



Dokumentationshjälpmedel för poliser i yttre tjänst

Means of documentation of police officers on
patrol car duty

Högskolan Trollhättan/Uddevalla
C – uppsats, 10 poäng
2004-03-24

Examinator

Kerstin Grundén

Handledare

Lars Svensson

Författare

Fredrik Andersson

Johan Andreasson

Stefan Olsson

Sammanfattning

Denna undersökning berörde polisen i Uddevalla och deras informationshantering. Fokus låg på dokumentation i yttre tjänst och hur vår förståelse av polisverksamhet även kunde öka vår förståelse av hur dokumentation i fält och avrapportering på stationen hänger samman. Förståelse var huvudmålet men det fanns också en viss ambition att föreslå lösningar till eventuella problem inom vårt område. Det finns många sätt att närma sig detta område och sättet vi valde var att genomföra intervjuer och informella samtal av poliskonstaplar i yttre tjänst. Detta, kompletterat av litteraturstudier, gav en tydligare bild. Vi stödde oss på två teorier i vårt närmande av data; *Communities of Practice* och *mobilitet*. Med CoP ville vi förklara och förstå hur kunskap, kompetens och erfarenhet kan förmedlas och ökas genom social interaktion. Vissa inslag i teorin kring mobilitet hjälpte oss i vår strävan att förbättra de verktyg som fanns eller att föreslå nya verktyg. Det existerar en del problem kring dokumentationen i fält och många av dessa beror på en viss ovilja från ledningen att förstå behoven och kompetensen hos konstaplar i yttre tjänst. Avrapporteringen (all dokumentation kring ett ingripande i ett ärende) är enormt omfattande och tungrodd. Vi försökte finna specifika problem kring detta samtidigt som vi strävade efter att koppla det till hur dokumentationen i fält görs. En viktig slutsats var att anteckningsblocket (det dokumentationsverktyg som används mest i fält) på kort sikt är oersättligt men kan kompletteras på en mängd sätt.

Nyckelord: Yttre tjänst, Polis, Dokumentation, Avrapportering, Communities of Practice

Abstract

This investigation was concerned with the police department in Uddevalla and their means of handling information. We focused on the documentation of officers on patrol duty and how a general understanding of police work can increase our understanding of how documentation in the field (on the street, if you will) and reporting (documentation in the police station that officers are legally obligated to conduct) relate to each other. Understanding and insight were the primary goals but we also ventured some solutions to the problems we encountered. There are numerous ways to approach this field of research and the one we chose was to conduct interviews and informal conversations with police officers on patrol duty. This was supplemented by information from various sources such as literature and web sites. We relied on two scientific theories; *Communities of Practice* and the theory of *mobility*. Within CoP we found means of explaining how knowledge, competence and experience are transmitted and increased through social interaction. Some elements of the theory of mobility helped us in the understanding how the existing tools could be improved or in the suggestion of new ones. Documentation in the field is fraught with some problems and many of these are due to certain unwillingness in the management to understand the needs and competence of officers on patrol duty. The writing of reports (all documentation resulting from a police intervention in the field; an arrest, for instance) is vast and trouble-ridden task. We are trying to find specific problems concerning this and how this could be linked to how the field documentation is conducted. A significant conclusion was that the notepad (the means of documentation, most widely used in the field) is nigh on impossible to replace in the near future but can be supplemented in many ways.

Keywords: Patrol car duty, Police, Documentation, Report, Communities of Practice

Förord

Denna undersökning hade inte varit möjlig utan den information och den villighet att ställa upp som vi fick och upplevde av polisen i Uddevalla. Stort tack till er.

Stort tack även till dr. Urban Nuldén på Viktoriainstitutet för seminarieinbjudan, värdefull insikt i ämnet samt engagemang utöver det vanliga.

Till sist vill vi även tacka vår handledare, Lars Svensson, som lett oss rätt i den djungel som ämnet innebär.

Fredrik, Johan och Stefan
Göteborg, mars, 2004

Innehållsförteckning

<i>Sammanfattning</i>	2
<i>Abstract</i>	3
<i>Förord</i>	4
<i>1. Inledning</i>	7
1.1 Problemformulering	8
1.2 Syfte	9
1.3 Avgränsningar	9
1.4 Disposition	10
<i>2 Bakgrund</i>	10
2.1 Exempel på ett polisiärt ärendes gång	11
2.2 Anteckningsblocket	12
2.3 Begreppsdefinitioner	13
<i>3 Metodval</i>	14
3.1 Metod	14
3.1.1 Kvalitativ och kvantitativa metoder	14
3.1.2 Val av metod, baserat på undersökningens syfte	14
3.2 Datainsamling	15
3.2.1 Sekundärdata och primärdata	15
3.2.2 Reliabilitet och validitet	15
3.2.3 Vår datainsamling	16
3.2.4 Intervjuer med konstaplar i yttre tjänst samt inre befäl.	16
3.2.5 Litteraturstudier och elektroniska källstudier	17
3.3 Utformande av intervjufrågor	17
3.3.1 Intervjuer angående anteckningsblocket.....	19
3.3.2 Intervjuer angående arbetssituation och informationshantering.....	20
3.4 Genomförande av intervjuer och informella samtal	21
3.5 Brister hos vår metod, datainsamling och avgränsning	21
<i>4 Teorianknytning</i>	22
4.1 Mobilitet	22
4.1.1 Vandrande, Resande och Besökande.	22
4.2 Communities of Practice	23
4.2.1 Participation och reification.	24
4.3 Uddevallapolisen och teorianknytning	25
<i>5 Resultat</i>	25
5.1 Tekniska hjälpmedel och dokumentationsverktyg	26
5.2 Skiftbyte	28
5.3 Patrullering (väntan)	28
5.4 Utryckning (transport till)	29

5. 5 På plats (ingripande)	30
5. 5. 1 Generellt om ärendet	31
5. 5. 2 Dokumentation kring misstänkt	31
5. 5. 3 Dokumentation kring målsägande.....	32
5. 5. 4 Dokumentation kring vittnen.....	32
5. 6 Klar på plats (transport från)	32
5. 7 Tillbaka på stationen	32
6 Diskussion	34
6. 1 Fältdokumentationens ”när-var-hur-varför”	34
6. 2 Övergripande bild av polisen i Uddevalla.....	35
6. 3 Designimplikationer	36
7 Slutsats	37
8 Referenser	39
8. 1 Ej refererade källor	40
Bilaga 1	41

1. Inledning

En myndighet som har rätt att bruka våld är per definition intressant. Om ett av denna myndighets främsta verktyg dessutom är information är det svårt att inte fascineras av de problem och möjligheter som denna myndighet dagligen möter. Polismyndigheten, som är den myndighet som åsyftas, kritiseras inte sällan i media och detta väcker ytterligare intresse av huruvida kritiken är välgrundad eller inte. Alla tusentals individer som anställs hos polisen kan rimligtvis inte vara, de ofta i media framställda, inkompetenta, känslokalla, batongsvingande amatörer. Motsatsen blev snarare uppenbar under vår kontakt med poliskonstaplar. Nidbilden, som vi upplever den, i media må vara sann eller inte men den väckte onekligen vårt intresse för polisernas arbetssituation samt den oundvikliga fascinationen för statligt sanktionerat våld.

Polisens viktigaste vapen är dock information; information om vapeninnehav, utseende, stulna bilar, efterlysningar, personuppgifter, adresser osv. och denna information ska samlas in, bearbetas och användas som verktyg så att makten att bruka våld inte missbrukas. Som systemvetare var det dessutom naturligt för oss att intressera oss för informationshantering.

Av rättssäkerhetsskäl såväl som arbetsmiljöskäl är polisens informationshantering av yttersta vikt. Procedurer, metoder, verktyg och själva informationen påverkar alltså både konstaplarnas arbetssituation samt vad vi, som medborgare, "får ut" av polisens arbete. Normalt ser allmänheten bara resultatet, i form av exempelvis rapporter och delgivningar. Vad man inte ser är det som leder fram till detta resultat, dvs. rapportskrivande, anteckningar, radiokommunikation, sökningar i register, brottsplatsundersökningar osv. Givet den kritik som polisen får på resultatet ansåg vi det intressant att rikta vår undersökning mot något bland alla dessa områden.

Idag pågår mycket forskning om polisen på olika platser i världen, t.ex. Urban Nuldéns forskning om mobilt IT i samarbete med polisen i Göteborg, eller Daniele Pica (Pica, 2004) som också han forskar om polisens arbete fast i Storbritannien. Daniele Picas forskning går ut på att försöka förstå polisens arbete i stort. Detta är en ansats som han fortfarande arbetar utifrån, enligt vilken han endast observerar hur polisen arbetar samt hur de brittiska poliserna utnyttjar dagens teknologi såsom användandet av det polisiära systemet *MDT* (Mobile Data Transfer). Pica är den som influerat vår definition av händelsekedjan som beskrivs nedan. Vår version av den är dock något modifierad.

Annan forskning är den kring polisen och kulturen som bildas i organisationer, så tätt sammansvetsade som polisen. Ett exempel på sådan forskning är Spaning i Stockholm (Carlström, 1999). Ytterligare forskning som vi tagit av är den om polisen och informationssystem och hur polisens IT-system inte fungerar som de borde. Exempel på sådan forskning är *The Police and Information Technology* (Bensons, 1993) och *IT-system och filtrering av verksamhetskunskap* (Holgerssons, 2001).

Vi inledde vår undersökning som skulle bli denna uppsats under en förberedande kurs (Informatik, teori och forskningsmetod). Inom ramarna för denna ville vi ta reda på hur mycket av konstaplarnas tid gick åt till administrativa uppgifter.

Kompletterande information till detta var frågor om konstaplarnas IT-kompetens, inställning till IT, erfarenhet som poliser samt vilka hjälpmedel i fält man använder idag. Under denna förundersökning var en viktig slutsats att c:a 30 procent av en konstapels arbetsdag består av administrativt arbete. Detta, mer än något annat väckte vårt intresse för vidare studier av ämnet.

Denna uppsats är en undersökning av IT-system hos polisen, ett försök till en helhetssyn på hur information hanteras hos polisen. Även om denna helhetsbild är mycket fascinerande och relevant valde vi att fokusera på något mer specifikt och i vårt fall blev det poliskonstaplarnas dokumentationshjälpmedel i fält; främst anteckningsblocket. Anledningen till att det blev just anteckningsblocket är att dokumentationen i detta lägger grunden till mycket av polisens informationsarbete.

För att uppnå en förståelse för hur konstaplar använder sina anteckningsblock som dokumentationshjälpmedel i fält genomförde vi en serie intervjuer. De första intervjuerna för att få en helhetsbild av polisens informationshantering; de efterföljande för att skaffa insikt om anteckningsblockets användning som dokumentationshjälpmedel i fält. Vi applicerade två teorier på de data vi hade samlat in; mobilitet och valda delar av Communities of Practice-idéerna. Communities of Practice är den uppsättning idéer vi främst har använt för att uppnå den helhetssyn av polisens informationshantering vi behövde. Vi ville både skaffa en egen förståelse såväl som bidra med beslutsstöd (om detta behövdes) för att göra fältdokumentationen smidigare.

1. 1 Problemformulering

Medan de utsätts för påtryckningar ifrån åklagare (krav på dokumentation för att underlätta den juridiska processen) och allmänheten (korrekt uppträdande, service), för att inte tala om fysisk fara, ska poliskonstaplar i fält hela tiden dokumentera information på ett korrekt sätt. Ofta arbetande under förhållanden som närmast kan beskrivas som "stökiga" (hög ljudnivå, berusade/hotfulla/förvirrade personer, risk för egen säkerhet osv.) måste poliskonstaplar sortera ut viktig information och dokumentera den på ett vettigt sätt för att kunna avrapportera.

Av rättssäkerhetsskäl är det, som nämns ovan, oerhört viktigt att avrapporteringen innehåller korrekt och relevant information som underlättar åklagarens arbete men inte kränker individens personliga integritet. Det har nämnts förr i denna uppsats men det tål att nämnas igen: denna fundamentalt viktiga information skrivs ner i ett enda litet svart anteckningsblock. Kanske är detta anteckningsblock det bästa sättet att hantera dokumentation på i fält. Å andra sidan

kanske det finns kompletterande teknik och/eller rutiner som kan underlätta och effektivera.

- Hur sker poliskonstaplarnas dokumentation i fält? Med vilka verktyg och metoder?
- Behöver poliskonstaplarnas dokumentation i fält förbättras? Hur kan detta i så fall göras med hjälp av IT?

1. 2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att uppnå en djup förståelse för den skriftliga dokumentationen i fält samt att undersöka informationshanteringen hos poliser i yttre tjänst i Uddevalla, med IT i särskild åtanke. För att uppnå ovannämnda djupa förståelse är det nödvändigt att skaffa en helhetsbild rörande polisiärt arbete i fält och framför allt hur detta dokumenteras skriftligt. Helhetsbilden innefattar också fältdokumentationens nära relation till avrapporteringen, dvs. hur innehållet och strukturen hos fältanteckningarna påverkar konstaplarnas arbetsbörda med avrapporteringen samt rapporternas tillförlitlighet.

Rapporterna ligger till grund för åklagarens bedömning huruvida rättsliga åtgärder skall vidtas varför tillförlitligheten är oerhört viktig. Vad vi vill uppnå är ett beslutsunderlag för de med beslutanderätt som möjliggör bättre framtida beslut med avseende på skriftlig dokumentation i fält. Vi har en uttalat normativ (Home & Solvang, 1997) utgångspunkt med detta arbete, dvs. vi har observerat vad vi uppfattar som ett missförhållande (en omständlig dokumentationsprocess) och avser reducera eller eliminera detta.

1. 3 Avgränsningar

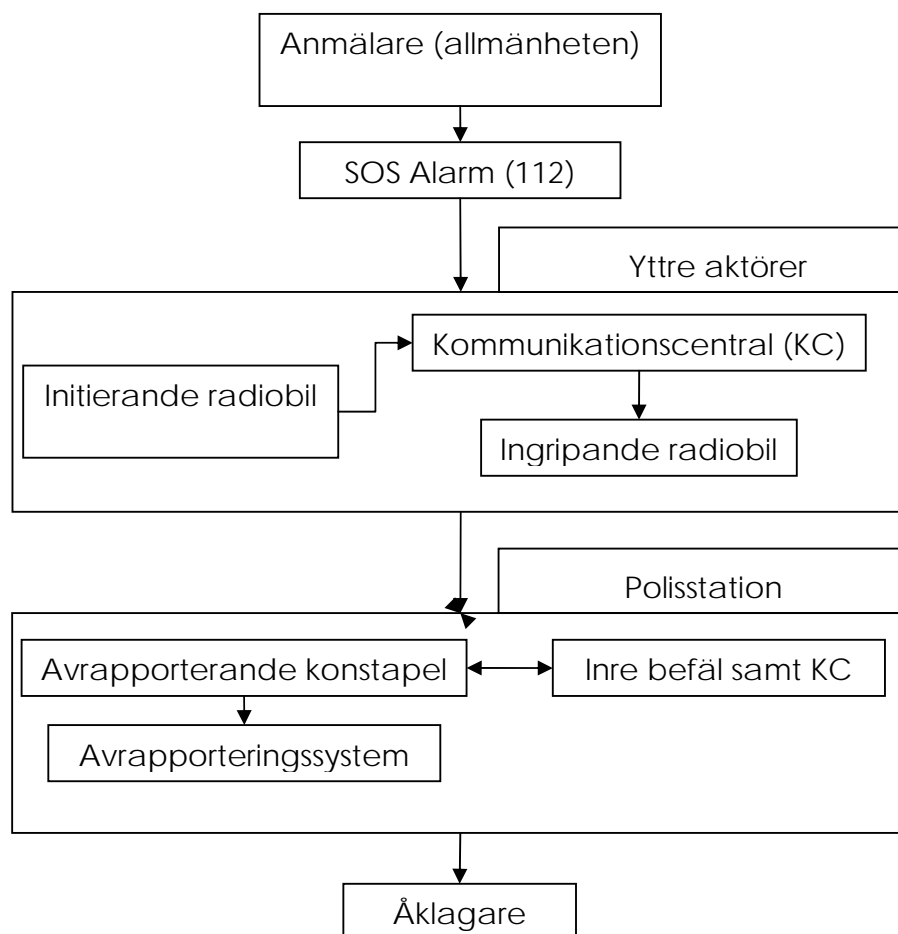
Först och främst bör nämnas att vi, i vår undersökning, koncentrerade oss på Uddevallapolisen. Vi begränsade oss till de poliser som har yttre tjänst och deras dagliga, skriftliga dokumentation. Någon utvärdering av befintlig mjukvara gjordes inte då detta redan görs på officiellt håll, t.ex. Pernillaprojektet. Konkreta förslag på mjukvarudesign, såsom klassdiagram och kravspecifikationer, kommer inte att tas upp. Polisens kommunikationscentral tillåter inga utomstående och därför har vi byggt våra uppgifter om KC på den information vi fått från konstaplar, inre och vakthavande befäl. Detsamma gäller observation av polisen fältarbete; vi fick alltså inte möjlighet att följa med i något turlag.

1. 4 Disposition

Kapitel två behandlar bakgrunden till problemet. Det ges en grundläggande introduktion till informationshantering hos polisen i Uddevalla. Ett ärende beskrivs generellt och vissa begrepp redogörs för. Följande kapitel beskriver vårt metodval och genomförande av datainsamling. Här beskrivs också hur intervjuerna utformades och genomfördes. Vi idkar också här en viss självkranskant gentemot vårt metodval. En beskrivning av teoriansknytning följer härnäst och hur dessa anknyter till vår undersökning. I nästa kapitel presenteras resultatet där vi beskriver vad vår undersökning resulterat i. Kapitel fem och sex innehåller diskussion, analys och slutsats. Här reflekterar vi över vårt resultat och vilka implikationer som detta bär för framtiden.

2 Bakgrund

I Sverige har vi ett system som innebär att anställda myndighetspersoner har rollen som ordningsmakt (eller vad man nu väljer att kalla polisiärt arbete). Att bli polis är ett karriärval bland andra. Annorlunda uttryckt: poliser är människor som du och jag, med samma styrkor och svagheter. Dessa synnerligen mänskliga individer har inte bara som uppgift att upprätthålla lag och ordning (ibland en riskfylld och ofta stressbetingad uppgift) utan är även tvungna att hantera stora mängder information i form av blanketter, olika sorters register, larm, anteckningar, rapporter osv. Detta ställer inte bara höga krav på dem som ställs inför uppgiften att mottaga, bearbeta och producera denna information utan även på de verktyg som används för uppgiften. Med systemvetenskap i ryggen och en vag uppfattning om vad polisen gjorde tog vi oss an uppgiften att undersöka polisen i Uddevallas dokumentationshjälpmedel i fält, närmare bestämt anteckningsblocket. Polisiära ärenden (inbrott, misshandel osv.) har en generell gång från att de uppstår till att de antingen klaras upp eller läggs ner. Figur 1:1 illustrerar denna gång.



Figur 1:1 – Exempel på ett polisärendes händelseförlopp från larmsamtal/initiering till åklagare. Inspirerad av Holgersson (2001) och

2. 1 Exempel på ett polisiärt ärendes gång

Följande exempel är inspirerat av ett verkligt ärende som vi tog del av under en intervju med en poliskonstapel. Vi presenterar det för att ge ett praktiskt exempel på hur ett polisiärt ärendes gång kan se ut. Initieringen skedde av en patrullerande radiobil som uppmärksammade att två personer lämnade en "busadress¹" och körde iväg i en bil, även den känd av polisen. Konstaplarna beslutade sig för att stoppa den misstänkta bilen. Innan detta sker anropar konstaplarna kommunikationscentralen (KC) med kommunikationsradion och meddelar läget varpå KC bekräftar. Den misstänkta bilen vägrar att stanna och en relativt odramatisk biljakt följer där ytterligare en radiobil tillkallas. Slutligen stannar den misstänkta bilen. Konstaplarna lämnar sina bilar för att undersöka den misstänkta bilen och dess förare och passagerare och meddelar KC om detta.

¹ Ett av polisen känt tillhåll för brottslig verksamhet

Genom radiokommunikation med KC samt utfrågning av de båda personerna fastställs deras identiteter, vilket antecknas. Det visar sig att en av personerna är efterlyst och efter kroppsvisitering visar det sig att den andra bär kniv och en mindre mängd narkotika. Den andra personen visar tydliga tecken på narkotikapåverkan. Konstaplarna anser att det föreligger anledning till en husrannsakan² av bilen. Man kontaktar KC och får det inre befälets tillstånd om detta. Undersökningen av bilen resulterar inte i något. Detta antecknas. Båda personerna grips; den efterlysta på grund av efterlysningen och den andra personen på grund av brott mot Knivlagen (Bilaga 1, Intervju 4, punkt 22)³ samt för att fastställa brott mot Narkotikastrafflagen (Bilaga 1, Intervju 4, punkt 22) med hjälp av urinprov. Anledningen till att de var tvungna att fastställa brott mot Narkotikastrafflagen med hjälp av urinprov (fastställa narkotikapåverkan) var att personen påstod att den innehavda narkotikan var ditlagd av någon annan. Personen erkände brott mot Knivlagen, vilket också antecknas.

KC kontaktas om läget och radiobilen tar sig in till stationen. Det bör nämnas att radiobilen inte nödvändigtvis tar sig in till stationen efter ett ingripande. I detta fall var det nödvändigt eftersom man hade med sig två gripna personer. På stationen ser man till att kniven förstörs, urinprovet görs, narkotikan tas omhand samt att nödvändiga förhör genomförs. Det som sker nu är att konstaplarna utför all nödvändig dokumentering samt skickar iväg urinprovet till Rättsmedicinalverket (RMV). Den narkotikamisstänkta personen släpps och meddelas att besked om urinprovet kommer att lämnas inom en snar framtid. Åklagaren kommer att få alla relevanta uppgifter om ovanstående fall och beslutar ifall åtal ska väckas.

2. 2 Anteckningsblocket

Ärendet som beskrivs ovan är bara ett exempel för att illustrera hur poliser i yttre tjänst arbetar och den mängd information de är tvungna att hantera, trots en hög stressnivå i arbetsmiljön. Ett anteckningsblock är konstaplarna i yttre tjänsts enda tekniska hjälpmedel för att utföra skriftlig dokumentation av data. Data som är lätt att missta sig på och som kan påverka människors liv under lång tid. Andra metoder, såsom kamera och videokamera, finns för att underlätta dokumentationen i fält.

När en konstapel på stationen avrapporterar (dvs. dokumenterar åtgärder och observationer som gjordes i fält) baseras detta i stort sett enbart på anteckningarna i anteckningsblocket. Det ställs mycket höga krav på informationen som rapporterna baseras på (Intervju 1. 2, punkt 8) men den enda möjlighet för konstaplar att dokumentera denna information i fält är som sagt ett litet anteckningsblock (Intervju 2. 2, punkt 13).

² Undersökning av fordon kallas husrannsakan (Intervju 4, punkt 25)

³ Våra intervjuer är numrerade enligt 1. 1, 1. 2 och 2. 1-2. 3. Dessa intervjuer är i sin tur uppdelade i ett punktsystem för att lättare kunna hitta i texten.

2. 3 Begreppsdefinitioner

Yttre tjänst är benämningen på konstablar vars arbetstid spenderas till stor del utanför stationen, i radiobil.

Informationshantering, som vi avser begreppet, är när information som skickas, tas emot och behandlas.

Vakthavande befäl är det befäl som tar de beslut som "vanliga" konstablar inte får ta såsom husrannsakan.

Yttre befäl har ansvar för ett turlag. Vid större händelser koordinerar det yttre befälet arbetet i fält.

Inre befäl är det befäl som har kontakt med åklagare. Det inre befälet godkänner alla rapporter som skrivs av konstablar. Det inre befälet är också den som beslutar om någon skall hållas kvar på station mot sin vilja.

IT (Informationsteknologi), ett samlingsnamn för teknologi och metoder som används för att förmedla, ta emot, lagra och bearbeta data. Enligt vår definition av IT kan en kommunikationsradio vara en form av IT i lika hög grad som en PC.

Ett **ärende**, är en situation gentemot vilken poliskonstablar i yttre tjänst måste vidta åtgärder. Genom intervjuer med konstablar i yttre tjänst har vi kommit fram till en definition som vi anser vara relevant för denna uppsats. Exempel på ärenden är att en radiobil ser en bil fara fram som om föraren vore påverkad eller ett anrop om ett villainbrott som en radiobil måste undersöka.

Händelsekedjan är en sammanfattning av de situationer konstaplarna i en radiobil går igenom. De fyra länkarna är *väntan*, *färd till ett ingripande*, *ingripande* samt *färd från ett ingripande*. Det bör nämnas att inte alla ärenden innefattar alla länkar i händelsekedjan.

Med **data/uppgifter** avser vi obearbetade fakta, såsom personuppgifter, adress, fordonsuppgifter, som konstablar samlar in, dokumenterar och vidarebefordrar.

Information är bearbetade data/uppgifter, dvs. en tolkning av en mängd data. Ett exempel kan vara information om att en person uppges som farlig, vilket baseras på data om tidigare straff, medtaganden osv.

Ett **medtagande** är när konstaplarna i en radiobil bedömer det nödvändigt att ta med en person till stationen.

Ett **turlag** är ett arbetslag på c:a 4-6 konstaplar som arbetar i samma skift under ett yttre befäl.

3 Metodval

3.1 Metod

När man genomför en undersökning med vetenskapliga föresatser (Holme & Solvang, 1997) är det viktigt att ta ställning i frågan om vilken metod man tänker använda. Detta gäller även om man själv, som den undersökande, är medveten om vilken inriktning man valt. När man i skrift tar ställning till en metod är man bunden till den och att vara konsekvent i sina undersökningar.

Ett annat sätt att uttrycka det är att ytterligare undersökningar på ens undersökningsobjekt ska kunna göras och även om denna undersöknings upphovspersoner inte kommer fram till samma slutsats ska undersökningens resultat vara jämförbart med ens eget. Två relevanta metoder urskiljes här och den som främst använts under datainsamlingen.

3.1.1 Kvalitativ och kvantitativa metoder

Kvalitativa undersökningsmetoder präglas av en närhet till undersökningsobjektet i en s.k. *jag-du-relation* (Holme, & Solvang, 1997). Man vill uppnå en djupare förståelse snarare än övergripande strukturer i sitt forskningsresultat.

Undersökningsmetoderna är inte formaliserade i särskilt hög, om någon, grad. Ett exempel på detta kan vara att frågorna vid två intervjuer, som är ämnade att ta fram samma data, kan vara annorlunda. Förståelsen är viktigare än precisa metoder.

Kvantitativa metoder är, till skillnad från kvalitativa, i hög grad formaliserade och undersökningar utformad enligt strikta strukturer. Undersökaren är förpliktigad att hålla sig så objektiv det går och alltså "ställa sig bortom" forskningsobjekten i en s.k. *jag-det-relation* (Holme & Solvang, 1997).

3.1.2 Val av metod, baserat på undersökningens syfte

En stor del av våra undersökningar ansåg vi svåra att genomföra med hjälp av kvantitativa metoder då det gällde att sätta sig in i människors arbetssituation vilket är problematiskt att göra i kvantifierbara data. Vad vi ville uppnå var inte att skapa ett system eller arbetsrutiner som sedan skulle tvingas på polisen. Snarare var målet att få en djupare förståelse för vilka dokumentationsbehov poliser i yttre tjänst har samt vad dokumentationen i fält betyder för informationshanteringen (särskilt avrapporteringen) i stort och arbeta utifrån det. Som nämns i början av stycket är

kvalitativa metoder, med dess djupare insikt och närhet, ett bättre sätt att nå en sådan förståelse.

Att föredra vore att få följa med i radiobilar, utföra förstahandsobservationer på KC samt att ta del av verkliga fall i avrapporteringsystemen. Detta var dock inte möjligt, mestadels på grund av sekretess- och säkerhetsskäl. Den möjlighet vi hade för att få direktkontakt med konstaplar och få deras syn på hur dokumentation i fält går till var att intervjua dem. Som nämndes i inledningen genomfördes två slags intervjuer; de första var för att få insikt om polisarbete och hur den dagliga informationshanteringen ter sig för konstaplar i yttre tjänst. Intervjuerna som följde var för att uppnå den nödvändiga förståelsen för användandet av anteckningsblocket i fält. Frågorna som ställdes var helt och hållet inriktade på anteckningsblocket.

3. 2 Datainsamling

Nedan beskrivs först översiktligt vad som menas med sekundär- och primärdata samt validitet och reliabilitet. Därefter resonerar vi kring våra datakällors kvalitet med ovanstående i åtanke. I samband med detta anges även vilka datakällor som använts. Vad gäller populationen för undersökningen ansåg vi att det yttre befälet som vi haft kontakt med besatt den största kunskapen om sitt turlag och vilka konstaplar som var lämpade för intervju. Detta för att få en tillräcklig spridning på variablerna erfarenhet, kön, ålder och IT-kompetens. Att vi valde att intervjua poliskonstaplar (och inte ledningen) och inre befäl var för att vi ville få insikt i det *"golvets perspektiv"* som de besitter. Totalt sett har fem intervjuer genomförts, fyra med konstaplar och en med ett inre befäl.

3. 2. 1 Sekundärdata och primärdata

Ett annat ord för sekundärdata är andrahandsinformation. Detta kan vara böcker, andras undersökningar, tidsskrifter mm. Fördelen med sekundärdata är att den är relativt lätt att samla in och därigenom sparar tid. Nackdelen är att man riskerar att få någon annans tolkningar och värderingar. Sekundärdata är en viktig del av insamlingen för att få ett bredare perspektiv om teorier samt metoder att stödja sig på.

Primärdata kan också beskrivas som förstahandsuppgifter. Egna intervjuer och enkäter är typiska primärdata. En fördel med primärdata är att de är befriade ifrån en annan parts tolkning. Nackdelen med dessa data är att den är resurskrävande att samla in.

3. 2. 2 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet är informationens pålitlighet. Om ungefärligen samma resultat uppnås av flera och oberoende undersökningar så har informationen en hög reliabilitet (Holme & Solvang 1997). Detta utgör visserligen ett problem inom kvalitativa undersökningar då det är svårt att återskapa den subjektiva forskningsprocess som en intervju innebär. En respondent (intervjuobjekt) kan mycket väl vara medveten om vad intervjuaren vill ha ut av intervjun och medvetet eller omedvetet styra sina svar åt det hållet.

Validitet är ett mått på hur väl mätinstrumenten eller variablerna mäter det de avser att mäta och kan ses som ett uttryck för frånvaron av systematiska mätfel (Alterby, Berntsson & Paulsson 2002). För att kunna nå en hög grad av *validitet* krävs en hög *reliabilitet*.

3. 2. 3 Vår datainsamling

Datakällor:

- Intervjuer med konstaplar i yttre tjänst samt inre befäl.
- Informella samtal med yttre befäl.
- Litteraturstudier och elektroniska källstudier.

Nedan (3. 2. 4 & 3. 2. 5) följer en bedömning av datakällornas validitet och reliabilitet samt huruvida de är primära eller sekundära data.

3. 2. 4 Intervjuer med konstaplar i yttre tjänst samt inre befäl.

Vår undersökning baseras främst på primärdata genom egna intervjuer med poliser i Uddevalla. För att kunna göra en korrekt bedömning om våra intervjuers reliabilitet hade vi i åtanke faktorer som kan skada den. Vi har naturligtvis ingen anledning att anta det men det finns, som alltid, en risk att respondenten inte säger hela sanningen. Detta kan bero på att respondenten inte ser på sitt arbete utifrån det "yttre-tjänst-perspektiv" som vi är ute efter utan enligt det s.k. *Teoretiska perspektivet* (Holgersson, 2001), dvs. ser analytiskt på arbetet snarare än praktiskt.

Alternativt saknas arbetslivserfarenhet, vilket kan leda till att respondenten saknar tillräcklig kunskap för att kunna ge oss en korrekt bild. Som nämns ovan är det inte omöjligt att respondenterna utformar sina svar utifrån vad de tror att vi vill höra. En annan faktor som kan påverka är polisens starka kåranda (Bensson, 1993). Ett exempel på detta kan vara att vissa problem i rutinerna förstoras för att gruppen förväntar sig det. En faktor som förstärker reliabiliteten hos våra intervjuer är anonymitet, vilken kan motverka problemet med grupptryck, orsakad av kårandan, då intervjun inte förknippas med respondenten. Ytterligare en faktor är att intervjuerna sker en och en, vilket reducerar eventuellt grupptryck. Intervjuobjektens erfarenhet ger dem tillräcklig yrkeskunskap för att besvara frågorna korrekt. De poliser som vi har intervjuat arbetar samtliga på fältet (i yttre tjänst) och har därför

det s.k. *Golvets perspektiv* (Holgersson, 2001). Något som nämns ovan är problemet med att kontrollera en kvalitativ undersöknings resultat genom att genomföra en mängd liknande undersökningar. Detta beror på att den process som man genomgår i en kvalitativ undersökning är så subjektiv. Vi tror dock att vi i stor utsträckning ändå uppnådde en hög reliabilitet, just *på grund av* vår subjektivitet och att vi sökte en djupare förståelse.

Angående validiteten i våra intervjuer finns det även här faktorer som påverkar, såsom att fel person intervjuas med felaktiga frågor. Vad gäller risken med att frågorna är felaktiga (berör fel område) anser vi att detta inte utgör någon risk för att validiteten blir lidande. Detta då de ställdes under intervjuer där vi var närvarande och kunde förklara vad vi menade med dem. Hade det rört sig om en enkät kunde ett missförstånd (den utfrågade uppfattade inte frågan rätt) ha lett till att svaret blivit värdelöst på grund av bristande validitet. Av vikt är att under kvalitativa, till skillnad från kvantitativa, undersökningar är det lättare att upprätthålla en hög validitet då man hela tiden står nära undersökningsobjektet (Holme & Solvang, 1997). Andra sidan av myntet är att man löper en risk att påverka intervjuobjektet *på grund av* man står denna nära.

I samband med intervjuerna hade vi informella samtal med både respondenterna och deras yttre befäl. Dessa samtal rörde sig kring samma ämnen som intervjuerna men utan struktur och nedskrivna frågor. Förstudien (vars innehåll vi använder) till denna uppsats består av kvalitativa undersökningar (intervjuer) och samma villkor för reliabilitet och validitet gäller för dessa som för huvuduppsatsens.

3. 2. 5 Litteraturstudier och elektroniska källstudier

Resultatet av våra studier av litteratur och elektroniska källor (exempelvis Internetsidor) utgörs enbart av sekundärdata, dvs. andras observationer och slutsatser. Vi är dock medvetna om att dessa observationer är färgade av författarnas egna uppfattningar i större eller mindre utsträckning.

Reliabiliteten är inget vi kan påverka eftersom det rör sig om sekundärdata men vi utgår ifrån att den är hög då källorna kommer ifrån officiellt och etablerat håll. Validiteten är problematisk då forskningsområdet innehåller många olika discipliner (informatik, mobilitet för att nämna två). Det finns många uppfattningar om vilka metoder som är bäst för att mäta ett fenomen och vi anser oss inte mer lämpade än de etablerade forskarna att bestämma vilken som ger bäst validitet.

3. 3 Utformande av intervjufrågor

Nedan beskrivs intervjufrågorna; hur vi tänkt och vad frågorna är menade att besvara. Intervjuerna är uppdelade i två kategorier: den första rör anteckningsblocket och den andra rör vårt försök att få en överblick över konstaplarnas arbetssituation och informationshantering.

3. 3. 1 Intervjuer angående anteckningsblocket

Fråga 1. *Vilka generella kategorier information antecknas vid följande tillfällen?*

- *Var sker anteckningarna?*
- *Väntan*
- *Transport till*
- *Ingripande*
- *Transport från*

Med denna fråga ville vi ta reda på när konstaplarna antecknar vad. Vilken mängd information som antecknas vid varje tillfälle. Vi ville även ta reda på om situationen (antal konstaplar i bilen, stressnivå osv.) påverkar antecknandet.

Fråga 2. *Vilken information ingår i de olika informationskategorierna?*

Denna fråga utformades för att i mer detalj gå in på vad det är exakt som antecknas vid varje tillfälle.

Fråga 3. *Påverkar avrapporteringen (på stationen) och åklagarens krav på informationens kvalitet hur anteckningarna görs? På vilket sätt?*

Här var tanken att se om konstaplarna och i så fall i vilken grad som anteckningarna formars utefter vad åklagare vill ha för att gå vidare med en utredning. Vi ville även få reda på om konstaplarnas kunskap om hur avrapporteringen på stationen är uppbyggd påverkar dokumentationen i fält.

Fråga 4. *Finns det någon allmän struktur för hur man skall anteckna (man kanske utgår utifrån blankettsystemet)?*

Med denna fråga ville vi ta reda på om de som nyutexaminerade poliserna får någon slags mall som hjälp vid dokumentation i fält. Lär de sig av de "gamla"?

Fråga 5. *Finns det andra sätt att dokumentera på (kamera, ljudupptagning)? Används något av dessa redskap?*

För att få bredd och en större insikt ville vi ta reda på om det finns andra hjälpmedel som, likt anteckningsblocket, ska underlätta dokumentationen i fält. Och framför allt om de används i någon större utsträckning. Om inte så ville vi veta varför inte?

Fråga 6. *Skär individuella eller parallella anteckningar?*

Hur gör konstaplarna om de har fler än en person vid ett ingripande? Antecknar båda konstaplarna? Och i så fall, sammanförs dessa anteckningar på något sätt? Görs det på stationen eller i fält?

Fråga 7. Hur skulle du önska att dokumentation i fält såg ut i framtiden?

I vår sista fråga var meningen att ge respondenten möjlighet att själv reflektera över de problem som de anser vara de största samt hur de skulle vilja att dessa problem eliminerades.

3. 3. 2 Intervjuer angående arbetssituation och informationshantering.

Fråga 1. Har du gjort några ingripanden idag? Beskriv händelseförloppet för detta ingripande.

Denna fråga var mest för att inleda intervjun, dvs. för att få en utgångspunkt. Vi var också intresserade av att få övergripande information om ett ärendes händelseförlopp.

Fråga 2. Vilken information fick ni ifrån KC innan ni kom till platsen? Hur fick ni den?

Fråga 3. Saknades någon information som skulle kunna ha underlättat för er?

Fråga 4. Var ni tvungna att be om någon särskild information?

Fråga 5. Vad gör ni med informationen som ni får från KC?

Fråga 6. Vilken information vidarebefordrar ni och i så fall hur?

Fråga 2-6 behandlar informationshanteringen i stort för konstaplar i yttre tjänst. Allt för att få en övergripande bild av hur denna går till.

Fråga 7. Beskriv händelseförloppet från KC till att ärendet lämnas över till åklagaren, dvs. vilka led ärendet går igenom.

Som frågan själv antyder hade vi ett intresse av att få en översikt av hela händelseförloppet hos ett ärende; vilka som hanterar ett ärende och i vilken ordning.

3. 4 Genomförande av intervjuer och informella samtal

Vi började med att ta kontakt med polisen i Uddevalla. Första kontaktpersonen blev Stefan Kristiansson som då var chef för stationen i Uddevalla. Denna kontakt togs under förundersökningen (Andersson et. al., 2004) till denna uppsats då förberedande intervjuer gjordes. Vi fick slutligen kontakt med det yttre befälet för ett av turlagen. I samtal med den sistnämnda beslutades om kontinuerlig kontakt samt de olika intervjutillfällena. Vid samtliga intervjuer hade vi med oss bandspelare för att intervjun skulle kunna ta formen av ett vanligt samtal. Detta för att de svar vi fick skulle präglas av spontanitet och ärlighet. Vi började varje intervju med att poängtera respondentens anonymitet under intervjun. Intervjuerna gjordes med både män och kvinnor.

Under själva genomförandet av intervjuerna om anteckningsblocket märkte vi direkt svårigheter med fråga 1. Vi trodde att man skulle kunna dela in information i kategorier men så var inte fallet. Detta beror enligt oss på att poliser ser praktiskt på sitt arbete och har inte tänkt på att information de hanterar skulle kunna delas in i olika kategorier. Detta medan vi ser på samma information i en teoretisk kontext. Problemet löstes med hjälp av samtal kring frågan. Problemet i fråga 1 satte sina spår i fråga 2 då denna fråga är en fortsättning på fråga 1. Informationen som vi var ute efter i fråga 2 uppenbarades i samband med fråga 1.

3. 5 Brister hos vår metod, datainsamling och avgränsning

Huvudargumentet mot genomförandet av vår undersökning är, enligt oss själva, bristen på etnografiska observationer. Detta var något vi upptäckte när vi genomförde intervjuerna. Det är inte alltid självklart för någon som arbetar med ett verktyg hur detta verktyg formellt fungerar vilket leder till problem när denna någon ska återge detta i en intervju. Med andra ord var det inte alltid uppenbart för de intervjuade konstaplarna vad vi ville veta och hur de skulle förklara det. För dem är anteckningsblocket ett verktyg som de använder för att "det alltid varit så" snarare än det fenomen inom fältdokumentation som vi vill analysera. Återigen, det hade varit bättre för oss att själva få se hur konstaplarna använde anteckningsblocket i fält.

Vad gäller intervjuerna bör även nämnas att de var aningen för få för vi skulle få den helhetsbild vi ville ha, särskilt då ämnet är så komplext som det är. Dessutom är användandet av anteckningsblocket (och därmed också beskrivningen av detta under en intervju) ytterst personligt. För att i så stor utsträckning som möjligt minska effekterna av detta problem är en *stor mängd* intervjuer en lösning. Man får då fram de *generella tendenserna*. Detta var dock bortom våra tid- och resursramar.

Slutligen bör också nämnas att vår avgränsning (hur nödvändig den än är) till polisen i Uddevalla innebär att generaliseringen kring polisarbete i stort som vi ville uppnå, i viss mån, blev lidande.

4 Teorianknytning

Vår förundersökning (Andersson et. al., 2004) antydde fenomen som rör hur information och kompetens hanteras i grupper. Detta och att poliser i yttre tjänst är rörliga fick oss att stödja oss på två teorier: principerna kring mobilitet och, främst, Communities of Practice.

4.1 Mobilitet

Den bokstavliga betydelsen av mobilitet är rörlighet (SAOL). Med detta i åtanke blir man mobil så fort man lämnar hemmet/arbetsplatsen. En faktor som har ökat graden av mobilitet är enligt Dahlbom & Ljungberg (1999) är den ökade utvecklingen av mobiltelefoner. Mobiliteten i arbetslivet har på senare år ökat i den meningen att många numera kan sköta sitt arbete ifrån sin ordinarie arbetsplats tack vare en ökad teknikutveckling. Möjligheterna är dock begränsade då de flesta tekniker är designad för stationärt bruk. Ett exempel är att överföringskapaciteten är baserad på GSM-nätet (Alterby, Berntsson & Paulsson 2002). Men tack vare den kommande 3G teknologin kommer detta att ge nya möjligheter för mobilt arbete. Man kan urskilja tre typer av mobilitet enligt Kristoffersen & Ljungberg (1999). Dessa är Vandrande, Resande och Besökande.

4.1.1 Vandrande, Resande och Besökande.

Vandrande/lokal mobilitet innebär rörelse inom ett visst fast område. Detta kan vara på ett kontor eller en industri. Mobilitet och mobila verktyg (exempelvis mobiltelefon) påverkas av det avstånd den vandrande lägger mellan sig och den "plats" där de tillbringar största tiden. Exempel på detta är en sekreterare som frekvent besöker kopieringsrummet. Valet av medhavda verktyg är i detta fall beroende på hur lång tid sekreteraren planerar att spendera borta från sin stationära arbetsplats. Man kan alltså hävda att alla platser inom samma lokala område som sekreteraren bifinner sig i med sina mobila verktyg (exempelvis head-set) är dennas mobila arbetsplats.

Resande mobilitet innebär att man färdas (exempelvis pendling, semester) mot ett bestämt mål och på vägen till detta mål har möjlighet att arbeta med hjälp av mobila verktyg. För att ytterligare belysa med ett exempel, en anställd på en arkitektfirma pendlar till sitt jobb med hjälp av tåg. Väl på tåget får denna en idé om hur man skulle kunna lösa en planritning. Med hjälp av ett mobilt verktyg (exempelvis en PDA) får han/hon denna idé dokumenterad. Det bör nämnas att resandet kan i vissa fall vara en del av arbetsdagen. Tack vare dagens teknik har denna typ av mobilt arbete ökat (Kristoffersen & Ljungberg 1999).

Besökande mobilitet innebär rörelse från plats till plats och att arbetet sker vid varje specifikt plats som man kommer till. De verktygen som används är vanligtvis mobiltelefon samt bärbar dator men ibland även de mobila verktyg som finns på plats används om tillfälle ges. Exempel på detta är en konsult som åker ut till en klient och på plats använder sig av både sin egna portabla dator och klientens utrustning. När arbetet är klart beger sig konsulten antingen till nästa jobb eller tillbaka till huvudkontoret.

	Mobiltelefon	Laptop	Desktop
Vandrande	x		
Resande	x	x	
Besökande	x	x	X

Figur 4:1: – Exempel på hur IT används i olika mobila situationer (Kristoffersen & Ljungberg 1999)

Med figur 4:1 vill vi peka på att ju mer mobila situationen desto lättare tekniska hjälpmedel.

4.2 Communities of Practice

“Communities of Practice (CoPs) are groups of people in organizations that form to share what they know, to learn from one another regarding some aspects of their work and to provide a social context for that work.” (Nickols, 2000)

Många människor är, utan att vara medvetna om det, medlemmar i någon community of practice (CoP). Bildandet av en CoP är ofta spontant och frivilligt och det är, som nämns i citatet av Nickols ovan, meningen att medlemmarna ska kunna dela med sig av erfarenheter och kunskap kring den delade arbetssituationen. Ett klassiskt exempel är reparatörer på Xerox (Sharp, 1997). Dessa fick inte tillräcklig information om arbetsuppgifterna från manualerna utan detta skedde under informella förhållanden i grupper, exempelvis under raster. Här utbyttes s.k. ”war stories” (Sharp, 1997), alltså erfarenheter från fältet. Kunskapen som kollegorna utbytte sinsemellan var mer värdefull som grund för arbetskompetensen än den som förmedlades från officiellt håll, exempelvis i manualer. Tre karaktäristika kan urskiljas hos utförandet av ett arbete (practice) (Nickols, 2003a).

- **(Domain) Joint Enterprise. Vad gör vi?**

Medlemmarna ser tydligt huvudsyftet med arbete som de utför. Detta arbete är något de har gemensamt och pågår det kontinuerligt. Nickols (2003a) uttrycket det som ett ”uppdrag” (a mission).

- ***(Community) Mutual Engagement. Vilka är vi?***
Medlemmarna uppnår genom den ömsesidiga kontakten ett förtydligande av arbetsuppgifterna, en definition av arbetsmetoderna och kanske även en modifikation av arbetet. Man uppnår också en etablering av identiteter inom arbetet.
- ***(Practice) Shared Repertoire. Vad vet vi?***
Medlemmarna har inte bara arbetet gemensamt utan även kulturella attribut metoder, verktyg, jargong och beteende.

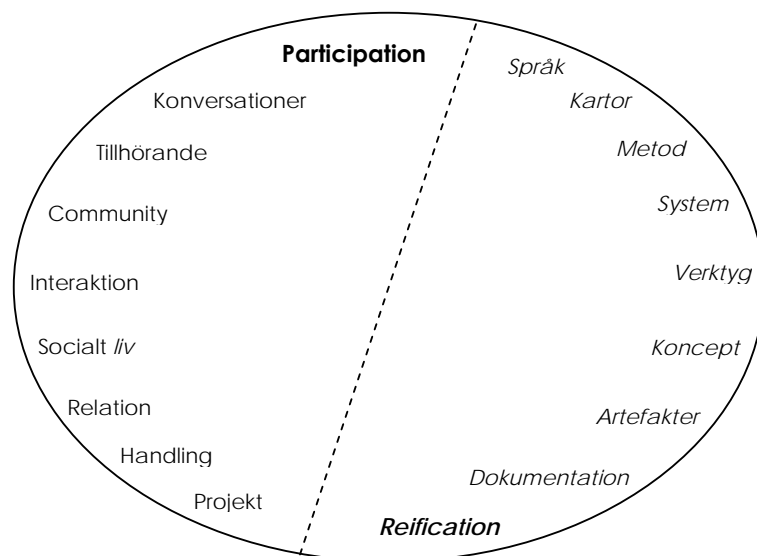
4. 2. 1 Participation och reification.

Genom frivilligt deltagande (participation) i grupper (communities) får kolleger tillgång till varandras kunskap och erfarenhet. Som nämns ovan får de tillgång till detta genom berättelser (war stories) och annan social interaktion. För att återgå till Xeroxexemplet, stötte reparatörerna på diverse olika situationer som inte togs upp i den officiella dokumentationen. Reparatörerna kringgick problemet genom att ta upp dessa vid exempelvis lunchmöten där erfarenheter utbyttes. Detta resulterade så småningom i att den samlade kompetensen i gruppen ökade på ett sätt som den inte hade kunnat göra utan denna ömsesidiga kontakt.

Enligt Xeroxexemplet kan reification förklaras som realiseringen av det ömsesidiga kunskaps- och erfarenhetsutbytet. Genom den interaktion som möjliggörs tack vare medlemskap/delaktighet i en CoP har medlemmarna fått tillgång till idéer, tankar och erfarenheter som kan omsättas i metoder, verktyg, dokumentationssätt mm, som de annars gått miste om som enskilda individer. Participation och reification är tätt sammanbundna och kan i detta sammanhang svårligen existera var för sig.

“Although the term “Community of Practice” is new, CoPs are not. Such groups have been around ever since people in organizations realized they could benefit from sharing their knowledge, insights, and experiences with others who have similar interests or goals.”
(Nickols, 2003b, sid. 2)

Wenger (1997) talar om *tacit* och *explicit* kunskap. Tacit kunskap är s.k. tyst kunskap dvs. kompetens och erfarenhet som personer har skaffat sig men inte förmedlat vidare. Anledningen till detta behöver inte vara av egoism utan kan vara ovetskap om att den kunskap man besitter är betydelsefull för andra. Man kanske till och med är omedveten om att man bär på den. Explicit kunskap är uttalad kunskap dvs. att den har förmedlats av den som anskaffat den.



Figur 4:2

– Illustration av participation och reification enligt Etienne Wenger (2003), pdf-bild 2.

4. 3 Uddevallapolisen och teorianknytning

För att få en ökad förståelse till polisens arbete vill vi först och främst koppla teorin *Communities of Practice* till polisarbetet. Som nämnts tidigare har polisen en speciellt stark käranda vilket kan vara en grund för en community. Tacit (tyst) kunskap är något som förekommer i många sammanhang och organisationer (Wenger, 1997) och vi tyckte att vetenskapen och behandlandet av denna var viktig för den diskussion vi ville nå fram till. Detta är något som behandlas inom *Communities of Practice* varför denna teori är ytterligare intressant. *Communities of Practice* innefattar, som nämns tidigare, även idéer om hur kunskap kan spridas inom en grupp.

Ytterligare en teori har använts för att komplettera *Communities of Practice*. Som tidigare nämnts enligt Kristoffersen & Ljungberg 1999 finns det tre grundmodeller för mobilitet: *Vandrande*, *Resande* samt *Besökande*. Mobilitet innehåller en del verktyg och idéer om hur kunskapen som förmedlas i *Communities of Practice* kan omsättas i verklighet.

5 Resultat

Vi vill återigen påpeka att utan en etnografisk studie är det omöjligt att i detalj få reda på alla fakta. Datainsamlingen i denna uppsats bestod, som nämnts, av intervjuer, informella samtal och informationssökning i litteratur och på Internet. Vi intervjuade konstaplar då vi ansåg att de hade det *Golvets perspektiv* (Holgersson, 2001) som vi var intresserade av. Det bör nämnas att vi inte har intervjuat någon i högre

chefsposition men vi fick uppfattningen att konstaplarna ansåg att ledningen ibland saknade insikt i hur polisiärt arbete praktiskt går till. Vi är dock medvetna om att medarbetarna i en organisation ofta är en aning alienerade gentemot ledningen men vi anser inte detta vara fallet med poliskonstaplarna. Det var även nödvändigt (ansåg vi) att intervjua och genomföra informella samtal med inre och yttre befäl för att få ett litet annat perspektiv. Intervjuerna och de informella samtalen användes både för att få en djupare insikt om skriftlig dokumentation i fält men också för att uppnå en enkel och översiktlig helhetsbild om informationshanteringen hos konstaplar i yttre tjänst.

För att göra texten mer strukturerad, men även för att sätta in läsaren (åtminstone på ett teoretiskt plan) i hur dokumentation går till i fält, har vi valt att dela upp resultatet i de olika arbetssituationer konstaplar står inför varje dag. Denna indelning baseras på den tidigare nämnda händelsekedjan. Det bör nämnas att det är en *generalisering*. Fokus kommer att ligga på aktiviteterna i fält även om vi, till viss del, kommer att beröra det som händer på stationen. I redogörelsen för olika aktiviteterna går vi inte bara in på informationshantering och dokumentation utan även hur intensiv kommunikationen med KC är. Vi vill understryka att den dokumentationen som vi hävdar görs är individuell (det finns lika många metoder som konstaplar) och således skiljer sig från polis till polis. Människor i regel har olika förmågor att memorera samt dokumentera information.

5. 1 Tekniska hjälpmedel och dokumentationsverktyg

De hjälpmedel som finns tillgängliga i fält är (nämns utförligt i intervju 3. 3):

- Anteckningsblock
- Kamera
- Videokamera
- Bärbar dator (beskrivs i bl. a. intervju 2. 2)
- Bandspelare (ljudupptagning)
- Utskrivna avrapporteringsblanketter
- Listor som de ibland skriver ut.
- Klisterdekal

Av alla dessa ovanstående hjälpmedel är det bara ***anteckningsblocket*** som används regelbundet.

"På stationen fyller man i en blankett om att hon är medtagen. Alla tider för jag in i anteckningsblocket (i fickan). När bilen stoppas, när de skyddsvisiteras, när beslutet om medtagandet tas och vem som tar beslutet. Jag antecknar också var i kläderna kniven och narkotikan hittades (viktigt i bevisningen). Detta är vanliga kladdanteckningar. Detta gör vi helt själva." (intervju 1. 1, punkt 12)

"Alla förhör antecknas i blocket. Om det är ett förhör eller du tar personuppgifter så skriver du ett koncept. Konceptet ser olika ut beroende på ärendet. Allt som skrivs ner i anteckningsblocket förs in i datorn." (intervju 2. 1, punkt 5)

"Det viktigaste för en fortsatt utredning är att få information så att man senare kan kontakta denna med kompletterande frågor. Man MÅSTE få rätt identitet på personen. Telefonnummer och adress är också väldigt viktig. Man måste ha tillräcklig information för att kunna grunda på en anmälan. Detta antecknas alltid i blocket." (intervju 2. 2, punkt 9)

Kamera och **videokamera** används nästan uteslutande bara vid trafikärenden och ofta vid misshandelsärenden. De **bandspelare** som finns används inte på grund av att de antingen är för gamla, saknar batterier eller tomt inspelningsband. Dessutom kan det vara kontroversiellt att ta uppgifter via ljudupptagning.

I stället för att konstaplarna i bilen skall leta upp sitt anteckningsblock som vanligtvis förvaras i någon ficka finns det i bilen (ovanför handskfacket) sedan två år tillbaka en **klisterdekal** på vilken konstaplarna skriver minnesanteckningar (adress, personuppgifter, registreringsnummer mm).

"När man sitter i bilen. Generellt sett så kan man säga att vi är ute och åker och letar efter konstiga bilar etc. Man skriver nästan aldrig saker i bilen. Vi använder en sån där klisterlapp för eventuella anteckningar. Den är ju begränsad i och för sig. Det som kommer på radion t. ex. registreringsnummer, telefonnummer skrivs ner på klisterlappen om vi inte har fått det utskrivet innan. Det är ytterst sällan man skriver med papper och penna." (intervju 2. 2, punkt 2)

Den **bärbara datorn** (MOAR) används mycket sällan p.g.a. en mängd olika skäl. Det är dyrt att koppla upp sig samtidigt som det tar lång tid. Uppkopplingen är dessutom instabil. Säkerhetsaspekten (datorn får endast användas då bilen står stilla p.g.a. skaderisken) i bilen är ännu ett skäl. På **Listor** med stulna bilar och efterlysta personer händer det att konstaplarna skriver stödanteckningar exempelvis namn och adresser på den efterlystas vänner och anhöriga.

"/.../ Det beror på vad det är för ärende. En lista på stulna och misstänkta fordon och efterlysta personer. Den drar man alltid ut på morgonen." (intervju 3. 3, punkt 10)

Ibland händer det att konstaplarna vet att de kommer att befinna sig långt från stationen under en längre tid. Vid dessa tillfällen är det inte ovanligt att de tar med sig **utskrivna avrapporteringsblanketter** för att kunna avrapportera på plats för att spara tid.

5. 2 Skiftbyte

När konstaplar i ett turlag förbereder sig för att bege sig ut i fält skriver de ofta ut en lista (Intervju 2. 2, punkt 4) med efterlysta personer och stulna och misstänkta fordon. Dessa listor skrivs ut varje morgon (Intervju 3. 3 punkt 10) Ett annat och kompletterande sätt att förbereda sig inför arbetet i fält är samtal med befäl rörande eventuella situationer som måste hanteras under skiftets gång. Varje turlag har ett eget yttre befäl som koordinerar aktiviteterna i fält. Under denna fas sker det väldigt lite dokumentering om någon alls, om inte det är så att konstaplarna har något gammalt från föregående skift. Då brukar de börja skiftet med att slutföra den avrapporteringen. Denna fas kännetecknas av naturliga skäl av en minimal kommunikation med KC eftersom man fortfarande är kvar på stationen.

5. 3 Patrullering (väntan)

Även i denna fas antecknas relativt lite information. Med **patrullering** menar vi när en radiobil med två konstaplar patrullerar sitt område och letar "brott" (Intervju 3.3 punkt 3). Anteckningarna som sker är mestadels små minnesanteckningar. Dessa minnesanteckningar består oftast av registreringsnummer (fordon), adresser, personuppgifter eller hotbilden inför ett ingripande. Det sker även anteckningar på listorna som rör efterlysningar och stulna bilar. Dessa anteckningar görs på den post i listan som det gäller (dvs. en av de efterlysta personerna eller stulna bilarna) och kan exempelvis vara information om personer som har kopplingar till den efterlysta eller var den stulna bilen senast sågs.

"Intervjuare: Gör ni stödanteckningar på listorna över fordon och personer?"

Respondent: Ibland. Exempelvis en efterlyst persons vänner och bekanta." (intervju 2. 2, punkt 11 och 12)

Patrulleringsfasen avslutas antingen med att konstaplarna avslutar sitt pass, blir beordrade till ett ärende (larm från KC) eller initierar ett ärende själva. Om larm inkommer via radio från KC skrivs viss relevant information (exempelvis destinationsuppgifter) om larmet ner på klisterdekalen i bilen varpå nästa fas inleds.

För att sammanfatta följer här en sammanställning av det som antecknas i anteckningsblocket, på klisterdekalen och listan med efterlysningar och stulna fordon. Observera att detta inte är någon exakt modell av *verkligheten* utan tänkt som en överblick på vad vi har kommit fram till.

	Anteckningsblock	Klisterdekal	Lista
Destinationsuppg		√	
Personuppg	√	√	√
Fordonsuppg	√	√	√
Adressuppg			√

Figur 5:1 – Illustration av information och var den dokumenteras under patrullfasen.

Denna fas kännetecknas av naturliga skäl av en låg kommunikation med KC. Den enda påtagliga kommunikationen är när man meddelar om att man initierar ett ingripande eller när man får ett larm från KC.

5. 4 Utryckning (transport till)

Denna fas är själva färden till platsen för ett ingripande samt efterföljandet av en bil. Under färden diskuterar konstaplarna inte sällan förhållandena kring ingripandet, exempelvis för att utröna ifall det föreligger en hotbild. Diskussionen bygger på data som kommer från KC. Informationen som konstaplarna hanterar i denna fas består av sådan som de tagit med sig (ex. listorna med bilar och personer), som de, efter begäran, får av KC och den information de får av KC vid anropet om ett ingripande.

Vid ett larm som kräver omedelbar respons och därmed en snabb transport är det svårt att genomföra skriftlig dokumentation (hög fart samt krav på båda konstaplarnas uppmärksamhet). Det kan ske viss kommunikation med KC beroende på ärendets informationskrav.

Vi har valt att dela upp **transport till** i två olika kategorier baserat på hur akut ärendet är dvs. om ärendet kräver omedelbar respons (knivbråk, pågående misshandel osv.) eller inte (snatteri, kallt inbrott osv.). Vilken information skrivs ner/dokumenteras vid dessa två kategorier? Vid ej akuta transporter, exempelvis ett inbrott, rör det sig om adress, kontaktpersonens (den som ringde 112) namn och telefonnummer (om det finns). Detta dokumenteras som regel på klisterdekalen även om det inte finns något som hindrar att en del dokumenteras i anteckningsblocket som förberedning inför ingripandet.

Vid akuta transporter är, som nämns tidigare, möjligheterna för att dokumentera och hantera information mer begränsade på grund av tidspress och påfrestningen i att färdas mot en situation som kan utsätta konstaplarna för fysisk fara eller mänsklig tragedi.

"Det blir kortfattade anteckningar då informationen är torftig. Om någon ringer om ett lägenhetsbråk så gäller det att få fram vilket adress, vilken våningsplan, vad det står på dörren och vad är det som sägs i lägenheten." (intervju 2. 1, punkt 3)

Det som dokumenteras är destinationsuppgifter (vart man ska) vilket görs på klisterdekalen. Eftersom det är svårt att hinna dokumentera under patrullfasen (man

måste inleda transporten direkt) vid ett akut larm hamnar dokumentationen av destinationsuppgifterna i princip under transportfasen. I vissa fall dokumenteras även en del personliga stödanteckningar på klisterdekalen eller i anteckningsblocket. Dessa kan bestå av personuppgifter om eventuella inblandade och används i så fall för att bedöma hotbilden. I fallet med destinationsadressen är det inte alltid så att konstaplarna vet var den ligger. Om så är fallet använder man räddningstjänsten kartor för att hitta rätt (Intervju 3. 3 , punkt 4).

	Anteckningsblock	Klisterdekal
Destinationsuppg		√
Personuppg	√	√
Fordonsuppg	√	√

Figur 5:2 – Illustration av information och var den dokumenteras under transport till.

5. 5 På plats (ingripande)

Ingripandefasen är den mest omfattande vad gäller information och dokumentation. Denna fas börjar när konstaplarna kommer till platsen och påbörjar arbetet med att lämna bilen för att ta reda på vad som hänt och hur. Vid detta tillfälle kontaktas KC om att patrull är på plats. Som regel delas arbetet upp mellan de två konstaplarna (om det inte är fler radiobilar på plats) om det inte är så att det yttre befälet kommer till platsen för att strukturera upp arbetet vid ärenden med hög dignitet.

Generellt dokumenteras nedanstående uppgifter. Dessa uppgifter skiljer sig från ärende till ärende. För att strukturera upp vad som dokumenteras har vi valt att göra en uppdelning i fyra områden: generellt om ärendet, misstänkt, målsägande och vittnen. Observera att kursiverade listposter inom 5. 5. 1-5. 5. 4 endast är en dokumentation av att konstapeln har utfört denna åtgärd. Det rör sig alltså inte om någon information utan endast en minnesanteckning. Vi redogör i punktlister för vilken information som konstaplarna dokumenterar under ett ingripande. Dessa punkter är svåra att härleda till specifika datakällor då de har framgått mer och mer under intervjuerna och de informella samtalen. En konstapel vi intervjuade visade oss en lathund (ett pappersark) som han hade gjort själv. Den fanns i hans anteckningsblock och syftet med den var att han inte skulle glömma att ta vissa uppgifter och vidta vissa åtgärder på plats (intervju 2. 2, punkt 25). Detta var, som sagt, helt på eget initiativ. Det bör nämnas att det på polishögskolan lärs ut just vad som måste antecknas och hur detta kan göras. Vi fick dock antydningar om att detta var svårt att komma ihåg och inte alltid praktiskt tillämpligt i fält.

"Tskolan lär man sig att man ska dokumentera enligt lagstiftningen. Att man måste anteckna viss information i vissa ärenden. Vi får göra övningsanmälningar i påhittade situationer." (intervju 2. 2, punkt 24)

5. 5. 1 Generellt om ärendet

Här försöker vi generellt sett beskriva vad konstaplarna dokumenterar i sina anteckningsblock vad gäller allmänna fakta kring ett ärende.

- Brott rubrik (typ av brott)
- Brottplats (adressen)
- Tid på plats för brottet

5. 5. 2 Dokumentation kring misstänkt

Det första konstaplarna gör om de har den misstänkta på plats är att fastställa identiteten. Detta görs i samarbete med KC som gör sökningar i sina databaser enligt de uppgifter (exempelvis tatueringar, namn, personnummer etc.) konstaplarna fått av den misstänkta.

"Medan vi gör allt detta rapporteras det in till KC som antecknar i sitt Storm (?) system. De antecknar vad vi gör, om bilen är stulen, om personerna är efterlysta, ifall förekommer de i något register och i så fall för vad. Kanske är de farliga, brukar bära vapen eller har smittsamma sjukdomar, sådant som man vill veta därute. En del på KC är poliser och en del är civilanställda. De har olika sätt att se på sitt arbete. En med poliserfarenhet vet bättre vilken information en konstapel i fält behöver." (intervju 1. 1, punkt 9)

"Detta innebär att mycket radiokommunikation sker och eftersom det är på öppen kanal vill man inte dra en del känsliga uppgifter. Dessa uppgifter tar man via telefon istället." (intervju 1. 1, punkt 10)

Personuppgifter och kontaktinformation är oerhört viktiga att få rätt från början. Poliserna måste kunna få tag i dessa personer för kompletterande uppgifter, rättmedicinska resultat, åklagarbeslut osv. En viktig anledning till varför konstaplarna skriver ner tid på och vem som tog ett visst beslut är att dessa beslut skall kunna rättfärdigas i domstol. Om konstaplarna vill göra en husrannsakan måste de ta kontakt med vakthavande befäl för att kunna få tillstånd till detta.

- Personuppgifter (personnummer, namn och eventuella kroppsliga kännetecken)
- Kontaktinformation (adress och telefonnummer)
- Frihetsberövning (tid och vem som tog beslutet)
- Förhörprotokoll (om förhöret sker på plats)
- *Delgivning av misstanke*
- Beslag (tid och vem som tog beslutet)
- Misstänkts inställning till brott och beslag
- Delgivning av strafföreläggande (böter)
- Dagsbotsuppgifter (Inkomstuppgifter)

- Medtagande (tid och vem som tog beslutet)
- *Rätt till förhör*
- Skyddsvisitation (tid och vem som tog beslutet)

5. 5. 3 Dokumentation kring målsägande

När konstaplarna tar uppgifter av målsägande så är det för att kunna få en klar bild av vad som har hänt och hur man kan kontakta målsägande för kompletterande information.

"Det viktigaste för en fortsatt utredning är att få information så att man senare kan kontakta denna med kompletterande frågor. Man MÅSTE få rätt identitet på personen. Telefonnummer och adress är också väldigt viktigt." (intervju 2. 2, punkt 9)

Poliserna försöker undvika att bedöma nivån på eventuella skadestånd som målsägande kan kräva då detta är svårt att göra på plats.

- Personuppgifter (personnummer och namn)
- Kontaktinformation (adress och telefonnummer)
- Förhörprotokoll (om förhöret sker på plats)
- Skadeståndskrav

5. 5. 4 Dokumentation kring vittnen

Vittnen hörs för att få en klarare bild om händelseförloppet, inblandade personer och att öka bevismängden.

- Personuppgifter (personnummer och namn)
- Kontaktinformation (adress och telefonnummer)
- Förhörprotokoll (om förhöret sker på plats)

5. 6 Klar på plats (transport från)

När konstaplarna är klara på platsen kontaktas KC om radiobilens och ärendets aktuella status. Här sker ingen speciell dokumentation, utom i undantagsfall då eventuella kompletteringar görs av exempelvis förhör med medtagen misstänkt.

5. 7 Tillbaka på stationen

När konstaplarna kommer tillbaka till stationen efter ett ärende så börjar själva avrapporteringen. Har de inte haft något förhör med medtagen (misstänkt, vittnen, målsägande) på plats så görs detta på stationen. Det finns bara tillgång till dator i ett

av stationens förhørsrum och är den upptagen får förhöret dokumenteras i anteckningsblocket.

"På stationen håller vi förhör med henne, och börjar med knivbrottet. Förhöret håller vi i arresten och där finns en dator som var upptagen med ett annat ärende. Förhöret fick dokumenteras i anteckningsblocket för att senare skrivs rent i datorn." (intervju 1. 1, punkt 18)

Eventuell kroppsbesiktning görs på stationen och för detta krävs det inre befälets godkännande. Detta dokumenteras och proverna märks upp för att sedan skickas till SKL (Statens kriminaltekniska laboratorium) eller RMV för analys. Beslag tas omhand och detta dokumenteras i ett beslagsprotokoll.

Noteringarna i anteckningsblocket, HR och konstaplarnas minne av ingripandet utgör bas för avrapporteringen som sker i en stor mängd blanketter lagrade i polisens datorsystem för blanketter *JetForm*. Det är inte ovanligt att konstaplarna har mer än ett ärende i huvudet som de ska avrapportera. Detta beror på att de inte åker in till stationen efter varje ingripande.

Ett ärende kan generera stor mängd blanketter. Ett exempel är två personer som har snattat i sju olika butiker. Detta resulterade i fjorton anmälningar, en per förövare och målsägande. Ett annat exempel är en stöldhärva som involverade en stor mängd filmer och CD-skivor. Följden av detta blev en stor mängd beslagsdokumentation; en blankett per stulen artikel.

Nedan följer en översikt om blanketter som fylls i under avrapporteringen:

- Beslagsprotokoll
- Förhørsprotokoll
- Arrestantsblad
- Anmälan
- Tvångsmedel

RAR (Rationell Anmälningsrutin) är den mjukvara som främst används för avrapporteringen. Som namnet antyder är syftet med RAR att skriva anmälningar och på ett sätt som är allmängiltigt för alla konstaplar. De åsikter som mest frekvent ventilerades kring RAR var att det hade ett ålderdomligt utseende och var tungrott. En faktor som försvårar arbetet med RAR är att det är länsbundet. En polisstation vid en länsgräns kan alltså inte söka efter anmälningar om stulna föremål på andra sidan gränsen, även om det bara är en kilometer bort. Anledningen till detta har angetts vara säkerhet, dvs. att alla information inte ska vara tillgänglig på ett och samma ställe.

DUR/DUR2 används för att stödja konstaplarna under utredningarna. I DUR/DUR2 kan anmälningar importeras från RAR för att användas i utredningen. DUR/DUR2 erbjuder möjligheter för att sortera relevant information för en utredning i relevanta kategorier, såsom förhör, brottsplatsundersökning osv. Ett

annat exempel på funktionaliteten är att man kan lägga in personer i databasen, exempelvis målsägande och misstänkt. Detta gör att DUR/DUR2 blir mer och mer effektivt ju mer det används då informationen som lagrats under tidigare utredningar sparas och kan användas igen. Användargränssnittet är av modern Windowstyp och relativt lättnavigerat. Vi fick antydningar om att det främst var yngre konstaplar som använde DUR/DUR2 (Intervju 2. 2, punkt 21).

För att söka i register, såsom brottsregister och bilregister, används för närvarande UTS. Detta system påminner en hel del om RAR till utseende, dvs. primitivt och utan musnavigering. Under utveckling är något som kallas WIPS, vilket fyller i stort sett samma funktion som UTS men använder modern webbt teknologi. Hypertext (dvs. möjligheten att direkt komma till ett annat ställe genom att klicka på en länk) används på ett bra sätt. Man kan alltså direkt få information om ett fordonets ägare i samband med informationen om ett fordon.

6 Diskussion

För att få struktur och för att man lättare skall kunna följa med i analys- och diskussionsavsnittet har valt att dela in detta avsnitt i tre delar:

- Fältdokumentationens "när-var-hur-varför"
- Övergripande bild av polisen i Uddevalla
- Designimplikationer

6.1 Fältdokumentationens "när-var-hur-varför"

Konstaplarna antecknar/dokumenterar i stort sett samma information på samma sätt men om detta beror på de mallar och referenser de fått från polishögskolan, egen verklighetsuppfattning eller andra faktorer (exempelvis arbetskollegor) är svårt att säga. Visst har konstaplarna en egen bild (färgad av utbildningen) av hur det skall gå till men vi anser att **participation** och **reification** är starkt bidragande faktorer. Genom deltagandet i olika sociala aktiviteter på arbetsplatsen får man möjlighet att ta del av kollegornas kunskap och de verktyg som denna resulterar i. Ett exempel, från våra intervjuer, på ett sådant verktyg är en lathund för hur fältdokumentation *kan* gå till. Denna skapades av en konstapel utan avsikten att den skulle bli praxis för hela stationen. Det hör visserligen till saken att den *inte* är praxis men konstapeln talade under intervjun aldrig om någon avsikt att ta reda på om andra kunde ha nytta av den. Det bör återigen nämnas att vi inte fick uppfattningen att detta har med egoism att göra utan snarare ovetskap om vissa aspekter av den egna kompetensen och vilken nytta andra kan ha av den.

Arbetsituationen i sig är också en faktor att komma ihåg när det gäller att analysera dokumentation i fält. Vad som antecknas, när och hur information antecknas kan exempelvis bero på ärendets natur. Med andra ord skapar vissa

ingripandesituationer ett slags *tvång* till att anteckna vissa detaljer. Ett tydligt exempel kan vara att en konstapel "blir tvungen" att anteckna kroppsliga kännetecken (piercing, tatuering, ärr osv.) på någon, vars misstänkta bil de stannat, då kända förbrytare ofta anger andra personers uppgifter men inte sällan har tydliga kroppsliga kännetecken.

Konstaplarna i Uddevallapolisen är uppdelade i turlag, vilket kan stå för förutsättningar för *Communities of Practice*. Det är också så att poliser har "war stories" som de delar med sig av, dvs. de delar med sig av kunskap och erfarenhet till sina kollegor under informella former och inom *communities*. Men denna, ofta anekdotbaserade, kunskapsförmedling, kollegor emellan, är inget självklart och detta blev alltmer tydligt under intervjuerna. Vi fann att de konstaplar vi intervjuade besatt kompetens och kunskap som de inte alltid var medvetna om själva eller som de inte trodde kunde vara till nytta för de andra på stationen. Inte sällan *trodde* konstaplarna att deras kunskap var allmänt känd, när det i själva verket inte var så; en slags *förutsatt* kunskap.

Vi har flera gånger nämnt något vi kallar *händelsekedjan*. Denna kedja representerar en del av essensen i denna uppsats, dvs. att sättet man hanterar information varierar beroende på vilken situation man befinner sig i. De fyra generella arbetssituationerna (väntan, transport till ett ingripande, ingripande och transport från ett ingripande) innebär delvis olika informationsbehov och hur denna helst bör vidarebefordras och dokumenteras. Detta är något som de styrande inom polisväsendet inte verkar ha insett, åtminstone om man utgår ifrån de konstaplar vi har intervjuat. Av de tekniska hjälpmedel för dokumentation i fält som konstaplarna har tillgång till är anteckningsblocket det som används absolut mest.

Den rådande uppfattningen bland konstaplarna är att detta anteckningsblock mer eller mindre är ett nödvändigt ont. Blocket är flexibelt och används frekvent (daglig basis) i många olika situationer, på många olika sätt och för att dokumentera flera olika sorters information.

6. 2 Övergripande bild av polisen i Uddevalla

Utredningarna är fundamentalt beroende av de anteckningar som görs i fält. Fram till för några år sedan var det många utredningar som det aldrig blev någonting av dvs. man genomförde utredningar som man visste inte skulle resultera i en fällande dom. Det beslutades därför att poliserna i Uddevalla skulle genomgå ett antal kurser för att rationalisera utredningsarbetet. Dessa kurser gick ut på att man inte skulle inleda en utredning för att ett brott hade begåtts utan för att kunna få en fällande dom. Konstaplarna skulle se utredningarna som en produktionskedja (Intervju 2. 2 Punkt 8) på samma sätt som görs i affärslivet (Kotler, 2003). Med ovanstående i åtanke är det rimligt att anta att det ställs höga krav på fältdokumentationen. Vill vi påpeka att dokumentationskvalitén inte på något sätt var låg innan.

Något som också är beroende av fältanteckningar är avrapporteringen. Då avrapporteringen i dagsläget är tidskrävande är en korrekt och lättolkad struktur på fältdokumentationen av stor vikt. Avrapporteringen upptar en orimligt, enligt oss och respondenterna, stor del av konstaplarnas arbetstid. Viss specifik information antecknas alltid, såsom personuppgifter och kontaktinformation i vad som skulle kunna liknas vid en naturlig struktur. Denna *naturliga struktur* har inte tagits i beaktande vid utformandet av avrapporteringssystemen, åtminstone inte på ett sätt som förenklar avrapporteringen.

Kommunikationsaspekten hos polisen är i sig mycket intressant. Det sker mycket tvåvägskommunikation som ibland närmast kan beskrivas som hektisk. Mycket information skall ut på rätt tid och till rätt person. Vilken information som konstaplar vill ha vid vilket tillfälle kan variera och detta ställer varierande krav på såväl kommunikationsmedel som dem som kommunicerar. Nyttan av vad som dokumenteras av kommunikationen med KC och befäl är beroende av det verktyg som dokumentationen genomförs med. Som hittills framgått av vår undersökning är de två viktigaste hjälpmedlen klisterdekal och anteckningsblock.

6. 3 Designimplikationer

Problemen med en del av de existerande systemen och en nyfikenhet från vår sida att lösa sådana problem resulterade i grundläggande designimplikationer för hur detta skulle kunna gå till. Informationen som konstaplarna i en radiobil får om en incident sker idag via radiokommunikation med KC. För att relevant information skall sparas måste den skrivas ner, minnas eller på annat sätt dokumenteras. Detta skulle kunna underlättas om all information som KC har för tillfället skickas till en datorskärm i bilen. Man uppnår på detta sätt en smidigare dokumentation samt kraftigt reducerade eventuella fel i informationshanteringen. Konstaplarna kan höra fel eller misstolka information vilket i sin tur leder till onödig kommunikation med KC eller en felaktig bild inför ett ingripande. Konstaplarna kan i stället koncentrera sig på det polisiära arbetet.

I Storbritannien används redan ett sådant system (MDT), och med detta vill vi påpeka att tekniken finns, används och fungerar relativt väl. Den funktion som används mest är möjligheten att få alla incidenter i en lista i vilken finns alternativet att acceptera en incident, dvs. att man åtar sig ärendet och "åker" på detta. En möjlighet är att göra skärmen löstagbar (kanske fungerar den i sig själv som en *tunn klient*) för att ta med sig till ingripandeplatsen. Är situationen lugn finns det egentligen ingen anledning att inte genomföra en stor del av avrapporteringen på plats. Det kan till och med vara så att polisens närvaro, när de genomför avrapporteringen, kan ha en positiv effekt i sig, exempelvis en känsla av trygghet och vetskapen om att polisen faktiskt arbetar med ens ärende. Detta blir uppenbart om situationen exemplifieras som ett inbrott och den utsatta upplever denna positiva effekt.

Vad gäller färden till ett ingripande finns möjligheten att använda GPS i radiobilen för att underlätta navigering, särskilt då adressen är okänd för konstaplarna. En annan funktionalitet hos GPS är möjligheten att se vilken radiobil som är närmast platsen för en incident. Detta ger konstaplarna i radiobilen och KC bättre översikt för vem som bör svara på incidenten.

Polisens arbete kan, enligt mobilitetsteorin, klassificeras som *besökande* med vissa betydande inslag av både *vandrande* och *resande*. Av intresse är även hur IT används i polisens fältarbete, relaterat till de olika mobila situationerna. Detta illustreras ytligt i Figur 4:1 sidan 22, och visar på hur lättare, mindre invecklade och mer lättransporterade verktygen blir ju mer mobilt arbetet är. Detta gäller naturligtvis lika mycket för poliser som för alla andra yrkesgrupper och påverkar oss när vi bedömer polisens dokumentationsverktyg i fält och ger rekommendationer för ny teknik. Den del av polisarbetet i yttre tjänst som kan karaktäriseras som *besökande* är att de färdas från ett ärende till ett annat samt att de utför arbetet på plats.

Poliser i yttre tjänst patrullerar ett givet område, dvs. det som de har ansvar för och detta anser vi vara analogt med arbetsplatsen i vandrande mobilitet. Konstaplar förflyttar sig dessutom inom de olika lokala arbetsplatserna, såsom stationen eller platsen för ett ingripande. Huvudarbetsplatsen på en plats för ett ingripande är i de flesta fall radiobilen och på stationen oftast skrivbordet med avrapporteringsutrustning. Den resande delen består av själva resan till en plats samtidigt som dom under resan har möjlighet att arbeta i bilen. Dvs. bilen fungerar under vissa förutsättningar som arbetsplats likaväl som stationen eller brottsplatsen.

Slutligen skulle en viss nytta finnas i att ha en del förtryckta rubriker i anteckningsblocket. Dessa skulle representera de vanligast förekommande informationskategorierna som dokumenteras i fält. Under vår undersökning har vi, som tidigare nämnts, kommit fram till att viss information (bl. a. personuppgifter och kontaktinformation) antecknas alltid.

7 Slutsats

Vi inledde vår undersökning förutsättningslöst och med fokus på att bidra med en bild av polisens informationshantering som även utomstående skulle kunna förstå. Polisen har idag problem med administrativa uppgifter som tar en oproportionerligt stor del av deras tid. Detta problem förstärks av resursbrist och underbemanning. Vi upplevde redan under vår första intervju ett stort behov av förbättring och nytänkande vad gäller informationshanteringen.

Anteckningsblocket som samtliga konstaplar i yttre tjänst använder är ett flexibelt, billigt och lättanvänt hjälpmedel för dokumentation i fält. I dagsläget finns det ingen realistiskt substitut särskild som konstaplarna inte tillhandahåller någon djupare IT-kompetens under sin polisutbildning. Däremot kan man komplettera anteckningsblocket där det brister. Exempel på komplement är det tidigare nämnda

system med datorskärm i bilen. En brist som har åtgärdats är det omständliga i att dokumentera destinationsuppgifter som radiobilen får av KC. Dessa uppgifter slipper konstaplarna i Uddevalla numera dokumentera i anteckningsblocket utan kan i stället notera på klisterdekalen. En fördel med digital informationshantering är att information lättare kan överföras mellan olika enheter. Det bidrar också med en ökad strukturering i textflödet. De två sistnämnda faktorerna ger bättre förutsättningar för effektivare fältdokumentation och avrapportering.

Något som vi funnit är en viss brist på verklighetsanknytning hos dem som beslutar om vilka verktyg som skall implementeras. Istället för att fokusera på vilka tekniska hjälpmedel som marknaden producerat är det rimligt att se till den ovärderliga kompetens som oundvikligen skapas och förmedlas inom de communities som utvecklas konstaplar emellan. Ledningen bör alltså lära sig att dra nytta av den outnyttjade erfarenhet som krävs för att bli en bra polis. Att kunna ett avancerat IT-verktyg gör inte en polis till en bra polis.

8 Referenser

Alterby, H., Berntsson, H., Paulsson, R. (2002), *Kompetensutveckling för mobila människor*- designimplikationer till IT stöd för mobilt lärande, Göteborgs Universitet – Institutionen för informatik.

<http://www.handels.gu.se/epc/archive/00002378/01/40677-xalterbyberntssonpaulssonia7300.pdf> - Hämtad 2004-02-03

Anderson, F., Andreasson, J., Olsson, S. (2004), *Kvalitativ undersökning polisen i Uddevalla*. Institutionen för Ekonomi och Informatik, Högskolan Trollhättan Uddevalla.

Anderson, F., Andreasson, J., Olsson, S. (2004), *Kvantitativ undersökning polisen i Uddevalla*. Institutionen för Ekonomi och Informatik, Högskolan Trollhättan Uddevalla.

Benson, D. (1993) *The Police and Information Technology*, Routledge: London & New York. pp81-97

Carlström, A. K. (1999). *På spaning i Stockholm: en etnologisk studie av polisarbete*, Edsbruk: Akademitryck AB

Dahlbom, B., Ljungberg, F. (1999). *Mobile Informatics*. Scandinavian

Holgersson, S. (2001). *IT-system och filtrering av verksamhetskunskap - Kvalitetsproblem vid analyser och beslutsfattande som bygger på uppgifter hämtade ifrån polisens IT-system*. Linköping: Institutionen för datavetenskap Linköpings Universitet

Holme, I M. & Solvang, B. K. (1997). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur

Klockars, C. B. (1985), *The Idea of Police*, London: Sage Publication Inc

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*, 11th Edition. New Jersey: Pearson Education Inc

Kristoffersen, S. & Ljungberg, F. (1999). *Mobile Use of IT*. Finland: Jyväskylä

Nickols, F. (2003a), *Communities of Practice - What's It Like Inside* , Distance Consulting.

<http://home.att.net/~discon/KM/CoPInside.pdf> - Hämtat 2004 - 03 - 02

Nickols, F. (2003b). *Communities of Practice – An Overview*, Distance Consulting.

<http://home.att.net/~discon/KM/CoPOverview.pdf> - Hämtat 2004 - 03 - 02

Nickols, F. (2000), *Communities of Practice* - Definition, Indicators & Identify characteristics.

<http://home.att.net/~discon/KM/CoPCharacteristics.htm> - Hämtat 2004 - 03 - 02

Pica, D. (2004 – 02- 20, kl. 10:00-12:00, 13:00-14:00) – Forskningsstuderande, Department of Information Systems, London School of Economics and Political Science

Sharp, J. (1997), *Communities of Practice: A Review of the Literature*.

<http://www.tfriend.com/cop-lit.htm> - Hämtat 2004 - 03 - 01

Wenger, E. (1997), *Communities of Practice* – Learning, Mearning and Identity, Community Intelligence Labs.

<http://www.co-i-l.com/coil/knowledge-garden/cop/lmi.shtml> -Hämtat 2004-03-07

Wenger, E. (2003), *Learning in Communities of Practice* – Some Key Questions.

http://www.cefrio.qc.ca/allocutions/A4_Wenger_181103.PDF - Hämtat 2004 - 03 - 02

8. 1 Ej refererade källor

Rikspolisstyrelsen (2001) *Polisen* – en presentation av det svenska polisväsendet, Västervik: AB C O Ekblad & Co.

<http://www.polisen.se/inter/mediacache//4347/4637/polisen.pdf> - Hämtat 2004-02-24

Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur

Ekman, G. (2001). *Från text till batong-* om poliser, busar och svennar, Stockholm: Elanders Gotab

Wallén, G. (1996). *Vetenskapsteori och forskningsmetodik*, andra upplagan, Lund: Studentlitteratur

Bilaga 1

Nedan redogörs för vilka intervjuer som genomförts och med vem.

- Intervju 1:1 – Konstapel (man)
- Intervju 1:2 – Inre befäl (man)
- Intervju 2:1 – Konstapel (man)
- Intervju 2:2 – Konstapel (man)
- Intervju 2:3 – Konstapel (kvinna)