



Hvordan måle tillit til offentlige tjenester?

Marit Egge, PHS
Fafokonferansen 2017

Tillit

Hvorfor?

er tillit viktig

Hva?

måler vi

Hvem?

har tillit

Hvordan?

bli tillitsverdig



Hvorfor?

Løse sine oppgaver

Legitimitet

Verdi



ETT POLITI – PÅ JOBB FOR TRYGGHET, LOV OG ORDEN

Som medarbeider i politiet kjennetegnes jeg ved at:

Jeg er modig

- ✓ Jeg tar ansvar
- ✓ Jeg tar initiativ, fatter og gjennomfører beslutninger
- ✓ Jeg er tydelig og gir tilbakemeldinger
- ✓ Jeg forstår og håndterer risiko

Jeg viser respekt

- ✓ Jeg er profesjonell
- ✓ Jeg anerkjenner mangfold
- ✓ Jeg behandler alle likeverdig
- ✓ Jeg opptrer på en måte som styrker tilliten til politiet

Jeg er helhetsorientert

- ✓ Jeg er nyskapende og endringsvillig
- ✓ Jeg deler kunnskap og erfaring
- ✓ Jeg handler til fellesskapets beste
- ✓ Jeg bidrar til å løse politiets samfunnsoppdrag

Jeg er tett på

- ✓ Jeg er tilgjengelig
- ✓ Jeg er engasjert
- ✓ Jeg løser problemer
- ✓ Jeg hjelper andre

Foto: Henning Lillegård , Dagbladet

Ledere skal i tillegg:

- ✓ Sette retning og drive endring
- ✓ Motivere og utvikle medarbeidere
- ✓ Skape resultater i samhandling med andre

Hva?

Tillit til politiet målt på 8 ulike tidspunkter

2008/09/10

Politiets innbyggerundersøkelse (POD)

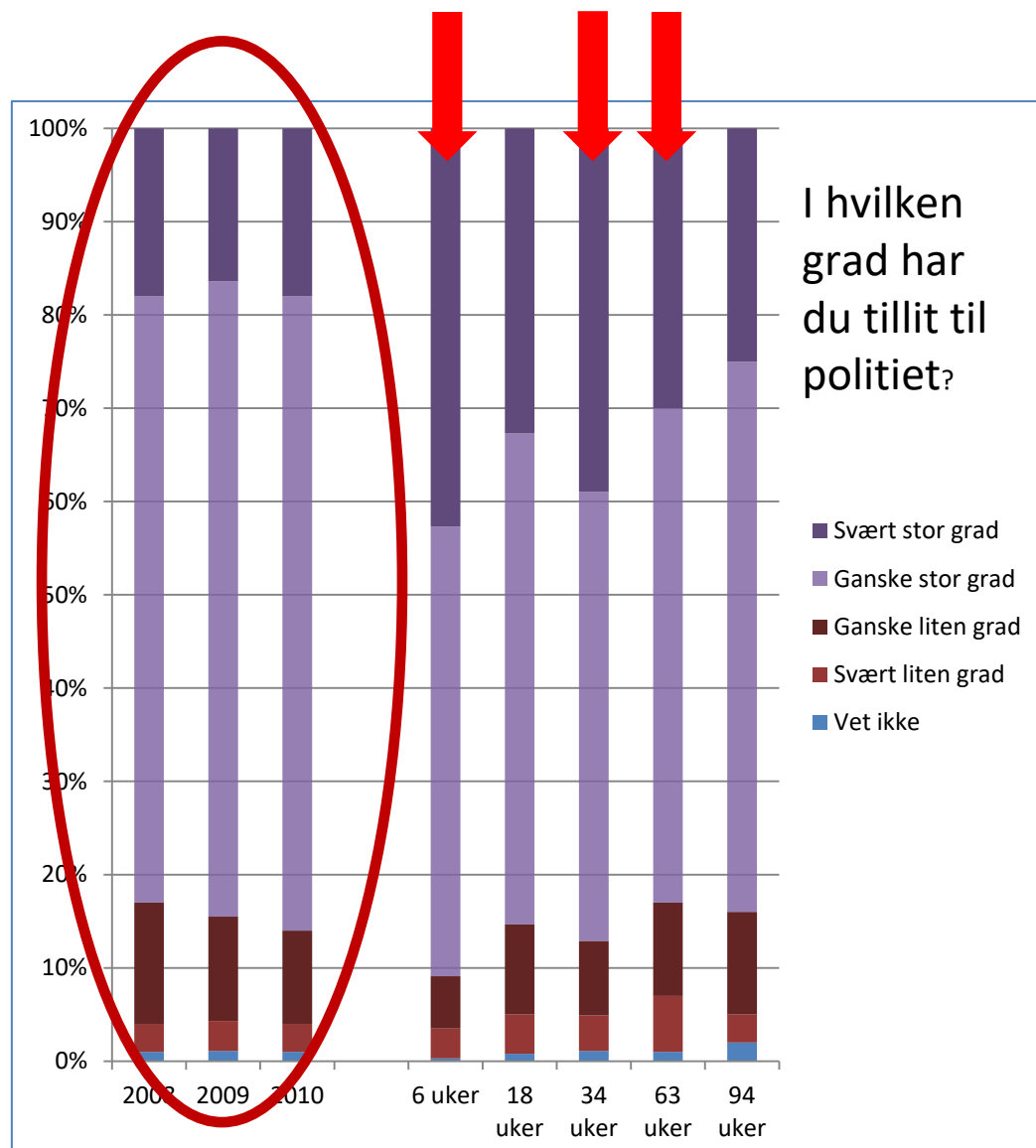
2011/2012/2013

Politi og publikum, PHS

6 uker etter terroren 22.07. 2011

34 uker etter. Sunderlandrapporten

63 uker etter. Gjørsv-kommisjonen



Ulike måletidspunkter og spørsmålstillinger...

...men samme framstilling

22/7 KOMMISSJO

Bør politidirektør Øystein Mæland fortsette i sin stilling etter kritikken i rapporten? **Bør Sissel Hammer, politimester i Nordre Buskerud, fortsette i sin stilling etter kritikken i rapporten?**

Bør fortsette **59,4%**
Bør gå **40,6%**

Bør fortsette **50,7%**
Bør gå **49,3%**

LITEN TIL POLITIET HAR STOP

Av THEIS ROKSVÅG, CAMILLA TRYGGESTAD VILJEB og EVA THERESE GRØTTUM

Halve Norge mener politiet er svekket etter kommisjonens knusende konklusjon.

En undersøkelse utført av InPact for VG i går, viser at kommisjonsrapporten har skapt store ettertenninger i det norske folks oppfatning av landets politistyrke.

45 prosent mener tiliten til norsk politi er svekket etter at rapporten ble lagt frem mandag. 32 prosent svarer at tiliten derslike er påvirket av rapporten - 14 prosent vet ikke.

Fremtidige trusler

De spurte ble også bedt om å gi sin mening om hvorvidt politiet er i stand til å håndtere fremtidige trusler og eventuelle terrorangrep.

På en skala fra 1 til 5, der 1 er «i svært liten grad» og 5 «i svært stor grad» svarer hele 65 prosent av befolkningen 3 eller lavere på dette spørsmålet.

Tradisjonelt har det norske folk stor tiltit til politiet - vi skaller oss klart ut fra andre land. Bvgo har politiet nå fått en alvorlig skrappe i lakkene, som må repareres grundig for at vi skal fortsette å ha tiltit, kommenterer politidirektør Øystein Mæland.

Taus Færemo er avvisende, men som forventet. Ingen trodde vel at politiet - midt i en så omfattende krise som 22. juli - skulle håndtere alt på en plottfri måte, men jeg tror folket kanskje hadde forventet en mer ydmyk holdning i etterkant, fortsetter Kruke.

Ikke overrasket

Thidgere justisminister Odd Einar Dørum (V) er ikke overrasket over folkeopinionen.

Jeg oppfatter dette som en naturlig reaksjon med en så klar, ryddig og usmakket kritikk lagt til grunn.

Politikeren mener flere instanser bør jobbe hardt og målrettet for å gjenvinne folkets tiltit.

Nå er det viktig at de 31 forslagene i rapporten får en rask behandling i Stortinget, reagerer, politiet og hos andre berørte. Tallene er en marsjordre om at man må ta

forbedringspunktene på alvor - og gjøre fæk delaktige i prosessene, uttaler Dørum.

Taus Færemo

VG har stilt justisminister Ørte Færemo flere spørsmål om han har tiltit til politiet og til politidirektør Øystein Mæland.

Han ønsker ikke å kommentere hverken meningsmålingen eller disse tallene, opplyser kommunikasjonssjef i Justisdepartementet Gunnar Johannsen.

På en pressekonferanse mandag ettermiddag lovet Færemo at han skal jobbe for å tydeliggjøre politiets hensikt og rolle.

Han ville ikke svare på om rapporten får «personlige konsekvenser».

Som forventet

Leder i Politiets Fellesforbund, Arne Johannessen, får seg ikke forause over tallene.

Dette er som forventet etter den kraske kostem som kom frem i går med massiv kritikk mot politiet.

Han mener politiet har en enorm jobb å gjøre - sammen med de politiske lederne.

Samlige er det viktig å forstå at svarene på spørsmålene stilt akkurat denne dagen, kan være sterkt preget av den knusende kritikken som kom frem i går, sier han.

Felilinformerte

Det har stor met rundt landets politidirektør Øystein Mæland.

I går svarte VG Nett at politiet en felilinformerte om at politiet ikke hadde tilgang til GPS-informasjon om egne kjøretøy 22. juli.

Dette var data Samordningsutvalget hadde tilgang til, men som de aldri ba om.

Mæland innrømmer dessuten at mannet han ga utvalget ikke var god nok som grunnlag for å trekke lærdom av skripten helt st.

VGs spørreundersøkelse viser at av de som har gjort seg

opp en oppfatning, mener 64 prosent at Mæland bør fortsette, mens litt over 40 prosent sier han bør gå av.

Liten tid

Politidirektøren har svært liten tid på seg til å gjøre store endringer, og hvis han ikke takler det, så bør han gå av, mener tidligere SPT-jef, Jørn Holme.

Men jeg har stor tiltit til Mæland og mener han har gode forutsetninger for å lede fremover, legger han til.

Mæland opplyser, via kommunikasjonssjefen i Politidirektoratet, at han ikke ønsker å kommentere tallene.

Politimester Sissel Hammer i Nordre Buskerud politidistrikt får hardere medfart av folket.

Av de som har svart enten «ja» eller «nei» på spørsmålet om hun bør trekke seg, mener 48 prosent at hun bør gå og 51 prosent at hun bør fortsette.

Av et ikke-anslått er 28 prosent.

Politimester en ønsker ikke å kommentere folketets dom over henne, opplyser Politidirektoratets kommunikasjonssjef, leder Arne Margrete Alvsm.

VGs spørreundersøkelse viser at av de som har gjort seg

STATISTIKK UNDERSKNELSEN | Utøver: InPact Norge AS, PaphosNet, Lindstrømsveien 10, 04, 4010 Kjøpsvik, Oslo, telefon og kommunikasjon: 2011, Færemo: Mæland: 1-105, politiet: trakt@inpact.no, Mæland: Mæland

Hvilket inntrykk har du av måten følgende samfunnsinstitusjoner håndterte hendelsene 22. juli? Ganske og svært positiv. Prosent

Håndtering av terroren 22. juli

November 2011 (18 uker etter)

September 2012 (Gjørøv-kommisjonen)

	November 2011	September 2012
Frivillige i lokalmiljøet	93	95
Sykehusene	92	95
Ambulansepersonell	91	94
Hjelpeorganisasjoner	87	89
Kongehuset	86	87
Brannvesenet	80	84
Sivilforsvaret	78	77
Regjeringen	74	58
Politiet	63	59

Politi og publikum, PHS

Hvem?

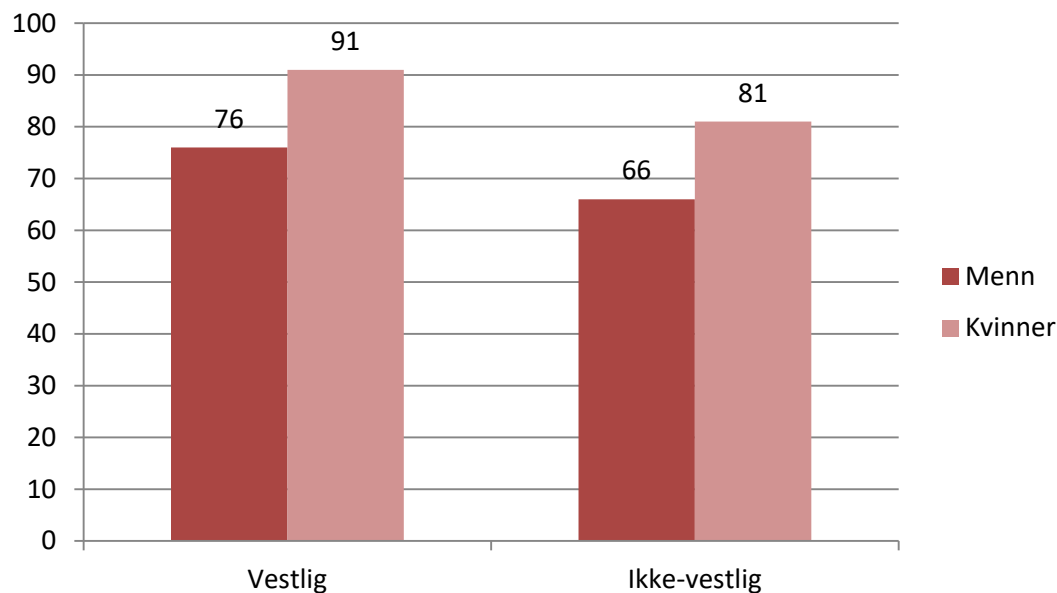
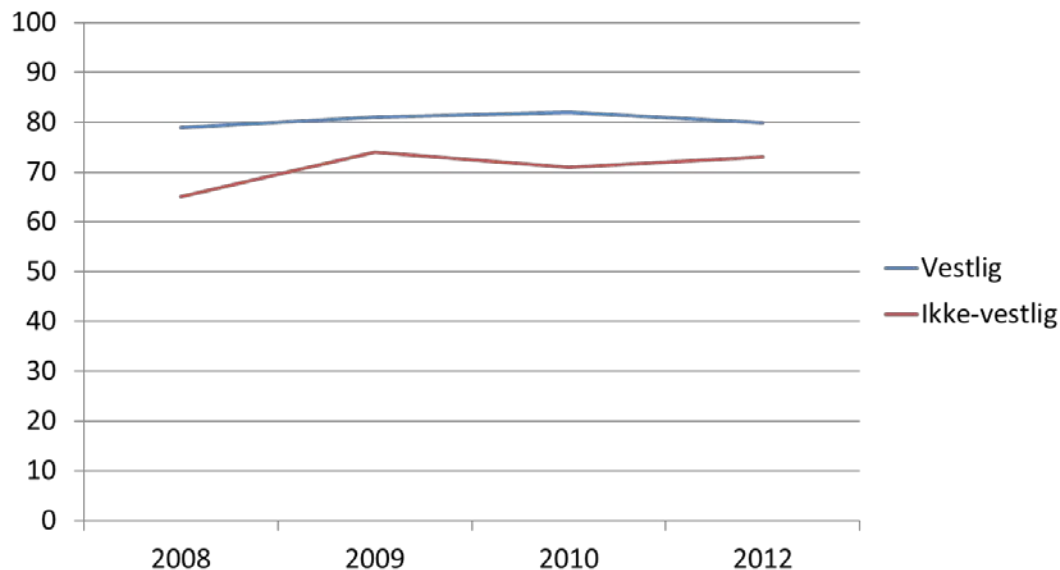
I hvilken grad har du tillit til politiet?

Politiets innbyggerundersøkelse (POD)
2008/09/10/12. Eget ungdomsutvalg

Ungdom med vestlig/ikke vestlig
bakgrunn.

Svært stor grad, ganske stor grad

Ungdom med vestlig/ikke vestlig
bakgrunn etter kjønn (2010)



Hvem?

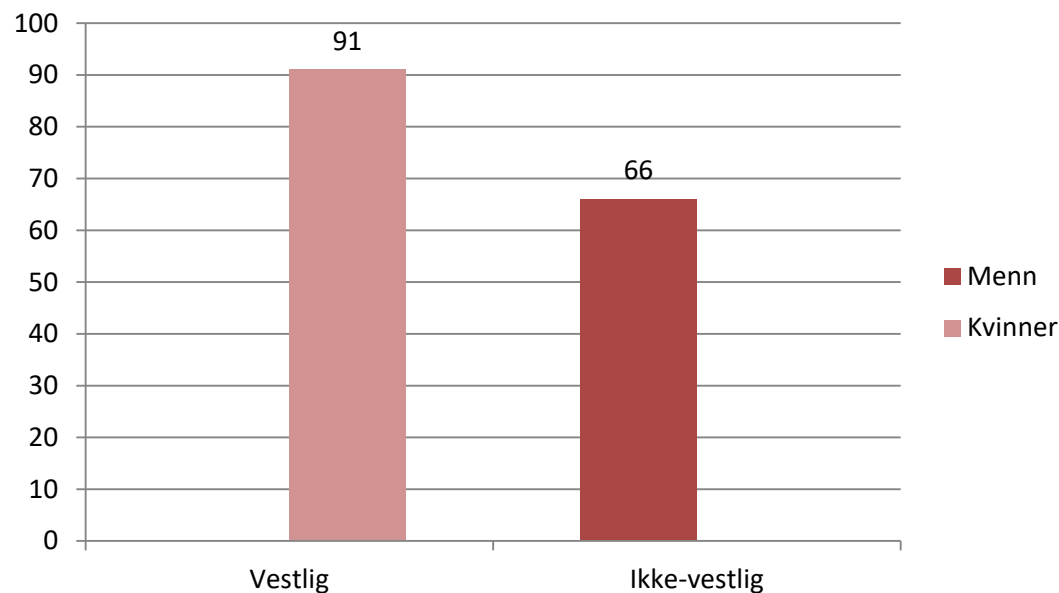
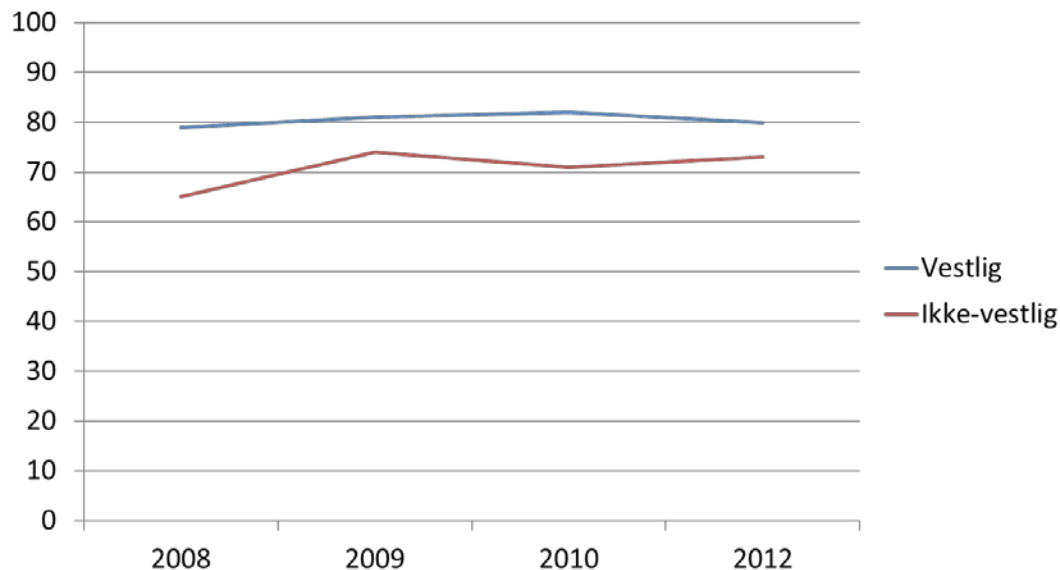
I hvilken grad har du tillit til politiet?

Politiets innbyggerundersøkelse (POD)
2008/09/10/12. Eget ungdomsutvalg

Ungdom med vestlig/ikke vestlig
bakgrunn.

Svært stor grad, ganske stor grad

Ungdom med vestlig/ikke vestlig
bakgrunn etter kjønn (2010)



Hvordan?

Effektivitet

Prosessuell
rettferdighet

Upartiskhet – Deltakelse –
Respekt (rettsstatsverdier)

Motiv-basert. Felles sosial
identitet.

Politiet er en nøkkelinstitusjon.
Definerer hvem som er
innenfor/utenfor.



