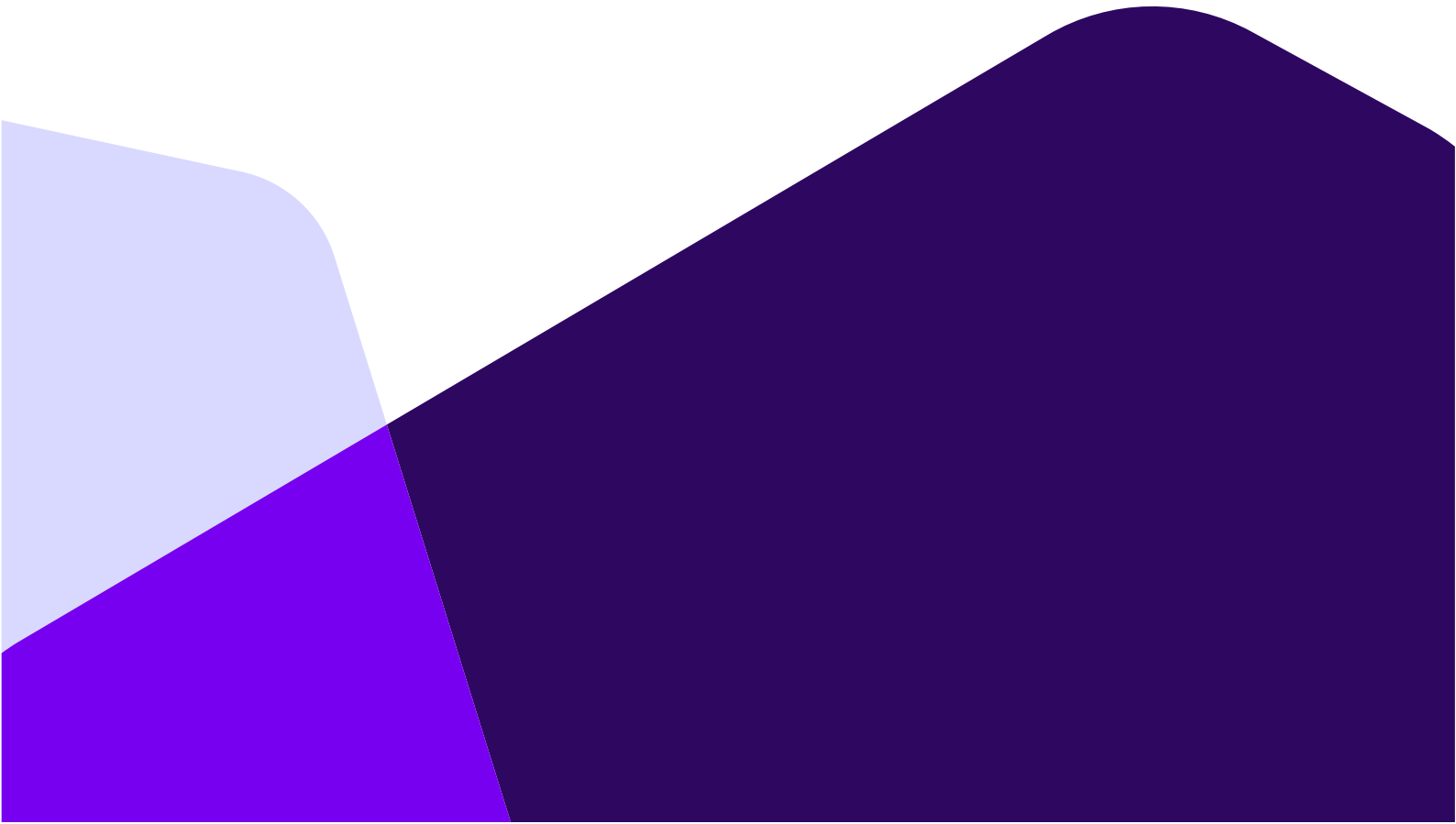


Emma Oline Gran Bakke

Politiets nettpatroljer på Instagram

En casestudie av hvordan politiets nettpatrolje i Sør-Øst og Øst politidistrikt forsøker å bygge tillit til publikum på Instagram



Universitetet i Sørøst-Norge
Fakultet for USN Handelshøyskolen
Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap
Postboks 4
3199 Borre
<http://www.usn.no>

© 2024 Emma Oline Gran Bakke

Denne avhandlingen representerer 30 studiepoeng

Sammendrag

Store deler av den norske befolkning befinner seg på sosiale medier og internett er ikke et lovløst rom. Det er derfor viktig at politiet er en del av den digitale hverdagen, for å utøve sosial kontroll på sosiale medier på lik linje som i gatene. Det eksisterer en mengde forskning på tillit og tillit til politiet både nasjonalt og internasjonalt, men tillitsbyggingen mellom politiets nettpatruljer og publikum på sosiale medier er et lite utforsket tema, da nettpatruljer er et relativt nytt fenomen. I tråd med den teknologiske utviklingen av sosiale medier må politiet tilpasse seg ved å endre arbeidsmetodene for forebyggende arbeid og for å bygge og bevare tillit. Politet er avhengig av tillit for å ha legitimitet i befolkningen, slik at samfunnsoppdraget kan utføres på en tilfredstillende måte i tråd med samfunnskontrakten mellom politi og befolkningen (Politidirektoratet, 2023a, s.3). Tillit kan defineres som oppfatninger av andres pålitelighet og noe som forklarer handlinger (Reiersen, 2022, s. 1, 4, 19). Det ville derfor vært interessant å undersøke denne tematikken nærmere.

I en forlengelse av det overnevnte er problemstillingen i masteroppgaven derfor:

«Hvordan forsøker politiets nettpatruljer på Instagram å bygge tillit til publikum?»

For å komme nærmere et svar på denne problemstillingen blir Instagramprofilene til nettpatruljene i Sør-Øst og Øst- politidistrikt analysert. Det brukes kvalitative metoder i form av diskursanalyse, intervju av nettpatruljen i Øst, samt implementering av annen relevant forskning og litteratur for å samle inn relevant datamateriale. Det teoretiske rammeverket i analysen består av tillitsteori, rollespillteorien av Erving Goffman og identitetskonstruksjon. Det er identifisert fire kategorier for roller som bidrar til tillitsbygging:

- Det tilgjengelige politiet
- Det autoritære politiet
- Det inkluderende politiet
- Det humoristiske politiet

Ut i fra kategoriene tyder funn på at politiets tilgjengelighet, åpenhet, humor og tilstedeværelse på Instagram er tillisvekkende, for det skaper tillit ved å møte publikum der dem er og gi publikum et inntrykk av at dem er som alle andre. Dette sammen med publisering av innhold fra politiets arbeidshverdager og ulike typer kriminalitet som er et

problem i distriktet. Nettpatruljens utvikling er under kontinuerlig vurdering ettersom hvilken plattform som er mest gunstig for politiets arbeid. Målet er å være der folk flest er. Basert på analysen av strategiene for tillitsbygging, spiser det en diskusjon om balansen mellom den autoritære rollen politiet besitter og bruken av humor. Dette er derfor en studie om tillit og politiet i Norge.

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	2
Forord	7
1 Innledning	8
1.1 Avgrensning	9
1.2 Oppgavens struktur	9
1.3 Tidligere forskning	10
2 Sosiale medier	11
2.1 Instagram	12
2.2 Politiets nettpatrolje	12
3 Politiets sosiale kontroll	13
3.1 Politiets samfunnsrolle	15
4 Teoretiske perspektiver	17
4.1 Tillitsteori	17
4.1.1 Sårbarhet, risiko og makt	18
4.1.2 Samfunnskontrakten og tilliten til politiet	19
4.2 Rollespillteori	20
4.2.1 «Frontstage» og «Backstage»	21
4.2.2 Rolle og status	22
4.2.3 Interaksjon og sosialt forhold	22
5 Metode	23
5.1 Framgangsmåte	23
5.2 Kvalitative metoder	24
5.3 Forskningsdesign: Casestudie	24
5.4 Intervjuguide	25
5.5 Utvalget	26
5.6 Diskursanalyse	26
5.6.1 Tolkning	28
5.7 Kvalitetssikring	28

5.7.1	Reliabilitet (Pålitelighet)	28
5.7.2	Validitet (Overførbarhet)	29
5.7.3	Forskningsetiske retningslinjer	30
6	Analyse	30
6.1	Nettpatroljenes identitetskonstruksjon	31
6.2	Det tilgjengelige politiet	35
6.3	Det autoritære politiet	37
6.3.1	Autoritet og tillit	40
6.4	Det inkluderende politiet	41
6.4.1	Pride- feiringer	41
6.4.2	Språk, religion og minoriteter	43
6.4.3	Spillverden	45
6.4.4	Interaksjon og tillit	47
6.5	Det humoristiske politiet	49
7	Oppsummering	54
8	Diskusjon	55
9	Konklusjon	61
9.1	Det tilgjengelige politiet	61
9.2	Det autoritære politiet	61
9.3	Det inkluderende politiet	61
9.4	Det humoristiske politiet	62
9.5	Videre forskning og avsluttende bemerkninger	64
10	Referanseliste	65
11	Vedlegg	76
11.1	Vedlegg 1- Første godkjenning fra Sikt	77
11.2	Vedlegg- 2. Andre godkjenning fra Sikt etter ny sluttdato og endring av prosjekt	79
11.3	Vedlegg 3- Informasjonsskriv	81
11.4	Vedlegg 3- Samtykkeskjema	83
11.5	Vedlegg 4- intervjuguide	87

Forord

Våren 2024 fullførte jeg denne masteroppgaven som avslutning på to lærerike og givende år på master i samfunnsanalyse ved Universitetet i Sørøst-Norge. Arbeidet med masteroppgaven har vært en gøy og verdifull læringsprosess for meg. Jeg gleder meg til å ta med meg erfaringene jeg fått videre inn i arbeidslivet.

Det er flere om fortjener sin takk i forbindelse med gjennomførelsen av masteroppgaven. Jeg vil først og fremst takke min veileder, Glenn Diesen for positive og konkrete tilbakemeldinger igjennom prosjektet. En takk fortjener også mine flinke studievenninner gjennom disse to årene. Jeg vil spesielt huske tidlige morgenforelesninger med kanelboller og støtten vi har gitt hverandre gjennom alle eksamener og til slutt gjennom den store masteroppgaven. Jeg vil rette en stor takk til både familie og venner som har vært mine største motivatorer og heiet meg fram fra første dag. Takk for deres korrekturlesing, da det er lett å lese seg blind på egen oppgave. Jeg vil til slutt rette en spesiell takk til politiet i Øst-politidistrikt for deres deltakelse i dette masterprosjektet. Deres kompetanse og kunnskap på feltet har beriket oppgaven med verdifull informasjon om deres arbeid på sosiale medier.

Tønsberg, 13. mai 2024.

Emma Oline Gran Bakke

1 Innledning

I vårt moderne samfunn har sosiale medier blitt en stor del av hverdagslivet til mange nordmenn, og derfor blitt en viktig del av informasjonssamfunnet (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2008). Sosiale medier har dermed blitt en motpart til den tradisjonelle avisen. Vi får nyheter og oppdateringer raskere, direkte og gjerne kostnadsfritt. Det oppstår komprimering av tid og rom, grunnet at sosiale medier skaper et sosialt nettverk som fungerer som en brobygger. Det gir oss mulighet til interaksjon med andre på kryss og tvers av landegrensener med få tastetrykk og verden oppleves derfor som liten (Enjolras, Karlsen & Wollebæk et al., 2013, s. 192). Et eksempel kan være at ei studievenninne deler innblikk av travle studiehverdager på Instagram foran skolebøkene i England.

Gjennom sosiale nettverkstjenester som Instagram, Snapchat og Facebook har det utviklet seg et nettverkssamfunn der store deler av befolkningen befinner seg. Når store deler av Norges befolkning befinner seg i det digitale rom, understreker det viktigheten med at myndigheter og politiet er oppmerksomme og engasjerer seg i det digitale samfunnslivet. I tråd med utviklingen reises det nye spørsmål om sikkerhet og kontroll, da internett ikke er et lovløst rom og kriminaliteten tar andre former. Det er derfor viktig at politiet utøver sosial kontroll i det digitale rom på lik linje som ute i gatene, for å ivareta av sikkerhet og personvern, samt veilede publikum.

Politiet er avhengig av høy tillit og legitimitet i befolkningen for å lykkes med samfunnsoppdraget deres. Ett av målene i politiets handlingsplan mot 2025 er at politiet skal ha tilgjengelige polititjenester, både fysisk og digitalt (Politidirektoratet, 2022a, s.3-4). Det er viktig at politiet ivaretar samfunnsoppdraget på en tillitsvekkende og tilfredsstillende måte i henhold til samfunnsrollen og i tråd med samfunnskontrakten. Om politiet avviker fra rollen og ikke oppfyller sin del av samfunnskontrakten, kan tilliten til myndighetene svekkes. Tillit er grunnleggende for et velfungerende demokrati (Politidirektoratet, 2024, s.5). Fremveksten av sosiale medier åpner derfor opp for nye muligheter for politiet til å bygge tillit og legitimitet i befolkningen, likevel er det en balansegang mellom folkelighet, humor og autoritet (Wood & McGovern, 2021, s.309). Kripos opprettet Norges første nettpatrolje i 2015 (Kripos/Facebook, 24. februar, 2021) og gir politiet muligheten til å kommunisere med publikum raskt, enkelt og effektivt igjennom deres sosiale mediekkanaler.

På bakgrunn av det overnevnte vil oppgaven derfor belyse følgende problemstilling:

«Hvordan forsøker politiets nettpatruljer på Instagram å bygge tillit til publikum?»

Denne problemstillingen er relativt åpen og dermed vil to forskningsspørsmål bidra til å konkretisere problemstillingen ytterligere:

- Hva forklarer politiets strategier på Instagram?
- Hvilke muligheter og begrensninger opplever politiet med tilstedeværelsen på Instagram?

1.1 Avgrensning

Oppgaven er avgrenset til å handle om politiets nettpatrulje i Sør-Øst og Øst-politidistrikt i Norge og deres forebyggende arbeid på Instagram. Likevel vil det bli inkludert internasjonale studier for å forklare datamaterialet og sette det i lys av teori. Det nevnes andre sosiale medier i oppgaven, men disse vil ikke bli uttalt nærmere, da Instagram står i fokus. Det teoretiske rammeverket i oppgaven forholder seg til tillitsteori og rollespillteorien av Erving Goffman. I tråd med teoriene er det fire kategorier for tillitsbygging som vil bli undersøkt nærmere. Det er det tilgjengelige politiet, det autoritære politiet, det inkluderende politiet og til slutt det humoristiske politiet. Basert på dette vil diskusjonsdelen belyse balansen mellom det autoritære politiet og det humoristiske politiet, samt den folkelige tilnærmingen det medfører og mulige risikoer.

1.2 Oppgavens struktur

Oppgaven inneholder 9 kapitler. Etter innledningen (1), blir sosiale medier og politiets nettpatrulje redegjort (2). Politiets sosiale kontroll og samfunnsrolle blir deretter forklart i neste kapittel (3). Videre blir teoridelen (4) om tillit, Erving Goffmans rollespillteori og digital identitetskonstruksjon presentert. I metoddelen (5) presenteres oppgavens design, datakvalitet og begrunnelse for kvalitative metoder. I selve analysen (6) vil datamaterialet analyseres i tråd med teoriene, og etterfulgt av en oppsummering (7). Diskusjonen (8) om balansen mellom politiets autoritet og bruk av humor blir diskutert som utgangspunkt for analysen. Til slutt avsluttes oppgaven med sentrale funn i konklusjonskapittelet, der et avsnitt med videre forskning på feltet avrunder oppgaven (9).

1.3 Tidligere forskning

Det eksisterer en mengde forskning på fenomenet tillit. Forskningen på tillitsforholdet mellom politi og befolkning både nasjonalt og internasjonalt vokser raskt. Likevel er tillitsbyggingen mellom politiets nettpatruljer og publikum på sosiale medier et tema som det er forsket lite på fra før, da nettpatruljer er et relativt nytt fenomen. Formålet med denne oppgaven er derfor å belyse et tema som har vært lite utforsket.

I Norge har tilliten til politiet vært høy og stabil over tid. Dette bekreftes av flere studier (Runhovde, 2010, s. 72). For å måle tillit er den vanligste måten å stille innbyggerne spørsmålet «hvor høy tillit har du til politiet?» og la innbyggerne selv definere begrepet (Engebretsen, Mathisen & Thomassen, 2023, s.2). En uavhengig undersøkelse av World Value Survey tilbake til 2007 viser at Norges befolkning har en ganske høy tillit til politiet på nærmere 70 % (World Value Survey, 2007, s. 68). Resultatet kan bekreftes i politiets innbyggerundersøkelse fra 2023, som viser at befolkningens tillit til politiet ligger på 72 % til tross for noe variasjon i politidistriktene. Innbyggerundersøkelsen blir gjort årlig og har som formål å kartlegge innbyggernes oppfatninger av politiet i Norge. Undersøkelsen inkluderer resultater knyttet til blant annet befolkningens opplevelse av tillit, trygghet og synlighet.

Digital trygghet er en viktig satsning for politiet. Videre i innbyggerundersøkelsen viser resultater at 81 % mener at det er viktig med politiets tilstedeværelse på digitale plattformer. Digital trygghet er viktig satsning for politiet. Tall viser at 61 % føler seg trygge i det digitale rom, der flesteparten er bekymret for svindel og identitetstyveri, som er en svak økning på 3 % fra 2022. 25 % oppgir at dem er bekymret for deling av bilder og videoer uten tillatelse. Resultatene av kartleggingen av de nevnte faktorene som vises i innbyggerundersøkelsen er relevant for videreutviklingen og styringen av politiet som institusjon, slik at politiet kan opprettholde og bevare trygghet, legitimitet og tillit blant befolkningen også på internett (Varian, 2023, s. 3-5, 8, 34).

Ifølge NOU 2017: 9 – Politi og bevæpning har forskning vist at tilliten varierer mellom ulike befolkningsgrupper, og tilliten er lavest blant unge minoritetsgrupper. Videre viser forskning at individer som har hatt lite med politiet å gjøre, er mer positive enn de som har erfaringer med politiet (NOU 2017: 9, s.30). I studien til Gunnar Thomassen, som omhandler kontakterfaring i ulike former og tillit til politiet, åpenbarer det seg at graden av tilfredsstillhet av kontakt med politiet henger tett sammen med økt grad av tillit. Til tross for at resultatene

viser at tilliten er høyere blant de som ikke har hatt kontakt med politiet enn de som har hatt kontakt med politiet, er tilliten til politiet likevel gjennomgående høy også blant de som har hatt kontakt med politiet enten individene har oppsøkt politiet selv (84 %) eller om politiet har oppsøkt dem (83%) (Thomassen, 2017, s. 29-31, 36-37).

Avslutningsvis er befolkningens tillit til politiet i Norge meget høy i motsetning til andre land. I analysen til Silvia Staubli finner vi at Norge er et land med relativt høy tillit til politiet i forhold til andre vestlige land som Sveits, England og Nederland. Øst- Europeiske land Bulgaria, Slovakia og Polen derimot viser lavere tillit (Staubli, 2017, s.93).

2 Sosiale medier

Sosiale medier former vårt sosiale liv, samtidig som vi får innsikt i andres sosiale liv gjennom publikasjoner av tekst, bilder og videoer (Chen, Sherren & Smit et al., 2023, s. 2). «Social media platforms are computer-mediated tools that allow people to create, share, or exchange information, career interests, ideas, pictures, and videos in virtual communities and networks”(Li, Q., Wei, W., Xiong, N., et al., 2017, s. 1). Digitale plattformer som Snapchat, Instagram og Facebook er vanligst blant den norske befolkning. Det er et felles sted for sosial interaksjon og informasjonsdeling, der plattformene dekker ulike aldersgrupper og interesser (IPSOS Q3, 2023, s. 4). Ifølge tall fra Statistisk Sentralbyrå bruker 88 % av nordmenn mellom 16 og 79 år sosiale medier. Størst er aldersgruppen 16-24 år (Statistisk Sentralbyrå, 1.mars, 2023). I medietilsynets rapport om barn og unges digitale medievaner, bruker 90 % av 9-18 åringer er på ett eller flere sosiale medier og halvparten av norske niåringer bruker sosiale medier (Medietilsynet, 2020, s.5).

Ida Aalen mener at sosiale medier dekker våre behov for informasjon, underholdning og tidsfordriv, sosial interaksjon og former personlig identitet. Vi ønsker en pause fra hverdagens krav til oss og blir underholdt i digitale rom. Vi ønsker å føle tilhørighet og identifisere oss med andre igjennom kontakt med venner med samme interesser. Informasjonen sosiale medier gir oss, fører til en følelse av trygghet, grunnet kunnskapen som blir delt med oss. Eksempelvis når politiets nettpatrulje deler informasjon på Instagram om bildedeling på nett. Publikum vet dermed hvilken atferd det forventes å ha på sosiale medier tilknyttet bildedeling (Aalen, 2015, s. 35-36).

2.1 Instagram

Instagram er en gratis bildedelingstjeneste som ble lansert i 2010 av skaperne Kevin Systrom og Mike Krieger (Abrahamsen, Dvergsdal & Askheim, 2023). Den sosiale nettverkstjenesten gjør det mulig for brukere «å følge» hverandre slik at en er oppdatert på hverandres hverdagsliv igjennom deling av bilder og videoer. Brukerne kan velge mellom ulike filtre og egenskaper ved innholdet. For å gruppere innholdet blir hashtag (#) brukt. Slik finner brukere lettere lignende innhold. Brukere kan dele «stories» som forsvinner etter en viss tid. En kan velge «å følge» kjendiser, venner og familie, eller andre kontoer som har innhold en er interessert i som for eksempel mat, mote eller jakt og fiske. Kjendiser bruker ofte Instagram til markedsføring og annonsering av nye produkter. Instagram brukes derfor av mange for å finne inspirasjon (Iternum Digital, u.å). Politiets nettpatroljer på sin side kan veilede publikum om lover og regler.

Målgruppen for Instagram er både mangfoldig og bred. Imidlertid er den primære målgruppen under 35 år (Iternum Digital, u.å). Det er 13 års aldersgrense på de fleste sosiale medier, men barnet kan likevel opprette brukerprofil med tillatelse fra foreldre (Barneombudet, u.å). Instagram ligger på tredje plass over de sosiale mediene som er mest brukt daglig i Norge. Hele 2,9 millioner nordmenn har brukerprofil på Instagram per 2023. Det tilsvarer hele 67 % av befolkningen. Det er flere kvinner enn menn som har brukerprofil. Videre er det større andel yngre fra 18-29 år som har Instagram brukerprofil med sine 83 %, i motsetning til aldergruppen 60+ med sine 50 % (IPSOS, Q3 2023, s.13). Ifølge medietilsynets rapport om barn og unges medievaner, benytter hele 65 % av barn og unge fra 9 – 18 år Instagram, og andelen øker med barnas alder. Blant 17-18 åringene bruker 92 % plattformen (Medietilsynet, 2020, s. 23). Internasjonalt inneholder Instagram per 2020 over 50 milliarder bilder (Abrahamsen et al., 2023). I 2011 utnevnte Apple Inc. Instagram til «årets app» (Drabløs, 25.september, 2018).

2.2 Politiets nettpatrolje

Politiets nettpatroljer er et synlig politi på sosiale medier og i det digitale rom.

Hovedoppgavene deres er å arbeide kriminalitetsforebyggende, avdekke og hindre uønskede hendelser, ha dialog og bygge tillit til publikum på sosiale medier (Lerdal & Enghaugen, 2018, s. 3). På sosiale medier deler nettpatroljen informasjon, bistår med råd til publikum og tar imot tips om kriminell aktivitet, samt svarer på politifaglige spørsmål i chattefunksjonen

deres på Instagram eller Messenger tilhørende Facebook. Politiets nettpatroljer er ikke en døgnbemannet tjeneste, men svarer raskt på henvendelser. Det er ikke mulig for å levere søknader eller anmeldelser til nettpatroljene, da dette ikke er en del av deres tildelte oppgaver (Jansen, 2022). Politiets nettpatroljer lager varierende innhold på sosiale medier som kan være opplysningsrikt, kunnskapsrikt og veiledende for alle samfunnsgrupper. De viser glimt av deres arbeidsdager både foran og bak kamera. Eksempler kan være å vise sin tilstedeværelse på ulike arrangementer som Pride- festivaler, eller fra kontoret der de svarer på publikums henvendelser.

Nettpatroljenes målgruppe er demografisk, da alle politidistrikter i Norge har sin nettpatrolje for innbyggerne i deres distrikt. Nettpatroljene har valgt å ta i bruk ulike sosiale medier som Snapchat, Instagram og TikTok. For eksempel så bruker ikke politiets nettpatrolje i Sør-Øst Snapchat, i motsetning til nettpatroljen i Oslo. Enkelte nettpatroljer har også brukere i online-spill, som Minecraft og Fortnite, men alle Norges nettpatroljer har både Facebook og Instagram (Politiet, u.å, b). X (tidligere Twitter) er den plattformen nettpatroljene ikke betjener, grunnet at Twitter er en plattform der operasjonssentralene informerer innbyggerne om hendelser i deres distrikt og er derfor til andre formål.

Politiet betjener den digitale tjenesten, «Sikker Chat.» Formålet er at publikum kan dele sensitiv informasjon i tillegg til bilder og videoer med nettpatroljen, da chatterommet i er kryptert (Politiet, u.å,a). Forskjellen fra Instagram er derfor at «Sikker chat» bedre ivaretar sikkerheten for personvern i kontakt med politiet. «Sikker Chat» er et supplement, spesielt for yngre målgrupper (Haukaas, 2023, s.3). Informasjon som deles med politiet på sosiale medier og «Sikker chat» vil vurderes om har betydning i en straffesak og kan brukes i etterforskning (Politiet, u.å,a).

3 Politiets sosiale kontroll

Sosial kontroll er et sentralt begrep innenfor samfunnsvitenskapen for å forstå hvordan samfunnet er sydd sammen (Ugelvik, 2019, s. 21). Sosial kontroll foreligger derfor på ulike områder i samfunnslivet, og forekommer i organisasjoner, i lokalmiljøer og innenfor husets fire vegger i et familieliv. Allerede som barn møter vi sosial kontroll fra foreldrene våre. I slike sosiale arenaer der individer er i interaksjon med hverandre foreligger det atferdsregler

som forventes at følges (Schiefløe, 2011, s. 317). Sosial kontroll gjør slik at individer handler på den måten slik det forventes av dem. Interaksjonen mellom individene i samfunnslivet forløper stort sett uten at konflikter oppstår grunnet sosial kontroll, da det eksisterer en felles forventning som er allment akseptert blant individene (Ugelvik, 2019, s.20-21). Eksempelvis at det forventes at det ikke snikes i køen på den lokale matbutikken. Sosial kontroll kan være uformell i venninnegjengen der det forventes adferdsmønstre som lojalitet. Det kan være formelt, der staten utøver samfunnsmakten der lover håndheves av politiet, for å regulere atferd (Tjora, A., & Burner, T, 2020).

Formålet med den sosiale kontrollen er derfor styring og regulering av adferd i henhold til normer, for hva som er akseptabel atferd (Ugelvik, 2019, s. 20-23). «Normative føringer og sosial kontroll mekanismer [...] bidrar til at rollene ivaretas i samsvar med forventningene» (Schiefløe, 2011, s. 415). Det ligger derfor en forventning til politiets samfunnsrolle om at de skal håndheve lovene i tråd med befolkningens adferd. Politiet skal dermed ha en troverdig framtoning for å framstå som en trussel om straffesanksjoner ved lovbrudd (Ugelvik, 2019, s.149, 131).

Max Weber betegnet politiet som «det formelle sosiale kontrollverktøyet framfor noe i statens verktøykasse» (Ugelvik, 2019, s.127), da politiet er det organet som forvalter statens maktmonopol. Weber definerte staten som en organisasjon som hevder monopol på legitim bruk av fysisk makt i form av vold og tvang (Ugelvik, 2019, s.111-113, 127). Politiinstruksen (2021) sier følgende: «Med makt menes her fysiske inngrep mot en person, og mot fast rørlig eiendom i tilfelle der denne eiendom blir påført skade» (Politiinstruksen, 2021, §3-2).
politiinstruksen (2021) sier videre:

Håndjern eller annet båndsel kan anvendes på person som under pågrepelse eller transport truer med eller gjør skyldig i vold, eller der forholdene gir grunn til frykt for at vedkommende vil utøve vold eller flykte. Dessuten kan slike midler brukes mot person som forsøker å påføre seg skade, og eller for å hindre forspillelse av bevis.
(Politiinstruksen, 2021, §3-2)

Staten utøver derfor en bestemt form for formell sosial kontroll som blir et grunnleggende kjennetegn ved staten som fenomen (Ugelvik, 2019, s.111), grunnet at den sosiale kontrollen «gjør det mulig for staten å overleve som stat» (Ugelvik, 2019, s.113). For om ikke staten klarer å opprettholde ro og orden, vil staten kollapse (Ugelvik, 2019, s.111-113,127). Ifølge Emile Durkheim er «samfunnet [...] den eneste moralske makt som er individet overlegent, og den eneste moralske autoritet individet aksepterer» (Durkheim, Østerberg & Roll, 2001, s. 138).

3.1 Politiets samfunnsrolle

I NOU 1981: 35- politiets rolle i samfunnet: delutredning 1, reiste politiutvalget spørsmålet om hvilket politi det norske samfunn ville ha (NOU 1981: 35, s. 72-73). Svaret kom i form av ti grunnleggende prinsipper som ble definert av Politiutvalget etter en analyse av politiets virksomhet, samt vurdering av politiets rolle i samfunnet (Meld. St. 42 (2002-2005), s. 9). Sentrale momenter var forholdet mellom samfunn og politi, og hvilke strategier politiet burde benytte seg av for å utføre sitt samfunnsoppdrag (Politiets fellesforbund, u.å).

Polititradisjonen i det norske samfunnet har et sivilt særpreg, der fokuset på befolkningens rettigheter står sterkt og grunnverdier som legitimitet og tillit er sentralt (Justis- og beredskapsdepartementet, 2022, s. 73). Det sivile særpreg reflekterer videre metodebruk og opptreden overfor publikum i forbindelse med så lite bruk av fysisk makt som mulig og møte publikum med faglig skjønn. God opptreden overfor innbyggerne kan føre til et sterkere bånd mellom politi og befolkningen, og dermed bedre vilkårene for at politiet kan drive etterforskning av straffbare handlinger, samt drive forebyggende arbeid (Barland, Høvik & Thomassen, 2017, s. 37-38).

I Stortingsmelding nr. 42 (2002-2005) – Politiets rolle og oppgaver, påpekes det at befolkningen er å regne som politiets viktigste ressurs og burde derfor være hovedstrategien, grunnet at de igjennom interaksjon kan løse dagligdagse problemer der innbyggerne kan bidra med informasjonsdeling og innsikt slik at politiet kan bekjempe kriminalitet (Meld. St. 42 (2002-2005), s. 9-10). Det er borgerens rettsikkerhet, tilliten og legitimiteten til politiet som står på spill dersom politiet bryter normene for rolleutøvelsen. Det er derfor viktig at politiet handler i samsvar med lovene, samt respekterer og ivaretar borgernes rettigheter innenfor

lovlige rammer og personvernet, uten at rettighetene krenkes (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021, s.38).

Politivirksomheten skiller seg fra andre statlige forvaltningsorganer, da individer med politimyndighet har retten på sin side til å gjøre inngrep i innbyggernes frihet og personlig integritet, som andre individer i andre yrkesgrupper ikke har muligheten til (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021, s.37-39). I tråd med dette så fremheves det i NOU 2009: 12 – Et ansvarlig politi: Åpenhet, kontroll og læring, at «politiet skal stå til ansvar både som organisasjon og som enkeltansatte» (NOU 2009: 12, s. 30). Det betyr at politiet har ansvaret for tjenestene de leverer, som å opprettholde lov og sosial orden, kriminalitetskontroll og yte service til befolkningen og i lokalmiljøet. I tillegg til at individuelle politiansatte står til ansvar i oppdragene de utfører i samhandling med publikum og dermed hvordan publikum blir ivaretatt (NOU 2009: 12, s. 30).

Ifølge politiets virksomhetsstrategi mot 2025, er trygghet og tillit i det digitale rom et av hovedpunktene (Politidirektoratet, 2023a, s. 5). Etableringen av politiets nettpatroljer er derfor en del av politiets virksomhetsstrategi mot 2025 (Antonsen, 2018, 13.juli), og er med på å ivareta politiloven § 1 som beskriver politivirksomhetens grunnleggende formål og oppgaver slik: «Politiet skal igjennom forebyggende, håndhevende og hjelpende virksomhet være et ledd i samfunnets samlede innsats for å fremme og befeste borgernes rettsikkerhet. Trygghet og alminnelige velferd for øvrig» (Politoloven, 1995, §1-3).

Videre i politiloven § 2 vises det til at politiets oppgaver er å blant annet «å forebygge kriminalitet og andre krenkelser av den offentlige orden og sikkerhet» (Politoloven, 1995, §1-3), samt «avdekke og stanse kriminell virksomhet og forfølge straffbare forhold i samsvar med regler gitt i eller i medhold av lov» (Politoloven, 1995, §1-3). Et eksempel kan være måten politiet utøver formell sosial kontroll på gata, i sosiale medier eller i online-spill for å kunne håndheve og regulere lover. Tryggheten i det digitale rom har økt for både unge voksne og barn ved hjelp av blant annet informasjonen og kunnskapen politiet deler på nett, om hva som er ulovlig og hva publikum burde gjøre med situasjonen. Slik informasjon får publikum gjennom blant annet politiets nettpatroljer og på den måten kan politiets nettpatroljer være en forebyggende enhet (Politidirektoratet, 2023a, s. 8).

4 Teoretiske perspektiver

I dette kapittelet vil teorier som ligger til grunn for analysen bli redegjort. Tillitsteorien vil bli redegjort først, da formålet er å undersøke hvordan politiets nettpatrulje forsøker å bygge tillit til publikum på Instagram. Deretter en presentasjon av Erving Goffmans rollespillteori, samt den digitale identitetskonstruksjonen.

Maxwell & Chimel definerer teori som «A theory [...] is a conceptual model or understanding of some phenomenon, one that not only describes, but explains, that phenomenon- that clarifies why the phenomenon is the way it is» (Maxwell & Chimel, 2014, s. 21). Hvordan teoriene blir forstått og brukt i kvalitativ analyse har viktige implikasjoner i forbindelse med hvordan datamaterialet blir analysert. Det vil si hvordan resultatene kan påvirke videre forskning i feltet (Maxwell & Chimel, 2014, s. 21).

4.1 Tillitsteori

Forskningen omkring teorien om tillit kan både være mangfoldig og uoversiktlig (Grimen, 2009, s.12). En grunn er at det foreligger forskjellige forklaringer på hva tillit er og hvilken betydning det har. Reiersen definerer tillit som oppfatninger av andres pålitelighet og noe som forklarer handlinger (Reiersen, 2022, s. 1, 4, 19).

Harald Grimen mener at tillit ensbetydende handler om å handle med ingen eller få forholdsregler mot en samhandlingspartner. Tillit er derfor måter å handle på og ikke bare forventninger til andres atferd, men forventningene bidrar likevel til hvorfor vi handler med få forholdsregler. Tillitsgiver tar lite forholdregler, grunnet forventningen om at tillitsmottaker er pålitelig (Grimen, 2009, s.26, 134).

Jon Elster deler oppfatningen til Grimen og uttrykker videre at tillit er å handle med senket guard. Det betyr at en ikke overvåker interaksjonspartneren, fordi en antar at den andre ikke har vonde hensikter. Elster kaller det blind-tillit (Elster, 2015, s. 335-336; Grimen, 2009, s.19, 32, 110, 134). Grunner til tillit kan være tidligere erfaringer av pålitelig atferd eller kan forsøke å bygge tillit ved å vise tillit (Elster, 2015, s.337, 340). Gjentatt samhandling kan være en kilde til slike erfaringer (Reiersen, 2022, s.9). Grimen mener at tillit kan omfavne tillit mellom personer, da tillit og mistillit handler om hvordan mennesker lever og er i interaksjon med hverandre (Kjølsrød, 2010, s. 318-320). Tilliten bare er der, vi velger den ikke (Grimen, 2009, s.37). Grimen og Elster har derfor et handlingsorientert syn på tillit.

Ifølge Russel Hardin er tillit en form for kunnskap, da mengden kunnskap du har om tillitsmottakerens pålitelighet bygger på tillit. Har du lite kunnskap, er tilliten lite rasjonell

(Grimen, 2009, s. 36-37). Tillit er derfor delvis en rasjonell vurdering (Hardin, 2002, s.13). Videre skiller Hardin mellom tillit og handling. Handling kan være bevis på tillit, men handlingen er ikke tillit i seg selv (Hardin, 2002, s. 7, 10).

«The expectations must be grounded in the trusted`s concern with the truster`s interests» (Hardin, 2002, s.7). I kjernen av Hardins tillitsteori ligger dermed begrepet «Innkapslet interesse» som en forutsetning for at tillit kan finne sted. Det handler om at interessene til et annet individ inkluderer dine egne, for det er lettere å stole på en som vil oppnå det samme (Hardin, 2002, 1-3). Hardin er i overenstemmelse med Reiersen om at gjentatt samhandling er et viktig moment for at tillit oppstår og vedlikeholdes (Reiersen, 2021, s. 10).

Tillit kan deles opp i flere tillitformer. Personlig tillit handler om gjentatt samhandling med individer vi kjenner godt og er nødvendig i moderne samfunn. Det er stabile forventinger til handlingene til individer vi kjenner godt til tross for ulike verdier, kultur og religioner (Grimen, 2009, s.98-99). Goffman uttrykker i tråd med det overnevnte, at gjensidig tillit unngår avstand mellom individer, samt at det er behov for tillit i relasjoner for å opprettholde vanlige sosiale normer (Goffman, 1963, s. 161, 227). På samfunnsnivå kan vi snakke om institusjonell tillit til blant annet politiet, Posten og regjeringen (Grimen, 2009, s.109). Vi har tillit til kompetansen deres og deres forvaltning av den (Mangset, 2021, s.226). Tillitsforholdet mellom innbyggere og institusjoner virker begge retninger. Kvinner kan vise tillit til institusjoner som politiet ved å anmelde voldtekt, og vise mistillit ved å ikke anmelde. Offentlig etater kan vise at de stoler på Norges befolkning ved at dem ikke overvåker bruken vår av velferdsgodene, og befolkningen viser banken tillit ved å ikke ha sparepengene i form av kontanter (Elster, 2015, s.335, 344). Her er implisitt tillit sentralt, da handlingsregler blir tatt for gitt og vi stiller ikke spørsmål. Vi kan ta for gitt at Skatteetaten er til å stole på og sjekker derfor ikke skattekortet (Runhovde, 2010, s. 135). På bakgrunn av det overnevnte, har tillit mange ansikter.

4.1.1 Sårbarhet, risiko og makt

Tillit innebærer sårbarhet og risiko. Diego Gambetta påpeker at tillit blir relevant når det er en potensiell risiko for svik. Risiko er knyttet til usikkerheten til tillitsmottakernes handlinger. Risikoen er misbruk av tillit, grunnet prioritering av andre hensyn. Selv om en ikke stoler på et individ, kan en likevel ta risikoen ved å samarbeide, for gevinsten er å vinne (Hardin, 2002, s.7, 11-12; Reiersen, 2022, s.4). På en annen side kan mistillit ofte være den beste måten å reagere på om en er usikker på hva samhandlingspartneren vil gjøre, eller er sårbar for

inkompetanse. Tillitsgiver kan tape, bli såret eller miste og sårbarheten er grunn for forsiktighet (Grimen, 2009, s.22, 28, 31-32, 70-71).

Ifølge Reiersen så aksepterer individer å være sårbare basert på positive oppfatninger av andres handlinger når en viser tillit. En må derfor sette egne grenser for hva en er villig til å betale (Reiersen, 2022, s.2-3, 19). En tenker seg om to ganger før en tar risikoen på å låne bort penger til noen en er usikker på om vil gi pengene tilbake. Tillit er dermed lett å rive ned og vanskelig å bygge opp (Grimen, 2009, s.94, 106). Videre skaper tillit rom for maktutøvelse. Det gjør tillitgivere sårbare (Åm, u.å). Grimen mener dermed at sammenhengen mellom makt og tillit er unngåelig. For tillit skaper relasjoner som åpner for makt. Tillit gjør godartet makt mulig, slik at blant annet politiet kan utøve yrket (Grimen, 2009, s. 53, 55, 60-61). For eksempel har skyteepisoder med politiet en tendens til å påvirke tilliten til politiet og utfordrer derfor politiets legitimitet. En grunn er at skytevåpen er politiets skarpeste maktmiddel, og er særstilt, fordi det kan være dødelig. Befolkningens sosiale aksept, tillit og legitimitet beror på begrensning av maktbruk (NOU 2017: 9, s. 30-33, 40).

4.1.2 Samfunnskontrakten og tilliten til politiet

Tillit sies å være samfunnets grunnmur (Elster, 2015, s.335). Durkheim (1858-1917) og Simmel (1858-1918) deler oppfatningen om at tillit er en forutsetning for et samfunns eksistens og for sosial orden (Mangset, 2021, s. 218-222). Simmel mente at «without the general trust that people have in each other, society itself would disintegrate» (Simmel, Bottomore & Frisby, 2004, s. 177-178).

Durkheims forståelse av tillit er tilknyttet kontrakter for sosial orden i samfunnet. For tillit er nødvendig for at kontrakten skal være bindende og ha mening (Mangset, 2021, s. 219, 221-222). Samfunnskontrakten er en gjensidig uskreven avtale og en forpliktelse mellom borgere og staten. Borgerne har en forpliktelse overfor staten til å følge formelle normer, og politiet på sin side utøver formell kontroll ved å håndheve disse, samt overvåke og regulere adferd. (Ugelvik, 2019, s. 112). I dette gjensidige samarbeidet er tillit og opprettholdelsen av tilliten et viktig moment for godt forhold. Tillit og opprettholdelse av den er derfor en viktig brikke i polititradisjonen som bygger på samfunnskontrakten, der legitimitet står i sentrum. Politiets oppgaver ville vært vanskelige å gjennomføre om forholdet mellom politiet og publikum er dårlig (NOU 2017: 9, s.30).

Ifølge Stortingsmeldingen nr.29 (2019-2020) –Politimeldingen- et politi for fremtiden, er tillit nødvendig for at befolkningen skal dele relevant informasjon med politiet. Dette er viktig i tråd med krisehåndtering og samarbeid med enkeltmennesker. Tilliten er stor til at politiet vil behandle befolkningen rettferdig og med respekt. Det er grunnleggende verdier som må ivaretas for fremtiden, samt viktigheten av at politiet utvikler seg, spesielt i en verden der kriminaliteten blir mer digital (Meld.St.29 (2019-2020), s. 5, 7-8).

«Tillit til politiet er ofte ansett som et uttrykk for tilliten til staten og myndighetene generelt» (NOU 2017: 9, s. 30). Tillit til politiet omhandler forventningene til at politiets atferd er på bestemte måter, og at dem hjelper innbyggerne når det er behov (Runhovde, 2010, s. 8). Tilliten kan forstås som innbyggernes personlige erfaringer og generelle inntrykk av hvor godt politiet løser samfunnsoppdrag, både som institusjon og i møte med innbyggerne. En har allerede et dannet generelt inntrykk av politiet som institusjon, men vil igjen svekkes eller styrkes igjennom personlige erfaringer som en danner selv eller får gjennom påvirkning av media, familie eller venner (Engebretsen et al., s.2- 4). «Tillit oppstår [...] som et produkt av sosial interaksjon i det sivile samfunn» (Justis og beredskapsdepartementet, 2021, s.54).

Det hevdes på samfunnsnivå at land med tillitsfulle mennesker slik som Norge vil sannsynligvis ha bedre fungerende demokratiske institusjoner, mindre kriminalitet og korrupsjon (Rothstein, 2011, s. 147). Dersom et individ opplever urettferdig behandling eller korrupsjon fra politiet, påvirker det holdninger og atferd. I den grad politiet og rettssystemet fungerer rettferdig, effektivt og upartisk, vil innbyggerne føle seg trygge på at sosiale avvik vil bli sanksjonert. Det blir derfor lettere å vise tillit til andre medborgere. Det fører til en sterkere, generell sosial tillit (Justis og beredskapsdepartementet, 2021, s.54).

4.2 Rollespillteori

Når vi lager en brukerprofil på sosiale medier, så velger vi hvordan vi vil framstilles og hvordan vi ønsker at andre skal oppfatte oss. Det kan vi gjøre ved å dele hva vi er opptatt av, hva vi gjør og hvem vi omgås. Det gir et inntrykk av hvordan vi er. Vi kan derfor si at vi velger vår digitale identitet på sosiale medier. Identitet kan være humor, språkbruk og kulturelle referanser, som kan komme til uttrykk igjennom bilder og videoer som deles på brukerprofilene (Aalen, 2015, s. 63-65). Sosiale medier blir derfor en sentral rolle i identitetskonstruksjonen (Aalberg & Elvestad, 2012, s. 72-73). Anthony Giddens (1938-) betrakter identitet som et «prosjekt» som aktivt kan arbeides med, da individer konstruerer deres identitet igjennom bruken av sosiale medier. Digitale symboler blir markører for

personlig identitet. Eksempelvis kan delingen av popmusikk og Chanel -vesken gi et inntrykk av personlig identitet (Marwick, 2013, s.356-358).

Identiteten har tilknytting til vårt sosiale liv, da livsfase og livssituasjoner har innvirkning på hvordan vi presenterer oss og hva vi velger å dele. En ung gutt kan dele bilder av en dag i skateparken, i motsetning til ei eldre dame som dokumenter fint vær på hytta med barnebarnet (Aalen, 2015, s.63-65).

Sosiale medier er derfor en scene der vi iscenesetter vår egen identitet og bidrar til måten vi presenterer oss selv på. Goffman sammenligner det sosiale livet vårt med skuespill i et teater. «Det sosiale livet er et drama som foregår på ulike scener hvor vi spiller ulike roller avhengig av situasjonens natur og av publikum» (Enjolras et al., 2013, s. 192-193). Aktørene opptrer og spiller ulike roller på en scene som en bruker til å gi et bestemt inntrykk av oss selv til publikum (Aakvaag, 2008, s. 74-76). Goffman benyttet seg av begrepet «face work» for den anstrengelsen en gjør for å ivareta og kontrollere det bestemte inntrykket vi selv ønsker å gi (Aalen, 2015, s. 80, 87). Goffman betraktet «face-work» som ulike «masker» vi har på, som vi arbeider for å styrke (Goffman, Risvik & Risvik, 1992, s. 54).

Gjennom sosiale medier blomstrer nye roller og atferd i ulike situasjoner (Enjolras et al., 2013, s. 193). Goffman (1959) konkluderte med at mennesker presenterer seg forskjellig basert på hvor de er og hvem de er sammen med. Vi snakker og opptrer annerledes på byen med venner enn på besøk hos besteforeldrene (Marwick, 2012, s.356). Rollespillteorien kan være relevant for å forstå hvordan politiet former sitt «image» på sosiale medieplattformer som Instagram. I tråd med identitetskonstruksjonen som skifter etter kontekst og hensikt, lanserer Goffman begreper som status, roller, «frontstage» og «backstage» for å klargjøre teorien ytterligere (Balsvik & Solli, 2011, s.32).

4.2.1 «Frontstage» og «Backstage»

Goffmann opererer med begrepene «frontstage» og «backstage» i teateranalogien. Scenen i den dramaturgiske modellen til Goffman kan sammenlignes med Instagram som plattform, der nettpatroljen bruker Instagram for å gi uttrykk for identitet og ulike framstillinger gjennom det varierende innholdet. Det er dette Goffman kaller for «frontstage.» Publikum vil vanligvis oppleve nettpatroljen «frontstage», da de velger hva publikum skal se og høre. Det kan være bruk av rekvisitter for å få fram et budskap eller bruk av verbale ytringer for å aktivt fremstille seg selv på en bestemt måte (Aakvaag, 2008, s.75-76). Det er i «frontstage» en forsøker å kontrollere inntrykket andre får av oss. «Backstage» omhandler det som skjer

bak kulissene. Her forberedes og planlegges forestillingen, for eksempel hva som skal bli sagt og hvilke klær som skal brukes (Aakvaag, 2008, s.75-76).

4.2.2 Rolle og status

Rollespillteorien skiller mellom begrepene «status» og «rolle.» Status betraktes som plikten en har tilknyttet sin posisjon som eksempelvis politi (Balsvik & Solli, 2011, s.33).

Politibetjenten kan i tillegg til å være politi, ha status som både mor og venninne. Det knyttes derfor bestemte atferdsmønstre til statusen. Politiet skal opptre på en profesjonell, autoritær og tillitvekkende måte, samt forebygge og stanse kriminell aktivitet og på den måten utøve formell sosial kontroll både på sosiale medier og i gatene.

Rollen refererer til utøvelsen av plikter utført på bestemte vis som betegner den faktiske atferden i en gitt situasjon og manifesteres i interaksjon med andre. I sammenheng med status er rolle derfor den atferden som er forventet av oss når vi har en bestemt status og forandrer seg med situasjonskonteksten (Balsvik & Solli, 2011, s.33). Samfunnets skuespill kan gå som planlagt så lenge skuespillerne følger manuskriptet som er tildelt rollen når sceneteppet går opp (Berger, 1991, s. 102-103). Statusen kan være at en er politi på politistasjonen, men rollen er praksisen som blir gjort som politi.

Goffman mener at «selvet» er en framstilling av oss selv overfor andre og er uforanderlig, da forskjellige roller fremføres i ulike sosiale situasjoner og kontekster. Talcott Parsons deler synet til Goffman med at vi hele tiden spiller roller i sosiale situasjoner, men på en annen side mener Parsons at vi «er» rollene (Balsvik & Solli, 2011, s. 75). Rollen man framstiller må oppfattes troverdig og oppfylle de karakteristiske trekkene for rollen for å bygge tillit til publikum (Goffman et al., 1992, s.208-209). «Selvet» handler også om vår tolkning av hvordan andre reagerer på atferden vi har i interaksjonen (Pettersen, 2012). Det er fastlagt en bestemt «fasade» tilknyttet rollen vi trer inn i, ifølge Goffman. Fasaden omfatter den ytre framtoningen og språkbruken for å forme andres oppfatning av oss. Dette kan skje både bevisst og ubevisst (Goffman et al.,1992, s. 31-33).

4.2.3 Interaksjon og sosialt forhold

Det skapes nye relasjoner igjennom formidling av informasjon til et massepublikum, for eksempel på Instagram, fordi Instagram er en plattform som har et stort antall brukere (Enjolras et al., 2013, s.190). Vi ser for oss et forestilt publikum vi kommuniserer med på sosiale medier (Aalen, 2015, s.83). Det oppstår sosiale forhold mellom publikum og de som

opptrer når det opptres for det samme publikumet gjentatte ganger (Goffman et al., 1992, s. 22-23). Rollen spiller derfor en viktig rolle i interaksjon (Pettersen, 2012).

Sosiale medieplattformer er arenaer for interaksjon og kommunikasjon med hverandre.

Goffman definerer interaksjon som «all den interaksjonen som finner sted ved hver bestemt anledning når en gruppe personer befinner seg samlet en tid» (Goffman et al., 1992, s.22).

Gjennom nettpatroljenes digitale identitet, blir budskap og informasjon formidlet til publikum gjennom innholdet på Instagram. Den sosiale fasaden referer til hva de velger å dele og hvordan de vil bli presentert, samt hvordan de ønsker å bli oppfattet utad. Dette kan være for å fremme tillit og vise engasjement og profesjonalitet. Den som opptrer stoler på at publikum oppfatter tegn som er viktige med opptreden, altså at publikumet til nettpatroljen på Instagram forstår budskapet ut ifra språket eller kulisser på bilder og videoer (Goffman et al., 1992, s. 49).

5 Metode

Samfunnsvitenskapene bidrar til å innhente kunnskap om hvordan virkeligheten ser ut.

Metoden bruker vi derfor som et redskap for å skaffe oss informasjon om denne sosiale virkeligheten, samt hvordan informasjonen skal analyseres og hva informasjonen forteller om samfunnsmessige forhold. En må dermed velge den metoden som er best egnet til å innhente informasjonen en trenger for å undersøke det fenomenet en er opptatt av (Johannessen, Christoffersen & Tufte, 2011, s.33, 39). I dette kapitlet blir fremgangsmåten redegjort, samt utvalget, valg av metoder og design. Til slutt en redegjørelse av diskursanalyse og kvalitetssikring.

5.1 Framgangsmåte

Det benyttes kvalitative fremgangsmåter for å forsøke å besvare problemstillingen om hvordan politiets nettpatroljer på Instagram forsøker å bygge tillit til publikum. Innholdet fra Instagramprofilene til politiets nettpatroljer fra både Sør-Øst og Øst politidistrikt analyseres. Det blir derfor en diskursanalyse som er en spesiell form for kvalitativ innholdsanalyse, (Grønmo, 2004, s. 264) med implementering av skriftlige svar på intervju fra nettpatroljen i Øst. Analysen støttes av annen forskning og litteratur. Det vil bli tatt utgangspunkt i tillitsteori og rollespillteorien, samt identitetskonstruksjon når datamaterialet analyseres i analysedelen (Kapittel 6).

5.2 Kvalitative metoder

Kvalitative metoder vil ofte være hensiktsmessig å benytte seg av når en skal undersøke fenomener som det er forsket lite på eller som vi ikke kjenner til like godt. I kapittel 1 om tidligere forskning, nevnes det at nettpatroljen på sosiale medier er et relativt nytt fenomen, og derfor forsket lite på. Formålet med bruk av kvalitative metoder er at en vil forstå fenomenet grundigere igjennom tolkning og kontekst. Kvalitative metoder samler derfor data ofte i form av tekst, lyd og bilder og forsøker å tolke sosiale fenomener. En vil få mest mulig kunnskap og få fyldigere beskrivelser om fenomenet en er interesserte i å finne ut mer om ved bruk av kvalitative metoder (Johannessen et al., 2011, s.36, 110). Gjennom kvalitativt intervju på e-post med politiet i Øst beskrives subjektive erfaringer og tanker om hvordan de forsøker å bygge tillit gjennom innholdet deres på Instagram (Flick, 2014, s. 5-6).

Det vil dermed gi oss innsyn «backstage,» da en får tilgang på informasjon og kunnskap som ikke ellers er tilgjengelig. Intervju på e-post er en god måte å innhente datamaterialet, da det gir nettpatroljen mulighet til å svare når det passer i deres arbeidsdag uten å koordinere tidspunkter for møter ansikt-til-ansikt. Slike skriftlige svar gir politiet mulighet til å tenke og reflektere over svarene, og hoppe frem og tilbake mellom spørsmålene. Et annet moment er at andre er mer komfortable å svare skriftlig enn muntlig. Ulempene er at en mister muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål og annen informasjon som kommer naturlig i samtalen. Partene får også et distansert forhold uten mulighet til å lese rommet og stemningen.

I diskursanalysen samles det inn kontekstuell data, som bidrar til å identifisere det varierende innholdet på Instagram. På den måten kan en undersøke hvordan nettpatroljen former sin identitet basert på innholdet, i form av språk, tekst og framtoning. I tillegg til hvordan identiteten og innleggene er med på å forsøke å bygge tillit og opprettholde den høye tilliten til politiet. På bakgrunn av nevnte momenter vil bruk av kvalitative metoder være den beste måten å undersøke denne problemstillingen.

5.3 Forskningsdesign: Casestudie

I et forskningsprosjekt er det hensiktsmessig å finne et forskningsdesign som vil kunne svare på problemstillingen på best mulig måte. Robert Yin (2018) påpeker flere kjennetegn på når bruk av casestudiedesign vil være passende for ulike forskningsprosjekter. Yin understreker derfor at det er ikke et «one-size-fits-all»-tilnærming for når forskningsprosjekter passer et casestudiedesign.

«A research design links the data to be collected (and the conclusions to be drawn) to the initial questions of study» (Yin, 2018, s. 24). Problemstillinger og forskningsspørsmål som omhandler «hvordan» og «hvorfor» vil være pekepinner på at casestudiedesign vil være gunstig å bruke. Denne oppgaven består derfor av et casestudiedesign. Den første grunnen er at problemstillingen omhandler et spørsmål om «hvordan,» da oppgaven går i dybden på hvordan nettpatroljen forsøker å bygge tillit. «Hvordan» i denne sammenhengen refereres til strategiene nettpatroljene bruker for å bygge tillit på Instagram. Det handler om å undersøke handlingene, strategiene og tilnærmingene nettpatroljene bruker i sitt arbeid for å både skape og opprettholde tillit hos publikum. Det inkluderer hvilket innhold som blir delt, hvordan de kommuniserer og samhandler.

Den andre grunnen er at forskningsprosjektet omhandler studie av én enhet, da politiet og nettpatroljen blir undersøkt som en enhet og offentlig etat, og hvordan de som enhet forsøker å bygge tillit på Instagram (Yin, 2018, s. 11-14, 27-28). Bruken av casesdesign er en form for å avgrense oppgaven. Det oppstår allerede en grense for hva undersøkelsen inkluderer og ikke, grunnet at det er ett case. Det blir kun satt søkelys på Instagram som sosial plattform og undersøkelsen inkluderer kun innhold fra Sør-Øst og Øst politidistrikt.

Ved bruk av casestudiedesign er det rom for å kombinere flere metoder for å samle inn nødvendig datamaterialet. Det er brukt både kvalitativ innholdsanalyse i form av diskursanalyse av innholdet på Instagram, intervju på e- post, samt annen relevant forskning og litteratur (Tjora, 2017, s. 40-41).

5.4 Intervjuguide

Intervjuguiden er en liste over spørsmål forskeren og informanten skal igjennom for å belyse et tema og mulig få svar på en problemstilling. I studien brukes en strukturert intervjuguide, da spørsmålene er forhåndsbestemt og stilles i en bestemt rekkefølge i et skriftlig dokument på e-post. Øst- politidistrikt valgte å slå sammen enkelte spørsmål i besvarelsen i dokumentet som ble sendt i retur. Det er ikke formulert svaralternativer på forhånd, som identifiserer et kvalitativt intervju. For å gi intervjuguiden en rød tråd, begynner intervjuguiden med formålet med tilstedeværelsen deres på Instagram og avslutter med spørsmål om nettpatroljens videreutvikling. De ulike kategoriene springer ut av problemstillingen som skal belyses (Johannessen et al., 2011, s.145-147). Intervjuguiden blir lagt som vedlegg til slutt i oppgaven.

5.5 Utvalget

Nettpatroljene i Sør-Øst og Øst politidistrikt er valgt som forskingsobjekter av geografiske årsaker. Instagramprofilene til både Sør-Øst og Øst inkluderes, grunnet dybdeforståelse og for å få et rikere datamaterialet der funnene kan styrke reliabiliteten (pålitelighet) og øke sannsynligheten for validitet (overførbarhet). Det er gjort et bevisst utvalg av bilder og videoer fra Instagramkontoene som eksempler som presenterer kategoriene tydeligst i analysen (Kapittel 6).

Politiet har kontoer på flere sosiale medier. Instagram er en plattform nettpatroljene bruker aktivt i sitt arbeid, og ble derfor en gunstig plattform for studien. Instagram ligger på tredjeplass blant de sosiale mediene som brukes mest daglig av Norges befolkning. Dette har betydning for det volumet av publikum på plattformen. Det ble satt en slutt for innsamlingen av datamaterialet i starten av april 2024, da mengden og bredden på datamaterialet som var samlet inn var tilstrekkelig for en grundig analyse, til tross for at det stadig ble publisert relevant innhold.

Hensiktsmessighet er utgangspunktet for utvelgelsen av informanter til intervju. I studien er det valgt casestudiedesign og derfor brukt strategisk utvelgelse, der informantene velges på grunnlag av deres erfaringer og kunnskaper for å samle inn nødvendig data. Det var derfor en nødvendighet å kontakte nettpatroljene for å søke svar på deres forsøk på tillitsbygging på Instagram (Johannessen et al., 2011, s. 110-111).

5.6 Diskursanalyse

Øivind Bratberg refererer diskurser til det konkrete som blir sagt, da diskurser er «en samling utsagn i en bestemt sosial kontekst» (Bratberg, 2021, s.38). Diskurs handler om tale, språk og tekst og analysen av ytringer, utsagn og budskap (Johannessen et al., 2011, s. 235).

Carla Willig mener at enhver tekst utgjør egne data for diskursanalyse og «we consider all tissues of meaning as texts» (Willig, 2014, s. 343). Willig inkluderer diskursanalyse i denne sammenheng til å også handle om analysen og tolkningen av ikke-verbal oppførsel, bilder og lyd (Willig, 2014, s. 343). Diskursanalyse brukes derfor til å etablere helhetsforståelse av ytringer og kommunikasjonsprosesser ifølge Sigmund Grønmo (Grønmo, 2004, s. 264).

Grønmo utyper at:

Analysen går ut på å identifisere og fortolke ulike uttrykksformer og meningsinnhold i de tekstene som utgjør det kvalitative datamaterialet. Hensikten er å forstå de diskursene som kommer til uttrykk i tekstene. Med diskurs menes da et system av ideer, oppfatninger og begreper om forhold i samfunnet. (Grønmo, 2004, s. 264)

Alle former for diskursanalyse er interessert i effekten av diskurs og hvordan bestemte måter å konstruere mening på gjennom språk muliggjør, styrker eller begrenser handling. Hensikten er ikke å oppdage skjulte betydninger, men hvordan mening og budskap produseres gjennom språk i utgangspunktet (Willig, 2014, s. 144).

Videre bidrar diskurser til identitetskonstruksjon i samhandling. Identitet er en skiftende prosess som formes og blir formidlet gjennom språk og tekst i interaksjon med andre (Benwell & Stokoe, 2006, s.29, 34). Vi blir den vi blir tatt for å være og identitet blir derfor sosialt bestemt. Identiteten må støttes og opprettholdes av sosiale årsaker regelmessig. En politibetjents oppfatning av seg selv som politibetjent kan bare opprettholdes i en sosial sammenheng, der andre individer er villige til å anerkjenne politibetjent-identiteten (Berger, 1991, s. 106-107).

Diskurser påvirker språket vi bruker til å uttrykke oss selv. *Diskursidentitet* omhandler inntrykkene vi gir av oss selv i samtaler og hvilke forventninger andre har til rollen vi har når vi er i interaksjon i en situasjon (Scollon, 1996, s.7). Det er en samlet virkelighetsoppfatning om hvem vi er (Bratberg, 2021, s. 56). Dette er sett i tråd med rollespillteorien, da nettpatruljen spiller ulike roller på en scene og gir bestemte inntrykk av dem selv til publikum på Instagram og publikums forventning til atferden deres tilknyttet rollen som politi.

Ved å lage og skape innhold på Instagram utvikler nettpatruljen sin identitet, som uttrykkes gjennom språklig og visuell kommunikasjon. Diskursanalysen blir brukt som et verktøy for å analysere hva som blir kommunisert og formidlet av budskap til publikum igjennom språk og tekst av det visuelle innholdet på kontoene til nettpatruljene på Instagram. Diskurser vil her være noe som forstås ut ifra det som kommer til synet igjennom innholdet av bilder og videoer, eller leser i form av tekst under eller i bildene på Instagramkontorene deres. Diskursene som tolkes ut fra innholdet kan videre kobles til tillit.

5.6.1 Tolkning

«Tolkning er et svar på spørsmålet hva betyr dette?» (Willig, 2014, s. 137, min oversettelse). Når innholdet til nettpatroljene på Instagram skal tolkes, må meningen avdekkes ut fra en forforståelse eller konteksten innholdet er satt i (Bratberg, 2021, s. 17, 21). Konteksten er alt som gir ordene mening og betydning (Grue, 2021). Tolkning er utfordringen med kvalitativ forskning, men uten tolkning kan ikke datamaterialet forstås. En må knytte ulike komponenter ved datamaterialet for å øke forståelsen, og gjør derfor dataene meningsfulle gjennom tolkningsprosess (Willig, 2014, s. 136). Diskursanalyse er derfor knyttet til fortolkning og betydning. En må tolke meningen ut fra omgivelsene i bildene og hva som blir sagt og skrevet. For «tolkning er en forutsetning for å gripe mening, og mening ligger nedfelt i språklig kommunikasjon» (Bratberg, 2021, s. 23). Nettpatroljene kan bruke språket som verktøy for å prøve å oppnå tillit og overbevisning hos publikum. Tolkningen setter scenen for analysen, grunnet at teksten forteller om måten språket brukes på for å konstruere en bestemt versjon av virkeligheten innenfor konteksten (Willig, 2014, s. 144).

5.7 Kvalitetssikring

Innenfor casestudieforskning introduserer Yin logiske tester som reliabilitet og validitet for å fastslå kvaliteten på empirisk samfunnsforskning. Kvalitetssikring er avgjørende for å bygge tillit og troverdighet til resultatene. Forskning med grundig kvalitetssikring gir pålitelige resultater og styrker validiteten i studien. Dette åpner opp for muligheten for at andre forskere kan bygge videre på forskningen. Slike logiske tester er felles for de fleste samfunnsvitenskapelige metoder (Yin, 2018, s. 41-42). I dette kapitlet redegjøres det for kvaliteten i oppgaven i lys av begrepene reliabilitet (pålitelighet) og validitet (overførbarhet)

5.7.1 Reliabilitet (Pålitelighet)

Reliabilitet omfatter gjentakelse av studien for å oppnå de samme resultatene og konklusjonene. Reliabiliteten handler om påliteligheten av datamaterialet. Målet er derfor å minimere feil og skjevheter i studien (Yin, 2018, s. 41-42, 45-46). I en casestudieforskning vil det likevel være utfordrende å gjennomføre akkurat samme studie og oppnå de samme resultatene, da forskere som hadde utført samme studie har ulike erfaringsbakgrunner og bruker seg selv som instrument for å tolke datamaterialet. For å møte pålitelighetsproblemet kan forskeren gi en detaljert framstilling av framgangsmåten under forskningsprosessen, slik at de samme prosedyrene kan følges av andre forskere (Johannessen et al., 2011, s.243-244). Det understrekes at min tolkning av politiets innhold ikke nødvendigvis er de eneste som kan

gjøres. Om studien hadde blitt gjort på andre tidspunkt eller av andre forskere ligger det en sannsynlighet for at datamaterialet og tolkningene kunne blitt annerledes.

Det kan være en svakhet i oppgaven da mine egne oppfattelser og tolkning kan ha innflytelse på analysen. Dette vil kunne ha påvirkning på studiens etterprøvbarehet og overførbarhet (validitet). For å styrke reliabiliteten i studien, er leseren tatt igjennom framgangsmåtene og hva kapitlene inneholder, samt begrunnelsene for valgene som er tatt. Intervjuet av nettpatruljen bidrar til nettpatruljens perspektiv og meninger om hvordan politiet forsøker å bygge tillit. Det gir verdifull informasjon som ellers ikke er tilgjengelig, grunnet deres relevante erfaring og kompetanse på feltet. I tillegg til å inkludere mange av politiets egne rapporter og utgivelser, samt studier og annen litteratur. I henhold til Goffmans teori gir intervjuet et innblikk «backstage» om nettpatruljens tanker, og diskursanalysen bidrar hovedsakelig til «frontstage.»

5.7.2 Validitet (Overførbarhet)

Begrepet validitet i forskningslitteraturen refererer til gyldighet (Grønmo, 2004, s. 321), og til hvorvidt resultatene er representative for det fenomenet som undersøkes. Johannessen et al (2011) poengterer at datamaterialet ikke er direkte kopi av virkeligheten, men heller tolkninger av den. Validitet har sammenheng med begrepsvaliditet, som omhandler «relasjonen mellom det generelle fenomenet som undersøkes, og de konkrete dataene» (Johannessen et al., 2011, s. 73). Maxwell og Chimel hevder at validitet innebærer en overføring av kunnskap fra en studie til en ny studie (Maxwell & Chimel, 2014, s. 541).

Innenfor begrepet validitet inngår termen kalt ekstern validitet. Ekstern validitet refererer til hvor realistiske resultatene av en undersøkelse er (Grønmo, 2004, s. 233). Om denne studien blir gjentatt, kunne resultatene som omhandler metodene politiet bruker i sitt arbeid for å skape og opprettholde tillit blitt overført til å også gjelde andre politidistrikter, og ikke bare i Sør-Øst og Øst til tross for ulikt datamaterialet. Så lenge strategiene deres for tillitsbygging er like, vil de samme metodene sannsynligvis bli brukt på sosiale medier i framtiden for å ivareta og bygge tilliten (Maxwell & Chimel, 2014, s. 541). Svarene fra nettpatruljene kan også forbli det samme, men kan endres ved videreutvikling av arbeidet deres på sosiale medier.

5.7.3 Forskningsetiske retningslinjer

Når en forsker på internett må en vise aktsomhet. Det er de samme etiske kravene som gjelder som i annen forskning. Det kan være vanskelig å skille mellom offentlig og privat informasjon (Johannessen et al., 2011, s. 96-97). Innholdet nettpatroljen har lagt ut offentlig på sine åpne profiler på Instagram er av offentlig karakter, som har til hensikt å bli delt med publikum. Formålet med oppgaven er å se på politiet som en helhet og ikke på individnivå. Politibetjentene i innholdet på Instagram blir omtalt som «politiet» og informanten som har besvart blir omtalt som «informanten»

Det er derfor fokus på innholdet, og hvem politibetjentene er som personer er ikke relevant for oppgaven. Forskningsprosjektet er meldt inn til Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør for en godkjennelse, for å ivareta regelverket om personvern og personvernsopplysninger. Godkjennelsen av Sikt er vedlagt som vedlegg i slutten av studien. I henvendelsen ble politiet i Øst sendt informasjonsskriv, samtykkeskjema og intervju spørsmål. Det ble gjort slik at de fikk en presentasjon av formålet med undersøkelsen og hva det innebar å delta som informant, samt gitt et innblikk i itype spørsmål og temaer som er i fokus. Det ble informert i skrivene om rettigheter knyttet til muligheten til å trekke seg når dem vil og endre svar og opplysninger. Det ble videre gitt garanti for anonymisering. Personene på bildene kan ikke kobles til informanten fra intervjuet.

6 Analyse

I dette kapittelet blir det presentert fire ulike roller i henhold til rollespillteorien og identitetskonstruksjonen. Innenfor hver kategori er det trukket fram eksempler fra nettpatroljenes kontoer som representerer «identitetene» best. Enkelte innlegg passer under flere kategorier. Det er derfor tatt vurderinger på hvilken kategori innleggene passer best til. Innhold med viktige temaer kan bli framstilt ved ironi og autoriteten bli overskygget av folkelighet.

Innleggene inneholder ulike diskurser og strategier som tolkes for å komme nærmere svaret på hvordan nettpatroljene forsøker å bygge tillit. Intervjusvarene til nettpatroljen-Øst blir implementert underveis. Ved bruk av Instagram som verktøy, viser politiet ulike sider som kan knytte bånd til publikum og gjøre oss mer kjent med deres samfunnsoppdrag.

Det er underliggende at politiet har en grunnleggende autoritær rolle med tilhørende samfunnsansvar. Den autoritære siden ved politiet vil derfor komme til syne i samtlige kategorier. Det vil være utfordrende å beskrive innholdet som har lyd i form av musikk eller stemmebruk, dans eller andre bevegelser. Likevel blir det forsøkt på dette etter beste evne ut ifra innholdet og tilhørende tekst.

Målet med analysen i en kvalitativ undersøkelse som denne, er å beskrive det sosiale og spesifikt avgrensede fenomenet i større detalj (Balsvik & Solli, 2011, s. 18). Analysen blir derfor delt opp i mindre fragmenter ved å ta leseren igjennom nettpatroljenes identitetskonstruksjoner i kategoriene en etter en (Maxwell & Chimel, 2014, s. 28).

6.1 Nettpatroljenes identitetskonstruksjon

I kapittel 4 (teoretiske perspektiver) nevnes det at vi velger hvordan den digitale identitet skal framstilles. Figur 1 viser hvordan nettpatroljene i Øst og Sør-Øst velger å framstille seg på Instagram. I innholdet blir det lagt merke til hvilke inntrykk nettpatroljene vil gi publikum. Dette betraktes som «frontstage» etter rollespillteorien.

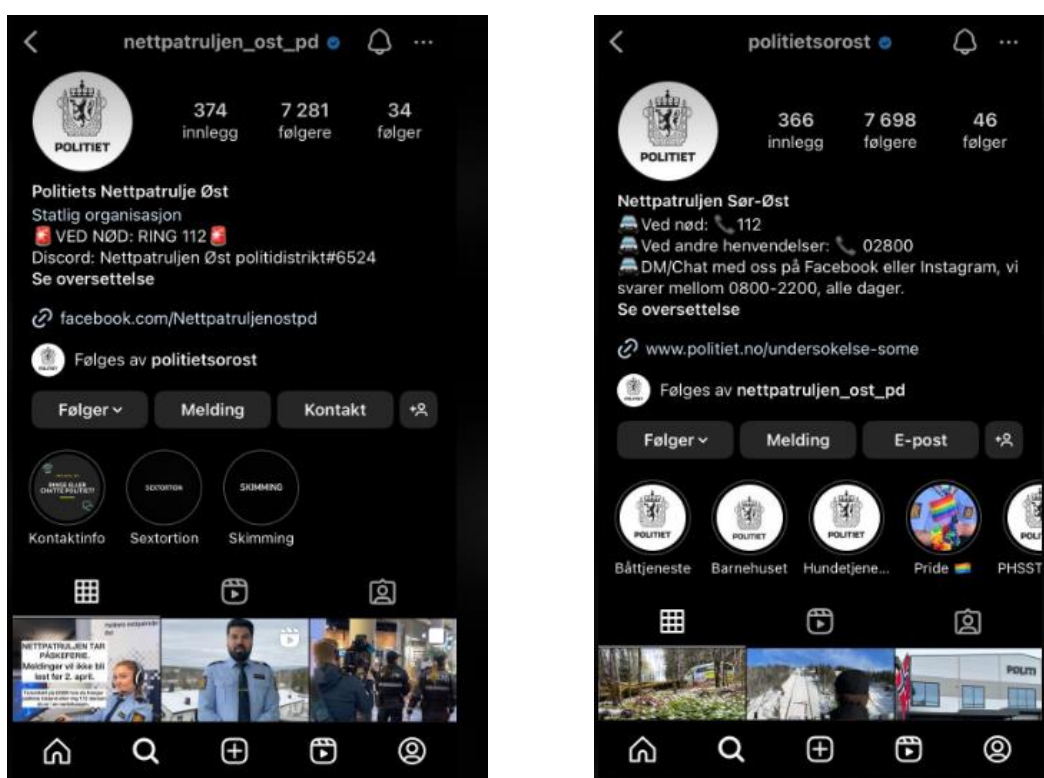
Det eksisterer dessverre falske kontoer på sosiale medier. Vi kan stole på at nettpatroljenes kontoer er ekte, da kontoene har blått verifiseringsymbol ved siden av brukernavnet. Vi vet med sikkerhet at vi kommer riktig ved behov for hjelp av politiet. Videre har brukerprofilene samme identiske profilbilde og begge brukerprofilene opplyser om hvor sin demografiske nettpatrolje kan kontaktes. I tillegg til at nettpatroljene «følger» hverandres profiler. Summen av dette presenterer dem som én enhet og én offentlig etat. Det samsvarer med grunnprinsippet om at politiet skal være et enhetspoliti. Oppgavene deres er samlet under en organisasjon (NOU 1981: 35, s.75-76).

Nettpatroljene opplyser om hvor publikum kan henvende seg, men likevel er det ulikheter. Politiet i Sør-Øst velger å informere om kontaktopplysningene i biografien og opplyser at dem kan kontaktes på chat på Facebook eller Instagram, samt informerer om politiets telefonnumre. Politiet i Øst har valgt å oppgi brukernavnet deres på den nettbaserte kommunikasjonsplattformen, Discord som tillater brukere å kommunisere over spill, chatting og video. Øst-politidistrikt lenker også til nettpatroljens egen Facebook-side, samt en «story» med kontaktinformasjon. Begge brukerprofiler gir muligheten til å starte en direkte samtale med «Melding»- funksjonen. Nettpatroljene gjør seg lett tilgjengelige for publikum ved å oppgi både nummer og andre digitale plattformer nettpatroljene kan kontaktes. Publikum opplever politiet som nærere ved at de kan kontaktes på en rask og enkel måte for å få hjelp

eller støtten dem trenger. Det vil kunne gi økt publikumengasjement og styrket tillitsforhold (Teknologirådet, 2014, s.31).

På spørsmålet om muligheter og begrensninger nettpatroljen opplever ved tilstedeværelsen på Instagram svarer informanten at:

«Mulighetene er mange og vi får et sted hvor vi kan dele innhold direkte med befolkningen. Instagram åpner også opp for at befolkningen kan nå oss via chat og henvende seg om småting de ikke ønsker å ringe 02800 for å få avklart. Instagram har også begrensninger i forhold til personvern, at vi ikke kan styre algoritmer selv og at vi ikke kan fjerne uønsket innhold fra plattformen.»



Figur 1. Instagram. Skjermbilder av nettpatroljen i Øst og Sør-Øst sine Instagramkontoer. Hentet 27. mars 2024.

Øst- politidistrikt tar publikum med på nettpatroljens arbeidsdag i en video fra 5.mars 2024 (figur 2). Politibetjenten viser blant annet publikum kontoromgivelsene der nettpatroljen svarer på publikums henvendelser, kikker gjennom lokale Facebookgrupper og spiller med ungdommen. Publikum får videre et innblikk i lunsjpausen og at det lages innhold til de sosiale mediekanalene deres. Sett i lys av Goffmans teori, inviterer nettpatroljen publikum til

å se hva som foregår «backstage» på arbeidsplassen deres. Nettpatroljen gjør derfor publikum kjent med deres arbeidsoppgaver og gir et inntrykk av hvem nettpatroljen er.

På spørsmålet om produksjon av innhold i forhold til målgruppe, svarer informanten at:

«Målgruppen på Instagram er folk i alderen 25- 50 bosatt i Norge. Dette er en relativ stor målgruppe og vi prøver å lage innhold som er interessant for alle parter. Mye av innholdet vårt handler om temaer folk lurer på, spørsmål folk har stilt oss som vi svarer på osv. Dette gjør at det også appellerer til mange da folk ofte lurer på de samme tingene. Vi deler også mye fra politiets hverdag, noe som folk synes er interessant å se.»

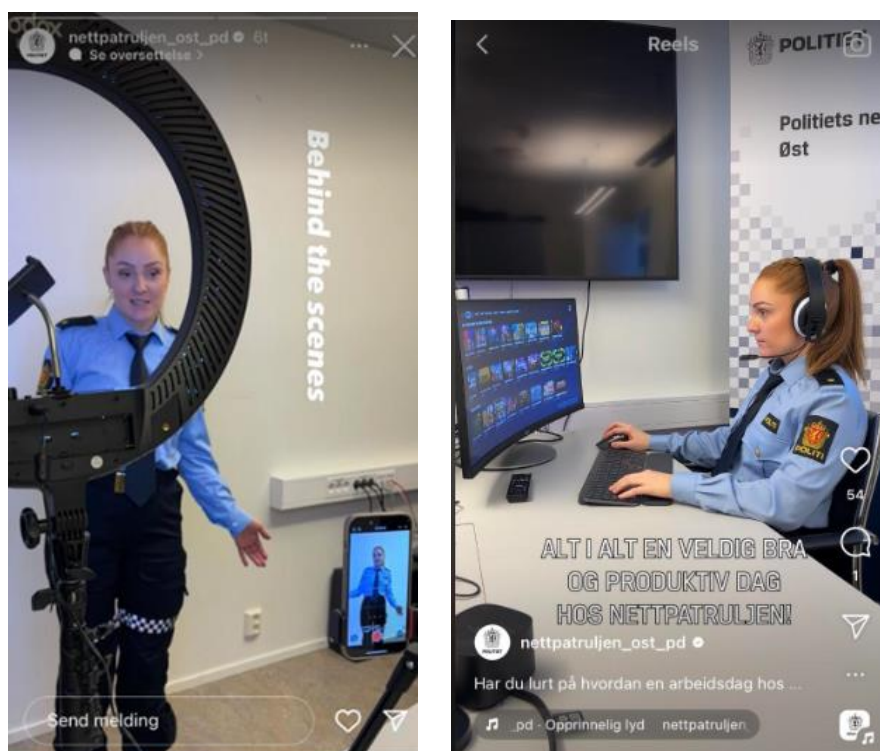
Når nettpatroljen skal bedømme hvor bra innholdet har gjort det på Instagram tar de målgruppen i betraktning. Informanten skriver at:

«For å bedømme hvor bra innholdet har gjort det på Instagram, ser vi på eksponering av innholdet, liker klikk og delinger. Dette forteller oss hvor relevant innholdet vi har lagt ut er for målgruppen vår, hva vi må lage mer av og hva som ikke fenger dem.»

I forbindelse med nettpatroljens videreutvikling svarer informanten:

«Vi tenker å fortsette med tilværelsen vår på Instagram og lage innhold vi ser fungerer og befolkningen etterspør. Hvilken plattform vi satser på, er en kontinuerlig vurdering. Vårt mål er å være der folk flest er. Vi holder oss oppdatert kontinuerlig og prøver så godt vi kan å henge med på trender og algoritmer slik at vi når ut til befolkningen på mest effektiv måte. Om Instagram/Meta gjør endringer som tilsier at politiet ikke lenger bør bruke plattformen, vil vi vurdere å avslutte vår tilstedeværelse der.»

Videoen fra 25.januar i år (figur 2, venstre) viser både «frontstage» og «backstage» i et og samme bilde med teksten «Behind the scenes.» Intensjonen med denne «storyen» kan være å vise publikum et eksempel på hvordan de lager og skaper innholdet som skal formidles og kommuniseres til publikum. Samlet viser politiet publikum en åpenhet ved å gi innblikk i arbeidshverdagen og arbeidsmiljøet. Politiet ønsker å være synlige og vise åpenhet overfor publikum (NOU 2009: 12, s.178).



Figur 2. Instagram. Skjermbilder av nettpatroljen fra Øst-politidistrikt sine «stories» fra 25. januar 2024 og 5. mars 2024.

På hva formålet med tilstedeværelsen av nettpatroljen på Instagram svarer informanten følgende:

«Nettpatroljens tilstedeværelse på Instagram og sosiale medier for øvrig handler om å skape tillit til politiet. Vi ønsker at befolkningen skal bli tryggere på oss ved å være tilgjengelige på sosiale medier og på denne måten gi dem et lavterskeltilbud for å ta kontakt med politiet. Vi ønsker også å forebygge kriminalitet og uønskede hendelser ved å lage informativt innhold om kriminalitetsbildet i distriktet og på Internett generelt. Ettersom befolkningen er mer og mer på internett, er det også viktig at politiet er tilstede der folk befinner seg.»

Likevel har politiet regler de forholder seg til når det gjelder tilstedeværelse og overvåkning. Informanten skriver at :

«Vi har ikke fått noen reaksjoner på at folk føler seg overvåket av vår tilstedeværelse på sosiale medier, og vi har regler for hvor inteniv vår tilstedeværelse og patruljering på nett skal være. Når vi legger ut innhold, har vi høyt fokus på at folks personvern er ivaretatt.»

I forbindelse med tilliten til politiets tilstedeværelse på Instagram bemerket informanten:

«Ved å være på sosiale medier og møte befolkningen der de er, skaper vi tillit. Vi gjør oss tilgjengelige for folk og bare det er nok tillitsskapende. Ved å publisere innhold fra politiets hverdag får også befolkningen et innblikk i hvordan politiet fungerer og hvordan vi jobber. Vi svarer også på spørsmål befolkningen har stilt oss ved å lage innhold om det. Innhold som virker ekstra tillitsskapende er innhold som tar for seg ulike typer kriminalitet som er et problem i distriktet og når vi informerer om ulike temaer som handler om politi, straff, forebygging og lignende.»

6.2 Det tilgjengelige politiet

I kapittel 6.1 viste nettpatruljen publikum et innblikk av hverdagen deres «backstage.» Her viser derimot nettpatruljen seg foran kamera, «frontstage.»



Figur 3. Instagram. Skjermbilder av videoer fra politiet i Øst fra 16.februar og 22. mars 2024 (midten)

I Q&A -videoen fra 16.februar 2024 (figur 3, venstre) svarer politibetjenten på innsendte spørsmål fra publikum. I diskursidentiteten foreligger det som nevnt forventninger til rollen vi har når vi er i interaksjon i en situasjon. Dette kan overføres til at det ligger en forventning om at politibetjenten skal svare oppriktig og seriøst på spørsmålene fra publikum (Scollon, 1996, s.7). Betjenten svarer grundig og tydelig på spørsmålene med en rolig stemme.

Stemmebruken er et virkemiddel for å understreke viktige poeng, for publikum spisser ørene når et individ snakker rolig med sunket stemme (Lindseth, 2002, s.157). Politibetjenten har en

avslappet kroppsholdning og veksler mellom å ha hendene hvilene i fanget og med å sitte framoverlent med hendene foldet. Dette kan bli regnet som en tillitsfull bevegelse, fordi politibetjenten signaliserer interesse og engasjement (Pease & Stave, 1993, s.37. Hendene er illustratører og viser entusiasme og poengterer (Lindseth, 2002, s.156). «Atferd harmonerer med ordbruk og ordvalg, og språkbruk stemmer med kroppssignaler og tonefall. All denne informasjonen er nødvendig for å skape et troverdig og overbevisende helhetsinntrykk og oppnå ønsket respons» (Lindseth, 2002, s.115). Hvordan politibetjenten skulle svare kan være planlagt «backstage», eller falt seg naturlig i situasjonens kontekst. Politibetjenten avslutter videoen smilende med å si at publikum gjerne må sende inn spørsmål. Uttalelsen kan signalisere at de vil være et tilgjengelig politi for innbyggerne.

Nettpatroljen lager ofte innhold basert på tilbakemeldinger fra publikum. Informanten tilknyttet dette at:

«Vi ønsker blant annet å øke befolkningens kjennskap til ulike typer kriminalitet, hvordan de kan beskytte seg mot dem og hva de må se etter. Vi ønsker også å belyse temaer som befolkningen ønsker mer kunnskap om og lager ofte innhold basert på tilbakemeldinger eller spørsmål fra befolkningen.»

I videoen bærer politibetjenten uniformen med slips og har håret oppsatt, i likhet med den andre videoen fra 16.februar (figur 3). Uniformen symboliserer autoritet og tilhørighet til politiet. Slipset er med på å bidra til det formelle inntrykke og det oppsatte håret bidrar til å opprettholde et profesjonelt utseende. Samlet sett er dette diskurser som gir publikum en oppfatning av politiet som en autoritet. Kommunikative virkemidler som ikke-verbal og verbal kommunikasjon er en form for inntrykksstyring. Ordbruk, uttale og setningsbygning er sosiale markører for hvordan inntrykk skapes ifølge Goffman. Andre faktorer som blikk og kroppsspråk er også viktig for hvordan politiet blir oppfattet. Uniformen, slipset og hårfasongen er utsmykninger som påvirker framreden. På den måten fremstiller politiet seg i henhold til sosiale normer og status (Schiefløe, 2011, s. 324).

I videoene er det kun dem selv i fokus uten andre forstyrrende elementer. Når dem selv er i fokus, er det effektivt for å fange publikums oppmerksomhet (Millerson & Owens, 2008, s.123). Denne diskursen kan bidra til at budskapet kommer tydeligere fram.

I den andre videoen fra 16.februar 2024 (figur 3, høyre), stiller politibetjenten spørsmålene «Hva mener du om politiet i sosiale medier?», «Hvor mener du at vi bør være og hvordan?».

samt «Hvilke ønsker og forventinger har du til oss?» og avslutter med «Hjelp oss å forme hvordan politiet skal bruke sosiale medier i framtiden, ved å svare på denne undersøkelsen.» Deretter linker betjenten til politiets innbyggerundersøkelse. Spørreundersøkelse på nett er en utvalgt metode for å inkludere innbyggerne (Politidirektoratet, 2022b, s.27).

Den underliggende diskursen er at politibetjenten formidler et budskap om å samarbeide med publikum, slik at politiet kan forbedres i tråd med publikums forventninger og samfunnskontrakten. Politibetjenten bruker ordet «du» i hvert spørsmål og legger bestemt trykk på ordet. På den måten blir poenget understreket (Lindseth, 2002, s. 156). «Du» er en diskurs som retter seg direkte mot publikum og individet som ser på. Det kan derfor oppfattes slik at spørsmålene blir kommunisert personlig.

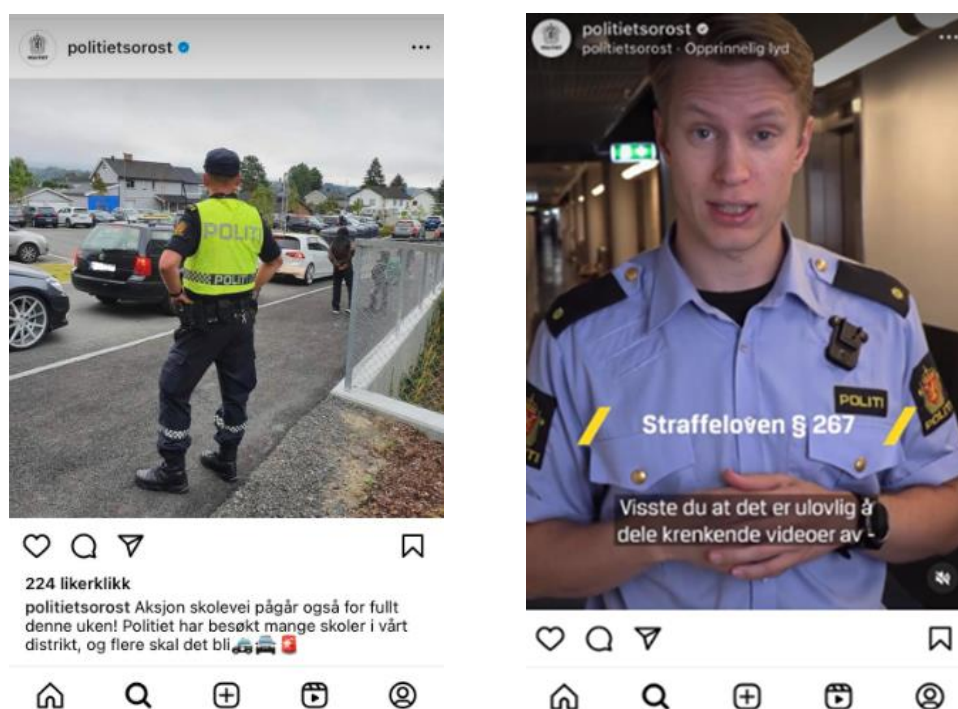
I innlegget fra 22.mars 2024 (midten, figur 3) gir alternativet «Annet 😊» med bunkefjes et hint til politiets egentlige oppgaver og hva publikum egentlig burde svare av de presenterte alternativene. Alternativene «Danse på TikTok», «Donutspising/Kaffedrikking» og «Trening» gir et glimt av humor som diskurs og står derfor i kontrast til videoene fra 16.februar, som gir uttrykk for seriøse spørsmål og budskap i motsetning til innlegget fra 22.mars som gir rom for useriøse svar.

Nettpatroljen går inn i en diskursidentitet, der dem gir et inntrykk av dem selv i interaksjon med publikum. Diskursen er at politibetjentene gir uttrykk for at de er åpne for kommunikasjon og dialog med publikum (Scollon, 1996, s.7). Politiet ønsker å svare på spørsmål fra publikum, like mye som dem ønsker svar fra publikum. Det oppmuntrer til en toveis kommunikasjon der politiet viser interesse for meningene til publikum og ønsker å gi publikum muligheten til å bli hørt. Gode tjenester for innbyggerne og innbyggernes innflytelse på politiet, styrker tilliten til politiet og muliggjør god oppgaveløsning (Politidirektoratet, 2022b, s. 61-62).

6.3 Det autoritære politiet

I innleggene fra politiet i Sør-Øst fra 26. august 2020, 21. desember 2022 og 23. september 2023 (figur 4 og 5), trer politiet inn i en tydelig autoritær rolle som tar sikte på å veilede, påminne og informere publikum. Det foregår en enveis kommunikasjon der politibetjenten snakker direkte til publikum og publikum har rollen som en passiv mottaker, i motsetning til figur 3, der politibetjentene gir uttrykk for ønsket dialog. Her utføres sosial kontroll både i gatene og på sosiale medier.

Et gjennomgående tema her er barn og unge, og deres sikkerhet. Innlegget fra 26. august 2020 (figur 4, venstre) er et eksempel på en kontekst der politiet viser autoritet i gata på skolevei. Politibetjenten står i uniform med refleksivest, slik at han blir synligere for publikum og signaliserer at han er en representant for politiet. Det appellerer til statusen som politi. Holdningen politibetjenten har med hendene på hoftene og blikket rettet mot bilene som ankommer skolen, kan tolkes som tegn på beredskap og årvåkenhet, der sikkerheten til barna er i sentrum. Underteksten er en skriftlig diskurs med politibil-emojier «Aksjon skolevei pågår også for fullt denne uken! Politiet har besøkt mange skoler i vårt distrikt, og flere skal det bli 🚓🚔🚒» Diskursen indikerer politiets formål og budskap om å sikre skoleveien, og at de vil være presentert i stor grad framover for å sørge for trygg skolevei.



Figur 4. Instagram. Skjermbilder av politiet i Sør-øst fra 26. august 2020 og 26. september 2023.

Politiet opplyser publikum i videoen fra 26. september 2023 (figur 4, høyre) om at det er viktig å tenke seg om før en deler bilder og videoer av andre, da dette er ulovlig. Det gjelder spesielt deling av videoer som inneholder vold, seksuelt krenkende adferd eller andre ydmykende situasjoner etter straffeloven §267. Politiet oppfordrer til ansvarlig bruk av sosiale medier. I underteksten står det «Tenk før du deler video og bilder av andre.» Dette er en kort, direkte og bestemt tekst som diskurs, grunnet at teksten oppfordrer publikum til å reflektere over konsekvensene det kan medføre å dele. Mye av livet til ungdommer foregår i det digitale

rom, og bruken av sosiale medier legger til rette for billedtakning, filming og deling. Det har ført til delingskultur blant barn og unge (Kripos, 2019, s.44). Videoen avslutter med en kommentar av en representant av ungdommen fra Uteteamet på Stovner: «Hvis du velger å ikke trykke på deleknappen, har du spart en annen person for mye vondt.» Ordet «Du» blir brukt som en diskurs for å appellere til publikums samvittighet og forsøker å sette dem i den rollen som deler slikt innhold. På den måten bidrar det til å reflektere over andres lidelse og oppmuntre til samhandling. Det blir spilt en rolig og trist melodi i bakgrunnen som forsterker budskapet. Politiet står i front og som en representasjon for lov og rett i henhold til sin rolle som en utøvende makt som håndhever formelle normer og regler. Identiteten blir konstruert gjennom bruken av videoen på Instagram (Marwick, 2023, s.356-358).

I videoene fra 26. september 2023 (figur 4) og 21. desember 2022 (figur 5) setter politiet i gang emosjonelle tankeprosesser hos publikum. Sentrale elementer som kan betraktes som diskurser for å fremme budskapet i figur 5 er sangen «Finaste på jord» av Eva Weel Skram, samt underteksten «Det fineste du kan gi barna til jul er deg selv.» Hensikten synes å være å minne publikum på det som faktisk er det viktigste i jula, nemlig at omsorgen og tilstedeværelsen for barna overstiger betydningen av alkoholen. Videoen inkluderer barn og familie for å styrke budskapet i tråd med teksten «tenk over hvor mye du drikker i jula.»

Innleggene forsøker å påvirke publikums handlinger og opptre som et ansvarlig politi. Politiet skal gi publikum kunnskapen de trenger for å greie seg selv. Politiet må derfor drive forebyggende og informativt arbeid, da det er en sentral del av samfunnskontrakten slik det gjøres her (NOU 1981: 35, s. 78).



Figur 5. Instagram. Skjerm bilde av video av politiet i Sør-Øst 21. desember 2022.

6.3.1 Autoritet og tillit

I innledningen til oppgaven (kapittel 1) nevnes det at politiet er avhengig av tillit og legitimitet i samfunnet, for å kunne utføre oppgavene deres på en tilfredsstillende måte (Politidirektoratet, 2023a, s.3). Om politiet handler i strid med legitimitetsgrunnlaget, vil tilliten svekkes (Grimen, 2001). Den autoritære rollen politiet har, har sammenheng med legitim maktbruk. «Når makten oppfattes som legitim, omtaler vi den som autoritet» (Schiefloe, 2011, s.216). Kjernen i legitim maktbruk er at den utøves uten manipulering og tvangsmidler (Shiefloe, 2011, s.216). Det er en del av samfunnskontrakten der innbyggerne aksepterer politiets autoritet for å opprettholde lov og orden, og innbyggerne følger statens formelle lover. Tillit og opprettholdelse av tillit er helt sentralt i polititradisjonen som bygger på samfunnskontrakten der legitimitet står i sentrum (NOU 2017: 9, s.139). Tilliten står på spill om ikke politiet overholder sin del av avtalen om vise god rolleforståelse. Om et individ opplever urettferdig behandling eller manipulasjon, vil det påvirke innbyggernes holdninger til politiet (Justis – og beredskapsdepartementet, 2021, s.53-54). Holdningene kan bli avgjort av direkte møter eller opplevelsene av framstilling av politiarbeidet (Wood & McGovern, 2021, s.318).

6.4 Det inkluderende politiet

I NOU 1981:35 – Politiets rolle i samfunnet: delutredning 1, står det skrevet at politiet skal være integrert i lokalsamfunnet. Der oppstår både uformelle og formelle bånd på samme tid. Politiet får derfor et sivilt særpreg som skaper samspill mellom politi og publikum både i gata og i det digitale rom (NOU 1981: 35, s.78-79). Politiet fasiliterer ved å spille en aktiv rolle i å sikre at arrangementer og aktiviteter kan skje trygt og smidig innenfor lovens rammer og offentlig sikkerhet. Ifølge Goffman vil det oppstå et sosialt forhold mellom publikum og den som opptrer for samme publikum gjentatte ganger i samme rolle. Det vil derfor oppstå et sosialt forhold mellom LHBTIQ+ innbyggerne og politiet, om politiet deltar gjentatte ganger i Pride-feiringer eller «gamer» ofte med ungdommen. Det oppstår en interaksjon der partene har innflytelse på hverandres handlinger (Goffman, 1992, s.22-23).

6.4.1 Pride- feiringer

Innbyggerne i Norge representerer et bredt mangfold. Ifølge handlingsplanen mot 2025 er kompetansen og kunnskap om mangfold en forutsetning for politiets levering av likeverdige tjenester til alle samfunnsgrupper. Handlingsplanen skal bidra til å styrke politiets arbeid med mangfold, dialog og tillit. Planen favner tiltak som retter seg mot samer, personer med nedsatt funksjonsevne og personer som tilhører religiøse og etniske minoriteter, samt LHBTIO + som refererer til spekteret av kjønns- og seksualitetsmangfold. Politiet må gjøre seg fortjent til tillit hver dag i møte med samfunnsgruppene, da mangfoldet må erkjennes som en ressurs. Et formål er det eksterne arbeidet som omfatter hvordan politiet møter innbyggerne på ulike arenaer (Politidirektoratet, 2022a, s. 4-5, 8-9).

Innleggene fra Sør-Øst politiet er i tråd med handlingsplanen mot 2025. I innlegget fra 13.august 2022 (figur 6, venstre) holder politiet opp en plakate med teksten «Ett Politi- for alle» med underteksten: «Politiet skal gjenspeile det samfunnet vi lever i. Et mangfoldig og fargerikt samfunn. Vi er ett Politi for alle 🏳️‍🌈.» Politiet legger vekt på ordet «vi» som refererer til det samfunnet både politiet og alle samfunnsgrupper er en del av. De gjentar utsagnet «Ett Politi -for alle» som understreker deres mål om å være et inkluderende, tilgjengelig og rettferdig politi som viser respekt for alle samfunnsgrupper, uavhengig av legning og religion (Politidirektoratet, 2022a, s.8).

Budskapet fremmer en følelse av fellesskap i tråd med betydningen av regnbueflagget som symboliserer mangfold og fellesskap. Regnbueflagg-emojien brukes i underteksten og i

innlegget fra Pride-feiringen 4.juni 2022 (figur 6, høyre), der politiet veiver med regnbueflagget i Tønsbergs gater. Politibetjentene smiler bredt, som gir inntrykk av glede rundt Pride.

Regnbueflagget, plakaten med ordene «vi» og «alle», er de mest fremtredende diskursene. I tillegg til ordet «mangfold» som referer til Pride som diskurs. Pride -paraden er blitt stående som et viktig symbol på mangfold, åpenhet og inkludering og startskuddet for kampen for skeives rettigheter (Politidirektoratet, 2023b, s. 3-4).

Regnbueflaggene og plakaten med «Ett Politi- for alle,» er her å regne som kulisser og rekvisita i tråd med Goffmans dramaturgiske teater. Regnbueflaggene og plakaten brukes for å skape et inntrykk av interesser og for å skape en bestemt stemning.

Politiet prøver å påvirke inntrykket publikumet får av dem. Inntrykkspåvirkning gjennom utsmykking og tilrettelegging av kulisser er virkemidler i sosiale forhandlinger. Det oppstår en utveksling av informasjon om identitet og slik politiet ser seg selv (Schiefløe, 2011, s.326-327).



Figur 6. Instagram. Politiet i Sør-Øst fra 13.august 2022 og 4.juni 2022

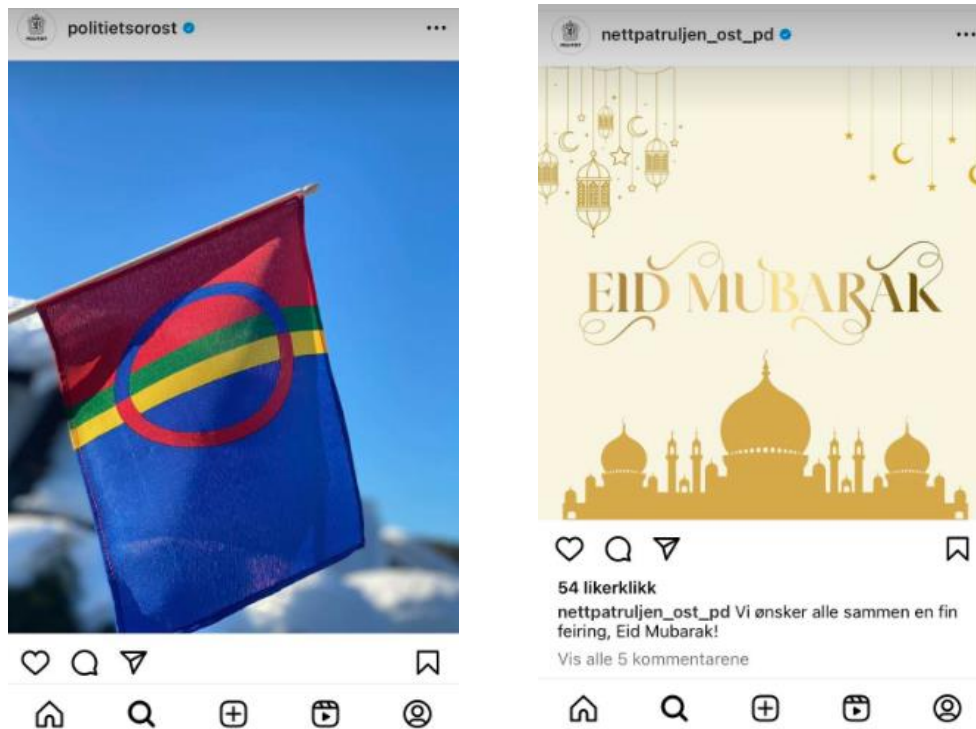


Figur 7. Instagram. Politiet i Sør-Øst 11.mai 2022

Innlegget fra 11. mai 2022 (figur 7) viser nok et tiltak politiet gjør for å stå sammen for mangfold, tilhørighet og fellesskap. Her går politibetjenten fra politidistriktets nordligste tjenestested på Gol til det sørligste i Kragerø for å binde distriktet sammen.

6.4.2 Språk, religion og minoriteter

Et annet moment i handlingsplanen mot 2025, er tiltak mot etniske og religiøse minoriteter. Ansatte i politiet skal ha grunnleggende kjennskap til samisk kultur og øke rekrutteringen av fagpersonell med samisk språk- og kulturkompetanse til stillinger som krever politiutdanning (Politidirektoratet, 2022, s.9, 22-23). I et innlegg med flagget til samene på samenes nasjonaldag 6. februar 2024 (figur 8, venstre), gratulerer politiet i Sør-Øst samene med nasjonaldagen både på samisk og på bokmål med undertekstene «Lihkku Bievviin!» og «Gratulerer med dagen! 🇳🇴🇸🇲🇸🇲🇳» Hjertene symboliserer fargene i samenes eget flagg. Flagget og gratulasjonene som diskurser signaliserer anerkjennelse og inkludering av den samiske kulturen som en del av Norges mangfold.



Figur 8. Instagram. Politiet i Sør -Øst 6.februar 2024 og Politiet i Øst 10.april 2024

I innlegget til politiet i Øst fra 10. april 2024 (figur 8, høyre), ønsker politiet muslimer og andre samfunnsgrupper som feirer Eid, en fin feiring med et innlegg fylt med symboler av gull. Det er etter handlingsplanen mot 2025 gjennomført innspillmøter med ulike minoriteter, som omhandlet erfaringer og forventninger de har i interaksjonen med politiet, samt hvordan politiet kan styrke arbeidet med mangfold og tillit (Politidirektoratet, 2022a, s.11). Undersøkelser viser at individer med ikke-vestlig innvandrerbakgrunn har større skepsis og mindre tillit til politiet, samt mindre fornøyd med politiets innsats sammenliknet med andre samfunnsgrupper i Norge (NOU 2009: 12, s.38). Informanten svarer på spørsmålene om mangfold og inkludering at:

«Vi ønsker at befolkningen skal oppfatte oss som et politi for alle. At vi er tilgjengelige der befolkningen er og at det skal være verken skummelt eller vanskelig å komme i kontakt med oss.»

Informanten skriver videre:

«Vi har også fokus på forskjellige etnisiteter, religioner og legninger. Dette gjøres blant annet ved å gratulere ved høytider, legge ut innlegg i forbindelse med Pride, og viser mangfoldet vi har i politiet.»

Informanten trekker også fram hvordan deres kanaler skal synstolkes:

«Fra og med februar i år synstolkes alt innhold i våre kanaler for at innholdet skal være tilgjengelig for større deler av befolkningen. Vi passer også på å ha tekst på videoer for folk som ikke hører innholdet.»

På bakgrunn av innleggene og svaret fra politiet inkluderer politiet andre språk, etnisiteter, legninger og religioner i forbindelse med politiets eget utsagn: «Ett Politi for alle.» Det er i tråd med at politiet ønsker å bygge relasjoner og være inkluderende overfor alle samfunnsgrupper (Politidirektoratet, 2022a, s.4, 8). Det gir dermed et uttrykk av hvilke verdier politiet har. Ved beslutninger om valg av deling av innhold på Instagram, skriver informanten at de samarbeider med kommunikasjonsveiledningen om innholdsproduksjonen:

«Vi gjør vurderinger hver gang vi skal lage/publisere innhold om det er passende for politiet å dele om det samsvarer med politiets holdninger og verdier. Vi gjør også vurderinger på hvilket type innhold som passer når, for eksempel om det er noen merkedager som skal markeres ekstra.»

6.4.3 Spillverden

Andre arenaer publikum møter politiet er i spillverden. Politiet i Sør-Øst skriver i innlegget fra 23. februar 2024 (figur 9), at de ønsker å møte barn og unge på deres mestringsarenaer, da dette gir politiet mulighet til å bygge relasjon og å komme i kontakt med denne samfunnsgruppen på en positiv måte. Det skaper tillit og trygghet, da politiet møter en samfunnsgruppe de ikke treffer på like ofte (Politidirektoratet, 2022b, s.28)

Forskning fra 2020 viser at hele 86 % av 9-18 åringer spiller spill på PC (Medietilsynet, 2020, s. 92-93). «Gaming with the Police» er praksis utviklet i Nederland, som tar sikte på å etablere kontakt med ungdommene på en plattform de er komfortable. Det blir dermed knyttet sosiale bånd, som gjør at tillit utvikles. Slik at politiet kan drive forebyggende arbeid (Ran Practitioners, u.å, s.1).

Det er også vist at barn og unge som samfunnsgruppe tar lettere kontakt med politiet på nett om de utsettes for kriminalitet eller ubehagelig atferd på nett. Dette er med på å skape høy tillit til politiet som går hånd i hånd med høy tilfredsstillhet ved kontakt på nett og sosiale medier (Politidirektoratet, 2023a, s.8). Politiet bidrar derfor til trygghet i det digitale rom og skaper samarbeid om å bekjempe kriminelle aktiviteter. Dette er sannsynligvis med på å stryke tilliten til politiet (Wood & McGovern, 2021, s.309-310). En grunn kan være at politiet

viser en avslappet og leken side. Den autoritære rollen kan bli mindre synlig, skummel og fremmed. Å spille med ungdommen gir politiet mulighet til å identifisere potensielle risikoer eller farer for barnas sikkerhet, for eksempel grooming. Begrepet grooming brukes om prosessen der et individ legger forholdene til rette for seksuell utnyttelse av mindreårige. Kriminelle etablerer relasjoner og bygger tillitsforhold med barnet, for og deretter begå overgrep (Aanerød & Mossige, 2018, s.22). Informanten skriver i tråd med trygget i det digitale rom:

«I politiets virksomhetstrategi står det at vi skal jobbe for trygghet i det digitale rom og ha en tilgjengelig polititjeneste. Igjennom Instagram (og andre sosiale medier) forsøker vi å bygge trygghet gjennom synlighet og informasjon om farer på internett. Ved at folk enkelt kan kontakte politiet igjennom direkte melding på Instagram og stille spørsmål i kommentarfelt, skaper vi et mer tilgjengelig politi (spesielt for unge)»

Digital trygghet er derfor et viktig satsingsområde for politiet og er en del av deres forebyggende arbeid. 81 % av Norges befolkning mener at det er viktig at politiet er til stede på digitale plattformer (Varian, 2023, s.5). Det er vist at tryggheten for ungdommene har økt i det digitale rom (Politidirektoratet, 2023a, s.8).



Figur 9. Instagram. Politiet i Sør-Øst 23. februar 2024.

6.4.4 Interaksjon og tillit

Rollen politiet spiller her fører med seg et bestemt atferdsmønster som manifesteres i interaksjonen. Innleggene fra Pride-feiringen der politiet veiver med regnbueflagget, samt plakaten med «Ett Politi- for alle» er eksempler på adferd politiet utøver i interaksjonen med menneskene i Pride-feiringen (Balsvik & Solli, 2011, s.33). Goffman ser på interaksjon som en «forestilling», der individer spiller en rolle som passer til situasjonen, og som står til forventningene til andre individer vi samhandler med. En forventning om forståelse, respekt og at politiet oppfyller sitt mandat. Identiteten er derfor fleksibel og endres etter situasjonskonteksten ifølge Goffman (Benwell & Stokoe, 2006, s.33-34). Politiet spiller ut en identitet under Pride-feiringen, og spiller ut en annen identitet når de patruljerer normalt i gatene. Det er viktig at politiet tror på rollen som spilles i interaksjonen for å overbevise om at det er en del av det sanne «jeg-et» (Goffman, 1992, s.24-25).

Gjentatt samhandling åpner opp for dialog, spørsmål og endring. Interaksjonen ansikt til ansikt skaper plattform for kommunikasjon og gir rom for umiddelbare avklaringer og muligheter for samforståelse (Ellingsen & Antonsen, 2017, s.258-260). Politiets deltakelse i Pride-feiringen og i spillverden gir muligheter til dette. Gjentatt samhandling og innpapslet interesse er som nevnt viktig kilde til tillit ifølge Hardin (Grimen, 2009, s.116; Hardin, 2002, 1-3). Både LHBTIQ+ innbyggerne og politiet deler samme interesse om et inkluderende samfunn.

Deltakelsen kan være tillitsvekkende. Studier viser imidlertid at selve møtet med politiet påvirker det faktiske inntrykket av politiet. I det øyeblikket blir forventningene til deres rolle og verdier, enten brutt ned eller innfridd. Rapporten fra Politidirektoratet understreker at det er selve opplevelsen av møtet som har størst betydning for tilliten, og ikke den negative hendelsen i seg selv (Engebretsen, Mathisen, & Thomassen, 2023, s.3).

Forventningene kan bestå av tidligere erfaringer. Resultater fra studien til Thomassen viser at publikums opplevelse av møtet med politiet og måten de har blitt behandlet på, har en direkte positiv effekt på tilliten til politiet (Thomassen, 2017, s.30-31). Sannsynligheten for høy tillit er betydelig lavere hos individer som hadde dårlige opplevelser i egeniniterte møter med politiet. I motsetning til individer som fikk god behandling (Engebretsen, B.E., Mathisen, J.R., & Thomassen, G., 2023, s.7). En britisk studie bekrefter det samme. Det konkluderes at

det viktigste for publikum er en polititjeneste som behandler innbyggerne med rettferdighet, verdighet og respekt. Det fører til økt tillit og samarbeid. Tilfredsstillende opplevelser av personlig kontakt med politiet er til en viss grad forbundet med positive syn på politiets engasjement og rettferdighet. Likevel var det mulig å oppleve et dårlig møte og likevel rapportere om økt tillit til politiet. Politiets atferd i møte med publikum kan føre til positive endringer i individers meninger (Myhill & Bradford, 2012, s.5, 20-23). Det betyr at om politiet opptrer respektfullt og oppfyller mandatet overfor publikum i pride, kan det styrke tilliten og samarbeidet.

Faktorer som personlige egenskaper, alder, rase, samt personlig erfaringer er viktige for bestemmelsen av holdningene til politiet ifølge Wesley Skogan. Eksempler Skogan nevner er at tilliten til politiet er høyere for hvite med høyere status, og lavere for afroamerikanere med like høy status. Grunnen er at afroamerikanere er mer skeptiske til politiet og oftere rapporterer om negative møter i tråd med mishandling og urettferdighet. Videre har yngre borgere større sannsynlighet for å bli ofre for voldskriminalitet eller å bli arrestert i motsetning til den eldre garde, og har derfor hyppigere møter med politiet som avgjør deres holdninger. Det er vist at individer som tidligere har blitt arrestert, er mindre fornøyd enn andre med politiet, grunnet den negative erfaringen og politiets fornærmede atferd i situasjonen. Det blir lagt mer vekt på negative hendelser, grunnet at negative erfaringer har større innvirkning på atferd. I hvilken grad innbyggerne ser på politiet som legitime, påvirker hvordan innbyggerne ved en seinere anledning imøtekommer politiet. Av den grunn er tillit avgjørende for at politiet skal kunne utføre oppgavene deres på en effektiv og tilfredsstillende måte. Synet på politiet korrelerer derfor positivt på innbyggernes interesse for å bistå som vitne, identifisering av forbrytere og anmeldelser (Skogan, 2006, s. 100-104, 117-119). Studiene er i tråd med Elsters uttalelse om at tillit kan bunne i tidligere erfaringer.

Det britiske parlamentet uttaler i rapporten «Trust in the Police» at:

Trust can be affected by individual and group experiences of the police. There are multiple barriers to trust and confidence in the police, including negative media coverage of the police, police misconduct and negative public perceptions of police performance. (Brown & Hobbes, 2023, s.4)

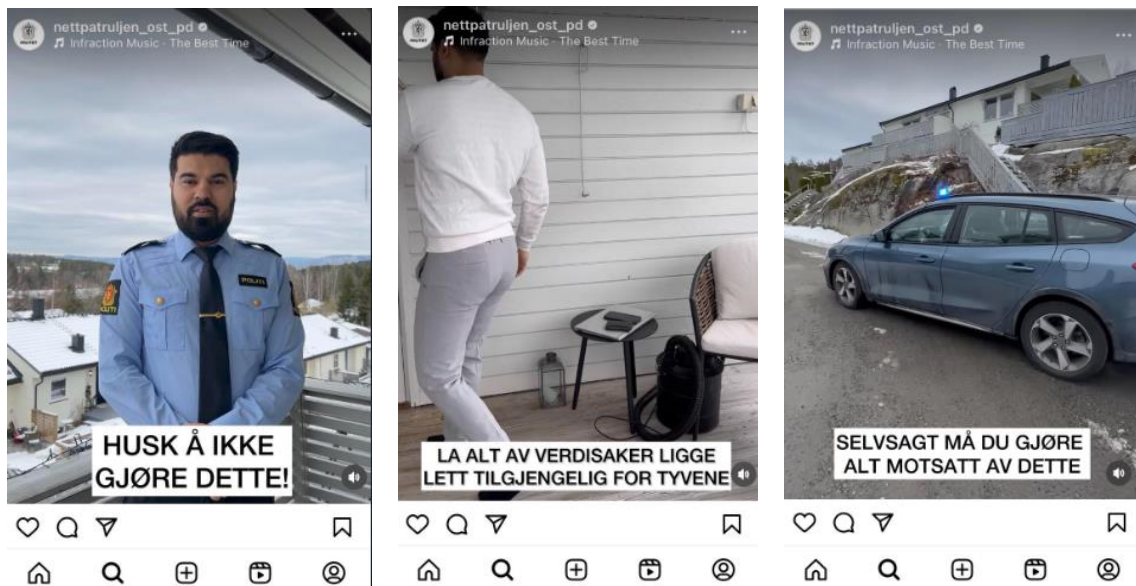
Rapporten presenterer funn fra England og Wales med internasjonale forskningsbevis (Brown & Hobbes, 2023, s.1). Det viser det seg at tilliten til politiet er sterkere korrelert med oppfatninger om politiets rettferdighet, enn oppfatningene av effektiviteten av håndteringen av kriminaliteten. Forskningen på behandlingen av individer under samhandlingen deres med autoriteter, legger vekt på fire momenter for å oppmuntre til positiv interaksjon mellom politibetjentene og befolkningen, samt for å øke offentlighetens tillit til politiet. Momentene er å gi individer muligheten til å fortelle sin versjon av saken og behandle innbyggerne med respekt og verdighet. Politiet skal også ta rasjonelle og objektive beslutninger, samt at handlingene deres er i tråd med samfunnets verdier. Det er også en viktig faktor at politiet er vennlige i selve interaksjonen og investerer tid til å forklare beslutningene. I forbindelse med dette kan det fremme offentlig tillit til politiet om innbyggerne sender inn klager og overvåker politiets atferd og prestasjoner. Nøkkeltilnærmingen for å øke tilliten er likevel samarbeidet mellom politi og samfunnet, for å løse og takle utfordringer (Brown & Hobbes, 2023, s.6-7). På en annen side foreligger det oppfatninger av politiet som er drevet av faktorer som ikke er basert på personlige interaksjoner.

Den høye media dekningen om bestemte hendelser som involverer politiet kan ha negative utslag på holdningene til politiet i USA. Et eksempel som har bidratt til nedgang av offentlig tillit er drapet på George Floyd i USA i 2020. Drapet førte til en omfattende diskusjon omkring raseforskjeller og politiets opptreden, samt hvordan politiet håndhevet lovene (Brown & Hobbes, 2023, s.4). Basert på studiene overfor påvirkes tillit av både personlige faktorer, sosiale erfaringer og andre sentrale momenter for å øke tillit.

6.5 Det humoristiske politiet

I denne rollen viser politiet en humoristisk og folkelig side av enheten. I eksemplene som blir vist velger politiet å formidle budskapene på en humoristisk måte, og drar det ned til et mer folkelig nivå, i motsetning til en tydelig autoritær rolle. Dette til tross for at videoene har forebyggende og viktig budskap. Innleggene er eksempler på når folkelighet og humor er prioritert i større grad enn autoriteten. Det er en hårfin balansegang. Det kan påvirke tilliten til politiet om publikum oppfatter dem som uprofesjonelle og for folkelig, da politiet innehar en spesiell status og samfunnsrolle. På en annen side kan det vekke offentlig tillit, grunnet at politiet viser folkelighet og sans for humor. Politiet viser derfor at dem også er menneskelige (Wood & McGovern, 2021, s.318). Wood & McGovern's uttalelse er i samsvar med informantens svar om at:

«Ulike type innhold har ulike formål for oss på Instagram. Noen ganger velger vi å lage innhold med et snev av humor eller følge en trend for å ufarliggjøre politiet og vise at vi er mennesker vi også. Dette er med på tillitsbygging hos befolkningen og spesielt blant den yngre del av befolkningen. Noen ganger deler vi også innhold for å informere befolkningen om viktige saker eller for å minne dem på ulike problematikker i distriktet.»



Figur 10. Instagram. Skjerm bilde av video- Politiet i Øst 23.mars 2024

Videoen fra påsken 2024 (figur 10) omhandler hva publikum må huske på å gjøre før de drar på påskeferie. Politibetjenten innleder videoen rakrygget i uniform med slips og spør bestemt «Skal du reise bort i påsken? Husk å ikke gjøre dette» med trykk på ordet «ikke.» Trykk på «ikke» indikerer at politiet ønsker tydelighet i kommunikasjonen, om hva som ikke må gjøres før avreise.

I underteksten skriver politiet at de har tips til publikum før vi avreise. Politiet signaliserer at de tar sikkerheten på alvor, og gir derfor inntrykk av en mer beskyttende rolle, som har publikums interesser og sikkerhet for øye. Politiet ivaretar her politiloven §2 om å forebygge og forhindre straffbare handlinger, samt beskytte borgere mot alvorlig organisert kriminalitet (Meld. St. 29 (2019-2020), s. 33).

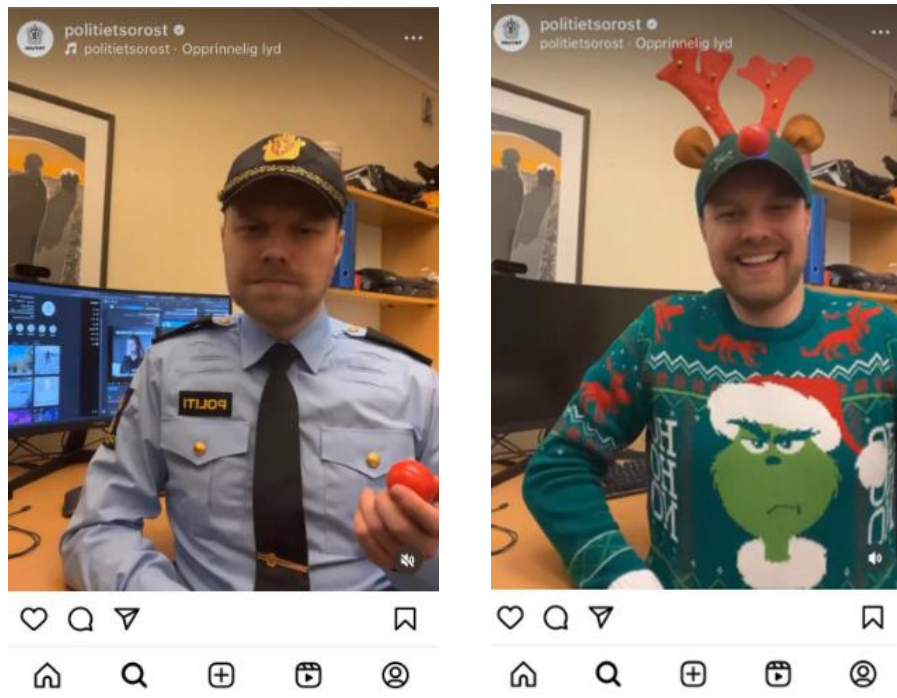
I det neste øyeblikket viser politibetjenten seg i en mindre autoritær rolle ved å vise seg i sivile klær og spøker med budskapet. Det står «La alt av verdisaker ligge lett tilgjengelige for tyvene», men likevel viser politibetjenten det motsatte med ikke-verbal kommunikasjon som

diskurs. Politibetjentens atferd strider imot egne tips, da politibetjenten lar alle verdisaker ligge tilgjengelig for tyvene. PC, sekk, mobil og lommebok er uttrykksmidler (rekvisitter) som blir tatt i bruk under opptreden som er en del av den sosiale fasaden (Goffman, 1992, s. 33, 49-50). Rekvisittene blir brukt for å illustrere budskapet.

Videoen avsluttes med at publikum selvfølgelig må gjøre det stikk motsatte av det som ble vist. Det blir derfor understreket at det ikke er noen tvil om hva budskapet faktisk skal være og hva som er ønsket adferd, nemlig å gjøre det politibetjenten sier og ikke det de gjør. Politiet bruker derfor ironi som diskurs, da det oppstår en kontrast mellom det som blir sagt og gjort. Det er uvisst om huset som filmes er politibetjentens eget, men det viser et innblikk backstage av hvordan politibetjenten eventuelt bor.

Når politiet gjør noe annet enn det som blir sagt, kan det bli sett på som misvisende opptreden, som Goffman beskriver det. I denne konteksten presenterer politiet bevisst seg selv på en måte som ikke gjenspeiler intensjonen, grunnet at politiet gir publikum instruksjoner på hvordan en atferd skal være, men ikke følger instruksene selv.

Publikum kan bli villedet og opptreden misforstått, og derfor avslutter politiet med å understreke at en må gjøre det motsatte av det som ble vist (Goffman et al., 1992, s. 55-57). Ironi som en kommunikasjonsmåte skaper spesiell dynamikk mellom politiet og publikum. Den kan skape ulikheter i forståelse og tolkning blant samfunnsgrupper, som kan føre til sosial segregasjon. Det kreves at publikum forstår ironien og den underliggende sannheten bak budskapet, og deler samme forståelse og kunnskapssett for at ironien skal bli positivt mottatt. En feilaktig tolkning av publikum, kan føre til skade på politiets omdømme (Gal, 2019, s. 731-733).



Figur 11. Instagram. Skjerm bilde av video - Politiet i Sør-Øst 23. desember 2022

Både innlegget fra 24.mars (figur 11) og 23.desember 2022 (figur 12) presenterer politiet seg først seriøs i uniform med et alvorlig ansiktsuttrykk, for deretter å skifte til en mer folkelig framtoning preget av humor. Humor muntrer opp og bidrar til en avslappet atmosfære (Lindseth, 2002, s.125). I det ene øyeblikket er politibetjenten i uniform på jobb med PC-skjermen på og i det andre er PC-skjermen avskrudd og politibetjenten er kledd i et julekostyme med rådyrhorn og grønn genser med julefiguren, Grinchen (figur 12). Politiet opptrer «frontstage» og benytter seg av strategien for inntrykksstyring ved å bruke kostyme, og viser derfor politiets allsidige og humoristiske side (Qutub, 2021, s.2). Kostymet blir brukt som rekvisitt i livets teater for å uttrykke budskapet i tråd med Goffmans rollespillteori. Publikum får samtidig et glimt av kontoret «backstage.» I bakgrunnen spilles julesangen «It`s beginning to look a lot like Christmas.» Samlet er dette diskurser som forteller at politiet gleder seg over julen som mange andre i befolkningen. På spørsmålet om bakgrunnen for det varierende innholdet på Instagram svarer informantene at: «Ulikt innhold dekker ulike behov. Vi laget ett type innhold dersom vi ønsker å nå ut med viktig informasjon og vi lager annet innhold om vi er ute etter å underholde og skape tillit.»



Figur 12. Instagram. Skjerm bilde av video- Politiet i Sør-Øst 30. desember 2022

De viktigste tolkningsobjektene er mennesker og deres atferd. Symbolsk interaksjonisme er knyttet til diskurs, da symbolske handlinger som dans og uttrykk som språk og klær er symbolske elementer som formidler betydning og skaper relasjoner til publikum. Oppfatningene dannes igjennom tolkning av symboler (Schiefløe, 2011, s.324).

I videoen fra 30. desember 2022 (figur 14) er budskapet tydelig, «Husk beskyttelsesbriller!» Utropstegnet bidrar til en forsterkning av budskapet om viktigheten av å bruke beskyttelsesbriller og faren det medfører å ikke bruke dem. Likevel danser politibetjenten med beskyttelsesbrillene på en humoristisk måte. Gjennom dansen beveger politibetjenten seg til en lystig og morsom melodi, og formidler identitet. Som nevnt gir humor et bilde på identitet (Aalen, 2015, s.65). Hendene er her med på å vise humør og formidler følelser som glede og entusiasme (Lindseth, 2002, s.156). Beskyttelsesbrillene blir brukt som en symbolsk rekvisitt i dansen og signaliserer til publikum at budskapet omhandler viktigheten med bruk av beskyttelsesbriller for å forhindre skade på øynene etter fyrverkeri.

Beskyttelsesbrillene er derfor en sentral diskurs. Videoen inkluderer korte snutter av både ambulanse og brannvesen som i likhet med politibetjenten, danser med beskyttelsesbrillene. Det kan uttrykke et felles budskap fra nødetatene.

7 Oppsummering

Sett i lys av de fire rollene og strategiene politiets nettpatruljer benytter seg av i arbeidet med å bygge tillit på Instagram i tråd med rollespillteorien, viser politiet flere sider av sin identitet og derfor evnen til fleksibilitet. Likevel framstår politiet som en organisasjon. Politiet viser seg som inkluderende, tilgjengelige, humoristiske og autoritære, samt åpne og synlige. Gjennom disse tilnærmingene jobber politiet forebyggende som fremkommer på ulike måter. Det kan være spilling med ungdommene på deres mestringarenaer for å bygge relasjoner, slik at det skal bli lettere for denne samfunnsgruppen å ta kontakt, eller ved å lage informativt innhold om varsomhet på sosiale medier. Humor anvendes for å formidle forebyggende budskap om tyveri, slik at publikum kan ta forholdsregler for å forhindre innbrudd i egne hjem. Slik viser politiet menneskelighet og folkelighet.

Politiet jobber veiledende med å både svare på og motta spørsmål fra befolkningen, og publikums innflytelse bidrar til tilfredsstillende oppgaveløsning i tråd med samfunnskontrakten. På bakgrunn av det praktiseres det med både toveis og enveis kommunikasjon i innleggene. Ved å arbeide forebyggende på Instagram, kan politiet hindre og stanse kriminell aktivitet og hendelser før det skjer, både på nettet og i den fysiske verden.

Politiets verdier blir vist gjennom deltakelse i Pride og innhold som viser mangfold og inkludering av alle samfunnsgrupper ved markeringer og høytider. De lager innhold de ser fungerer og som befolkningen etterspør. Oppdatering og algoritmer prøver de å henge med på slik at de når ut til befolkningen på en effektiv måte. Om Instagram som plattform skulle endres slik at politiet ikke burde bruke plattformen slik at de ikke kan oppnå sine mål, vil politiet avslutte tilstedeværelsen der.

Kategoriene viser hvordan politiet utøver sosial kontroll både på nett og i gatene der befolkningen befinner seg. På bakgrunn av det overnevnte muliggjør kommunikasjonen på sosiale medier målet om trygghet, dialog og tillitsbygging (Inderhaug, 2021).

Tilstedeværelsen handler om å skape tillit ved å være tilgjengelige, og gir befolkningen et lavterskeltilbud for å ta kontakt med politiet, spesielt for barn og unge. Likevel erstatter ikke arbeidet i bruken av sosiale medier, fysiske møter med innbyggerne, men fungerer effektivt som et supplement, da innholdet når ut til en bredere del av befolkningen (Håland, 2020).

Det antydes i studier at tilliten til politiet vil kunne oppstås gjennom innbyggernes generelle inntrykk av politiet som institusjon, samtidig kan tilliten også styrkes eller svekkes gjennom

faktiske inntrykk i form av personlige erfaringer eller fortellinger fra andre. Tilstedeværelsen på sosiale medier blir kombinert med underholdning og forebyggende budskap. Det åpner opp for diskusjon i neste kapittel om balansen mellom bruken av humor og politiets autoritære rolle, som kan gå på bekostning av legitimitet og tillit som er sentrale byggesteiner i samfunnskontrakten.

8 Diskusjon

I diskusjonskapittelet skal balansegangen mellom politiets autoritære rolle i henhold til samfunnskontrakten og politiets bruk av humor på sosiale medier diskuteres.

Humor skaper sosiale bånd og er et middel i kommunikasjon. Vi opplever humor når vi blir overrasket og vi ler når det er motsetninger. Studier viser at humor og tillit kan ha en sammenheng. Ifølge en studie som omhandler forholdet mellom forbrukernes humoristiske oppfatninger og holdninger til reklame, så har det vist seg å være en positiv korrelert sammenheng mellom bruken av humor i reklame, tilliten og holdninger til reklamen. Komponenter som reklame av humoristisk karakter, humoristiske oppfatninger og personlighetstrekk resulterer til sammen tillit til produktet og reklamen, grunnet at humor oppfattes mer engasjerende og skaper en overbevisende effekt. Funnet indikerer at humor kan være effektivt for å bygge tillit (Akhan, Lynn & Mueller et al., 2022, s. 131-133, 139).

En annen studie undersøker forholdet mellom tillit, humor og stand-up og viser her hvordan humor kan føre til at folk ler, som bidrar til å bygge tillit til komikeren. Stand-up er en kunstnerisk form for humor. Flere faktorer skulle til for å bygge tillit. Det første var at om publikum kjente til komikeren fra før, kunne dette styrke tilliten til komikeren når det ble sagt humoristiske innslag. Det andre var at budskapet må være enkelt å forstå, samt at det må være tydelig at komikeren tuller. For det er hvordan publikum oppfatter intensjonen med vitsen som er avgjørende (Abrahams, 2020, s. 491-494). Vi kan sammenligne det overnevnte med at politiet bruker Instagram som scene for sine humoristiske opptredener, slik som i stand-up. Vi som ser på opptreden deres på Instagram, blir som publikumet i salen (Goffman, 1992, s.24-27).

Humor blir brukt som en del av nettpatroljenes strategi for å vekke publikums oppmerksomhet på en engasjerende måte for å få fram et viktig tema, og bryter barrierer slik at publikum tar lettere kontakt. I et intervju med NRK fra 2020 forteller nettpatroljeleder for

Vest- politidistrikt Rune Fimreite at forebyggende budskap kombinert med humor kan bli sett sett flere hundre tusen ganger på TikTok. Politiets budskap når dermed ut til mange og er derfor en måte å drive forebyggende arbeid, samt at de vil gjøre publikum kjent med politiet der publikum er (Håland, 2020, 24.oktober).

Innlegg på sosiale medier bidrar til å framstille politiet som ordinære mennesker, da publikum for innblikk av deres arbeidsliv. Det bidrar til sympati hos publikum. Når politiet bruker humor for å formidle forebyggende og seriøse budskap, som viser en folkelig side av politiet, kan det bidra til engasjement og ros (Kershaw, 2023, s.1761). Wood & McGovern nevner det samme, at politiets humoristiske innlegg gir publikum en følelse av at dem er som andre innbyggere og at dette er med på forsterke legitimitet og tillit (Wood & McGovern, 2021, s.318).

Sosiale medieplattformer fungerer som verktøy som gir politiet nye måter å kommunisere med publikum på. Dette endrer derfor arbeidsmetodene til politiet og gir politiet muligheten til presentere seg på mangfoldige måter til publikum. Politiet kan derfor fremme et positivt bilde av dem selv (Kershaw, 2023, .s. 1760-1761). Politiet som enhet består, men kan bli presentert på flere måter som reflekterer deres verdier og interesser. Det kan bidra til å tiltrekke et bredere publikum ved å appellere til ulike identiteter publikum kan identifisere seg med. Der humor gjør en diskursiv strategi (Rasmussen, 2017, s.92-93). Det er i tråd med Goffmans syn om at identiteten er fleksibel og endres etter situasjonskonteksten, samt at humoristiske innlegg blir brukt i «frontstage», grunnet at det er dette politiet ønsker å vise publikum (Benwell & Stokoe, 2006, s.33-34). Humor blir opprinnelig ment som noe positivt, grunnet at intensjonen er å få andre til å le. Humoristiske innlegg kan spre positive følelser hos publikum (Dashti, Murad, Alkandari, & Dashti, 2022, s.3-4).

På en annen side kan bruk av humor om seriøse temaer i innlegg potensielt redusere og bagatellisere alvorret i budskapet. Politiets forsøk på humor kan isteden føre til mistillit hos publikum, grunnet at dette ikke faller i like god jord hos alle og at publikum blir fremmedgjort. På den måten kan humor derfor virke mot sin hensikt. Et eksempel fra New Zealand er et innlegg på Twitter i form av en «meme.» En meme er et morsomt bilde med en tilhørende kort humoristisk tekst, ofte basert på utdrag fra filmer eller Tv- serier. Politiet brukte humor om et alvorlig tema som ofre i trafikken, ved å bruke et morsomt bilde fra serien The Office med teksten «When we have to tell someone their familiy member has died in a crash» (Wood & McGovern, 2021, s.313-314). Politiet måtte slette «memen» og beklage

til publikum (Wood & McGovern, 2021, s.313-314). Goffman kaller dette «reparasjonsarbeid» (Aakvaag, 2008, s.74). «Gjør vi noe som bryter med situasjonsdefinisjonenes krav til normalitet og respektabel oppførsel, iverksetter vi tiltak for å rette opp igjen inntrykket» (Aakvaag, 2008, s.74). Politiet slettet meldingen for å signalisere at dem vanligvis ikke opptrer slik (Aakvaag, 2008, s.74). Humoren kan derfor svekke autoriteten og skape et inntrykk av at de ikke blir tatt like alvorlig, noe som kan føre til mindre respekt fra publikum knyttet til samfunnsrollen og legitimiteten politiet besitter. Legitimitet er sentralt hos autoritetsfigurer. Det kan bli stilt spørsmålsteget ved politiets profesjonalitet, grunnet at humoren kan bidra til en folkelighet som ikke forenes med politiets samfunnsrolle.

Som nevnt spiller vi ulike roller på en scene, der vi gir inntrykk av oss selv og som vi jobber for å bevare og styrke (Aakvaag 2008, Aalen 2015 & Goffman et al., 1992). Politiet jobber for å bevare og styrke rollen på ulike måter, for eksempel tilstedeværelsen deres på Instagram og spilling med ungdommen på nett. Om den forventede rolleadferden ikke står til statusen som politi, kan tilliten svekkes, fordi politiet innehar en spesiell autoritær rolle som en utøvende makt, som det er knyttet egne atferdsmønstre til (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021, s.53). Tidligere forskning viser at publikums holdninger og erfaringer med politiet påvirker legitimitet og tillit (Engebretsen, B.E., Mathisen, J.R., & Thomassen, G., 2023; Skogan 2006; Thomassen 2017). Det er blant annet vist at graden av kontaktilfredstillhet av ulike former med politiet korrelerer positivt med økt grad av tillit. Likevel er ser det ut til at negative opplevelser med politiet påvirker tilliten sammenlignet med hvor mye tilliten øker ved positive opplevelser (Thomassen, 2017, s. 29-31, 36-37). Det er derfor viktig at politiet opprettholder profesjonalitet for å ikke svekke den jevnt høye tilliten på 72% (Varian, 2023, s.4). Om publikum skulle ha negative opplevelser med politiet også på nett ved bruk av humor som ikke skulle bli godt mottatt av publikum, er det mulig at tilliten svekkes, da tilliten øker med positive erfaringer og går betydelig ned ved det motsatte.

Tillit er essensielt i «det store samarbeidsprosjektet» for å sikre legitimitet (NOU 2017: 9, s. 30), da demokrati er politisk makt som resultater av interaksjon og forhandling i tråd med samfunnskontrakten. Relasjoner blir videre skapt av tillit som åpner opp for makt. Som nevnt gjør tillit godartet makt mulig, slik at politiet kan gjøre arbeidet på en profesjonell måte (Grimen, 2009, s.60-61). Dette er knyttet til måten politiet løser sitt samfunnsoppdrag og hvorvidt disse metodene har legitimitet i befolkningen. Om det oppstår alvorlige tilfeller av

maktbruk, får dette ofte stor oppmerksomhet (NOU 2017: 9, s.30). Om ikke politiet viser god rolleforståelse overfor befolkningen, kan heller ikke politiet forvente at befolkningen holder sin del av samfunnskontrakten (Ugelvik, 2019, s.112).

I kategorien (6.5) danser det norske politiet for å få fram et viktig og forebyggende budskap om bruk av vernebriller, og viser dermed en humoristisk side ved sin identitet. Det britiske politiet fikk kritikk da de danset Macarena på Lincoln Pride Festival i 2022. Det ble uttalt i den britiske avisen The Sun at slik atferd vil skade tilliten publikumet har til politiet, fordi lederskapet og autoriteten svinner. Dette er atferd som ikke samsvarer med politiets kjerneprinsipper for politiarbeid ifølge den britiske regjeringen. Regjeringen mente det var best å gå tilbake til tradisjonelt politiarbeid og burde prioritere å gjøre gatene tryggere for kriminalitet på denne måten (Muroki, 2022).

Resultater fra LHBTIQ+ undersøkelsen etter Pride 2022 i Norge, viser at tilbakemeldingene fra LHBTIQ+ innbyggere er delte. Undersøkelsen omhandler holdninger til politiets tilstedeværelse på Pride og innspill til hva politiet kan gjøre for å bli et bedre politi for LHBTIQ+ innbyggere. Tilbakemeldinger er knyttet til takknemmelighet og tillit, samt frustrasjon og mistillit. 30 % av respondentene svarte at de har politiet svært lav eller ganske lav tillit til at politiet ivaretar behovene til LHBTIQ+ innbyggerne. Omtrent like mange svarte vet ikke. 37 % oppgir å ha ganske høy eller svært høy tillit til at behovene blir ivare tatt.

En respondent svarte at LHBTIQ+ innbyggerne må bli møtt med en åpen holdning av politiet og være mer synlige på LHBTIQ+ arrangementer, for å kunne møte individer i det skeive miljøet. Politiet ville dermed fått økt tillit ifølge respondenten. En annen respondent svarte at tilliten til politiet er såpass stor at respondenten hadde følt seg trygg ved tilfeller av hatkriminalitet eller angrep. Likevel fryktet respondenten at politiet som er der for å holde dem trygge, kan bli deres verste fiende om politiet skulle hatt fordommer mot det skeive miljøet, og dermed brukt makt mot dem.

Andre meninger var at politiets synlighet og tilstedeværelse under Pride kan oppleves som traumatiserende for personer som har dårlige erfaringer med politiet og at tilliten dermed kan være mangelfull (Politidirektoratet, 2023b, s. 9-11). Det er enklere å miste tillit enn å øke tillit ved kontakt, da negative opplevelser gjør mer inntrykk og setter varige spor (Thomassen, 2017, s.32)

Til slutt fikk politiet kritikk for at de er for lite til stede på andre skeive møteplasser og hyppig henleggelse av anmeldelser av hatkriminalitet. På en annen side stilte 70 % seg positive til at politiet burde delta i Pride-arrangementer (Politidirektoratet, 2023b, s. 11, 24). En tilbakemelding var:

At politiet deltar i Pride øker min tillit til at jeg faktisk kan gå til politiet og få hjelp/om når jeg skulle ha behov for det. Føles også tryggere at politiet er med i paradene. Da er dere MED oss og definitivt ikke mot oss 😊. (Politidirektoratet, 2023b, s. 26)

Undersøkelsen viste også at positive møter med politiet førte til opplevelse av respekt, kompetanse og bli møtt på alvor (Politidirektoratet, 2023b, s.11). Samlet er resultatene varierende. Det er nylig besluttet at politiet ikke lenger skal bære uniform i Pride-paraden, men heller t-skjorter med trykket «ett politi for alle», grunnet sikkerhet og dagens trussel- og risikobilde, da politiet kan være et angrepsmål. Politiet vil derfor være synlig på en annen måte enn tidligere, men likevel representere deres verdier ved deltakelse i Pride (Cederkvist, 2023). Et moment i denne forbindelse er at politiet kan bli sett på som en politisk aktør på den måten at politiet viser sin støtte til mangfold og deres kamp for like rettigheter, men på en annen side kan det oppfattes som et forsøk på å fremme sitt eget omdømme i tråd med at politiet og LGBTQ+ innbyggerne har en historie med at politiet en gang måtte håndheve straffeloven §213 som forbød likekjønnet sex (Cederkvist, 2023). Likevel har politiet utredet handlingsplanen mot 2025 som omhandler å styrke arbeidet med mangfold, tillit og dialog for at politiet skal være et åpent og inkluderende politi (Politidirektoratet, 2022a, s.8).

I kategorien om det humoristiske politi (6.5) blir humor i form av ironi brukt som en strategi for tillitsbygging. Som nevnt i kategorien kan publikum bli villedet og gi feil signaler til publikum om hva politiet egentlig mener med budskapet. Ironi kan derfor oppfattes som upassende for noen, fordi ironien ikke forstås til tross for at ironien likevel har en relevans i konteksten for å få fram budskapet (Ruiz & Alvarado, 2013, s.18). Et annet perspektiv er at intern humor mellom politiet «backstage» opprettholder solidaritet og skaper dermed samhørighet i på arbeidsplassen og i politiyrket (Gaydeen & Philips, 2016, s.5-7). Humor er en måte å håndtere traumatiske opplevelser (Yakhlef, 2023, s. 177). Andre kan oppfatte slik yrkeshumor i form av for eksempel vitsefortelling som uprofesjonelt. På en annen side danner det sosiale bånd og profesjonalitet blant politiet som enhet. Humor og autoritet synes å være motsetninger, da humor gir bilde av latter og åpenhet, og autoritet på sin side gir et bilde av

makt og dominans. Likevel eksisterer det sammenheng i organisatoriske sammenhenger. Et eksempel er at politiet kan bruke humor som verktøy for å understreke dominans og makt, og ved å veilede de underordnede i hierarkiet i politiet (Gaydeen & Philips, 2016, s.5-7).

Et annet moment fra studien som kan være en indikasjon på folkelighet, er hvordan politiet bedømmer hvor bra innholdet har gjort det på Instagram ut i fra liker-klikk og delinger. Det indikerer hvilket innhold som falt i smak hos publikum og hva som interesserer publikum, samt hva publikum vil se mer av. Det kan gi inntrykk av at politiet publiserer det innholdet publikum ønsker, og dermed kommer nærmere publikum på den måten ved å møte dem og engasjere publikum på en arena de befinner seg. Det kan betraktes som en styrke i likhet med bruk av humor, som kan være tillitsvekkende. Innhold som tiltrekker seg oppmerksomhet og vekker interesse hos publikum, kan være med på å justere og forbedre kommunikasjonstrategien for å sikre appellerende innhold. Samtidig reiser det spørsmål om hvorvidt dette er et strategisk sjakktrekk. Potensielle risikoer kan være at politiet går på akkord med deres profesjonelle integritet, grunnet at politiet kan legge større vekt på å tilfredstille publikums ønsker enn kvalitet, relevant og informativt innhold for å oppnå deres målsetninger. Å se på antall liker-klikk og delinger som målestokk for suksess kan vise mangel på representativitet og ikke nødvendigvis representerer en bred del av befolkningen, da målgruppen er 25-50 år.

Avslutningsvis kan slike eksempler rokke ved autoriteten til politiet, grunnet graden av folkelighet politiet viser med humor og signaliserer derfor at dem er som alle andre innbyggere. Det oppstår en ujevn rollefordeling, da politiet i utgangspunktet skal besitte rollen som en autoritær figur i samfunnet med sine plikter knyttet til lov og orden. På en annen side kan ikke politiet overdrive rollen slik at det går på bekostning av legitimiteten. For eksempel ved overdreven bruk av tvang og unødvendig bruk av makt. For politiet skal overholde det grunnleggende prinsippet om sivil preget atferd som skal skape grunnlaget for samspill mellom publikum og politiet (NOU 1981: 35, s. 79). Bruk av sosiale medier er en strategi for å opprettholde et positivt bilde og ivareta legitimitet. Desto mer legitimitet politiet har, jo bedre samarbeid med innbyggerne, dermed kan bruken av sosiale medier være med på å styrke politiets legitimitet og tillit i samfunnet (Kershaw, 2023, s. 1762-1763, 1766).

9 Konklusjon

Formålet med oppgaven var å undersøke hvordan politiets nettpatroljer forsøker å bygge tillit på Instagram. Gjennom et casestudie av Instagramprofilene til nettpatroljene i Sør-Øst og Øst-politidistrikt ble det identifisert fire kategorier for roller som bidrar til tillitsbygging.

- Det tilgjengelige politiet
- Det autoritære politiet
- Det inkluderende politiet
- Det humoristiske politiet

Instagram er et kommunikasjonsverktøy som tilbyr politiet innovative strategier for å engasjere publikum, slik innleggene i kategoriene er eksempler på (Wood & McGovern, 2021, s. 309).

9.1 Det tilgjengelige politiet

Politiet oppmuntrer til dialog og samarbeid der politiet både mottar og stiller spørsmål til publikum. Politiets åpenhet og tilgjengelighet på denne måten og innbyggernes innflytelse på politiet, styrker tilliten til politiet og muliggjør god oppgaveløsning i tråd med samfunnskontrakten (Politidirektoratet, 2022b, s.61-62).

9.2 Det autoritære politiet

Politiet opplyser og veileder publikum, og blir en tydelig representasjon for lov og orden. Politiet viser seg en autoritær figur både på gata og på sosiale medier. Tillit er sentralt i polititradisjonen som bygger på samfunnskontrakten der legitimitet står i sentrum, noe innbyggerne aksepterer (NOU 2017: 9, s. 139). Om ikke politiet overholder sin del av avtalen om å vise god rolleforståelse, kan tilliten svekkes da holdninger og opplevelser av politiet blir påvirket av politiets atferd (Justis- og beredskapsdepartementet, 2021, s.53).

9.3 Det inkluderende politiet

Politiets fokus på mangfold ved publisering av innlegg om Pride, høytider og andre merkedager kan føre til tillit blant befolkningen og blant LHBTIQ + innbyggerne, da politiet ønsker at befolkningen skal oppfatte dem som et politi for alle. Deltakelse i Pride gir publikum et inntrykk av hvilke verdier politiet har. Det er delte meninger om dette. På en side mener noen LHBTIQ+ innbyggere at tilliten til politiet øker med deres deltakelse i Pride, grunnet følelsen av trygghet. På en annen side kan tilliten være mangefull, grunnet dårlige erfaringer med politiet som henleggelse og traumatiserende opplevelser (Politidirektoratet,

2023b, s.9-11). Det er selve opplevelsen som har størst betydning for tilliten (Engebretsen, Mathisen & Thomassen, 2023, s.3).

I spillverden kan relasjoner, tillit og trygget skapes, fordi politiet deltar på ungdommenes mestringsarenaer og ungdommene tar derfor lettere kontakt (Politidirektoratet, 2022b, s.28). Høy tillit går hånd i hånd med høy tilfredsstillelse ved kontakt på nett (Politidirektoratet, 2023a, s.8). Samhandling og gjensidige interesser kan skape tillit, grunnet erfaringer (Grimen, 2009, s.116).

9.4 Det humoristiske politiet

Politiet bruker humor i form av kostymer, dans og ironi. De lager slikt innhold for å underholde og vise at de er menneskelige. En slik folkelighet og humor kan skape offentlig tillit (Wood & McGovern, 2021, s.318). Det foreligger en diskusjon om balansen mellom rollen som et autoritær politi og bruk av humor i politiarbeidet. Bruk av for mye humor og feil bruk av humor kan påvirke tilliten og respekten til politiet og dermed gå på bekostning av samfunnskontrakten.

Studien viser dermed at politiet har evnen til å vise seg fra ulike sider og innta ulike roller i henhold til Goffmans teateranalogi. Samlet sett er derfor studiens viktigste funn hvordan politiets tilgjengelighet, åpenhet og tilstedeværelse på Instagram er tillitssvekkende i seg selv, for ved å møte befolkningen der de er, skapes det tillit både i det digitale rom og ute i gatene. Nettpatuljens tilstedeværelse på Instagram handler om å skape tillit til politiet og arbeide forebyggende. Andre faktorer som kan skape tillit er publisering av innhold fra politiets arbeidshverdag, hvordan politiet fungerer, samt hvordan politiet jobber. Dette sammen med temaer som tar for seg ulike typer kriminalitet som er et problem i distriktet. For å bedømme hva som fenger publikum, ser politiet på eksponeringen av innholdet i form av delinger og liker- klikk, samt hva publikum etterspør.

Mulighetene nettpatroljen opplever ved tilstedeværelsen på Instagram er at Instagram gir politiet en plattform der de kan dele innhold direkte med befolkningen. Det muliggjør direkte kommunikasjon med publikum slik at de kan svare på spørsmål, gi informasjon og veiledning, og på den måten bygge tillit og etablere relasjoner med publikum.

Tilstedeværelsen på Instagram åpner opp for en enkel måte å kontakte politiet, spesielt for barn og unge. Ikke minst gir Instagram mulighet til å presentere flere aspekter av politiets identitet i tråd med Goffmans dramaturgiske interaksjon. Begrensninger politiet møter på er at de ikke kan fjerne uønsket innhold på Instagram. Politiet er ikke i en posisjon der de har full

kontroll over hvilket innhold som vises eller blir publisert på Instagram av andre brukere. Politiet har heller ikke mulighet til å påvirke hvordan algoritmene fungerer på Instagram i forhold til hva som blir vist, da Instagram viser innhold basert på individuelle interesser og tidligere søk og liker-klikk.

Annet kan være at politiet kan møte på kritikk og misforståelser med innholdet de legger ut. Det kan være ved bruk av humor, ettersom det eksisterer ulike oppfattelser om hva som er passende humor. Det kan også være andre aspekter ved politiets rolleforståelse som blir vurdert av publikum, som deltakelsen i Pride. I studien har det blitt fremmet ulike meninger om politiets deltakelse i Pride. Om publikum opplever at politiet ikke viser god rolleforståelse, kan dette påvirke politiets omdømme, legitimitet og tillit. Svekket tillit og dårlig omdømme kan gå utover samarbeidskontrakten og samfunnets ro og orden. For en stat vil fortsatt være en stat så lenge det eksisterer et visst nivå av opprettholdelse av ro og orden for befolkningen (Ugelvik, 2019, s.113). Samfunnet framstår som organisert og forutsigbart, og består av faste mønstre som arbeidsdeling, rollefordeling og makt, og enkelte mønstre er forankret i formelle lover og uformelle lover som befester seg over tid. Slik organisering omtales som samfunnets struktur. Vi vet hva som forventes av oss, hva vi kan gjøre og ikke gjøre i forhold til uformelle og formelle normer, og rollene vi bestitter. På bakgrunn av dette er samfunnet derfor et menneskeskapt fenomen (Shiefloe, 2011, s.20).

Studien viser at tilstedeværelsen av politiet på Instagram kan være en sentral faktor for tillitsbygging. Gjennom deres tilstedeværelse og deling av relevant, informativt og veiledende innhold søker politiet å styrke tilliten ved å vise sin menneskelige side ved blant annet bruk av humor og delta i Pride- feiringer, samt å være tilgjengelige der befolkningen er. Ved å tolke politiets innhold på Instagram, har studien kunne avdekke deres forsøk på bygge tillit til publikum ved å engasjere publikum, skape relasjoner og oppmuntre til tillit. Det inkluderer å være åpne og responsive ved å svare på publikums spørsmål, delta på ungdommenes mestringsarenaer, ta opp relevante temaer og inkludere humor. Disse faktorene utgjør en del av politiets kommunikasjonsstrategi for å tiltrekke publikums oppmerksomhet, vise engasjement og bygge tillit i offentligheten både «frontstage» og «backstage.» Det forventes i samfunnet at politiet viser god rolleforståelse i tråd med samfunnskontrakten ved å være engasjerende, inkluderende, responsive og ikke misbruke legitimitet. Studien bidrar derfor med betydningen av tillit som en grunnleggende byggestein i samfunnets forhold til politiet og hvordan tillit kan påvirke samarbeid, samt politiets utførelse av arbeidet. Mulige

utfordringer som studien har identifisert er balansen mellom å opprettholde den autoritære rollen og å bruke humor som kan føre til en overdreven uformell tone. Studien har også identifisert risikoen ved å overgi seg for mye til publikums ønsker av innhold målt av liker-klikk og delinger.

Nettpatroljenes utvikling og framtid er under kontinuerlig vurdering i forhold til hvilken plattform som er mest gunstig for politiets arbeid. Målet er å være der folk flest er og være en del av innbyggernes digitale hverdag.

9.5 Videre forskning og avsluttende bemerkninger

Denne masteroppgaven har satt søkelys på nettpatroljene i Sør-Øst og Øst-politidistrikt forsøk på å bygge tillit på Instagram. Det er flere aspekter ved nettpatroljenes arbeid på sosiale medier som hadde vært interessant å undersøke nærmere.

Det første aspektet er hvordan politiet vektlegger forholdet mellom humor og autoritet i deres arbeid på Instagram i tråd med diskusjonen i kapittel 8. Annet aspekt kunne vært undersøkelsen av publikums opplevelser og erfaringer av nettpatroljen på nett, da det allerede eksisterer studier på opplevde møter med politiet på gata.

Det blir stadig lagt ut innhold på Instagramkontoene til nettpatroljene, som en kan ta til videre analyse. Det eksisterer allerede mye interessant forskning på fenomenet tillit og tillit til politiet, men likevel er nettpatroljene et relativt nytt fenomen, og nettet vil fortsette å utvikle seg som det digitale samfunnet det er blitt. Det er mulig det vil oppstå nye sosiale medier og plattformer i framtiden og derfor er det viktig at politiet følger etter og er der befolkningen er når det gjelder ivaretagelse av sikkerhet og veiledning. Det vil åpne opp for nye problemstillinger. Som nevnt i metoddelen (kapittel 5) er fortolkningen individuell og tolkning av datamaterialet kan påvirkes av erfaringsbakgrunner. Det kan være en svakhet i oppgaven, grunnet at datamaterialet kan bli annerledes om studien hadde blitt gjort igjen av andre forskere på andre tidspunkt. Det er mulig at om en hadde undersøkt andre politidistrikt, så ville en kanskje fått annet datamaterialet og dermed fått andre resultater. På en annen side ville dette beriket forskningen med flere funn. Likevel er det trolig at strategiene for tillitsbygging politiet bruker vil være de samme, så lenge det er gunstig for politiets arbeid. Studien styrkes av politiets egne svar på e-post, samt implementering av annen forskning og litteratur. Studien kan derfor bidra til mer forskning på feltet om politiets nettpatroljer, deres arbeid på sosiale medier, tilliten som forsøkes bygges og opprettholdes gjennom sosiale medier.

10 Referanseliste

- Aakvaag, G. C. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Abstrakt forlag.
- Aalberg, T., & Elvestad, E. (2012). *Mediesosiologi* (2. utg., p. 164). Samlaget.
- Aalen, I. (2015). *Sosiale medier*. Fagbokforlaget.
- Aanerød, L.M., & Mossige, S. (2018). *Nettovergrep mot barn i Norge 2015-2017. Rapport basert på erfaring fra Kripos, politiet, tjenesteleverandører og internasjonal forskning*. (NOVA Rapport 10/18). Oslo Metropolitan University- OsloMet: NOVA. <https://oda.oslomet.no/oda-xmlui/bitstream/handle/20.500.12199/5127/Nettutg-NOVA-Rapport-Nettovergrep-10-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Abrahams, D. (2020). Winning Over the Audience: Trust and Humor in Stand-Up Comedy. *The Journal of Aesthetics and Art Criticism*, 78 (4), (p. 491-500). <https://doi.org/10.1111/jaac.12760>
- Abrahamsen, M., Dvergsdal, H. & Askheim, S. (2023). Instagram. *Det store norske leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/Instagram> Hentet: 13.01.2024
- Altıntaş, M. H., Akhan, C.E., Kurtulmuşoğlu, F., Mueller, R.D. (2022). *The Relationship Of Humor, Trust, And Intrusiveness in Advertising*. Pamukkale: Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi. (p. 130-149). <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2710624>
- Antonsen, R. (2018, 13.juli). *Politiet tar i bruk sosiale medier:-Vi ser at det har vært stor etterspørsel*. Politiforum. <https://www.politiforum.no/politiet-tar-i-bruk-sosiale-medier--vi-ser-at-det-har-vaert-en-stor-etterspørsel/146760> Hentet: 15.01.2024
- Balsvik, E., & Solli, S. M. (2011). *Introduksjon til samfunnsvitenskapene*. (2 utg. Bind 2, p.399). Oslo: Universitetsforlaget.
- Barland, B., Høivik, J., Myhrer, T. & Thomassen, G. (2017). «Som før, men tryggere.» PHS Forskning 2017. https://phs.brage.unit.no/phs-xmlui/bitstream/handle/11250/2459314/som_f%C3%B8r.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barneombudet. (u.å). *Nett, sosiale medier og fritid*. Barneombudet. Oslo. <https://www.barneombudet.no/for-barn-og-unge/dine-rettigheter/nett-sosiale-medier->

og-
fritid?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTAAAR2rXq1YnHlODR3eLyV4na2XGsF21MS
ae2CcbrApUpG_Qgag-ceEudpxK0g_aem_AeDlee4bQ-eXfIOXCq4uiOoyuY-
4Er8HR_WuxPa-
AnxTfFE2UhLewIumnaBbUuL1QKNQXLNYvpLA9SOn5GPPgrTK

Benwell, B., & Stokoe, E. (2006). Theorising Discourse and Identity. In *Discourse and Identity* (1st ed., p.17-47). Edinburgh University Press.

<http://www.jstor.org/stable/10.3366/j.ctt1r2356.7>

Berger, P.L., & Bendiksby, H. (1991). *Invitasjon til sosiologi: et humanistisk perspektiv* (p.199). Oslo: Pax Forlag

Bratberg, Ø. (2021). *Tekstanalyse for samfunnsvitere* (3. utgave.). Cappelen Damm akademisk.

Brown, R., & Hobbs, A. (2023, 23. april). *Trust in the Police*. UK Parliament POST.

<https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/POST-PN-0693/POST-PN-0693.pdf>

Cederkvist, V. (2023, 12.mai). *Politiet får ikke lenger bære uniform i Pride-paraden*.

Politiforum. <https://www.politiforum.no/politiet-far-ikke-lenger-baere-uniform-i-pride-paraden/240458> Hentet 11.05.2024

Chen, Y., Sherren, K., Smit, M., & Lee, K. Y. (2023). Using social media images as data in social science research. *New Media & Society*, 25(4), 849–871.

<https://doi.org/10.1177/14614448211038761>

Dashti, A., Murad, H., Alkandari, A., & Dashti, A. (2022). The Effects of Humorous Posts on Twitter during a Time of Uncertainty: The Case of Kuwait during the Coronavirus Pandemic. *Southern Communication Jorurnal*, (1) p. 1-15

<https://www.researchgate.net/publication/359404085> The Effects of Humorous Posts on Twitter during a Time of Uncertainty The Case of Kuwait during the Coronavirus Pandemic

- Drabløs, Ø. (2018, 25. september). *Instagram-grundere trekker seg- angivelig etter tvist med eier av Facebook*. NRK. <https://www.nrk.no/kultur/instagram-grunderne-trekker-seg-1.14221575>
- Durkheim, E., Østerberg, D., & Roll, H. (2001). *Selvordet: en sosiologisk undersøkelse* (3.utg., p.214). Gyldendal Norsk Forlag.
- Ellingsen, M-B., & Antonsen, Y. (2017). Samlokalisering bygger tillit i nødmeldingstjenesten. *Norsk statsvitenskapelig tidsskrift*, 33 (3-4), 254-271. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-2936-2017-03-04-03>
- Elster, J. (2015). *Explaining social behavior: more nuts bolts for the social sciences* (Red. Ed, p.334-346). Cambridge University Press.
- Engebretsen, B.E., Mathisen, J.R., & Thomassen, G. (2023, 11. september). *Temarapport- tillit til politiet: En analyse av møtet mellom politi og innbygger* (POD-RAPPORT 4/2023). Oslo: Politidirektoratet <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/rapporter/temarapport---tillit-til-politiet.pdf>
- Enjolras, B. Karlsen, R., Steen- Johnsen, K., & Wollebæk, D. (2013). *Liker- liker ikke: Sosiale medier, samfunnsengasjement og offentlighet*. Oslo: Cappelen Damm Akademisk.
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet. (2008, 10.oktober). *Bruk av sosiale medier i offentlig informasjon og dialog*. Fornyings – og administrasjonsdepartementet. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/bruk-av-sosiale-medier-i-offentlig-infor/id526818/>
- Facebook. (24.februar 2021). Kripos. Hentet fra: <https://www.facebook.com/watch/?v=523866351914956> Hentet: 12.01.2024.
- Gal, N. (2019). Ironic humor on social media as participatory boundary work. *New Media & Society*, 21 (3) (p. 729-749). https://www.researchgate.net/publication/328340623_Ironic_humor_on_social_media_as_participatory_boundary_work
- Gayadeen, M., & Philips, S. (2016). *Donut time: the use of humor across the police work environment*. Emerald Group Publishing Limited https://www.researchgate.net/publication/298431229_Donut_time_the_use_of_humor_across_the_police_work_environment

- Grimen, H. (2009). *Hva er tillit* Oslo: Universitetsforlaget.
- Grimen, H. (2011). Tillit og makt- tre sammenhengar. *Tidsskrift for Den Norske Lægeforening*, 121 (30). <https://tidsskriftet.no/2001/12/tema-helse-og-kultur/tillit-og-makt-tre-sammenhengar>
- Grue, J. (2021, 27.januar). Diskurs. *Det store norske leksikon*. Oslo. Hentet fra: <https://snl.no/diskurs>. Hentet: 21.03.2024.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places : notes on the social organization of gatherings*. New York: Free Press.
- Goffman, E., Risvik, K., & Risvik, K. (1992). *Vårt rollespill til daglig: en studie i hverdagslivets dramatik*. Pax Forlag
- Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Hardin, R. (2002). *Trust and Trustworthiness*. New York: Russel Sage Foundation
- Haukaas, K. (2023). *Høringssvar – NOU 2022:11 Ditt personvern-vårt felles ansvar- Personvernkommissjonens rapport [Høringssvar]*. https://www.regjeringen.no/contentassets/eedca48374fe43b9bda52674db66edeb/kripo_s.pdf?uid=Kripo_s
- Håland, M. (2020, 24.oktober). *Sosiale medium inneber meir enn berre likarklikk for politiet*. NRK. <https://www.nrk.no/rogaland/politiet-nar-ut-til-millionar-pa-tiktok-med-informasjon-og-humor-1.15205852> Hentet 26.04.2024.
- Inderhaug, E. (2021, 29.september). *Nettpatroljen i Vest ble hedret for TikTok-suksess*. *Politiforum*. Hentet 01.05.2024. <https://www.politiforum.no/nettpatroljen-sosiale-medier-vest-politidistrikt/nettpatroljen-i-vest-ble-hedret-for-tiktok-suksess/218441>
- Internum Digital. (u.å). *Instagram*. Internum Digital. Hentet fra <https://iternumdigital.com/no/instagram/> . Hentet 12.04.2024.
- IPSOS. (2023). *Sosiale medier tracker Q3`23*. IPSOS. (2023). *IPSOS so-me tracker Qs`23*. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2023-10/Ipsos%20SoMe-tracker%20Q3%202023.pdf>
- Jansen, S. (2022, 25.januar). *Politiets nettpatrolje*. Barnevakten- bevisst mediebruk. <https://www.barnevakten.no/politiets-nettpatrolje/>

- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2011). *Forskningsmetode for økonomiskadministrative fag*. (3 utg). Oslo: Abstrakt forlag.
- Justis- og beredskapsdepartementet. (2022, 7. november). *Politiets bruk av maktmidler*. (Rapport: Publikasjonskode: G-0452 B). Ekspertutvalget på oppdrag fra Justis – og beredskapsdepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/6d791b69b71a4fe9bfedd13af2900750/no/pdfs/politiets-bruk-av-maktmidler.pdf>
- Justis – og beredskapsdepartementet. (2021). *Politi og rolleforståelse: Forholdet mellom politiet og Norsk narkotikapolitiforening*. (Rapport: Publiseringkode: G-0453 B). Rapport fra utvalget som ble oppnevnt av Justis- og beredskapsdepartementet (Rolleforståelsesutvalget).
https://www.regjeringen.no/contentassets/becf6268ef25421091879eac41ff46e2/no/pdfs/politi_og_rolleforstaelse.pdf
- Kershaw, G. (2023). Police and Social media: The Need for Presence and the Challenges This Poses. *Bejing Law Review*, 14, p.1758-1771.
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=129578>
- Kjølsrød, L. (2010). Unaivt om tillit. *Nytt Norsk Tidsskrift*, 27(3), (20.september, 2010, s. 318–321. <https://doi.org/10.18261/ISSN1504-3053-2010-03-08>
- Lerdal, M.E., & Enghaugen, J.N. (2018). *Overgrep på nett- Forebygging og etterforskning*. Politidirektoratet. <https://sexogsamfunn.no/wp-content/uploads/2019/01/Politiet-171018.pdf>
- Li, Q., Wei, W., Xiong, N., Feng, D., Ye, X., & Jiang, Y. (2017). Social Media Research, Human Behavior, and Sustainable Society. *Sustainability* (Basel, Switzerland), 9(3), 384. <https://doi.org/10.3390/su9030384>
- Lindseth, L.B (2002). *Vis meg ditt kroppsspråk- og jeg skal si deg hva du oppnår*. Kondor AS Forlag. https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_digibok_2009033000143?page=0
- Mangset, M. (2021). Tillit, sosial orden og kunnskap: sosiologiske perspektiver på tillits natur og funksjon i senmoderne samfunn. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 62 (3), s.217-232. <https://www.idunn.no/doi/epdf/10.18261/issn.1504-291X-2021-03-01>

- Marwick, A. E. (2013). Online Identity. In *Companion to New Media Dynamics* (pp.355-364). Wiley- Blackwell. https://tiara.org/wp-content/uploads/2018/05/Marwick_Online_Identity.pdf
- Muroki, M. (2022, 1. September). Cops dancing the Macarena... is proof thar British policing has lost its mind. *The Sun*. <https://www.thesun.co.uk/news/19670933/cops-dancing-macarena-policing-lost-it/> Hentet 30.04.2024
- Maxwell, J.A & Chimel, M. (2014). Notes Toward a Theory of Qualitative Data Analysis. Uwe Flick (Red). *The Sage handbook of qualitative data analysis* (p. 21-34). SAGE Publications. OK
- Medietilsynet. (2020, oktober). *Barn og medier 2020* (ISBN 978-82-8428-003-5). Medietilsynet. <https://www.medietilsynet.no/globalassets/publikasjoner/barn-og-medier-undersokelser/2020/201015-barn-og-medier-2020-hovedrapport-med-engelsk-summary.pdf>
- Millerson, G., & Owens, J. (2008). *Video Production Handbook*. (fourth edition). Focal Press. <https://digitalmindsphotography.com/wp-content/uploads/2020/05/video-production-handbook-fourth-edition.pdf>
- Myhill, A., & Bradford, B. (2012). Can police enhance public confidence by improving quality of service? Results from two surveys in England and Wales. *Policing & Society*, 22 (4), 397-425). Abingdon: Taylor & Francis Group. https://www.researchgate.net/publication/232891560_Can_Police_Enhance_Public_Confidence_by_Improving_Quality_of_Service_Results_from_Two_Surveys_in_England_and_Wales
- NOU 2009: 12. (2009). *Et ansvarlig politi: Åpenhet, kontroll og læring*. Justis - og politidepartementet. <https://www.regjeringen.no/contentassets/b23f9c491cea42f1b99f46aae899377e/no/pdfs/nou200920090012000dddpdfs.pdf>
- NOU 1981: 35. (1981). *Politiets rolle i samfunnet: delutredning 1*. Justis- og politidepartementet. https://www.nb.no/items/URN:NBN:no-nb_digibok_2008060200035?page=75&searchText=grunnprinsipper

- NOU 2017: 9. (2017). *Politi og bevæpning: Legalitet, nødvendighet, forholdsmessighet og ansvarlighet*. Justis -og politidepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/1a1e793002264d9cb5b940e673622984/no/pdfs/nou201720170009000dddpdfs.pdf>
- Pease, A., & Stave, S. (1993). *Kroppsspråk*. (1.utg, 1.oppl., p.135). Ananas Forlag
<https://www.nb.no/items/d6d3629db5e8f9f903362c9ade96af7c?page=0&searchText=kroppsspr%C3%A5k>
- Petterson, K. (2012, 10.mars). *Symbolsk interaksjonisme og sosialt arbeid*. Praktisk filosofi.
Hentet fra <https://kaaretorgnypetterson.blogspot.com/2012/03/symbolsk-interasjonisme-og-sosialt.html> Hentet ut: 08.03.2024.
- Politidirektoratet. (2024, 13.mars). *Politiets årsrapport 2023*. Politidirektoratet.
<https://kudos.dfo.no/documents/87046/files/38286.pdf>
- Politidirektoratet. (2023a, 1.januar.). *Politiets virksomhetsstrategi 2023–2025*. Oslo: Politidirektoratet. <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/politiets-virksomhetsstrategi-2023-2025.pdf>
- Politidirektoratet. (2023b). *Resultater fra LHBTIQ+ undersøkelsen på Pride 2022 (2)*. Politidirektoratet. <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/rapporter/pod-rapport-09-2023-resultater-fra-lhbtqi-undersokelsen-pa-pride-2022.pdf>
- Politidirektoratet. (2022a). *Mangfold, dialog og tillit: Handlingsplan for politiets arbeid 2022-2025*. (ISBN 978-92-8256-116-7/ POD publikasjon 2022/03. Oslo: Politidirektoratet. <https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/mangfold-dialog-og-tillit---handlingsplan-for-politiets-arbeid.pdf>
- Politidirektoratet. (2022b, 16.mars). *Innbyggerstemmen- Erfaringsrapport*. Politidirektoratet.
<https://www.politiet.no/globalassets/dokumenter-strategier-og-horinger/pod/hvordan-fa-til-endring-i-politiet---rapport-fase-4---innbyggerstemmen.pdf>
- Politidirektoratet. (2021, 1.oktober). *Tiltak for å styrke tilliten til politiet*. Politiet.
<https://www.politiet.no/aktuelt-tall-og-fakta/aktuelt/nyheter/2021/10/01/tiltak-for-a-styrke-tilliten-til-politiet/> Hentet 27.04.2024
- Politiet. (u.å, a). *Nettpatruljen- Sikker Chat*. Politiet. <https://sikkerchat.politiet.no/>

- Politiet. (u.å, b). *Sikker Chat*. Politiet. <https://www.politiet.no/sikkerchat#hvordan-behandler-politiet-personopplysningene-mine-button>
- Kripos. (2019). *Seksuell utnyttelse av barn og unge over internett*. (2019, u.d, mars). Kripos. <https://www.politiet.no/globalassets/tall-og-fakta/seksuelle-overgrep-mot-barn/seksuell-utnyttelse-av-barn-over-internett.pdf>
- Politets fellesforbund. (u.å). *Grunnprinsipper for norsk politi*. Politets fellesforbund. <https://pf.no/temaomrader/grunnprinsipper-for-norsk-politi>
- Politiinstruksen. (u.å). *Alminnelig tjenesteinstruks for politiet (politiinstruksen)* (FOR-1990-06-22-3963). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/INS/forskrift/1990-06-22-3963>
- Politi-loven. (1995). *Lov om politiet (politi-loven)*. (LOV-1995-08-04-53). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1995-08-04-53>
- Qutub, A. (2021). *The selfie production model: Rethinking selfie taking, editing, and posting practices*. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 15 (4), Article 4. https://www.researchgate.net/publication/356358937_The_selfie_production_model_Rethinking_selfie_taking_editing_and_posting_practices
- Ran Practitioners. (u.å). *RAN Collection practice template: Gaming with the Police*. Product of the Redicalisation Awareness Network (RAN). https://home-affairs.ec.europa.eu/document/download/3559a7e9-91f2-4c90-87bf-f5bd657b2f6d_en?filename=gaming_with_the_police_en.pdf
- Rasmussen, J. (2017). 'Welcome to Twitter, @CIA. Better late than never': Communication professionals' views of social media humour and implications for organizational identity. *Discours & Communication*, 11 (1), p. 89-110. London, England: SAGE Publications <https://doi.org/10.1177/1750481316683295>
- Reiersen. (2022). *Tillit, risiko og økonomisk samhandling*. Universitetet i Sørøst-Norge. <https://hdl.handle.net/11250/3011191>
- Rothstein, B. (2011). *The quality of government: corruption, social trust, and inequality in international perspective*. University of Chicago Press.
- Runhovde, S. (red). (2010). *Tillit til politiet*. Oslo: PHS Forskning. <https://phs.brage.unit.no/phs->

xmlui/bitstream/handle/11250/175070/Tillit%20til%20politiet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ruiz, G. L., & Alvarado, O. M. B. (Eds.). (2013). *Irony and humor : From pragmatics to discourse*. John Benjamins Publishing Company. <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy2.usn.no/lib/ucsn-ebooks/reader.action?docID=1316682&ppg=1>
- Schiefloe, P. M. (2011). *Mennesker og samfunn: innføring i sosiologisk forståelse* (2. utg). Fagbokforlaget.
- Scollon, R. (1996). Discourse Identity, Social Identity, and Confusion in *Intercultural Communication Studies VI: 1. 1996*, p. 1-16. <https://www-s3-live.kent.edu/s3fs-root/s3fs-public/file/01-Ron-Scollon.pdf>
- Skogan, W.G. (2006). Asymmetry in the Impact of Encounters with Police. *Policing & Society*, 16 (2), 99-126. Taylor & Francis Group.
https://skogan.org/files/Asymmetry_in_the_Impact_of_Encounters.Pol_Soc_2006.pdf
- Simmel, G., Bottomore, T., & Frisby, D. (2004). *The philosophy of money* (3rd enl. ed), edited by David Frisby. Routledge.
https://www.eddiejackson.net/web_documents/Philosophy%20of%20Money.pdf
- Statistisk Sentralbyrå. (2023, 1.mars). *Ni av ti nordmenn bruker sosiale medier*. Statistisk Sentralbyrå. Hentet fra: <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/informasjons-og-kommunikasjonsteknologi-ikt/statistikk/bruk-av-ikt-i-husholdningene/artikler/ni-av-ti-nordmenn-bruker-sosiale-medier> Hentet: 15.01.2024
- Staubli, S. (2017). European perspective: East, West, and Switzerland compared. In *Trusting the Police: Comparisons across Eastern and Western Europe, 2017*. (p. 89-140). Transcript Verlag. <https://www.jstor.org/stable/j.ctv1fxjrg.10?seq=4>
- St.meld.nr.29. (2019-2020). *Politimeldingen- et politi for fremtiden*. Justis- og politidepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/3fab938bb49b434f946bdd0b6fe6db13/no/pdfs/stm201920200029000dddpdfs.pdf>
- St. meld. nr.42. (2004-2005). *Politiets rolle og oppgaver*. Justis – og politidepartementet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/91efc535022e4649821a8d81b31d54e4/no/pdfs/stm200420050042000dddpdfs.pdf>

- Teknologirådet. (2014). *På nett med publikum: Hvordan smarttelefonen og sosiale medier gir nye muligheter for norsk politi*. (Rapport nr.2 2014, Teknologirådet). Oslo.
<https://media.wpd.digital/teknologiradet/uploads/2018/04/Rapport-Paa nett med publikum.pdf>
- Thomassen, G. (2017). Når politiet møter publikum. *Nordisk tidsskrift for politiforskning*. Oslo: Universitetsforlaget. <https://www.idunn.no/doi/epdf/10.18261/issn.1894-8693-2017-01-04>
- Tjora, A., & Burner, T. (2020, 25.februar). Sosial kontroll. *Det store norske leksikon*. Hentet fra: https://snl.no/sosial_kontroll. Hentet: 05.02.2024.
- Tjora, A. H. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3. utg). Gyldendal akademisk.
- Ugelvik, T. (2019). *Sosial kontroll*. Universitetsforlaget.
- Varian. (2023). *Politiets innbyggerundersøkelse 2023*. Varian.
<https://www.politiet.no/globalassets/tall-og-fakta/innbyggerundersokelsen/hovedrapport-2023-politiets-innbyggerundersokelse-05.02.pdf>
- Willig, C. (2014). Interpretation and Analysis. Uwe Flick (Red). *The Sage handbook of qualitative data analysis* (p.137-149). SAGE Publications.
- Wood, M.A., & McGovern, A. (2021). Memtic copaganda: Understanding the humours turn in police image work. *Crime, Media, Culture*, 17 (3), (p.305-326)
<https://doi.org/10.1177/1741659020953452>
- World Values Survey Association. (2007). WVS Wave 5 (2005-2009). Madrid: JD Systems Institute. Hentet fra:
<https://www.worldvaluessurvey.org/WVSDocumentationWV5.jsp>
- Institute: Statistics Norway/ Department of IT and Data Collection/ Division for Sample Surveys
- Yakhlef, S. (2022). Humour, trust, and tacit knowledge of police and border officers in international police collaboration. *Journal of Policing, Intelligence and Counter Terrorism*, Vol 18 (2), p. 174-188. Routledge.
<https://doi.org/10.1080/18335330.2022.2069474>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: design and methods* (Sixth edition).
California: SAGE.

Åm, T. (2009). Tillitens mange ansikter [Bokanmeldelse av boken Hva er tillit av Harald
Grimen]. *Etikk i praksis. Nordic Journal of Applied Ethics* (2009), 3 (2)
[https://www.ntnu.no/ojs/index.php/etikk_i_praksis/article/download/1722/1825?inline
=1](https://www.ntnu.no/ojs/index.php/etikk_i_praksis/article/download/1722/1825?inline=1)

11 Vedlegg

Vedlegg 1: Første godkjenning fra Sikt

Vedlegg 2- Andre godkjenning fra Sikt etter etter ny sluttdato og endring av prosjekt

Vedlegg 3- Informasjonsskriv

Vedlegg 4- Informert samtykke

Vedlegg 5- Intervjuguide

11.1 Vedlegg 1- Første godkjenning fra Sikt



Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer

760716

Vurderingstype

Automatisk ⓘ

Dato

13.03.2024

Tittel

Politiets nettpatrulje på Instagram

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Sørøst-Norge / Handelshøyskolen / Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap

Prosjektansvarlig

Glenn Diesen

Student

Emma Gran Bakke

Prosjektperiode

13.03.2024 - 14.05.2024

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 14.05.2024.

[Meldeskjema](#)

Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
 - ◊ Rasemessig eller etnisk opprinnelse
 - ◊ Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
 - ◊ Fagforeningsmedlemskap
 - ◊ Genetiske data
 - ◊ Biometriske data for å entydig identifisere et individ
 - ◊ Helseopplysninger
 - ◊ Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedømmer og lovovertrедelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet
- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

Informasjonssikkerhet

Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarlig institusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.

11.2 Vedlegg- 2. Andre godkjenning fra Sikt etter ny sluttdato og endring av prosjekt



Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer
760716

Vurderingstype
Automatisk

Dato
02.05.2024

Tittel

Politiets nettpatrulje på Instagram

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Sørøst-Norge / Handelshøyskolen / Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap

Prosjektansvarlig

Glenn Diesen

Student

Emma Gran Bakke

Prosjektperiode

13.03.2024 - 30.06.2024

Kategorier personopplysninger

Alminnelige

Lovlig grunnlag

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 30.06.2024.

[Meldeskjema](#)

Grunnlag for automatisk vurdering

Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn i meldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering. Sentrale kriterier er:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
 - ◊ Rasemessig eller etnisk opprinnelse
 - ◊ Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
 - ◊ Fagforeningsmedlemskap
 - ◊ Genetiske data
 - ◊ Biometriske data for å entydig identifisere et individ
 - ◊ Helseopplysninger
 - ◊ Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser
- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet
- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

<https://meldeskjema.sikt.no/65eed52b-5865-41dc-a2eb-4166acae67d9/vurdering>

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet
- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

<https://meldeskjema.sikt.no/65eed52b-5865-41dc-a2eb-4166acae67d9/vurdering>

1

Vi anbefaler å bruke vår [mal til informasjonsskriv](#).

Informasjonssikkerhet

Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarlig institusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.

11.3 Vedlegg 3- Informasjonsskriv

Hei, nettpatruljen i øst! Jeg er en maserstudent som går master i samfunnsanalyse ved Universitetet i sørøst- Norge (Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap). Jeg undersøker hvordan politiets nettpatrulje forsøker å bygge tillit til publikum gjennom det varierende innholdet dere legger ut på Instagram. Problemstillingen er derfor «Hvordan forsøker politiets nettpatrulje på Instagram å bygge tillit til publikum?»

Formålet med studien er å undersøke et tema som det er forsket lite på fra før, da det kun er gjort noen få masteroppgaver og bacheloroppgaver av politiets nettpatruljer tidligere. Det er forsket mye på tillit og politiet, men lite hvordan politiet forsøker å bygge tillit på en sosial plattform som Instagram.

Det hadde derfor vært interessant med deres perspektiv på dette og sender derfor en forespørsel til dere om dere har lyst og mulighet til å delta i min studie i form av intervju via e-post? Jeg hadde sendt dere et dokument med 25 spørsmål som dere svarer skriftlig på og sender tilbake til meg på e-post. Spørsmålene omhandler blant annet formålet med tilstedeværelsen av nettpatruljen på Instagram, målgrupper og ivaretaking av balansen mellom overvåkning og publikums personvern på Instagram tilknyttet tillit. Videre om det foreligger noen spesielle strategier som nettpatruljen tar i bruk for å bygge tillit på Instagram, samt hvordan det varierende innholdet på Instagram er med på å bygge tillit mellom politiet og publikum. Til slutt noen spørsmål om nettpatruljens framtid og opplevelser av opplever muligheter og begrensninger med tilstedeværelsen på Instagram knyttet til tillitsbygging. Jeg kombinerer deres svar med mine analyser av det varierende innholdet på Instagram i tråd med annen forskning, rapporter og dokumenter.

Dere svarer så mye dere ønsker på spørsmålene og det er opptil dere hvem og hvor mange som ønsker å svare. Alle svar vil kun bli benyttet til utarbeidelse av masteroppgaven. Jeg vil omtale deg/dere som informanter i oppgaven, og jeg inkluderer verken navn, alder eller andre identifiserbare opplysninger i oppgaven. Du/dere vil derfor være anonyme og ikke vil bli gjenkjent i en publisering.

Opplysninger som kan komme med i oppgaven er utdannings- og yrkesbakgrunn og hva stillingen din/deres er nå, hva rollen din/deres er i nettpatruljen, samt hvor lenge har du/dere

har jobbet i nettpatruljen. Det er frivillig å delta og det er mulighet for å trekke seg så lenge studien varer, uten å oppgi grunnen for dette.

Studien slutter 13 mai og svarene og opplysningene dere gir vil bli slettet i juni etter registret sensur.

Håper på et positivt svar 😊

Mvh Emma Oline Gran Bakke, student

Tel: +47 91 64 21 34 Emma.gran.bakke@hotmail.com

Prosjektansvarlig/veileder:

Glenn Diesen, Professor

USN Handelshøyskolen

Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap

Tel: +47 31 00 94 69 Glenn.Diesen@usn.no

USN sitt personvernombud:

Paal Are Solberg personvernombud@usn.no

Hovedtelefonnummer til Universitetet i Sørøst-Norge – campus Vestfold: 31 00 80 90

11.4 Vedlegg 3- Samtykkeskjema

Informert samtykke

Vil du delta i forskningsprosjektet

” Politiets nettpatrulje på Instagram ”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet med denne oppgaven er å belyse et tema som ikke er særlig utforsket. Formålet med studien er å undersøke et tema som det er forsket lite på fra før, da det er gjort noen få masteroppgaver og bacheloroppgaver av politiets nettpatruljer tidligere. Det er forsket mye på tillit og politiet, men lite på hvordan politiet forsøker å bygge tillit på en sosial plattform som Instagram.

I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Det er stor tillit til politiet i Norge og det vil være interessant å få nettpatruljens perspektiv på deres opprettholdelse av tillitsbygging på sosiale medier som Instagram, der store deler av Norges befolkning nå befinner seg. Problemstillingen er derfor ««Hvordan forsøker politiets nettpatrulje på Instagram å bygge tillit til publikum?» andre forskningsspørsmål vil være «Hvordan er det varierende innholdet og utvalget av bilder og videoer på Instagram med på å bygge tillit mellom politiet og publikum? og «Er det bestemte typer innhold eller temaer som har vist seg å være spesielt effektive for å bygge tillit?»

Masteroppgaven hadde oppstart i januar og vil være avsluttet i juni 2024. Alle svar og opplysninger vil kun bli benyttet til utarbeidelse av masteroppgaven og ikke brukt til andre formål.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Universitetet i sørøst Norge er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Det ville være interessant få innblikk i deres perspektiv og tanker om hvordan dere forsøker å bygge tillit og opprettholde tillit når det lages varierende innhold på Instagram, dermed vil det være nødvendig med en henvendelse for å få tilgang på slik informasjon som ellers ikke er tilgjengelig.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet innebærer det at jeg sender intervju spørsmålene på e-post til dere og du/dere svarer i dokumentet og sender tilbake til meg. Intervju spørsmål omhandler blant annet hva som er formålet med tilstedeværelsen av nettpatruljen på Instagram, hvordan er det varierende innholdet og utvalget av bilder og videoer på Instagram med på å bygge tillit mellom politiet og publikum, hvordan opplever dere at deres arbeid i sosiale medier påvirker politiets tillit i befolkningen og hvordan dere tror at balansen mellom overvåkning og ivaretagelse av publikums personvern på Instagram påvirker effekten av tilliten mellom politiet og publikum, samt hvilke muligheter og begrensninger dere oppleve med tilstedeværelsen på Instagram knyttet til tillitsbygging. Det er opp til dere hvem som svarer på spørsmålene. Det vil ikke være identifiserbare opplysninger med i oppgaven. Opplysningene som kan komme med i oppgaven er yrkesbakgrunn og rollen dere har i nettpatruljen. Svarene vil bli bevart på min private datamaskin og slettes etter registret sensur.

Det er frivillig å delta

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

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

- Personene som vil ha tilgang til opplysningene er jeg (Emma Oline Gran Bakke) og min veileder Glenn Diesen ved Universitetet i sør-øst Norge.
- Opplysningene/svarene, kontaktopplysninger og personopplysningene vil bli oppbevart på privat minnepinne og privat datamaskin så lenge prosjektet pågår.
- Jeg vil omtale dere som «informant (er)» i oppgaven for å bevare anonymiteten og det vil derfor ikke være mulig å bli gjenkjent i en publikasjon. Opplysninger som derimot kan komme med i masteroppgaven vil være rollen/stillingen dere har i nettpatruljen, slik at det kommer fram hvilken type fagperson som svarer på spørsmålene i intervjuet.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Masteroppgaven hadde oppstart i januar og vil være avsluttet i juni 2024. Prosjektet vil etter planen avsluttes etter registret sensur i juni 2024. Etter endt prosjekt vil datamaterialet, kontaktopplysninger og personopplysninger bli slettet. Alle svar og opplysninger vil kun bli benyttet til utarbeidelse av masteroppgaven og ikke brukt til andre formål.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke. På oppdrag fra Universitetet i sør-øst Norge har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

(Student)

Emma Oline Gran Bakke

USN Handelshøyskolen

Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap

Tel: + 47 91 64 31 34

Emma.gran.bakke@hotmail.com

147252@student.usn.no

(Veileder)

Glenn Diesen, Professor

USN Handelshøyskolen

Institutt for økonomi, historie og samfunnsvitenskap

Tel: +47 31 00 94 69

Glenn.Diesen@usn.no

(Vårt personvernombud)

Paal Are Solberg

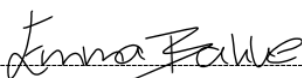
E-post: personvernombud@usn.no

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40

Med vennlig hilsen

Emma Oline Gran Bakke (Student)

.....


Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet «Politiets nettpatrulje på Instagram» og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- Å delta i intervju på e-post
- At mine opplysninger og svar blir besvart på prosjektansvarlig og studentens datamaskin og minnepinne til prosjektet er avsluttet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

.....
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

11.5 Vedlegg 4- intervjuguide

Formål

1. Hva er formålet med tilstedeværelsen av nettpatruljen på Instagram?
2. Hva er formålet deres med å dele bilder og videoer på Instagram?
3. Hvordan tar dere beslutninger angående utvalget av bilder og videoer som dere deler på Instagram?
4. Hvilke viktige temaer ønsker dere å formidle?

Strategi

5. På hvilken måte er tilstedeværelsen på Instagram en del av politiets virksomhetsstrategi?
6. Hvordan ønsker dere at publikum skal oppfatte dere gjennom innholdet på Instagram?
7. Hva er bakgrunnen for det varierende innholdet på Instagram?

Mangfold og målgrupper

8. På hvilken måte tar dere hensyn til forskjellige målgrupper når dere lager og utvikler innhold på Instagram?
9. Hvordan tar dere hensyn til mangfold og inkludering når dere lager og utvikler innhold på Instagram?

Tillit

10. På hvilken måte tror dere at tilstedeværelsen deres på Instagram påvirker publikums tillit til dere?
11. Hvordan forsøker dere å bygge tillit til publikum på Instagram?
12. Hvordan reflekterer dere over hvordan utvalget av bilder og videoer formidler tillit til politiet på Instagram?
13. Hvordan er det varierende innholdet og utvalget av bilder og videoer på Instagram med på å bygge tillit mellom politiet og publikum?
14. Er det bestemte typer innhold eller temaer som har vist seg å være spesielt effektive for å bygge tillit?

15. Hvordan vurderer dere resultatene av det arbeidet politiet gjør for å skape tillit på Instagram? Hvilke faktorer eller målestokker bruker dere for å bedømme hvor vellykket innsatsen er?

16. Hva kan konsekvensene bli om tilliten til politiet svekkes?

Overvåkning og personvern

17. Hvordan tror dere at balansen mellom overvåkning og ivaretagelse av publikums personvern på Instagram påvirker effekten av tilliten mellom politiet og publikum?

Muligheter og begrensninger

18. Hvilke muligheter og begrensninger opplever dere med tilstedeværelsen på Instagram?

Fremtid

19. Hvordan planlegger politiet å videreutvikle seg på Instagram for å fortsette å styrke og opprettholde tillitsforholdet med publikum?

20. Ser dere på nye trender eller funksjoner på Instagram som kan påvirke strategien deres for tillitsbygging?

Annet:

21. Er det noe annet dere ønsker å tilføye som dere mener er avgjørende eller viktig når det gjelder politiets tillitsbygging på Instagram?

12 Figurliste

Figur 1	Instagram. Skjermbilder av nettpatroljen i Øst og Sør-Øst sine Instagramkontoer	33
Figur 2	Instagram. . Skjermbilder av nettpatroljen fra Øst-politidistrikt sine «stories» 25. januar 2024 og 5. mars 2024	35
Figur 3	Instagram. Skjermbilder av videoer av politiet i Øst fra 16.februar og 22. mars 2024	36
Figur 4	Instagram. Politiet i Sør-øst fra 26. august 2020 og 26. september 2023.	39
Figur 5	Instagram. Skjermbilde av video fra Politiet i Sør-Øst 21. desember 2022	41
Figur 6	Instagram. Politiet i Sør-Øst fra 13.august 2022 og 4.juni 2022	44
Figur 7	Instagram. Politiet i Sør-Øst 11.mai 2022	44
Figur 8	Instagram. Politiet i Sør -Øst 6.februar 2024 og Politiet i Øst 10.april 2024	45
Figur 9	Instagram. Politiet i Sør-Øst 23. februar 2024	48
Figur 10	Instagram. Instagram. Politiet i Øst 23.mars 2024	52
Figur 11	Instagram. Skjermbilde av video fra Politiet i Sør-Øst 23. desember 2022	54
Figur 12	Instagram. Skjermbilde av video av politiet i Sør-Øst 30. desember 2022	55

Antall ord i oppgaven: 19 624