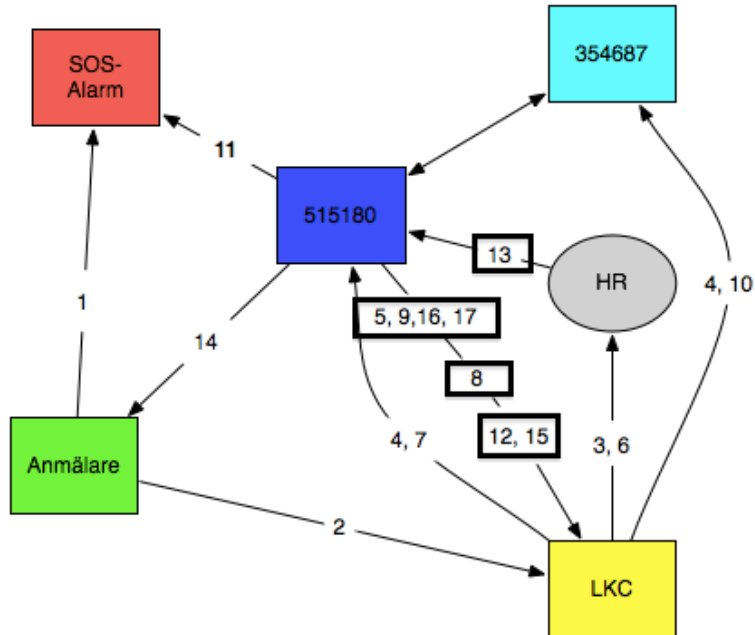
Därefter anropar enheten upp LKC via RAKEL. (17)

Polisenhet 515180: *“515180 här, vi åker in med gärningsmännen till station, vi kommer sitta med pappersarbete de närmaste 45minuterna, slut kom”*

LKC-operatör: *“Uppfattat, klart slut”*

4.3.2 Beskrivning av kommunikationen mellan LKC och PYT vid en händelse

Figur 1 nedan illustrerar kommunikationen i händelsen. Varje interaktion i scenariot har fått ett nummer kopplat till sig. Numret är skrivet inom parantes i scenariot, och återfinns i figuren. De svarta rektanglarna delar in kommunikationen efter verktyget som användes vid tillfället. Figuren används i Analys och Diskussionsdelen.



Figur 1. Beskrivning av kommunikationen mellan LKC och PYT vid en händelse. Källa: egen.



5 Analys och diskussion

Scenariot som presenterade i föregående del visar på ett tydligt sätt att det är en mängd faktorer som påverkar valet av kommunikationsverktyg. De kontextuella faktorer som påverkar har Lamb & Kling valt att dela upp i fyra olika dimensioner: anknytningar, miljön, interaktioner och identiteter. Som nämnt tidigare under teori delen så finns det inte några starka gränser på vart en dimension slutar och vart en annan börjar. Flera av dimensionerna överlappar och påverkar varandra och kan användas på olika sätt beroende på typen av bransch. I detta avsnitt diskuteras hur dimensionerna kan påverka valet av kommunikationsverktyg inom denna bransch.

5.1 Poliser i yttre tjänst och LKC-operatörer i rollen som sociala aktörer

I detta avsnitt så kommer en diskussion hållas där det aktiva valet av kommunikationsverktyg motiveras samt förklaras hur poliser i yttre tjänst och operatörer på LKC agerar i rollen som en social aktör.

Poliser i yttre tjänst och LKC-operatörer använder dagligen olika kommunikationsverktyg för att interagera med andra människor. Båda har olika roller beroende på kontexten och kommunikationsverktygen de använder. LKC-operatören intar en roll när hon kommunicerar med en anmälaren via telefon. Samma operatör identifierar sig i en annan roll när hon ropar ut på radion att det är pågående misshandel vid klubb-X. Hur operatören interagerar med PYT är beroende av kontexten, i detta fallet så väljer hon att interagera med alla poliser på Hisingen, istället för att "punkta" mot en specifik patrull.

Vilka anknytningar och interaktioner en situation kräver beror på händelsens kontext, det vill säga miljön. I scenariot skapas anknytningar till flertalet aktörer och interaktion mellan parterna blir nödvändig för att hantera situationen. Interaktionen mellan aktörerna kan ske på olika sätt och valet av kommunikationsverktyg är enligt Lamb & Kling beroende av miljö, anknytningar samt interaktioner, det vill säga kontexten. Figur 1 visar tydligt anknytningarna som fanns närvarande vid scenariot, de är illustrerade med pilar från LKC och PYT till varandra och andra aktörer.

I scenariot intar operatören rollen som både en informationsförmedlare mellan anmälare och PYT samt uppdragsgivare. Hon använder IT i syfte att förmedla anmälares information ut till PYT.

Identiteten påverkas av vilka system som aktörerna har tillgång till. Då operatörerna har tillgång till system och register med information som är av stor vikt för att hantera situationen intar de en särskild roll och identitet. Detta kan ibland skapa konflikter då PYT kan uppleva att de inte får ut all relevant information de behöver.

En Polis i yttre tjänst intar i scenariot rollen som situationshanteraren, vilket ofta innebär ett personligt möte med anmälaren på plats. I dess roll som situationshanteraren så använder polismannen/kvinnan IT i syftet att kommunicera med operatörer på LKC, men även med andra patruller. Det vi sett i vår studie är att de tillgängliga kommunikationsverktyg som finns påverkar interaktionen som sker med operatörer på LKC. Förr i tiden då de gamla radiosystemen S70/S80 användes så kunde inte känslig information delas över radio, då de aldrig visste vem som avlyssnade, vilket ledde till att känslig information togs över mobiltelefon med operatörerna på LKC. I studien har det framkommit att LKC ser en fara vid användande av mobiltelefon, då det inte går att säkerställa att alla PYT får tillgång till samma information. RAKEL systemet har ersatt mobiltelefonen i det syftet, nu kan känslig information delas via talgruppen, vilket säkerställer att alla PYT får möjlighet till samma information.

Detta förändrar även polismannen/kvinnans anknytningar, då detta går att diskutera via RAKEL med övriga patruller

Både operatörers och PYT val av kommunikationsverktyg påverkas som tidigare nämnt av dimensionerna. Den första interaktion som sker mellan PYT och LKC i scenariot är då LKC-operatören ropar ut till samtliga enheter på Hisingen om att det sker en pågående misshandel, representerat av nummer 4 i figur 1. I denna kontext är valet av att kommunicera via RAKEL det enda och självklara valet. Operatörens mål är att nå ut med informationen till så många enheter som möjligt, så fort som möjligt. Den andra interaktion som sker är när enhet 515180 svarar på larmet via RAKEL att de har uppfattat och är på väg till plats, nummer 5 i figur 1. De väljer att svara på RAKEL för att alla andra aktörerna som använder samma talgrupp skall veta att någon har svarat på larmet och är på väg till plats.

När enhet 515180 väl är på plats väljer de däremot att skicka ett digitalt statusmeddelande till LKC att de kommit fram istället för att göra ett verbalt anrop, nummer 8 i figur 1. Detta skulle kunna förklaras med situationens kritiska läge då det går snabbare att skicka iväg ett meddelande med ett knapptryck än att anropa och uppta en operatör hos LKC.

Senare i händelsen väljer en av poliserna i enhet 515180 att ringa till LKC med mobiltelefon istället för RAKEL, nummer 12 i figur 1. Detta kan förklaras som att PYT vill hålla radiokanalen öppen, och tar hellre information som kanske inte alla har direkt nytta av mer privat med hjälp av mobiltelefonen.



6 Slutord

Syftet med studien var att undersöka hur kommunikationen mellan operatörer på LKC och poliser i yttre tjänst sker vid en händelse. Vilka verktyg används och vilka val görs kring dess användande?

- I mångt och mycket används tillgängliga verktyg efter institutionell praxis, dock finns det situationer där praxis inte följs, t.ex. så väljer PYT att använda mobiltelefoner istället för RAKEL av olika anledningar, något som går emot hur ledningen på LKC vill att kommunikationen skall ske.
- Studien visar även att valen som görs kring användande i hög grad kan förklaras utifrån kontexten och Lamb & Klings fyra dimensioner.

En ständigt pågående teknisk utveckling som sker idag kan leda till säkrare kommunikation och högre funktionalitet. Dock kommer polisens huvudsakliga uppgifter inte förändras, utan vi tror verktygen kommer fortsätta underlätta för poliser i sitt vardagliga arbete.

Som figur 1 illustrerar sker största delen av kommunikation vid en händelse mellan poliserna i yttre tjänst och operatörerna på länskommunikationcentralen. Kommunikationen mellan parterna sker enligt vår studie oftast muntligt via RAKEL, men som vi också påvisat kräver ibland kontexten ett annat kommunikationsverktyg. Status-meddelanden används oftast vid situationer som kräver snabb, formell information medan längre informell kommunikation i många fall sker muntligt via mobiltelefon. Kommunikationsverktygen har både för- och nackdelar, det är i dagsläget svårt att se ett perfekt verktyg för alla situationer. RAKEL är idag viktigaste och bästa kommunikationsverktyget och tillsammans med de nyinförda mobila systemen kan de flesta informations- och kommunikationsbehov täckas.

6.1 Förslag på framtida forskning

Under vår studie så har vi hitta ett antal intressanta områden där vi ser att det går att forska vidare, där det inte finns mycket forskning i Sverige.

Kommunikationen mellan LKC & PYT fungerar väl i dagsläget, det finns dock utmaningar men det pågår ett ständigt arbete mot att övervinna dessa och löpande RAKEL-utbildning av poliser sker. Likt många andra branscher finns även inom polisen generationsskillnader, vilket har visat sig haft viss påverkan på hur kommunikationsverktygen används.

Hur kommer MOPS påverka framtida interaktionen mellan LKC och PYT?

Tyvärr när denna studien genomfördes så hade inte MOPS börjat användas i länet, och därav hade vi tyvärr inte möjligheten undersöka närmare hur den i praktiken skulle förändra sättet parterna kommunicerar. Vi ser en stor potential i och med införande av MOPS datorer i radiobilar kan förändra interaktionen mellan LKC och PYT, och är av värde att studera djupare i framtida forskning.

Ett annat tänkbart område för framtiden skulle kunna vara vilken betydelse HR kommer få. Holgersson diskuterar att HR kretsar mycket kring statistiskt syfte, och mindre nytta för det operativa arbetet.⁴⁴ Det vi hittat i studien påvisar att HR till viss del används för polisens administrativa uppgifter vid avrapportering. En tänkbar frågeställning skulle kunna vara vilken roll HR kan tänkas få i den framtida operativa verksamheten.

44 Holgersson 2005.



Referenser

Böcker

Hymes, D. *Foundations of Sociolinguistics: An Ethnographic Approach* University of Philadelphia Press, 1974. Hämtad 130611 från <http://www1.appstate.edu/~mcgowant/hymes.htm>.

Patel, R & Davidsson, B. *Forskningsmetodikens grunder*. Studentlitteratur AB, Lund 2003.

Sharp, H., Rogers, Y., Preece, J. *Interaction Design - beyond human-computer interaction* (2:a upplagan). Wiley, Barcelona 2007.

Thuren, T. *Vetenskapsteori för nybörjare*. Liber AB, Stockholm 2004.

Vetenskapliga artiklar

Ericson, L & Orsedal, A (2005). "TOP - Tidshantering i Operativt Polisarbete", Magisteruppsats, Göteborg: Göteborgs universitet, Handelshögskolan, Institutionen för informatik.

Holgerson, S (2005). "Yrke: Polis" Doktorsavhandling, Linköping: Linköpings universitet, Institutionen för datavetenskap.

Hård af Segerstad, Y (2002). "Use and Adaptation of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication" Doktorsavhandling, Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för lingvistik.

Johansson, D & Widenhammar, P (2005). "Temporala strukturer i operativt polisarbete", Magisteruppsats, Göteborg: Göteborgs universitet, Handelshögskolan, Institutionen för informatik.

Lamb, R., & Kling, R (2003). "Reconceptualizing users as social actors in information systems research" *MIS Quarterly*, 27(2), 197-235.

Turoff, M (2002) "Past and future emergency response", *Communication of the ACM*, Vol 45 no 4, 29-32.

Tidsskrifter

Här dirigeras polisarbetet. (2007) *Svensk Polis*, September.

Nu leveras de bärbara datorerna. (2011) *Svensk Polis*, nr 2 Februari.

Poliser testar mobilt IT-stöd. (2010) *Svensk Polis*, nr 4 April.

RAKEL slutade fungerade under våldsamt upplopp. (2010) *Polisens Tidning*, nr 7 November.

Rapporter

Polisen - en presentation, 2011, Rikspolisstyrelsen. Hämtad 020511 från http://www.polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Informationsmaterial/01%20Polisen%20nationellt/Polisen_en%20presentation_webb.pdf.

Polisens årsredovisning 2010, Rikspolisstyrelsen. Hämtad 020611 från http://www.polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Arsredovisningar/01%20Polisen%20nationellt/Arsredov10_digital.pdf

SOS Alarm Årsredovisning 2010. Hämtad 020511 från <http://www.sosalarm.se/Global/Om%20SOS%20Alarm/Ekonomi/SOS%20Alarm%20%C3%A5rsred%202010.pdf>.

Verksamhetsplan, Polismyndigheten i Västra Götaland Budgetåret 2011. Hämtad 020511 från <http://www.polisen.se/Global/www%20och%20Intrapolis/Verksamhetsplaner/Vastra%20Gotaland/Verksamhetsplan-2011.pdf>.

Webbkällor

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Hämtad 130511 från <https://www.msb.se/sv/Produkter--tjanster/RAKEL/Om-Rakel/Bakgrund/>.

När du ringer 112. Hämtad 020511 från http://www.polisen.se/Gotlands_lan/sv/Om-polisen/lan/Go/op/Polismyndigheten-Gotland/Verksamheten/polisen--faltet/Nar-du-ringer-1121/ .

Online Etymology Dictionary. Hämtad 030511 från <http://www.etymonline.com/index.php?term=communication>.

Statistik, Signalen - magasinet för ett tryggare samhälle. Hämtad 120511 från http://www.sosalarm.se/PageFiles/345/Signalen_3-10.pdf

TETRA Short Data Service. Hämtad 020511 från <http://www.tetra-consultancy.com/index.php?/TETRA-network-services/short-data-service-sds.html>

Övriga källor

Svensk Författningssamling SFS 1984:387 *Polislagen*. Stockholm: Justitiedepartementet.

Bilagor

Ordlista

DUR 2 - System för att sköta alla utredningar

LAU-tester - Lag om AlkoholUtandningsprov

LKC - Länskommunikationscentralen, styr och leder den operativa verksamheten.

LOB - Lag om omhändertagande av berusade personer

MOPS - Mobilt Operativt Polisstöd, en bärbar dator i radiobilen med uppkoppling mot polisens intranät.

Oplanerad linjeverksamhet - Oplanerade händelser såsom rån, misshandel etc

Planerad linjeverksamhet - Den planlagda linjeverksamheten såsom utföra hastighetskontroller etc

PUST - Polisens utredningstöd, system för avrapportering etc.

PYT - Polis i yttre tjänst

RAKEL - Radiokommunikation för effektiv ledning - Mobilsystem för polisen och räddningstjänsten.

RAR - Rationell anmälningsrutin, system där alla anmälningar skrivs in.

STORM - System for Tasking and Operational Resource Mangement - Händelserapporteringssystem

YB - Yttre befäl - är beteckningen för en polisman som ansvarar för arbetsledande uppgifter ute på fältet. Yttre befälet har också delegation från polismyndigheten, till exempel som förundersökningsledare. Delegationens omfattning beror på vilken polismyndighet man arbetar vid.