

Politidirektoratet

# Publikumsundersøkelse 2006



Politidirektoratet

# **Publikumsundersøkelse 2006**

AGENDA Utredning & Utvikling AS  
Malmskrivervn 35 • Postboks 542 • 1302 Sandvika  
Tlf 67 57 57 00 • Fax 67 57 57 01  
Ref: 5574



---

## Forord

I denne rapporten presenteres resultater fra en landsomfattende undersøkelse av publikums inntrykk av kriminalitetsutviklingen og forskjellige typer tjenester fra politiet. En tilsvarende undersøkelse ble gjennomført i 2004. Undersøkelsen er gjennomført på oppdrag fra Politidirektoratet og inngår som en del av sluttevalueringen av Politireform 2000.

Undersøkelsen er gjennomført av et team bestående av Geir Vinsand fra VINSAND AS, Idar Eidset fra Norsk Respons og Ragnar Sæveraas fra AGENDA. Geir Vinsand har vært ansvarlig for delundersøkelsen. Idar Eidset har hatt ansvaret for datainnsamling, statistiske kjøring og tabellvedlegg.

Sandvika, 30.oktober 2006

AGENDA Utredning & Utvikling AS



---

# Innhold

SAMMENDRAG	7
1 HOVEDPUNKTER	9
1.1 Omfattende kriminalitetsbilde	9
1.2 Inntrykk av lavere vekst i kriminalitetsutviklingen	9
1.3 Litt bedre inntrykk av polititjenesten	10
1.4 Håndtering av hverdagskriminalitet fortsatt negativ	10
1.5 Samme vurdering av politiets håndtering av alvorlig kriminalitet	10
1.6 Færre har hatt kontakt med politiet	10
1.7 Positivt inntrykk av mottakelse i politiet	11
1.8 Noe mindre tilfredse brukere	11
1.9 Få brukere av politiets nett-tjeneste	11
1.10 Minst 60 % henleggelse	12
1.11 Personlige relasjoner avgjørende	12
1.12 Svakt bedre totalinntrykk av politiet	12
2 MÅL OG METODISK GJENNOMFØRING	13
2.1 Mål	13
2.2 Metodisk tilnærming	13
2.3 Innhold i spørreskjema	14
2.4 Rapportering	15
3 TRUSSEBILDE FRA KRIMINALITET OG MEST SANNSYNLIGE HENDELSE	16
3.1 Nasjonale hovedtall	16
3.2 Biltyveri eller tyveri fra bil	18
3.3 Innbrudd eller tyveri fra bolig eller annen eiendom	20
3.4 Veskenapping og lommetyveri	22
3.5 Vold eller trusler om vold på offentlig sted	23
3.6 Svindel eller bedrageri	25
3.7 Ran	26
3.8 Mest sannsynlige hendelse	28
4 INNTRYKK AV KRIMINALITETSUTVIKLINGEN	30
4.1 Nasjonale hovedtall	30
4.2 Hele landet	31
4.3 Kommune- og distriktsnivå	32
4.4 Nærmiljøet	34

---

5	INNTRYKK AV POLITITJENESTEN	36
5.1	Nasjonale hovedtall	36
5.2	Håndtering av alvorlig kriminalitet	38
5.3	Trafikksikkerhetsarbeid	40
5.4	Narkotikabekjempelse	42
5.5	Tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp	43
5.6	Informasjon til publikum	45
5.7	Håndtering av hverdagskriminalitet	46
5.8	Politiets synlighet	48
5.9	Samlet evne til å skape trygghet for innbyggerne	50
6	ENDRING I POLITIETS HÅNDTERING AV HVERDAGSKRIMINALITET	52
6.1	Nasjonale hovedtall	52
6.2	Distriktsvise variasjoner	53
7	ENDRING I POLITIETS HÅNDTERING AV ALVORLIG KRIMINALITET	55
7.1	Nasjonale hovedtall	55
7.2	Distriktsvise variasjoner	56
8	KONTAKTMØNSTER OG BRUKERTILFREDSHET	58
8.1	Kontaktmønster mot politiet	58
8.2	Inntrykk av politiets mottakelse	59
8.3	Styrket eller svekket tillit etter kontakt	60
8.4	Brukertilfredshet på 10 områder	62
8.5	Bruk av politiets nett-tjeneste	65
8.6	Nett-tjenestens innhold	66
9	ÅRSAKER TIL TILFREDSHET OG MISNØYE	68
9.1	Brukere som har levert anmeldelse	68
9.2	Brukere som har vært vitne eller avgitt vitneforklaring	71
9.3	Brukere som har meldt fra om mistenkelige forhold	73
9.4	Brukere som har tatt kontakt ved akutt behov for hjelp	75
10	SAMLET INNTRYKK AV POLITITJENESTEN	77
10.1	Nasjonale hovedtall	77
10.2	Distriktsvise variasjoner	77



---

## Sammendrag

I denne rapporten presenteres resultater fra en omfattende kartlegging av publikums inntrykk av kriminalitetsutviklingen og polititjenesten i alle landets politidistrikter. Undersøkelsen omfatter intervju med 200 spurte i hvert av landets 27 politidistrikter. Til sammen er det foretatt 5405 intervjuer. Resultatene er vektet i forhold til befolkningsstørrelsen i hvert distrikt for å sikre landsrepresentative data.

I foreliggende rapport er det gitt en oppsummering av alle viktige resultater, inkludert endringer i forhold til en tilsvarende undersøkelse i 2004. Utvalgte hovedtall er oppsummert i kap.1. I kap.2 følger en beskrivelse av mål og metodisk tilnærming. Påfølgende kapitler inneholder en mer detaljert fremstilling og analyse av foreliggende data.

Hovedtendensene i årets undersøkelse kan oppsummeres i følgende punkter:

- I undersøkelsen dokumenteres et omfattende trusselbilde fra kriminalitet. Hovedtrekkene i publikums vurdering av sannsynlighet for ulike typer hendelser er stabile i de to målingene.
- I 2006 måler vi lavere tall for publikums inntrykk av kriminalitetsutviklingen på kommunenivå og i nærmiljøet enn vi gjorde i 2004.
- Den siste undersøkelsen tyder på at publikum har fått et litt bedre inntrykk av polititjenesten der de bor.
- Bare rundt 1 av 10 har inntrykk av at politiets håndtering av hverdagskriminalitet har blitt bedre de siste årene. Denne andelen er lav i begge målingene. For øvrig mener 6 av 10 at håndteringen er omtrent som før, mens 2 av 10 mener håndteringen har blitt dårligere.
- Rundt 2 av 10 har inntrykk av at politiets håndtering av alvorlig kriminalitet har blitt bedre. Her mener 6 av 10 at håndteringen er omtrent som før, mens 1 av 10 mener den har blitt dårligere.
- I 2006 måler vi mindre kontakt mot politiet på alle aktuelle brukerrelasjoner unntatt utstedelse av pass.
- En stor majoritet på nærmere 80 % av de som selv har tatt kontakt med politiet mener de har blitt mottatt på en god måte.
- Et flertall på to tredjedeler oppgir at de ikke fikk endret tillit til politiet etter kontakt. Svekket tillit er mest vanlig blant unge under 30 år, der 2 av 10 oppgir svekket tillit etter kontakt med politiet.
- I 2006 måler vi med få unntak lavere brukertilfredshet med politiets tjenester enn i 2004.
- I undersøkelsen oppgir 10 % av befolkningen at de har vært inne på politiets nettside i løpet det siste året. Det vurderes å være en lav brukerandel.

- I undersøkelsen opplyser 60 % av de som har levert inn en anmeldelse at den har endt med henleggelse.
- Den klart viktigste årsaken til misfornøyde brukere er i følge undersøkelsen knyttet til negative opplevelser i den personlige relasjonen med politiet dvs. at man ikke blir tatt på alvor, vist respekt eller forståelse for egen situasjon i møte med politiet.
- Også fornøyde brukere peker på en god personlig relasjon som viktig for tilfredshet med politiets tjenester.

# 1 Hovedpunkter

## 1.1 Omfattende kriminalitetsbilde

Publikums vurdering av trusselbildet fra kriminalitet er fortsatt omfattende og differensiert:

- Mellom 50 og 60 % av befolkningen ser det som sannsynlig at de kan bli utsatt for biltyveri/tyveri fra bil eller innbrudd/tyveri fra egen eiendom
- Nærmere 40 % av befolkningen mener det er sannsynlig at de kan bli utsatt for veskenapping eller lommetyveri
- En tredjedel av befolkningen (34 %) ser det som sannsynlig at de kan bli utsatt for vold eller trusler om vold på offentlig sted
- En omtrent like stor andel (33 %) vurderer økonomisk kriminalitet i form av svindel eller bedrageri som en sannsynlig hendelse
- En fjerdedel av befolkningen (24 %) ser det som sannsynlig at de kan bli utsatt for ran

Hovedtrekkene i trusselvurderingene er relativt stabile i forhold til 2004, men vi ser en tendens til lavere tall for noen av kriminalitetsformene i den siste målingen. Lavere tall gjelder fire av seks hendelser, hvorav endringene for biltyveri og innbrudd er statistisk signifikante dvs. at utslagene her er større enn feilmarginene. Trusselvurderingene er ganske like på de to måletidspunktene for veskenapping, vold, svindel og ran.

På begge måletidspunkter er det kartlagt hvilken av de aktuelle hendelsene som befolkningen anser som den mest sannsynlige. Kriminalitet relatert til bil og bolig eller eiendom vurderes som de mest sannsynlige hendelser. Rundt 10 % av befolkningen svarer henholdsvis vold på offentlig sted og veskenapping eller lommetyveri. Ran nevnes av 2 %. I 2006 måler vi en litt lavere andel som svarer bilrelatert kriminalitet som den mest sannsynlige hendelsen. For øvrig er det små avvik i tallene på de to måletidspunktene.

## 1.2 Inntrykk av lavere vekst i kriminalitetsutviklingen

I 2006 måler vi lavere tall for publikums inntrykk av kriminalitetsutviklingen på kommunenivå og i nærmiljøet. Lavere tall gjelder andelen som mener det har blitt mer kriminalitet på de aktuelle nivåene. I kommunen/distriktet har denne andelen gått ned fra 60 til 51 % sammenliknet med 2004. Tilsvarende andel for nærmiljøet har gått ned fra 28 til 23 %. Ser vi på andelen som mener det har blitt mindre kriminalitet, er bevegelsene små på alle nivåer.

Når det gjelder inntrykket av den samlede kriminaliteten i hele landet, har nærmere 9 av 10 inntrykk av mer kriminalitet. Spesielt på landsnivå er det grunn til å tro at innbyggernes forestillinger er sterkt preget av media.

### **1.3 Litt bedre inntrykk av polititjenesten**

I undersøkelsen er det på ny spurt om publikums inntrykk av polititjenesten der de bor. Det er spurt om inntrykk av politiets innsats på åtte forskjellige områder. Som i den forrige målingen er førsteinntrykket at publikum verken har et overveldende positivt eller overveldende negativt inntrykk av politiets innsats på de ulike områdene. Rundt 30-40 % av de spurte svarer ”verken godt eller dårlig inntrykk” eller ”ikke sikker”. Ser vi nærmere på svarandelene på hver side av skalaen, framkommer fortsatt et ganske kritisk bilde av politiets innsats.

En samlet vurdering av svarfordelingene tilsier likevel at innbyggerne har et bedre inntrykk på viktige områder som tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp og synlighet. Det registreres også positive endringer i tallene for informasjon til publikum og samlet evne til å skape trygghet for innbyggerne. For hverdagskriminalitet, narkotikabekjempelse og trafikksikkerhetsarbeid, observeres små endringer i tallene. Inntrykket av politiets håndtering av alvorlig kriminalitet er endret i negativ retning når vi sammenlikner svarene på de to måletidspunktene.

### **1.4 Håndtering av hverdagskriminalitet fortsatt negativ**

Bare rundt 1 av 10 har inntrykk av at politiets håndtering av hverdagskriminalitet har blitt bedre de siste årene. Denne andelen er stabil i begge målingene. En klar majoritet på over 60 % av innbyggerne har inntrykk av liten forandring i utviklingen over tid, mens nærmere 20 % har inntrykk av en negativ utvikling. Andelen som mener utviklingen går i negativ retning ligger imidlertid 10 prosentpoeng lavere i 2006 enn i 2004. Det er en signifikant bedring, men rokker ikke ved at få mener det har skjedd en positiv forandring.

### **1.5 Samme vurdering av politiets håndtering av alvorlig kriminalitet**

I 2006 måler vi ingen forbedringer på spørsmålet om utviklingsretning når det gjelder politiets håndtering av alvorlig kriminalitet. I både 2004 og 2006 svarer i underkant av 60 % at de har inntrykk av liten forandring i utviklingen over tid, rundt 20% mener det har skjedd en positiv utvikling, mens i underkant av 10% har inntrykk av en negativ utvikling.

### **1.6 Færre har hatt kontakt med politiet**

I undersøkelsen er det spurt om kontakt med politiet i ulike sammenhenger løpet av de to siste årene. Det er spurt om 10 forskjellige brukerrelasjoner, de samme som i 2004. I 2006 oppgir 65 % av utvalget at de har hatt kontakt med politiet på minst ett av de aktuelle områdene. Det er 7 prosentpoeng lavere enn i 2004. Mindre kontakt går igjen på alle aktuelle brukerrelasjoner unntatt utstedelse av pass.

---

## 1.7 Positivt inntrykk av mottakelse i politiet

I 2006 ble alle som selv hadde tatt kontakt med politiet spurt om tilfredshet med mottakelsen. En stor majoritet på nærmere 80 % oppgir at de ble godt mottatt, mens 10 % opplevde en dårlig mottakelse. Andelen misfornøyde er høyest blant personer under 18 år med 19 %.

Alle som på en eller annen måte hadde vært i kontakt med politiet ble også stilt spørsmål om tilliten til politiet ble styrket eller svekket. Svarene tilsier at to tredjedeler ikke fikk endret sin tillit til politiet etter kontakt. Av svarene framgår også at en større andel fikk styrket sin tillit til politiet enn svekket. Bakgrunnstallene viser at kvinner i større grad enn menn fikk styrket tillit. Etter alder ser vi klare variasjoner mellom de yngste og eldste. Blant de unge under 30 år oppgir 2 av 10 at de fikk svekket tillit. Tilsvarende andel for de eldste er 4 %.

## 1.8 Noe mindre tilfredse brukere

I undersøkelsen er 10 ulike brukergrupper igjen fulgt opp med spørsmål om tilfredshet med relasjonen til politiet. Et hovedinntrykk er fortsatt at majoriteten av brukerne er fornøyde. Andelene som er svært eller ganske fornøyde varierer fra 57 % blant brukere som har tatt kontakt ved akutt behov for hjelp til 88 % ved foredrag eller besøk fra politiet ved institusjoner etc. Andelen svært eller ganske misfornøyde brukere varierer fra 3 % ved foredrag/besøk til 29 % ved akutt situasjoner.

Tallene for brukertilfredshet tilsier at politiet har flest fornøyde brukere på sivile og forebyggende aktiviteter, og flest misfornøyde brukere når det gjelder oppfølging av konkrete anmeldelser og tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp.

Sammenliknet med tallene for 2004 finner vi med ett unntak svakere tall for alle aktuelle brukerrelasjoner. Unntaket gjelder brukere som har levert anmeldelser, hvor vi ser en liten bedring i tallene.

## 1.9 Få brukere av politiets nett-tjeneste

I 2006 ble alle spurt om de hadde vært inne på politiets nettsider enten privat eller i jobbsammenheng i løpet av det siste året. På spørsmålet svarer 10 % bekreftende, hvorav 5 % opplyser at de har vært inne på nettsiden flere ganger, mens øvrige har vært inne bare én gang i løpet av det siste året. Det tilsier at politiets nettsider i dag har relativt få brukere. De lave tallene er trolig uttrykk for både hva slags type informasjon som finnes på politiet.no og hvor langt politiet har kommet når det gjelder internettbaserte tjenester.

Brukerne av nett-tjenesten ble stilt et oppfølgingsspørsmål om de fant den informasjonen de søkte etter sist gang de var inne på politiets nettsider. Nær 70 % av brukerne bekrefter at de fant den informasjonen de søkte etter, mens 16 % ikke gjorde det og 8 % bare delvis gjorde det. Det betyr at ca. en fjerdedel av brukerne hadde små eller store problemer med å finne den informasjonen de søkte etter.

### 1.10 Minst 60 % henleggelse

I undersøkelsen oppgir 60 % av de som har levert en anmeldelse at den ble henlagt, mens 19 % bekrefter at den på en eller annen måte ble fulgt opp. Øvrige ca. 20 % var usikre på resultatet eller oppga at videre behandlingsmåte ikke var avgjort. Tall for landsdelene kan tyde på en litt forskjellig praksis mht. henleggelse. I undersøkelsen oppgir bare 12 % av brukere i Osloregionen<sup>1</sup> at anmeldelsen har medført oppfølging, mens nærmere 70 % oppgir at anmeldelsen ble henlagt.

### 1.11 Personlige relasjoner avgjørende

De klart viktigste årsakene til misfornøyde brukere er i følge undersøkelsen knyttet til negative opplevelser i den personlige relasjonen med politiet dvs. at man opplever at man ikke blir tatt på alvor, vist respekt eller forståelse for egen situasjon i møte med politiet. Dette årsaksmønsteret går igjen i alle fire brukerrelasjoner det er spurt om, både ved anmeldelser, i vitnesituasjon, ved meldinger til politiet om mistenkelige forhold og behov for hjelp i akutsituasjoner. Fornøyde brukere peker på sin side på samme type årsaksforklaring til at de var tilfreds med relasjonen. Å bli tatt på alvor og vist respekt er dermed helt sentralt for hvordan brukerne opplever møte med politiet. Undersøkelsen inneholder et rikt og mer utførlig materiale om årsaker til både misnøye og tilfredshet med de aktuelle brukerrelasjoner.

### 1.12 Svakt bedre totalinntrykk av politiet

Alle respondentene ble stilt spørsmål om samlet totalinntrykk av polititjenesten der de bor. I 2006 svarer 66 % at de har et godt inntrykk, mens bare 8 % har et dårlig inntrykk. Hovedtallene er svakt bedre enn i 2004. Utslagene i positiv retning er statistisk signifikant. Av bakgrunnstallene ser vi at kvinner har et bedre totalinntrykk enn menn. Vi finner også at de yngste under 30 år skiller seg ut som mer kritiske enn øvrige aldersgrupper. For øvrig finner vi relativt store variasjoner i totalinntrykk mellom de ulike politidistriktene.

---

<sup>1</sup> Oslo, Romerike, Follo, Asker og Bærum, Søndre Buskerud

---

## 2 Mål og metodisk gjennomføring

### 2.1 Mål

Målet med foreliggende undersøkelse har vært å undersøke publikums inntrykk av kriminalitetsbildet og polititjenesten i alle landets politidistrikter. Undersøkelsen er en oppfølging en tilsvarende undersøkelse i 2004. Innholdet i årets undersøkelse er fastlagt ut fra to viktige hensyn.

For det første har det vært ønskelig å måle eventuelle endringer i publikums oppfatninger på samme type spørsmål som ble stilt i 2004. Det gjelder bl.a. publikums inntrykk av kriminalitetsutviklingen og servicenivå med tillegg av brukernes erfaringer med konkrete tjenester.

For det andre har det vært ønskelig å finne utdypende svar på hvorfor brukerne er mindre tilfredse med noen brukerrelasjoner fremfor andre. I årets undersøkelse er det stilt oppfølgende spørsmål om årsaker til både tilfredshet og misnøye med fire konkrete relasjoner, henholdsvis ved anmeldelse, vitneavhør eller vitneforklaring, rapportering om mistenkelige forhold og akutt behov for hjelp.

Undersøkelsen er i likhet med den forrige undersøkelsen lagt opp med sikte på at den skal gi nyttig informasjon for de enkelte politidistrikter. I rapporteringen legges det vekt på presentasjon og sammenlikning av distriktsvise data. Utvalget i det enkelte distrikt er imidlertid for lite til å gjøre detaljerte analyser på dette nivået.

### 2.2 Metodisk tilnærming

Undersøkelsen i 2006 er gjennomført med bruk av samme intervju- og utvalgsmetodikk som i 2004. Den metodiske tilnærmingen kan beskrives på følgende måte:

- Det er gjennomført 200 intervjuer blant innbyggere over 18 år i hvert av landets 27 politidistrikter. Det samlede utvalget for hele landet utgjør 5405 personer. Utvalget er trukket tilfeldig fra Telenors abonnementsregister over husstander med telefon i hvert distrikt. Det ble også trukket ut en andel mobiltelefonnummer til utvalget. Intervjuene er gjennomført på telefon i regi av Norsk Respons i Bergen i perioden 15.august-15.september 2006.
- Resultatene i undersøkelsen er vektet i forhold til kjønns- og alderssammensetningen i hvert politidistrikt. Resultatene for hele landet er videre vektet i forhold til befolkningsstørrelsen i hvert distrikt for å sikre landsrepresentative data.
- Undersøkelsen inneholder data med meget god utsagnskraft for hele befolkningen og ulike brukersegmenter. Resultatene på nasjonalt nivå må tolkes innenfor feilmarginer på +/- 0,8-1,3 prosentpoeng for hovedfrekvensene. De statistiske feil-

marginene er større for resultatene for det enkelte politidistrikt. Distriktstallene må tolkes innenfor feilmarginer på +/- 3,0-7,0 prosentpoeng.

## 2.3 Innhold i spørreskjema

Det er stilt likelydende spørsmål om følgende temaer i 2006 og 2004:

- Sannsynlighet for å bli involvert i ulike typer kriminalitet
  - Mest sannsynlige hendelse
  - Inntrykk av kriminalitetsutviklingen i nærmiljøet, i kommunen eller distriktet, og i Norge
  - Inntrykk av polititjenesten på følgende områder
    - Innsats i trafikk sikkerhetsarbeid
    - Innsats mot narkotika
    - Tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp eller kontakt
    - Håndtering av hverdagskriminalitet som innbrudd, sykkeltyveri, skadeverk, uro/bråk
    - Håndtering av mer alvorlig kriminalitet som ran og vold
    - Politiets synlighet der folk ferdes
    - Informasjon til publikum
    - Samlet evne til å skape trygghet for innbyggerne
  - Endring i politiets håndtering av hverdagskriminalitet
  - Endring i politiets håndtering av alvorlig kriminalitet
  - Kontakt med politiet siste 2 år i forhold til følgende konkrete brukerrelasjoner
    - Foredrag eller besøk fra politiets side
    - Utstedelse av pass
    - Innhenting av ulike former for tillatelser
    - Ting som har vært mistet eller funnet
    - Trafikkontroll
    - Meldt fra om mistenkelige forhold
    - Levert anmeldelse
    - Vært vitne eller avgitt vitneforklaring
    - Vært innblandet i ulykke
    - Tatt kontakt ved akutt behov for hjelp
    - Kontakt på annen måte
  - Brukertilfredshet på aktuelle områder
  - Samlet inntrykk av polititjenesten
-



I 2006 er det stilt nye spørsmål innenfor følgende temaer:

- Hvordan brukerne ble mottatt av politiet sist gang de var i kontakt og eventuell effekt på tillit til politiet
- Årsaker til at brukerne er henholdsvis fornøyd eller misfornøyd ved anmeldelse, vitneavhør eller vitneforklaring, rapportering om mistenkelige forhold og akutt behov for hjelp
- Bruk av ulike kanaler for anmeldelse og resultat ved anmeldelser
- Bruk av politiets internettsider og resultat av informasjonssøk

Begge publikumsundersøkelsene inneholder følgende bakgrunnsspørsmål:

- Bosted (politidistrikt, landsdel og kommunestørrelse)
- Kjønn, alder og utdanning
- Antall personer i husstanden

## 2.4 Rapportering

Publikumsundersøkelsen er en meget omfattende undersøkelse som gir en rekke analysemuligheter, både mellom distriktene og avhengig av brukerrelasjon. Undersøkelsen er rapportert i denne kommentarrapporten som gir en samlet oppsummering av alle hovedtall, både distriktvis variasjoner, utslag etter andre bakgrunnsvariabler og tidsserier.

Det er i tillegg utarbeidet to andre underlagsdokumenter som følger som separate vedlegg. Det gjelder dels et eget tabellvedlegg med hovedtall og tidsserier fra 2004 og 2006 for alle politidistriktene. Dette gir en mer detaljert rapportering av resultater for de enkelte politidistrikter. Videre er det laget en tabellrapport for 2006 med en samlet dokumentasjon av teknisk gjennomføring, hovedfrekvenser og nedbrytninger på alle aktuelle bakgrunnsvariabler. Begge underlagsdokumentene er oversendt oppdragsgiver.

I foreliggende rapport er det presentert endringstall i forhold til en tilsvarende undersøkelse i 2004. Vi gjør oppmerksom på at det kan forekomme små avvik i disse tallene sammenliknet med resultatene som er presentert i tabellrapportene for hver enkelt undersøkelse. Avvikene er på maksimalt 1-2 prosentpoeng og skyldes avrundinger.

## 3 Trusselbilde fra kriminalitet og mest sannsynlige hendelse

### 3.1 Nasjonale hovedtall

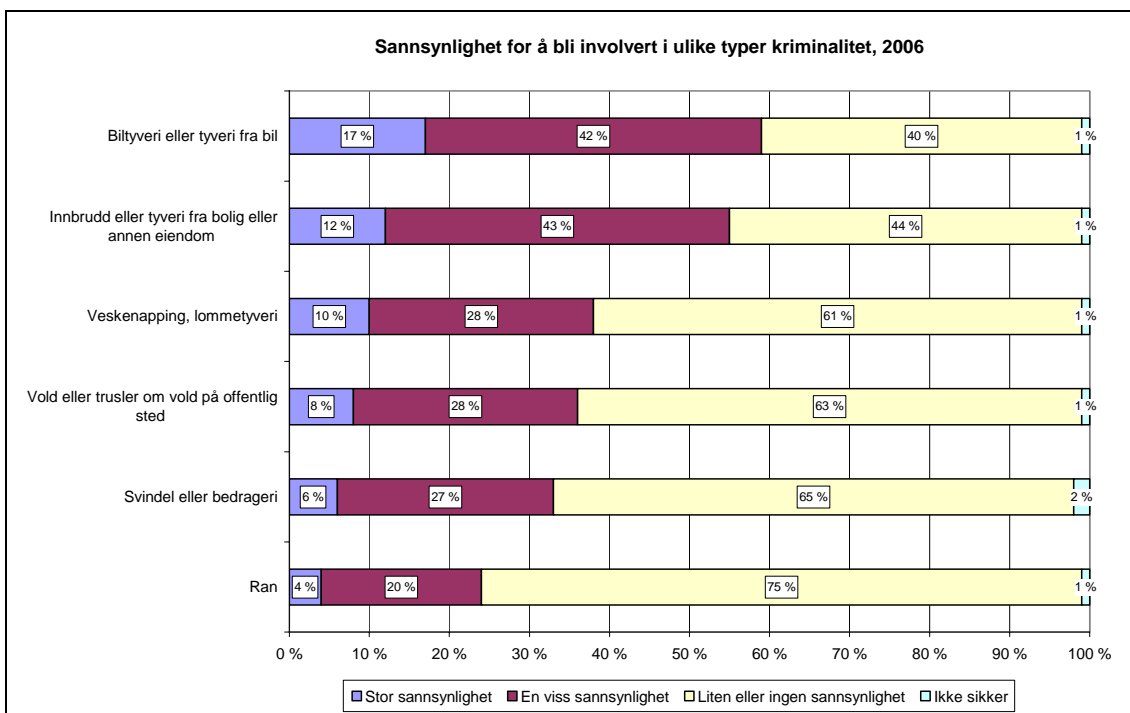
I undersøkelsen er innbyggerne spurt om hvor sannsynlig de tror det er at de selv eller noen i nærmeste familie kan bli involvert i ulike typer kriminalitet i kommunen der de bor. Det er spurt om sannsynlighet for å bli involvert i seks konkrete hendelser. Tilsvarende spørsmål ble også stilt i 2004.

Denne typen tall sier noe om hvordan kriminalitetsbildet oppfattes av innbyggerne. Innbyggernes subjektive trusselvurdering kan være sammenfallende med faktisk forekomst av ulike typer kriminalitet, men trenger ikke være det.

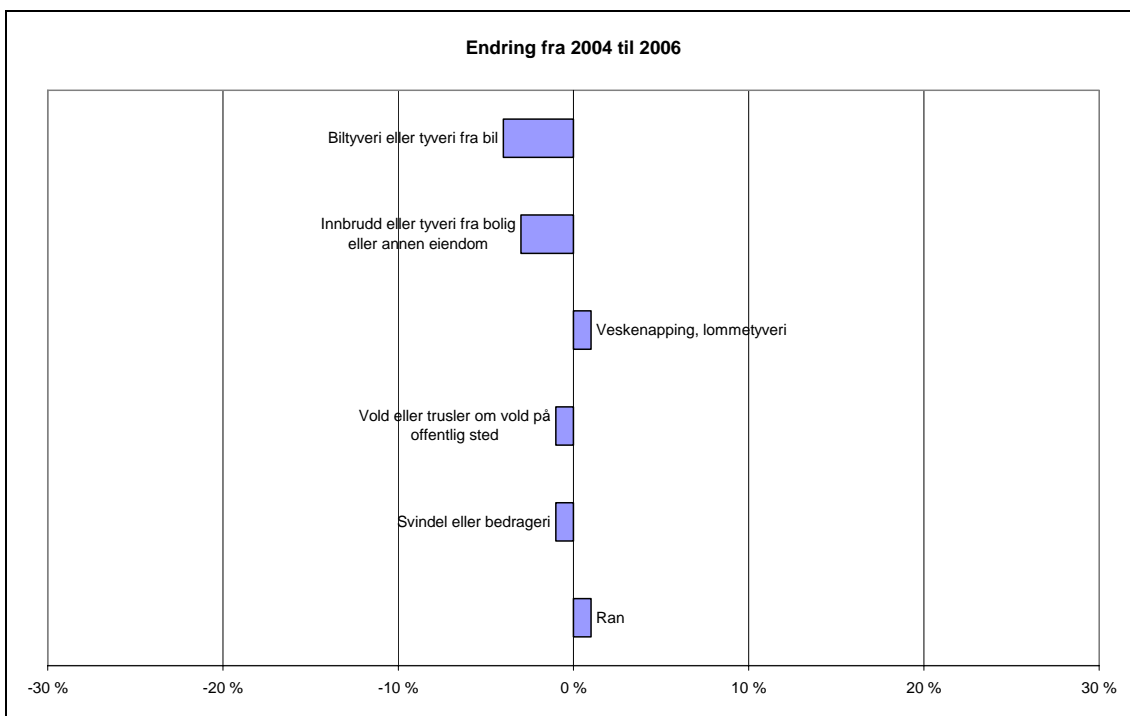
Hovedtallene i 2006 for hele landet framgår av figuren nedenfor. Tallene tilsier at trusselbildet fra kriminalitet fortsatt er omfattende og differensiert:

- Mellom 50 og 60 % av befolkningen ser det som sannsynlig at de kan bli utsatt for biltyveri/tyveri fra bil eller innbrudd/tyveri fra egen eiendom
- Nærmere 40 % av befolkningen mener det er sannsynlig at de kan bli utsatt for veskenapping eller lommetyveri
- En tredjedel av befolkningen (34 %) ser det som sannsynlig at de kan bli utsatt for vold eller trusler om vold på offentlig sted
- En like stor andel (33 %) vurderer økonomisk kriminalitet i form av svindel eller bedrageri som en sannsynlig hendelse
- En fjerdedel av befolkningen (24 %) ser det som sannsynlig at de kan bli utsatt for ran

Neste figur viser endringer i tallene fra 2004 til 2006. Figuren viser endringer i andelen som mener det er en stor eller en viss sannsynlighet for de ulike hendelsene. Hovedtrekkene i trusselvurderingene er stabile, men samtidig ser vi en tendens til lavere tall i den siste målingen. Andelen som anser bilrelatert kriminalitet som sannsynlig har gått tilbake med fire prosentpoeng, mens andelen som anser innbrudd eller tyveri fra bolig som sannsynlighet har gått tilbake med 3 prosentpoeng. Lavere tall gjelder fire av seks hendelser, hvorav endringene for biltyveri og innbrudd er statistisk signifikante. Endringen for de øvrige hendelsene er ikke signifikante. Det betyr at trusselvurderingene er nær identiske på de to måletidspunktene for veskenapping, vold, svindel og ran.



Figur 3.1. Befolkningens vurdering av sannsynlighet for å bli involvert i ulike typer kriminalitet i kommunen der de bor. Hele landet. 2006. Prosent. n=5405



Figur 3.2. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for ulike typer kriminalitet i kommunen der de bor. Prosentpoeng. n=5400/5405.

I tallene for de enkelte politidistrikter finner en rekke interessante variasjoner:

- Vi finner størst variasjoner i trusselvurderingene mellom politidistriktene for veskenapping/lommetyveri, hvor Oslo og politidistrikter med store byer skiller seg ut med høye tall. Variasjonene er også store når det gjelder innbrudd, biltyveri og ran. For innbrudd ser vi ganske like trusselvurderinger på de to måletidspunktene med de høyeste tallene for folkerike og sentrale politidistrikter. For biltyveri er forskjellene til dels betydelig mindre mellom politidistriktene i den siste målingen enn i den første. Agder politidistrikt kan tjene som eksempel: I 2004 svarte 75 % av innbyggerne, høyeste andel i hele landet, at de så biltyveri eller tyveri fra bil som sannsynlig. I 2006 ligger tilsvarende andel på 54 % som betyr at trusselvurderingene ligger litt i underkant av gjennomsnittet for hele landet. Sogn og Fjordane og Østfinnmark er eksempler på distrikter som kan ha gått i motsatt retning når det gjelder biltyveri. En liknende tendens til utjevning ser vi for vold på offentlig sted. Når det gjelder ran er det motsatt dvs. i retning større variasjoner mellom distriktene. Minst variasjoner i trusselvurderingene finner vi for svindel og bedrageri, med de høyeste tallene for Troms og Vestfold og de laveste for Rogaland og Sunnmøre.
- Innbyggere i Oslo politidistrikt skiller seg ut med landets høyeste trusselvurderinger for flere typer hendelser. Det gjelder vold, ran og veskenapping. I Oslo finner vi også høye tall for innbrudd, biltyveri og svindel. I 2004 lå Oslo på landsgjennomsnittet kun for én av hendelsene, nemlig kriminalitet rettet mot bolig eller annen eiendom. I 2006 har Oslo blant landets høyeste trusselvurderinger også for denne hendelsen.
- Distriktstallene tyder på et mer omfattende og sammensatt trusselbilde fra kriminalitet i noen sentrale politidistrikter, særlig rundt Oslofjorden. Tallene kan tyde på at særlig omegnsdistriktene til Oslo beveger seg i retning av samme trusselbilde som Oslo. Det gjelder Asker og Bærum, Romerike og delvis også Follo, Søndre Buskerud og Vestfold.

Endringene i tallene for de enkelte politidistrikter og utslag etter andre bakgrunnsvariabler kommenteres mer detaljert i det følgende.

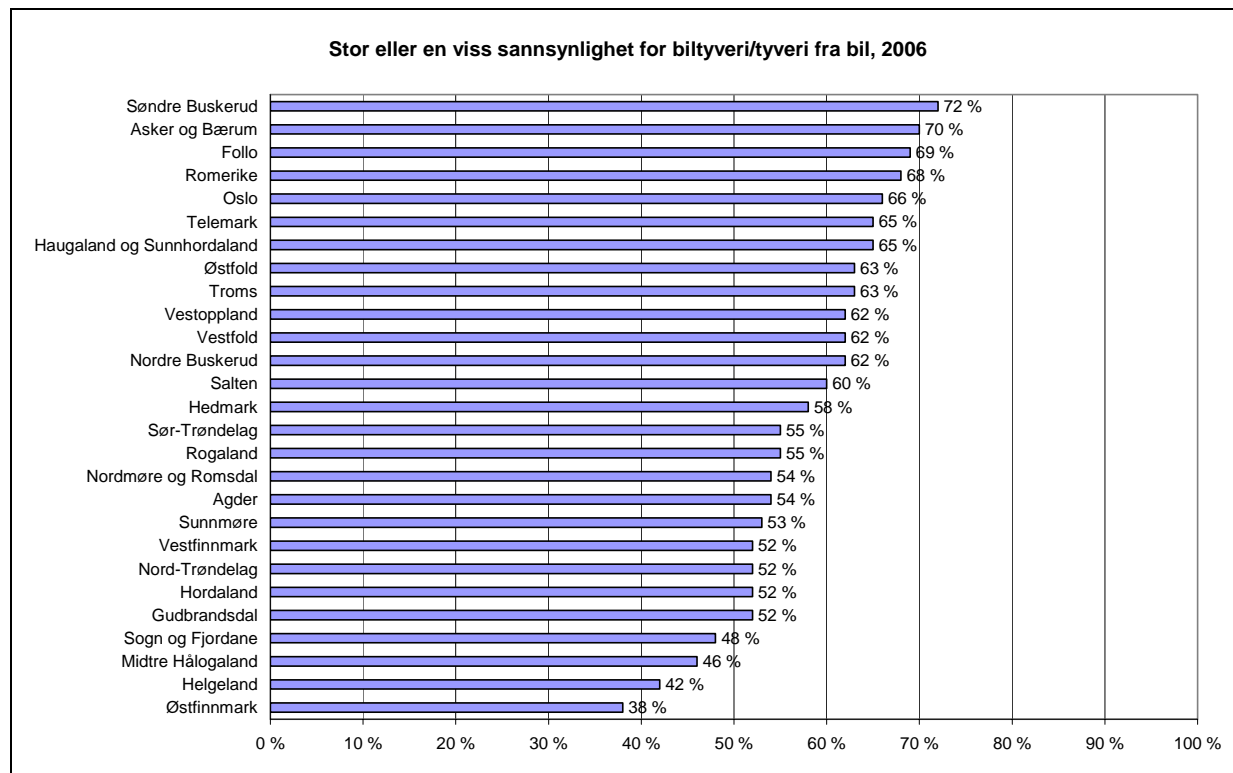
### 3.2 Biltyveri eller tyveri fra bil

Denne kriminalitetsformen vurderes som sannsynlig blant et stor andel av innbyggerne i politidistriktene i og rundt Oslo. De høyeste tallene finner vi for Søndre Buskerud og Asker og Bærum, som også lå høyt i den forrige målingen. De største endringene i tallene gjelder Agder, delvis også Hordaland, hvor trusselvurderingene er lavere i 2006 enn i 2004. Distrikter som Sogn og Fjordane, Østfinnmark og en del andre mindre urbane politidistrikter har gått i motsatt retning. Selv om vi ser tendenser til utjevning, framstår biltyveri fortsatt som et mer vanlig fenomen i bykommuner enn i landkommuner.

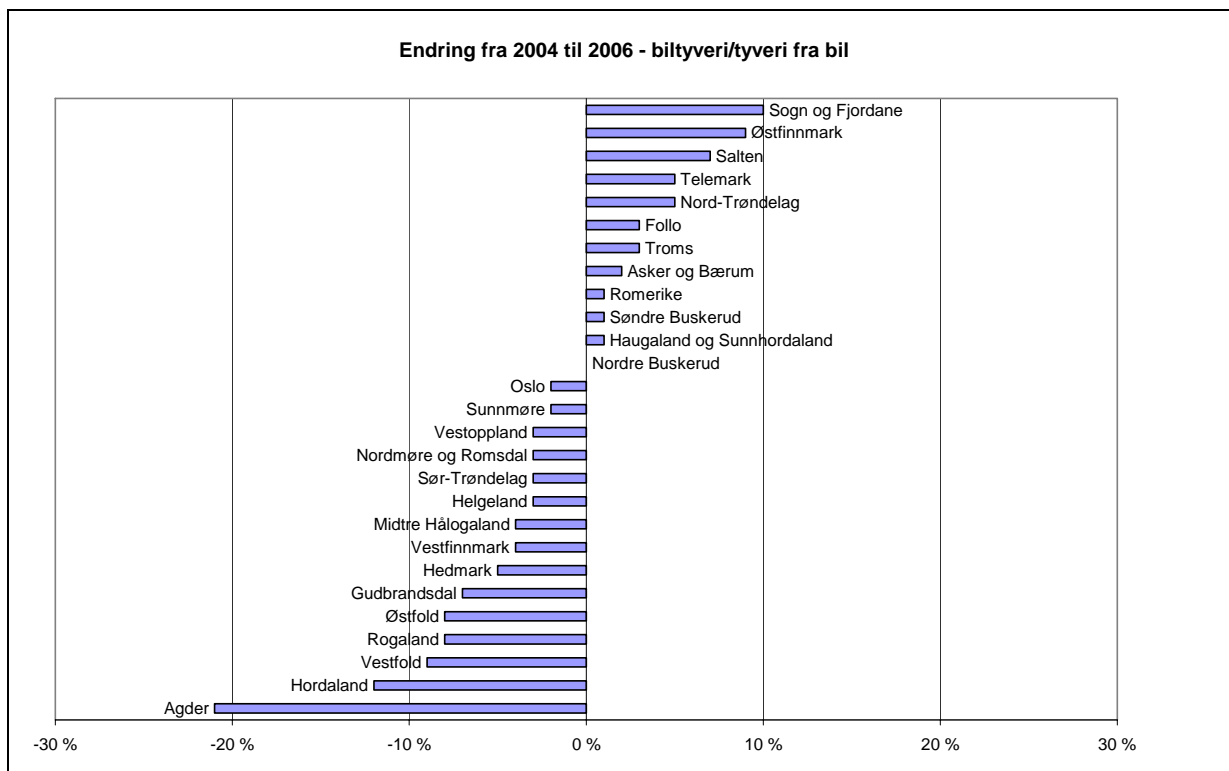
Når det gjelder sosiale bakgrunnsvariabler, finner vi denne gangen ingen klare forskjeller i vurderingene etter kjønn. Som sist finner vi utslag etter utdanning ved at en større andel blant personer med høy enn med lav utdanning anser biltyveri som

---

sannsynlig. Alder slår lite ut med unntak for en litt lavere tall for de eldste over 60 år. En større andel blant personer i store enn i små hushold vurderer bilrelatert kriminalitet som sannsynlig. Det henger antakelig sammen med at store hushold ofte har flere biler.



Figur 3.3. Andel av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for biltyveri eller tyveri fra bil, 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

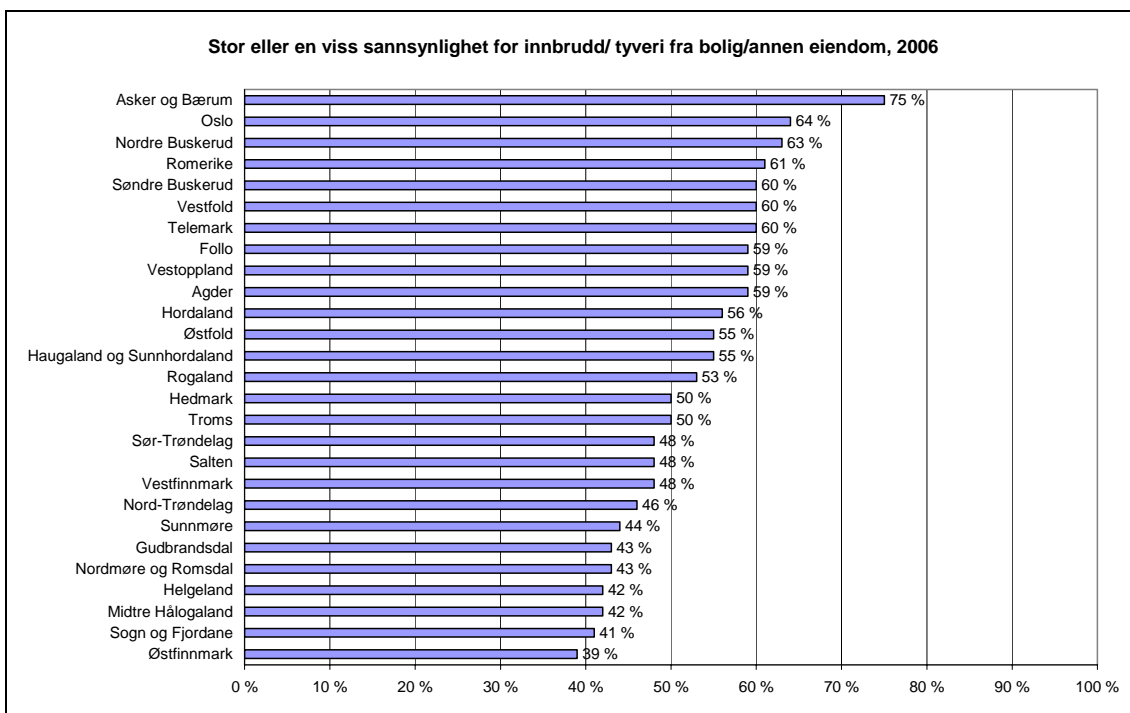


Figur 3.4. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for biltyveri eller tyveri fra bil. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

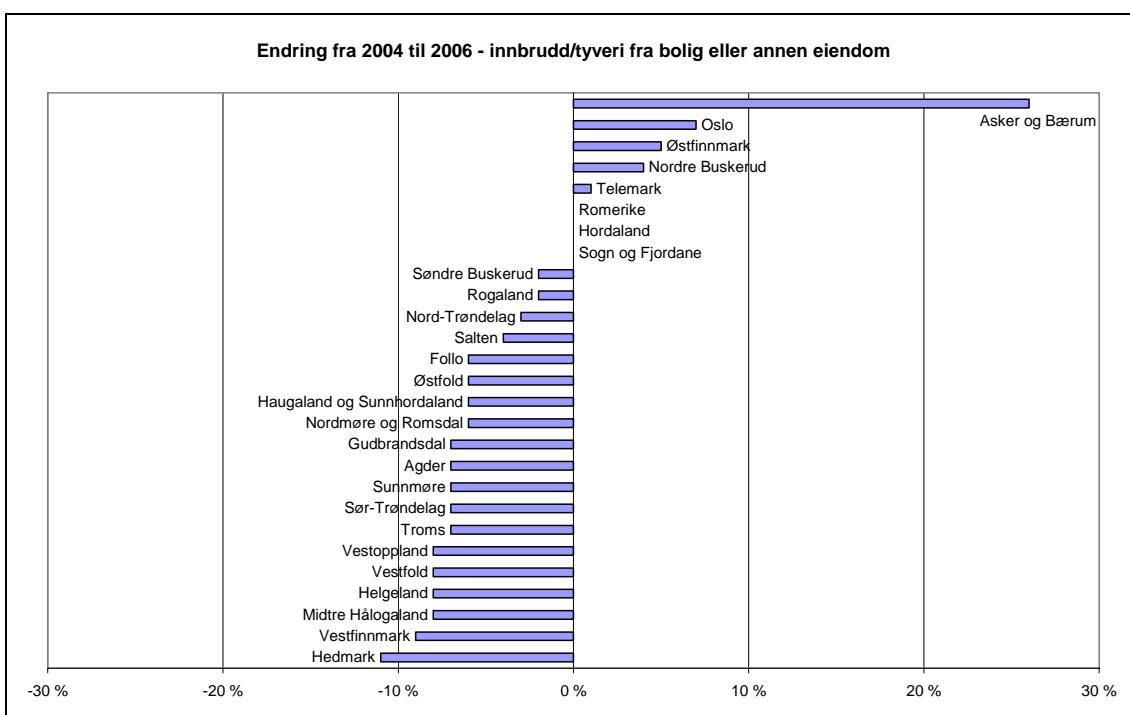
### 3.3 Innbrudd eller tyveri fra bolig eller annen eiendom

For denne hendelsen måler vi store endringer for Asker og Bærum politidistrikt, hvor nå hele 75 % av innbyggerne mener innbrudd eller tyveri fra bolig er sannsynlig. Vi finner også litt høyere tall for Oslo, Østfinnmark og Nordre Buskerud, mens mange distrikter ligger på samme nivå eller litt lavere enn i 2004. Kriminalitet mot bolig eller annen eiendom vurderes fortsatt som ganske sannsynlig over store deler av landet. Forskjellene mellom landsdelene og mellom bykommuner og landkommuner er relativt små feilmarginene tatt i betraktning.

Denne kriminalitetsformen vurderes som mer sannsynlig av kvinner enn av menn. Den vurderes også som mer sannsynlig blant personer med høy enn med lav utdanning. Alder og størrelse på husholdet slår lite ut. I 2004 fant vi ingen systematiske forskjeller etter kjønn og utdanning, slik vi gjør i 2006.



Figur 3.5. Andel av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for innbrudd eller tyveri fra bolig eller annen eiendom. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

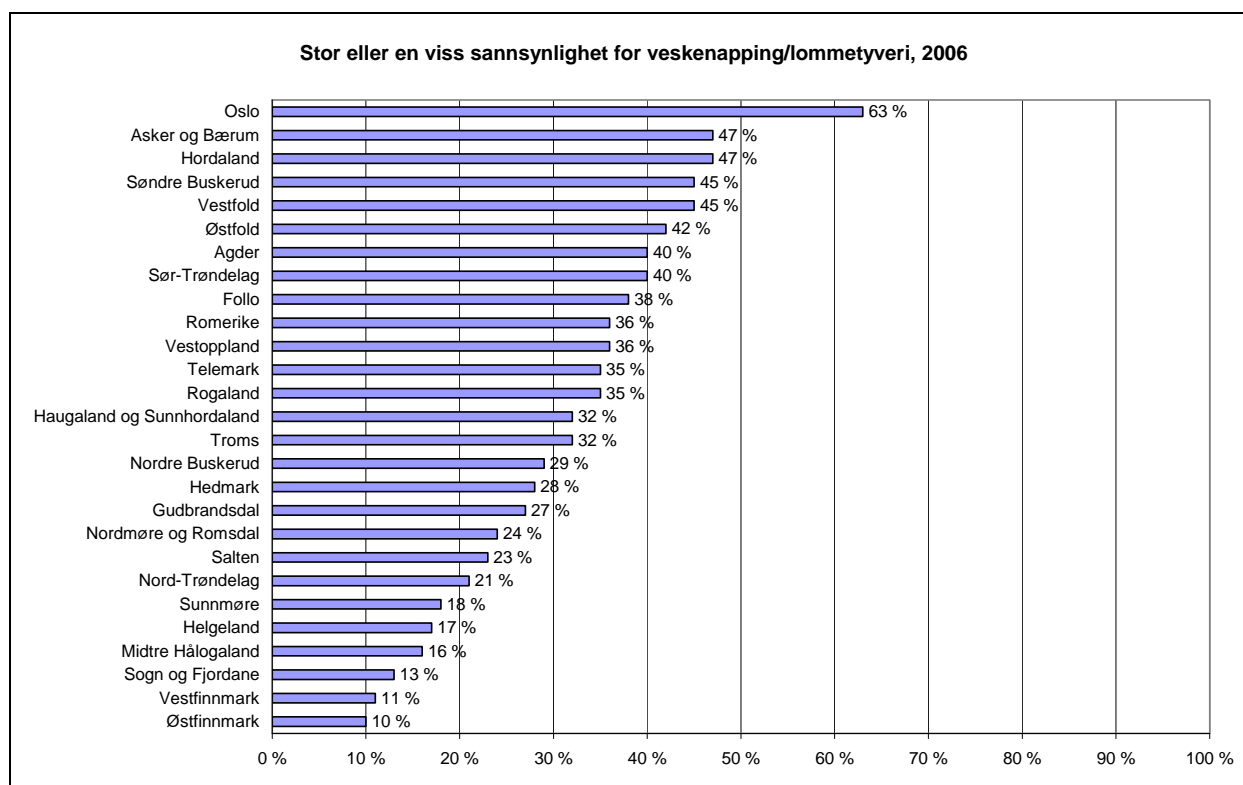


Figur 3.6. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for innbrudd eller tyveri fra bolig eller annen eiendom. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

### 3.4 Veskenapping og lommetyveri

Trusler om veskenapping/lommetyveri er fortsatt mest typisk i Oslo politidistrikt. Også flere andre politidistrikter i Osloregionen<sup>2</sup> og distriktene som omfatter landets storbyer skiller seg ut med høye tall. Det er samme tendenser som sist og henger antakelig sammen med at veskenapping og lommetyveri foregår på steder med store folkeansamlinger. Igjen finner vi lave tall for Sogn og Fjordane og Østfinnmark.

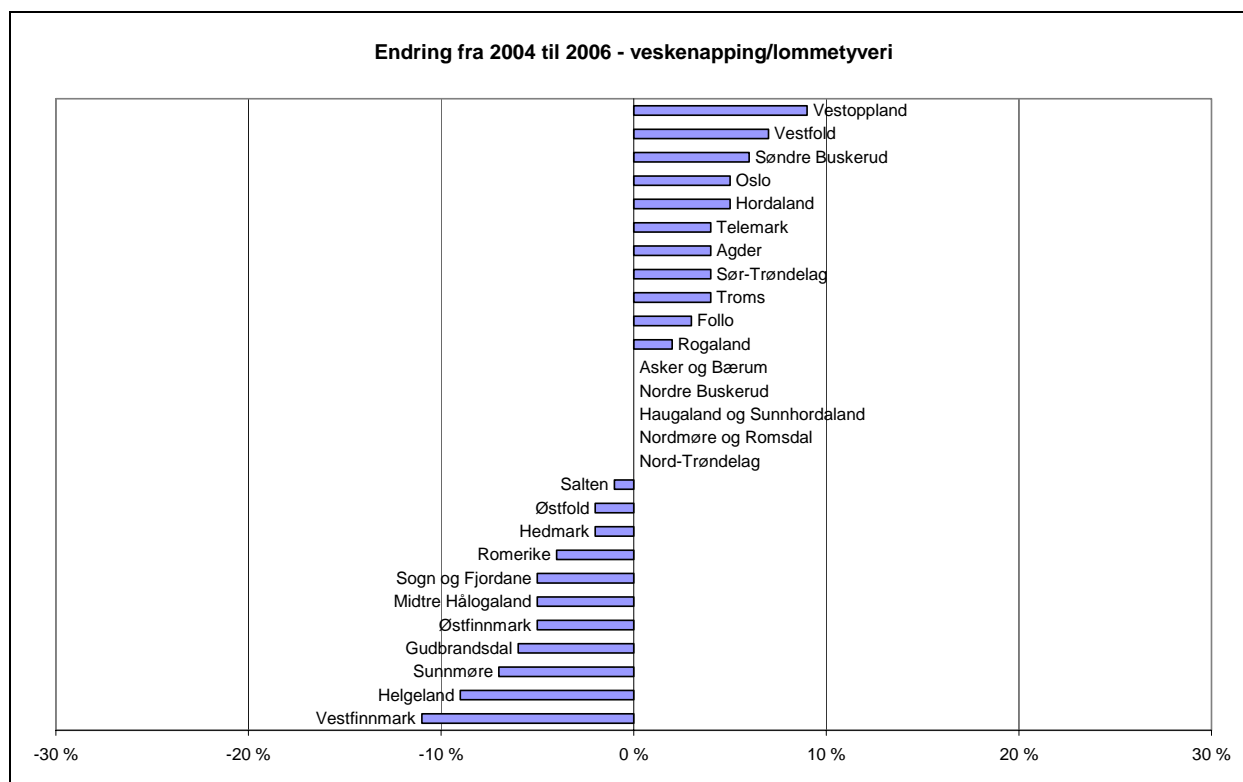
For denne formen for kriminalitet finner vi relativt store utslag etter kjønn. Kvinner skiller seg ut med klart høyere tall enn menn. Det er samme tendens som i 2004. Alder slår denne gangen ikke ut. I 2004 fant vi høye tall for de eldste. Etter utdanning er det ingen store utslag i noen av undersøkelsene.



Figur 3.7. Andel av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for veskenapping eller lommetyveri. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

<sup>2</sup> Oslo, Romerike, Follo, Asker og Bærum, Søndre Buskerud



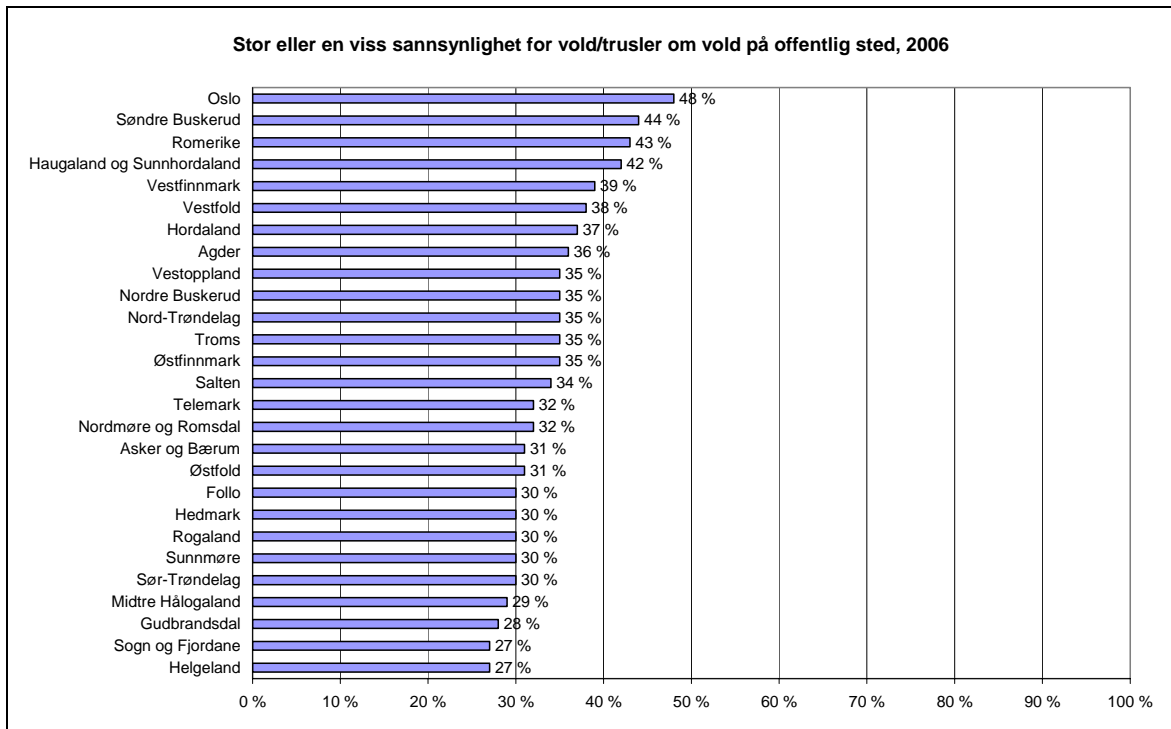


Figur 3.8. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for veskenapping eller lommetyveri. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

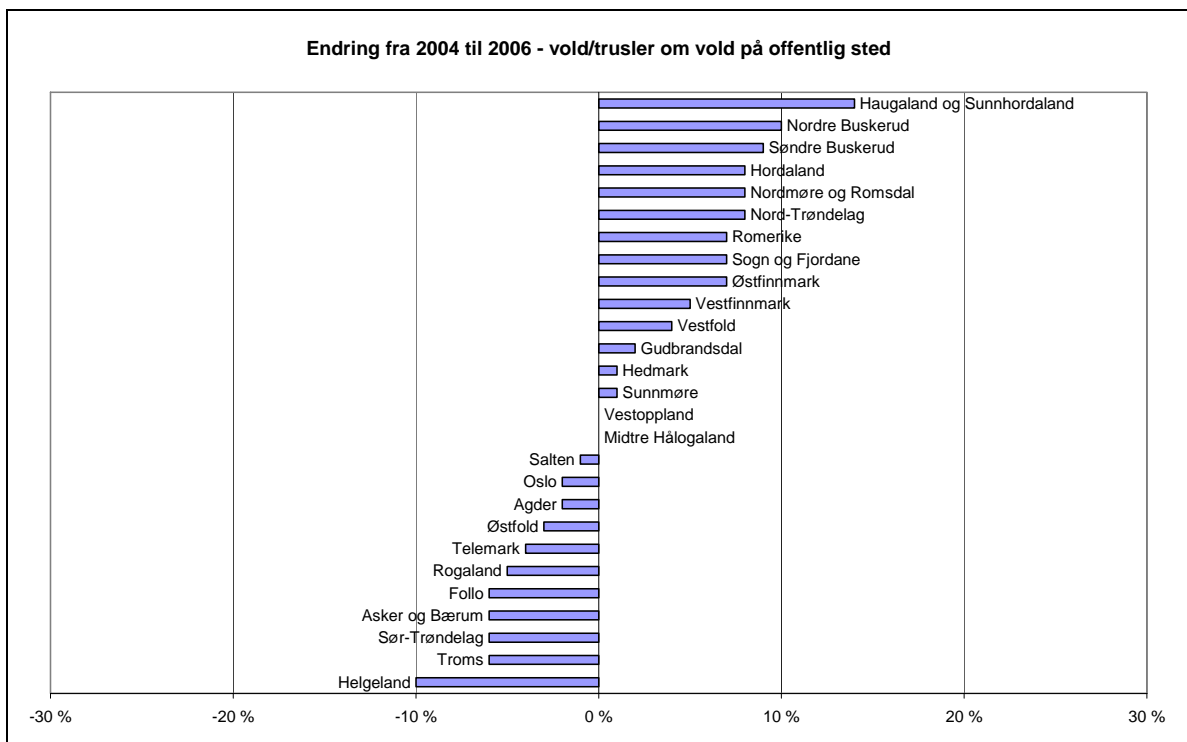
### 3.5 Vold eller trusler om vold på offentlig sted

Også for vold på offentlig sted finner vi høyere tall blant innbyggere i Oslo politidistrikt enn i resten av landet. Trusselvurderingene er imidlertid denne gangen nesten like høye i flere andre politidistrikter, som Søndre Buskerud og på Romerike. Haugaland og Sunnhordaland ligger på samme høye nivå etter en markert økning i tallene fra 2004. De laveste tallene finner vi på Helgeland og i Sogn og Fjordane, men som nevnt tidligere har forskjellene i trusselvurderingene mellom politidistriktene blitt mindre når det gjelder vold på offentlig sted.

Øvrige bakgrunnstall viser ingen klare utslag etter kjønn, utdanning eller husstandsstørrelse. Markerte utslag finner vi kun når det gjelder alder. Det er samme mønster som i 2004. At gruppen over 60 år vurderer denne formen for kriminalitet som mindre sannsynlig enn yngre aldersgrupper, henger trolig sammen med lavere mobilitet og mindre deltakelse i uteliv.



Figur 3.9. Andel av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for vold eller trusler om vold på offentlig sted, 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

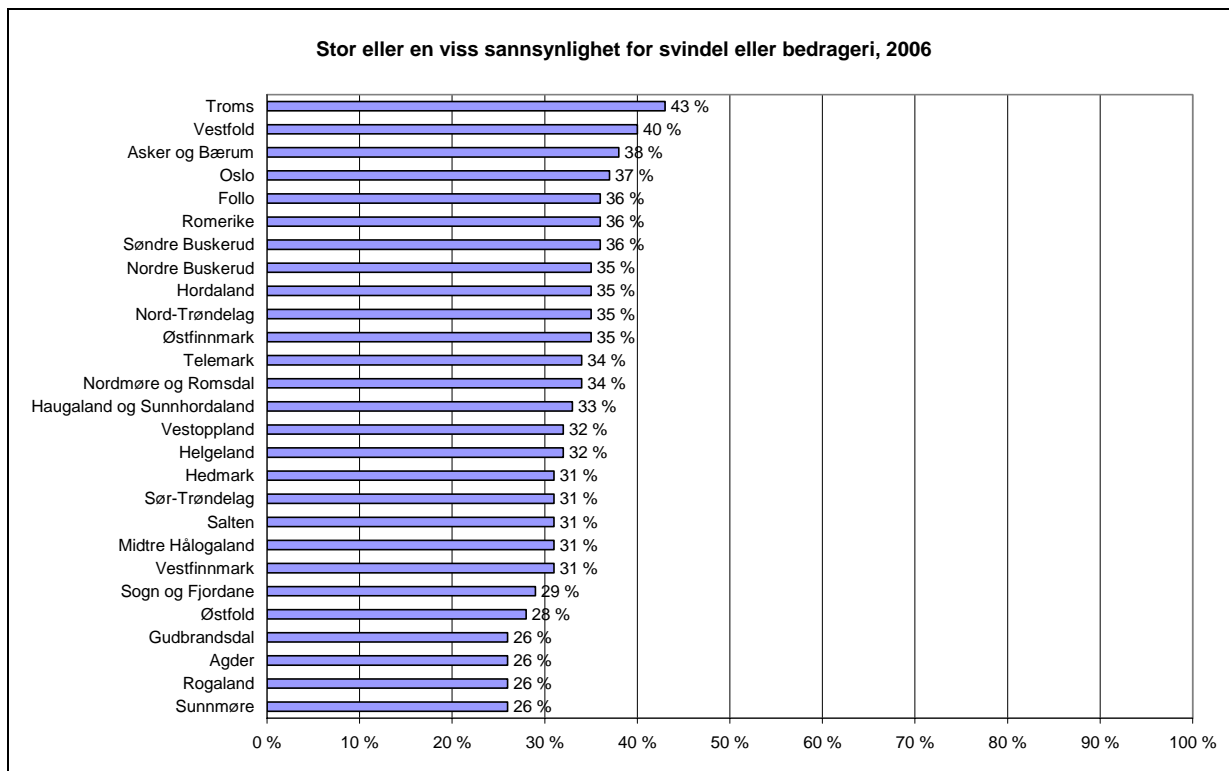


Figur 3.10. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for vold eller trusler på offentlig sted. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

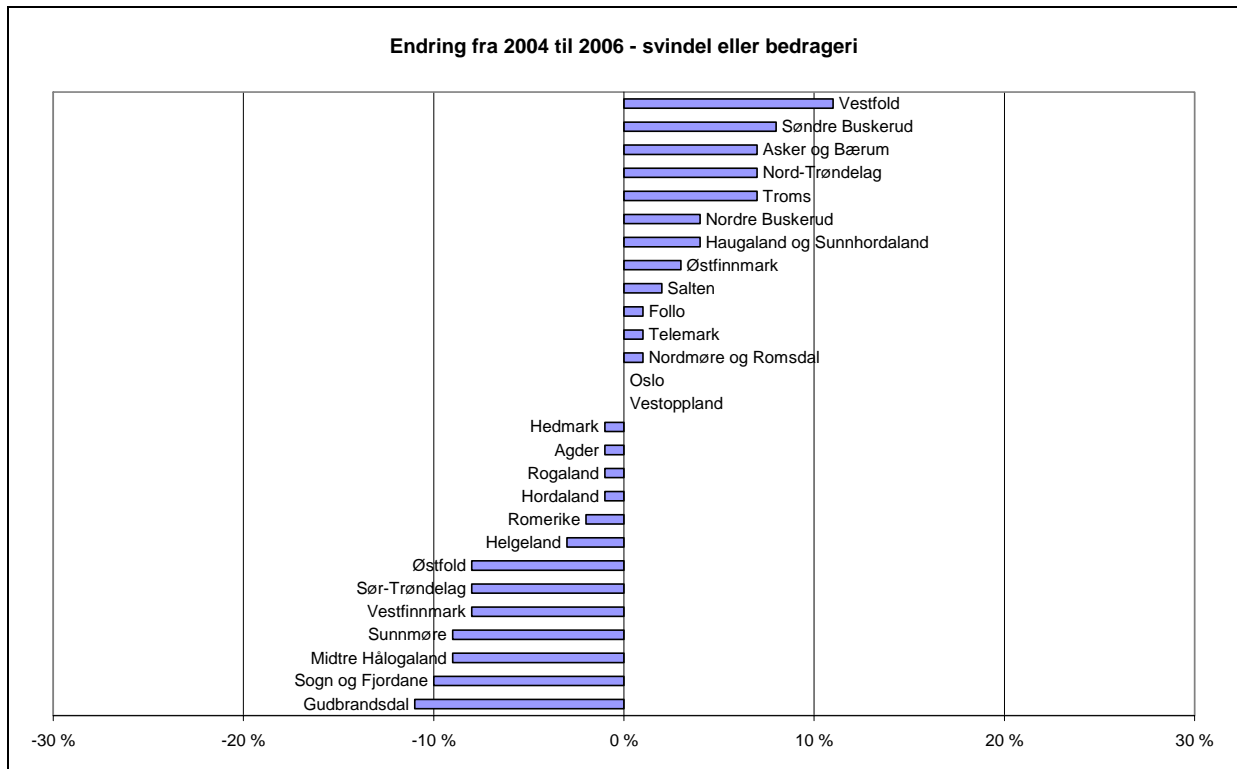
### 3.6 Svindel eller bedrageri

For denne kriminalitetsformen finner vi minst variasjoner i vurderingene mellom politidistriktene. De høyeste trusselvurderingene finner vi i Troms og Vestfold, de laveste på Sunnmøre og i Rogaland. Vestfold og Søndre Buskerud har hatt den største økningen i tallene, mens Gudbrandsdal og Sogn og Fjordane har hatt den største nedgangen.

Svindel eller bedrageri vurderes denne gangen som mer sannsynlig særlig blant unge personer under 30 år. Etter kjønn, alder og utdanning finner vi kun små variasjoner.



Figur 3.11 Andel av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for svindel eller bedrageri. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt

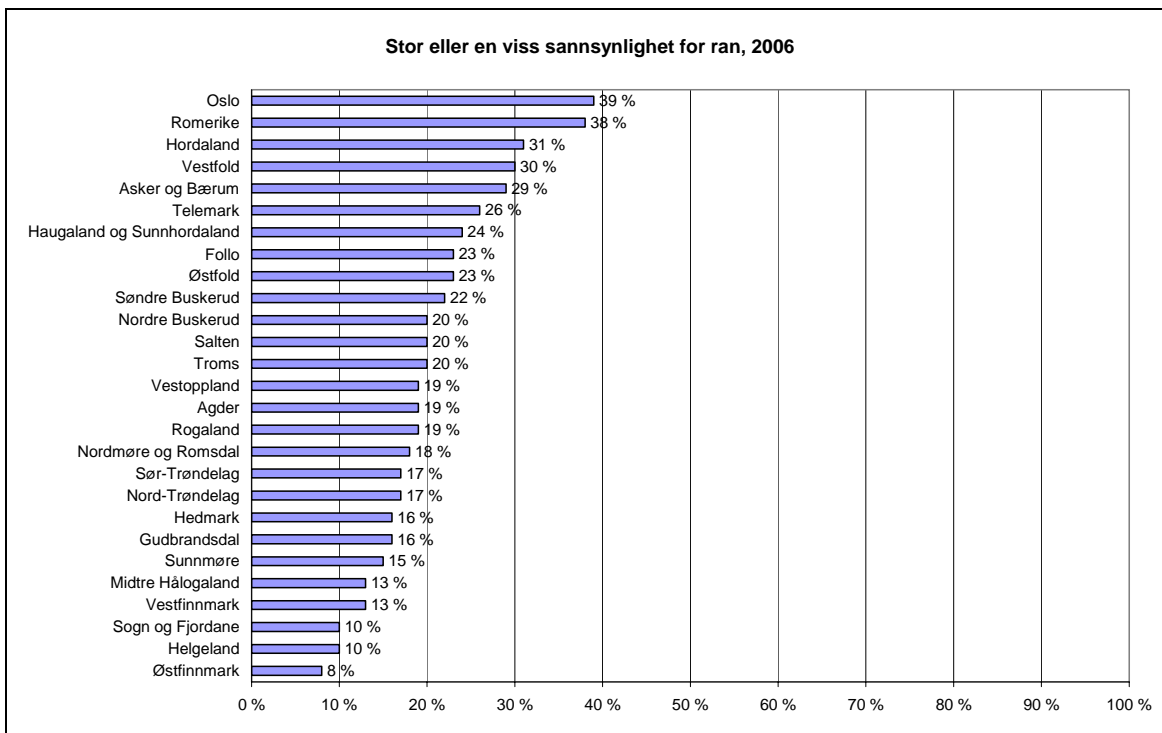


Figur 3.12. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for svindel eller bedrageri. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

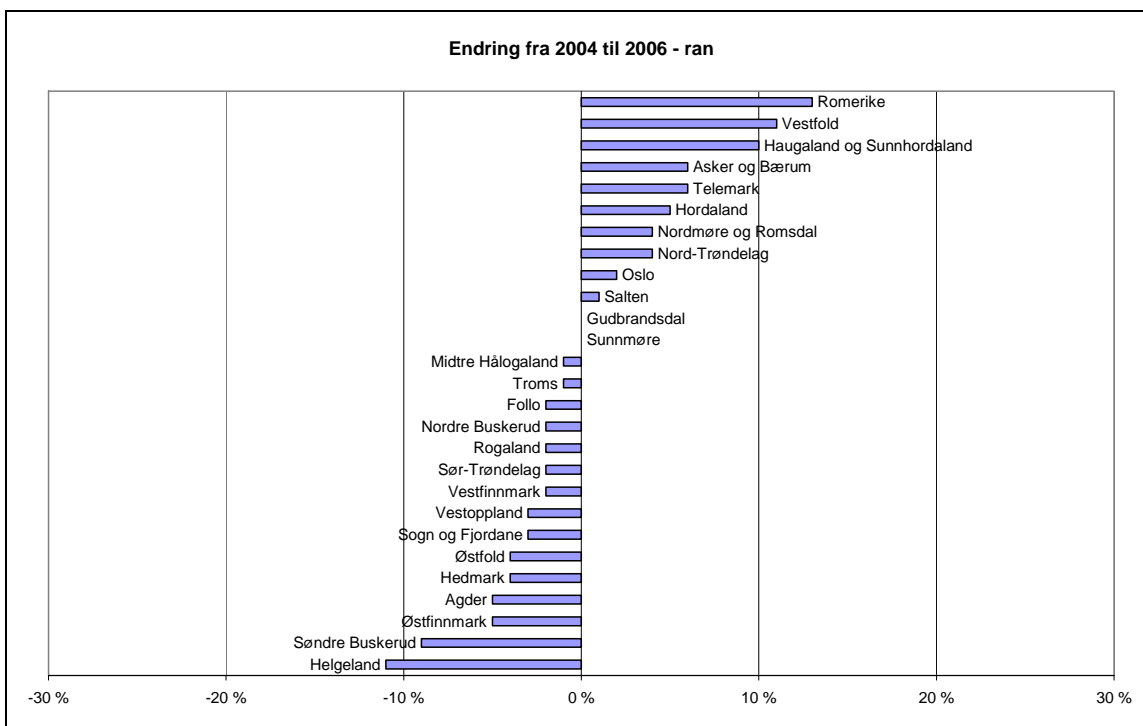
### 3.7 Ran

Ran inngår som en viktig del av trusselbildet først og fremst i urbane deler av landet. De høyeste trusselvurderingene finner vi i Oslo og andre sentrale og folkerike politidistrikter. Samtidig ser vi tendenser til at trusselvurderingene i en del politidistrikter har beveget seg i retning av samme høye nivå som i Oslo. Det gjelder først og fremst Romerike, men også en del andre politidistrikter. De laveste trusselvurderingene finner vi for Østfinnmark, Helgeland og Sogn og Fjordane, alle med lavere tall i 2006 enn i 2004. Det betyr at forskjellene mellom distriktene har økt når det gjelder trusselbildet fra ran. Et litt hyggelig poeng er at vi denne gangen måler lavere tall for Søndre Buskerud. En nedgang på 9 prosentpoeng er signifikant.

For ran finner vi klare forskjeller i vurderingene mellom kvinner og menn. Blant kvinner anser 27 % at ran er en sannsynlig hendelse mot tilsvarende 19 % blant menn. Etter alder og utdanning finner vi ingen klare utslag.



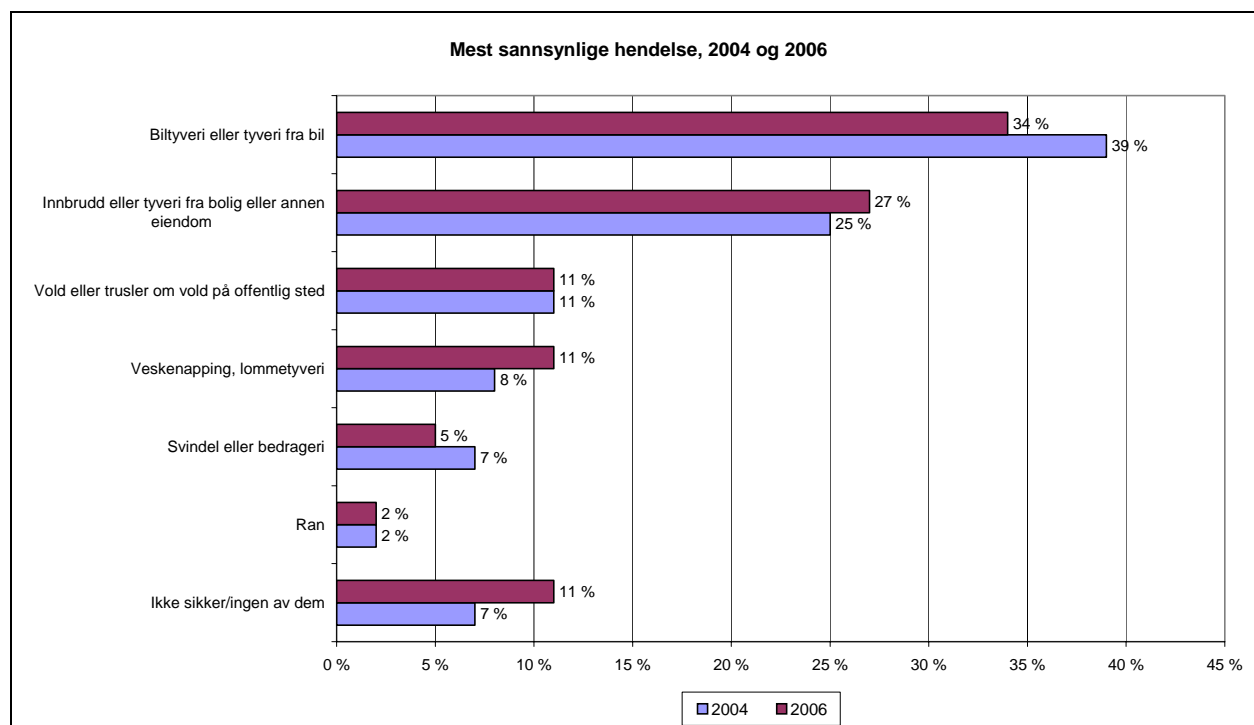
Figur 3.13. Andel av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for ran. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt



Figur 3.14. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det er en stor eller viss sannsynlighet for at de kan bli utsatt for ran. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

### 3.8 Mest sannsynlige hendelse

På begge måletidspunkter er det kartlagt hvilken av de aktuelle hendelsene som befolkningen anser som den mest sannsynlige. Hovedmønsteret er det samme når det gjelder rekkefølge på de mest sannsynlige hendelsene i de to målingene, jfr. figuren nedenfor. Landstallene er vektet i forhold til befolkningsstørrelsen i hvert distrikt.

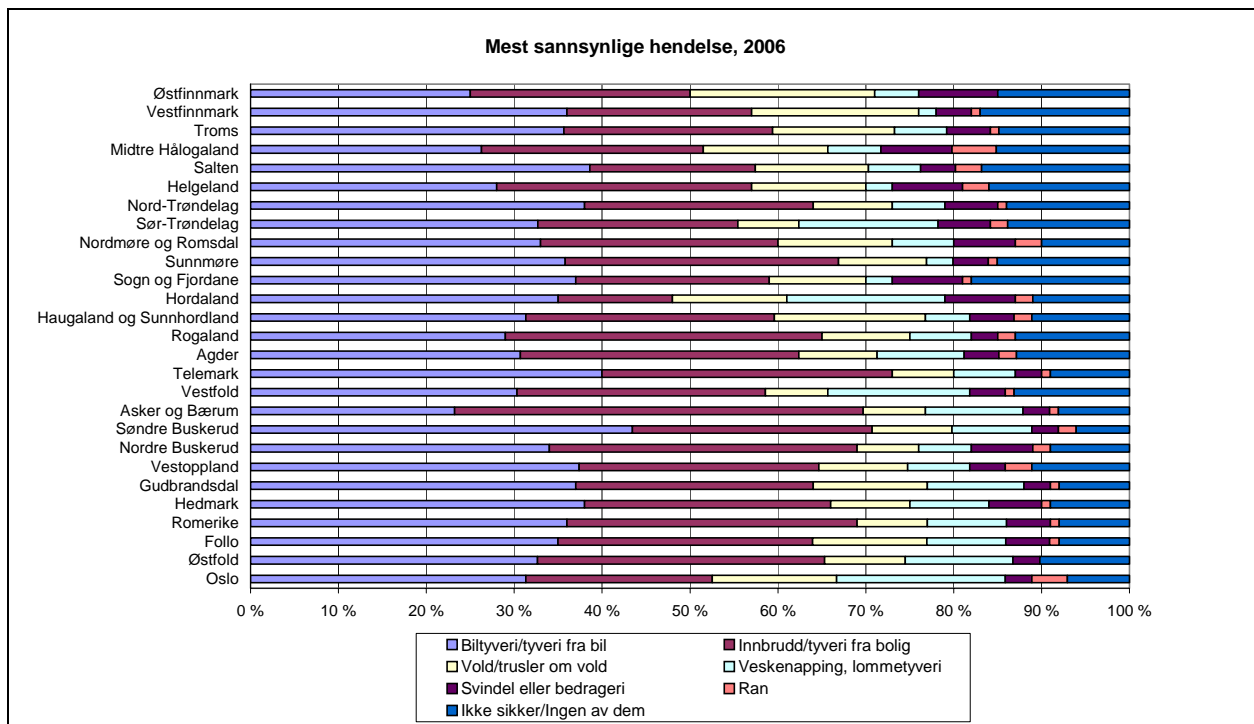


Figur 3.15. Befolkningens vurdering av den mest sannsynlige hendelsen. Hele landet, 2004 og 2006. Prosent. n=5400/5405

Som vi ser er det en litt lavere andel som svarer biltyveri eller tyveri fra bil i 2006 enn i 2004. For øvrig er det bare små avvik i tallene.

I bakgrunnstallene finner vi visse variasjoner i svarfordelingene mellom politidistriktene, men rekkefølgen på hendelsene er også der stort sett den samme som i landstallene. Biltyveri og innbrudd vurderes som de mest sannsynlige hendelsene i alle distrikter med få unntak. I Vestfinnmark nevnes vold på offentlig sted like hyppig som innbrudd eller tyveri fra bolig.

Av øvrige bakgrunnstall finner vi ingen klare forskjeller i svarfordelingene mellom kvinner og menn. Etter alder ser vi at 18 % av de yngste under 30 år har svart vold på offentlig sted mot tilsvarende 6 % blant eldre over 60 år. Vi ser også at personer med lavest utdanning skiller seg ut med relativt lave tall for biltyveri og innbrudd i bolig. I samme undergruppe finner vi den høyeste andelen som har svart ran (9 %).

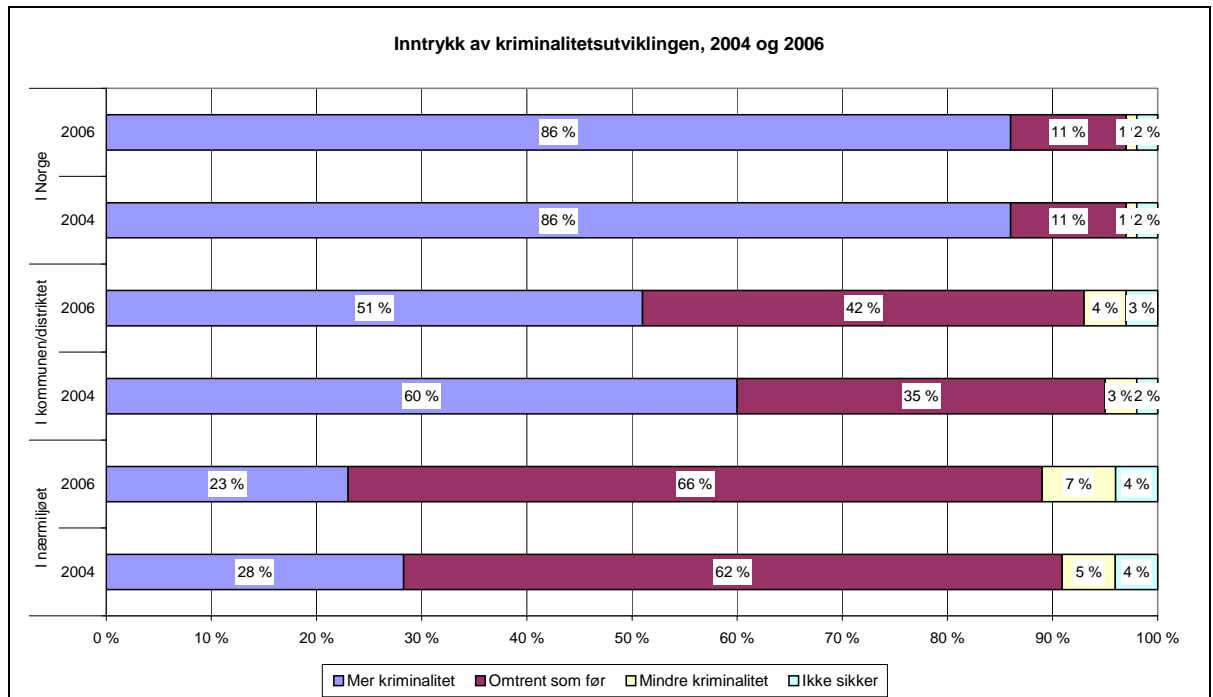


Figur 3.16. Befolkningens vurdering av den mest sannsynlige hendelsen. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

## 4 Inntrykk av kriminalitetsutviklingen

### 4.1 Nasjonale hovedtall

I undersøkelsen er det på ny spurt om inntrykk av kriminalitetsutviklingen på tre geografiske nivåer: i nærmiljøet, i kommunen/distriktet hvor vedkommende bor, samt i Norge. Spørsmålet gjelder utviklingen de siste 2 årene. Hovedtallene for 2004 og 2006 framgår av figuren nedenfor.



Figur 4.1. Befolkningens inntrykk av kriminalitetsutviklingen de siste 2 årene på ulike geografiske nivåer. 2004 og 2006. Prosent. n=5400/5405

Som det framgår mener et overveldende flertall i befolkningen på 86 % at det har blitt mer kriminalitet i Norge de siste to årene. Tallene for Norge er svært like på de to måletidspunktene. På de to øvrige nivåene måler vi litt bedre tall i den siste målingen. Andelen som mener det har blitt mer kriminalitet i kommunen/distriktet har gått ned fra 60 til 51 %. Tilsvarende andel for nærmiljøet har gått ned fra 28 til 23 %. Ser vi på andelene som mener det har blitt mindre kriminalitet, er nivået lavt og bevegelsene små på alle nivåer. Som sist er folks inntrykk av kriminalitetsutviklingen bedre jo nærmere man kommer der de bor. Dette inntrykket forsterkes i årets måling.

Samlet sett tilsier tallene at innbyggerne har inntrykk av litt lavere vekst i kriminaliteten på de to laveste geografiske nivåene. Det er grunn til å tro at kjennskapen til hva som faktisk foregår er best på de laveste nivåene og den tendensen som observeres stemmer med utviklingen i faktiske kriminalitetstall hva



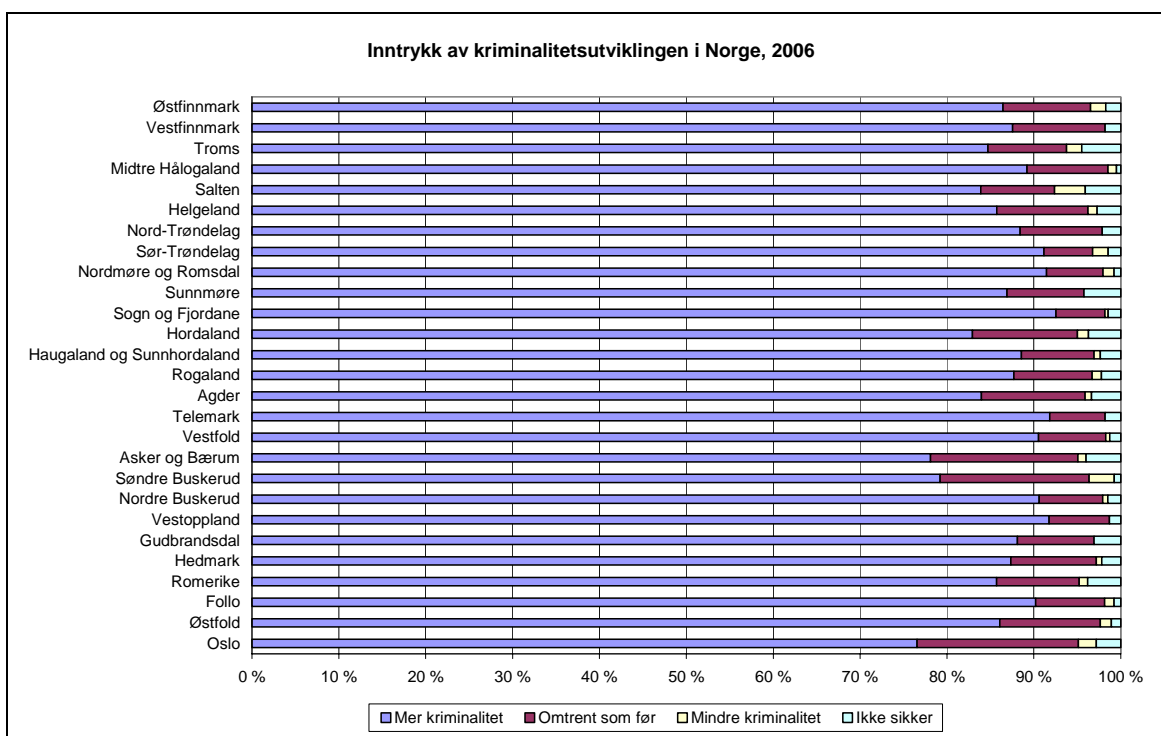
gjelder anmeldte forbrytelser og forseelser<sup>3</sup>. Når det gjelder inntrykket av den samlede kriminaliteten i hele landet, er det grunn til å tro at innbyggernes forestillinger er sterkt preget av mediebilde rundt store og mindre saker.

Tallene tyder altså på at svært mange fortsatt har inntrykk av at kriminaliteten er på frammarsj i det norske samfunnet. Vi skal kort se nærmere på hvordan disse inntrykkene fordeler seg etter geografiske og sosiale kjennetegn.

## 4.2 Hele landet

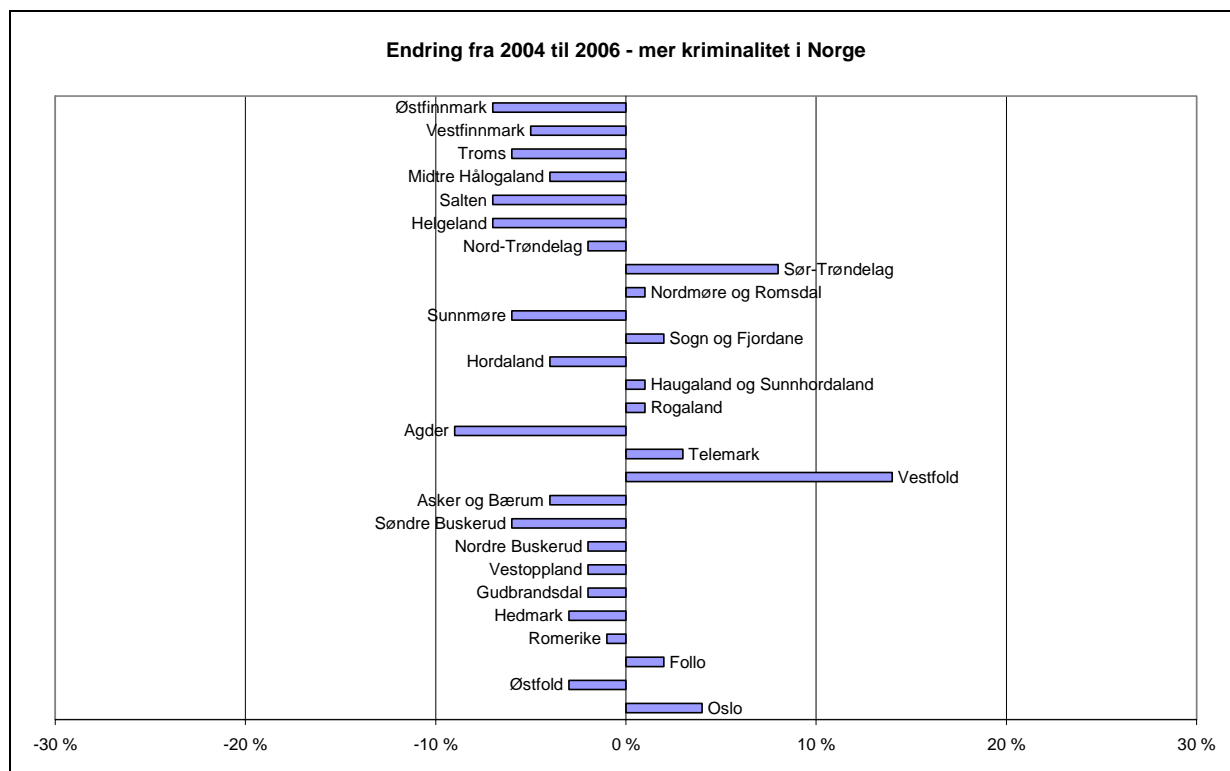
Inntrykket av økende kriminalitet i landet sett under ett er massivt blant innbyggerne i alle landets politidistrikter. Andelen som har inntrykk av økende kriminalitet ligger mellom 77 og 93 %, lavest i Oslo og høyest i Sogn og Fjordane. Også i 2004 fant vi de laveste tallene for Oslo (73 %), mens Vestoppland og Nordre Buskerud lå høyest. Bakgrunnstallene etter kommune størrelse støtter opp om at innbyggerne i store bykommuner har et mer positivt inntrykk av kriminalitetsutviklingen enn innbyggerne i små landkommuner.

I øvrige bakgrunnstall finner vi visse variasjoner i inntrykkene etter kjønn, alder og utdanning, men utslagene er ikke store. Kvinner har et mer negativt inntrykk enn menn. Det samme gjelder eldre i forhold til yngre og folk med lav i forhold til høy utdanning.



Figur 4.2. Befolkningens inntrykk av kriminalitetsutviklingen i Norge de siste 2 årene. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

<sup>3</sup> Jf. Halvårsrapport 2006. Kommenterte STRASAK-tall. Politidirektoratet 2006.

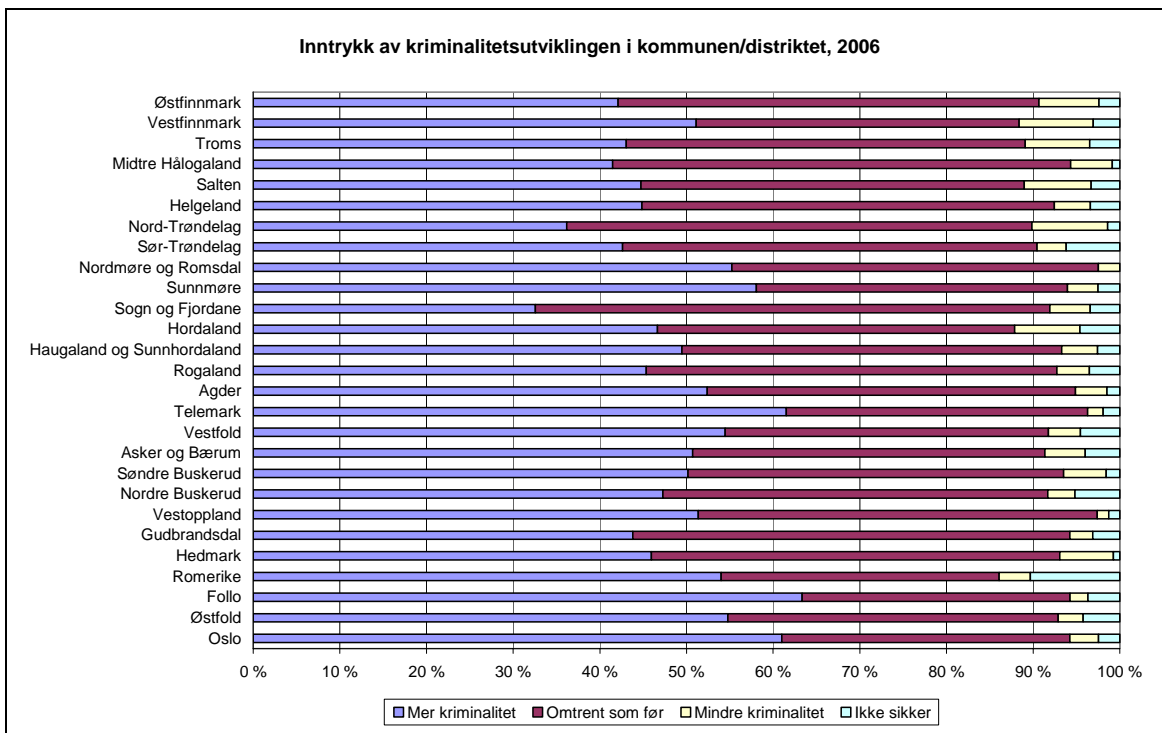


Figur 4.3. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det har blitt mer kriminalitet i Norge de siste 2 årene. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

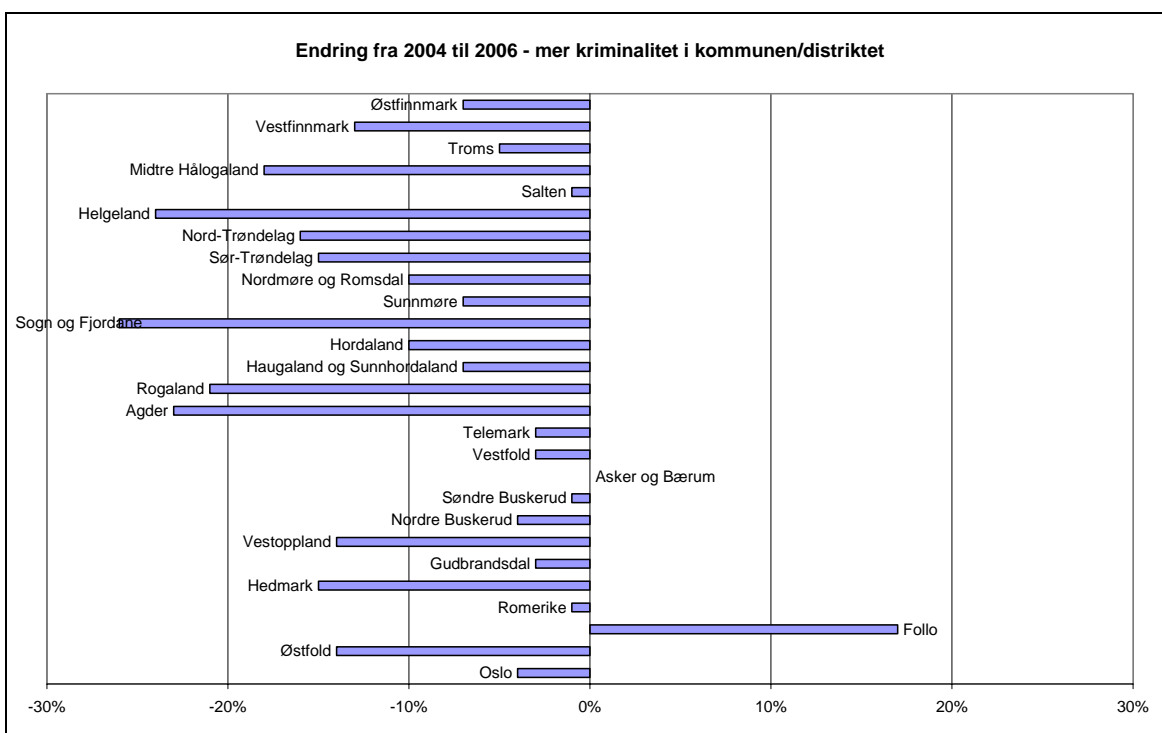
### 4.3 Kommune- og distriktsnivå

Spørsmålet referer seg her til kommunen eller det distriktet hvor vedkommende bor. Inntrykket av kriminalitetsutviklingen varierer mer på dette nivået enn for hele landet. I Gudbrandsdal og Nord-Trøndelag har under 40 % inntrykk av en økende kriminalitet. I motsatt ende finner vi Oslo, Telemark og Follo som ligger over 60 % på samme andel. Follo, som lå blant de laveste i 2004, er det eneste distriktet hvor det registreres en klar økning i andelen som mener kriminaliteten har økt. For Agder, som hadde den høyeste andelen ”mer kriminalitet” i 2004, registrerer vi en kraftig nedgang i tallene. Vi ser også markert lavere tall for Sogn og Fjordane, Helgeland og Rogaland. Med unntak for to politidistrikter måler vi bedre tall i 2006 enn i 2004, jfr. endringstallene nedenfor.

I bakgrunnstallene etter kommunestørrelse ser vi at inntrykket av at det blir mer kriminalitet er mer utbredt i bykommunene enn i små landkommuner. Tallene for landsdelene viser at inntrykket av mer kriminalitet er mer utbredt i politidistriktene rundt Oslo og delvis på Sørlandet sammenliknet med øvrige landsdeler. Etter kjønn ser vi igjen at kvinner har et mer negativt inntrykk enn menn og etter alder er det de eldste som har det mest negative inntrykket. Etter utdanning ser vi ingen klare forskjeller i vurderingene på dette nivået.



Figur 4.4. Befolkningens inntrykk av kriminalitetsutviklingen i kommunen eller distriktet der de bor de siste 2 årene. 2006. Fordeling etter politidistrikt. Prosent. n=5405



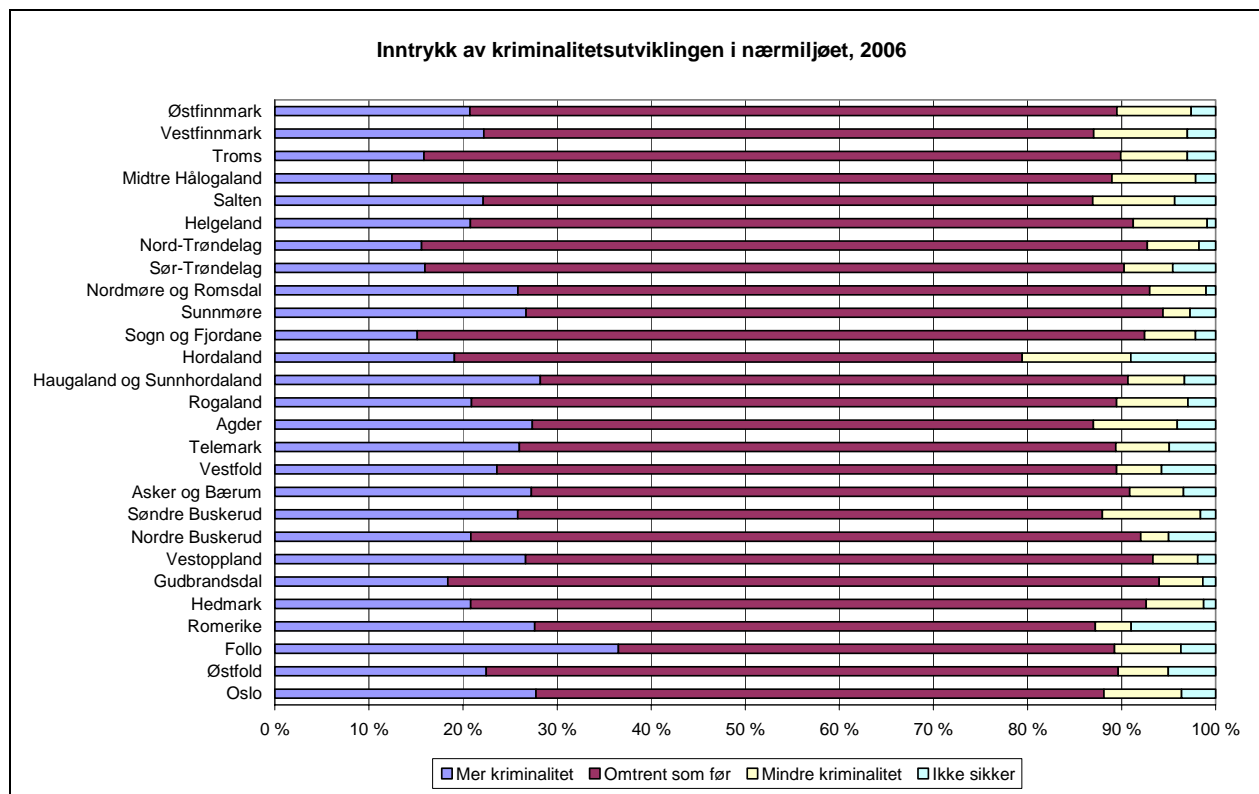
Figur 4.5. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det har blitt mer kriminalitet i kommunen/distriktet de siste 2 årene. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

## 4.4 Nærmiljøet

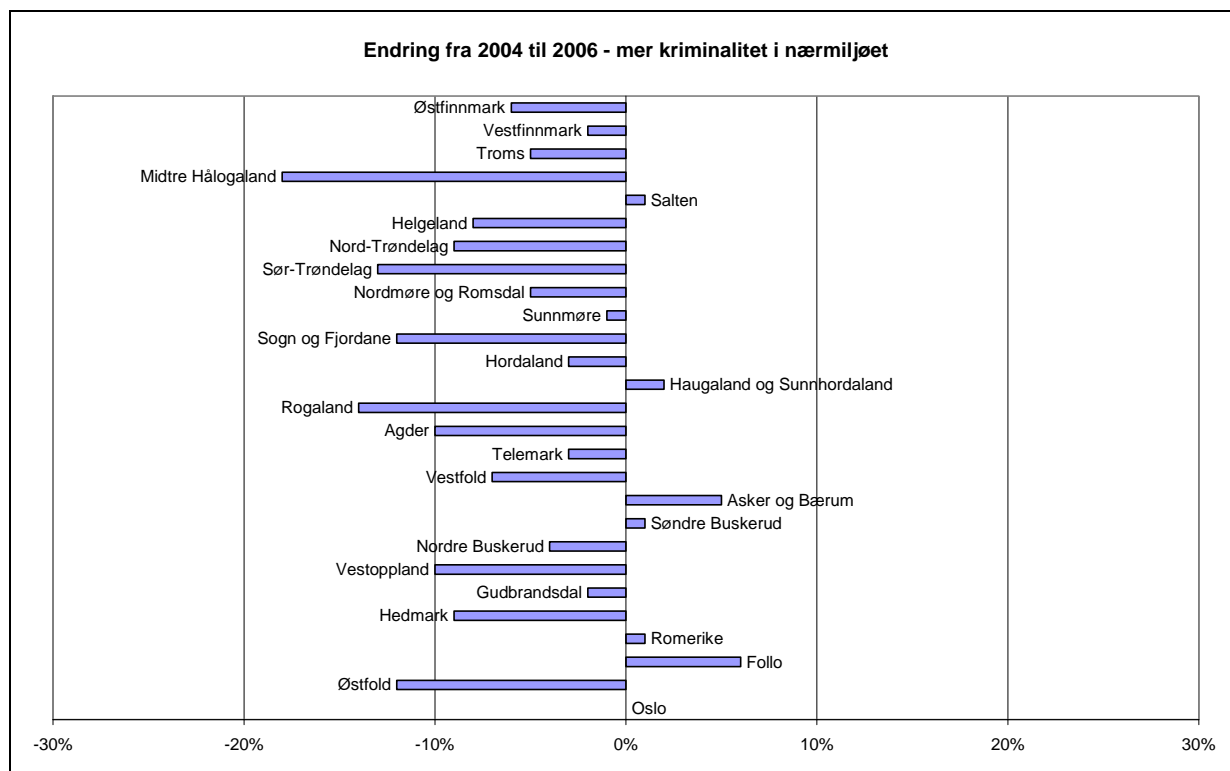
På dette nivået har majoriteten av befolkningen inntrykk av at kriminalitetsutviklingen har vært stabil. Andelen som har inntrykk av mer kriminalitet i nærmiljøet varierer fra 37 % i Follo til 12 % i Midtre Hålogaland. Andelen som har inntrykk av at det har blitt mindre kriminalitet er mest utbredt i Søndre Buskerud og Vestfinnmark med 10 %. I forhold til 2004 registreres det bedre tall for 20 av landets politidistrikter.

Etter kommunestørrelse finner vi her liten eller ingen forskjell i inntrykkene mellom små landkommuner og bykommuner. Ser vi på tallene for landsdelene, viser de en tendens i retning av mer kriminalitet i politidistriktene rundt Oslo.

I øvrige bakgrunnstall finner også små forskjeller avhengig av kjønn og alder. I 2004 så vi tendenser til at de unge hadde et mer negativt inntrykk av kriminalitetsutviklingen i nærmiljøet enn eldre. Det er ikke tilfelle i 2006. Etter utdanning ser vi at personer med lav utdanning har inntrykk av noe mer kriminalitet sammenliknet med personer med høy utdanning, men forskjellene er ikke store.



Figur 4.6. Befolkningens inntrykk av kriminalitetsutviklingen i nærmiljøet de siste 2 årene. 2006. Fordeling etter politidistrikt. Prosent. n=5405

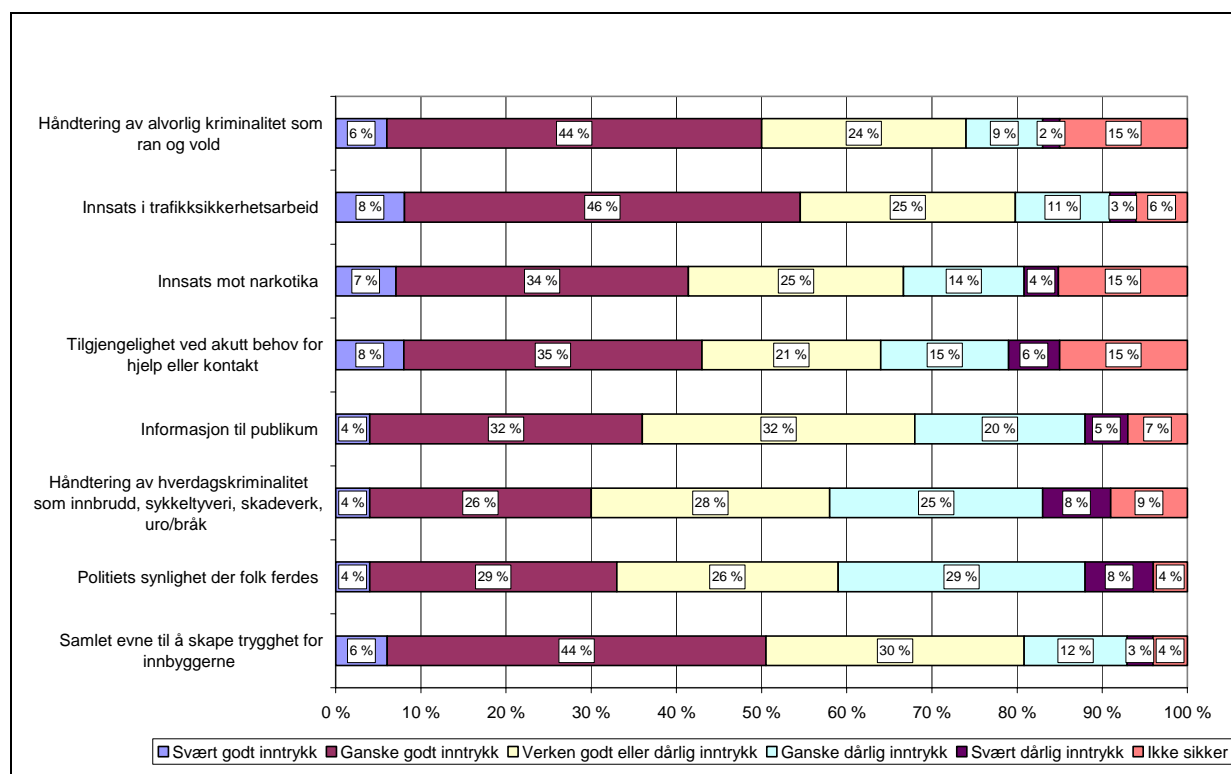


Figur 4.7. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som mener det har blitt mer kriminalitet i nærmiljøet de siste 2 årene. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

## 5 Inntrykk av polititjenesten

### 5.1 Nasjonale hovedtall

I undersøkelsen har vi spurt om publikums inntrykk av polititjenesten der de bor. Det er spurt om inntrykk av politiets innsats på åtte forskjellige områder. Spørsmålene er stilt til alle og det foreligger tall for både 2004 og 2006. Hovedtallene for 2006 for hele landet framgår av figuren nedenfor. Landstallene er vektet i forhold til befolkningsstørrelsen i hvert distrikt.



Figur 5.1. Befolkningens inntrykk av polititjenesten der de bor. Hele landet. 2006. Prosent. n=5405

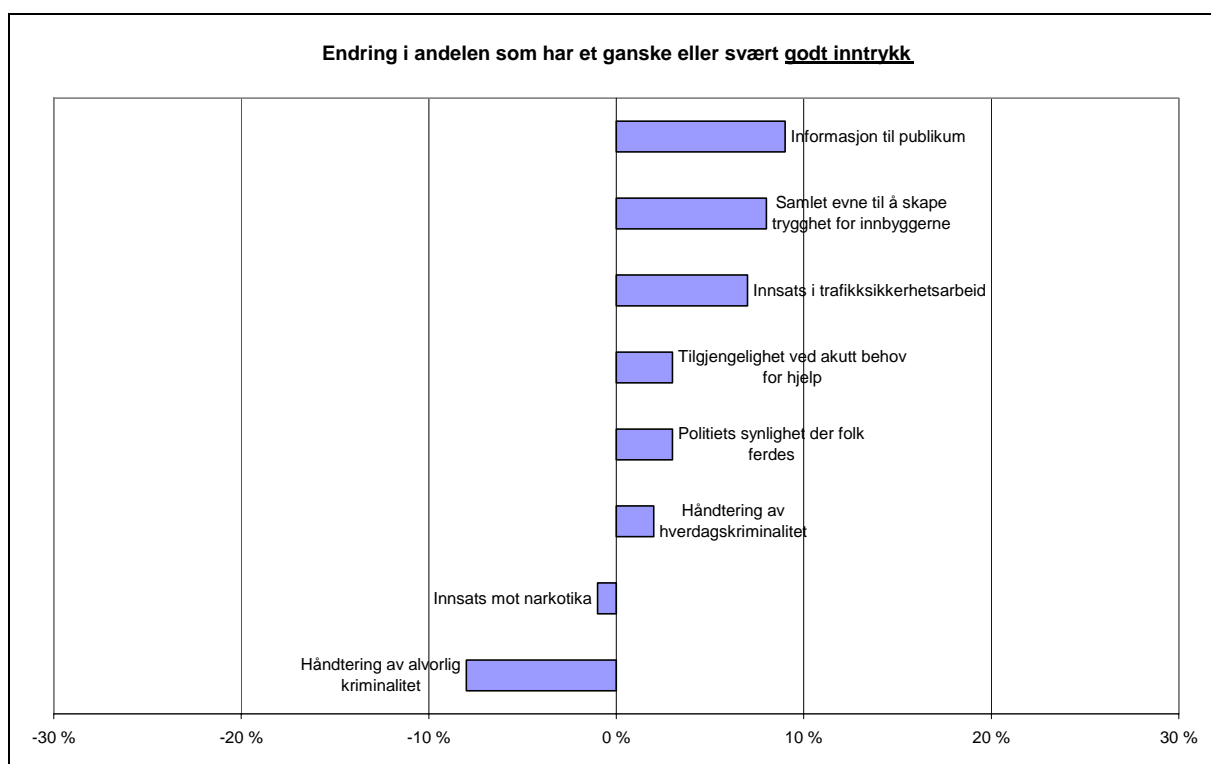
Som i den forrige målingen er førsteinntrykket at publikum verken har et overveldende positivt eller overveldende negativt inntrykk av politiets innsats på de ulike områdene. Rundt 30-40 % av de spurte svarer ”verken godt eller dårlig inntrykk” eller ”ikke sikker”. Ser vi nærmere på svarandelene på hver side av skalaen, framkommer fortsatt et ganske kritisk bilde av politiets innsats.

I forhold til 2004 måles det et bedre inntrykk av flertallet av de innsatsområder det er spurt om. Ser vi på andelen som har et ganske eller svært godt inntrykk, registrerer vi bedre tall for alle tjenester unntatt innsats mot narkotika og håndtering av alvorlig kriminalitet, jfr. figur 5.2.

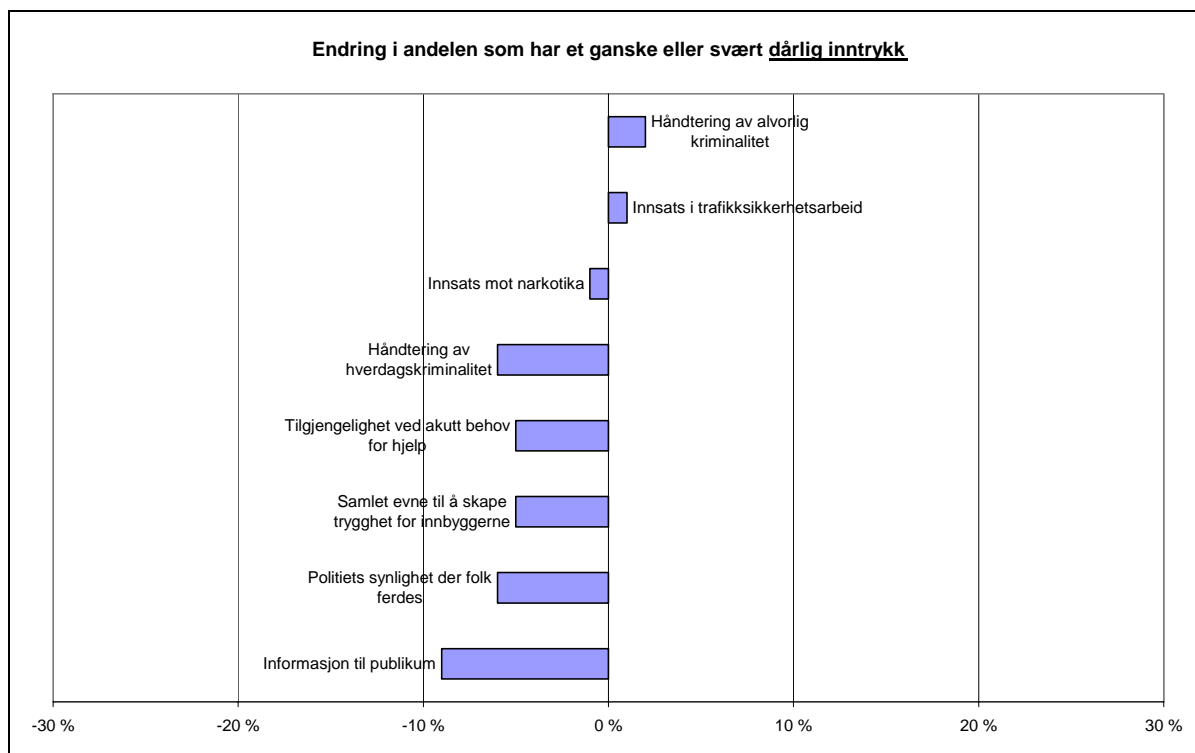
Ser vi på de som har et ganske eller svært dårlig inntrykk, får vi et litt annet mønster bl.a. ved at andelen misfornøyde har gått opp når det gjelder trafikksikkerhetsarbeid. For alvorlig kriminalitet er det samsvar mellom en lavere andel som har et godt inntrykk og en høyere andel som har dårlig inntrykk, jfr. figur 5.3.

Nærmere analyse viser to viktige bevegelser i folks bruk av svaralternativene på de to måletidspunktene. For det første registrerer vi at flere har et enten godt eller dårlig inntrykk av politiets innsats på de ulike områdene i 2006 enn i 2004. Det er altså færre som svarer "verken eller" i den siste målingen, mens andelen usikre ligger omtrent på samme nivå. For det andre er det gjennomgående flere som svarer at de er enten ganske fornøyd eller ganske misfornøyd i den siste undersøkelsen. Andelen som svarer svært fornøyd eller svært misfornøyd er ikke veldig forskjellig i de to målingene.

En samlet vurdering av svarfordelingene tilsier at innbyggerne har et bedre inntrykk på viktige områder som tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp og synlighet. Det registreres også positive endringer i tallene for informasjon til publikum og samlet evne til å skape trygghet for innbyggerne. For hverdagskriminalitet, narkotikabekjempelse og trafikksikkerhetsarbeid, observeres små endringer i tallene. Inntrykket av politiets håndtering av alvorlig kriminalitet er endret i negativ retning.



Figur 5.2. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et ganske eller svært godt inntrykk av polititjenesten på ulike områder. Hele landet. Prosentpoeng. n=5400/5405.



Figur 5.3. Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et ganske eller svært dårlig inntrykk av polititjenesten på ulike områder. Hele landet. Prosentpoeng. n=5400/5405.

Vi mener det fortsatt er grunn til å merke seg at 21 % av innbyggerne i landet har et dårlig inntrykk av politiets tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp eller kontakt. Nedgangen på fem prosentpoeng er signifikant og skal tolkes som en positiv endring på to år, men likevel er det andre trekk ved denne undersøkelsen som kan begrunne et spesielt fokus på tilgjengelighet i akutte situasjoner. Tilbakemelding fra brukerne dvs. voksne personer som faktisk har tatt kontakt i akutte situasjoner, viser at 29 % er misfornøyd med relasjonen. Det er omtrent samme høye andel som i 2004 (31 %), jfr. nærmere omtale i kap.8.

I det videre ser vi nærmere på svarfordelinger i undergrupper separat for de ulike områdene det er spurt om.

## 5.2 Håndtering av alvorlig kriminalitet

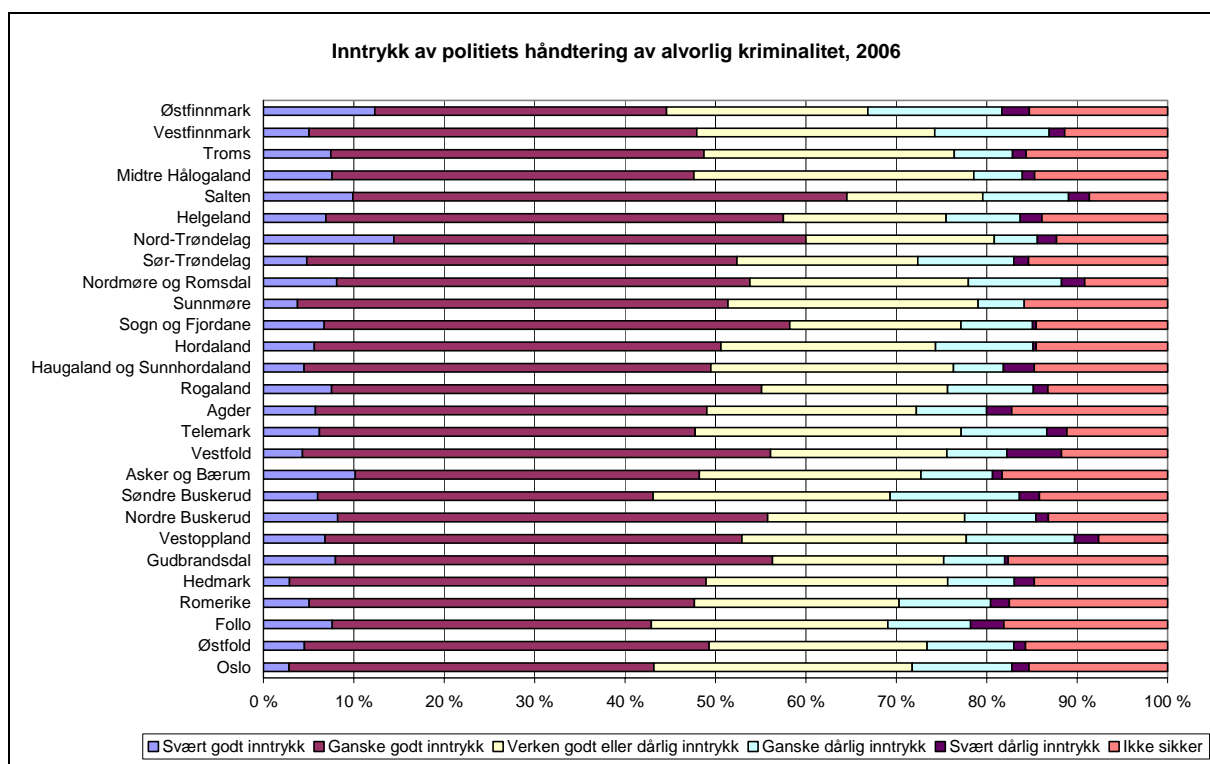
I Salten og Nord-Trøndelag politidistrikter finner vi de høyeste andelene som har et godt inntrykk av politiets håndtering av alvorlig kriminalitet som ran og vold. Rundt to tredjedeler av innbyggerne har et godt inntrykk i disse distriktene, mens rundt 10 % har et dårlig inntrykk. I motsatt ende finner vi Søndre Buskerud, Follo og Oslo, hvor i overkant av 40 % har et godt inntrykk og rundt 15 % har et dårlig inntrykk.

Fra 2004 til 2006 registrerer vi svakere tall for 22 av landets politidistrikter dvs. nedgang i andel som har et godt inntrykk. Utslagene i negativ retning er størst for Oslo og Troms og det er bare i Sunnmøre politidistrikt vi ser en tydelig endring i



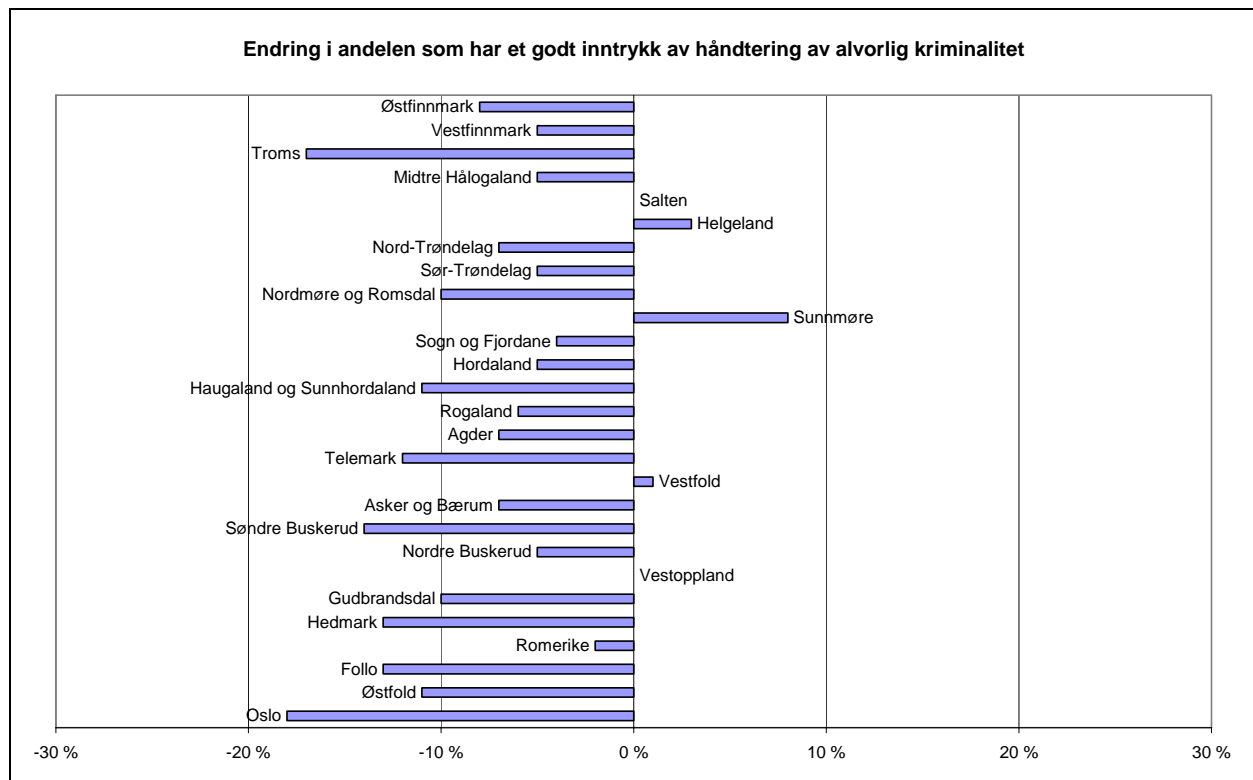
positiv retning, jf. figuren med endringstallene. Vi minner om at tallene for det enkelte politidistrikt må tolkes med forsiktighet som følge av begrenset utvalg.

I øvrige bakgrunnstall finner vi små variasjoner etter både kjønn, alder og utdanning. Det er samme mønster som i 2004. Mellom landsdelene skiller politidistriktene i Osloregionen<sup>4</sup> seg ut med en lavere andel som har et godt inntrykk enn i øvrige landsdeler, mens det er kun små variasjoner i andelene som har et dårlig inntrykk. Mellom brukere og ikke-brukere finner vi ingen forskjeller i vurderingene. Med brukere mener vi personer som på en eller annen måte har vært i kontakt med politiet i løpet av de to siste årene, jfr. resultat fra nærmere kartlegging i kap.8.



Figur 5.4 Befolkningens inntrykk av politiets håndtering av alvorlig kriminalitet som ran og vold. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

<sup>4</sup> Oslo, Romerike, Follo, Asker og Bærum, Søndre Buskerud

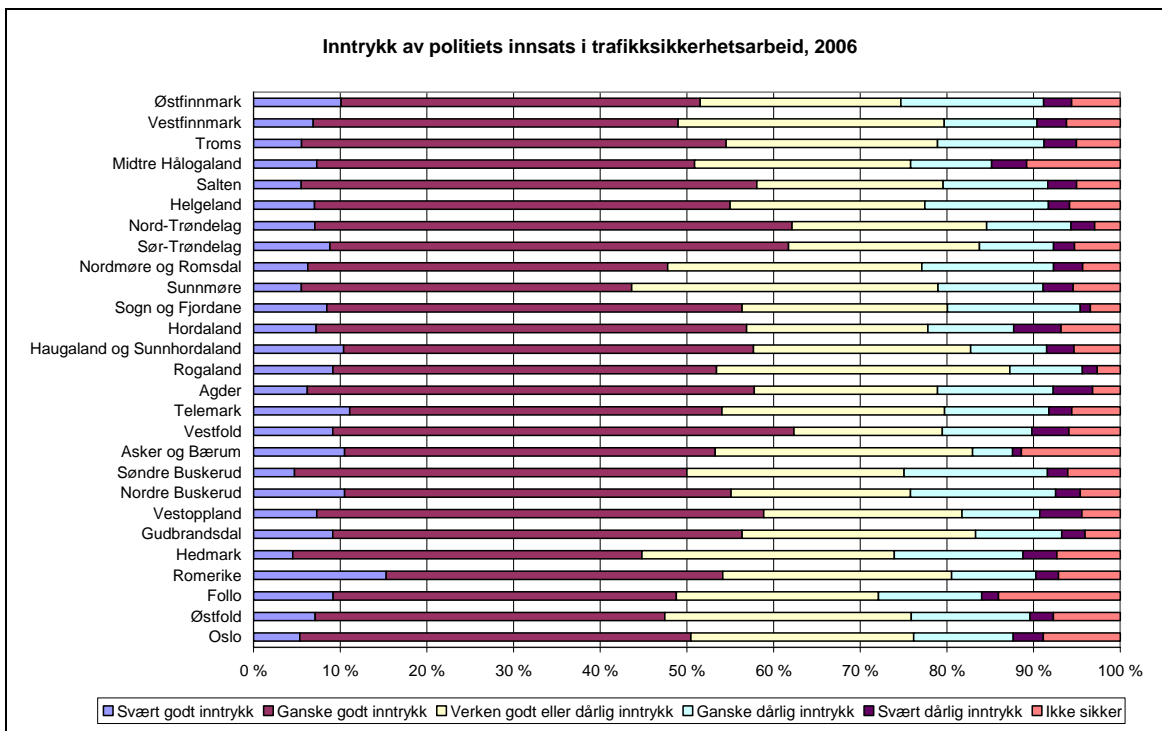


Figur 5.5 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av polititjenesten på ulike områder. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

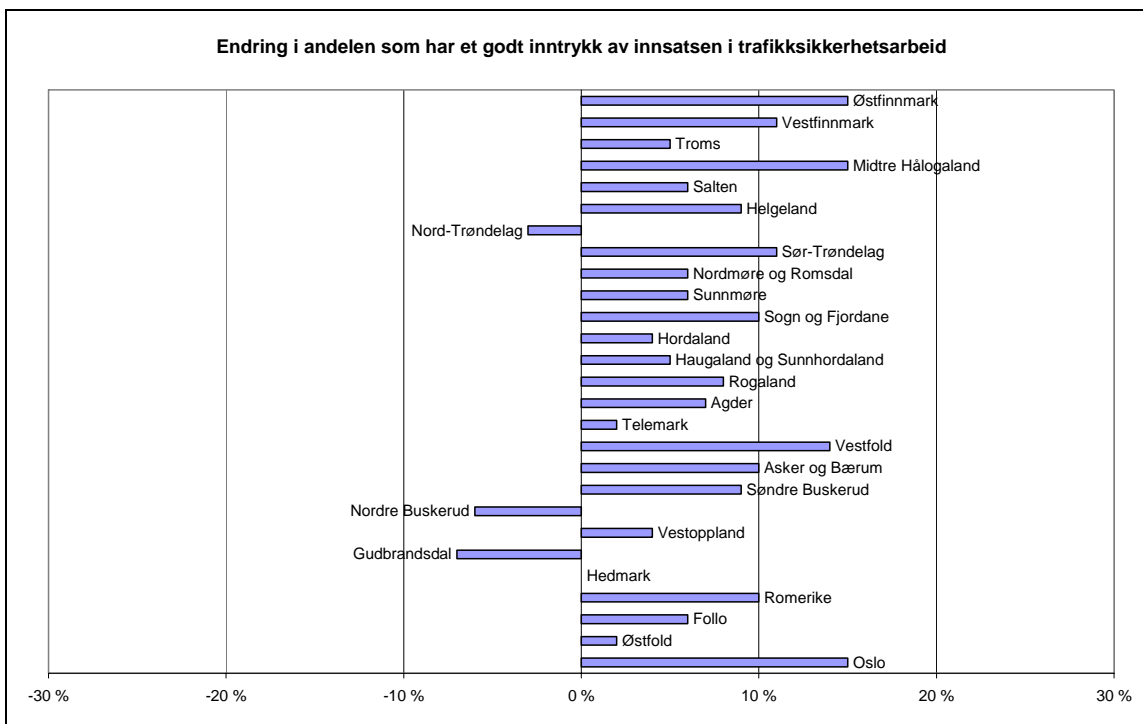
### 5.3 Trafikksikkerhetsarbeid

Det beste inntrykket av politiets innsats i trafikksikkerhetsarbeid finner vi i Vestfold og de to politidistriktene i Trøndelag, der over 60 % av innbyggerne har et godt inntrykk. Vi finner også relativt positive tall på over 50 % med godt inntrykk i 16 andre politidistrikter. Generelt måler vi mindre variasjoner mellom politidistriktene i 2006 enn i 2004. Endring i retning av et bedre inntrykk gjelder 23 av 27 politidistrikter. Kun for Gudbrandsdal og Nordre Buskerud går tallene i nevneverdig negativ retning. Det er kun endringene for Nordre Buskerud som er statistisk signifikante.

I øvrige bakgrunnstall finner vi ingen klare utslag, verken etter kjønn, alder eller utdanning. Tallene er også overraskende like på tvers av landsdeler og vi finner heller ikke forskjeller mellom brukere og ikke-brukere av politiet.



Figur 5.6 Befolkningens inntrykk av politiets innsats i trafikksikkerhetsarbeid. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

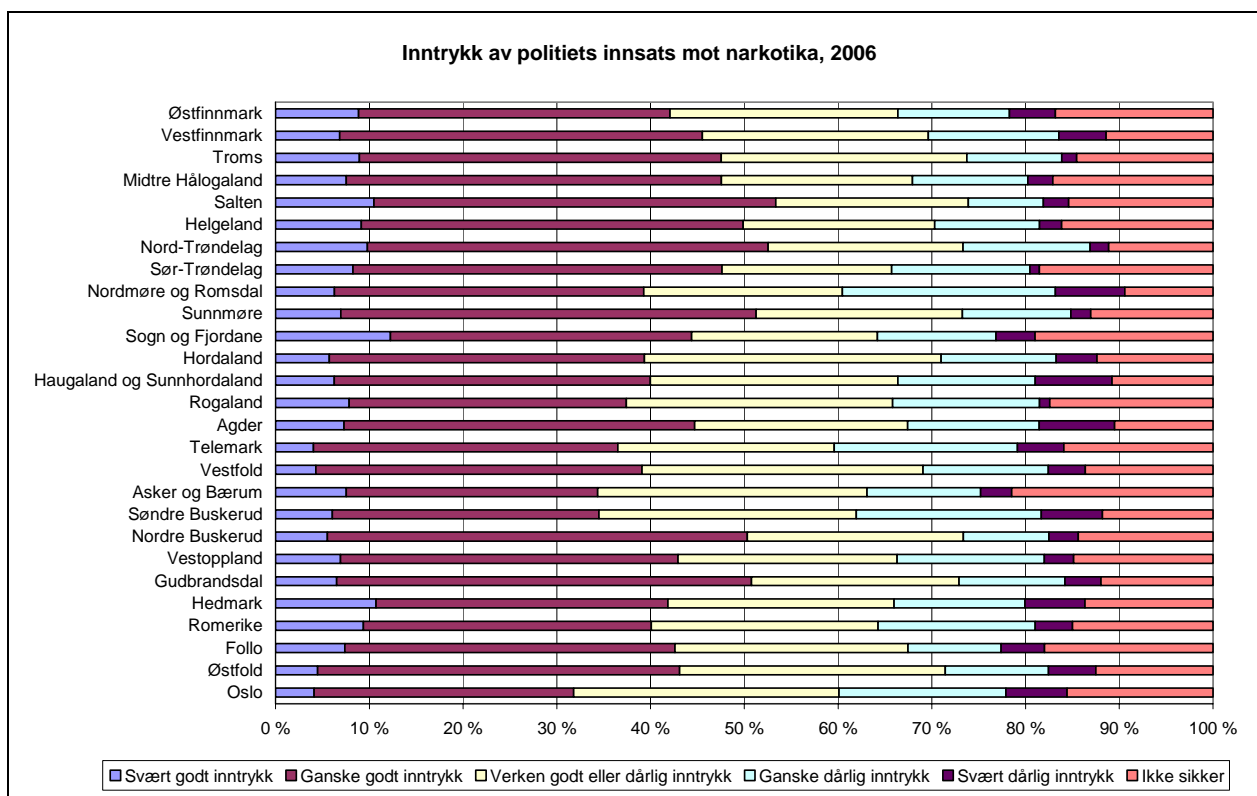


Figur 5.7 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av politiets innsats i trafikksikkerhetsarbeid. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

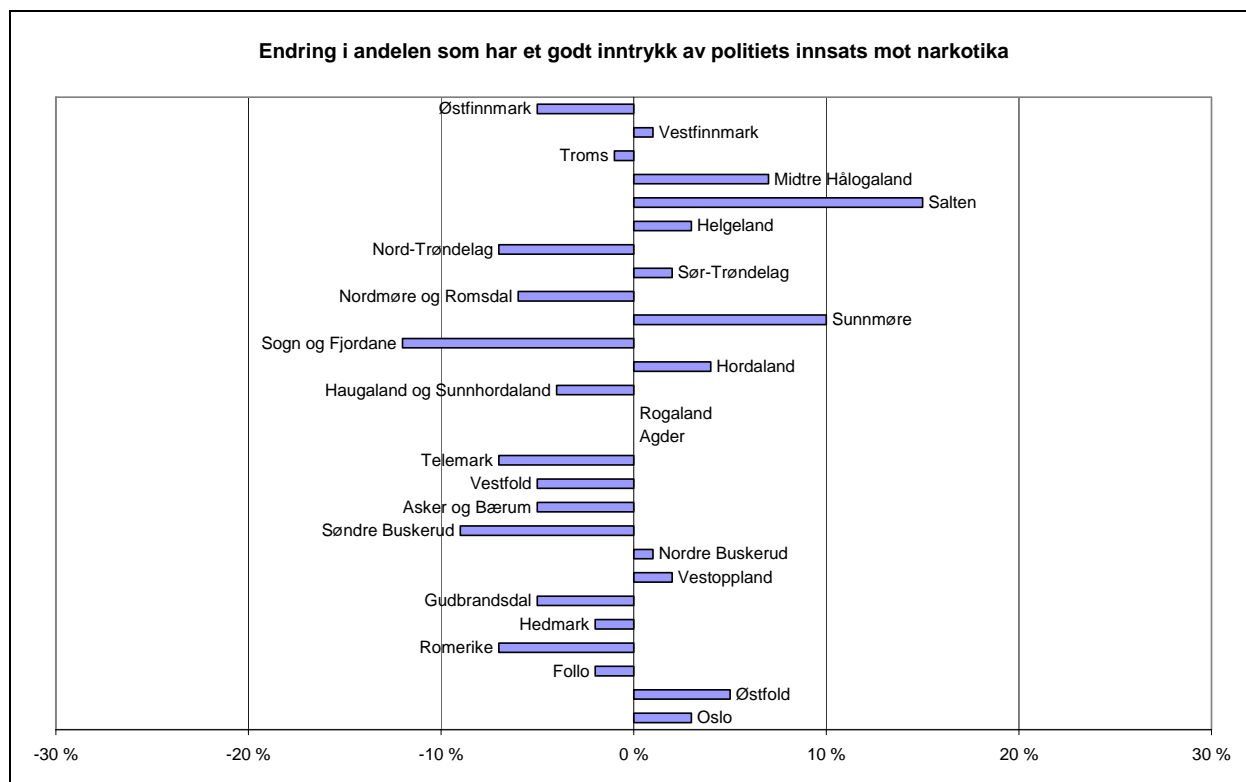
## 5.4 Narkotikabekjempelse

Det beste inntrykket av politiets innsats mot narkotika finner vi politidistrikter uten store byer dvs. distrikter som Gudbrandsdal, Nord-Trøndelag og Salten. I disse distriktene har over 50 % et godt inntrykk, mens andelen som har et dårlig inntrykk ligger på 10-15 %. Blant de svakeste tallene finner vi for Oslo, hvor 32 % har et godt inntrykk og 25 % har et dårlig inntrykk. Vi finner også tilsvarende høye andeler med dårlig inntrykk i Søndre Buskerud og Telemark. Den høyeste andelen som har et dårlig inntrykk finner vi imidlertid for Nordmøre og Romsdal, hvor 30 % har et dårlig inntrykk.

Endringstallene fra 2004 viser et ganske brokete mønster, med framgang for noen distrikter, tilbakegang for andre. Sortert etter landsdeler ser vi tendenser til svakere tall for Osloregionen og litt bedre tall for Midt-Norge og Nord-Norge. Av øvrige bakgrunnstall merker vi oss særlig at unge under 30 år har et dårligere inntrykk av innsatsen mot narkotika enn øvrige aldersgrupper. Brukervariabelen slår ikke ut.



Figur 5.8 Befolkningens inntrykk av politiets innsats mot narkotika. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.



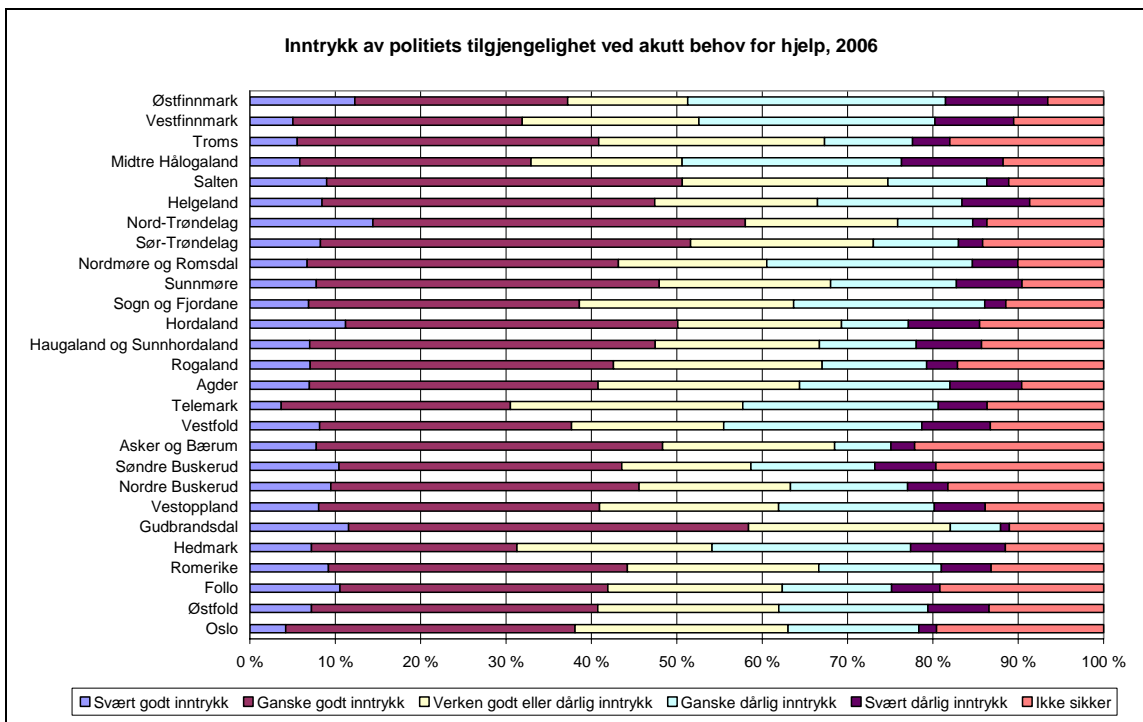
Figur 5.9 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av politiets innsats mot narkotika. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

## 5.5 Tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp

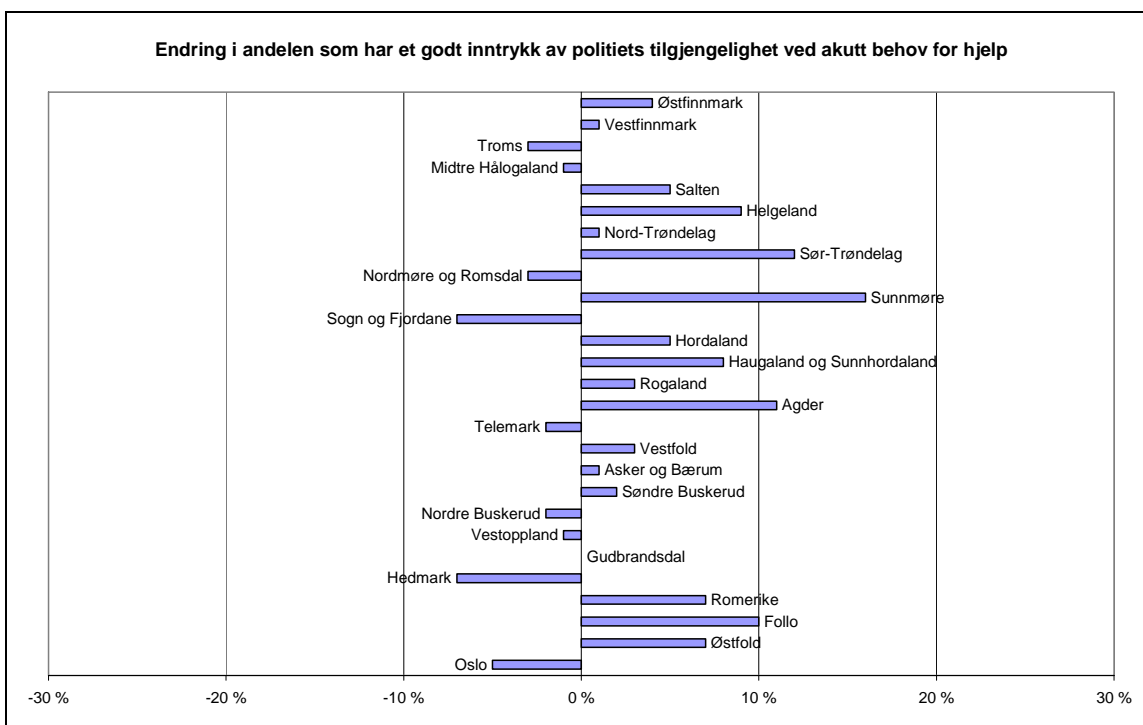
Igjen finner vi de beste tallene for Gudbrandsdal og Nord-Trøndelag. Andelene som har et godt inntrykk av tilgjengeligheten i akuttsituasjoner ligger på nær 60 % i disse distriktene, mens bare rundt 10 % har et dårlig inntrykk. Det er omtrent identiske tall i forhold til målingen i 2004. I motsatt ende finner vi Hedmark, Telemark, Midtre Hålogaland og Vestfinnmark, hvor alle unntatt Hedmark lå lavt også i 2004. I disse distriktene har i overkant av 30 % av innbyggerne et godt inntrykk av tilgjengeligheten, mens andelen som har et dårlig inntrykk ligger på samme nivå eller høyere. De høyeste andelene dårlig inntrykk finner vi for Østfinnmark (42 %), Vestfinnmark (37 %) og Midtre Hålogaland (38 %).

Ser vi på endringstallene fra 2004 til 2006, finner vi bedre tall for 17 av 27 politidistrikter, mens 9 distrikter kommer dårligere ut. Vi snakker her om endringer i de faktiske tallene som ikke nødvendigvis medfører signifikante utslag. For Sunnmøre, Sør-Trøndelag og Agder finner vi de største endringene i positiv retning, mens Hedmark og Sogn og Fjordane går motsatt vei.

Av øvrige bakgrunnstall merker vi oss at særlig eldre og personer med lav utdanning har et bedre inntrykk av tilgjengeligheten enn andre grupper. Brukervariabelen slår denne gangen ut ved at brukerne har et dårligere inntrykk enn ikke-brukerne.



Figur 5.10 Befolkningens inntrykk av politiets tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

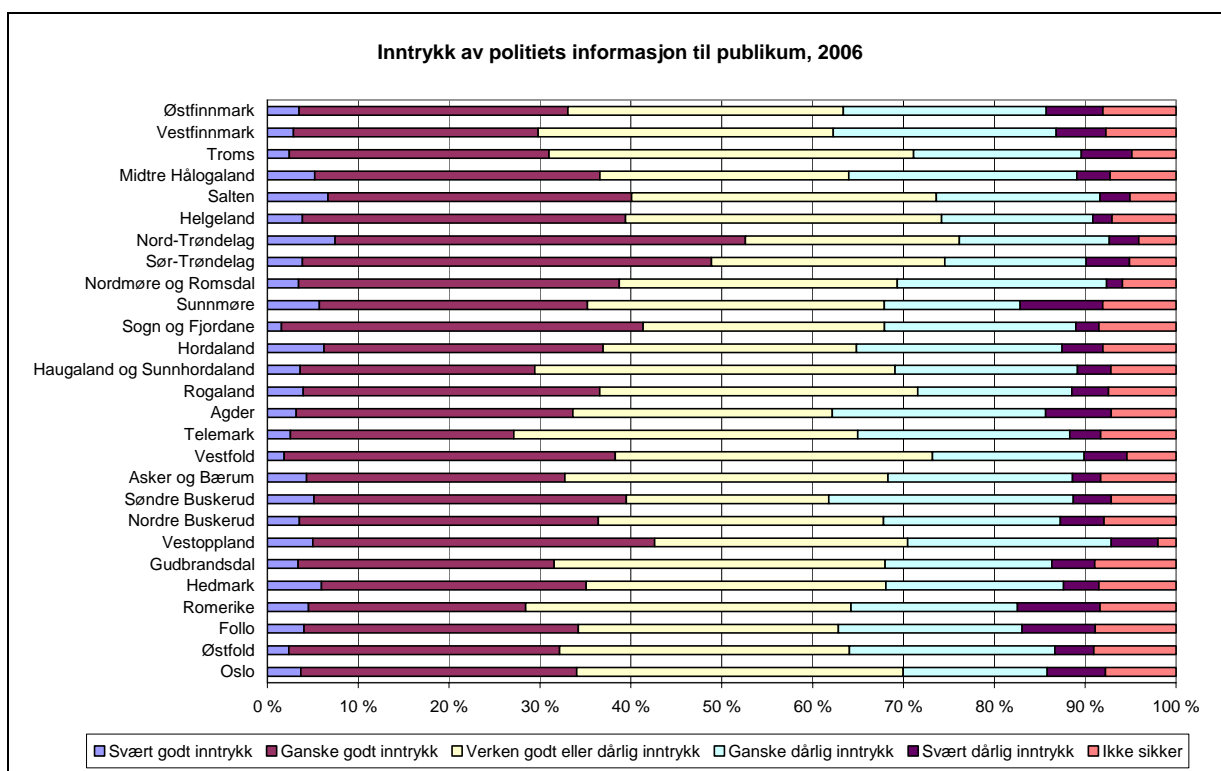


Figur 5.11 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av politiets tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

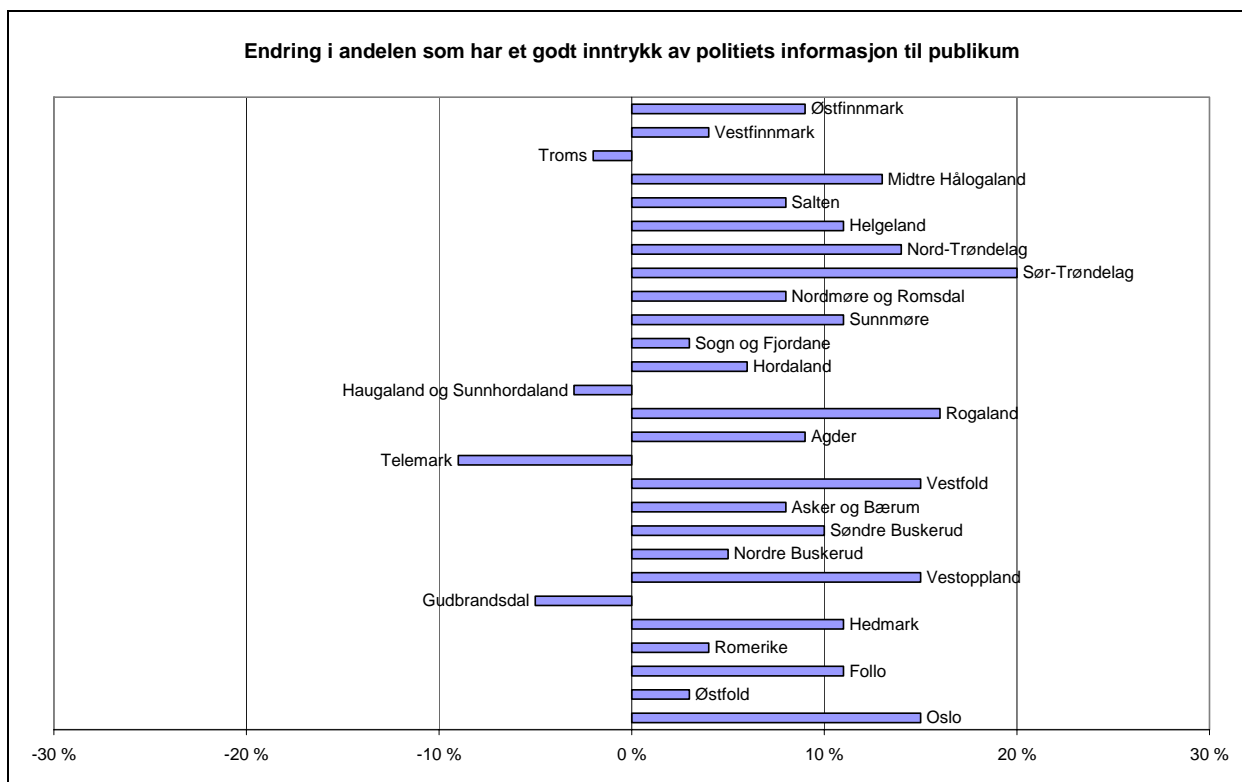
## 5.6 Informasjon til publikum

Andelen som har et godt inntrykk av politiets informasjonsaktivitet varierer fra under 30 % på Romerike, i Telemark, Haugaland og Sunnhordaland og Vestfinnmark til rundt 50 % i Nord- og Sør-Trøndelag. Andelen som har et dårlig inntrykk varierer fra 20 % i Salten og på Helgeland til 30 % i Vestfinnmark og på Agder. På dette området registrerer vi gjennomgående bedre tall og mindre spredning mellom distriktene enn i 2004. Tilbakegang i andelen som har et godt inntrykk gjelder fire distrikter. Bl.a. registrerer vi svakere tall for Gudbrandsdal som kom best ut i 2004.

I øvrige bakgrunnstall finner vi kun små variasjoner etter kjønn, alder og utdanning. Mellom landsdelene skiller politidistriktene i Midt-Norge seg ut i positiv retning. Vi ser også tendenser til at brukerne har et litt mer negativt inntrykk enn ikke-brukerne, men disse forskjellene er ikke veldig markerte.



Figur 5.12 Befolkningens inntrykk av politiets informasjon til publikum. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.



Figur 5.13 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av politiets informasjon til publikum. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

## 5.7 Håndtering av hverdagskriminalitet

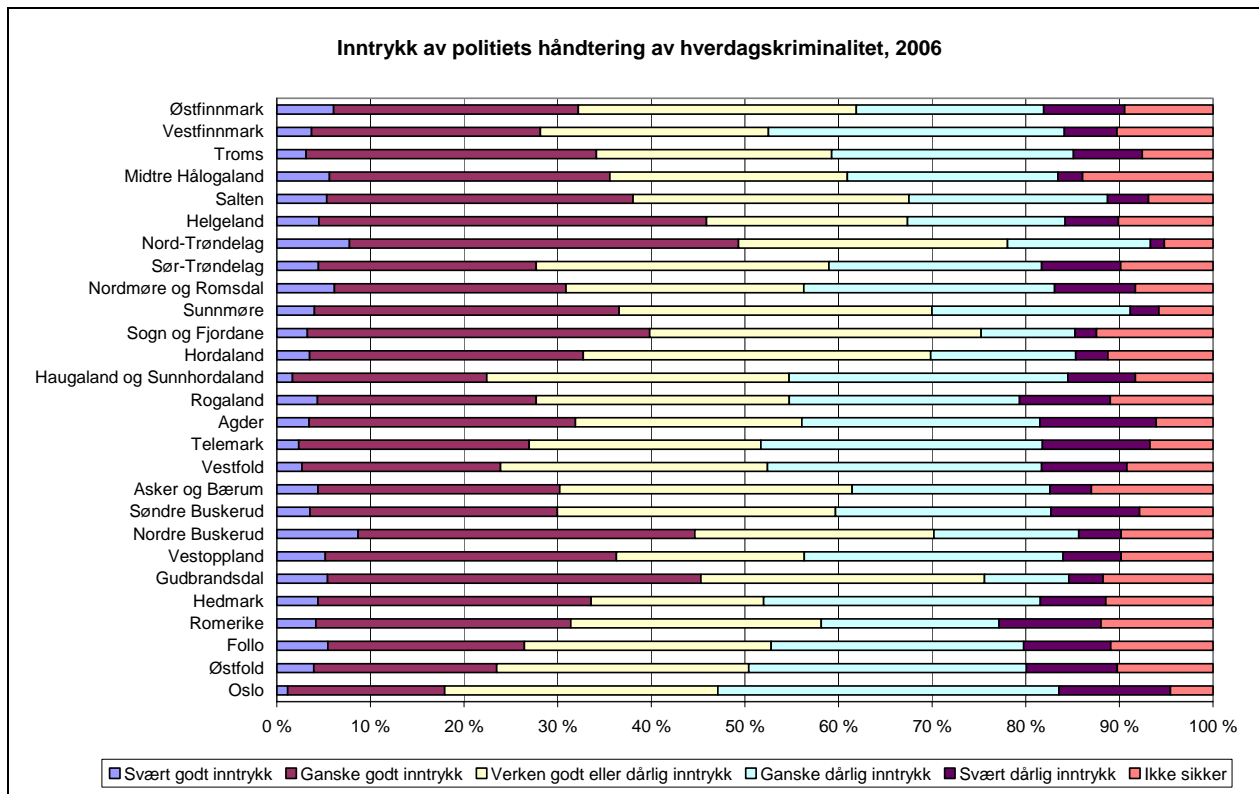
Publikums inntrykk av politiets håndtering av hverdagskriminalitet preges fortsatt av ganske svake tall for mange politidistrikter sammenlignet med 2004. I 13 distrikter er andelen som har et dårlig inntrykk av håndteringen av hverdagskriminalitet større enn andelen som har et godt inntrykk. De alle svakeste tallene finner vi for Oslo politidistrikt hvor 18 % har et godt inntrykk og hele 48 % har et dårlig inntrykk. Litt bedre, men likevel ganske negative tall finner for en rekke distrikter som Østfold, Follo, Vestfold, Telemark, Agder, Haugaland og Sunnhordaland og Vestfinnmark. De beste tallene finner vi for Gudbrandsdal, Nordre Buskerud, Nord-Trøndelag og Helgeland. I disse distriktene ligger andelen som har et godt inntrykk på 45-50 %, mens andelen som har et dårlig inntrykk ligger på 15-20 %.

Endringstallene i forhold til 2004 viser likevel en bedring i tallene for 19 distrikter, men svakere for 8 distrikter. Helgeland og Sunnmøre peker seg ut med markerte endringer i positiv retning. For mange av de øvrige distriktene er endringene i forhold til 2004 ganske små.

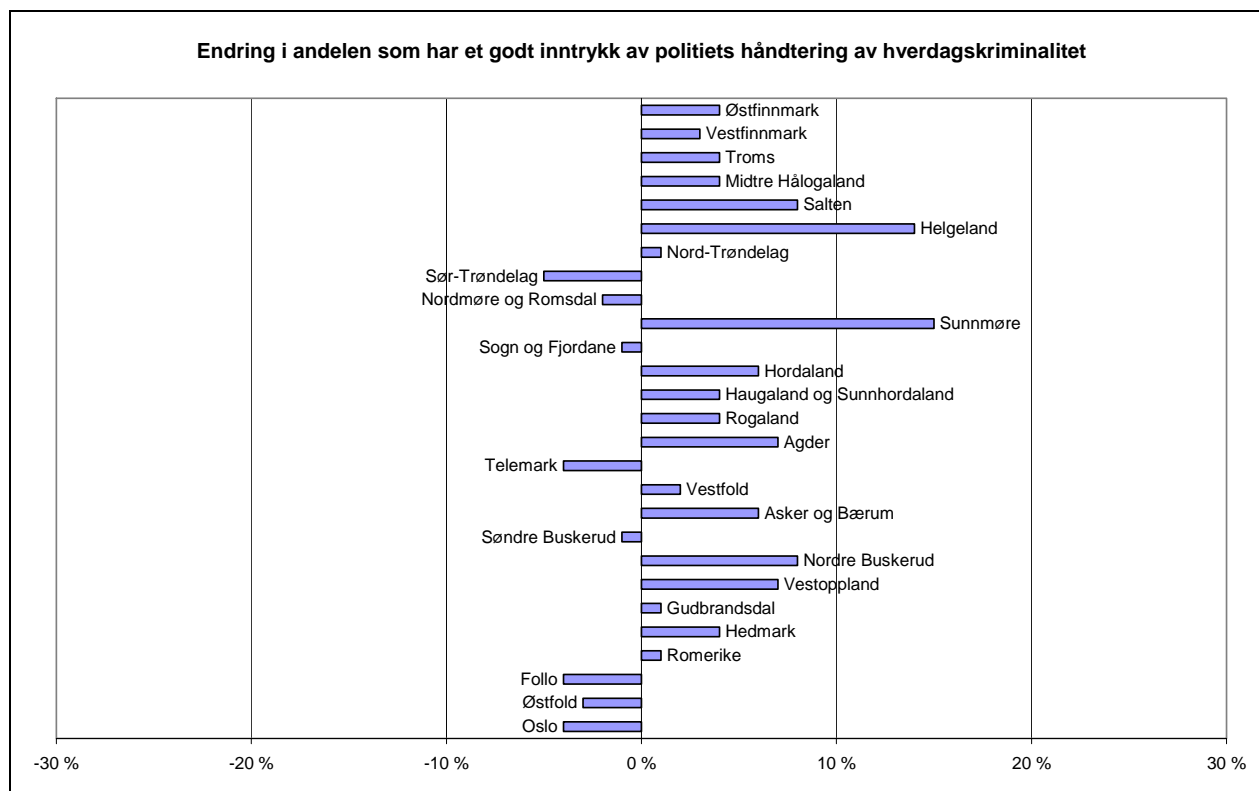
Av øvrige bakgrunnstall ser vi at menn har et noe dårligere inntrykk enn kvinner. Vi finner også at personer med høy utdanning har et dårligere inntrykk enn personer med lav utdanning. Etter alder er det liten forskjell i tallene. Når det gjelder bruker/ikke-bruker, kommer brukerne ut med noe mer kritiske tall enn ikke-brukerne. Av lands-



delene skiller Osloregionen og Sørlandet seg ut med negative tall. For øvrig finner vi store utslag etter kommunestørrelse i retning av klart mer negative tall for landets storbyer.



Figur 5.14 Befolkningens inntrykk av politiets håndtering av hverdagskriminalitet som innbrudd, sykkeltyveri, skadeverk, uro/bråk osv. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.



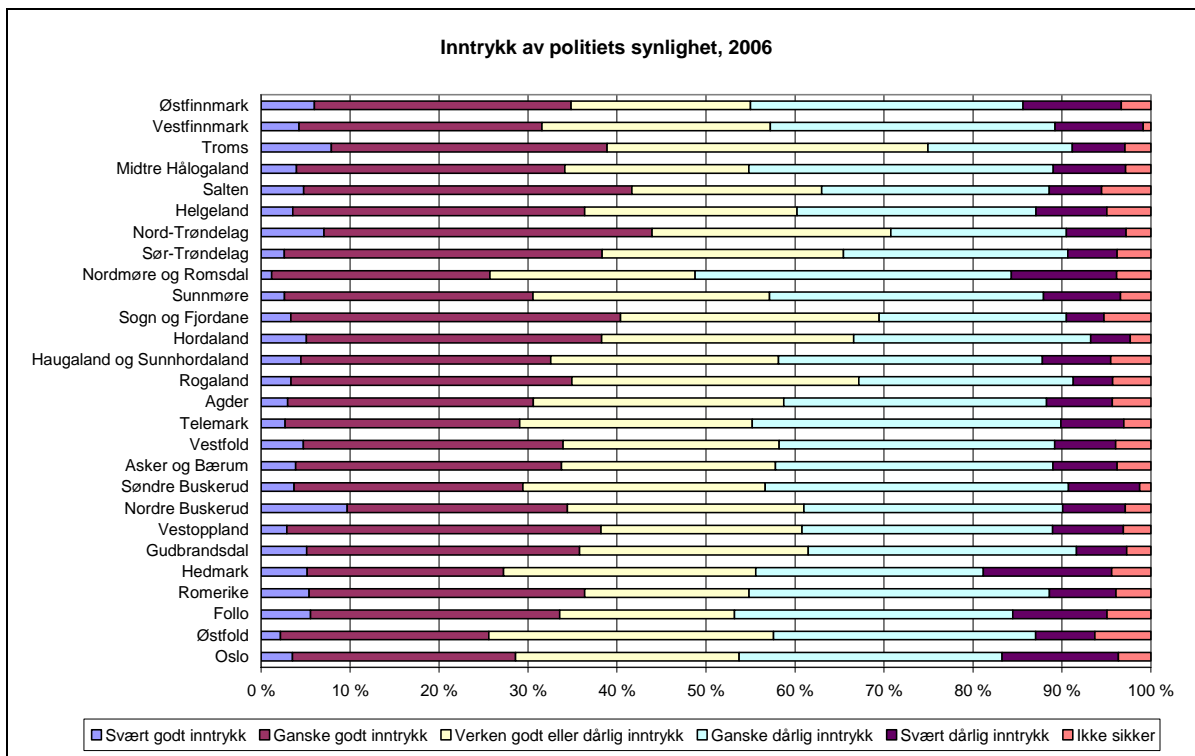
Figur 5.15 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av politiets håndtering av hverdagskriminalitet. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

## 5.8 Politiets synlighet

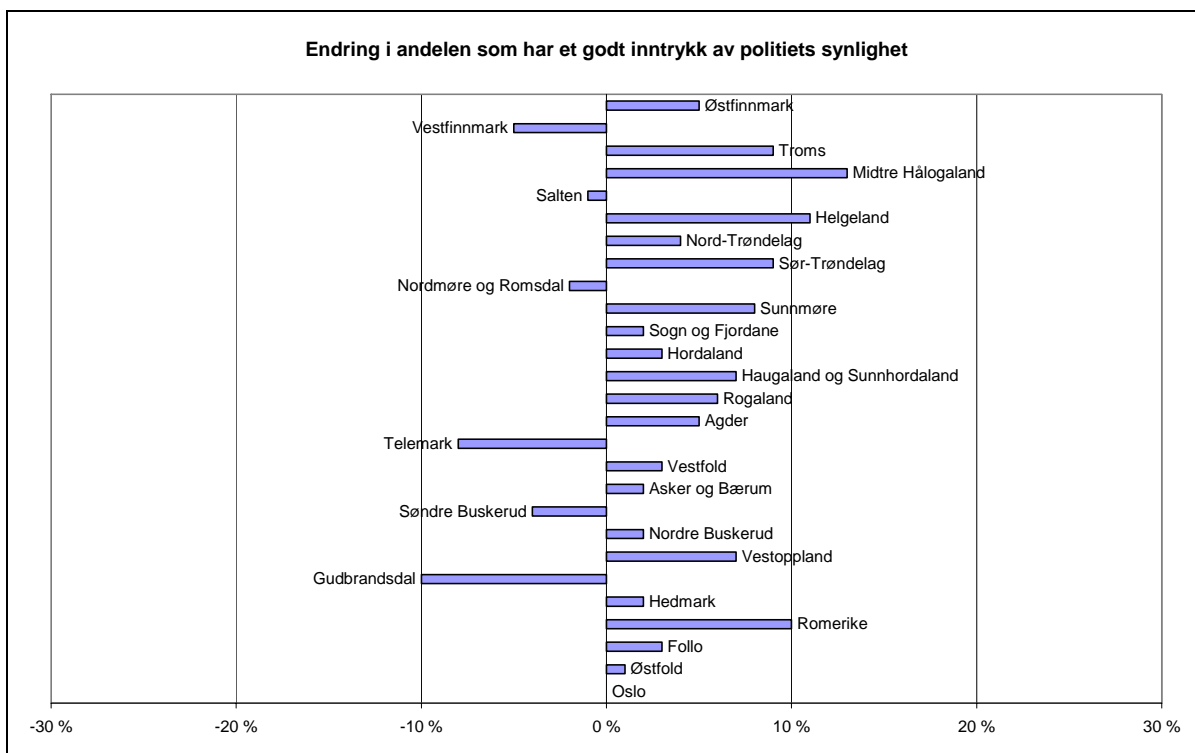
Også på dette området har store deler av befolkningen et ganske dårlig inntrykk av politiet. Andelen som har et dårlig inntrykk ligger på over 20 % og opp mot 50 % i de ulike distriktene. I 17 distrikter ligger andelen som har et dårlig inntrykk høyere enn andelen som har et godt inntrykk. De beste tallene finner vi for Sogn og Fjordane, Nord-Trøndelag og Salten. Blant de dårligste finner vi ganske mange distrikter, både Oslo, Follo, Romerike, Hedmark, Søndre Buskerud, Telemark, Nordmøre og Romsdal, Midtre Hålogaland, Vestfinnmark og Østfinnmark.

Til tross for svake tall, registrerer vi en viss bedring i forhold til målingen i 2006. Høyere andel som har et godt inntrykk gjelder 20 distrikter, jfr. figuren nedenfor.

Etter kjønn og utdanning finner vi ingen forskjell i vurderingene. Etter alder ser vi at de yngste under 30 år er litt mindre kritiske enn de øvrige aldersgruppene. Mellom landsdelene og etter kommunistørrelse finner vi relativt små variasjoner. Mellom brukere og ikke-brukere er det liten forskjell i vurderingene.



Figur 5.16 Befolkningens inntrykk av politiets synlighet der folk ferdes. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.



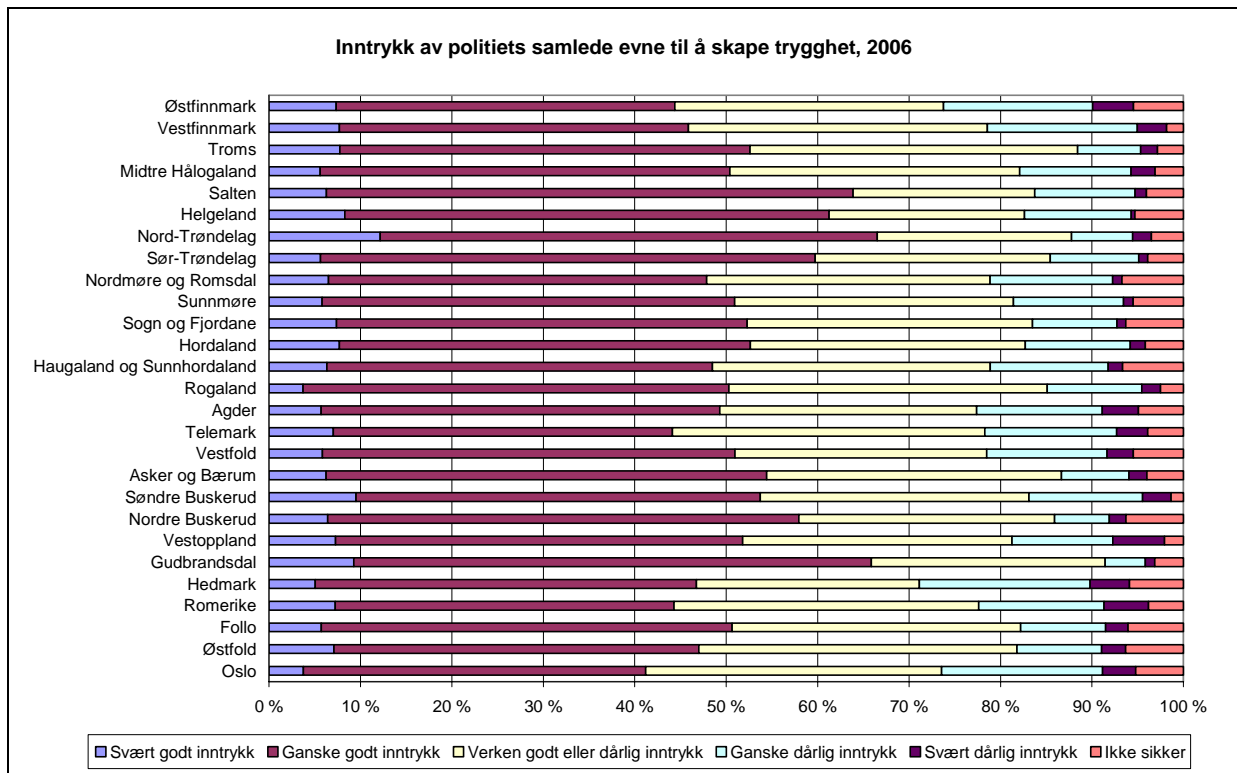
Figur 5.17 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av politiets synlighet. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

## 5.9 Samlet evne til å skape trygghet for innbyggerne

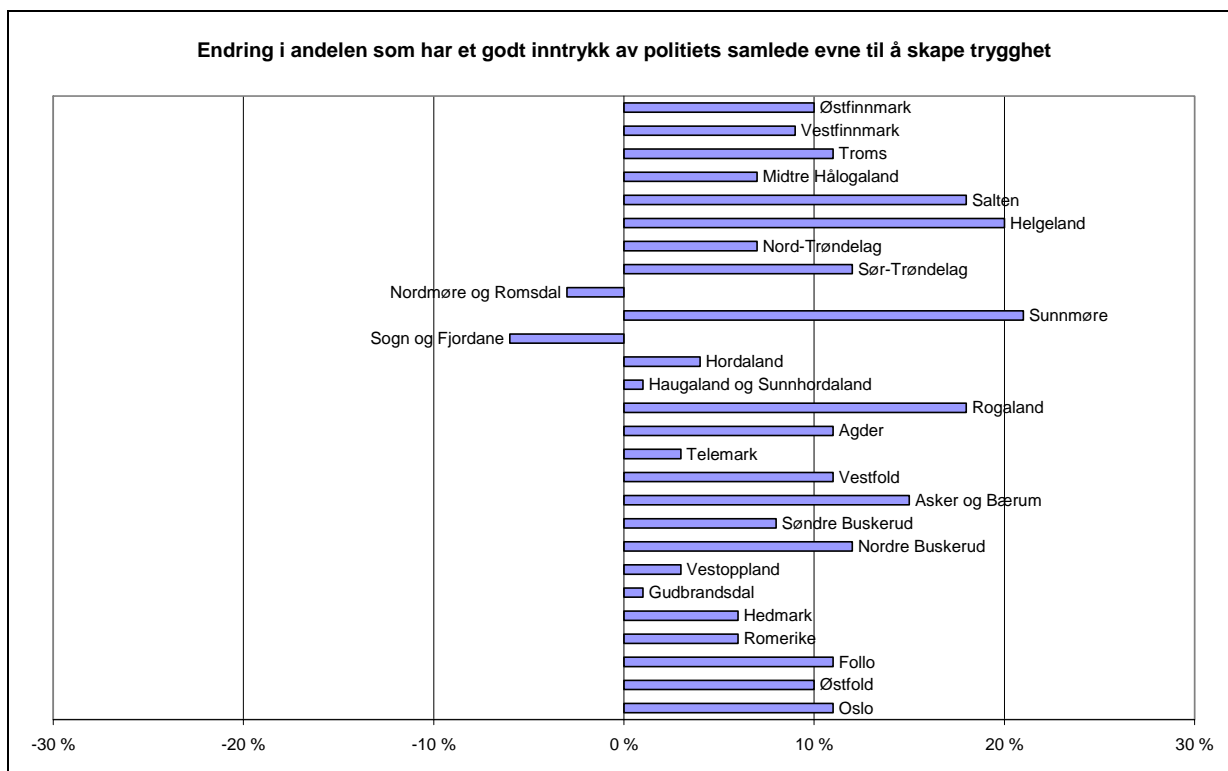
Publikums inntrykk av politiets samlede evne til å skape trygghet er som det framgår ganske forskjellig mellom politidistriktene. I noen distrikter svarer 60-70 % av innbyggerne at det har et godt inntrykk, mens i andre ligger samme andel på 40-50 %. Det beste inntrykket finner vi i Gudbrandsdal og Nord-Trøndelag, tett fulgt av Sør-Trøndelag, Helgeland og Salten. Gudbrandsdal og Nord-Trøndelag lå høyest også i 2004. I andre enden finner vi distrikter som Oslo, Romerike, Telemark og de to distriktene i Finnmark.

Figuren med endringstall i forhold til 2004, viser høyere og bedre tall for 25 politidistrikter. I bare to distrikter registreres lavere tall. Det gjelder Sogn og Fjordane og Nordmøre og Romsdal.

I øvrige bakgrunnstall finner vi kun litt utslag avhengig av alder i retning av at de eldste over 60 år har et bedre inntrykk enn yngre aldersgrupper.



Figur 5.18 Befolkningens inntrykk av politiets samlede evne til å skape trygghet for innbyggerne, 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.

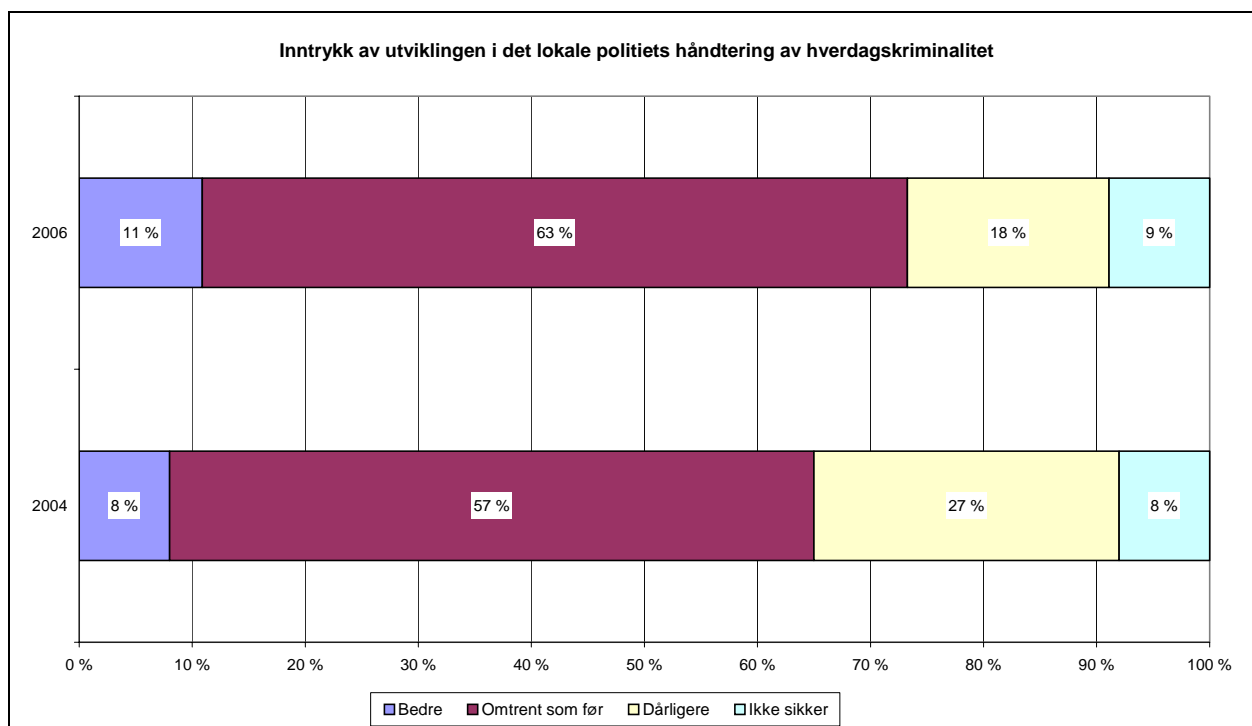


Figur 5.19 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et svært godt eller ganske godt inntrykk av politiets evne til å skape trygghet. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

## 6 Endring i politiets håndtering av hverdagskriminalitet

### 6.1 Nasjonale hovedtall

På begge måletidspunkter ble det stilt følgende spørsmål: *Har du inntrykk av at det lokale politiets håndtering av hverdagskriminalitet (som innbrudd, sykkeltyveri, skadeverk, uro/bråk) har blitt bedre eller dårligere de to siste årene, eller er det omtrent som før?*



Figur 6.1 Befolkningens inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av hverdagskriminalitet. Hele landet. 2004 og 2006. Prosent. n=5400/5405

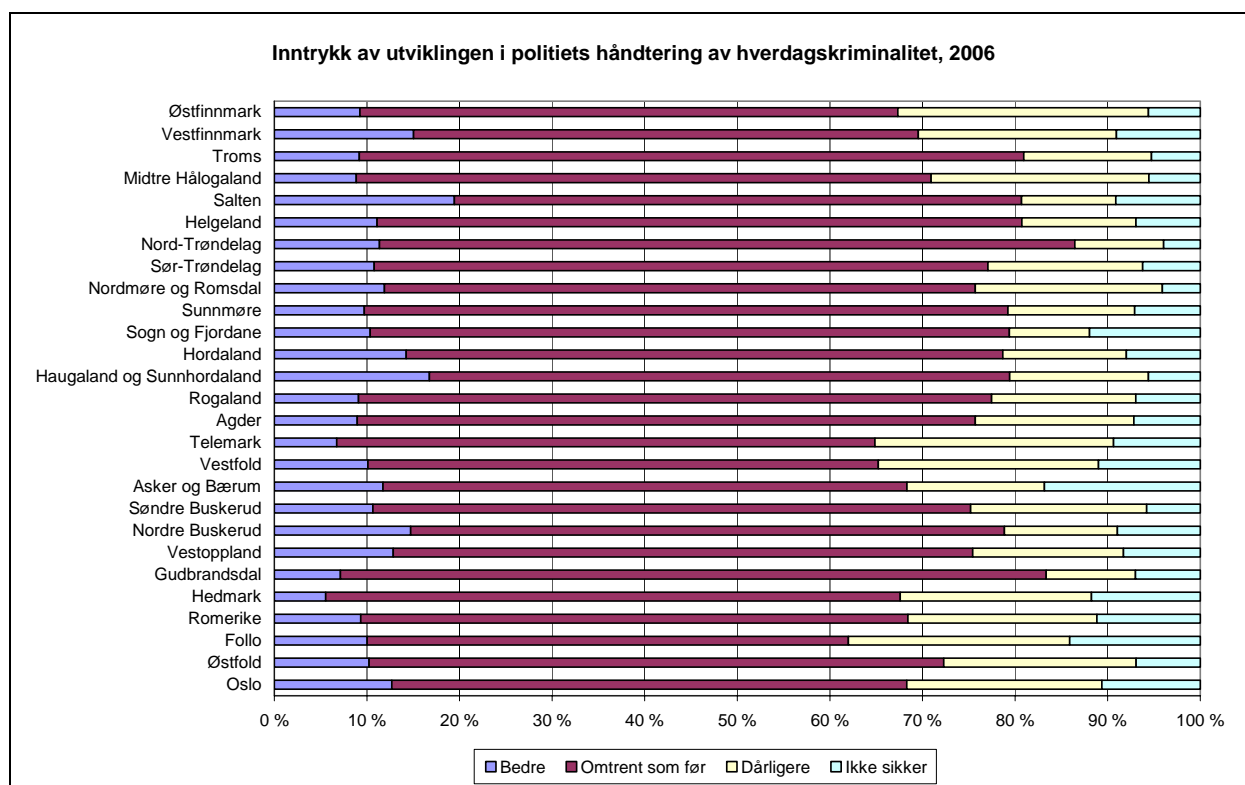
Som det framgår har en klar majoritet av innbyggerne inntrykk av liten forandring i utviklingen over tid ved at de svarer "omtrent som før". Ser vi på endene av skalaen, er tallene mer positive i 2006 enn i 2004. Endringen er på bare 3 prosentpoeng i positiv retning når det gjelder andelen som har et bedre inntrykk av utviklingen. Andelen som mener utviklingen går i negativ retning, er imidlertid klart mindre nå enn i 2004, med en nedgang fra 27 til 18 %. Begge disse endringene, som altså går i positiv retning, er statistisk signifikante utslag.

I tolkingen av disse tallene er det grunn til å merke seg at bare rundt 1 av 10 har inntrykk av at politiets håndtering av hverdagskriminalitet har blitt bedre de siste årene. Denne andelen er rimelig stabil i begge målingene.

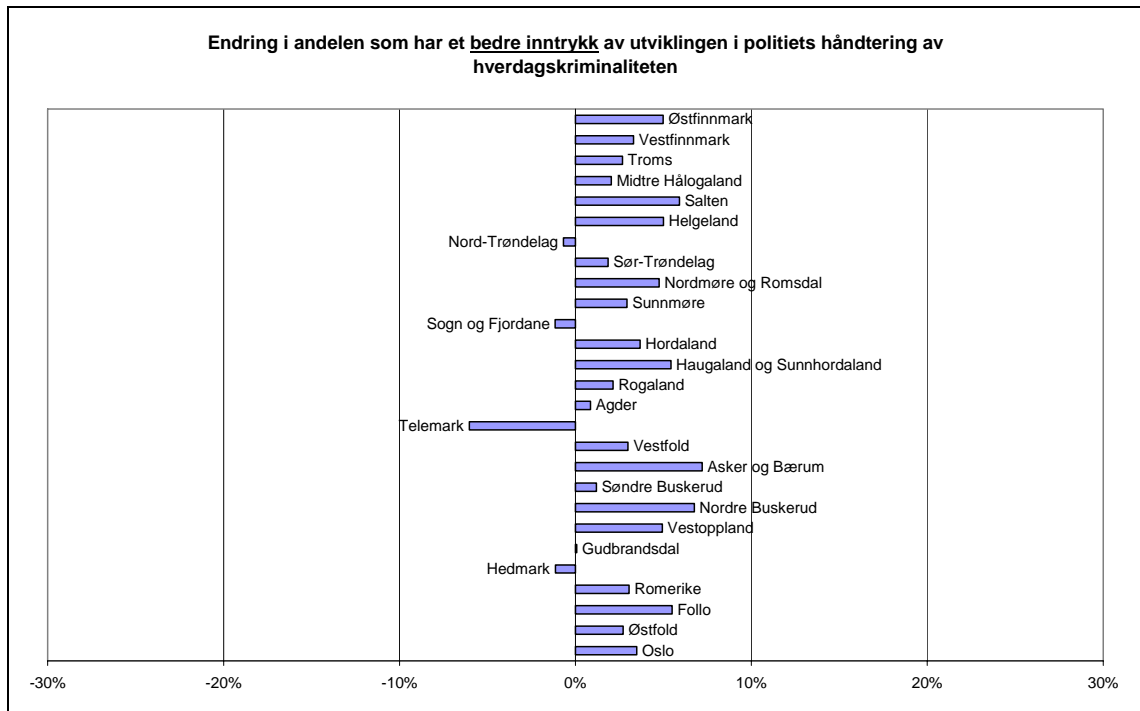
Hovedtallene på denne variabelen, som måler utviklingen over tid, stemmer ganske godt overens med endringene i tallene for publikums inntrykk av den faktiske innsatsen for å bekjempe hverdagskriminalitet, jfr. kapittel 5.7. På utviklingsvariabelen måler vi stabilitet med tendens i retning av en litt bedre utvikling. I de punktvis målingene konkluderte vi med stor stabilitet i tallene.

## 6.2 Distriktstvis variasjoner

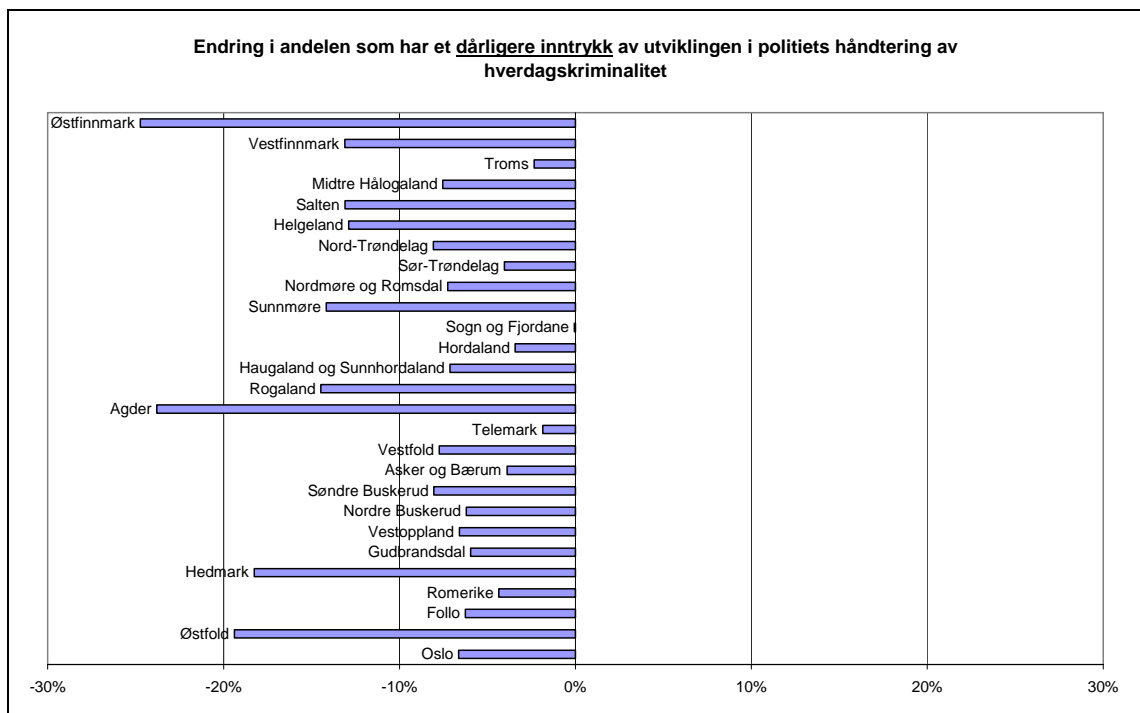
Ser vi på tallene for det enkelte politidistrikt, finner vi ingen distrikter hvor andelen som mener utviklingen har gått til det bedre ligger over 20 %. Nærmest kommer Salten og Haugaland og Sunnhordaland politidistrikter. De svakeste tallene finner vi for Telemark og Østfinnmark. Blant de sterkeste ligger Gudbrandsdal og Salten. Av endringstallene går det fram en bedring i tallene i de aller fleste politidistrikter. Det gjelder alle unntatt fire distrikter når vi ser på andelen som mener utviklingen har gått i retning av det bedre. Ser vi på andelen som mener utviklingen går i negativ retning, finner vi lavere andeler i 2006 enn i 2004 i samtlige distrikter, jfr. egne figurer for dette nedenfor.



Figur 6.2 Befolkningens inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av hverdagskriminalitet. Fordeling etter politidistrikt. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.



Figur 6.3 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et bedre inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av hverdagskriminalitet. Fordeling etter politidistrikt. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.



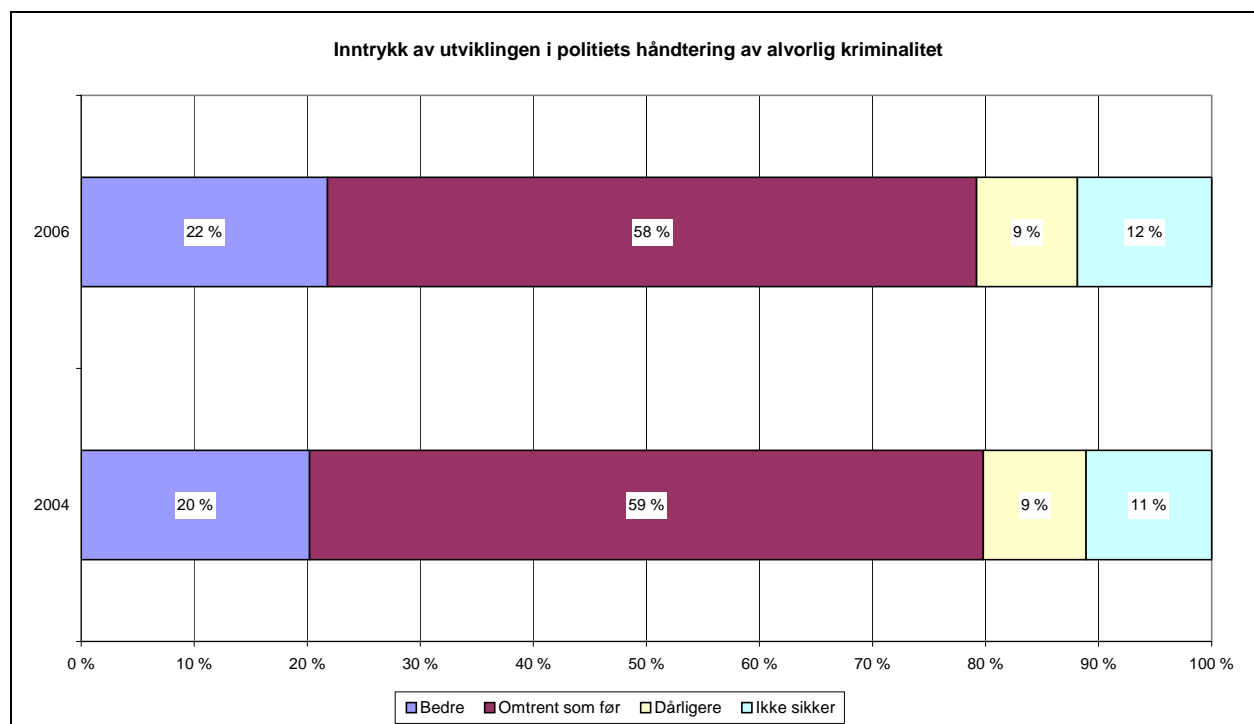
Figur 6.4 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et dårligere inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av hverdagskriminalitet. Fordeling etter politidistrikt. Prosent. n=200 pr distrikt.



## 7 Endring i politiets håndtering av alvorlig kriminalitet

### 7.1 Nasjonale hovedtall

Følgende spørsmål er stilt i både 2004 og 2006: *Har du inntrykk av at det lokale politiets håndtering av alvorlig kriminalitet (som ran og vold) har blitt bedre eller dårligere de to siste årene, eller er det omtrent som før?*



Figur 7.1 Befolkningens inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av alvorlig kriminalitet som ran og vold. Hele landet. 2004 og 2006. Prosent. n=5400/5405

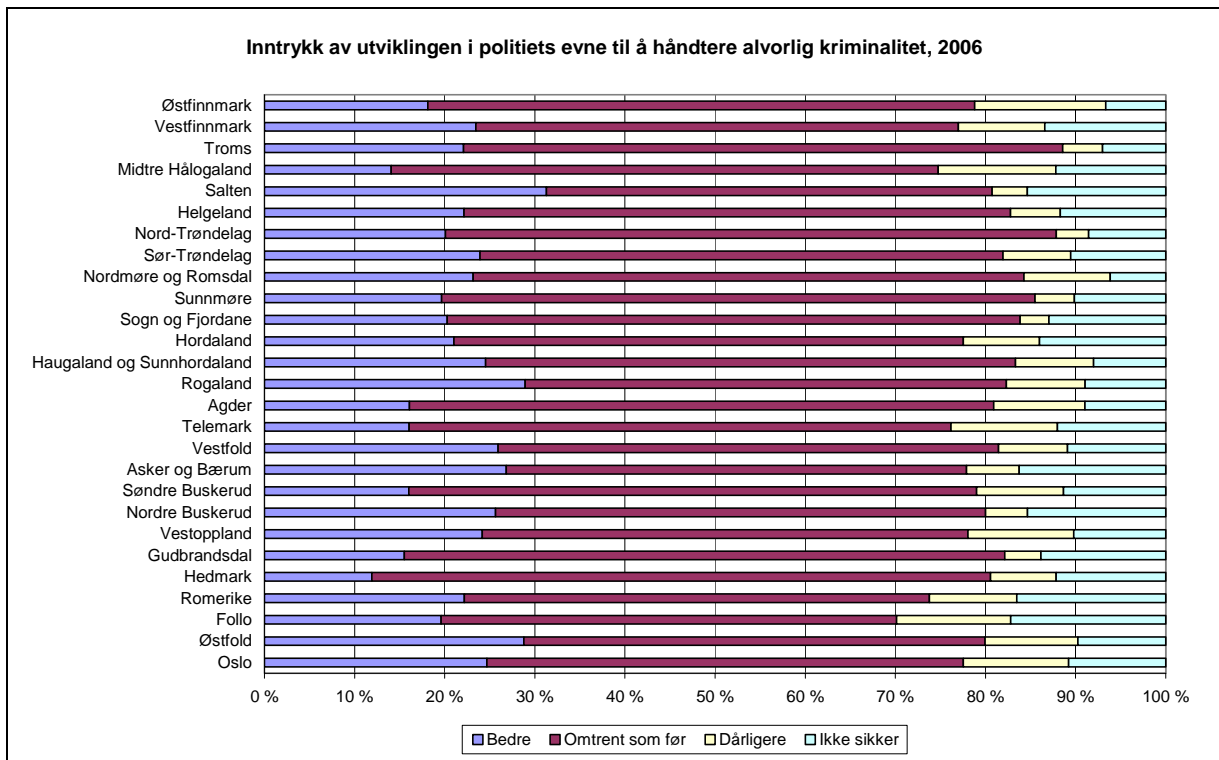
Som i 2004 viser svarene for det første at publikum har et bedre inntrykk av utviklingen når det gjelder håndtering av alvorlig kriminalitet enn av hverdagskriminalitet. For det andre måler vi nesten ingen forbedringer i utviklingen av politiets håndtering av alvorlig kriminalitet fra 2004 til 2006, slik vi gjorde for hverdagskriminalitet. Tallene for 2004 og 2006 er omtrent identiske.

Disse hovedtallene stemmer ikke like godt overens med endringene i tallene for publikums inntrykk av den faktiske innsatsen for å bekjempe alvorlig kriminalitet, jfr. kapittel 5.7. På utviklingsvariabelen måler vi stabilitet, mens de punktvis målingene tilsier en viss endring i negativ retning.

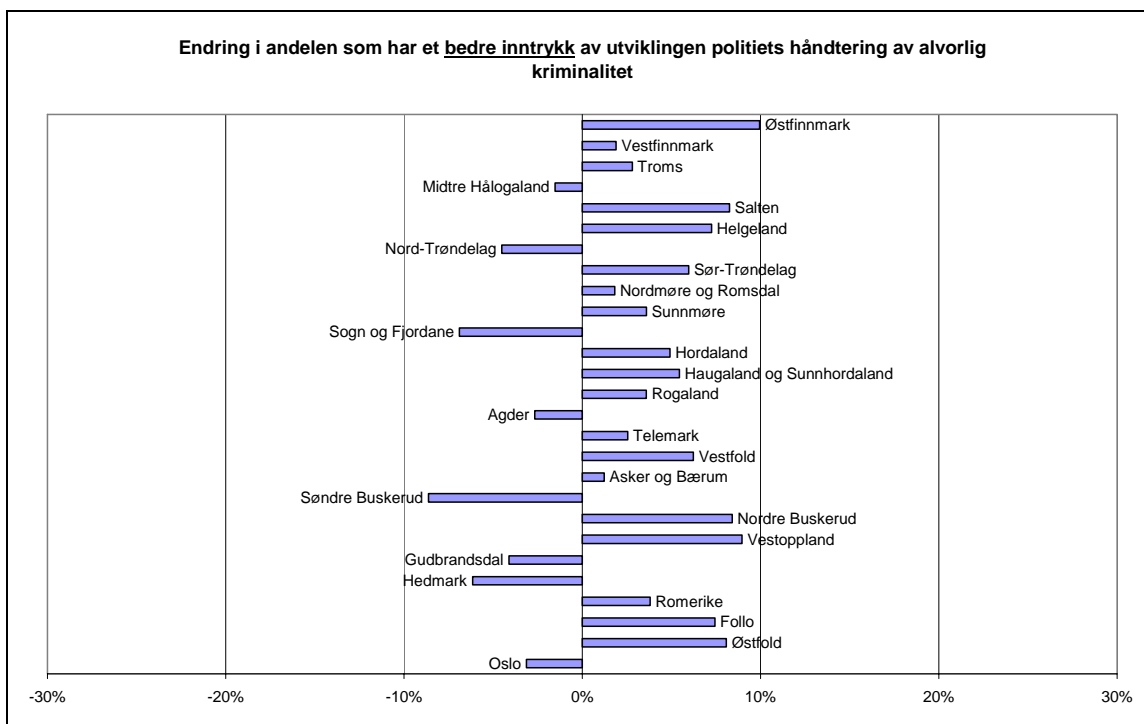
## 7.2 Distriktsvise variasjoner

De distriktsvise variasjonene framgår av figuren nedenfor. Som det framgår er det en viss spredning i svarfordelingen mellom distriktene. Det gjelder særlig andelen som mener at utviklingen går i en bedre retning, som varierer fra 12 % i Østfold til 31 % i Salten.

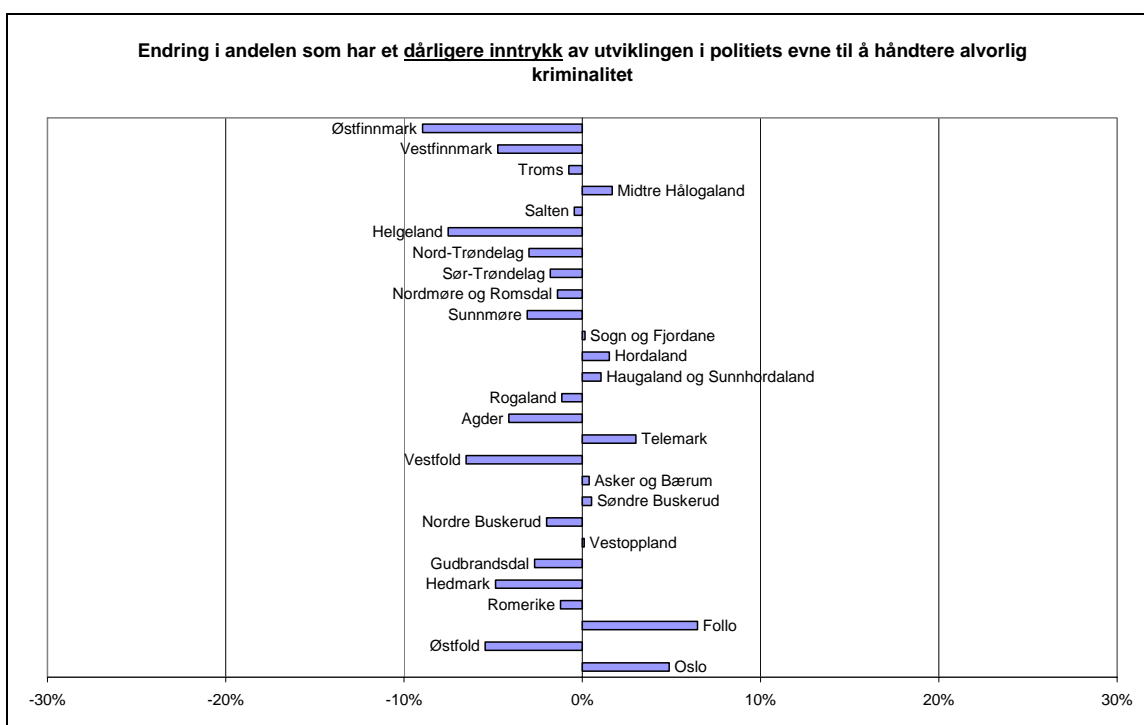
Av figurene som viser endringstall fra 2004 til 2006, går det fram at vi måler mer positive tall i et flertall av distriktene når vi ser på andelen som har et bedre inntrykk, mens det er motsatt når det gjelder andelen som har et dårligere inntrykk. Summen av dette tilsier stabilitet som hovedbilde.



Figur 7.2 Befolkningens inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av alvorlig kriminalitet som ran og vold. Fordeling etter politidistrikt. 2006. Prosent. n=200 pr distrikt.



Figur 7.3 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et bedre inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av alvorlig kriminalitet som ran og vold. Fordeling etter politidistrikt. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.



Figur 7.4 Endring fra 2004 til 2006 i andelen av befolkningen som har et dårligere inntrykk av utviklingen i det lokale politiets håndtering av alvorlig kriminalitet som ran og vold. Fordeling etter politidistrikt. Prosentpoeng. n=200 pr distrikt.

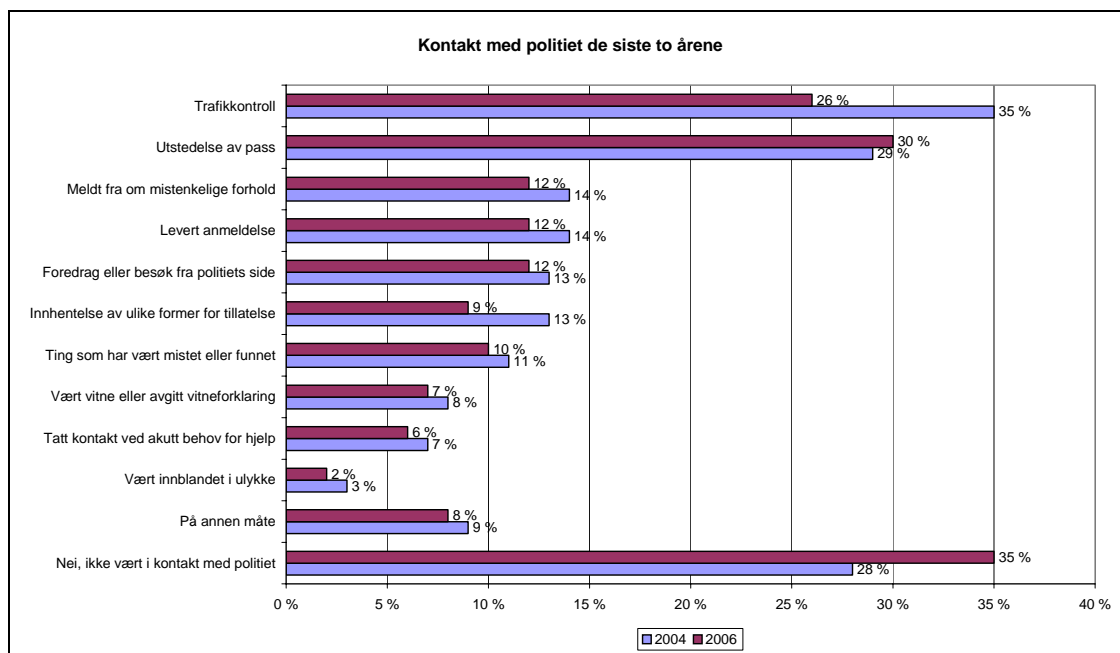
## 8 Kontaktmønster og brukertilfredshet

### 8.1 Kontaktmønster mot politiet

I undersøkelsen er det spurt om kontakt med politiet i ulike sammenhenger løpet av de to siste årene. Det er spurt om 10 forskjellige brukerrelasjoner, de samme som i 2004. I 2006 oppgir 65 % av utvalget at de har hatt kontakt med politiet på minst ett av de aktuelle områdene. Det er 7 prosentpoeng lavere enn i 2004. Mindre kontakt går igjen på alle aktuelle brukerrelasjoner unntatt utstedelse av pass.

Som det framgår er det først og fremst utstedelse av pass og trafikk-kontroller som medfører de største kontaktflatene mot publikum. Betydelige andeler av befolkningen har også vært i kontakt med politiet i andre sammenhenger, både i forbindelse med sivile saker, forebyggende arbeid og kriminalitet.

Størrelsen på de ulike brukergruppene er av avgjørende betydning for statistisk utsagnskraft og hvilke analyser som kan gjennomføres. I absolutte tall varierer utvalgene fra 134 personer som har vært innblandet i ulykke til 1610 personer som har vært i kontakt ved utstedelse av pass. For de fleste brukergrupper ligger utvalgene på 3-600. Det gir rimelig god statistisk utsagnskraft for hele landet og er tilstrekkelig for å sammenlikne brukertilfredshet på hovedfrekvensnivå. Vi har i denne sammenheng ikke foretatt mer detaljerte analyser for grupper av politidistrikter eller andre bakgrunnsvariabler. Til et slikt formål vil det være ønskelig med større utvalg for flere viktige brukergrupper.

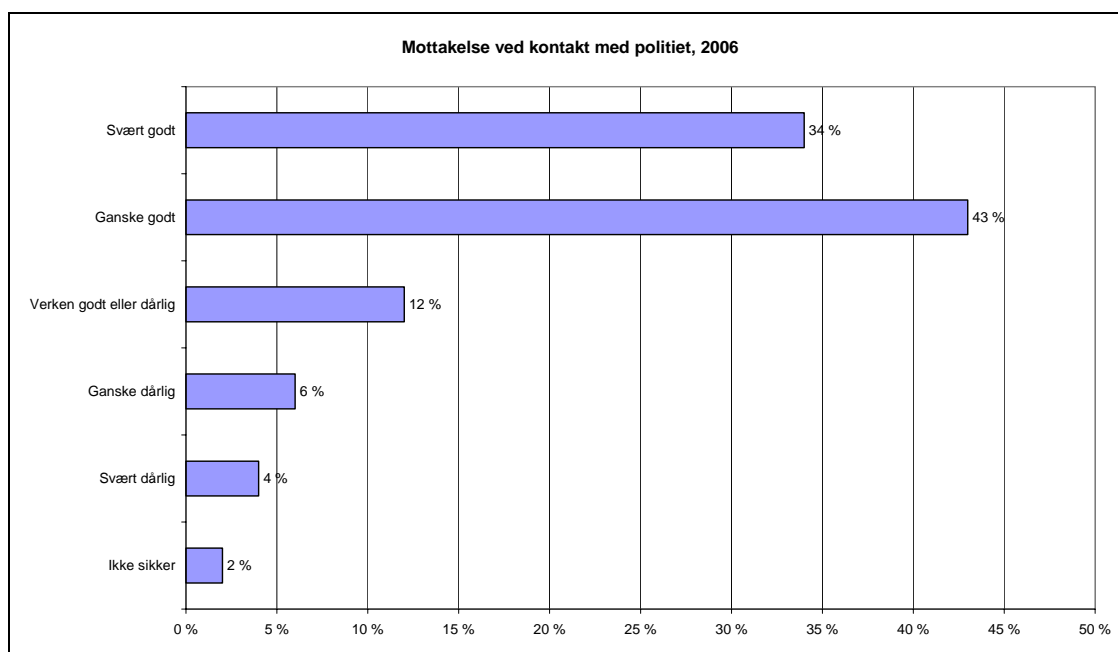


Figur 8.1 Andel av befolkningen som har hatt kontakt med politiet de siste to årene. Hele landet. 2004 og 2006. Prosent. n=5400/5405

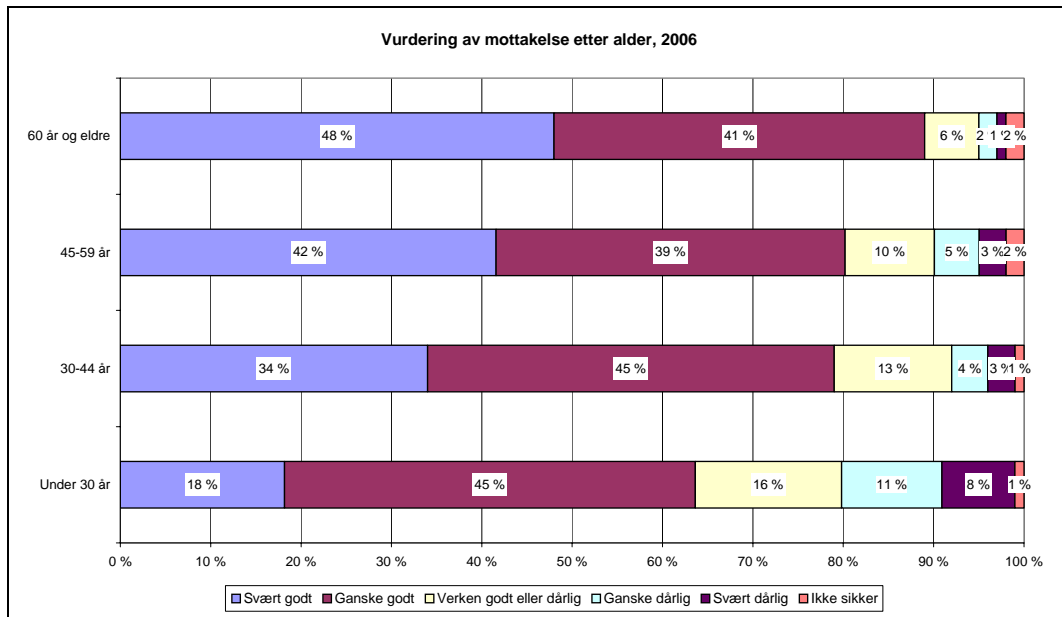
## 8.2 Inntrykk av politiets mottakelse

I 2006 ble det stilt følgende spørsmål til alle som hadde vært i kontakt med politiet på relevante brukerrelasjoner dvs. relasjoner som betyr at man selv tar kontakt: *Sist gang du selv tok kontakt med politiet, hvordan ble du mottatt?* Spørsmålet er kun stilt i 2006 og det foreligger svar fra 2566 personer. Hovedfrekvensene framgår av figuren nedenfor.

Som det framgår mener 77 % at de ble svært eller ganske godt mottatt, mens 10 % opplevde en dårlig mottakelse. I utgangspunktet kan dette tolkes som ganske positive tall. Bakgrunnstallene viser stort sett samme hovedmønster i alle undergrupper og størst variasjoner etter alder, jf. figuren nedenfor. Andelen misfornøyde ligger på maksimalt 19 % for unge personer under 30 år. Størst tilfredshet finner vi blant de eldste, hvor 89 % mener de ble godt mottatt og bare 3 % dårlig mottatt. Vi ser også at kvinner har et litt bedre inntrykk av mottakelsen i politiet enn menn.



Figur 8.2 Vurdering av mottakelse i politiet blant personer som har tatt kontakt. Hele landet. 2006. Prosent. n=2655



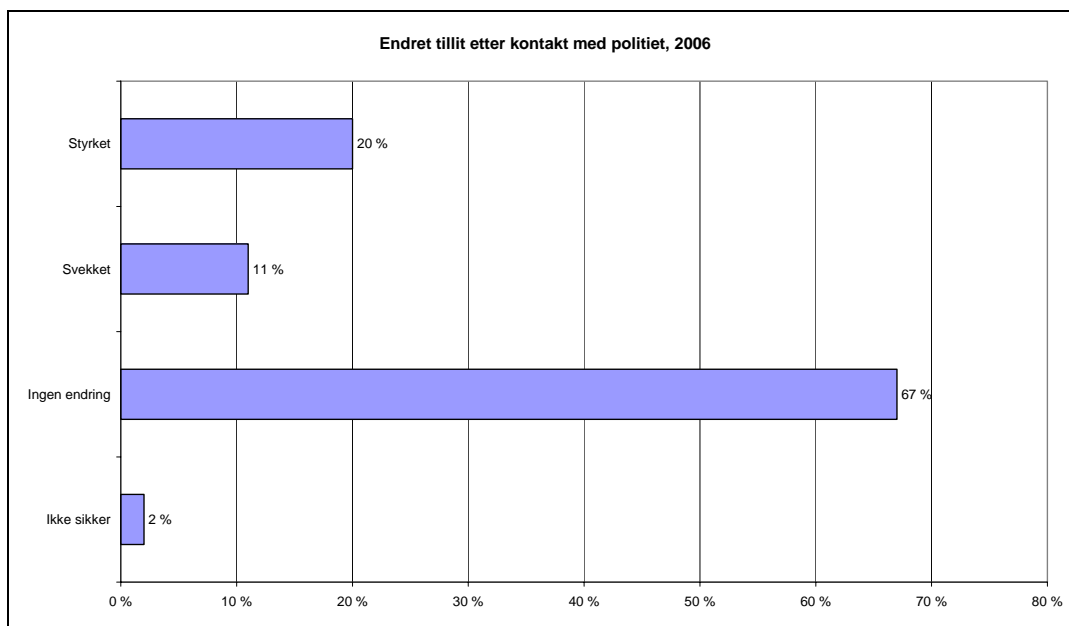
Figur 8.3 Vurdering av mottakelse i politiet blant personer som har tatt kontakt. Fordeling etter alder. Hele landet. 2006. Prosent. n=2655

### 8.3 Styrket eller svekket tillit etter kontakt

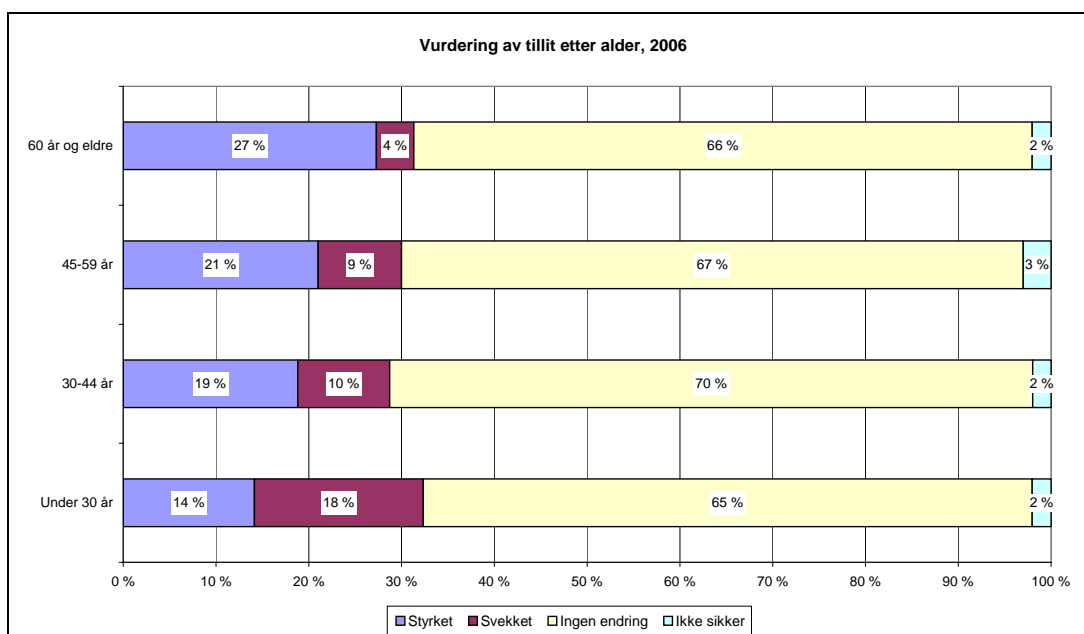
Alle som på en eller annen måte hadde vært i kontakt med politiet ble stilt følgende spørsmål: *Er tilliten din til politiet blitt styrket eller svekket etter at du har vært i kontakt med politiet?*

Svarene tilsier at to tredjedeler ikke fikk endret tillit etter kontakt, mens en større andel fikk styrket sin tillit til politiet enn svekket. Bakgrunnstallene viser at kvinner i større grad enn menn fikk styrket tillit. Etter alder ser vi klare variasjoner mellom de yngste og eldste, jfr. egen figur nedenfor. Blant de yngste under 30 år var det 18 % som fikk svekket tillit, blant de eldste over 60 år bare 4 %.

Disse tallene kan tyde på at mottakelsen i politiet er variabel avhengig av hvem politiet har kontakt med. Variabel adferd i politiet er imidlertid bare en blant mange mulige forklaringer til de tallene vi her observerer. Brukerne kan bl.a. ha hatt kontakt i forskjellige typer saker, på forskjellige fysiske steder og det er grunn til å tro at ulike brukergrupper er høyst forskjellige både mht. framferd, holdninger, kommunikasjons-evne og ikke minst forventninger til politiet. Det er mulig at utslaget etter alder henger sammen med at kontaktformene mot politiet er forskjellig mellom gamle og unge. Et godt møte med brukerne forutsetter uansett at de ansatte i 1.linjen har nødvendig menneskekunnskap og relasjonelle ferdigheter. Brukernes inntrykk av relasjonen til politiet og mulige årsaker til tilfredshet og misnøye er mer utførlig drøftet i kap.9.



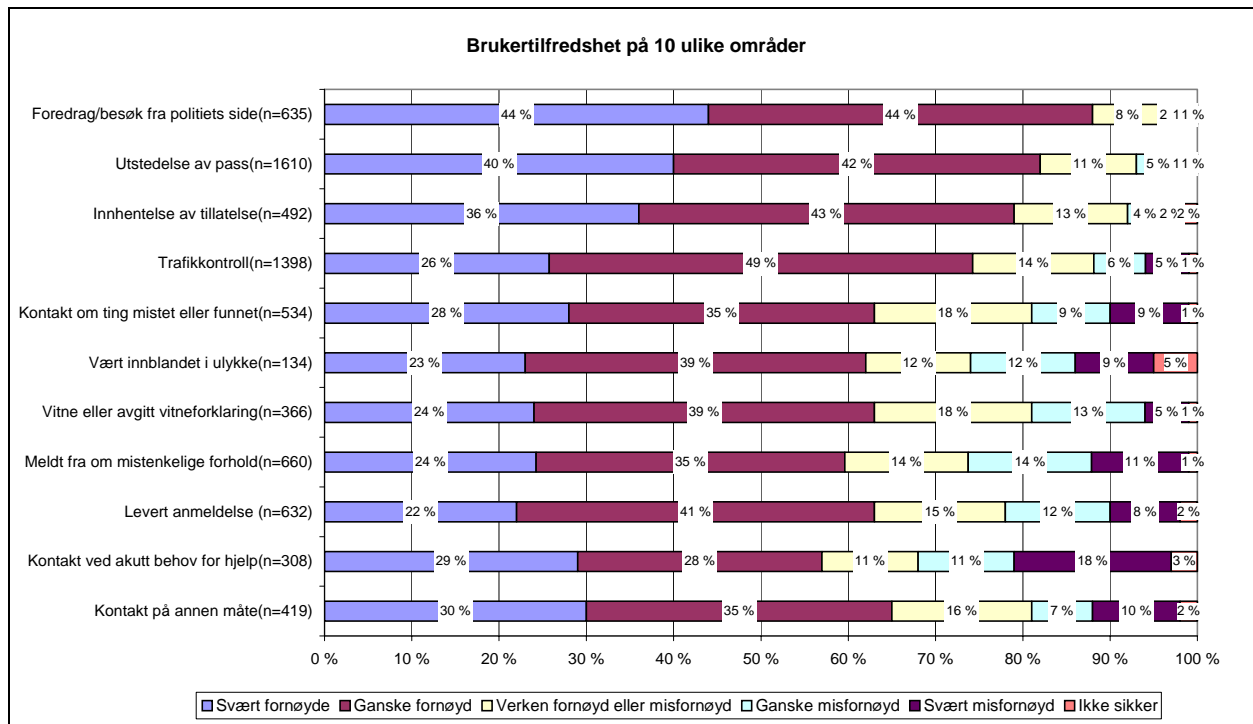
Figur 8.4 Vurdering av tillit etter kontakt med politiet. Hele landet. 2006. Prosent. n=3540



Figur 8.5 Vurdering av tillit etter alder. Hele landet. 2006. Prosent. n=2655

## 8.4 Brukertilfredshet på 10 områder

I undersøkelsen er 10 ulike brukergrupper fulgt opp med spørsmål om tilfredshet med relasjonen. Sammenliknbare data foreligger fra 2004. Vi skal først se på tallene for brukertilfredshet for 2006.



Figur 8.6 Brukernes tilfredshet etter kontakt med politiet i ulike sammenhenger. Hele landet. 2006. Prosent.

Et hovedinntrykk fra figuren er at majoriteten av brukerne er fornøyd. Andelene som er svært eller ganske fornøyd varierer fra 57 % blant brukere som har tatt kontakt ved akutt behov for hjelp til 88 % ved foredrag eller besøk fra politiet ved institusjoner etc. Andelen svært eller ganske misfornøyd varierer fra 3 % ved foredrag/besøk til 29 % ved akuttsituasjoner.

Ser vi nærmere på de ulike tjenesteområdene, kan vi skille mellom tre grupper:

- (1) Områder der en majoritet av brukerne på over 75 % er fornøyd og under ca. 10 % er misfornøyd: Her finner vi forebyggende aktivitet som foredrag og besøk fra politiets side, utstedelse av pass, innhenting av ulike former for tillatelser og trafikkontroll.
- (2) Områder der over 60 % brukerne er fornøyd og 10-20 % er misfornøyd: Her finner vi brukere som har kontaktet politiet om ting som er mistet eller funnet, vært innblandet i ulykke, vært vitne eller avgitt vitneforklaring og levert anmeldelse.



- (3) Områder der under 60 % av brukerne er fornøyde og over 20 % er misfornøyde: Her finner brukere som har meldt fra til politiet om mistenkelige forhold og tatt kontakt ved akutt behov for hjelp.

Vurdert ut fra disse tallene har politiet flest fornøyde brukere på sivile og forebyggende aktiviteter, flest misfornøyde brukere når det gjelder oppfølging av konkrete anmeldelser og tilgjengelighet ved akutt behov for hjelp.

Sammenliknet med tallene for 2004 finner vi med ett unntak svakere tall for alle aktuelle brukerrelasjoner. Unntaket gjelder brukere som har levert anmeldelser, hvor vi ser en liten bedring på 6 prosentpoeng flere fornøyde og 4 prosentpoeng færre misfornøyde brukere.

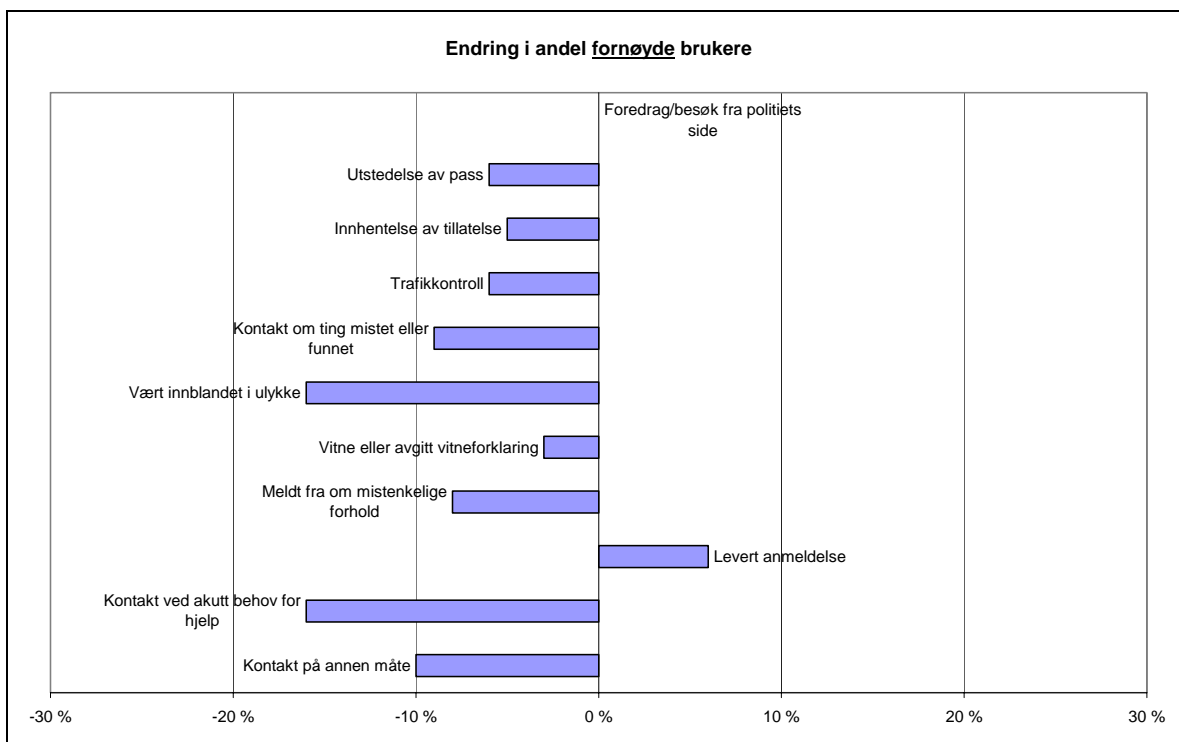
De største endringene i tallene gjelder akuttsituasjoner og kontakt i forbindelse med ulykker. I begge disse brukersegmentene er andelen fornøyde brukere 16 prosentpoeng lavere i 2006 enn i 2004. Andelen misfornøyde brukere har vokst med 8 prosentpoeng for ulykker. Alt dette er signifikante endringer. Når det gjelder akuttsituasjoner og øvrige kontaktpunkter, finner vi ingen store endringer i andelen misfornøyde brukere.

Et typisk trekk ved nesten alle svarfordelingene er at de er mindre polariserte i 2006 enn i 2004. I det ligger at vi ser bevegelser fra svært fornøyd mot ganske fornøyd og tilsvarende fra svært misfornøyd mot ganske misfornøyd. Endringer i andelen brukere som er hhv. fornøyde og misfornøyde er grafisk fremstilt i figurene nedenfor.

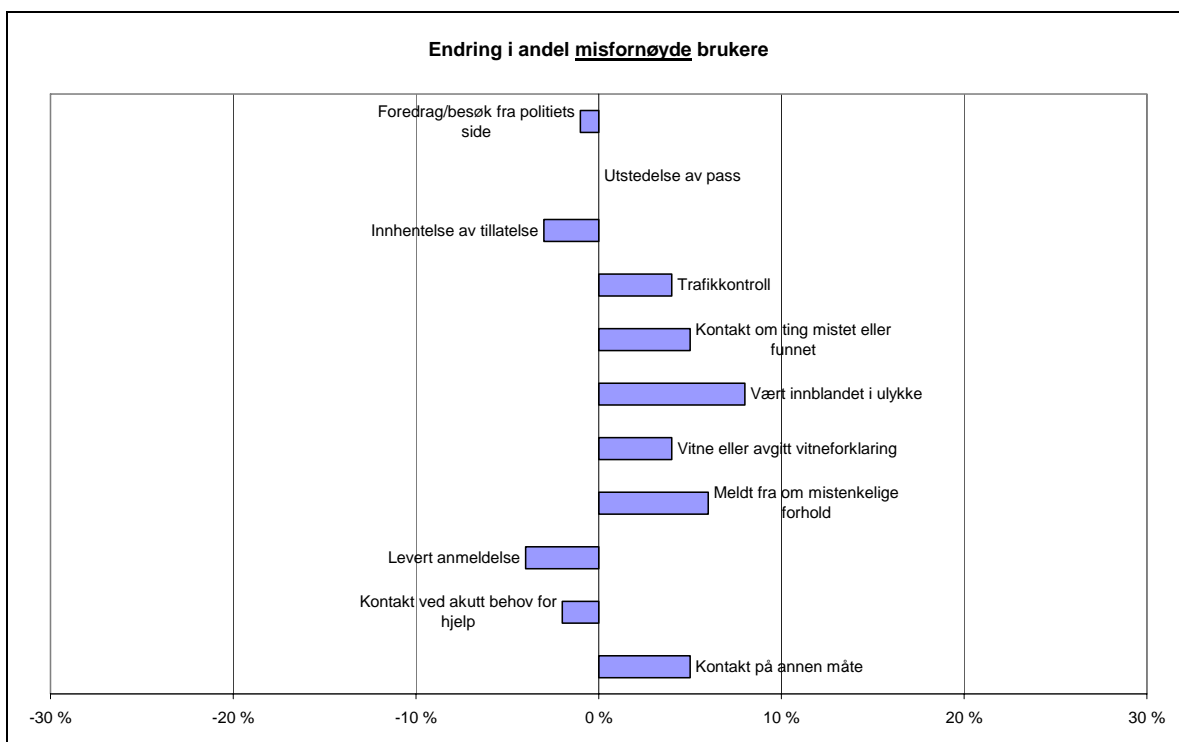
Som nevnt har vi ikke grunnlag for å bryte tallene ned på de enkelte politidistrikter. Tallene for landsdelene tyder på at det er størst misnøye blant brukere i Osloregionen og største bykommunene når det gjelder pass, innhenting av tillatelser og meldinger om ting som er mistet/funnet. Sørlandet og delvis Midt-Norge skiller seg ut med en høyere andel misfornøyde brukere som har meldt fra om mistenkelige forhold og levert anmeldelser. Tallene gir indikasjoner på at misnøyen ved anmeldelser er større i små og mellomstore kommuner enn i de største.

Når det gjelder sosiale bakgrunnsvariabler, finner vi at unge under 30 år er overrepresentert blant misfornøyde brukere for flere av tjenestene. Det gjelder både sivil saksbehandling, trafikkontroll, vitnesituasjon og akutte situasjoner. Tallene tyder på at menn er mer kritiske enn kvinner når det gjelder trafikkontroll og meldinger om mistenkelige forhold, mens kvinner er mer kritiske når det gjelder meldinger om ting som er mistet/funnet og kontakt med politiet i forbindelse med ulykker.

Generelt må vi ta forbehold om at utvalget av brukere begrenser mulighetene for å trekke sikre konklusjoner om spesielle oppfatninger i undergrupper.



Figur 8.7 Endring fra 2004 til 2006 i andelen som er fornøyd med ulike brukerrelasjoner. Hele landet. Prosentpoeng.



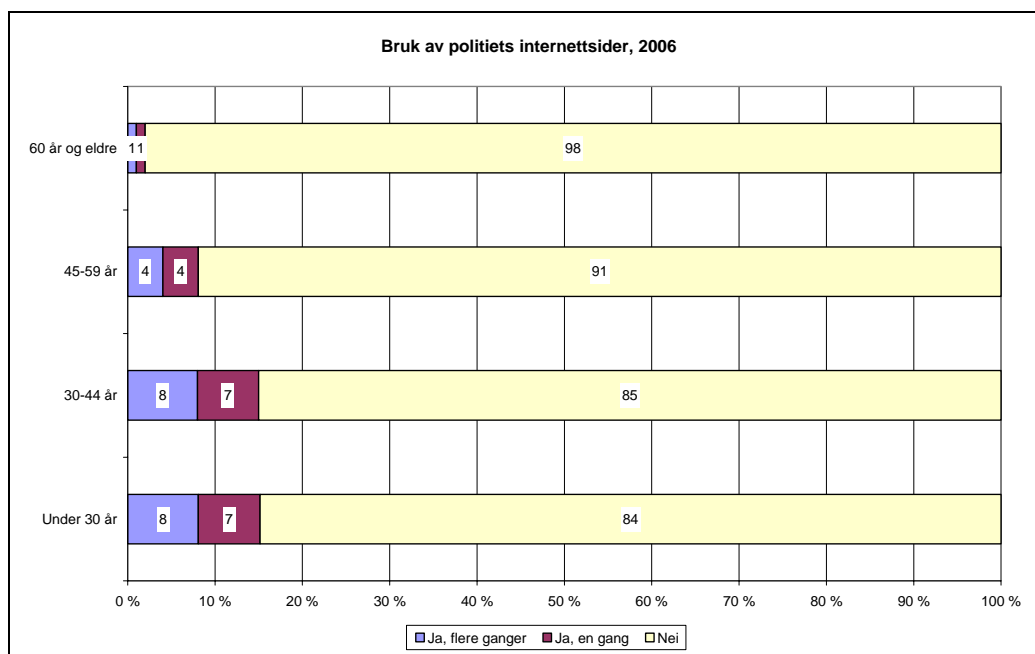
Figur 8.8 Endring fra 2004 til 2006 i andelen som er misfornøyd med ulike brukerrelasjoner. Hele landet. Prosentpoeng.

## 8.5 Bruk av politiets nett-tjeneste

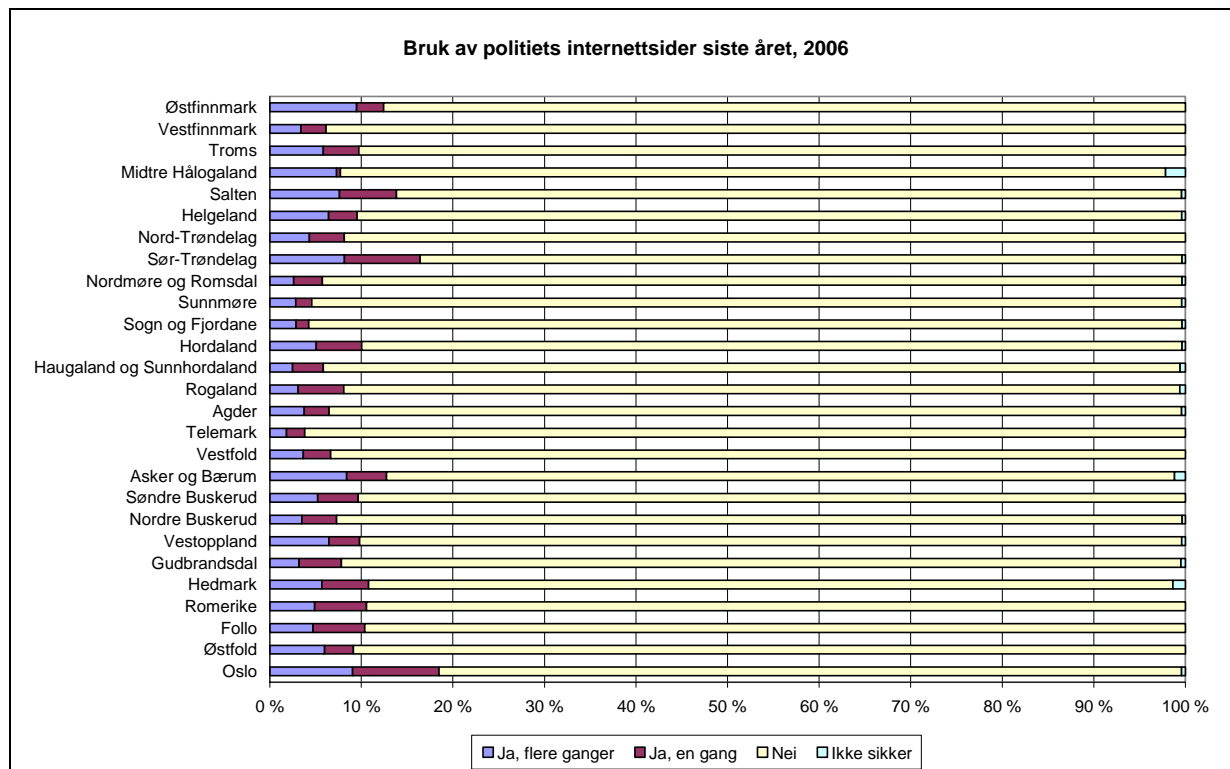
I 2006 ble det stilt følgende spørsmål: *Har du vært inne på politiets internettsider enten privat eller i jobbsammenheng i løpet av det siste året?* Spørsmålet gir svar på hvor store andeler av den voksne befolkningen som bruker politiet.no og hvem som inngår i brukergruppen.

På spørsmålet svarer 10 % bekreftende, hvorav 5 % opplyser at de har vært inne på nettsiden flere ganger, mens øvrige har vært inne bare én gang i løpet av det siste året. Det tilsier at politiets nettsider i dag har relativt få brukere. Det gjelder kanskje spesielt hvis vi sammenlikner med andre publikumsorienterte statsetater, hvor de jevnlig brukergруппene antakelig er mye større. De lave tallene er trolig uttrykk for både hva slags type informasjon som finnes på politiet.no og hvor langt politiet har kommet når det gjelder internettbaserte tjenester. Særskilte politifaglige og rettssikkerhetsmessige hensyn kan selvsagt gjøre seg gjeldende. Men vurdert ut fra annen offentlig og beslektet virksomhet, vil vi tro det er et stort potensial for utvikling av nettbaserte tjenester i etaten, kanskje særlig når det gjelder sivil saksbehandling. Generell informasjon til publikum om kriminalitetsbilde, prioriteringer, lokale prosjekter etc. kan kanskje også være et aktuelt satsingsområde.

Av bakgrunnstallene går det fram at menn, unge personer og folk med høy utdanning er overrepresentert blant brukerne av nett-tjenesten. De største utslagene finner vi etter alder og utdanning. Mellom politidistriktene finner vi relativt beskjedne variasjoner. Den største brukergruppen finner vi i Oslo politidistrikt, der 18 % svarer at de har vært inne på nettsiden. I mange øvrige distrikter ligger brukerandelen på godt under 10 %, jfr. figuren nedenfor.



Figur 8.9 Andel av befolkningen som har vært inne på politiets internettsider i løpet av det siste året. Fordeling etter alder. Hele landet. Prosent. n=5405



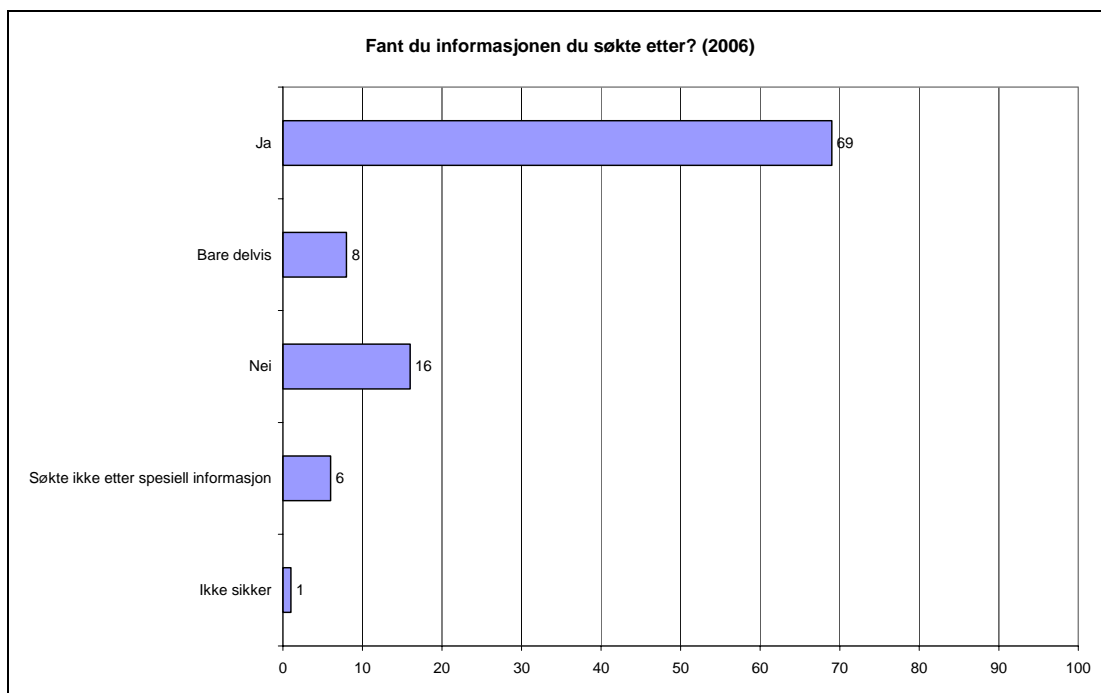
Figur 8.10 Andel av befolkningen som har vært inne på politiets internettsider i løpet av det siste året. Fordeling etter politidistrikt. Prosent. n=200 pr distrikt

## 8.6 Nett-tjenestens innhold

Brukerne av nett-tjenesten ble stilt følgende oppfølgingsspørsmål: *Sist gang du var inne på politiets nettsider, fant du den informasjonen du søkte?* Det foreligger svar fra 545 brukere.

Nær 70 % av brukerne bekrefter at de fant den informasjonen de søkte, mens 16 % ikke gjorde det og 8 % bare delvis gjorde det. Det betyr at ca en fjerdedel av brukerne hadde små eller store problemer med å finne den informasjonen de søkte etter.

Hvorvidt dette er høye eller lave tall er vanskelig å vurdere uten nærmere informasjon om hva slags type informasjon det ble søkt etter og hvilke deler av nett-tjenesten som ble brukt. I bakgrunnstallene ser vi liten forskjell etter kjønn og alder. Etter utdanning er det tendenser i retning av flere som ikke fant det de søkte etter blant personer med høy utdanning. Det skal bemerkes at utvalget av brukere inneholder svært få personer over 60 år og personer med lavest utdanningsnivå.



Figur 8.11 Svar på spørsmål om brukerne av nett-tjenesten fant det de søkte etter. Utvalg fra hele landet. Prosent. n=545.

## 9 Årsaker til tilfredshet og misnøye

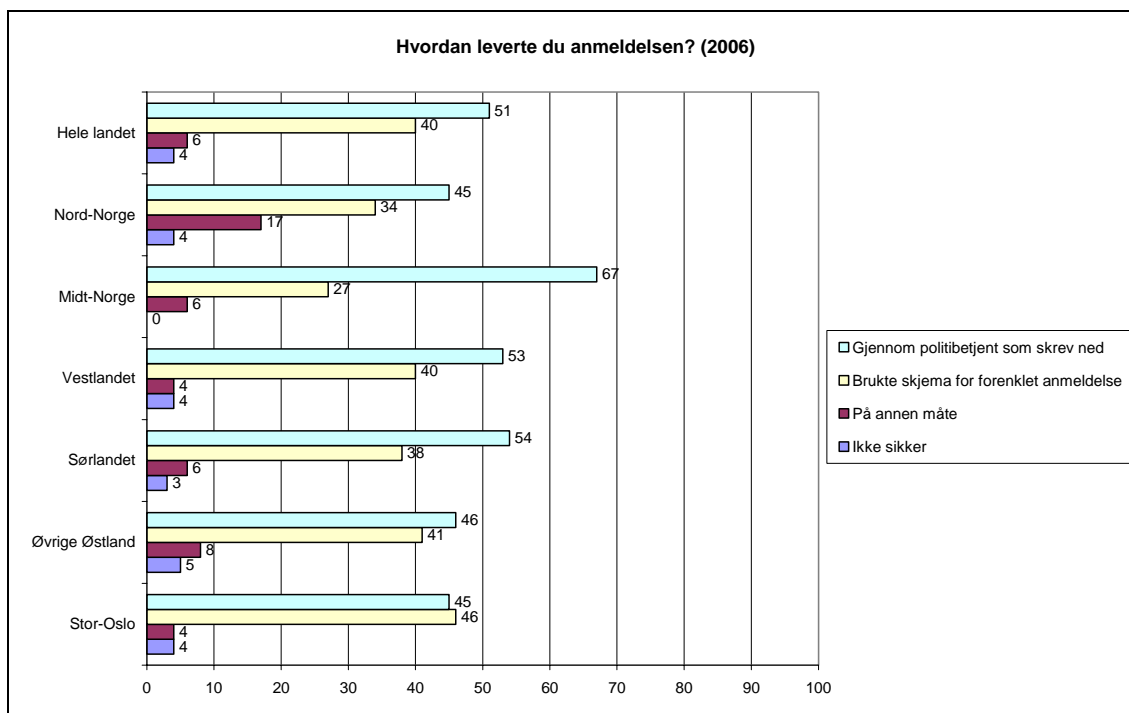
I undersøkelsen for 2006 er fire brukergrupper fulgt opp med spørsmål om årsaker til at brukeren var henholdsvis fornøyd og misfornøyd med relasjonen til politiet.

Spørsmålene ble stilt til personer som bekreftet at de har levert anmeldelse, vært i vitnesituasjon, meldt fra om mistenkelige forhold og tatt kontakt ved akutt behov for hjelp.

### 9.1 Brukere som har levert anmeldelse

I utvalget var det 632 personer som hadde levert anmeldelse. Disse ble stilt spørsmål om hvordan selve anmeldelsen ble levert og resultatet av anmeldelsen. Av figuren nedenfor går det fram 51 % av utvalget for hele landet leverte anmeldelsen gjennom en politibetjent som skrev den ned. Vi finner at 40 % av brukerne brukte skjema for forenklet anmeldelse, mens 6 % leverte på annen måte (for eksempel gjennom brev i posten).

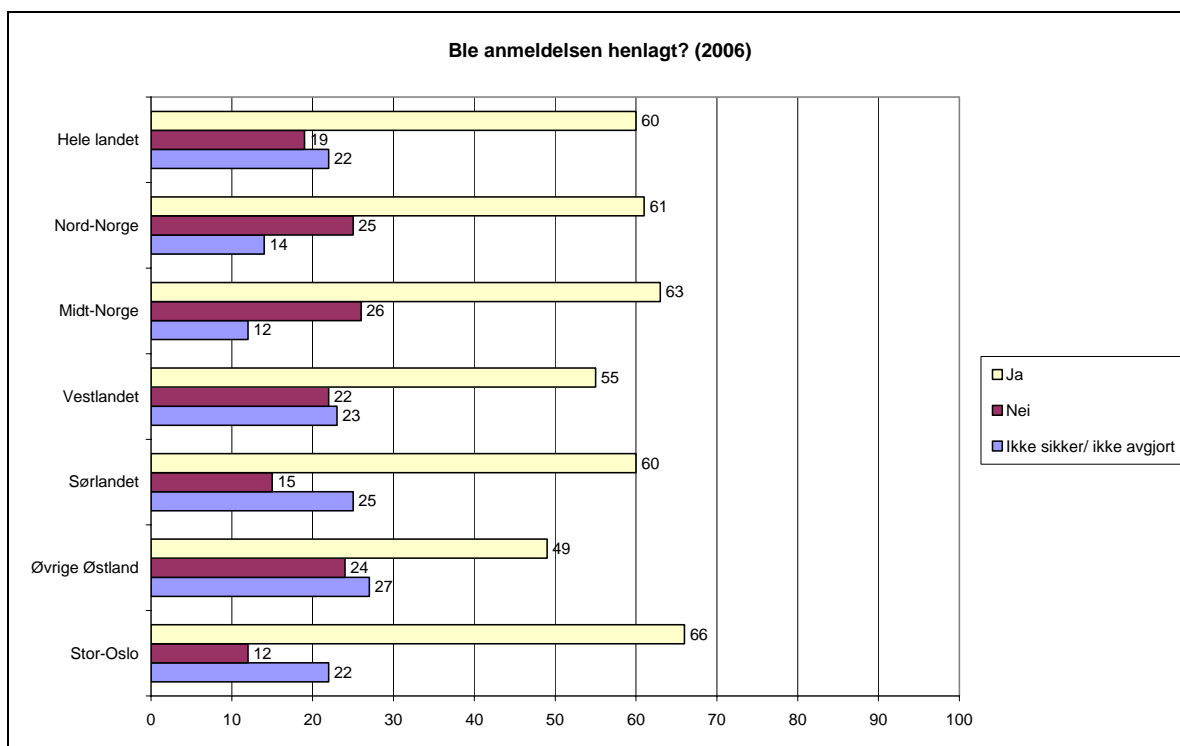
Tallene for de ulike landsdelene tyder på at anmeldelse gjennom politibetjent er den mest vanlige formen i alle politidistrikter med mulig unntak for politidistriktene i Osloregionen, hvor skjema for forenklet anmeldelse er like mye brukt. Vi merker oss for øvrig at en betydelig andel har levert på annen måte enn de vanlige i Nord-Norge, noe som kanskje kan ha med avstander å gjøre. Vi gjør oppmerksom på at tallene for landsdelene er ganske usikre som følge av begrenset utvalg.



Figur 9.1 Ulike måter anmeldelser ble avgitt på. Hele landet og fordeling etter landsdel. Prosent. n=632

Av neste figur framgår svarene på spørsmålet om resultat av anmeldelsen. Av samtlige brukere oppgir 60 % at anmeldelsen ble henlagt og 19 % at den ble fulgt opp. Øvrige ca. 20 % var usikre, bl.a. som følge av at videre behandlingsmåte ikke var avgjort. Tallene for landsdelene tyder på en litt forskjellig praksis med hensyn til henleggelse. Bare 12 % av brukere i Osloregionen<sup>5</sup> oppgir at anmeldelsen har medført oppfølging, mens nærmere 70 % oppgir at anmeldelsen ble henlagt. Også her er må tallene for landsdelene tolkes med en viss forsiktighet.

Nærmere analyse viser at andelen henleggelse er klart større blant personer som har brukt skjema for forenklet anmeldelse (75 %) enn gjennom politibetjent (52 %). Det kan tyde på at det er de mest alvorlige hendelser som anmeldes gjennom politibetjent. Vi finner også en klar sammenheng mellom tilfredsheten med politiet ved anmeldelser og resultatet av innleverte anmeldelser. Vel 80 % som oppgir at sakene ble fulgt opp, svarer at de er fornøyde med politiet, mens bare 7 % er misfornøyde. Blant de som svarer at anmeldelsen ble henlagt, er 61 % fornøyde og 21 % misfornøyde med politiet. Disse sammenhengene er som forventet. Når det gjelder tilfredshet ved anmeldelser og måten anmeldelsene har skjedd på, finner vi ingen klare sammenhenger.



Figur 9.2 Resultat ved anmeldelser. Hele landet og fordeling etter landsdel. Prosent. n=632

Brukere som oppga at de var ganske eller svært misfornøyd med politiet i forbindelse med anmeldelser, fikk følgende spørsmål: *Hva er de viktigste årsakene til at du var misfornøyd med politiet da du leverte anmeldelsen?* Spørsmålet ble stilt åpent med

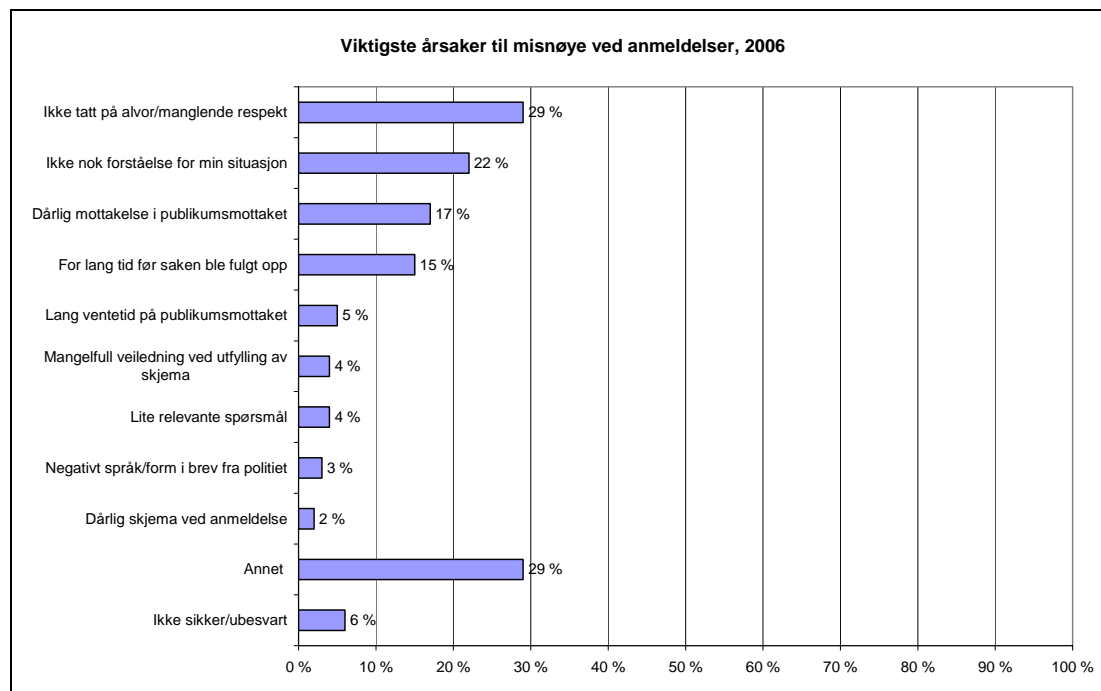
<sup>5</sup> Oslo, Romerike, Follo, Asker og Bærum, Søndre Buskerud

bruk av prekodete svarkategorier, inkludert mulighet for å notere andre typer svar. På spørsmålet var det mulig å oppgi flere årsaker (flere svar mulig). Det foreligger svar fra 124 misfornøyde brukere fra hele landet.

Av figuren nedenfor går det fram ganske klare svar på hva som er de viktigste årsakene til misnøye. For et stort flertall av brukerne handler det først og fremst om misnøye med personlig relasjon dvs. at man ikke blir tatt på alvor, vist respekt eller forståelse for egen situasjon. I svarene som går på dårlig mottakelse i publikumsmottaket ligger noe av det samme. Reaksjoner mot for lang tidsbruk i politiet nevnes av maksimalt 20 % av brukerne. Problemer med manglende veiledning, dårlige skjemaer eller reaksjoner mot spørsmål, språk eller form fra politiets side, framstår som mindre viktige årsaker til misnøye.

De som har pekt på andre årsaker, peker for en stor del på manglende oppfølging og at det ikke skjer noe til tross for gode spor og noen ganger opplagte saker. Noen eksempler på uttalelser fra misfornøyde brukere etter anmeldelser er som følger:

- Folkene er jo greie, man blir godt mottatt, men saken blir på en måte henlagt før en kom inn døra
- Fikk beskjed om at de ville henlegge saken på grunn av manglende kapasitet
- Jeg følte det som om det var jeg som var tyven
- De kom og noterte etter innbrudd, men jeg har ikke hørt noe på seks måneder
- Politiet sjekket ikke tips, tok ikke vare på bevis
- De virket uinteresserte og uengasjerte

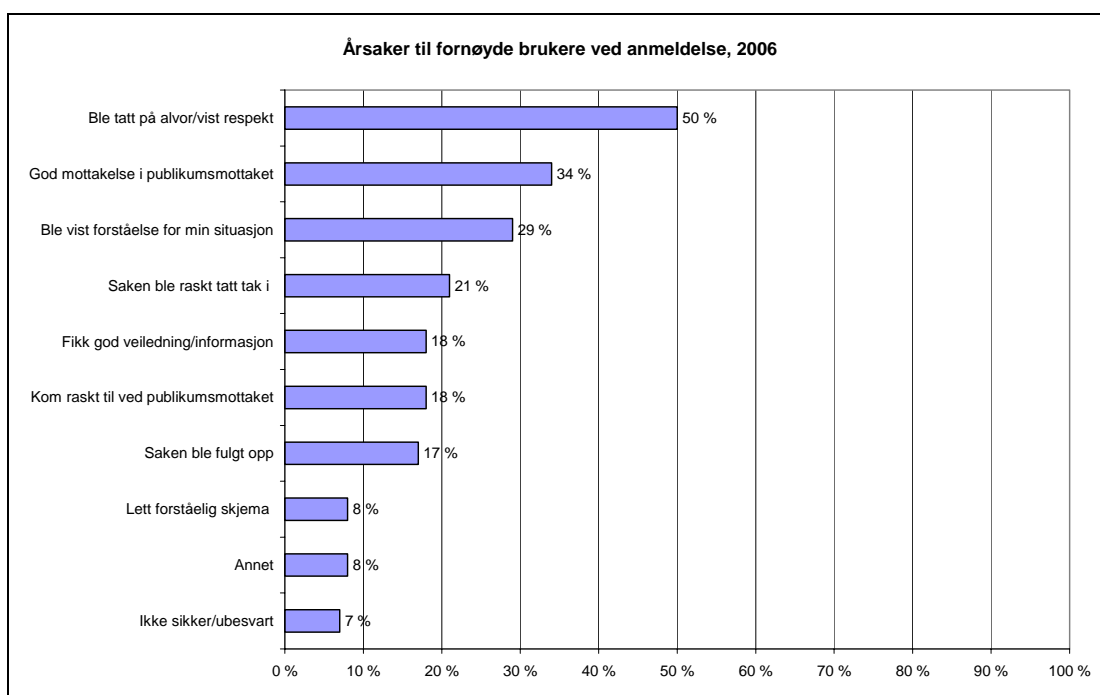


Figur 9.3 Viktigste årsaker til at brukerne var misfornøyd ved anmeldelser. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=124



Tilsvarende spørsmål om årsaker ble også stilt til de som var fornøyd med politiet ved levering av anmeldelse. Det ble brukt samme spørsmålsteknikk som ovenfor og svar foreligger fra 399 fornøyde brukere. Svarfordelingen framgår av figuren nedenfor.

De fornøyde brukerne peker i stor grad på de samme årsakene som de misfornøyde reagerte mot. Tilfredshet med den personlige relasjonen, herunder at man ble tatt på alvor, vist respekt og forståelse i møtet med politiet, framstår som de klart viktigste årsakene til positive opplevelser. Vi merker oss også at andre forhold, som rask oppfølging, god veiledning og kort ventetid i publikumsmottaket, framheves av ganske mange brukere. I annet-kategori fremheves særlig korrekt og imøtekommende opptreden.



Figur 9.4 Viktigste årsaker til at brukerne var fornøyd ved anmeldelser. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=399

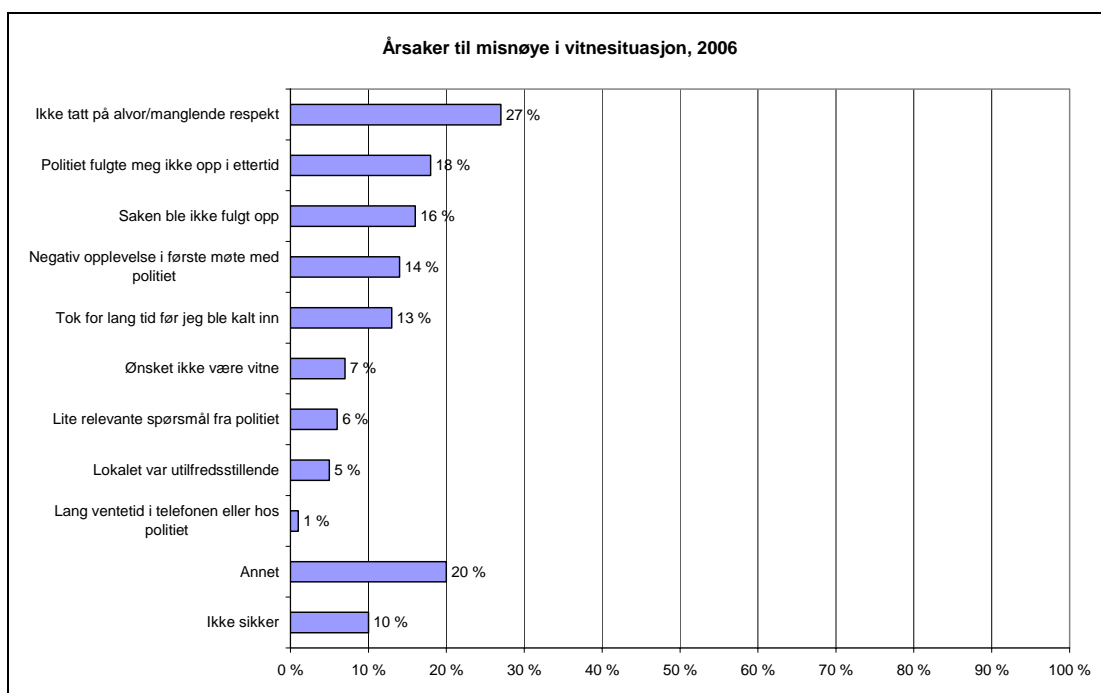
## 9.2 Brukere som har vært vitne eller avgitt vitneforklaring

Svar på spørsmål om årsaker til misfornøyde og fornøyde brukere i vitnesituasjon framgår av figurene nedenfor. Det foreligger svar fra 65 misfornøyde og 231 fornøyde brukere. Begrenset utvalg gjør at tallene må tolkes med forsiktighet. Resultatene må også sees i lys av at det er brukerne selv som har definert situasjonen som en vitnesituasjon. I noen tilfeller vet vi at et vitneavhør kan medføre at vitnet endrer status til mistenkt eller siktet, noe som selvsagt kan påvirke oppfattelsen av hvordan man blir behandlet av politiet.

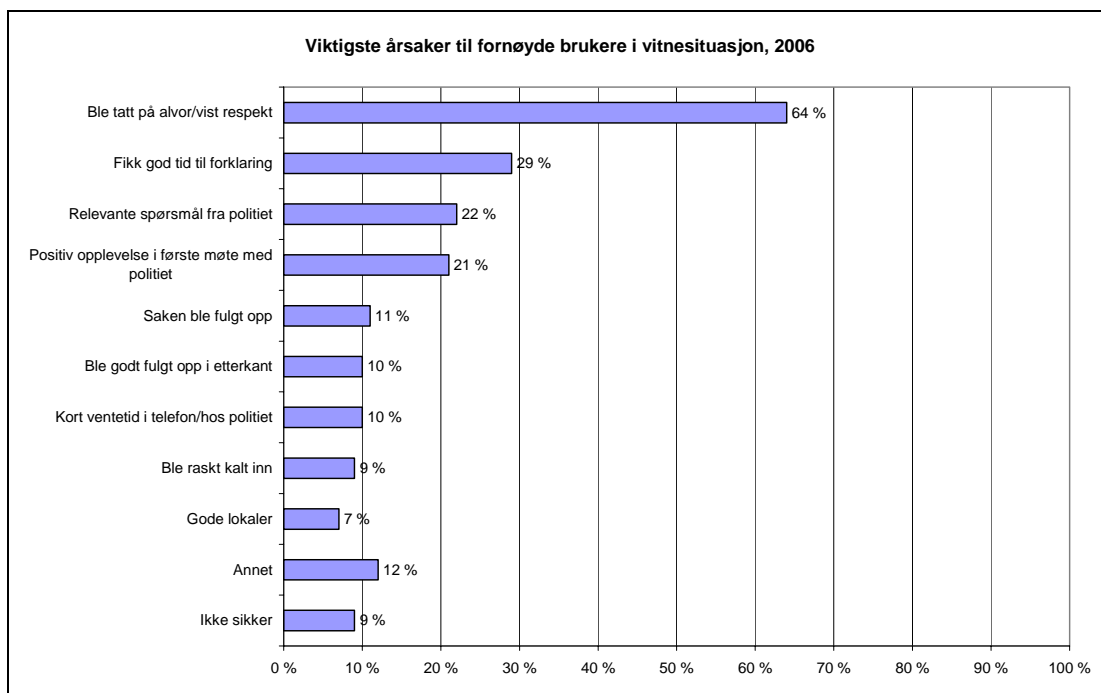
Når det gjelder de misfornøyde brukerne, pekes det igjen på at man ikke ble tatt på alvor eller vist respekt som en viktig årsak. Forøvrig er årsaksmønsteret litt mer sammensatt med reaksjoner mot både manglende personlig oppfølging, at saken ikke

ble fulgt opp og tidsbruk i politiet. I annet-kategori fremheves at det tok for lang tid fra hendelsen til vitneforklaringen, at det kan være vanskelig å være vitne på et lite sted og dårlig behandling i møte med politiet.

Årsakene til fornøyde brukere er mer entydige. Hele 64 % svarer at årsaken var at man ble tatt på alvor og vist respekt, mens 21 % peker på en positiv opplevelse fra det første møtet med politiet. I tillegg peker mange på at man som vitne fikk god tid til forklaring og at spørsmålene fra politiet ble opplevd som relevante. I annet-kategori fremheves dyktighet og rask håndtering fra politiets side, at forklaringen skjedde på vitnes premisser og at selve forklaringen skjedde i en positiv og korrekt tone.



Figur 9.5 Viktigste årsaker til at brukerne var misfornøyd som vitne eller ved vitneforklaring. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=65

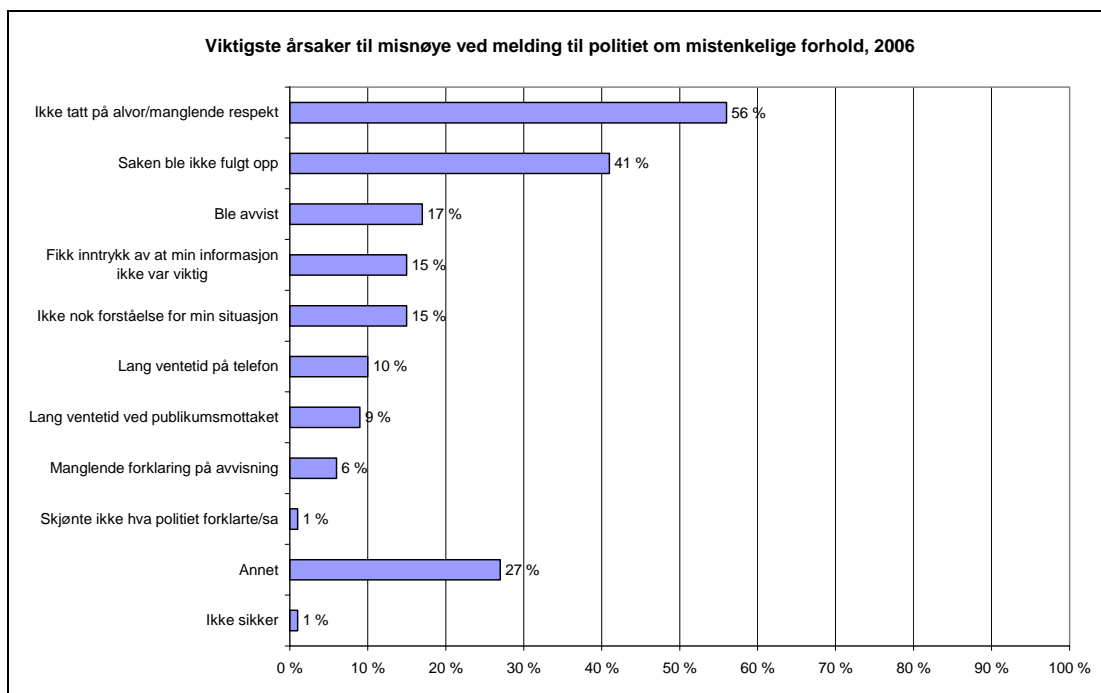


Figur 9.6 Viktigste årsaker til at brukerne var fornøyd som vitne eller ved vitneforklaring. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=231

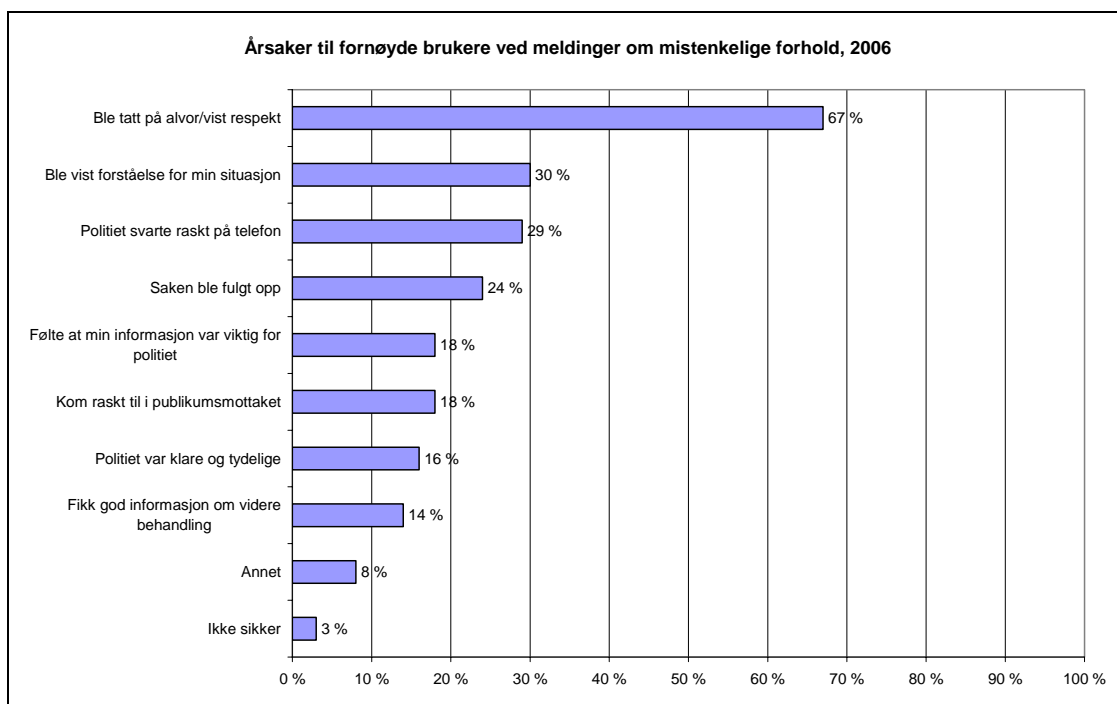
### 9.3 Brukere som har meldt fra om mistenkelige forhold

I denne relasjonen peker misfornøyde brukere særlig på to årsaker, dels manglende respekt og dels at saken ikke ble fulgt opp. En betydelig andel på 17 % svarer også at de ble avvist av politiet. Under andre årsaker ble det særlig pekt på at politiet ikke gjorde noe, ikke kom eller kom for sent.

Fornøyde brukere peker igjen på respektfull og forståelsesfull opptreden fra politiet som de klart viktigste årsakene. Rask reaksjon og oppfølging av saken nevnes også av mange.



Figur 9.7 Viktigste årsaker til at brukerne var misfornøyd ved melding om mistenkelige forhold til politiet. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=166



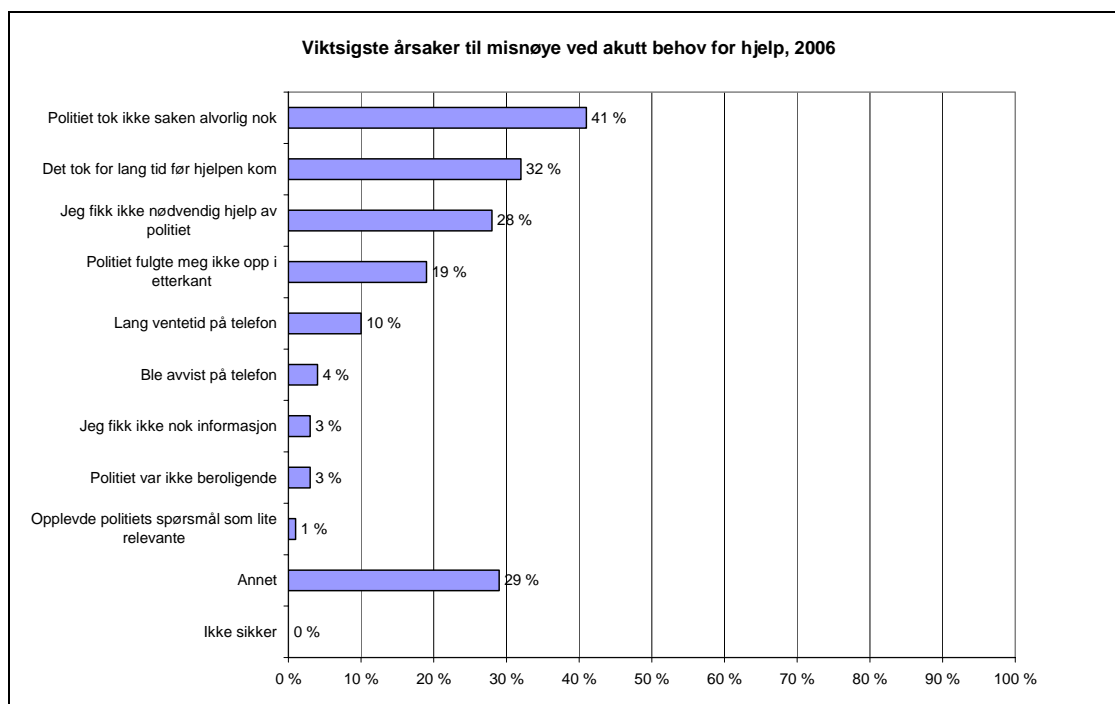
Figur 9.8 Viktigste årsaker til at brukerne var fornøyd ved melding om mistenkelige forhold til politiet. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=391

## 9.4 Brukere som har tatt kontakt ved akutt behov for hjelp

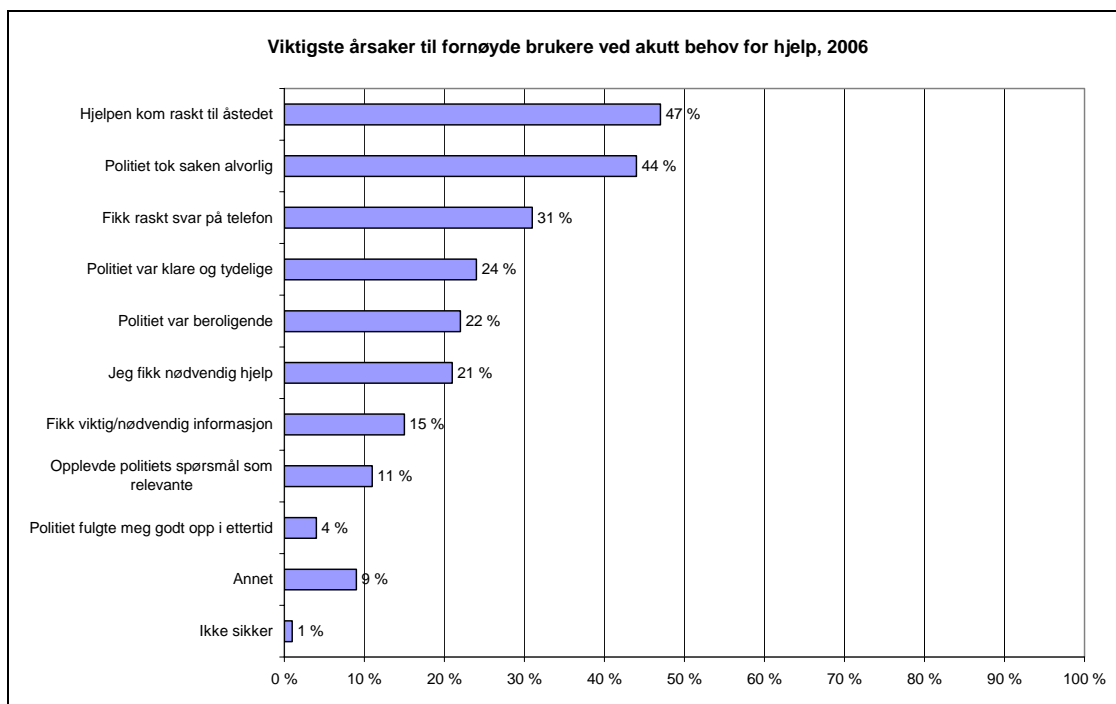
De viktigste årsakene til misfornøyde brukere i akuttsituasjoner er at henvendelsene ikke blir tatt alvorlig og at brukerne opplever at de ikke får hjelp fra politiet. Misfornøyde brukere klager også på at det tok for lang tid før hjelpen kom og at man ikke ble fulgt opp i etterkant av en akuttsituasjon. Årsakene knytter seg dermed til forskjellige faser, både den innledende første kontakt mot politiet, responstid etter at politiet har bestemt seg for å følge opp og den påfølgende oppfølging av brukere som har opplevd en akuttsituasjon. Lang ventetid på telefon nevnes av 10 % og 4 % svarer at de ble avvist på telefon. I annet-kategorien dominerer svar av typen at det ikke skjedde noe, at man ikke ble tatt på alvor, manglende vilje til å rykke ut og alt for lang responstid. Det nevnes også at man ble overført til et annet sted, at det oppsto diskusjoner om mangel på biler og generell dårlig oppførsel fra politiets side.

Fornøyde brukere fremhever at politiet tok saken alvorlig og kom raskt til stedet. Raskt svar på telefon og tydelig og beroligende oppførsel fra politiets side nevnes også som viktig. I annet-kategori framheves vennlig og profesjonell opptreden og at politiet kom med en gang.

Også her må det tas høyde for at brukerne kan ha definert ganske ulike situasjoner som en akuttsituasjon. Hva som har vært begrunnelsen for å ta kontakt og om saken faktisk ble vurdert som en 112-sak er ikke nærmere kartlagt.



Figur 9.9 Viktigste årsaker til at brukerne var misfornøyd etter kontakt med politiet ved akutt behov for hjelp. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=88

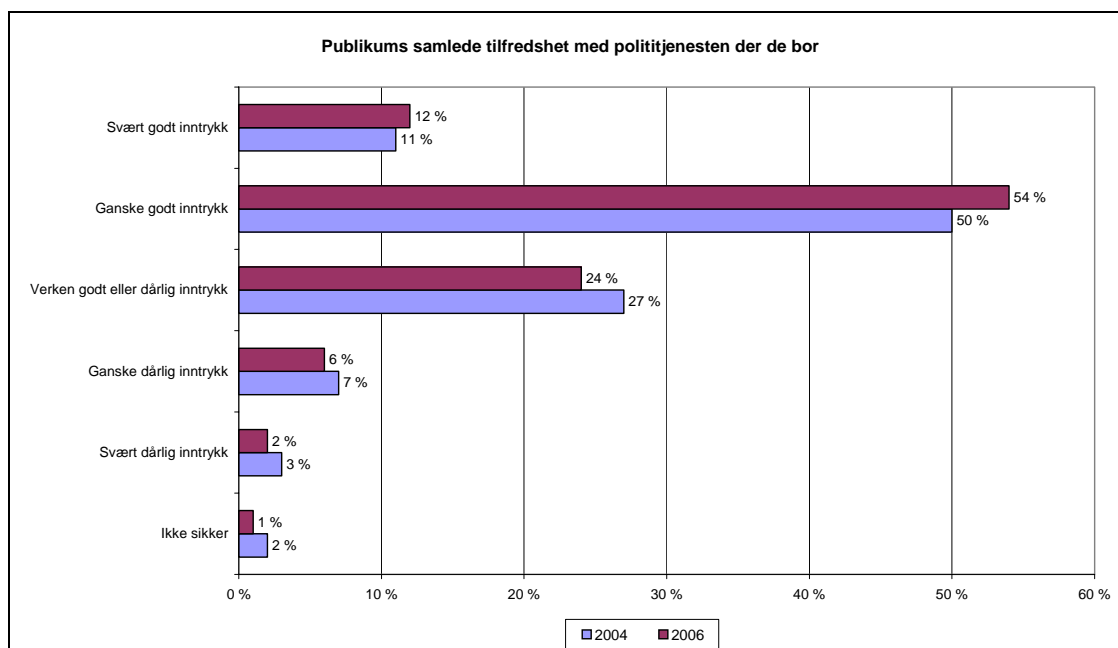


Figur 9.10 Viktigste årsaker til at brukerne var fornøyd etter kontakt med politiet ved akutt behov for hjelp. Brukere fra hele landet. Flere svar mulig. Prosent. n=177

## 10 Samlet inntrykk av polititjenesten

### 10.1 Nasjonale hovedtall

Alle respondentene ble stilt spørsmål om samlet totalinntrykk av polititjenesten der de bor. I 2006 svarer 66 % at de har et godt inntrykk, mens bare 8 % har et dårlig inntrykk. Hovedtallene er svakt bedre enn i 2004. Utslagene i positiv retning er statistisk signifikant.

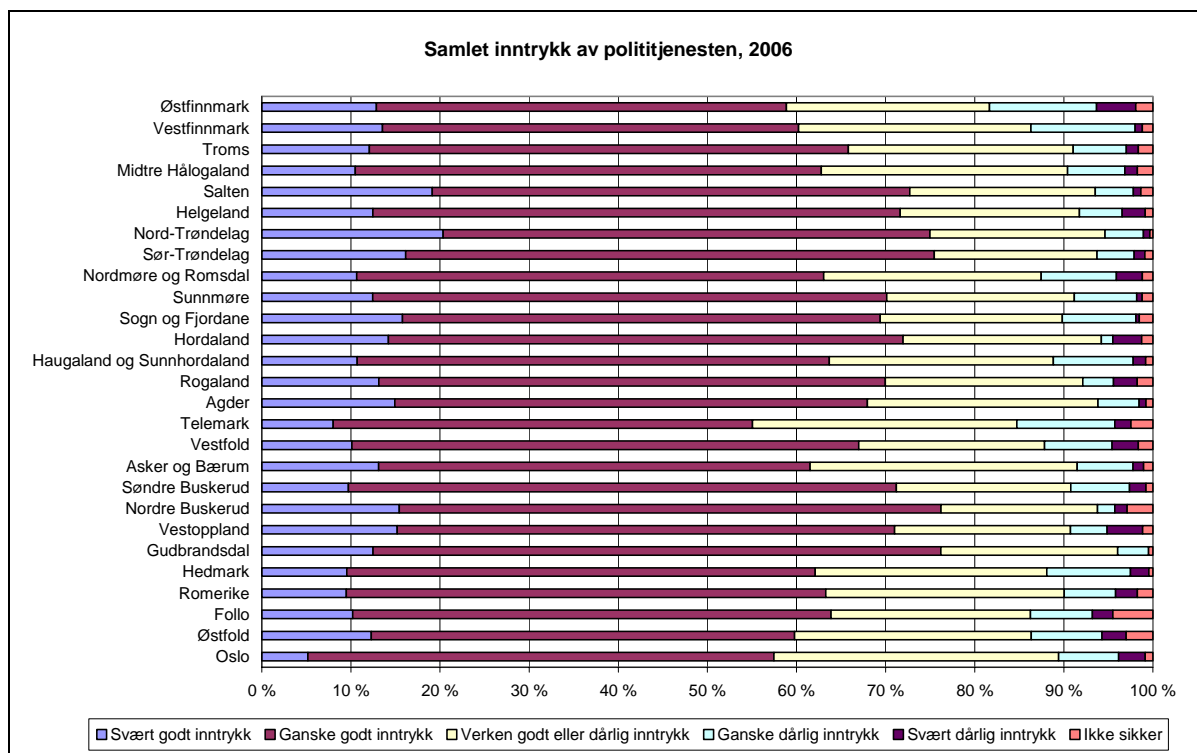


Figur 10.1 Samlet inntrykk av polititjenesten. Hele landet. Prosent. n=5405.

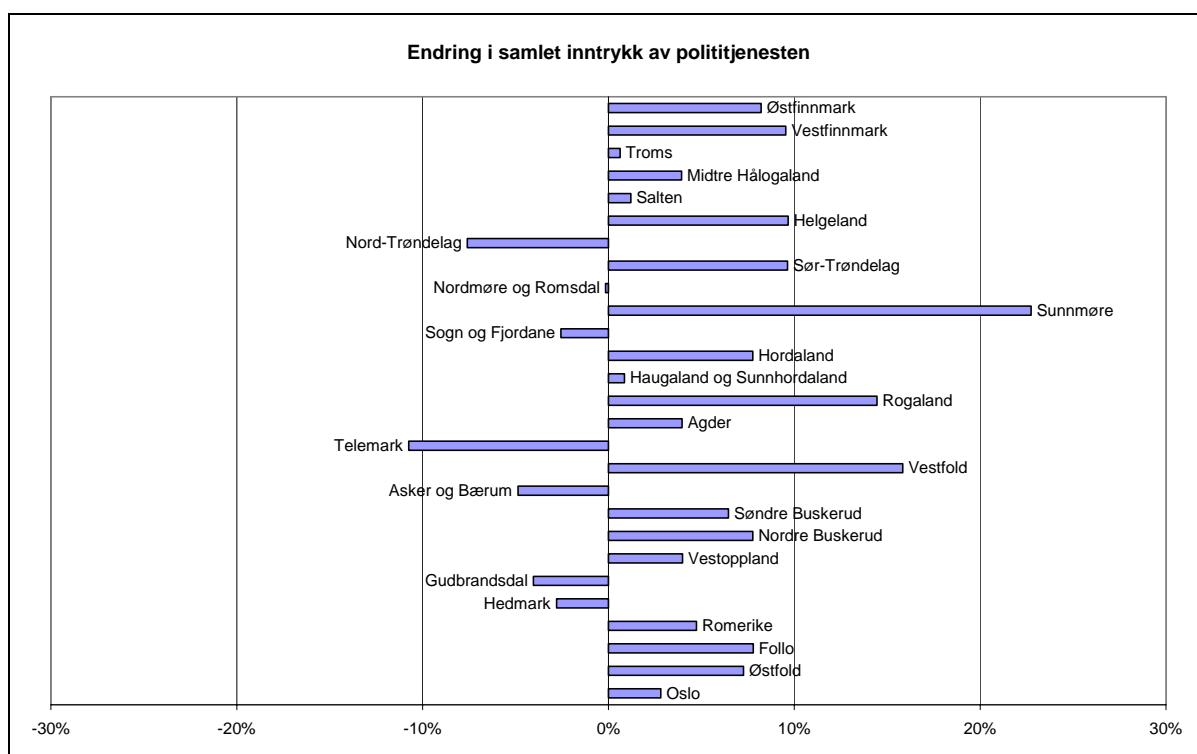
Av bakgrunnstallene ser vi at kvinner har et bedre totalinntrykk enn menn. Vi finner også at de yngste under 30 år skiller seg ut som mer kritiske enn øvrige aldersgrupper. Etter utdanning er det kun små variasjoner i tallene.

### 10.2 Distriktsvise variasjoner

Også i 2006 finner vi relativt store distriktsvise variasjoner i det samlede inntrykket av polititjenesten. Som i 2004 skiller Gudbrandsdal og Nord-Trøndelag seg ut med gode tall. Disse distriktene hadde markert bedre tall enn øvrige distrikter i 2004 og er blant de beste også i år. I den siste målingen kommer imidlertid flere distrikter ut med høye andeler som har et godt inntrykk. Det gjelder i første rekke Nordre Buskerud og Sør-Trøndelag. De svakeste tallene finner vi for Telemark og Oslo. I til sammen 20 distrikter måler vi endringer i positiv retning fra 2004 til 2006, jfr. figuren nedenfor.



Figur 10.2 Samlet inntrykk av polititjenesten. Fordeling etter politidistrikt. Prosent. n=200 pr distrikt.



Figur 10.3 Endring i andelen som har et godt inntrykk av polititjenesten der de bor fra 2004 til 2006. Prosentpoeng.