

# Når politiet møter publikum

En analyse av kontakterfaring og tillit til politiet

Gunnar Thomassen

Førsteamanuensis, Politihøgskolen

[gunnar.thomassen@phs.no](mailto:gunnar.thomassen@phs.no)

## SAMMENDRAG

Mange innbyggere kommer i kontakt med politiet hvert år. Tidligere forskning viser at graden av tilfredshet med denne kontakten kan ha betydelig innvirkning på tilliten til politiet. Et mindre utforsket tema er hvordan ulike former for kontakt oppfattes og påvirker tilliten til politiet. Med utgangspunkt i surveydata undersøker denne artikkelen hvordan henholdsvis politi- og egeninitiert kontakt oppfattes og påvirker ulike aspekter av tillit. Undersøkelsen finner at et flertall i begge kontaktkategorier var tilfreds med kontakten, og at begge typer kontakt har en signifikant innvirkning på tillit til politiet. Imidlertid synes politiinitiert kontakt å ha en større effekt enn egeninitiert kontakt på oppfatninger om prosessuell rettferdighet, mens egeninitiert kontakt synes å ha en større effekt enn politiinitiert kontakt på oppfatninger om effektivitet. Mulige årsaker og implikasjoner av funnene drøftes mot slutten av artikkelen.

## Nøkkelord

Politi, Kontakt, Tilfredshet, Tillit, prosessuell rettferdighet, effektivitet

## ABSTRACT

Many citizens get in contact with the police every year. Previous research shows that the degree of satisfaction with this contact might have a substantial influence on trust in the police. A less explored theme is how different forms of contact are perceived and how they are influencing trust in the police. Using survey-data this article investigates how police- and self-initiated contact are perceived and how they influence different aspects of trust. The study finds that a majority in both contact-categories was satisfied with the contact, and both types of contact have a significant influence on trust in the police. However, police-initiated contact seems to have a bigger effect than self-initiated contact on perceptions of procedural justice, while self-initiated contact seems to have a bigger effect than police-initiated contact on perceptions of effectiveness. Possible causes and implications of the findings are discussed at the end of the article.

## Keywords

Police, Contact, Satisfaction, Trust, procedural justice, effectiveness

## INNLEDNING

Politiet er en etat som nyter høy tillit i det norske samfunnet både sammenlignet med andre offentlige etater (Wollebæk, Enjolras, Steen-Johnsen, & Ødegård, 2012) og med politi i andre land (Thomassen, 2013). Selv ikke hendelsene 22/7 som medførte en betydelig kritikk av politiet, synes å ha rokket nevneverdig ved denne tilliten (Thomassen, Strype, & Egge, 2014; Wollebæk et al., 2012). Den høye tilliten er utvilsomt en betydelig ressurs både for politiet og samfunnet som helhet (Skirbekk, 2012). En rekke internasjonale studier viser at tillit og legitimitet henger tett sammen og påvirker borgernes vilje til samarbeid med politiet og til å følge loven mer generelt (Hough, Jackson, & Bradford, 2013; Jackson, Bradford, Stanko, & Hohl, 2013; Murphy & Cherney, 2011; Tankebe, 2013; Tyler, 2006; Tyler & Huo, 2002; Van Damme, 2015; Van Damme, Pauwels, & Svensson, 2015). Troverdige legale institusjoner legger også til rette for tillit og samarbeid mellom borgere gjennom å redusere opplevd risiko og sårbarhet i samhandling med andre (Acemoglu & Robinson, 2012; Grimen, 2012; Rodrik, Subramanian, & Trebbi, 2002; Rothstein, 2005). Mot den bakgrunn er det viktig både ut fra et politi- og samfunnsperspektiv å kartlegge hvilke faktorer som påvirker og underbygger tilliten til politiet.

Dette reiser igjen spørsmål om hvordan og i hvilken grad politiet selv påvirker tilliten gjennom sine møter med publikum. En rekke studier på tvers av ulike land finner at publikums opplevde tilfredshet i møte med politiet påvirker graden av tillit til politiet, også etter at det kontrolleres for en rekke kontekstuelle og individuelle faktorer (Bradford, Jackson, & Stanko, 2009; Jackson et al., 2013; Myhill & Bradford, 2012; Skogan, 2006; Thomassen & Kääriäinen, 2016; Van Damme, 2015). Samtidig vet vi at mange norske innbyggere kommer i kontakt med politiet i løpet av et år. Ifølge Politidirektoratets innbyggerundersøkelse er det årlig ca. 60 % av befolkningen som kommer i kontakt med politiet på en eller annen måte (Politidirektoratet, 2008, 2009, 2010, 2012). De daglige møtene mellom politi og innbyggere er derfor en potensielt viktig faktor for å forklare variasjoner i tillit til politiet.

Tillit til politiet er for øvrig et sammensatt begrep som både har et instrumentelt og prosessuelt aspekt (Sunshine & Tyler, 2003). Tillit sett fra et instrumentelt perspektiv dreier seg om hvor effektivt og kompetent politiet fremstår. Den underliggende antakelsen her er at hvis innbyggerne oppfatter politiet som en etat som presterer og oppfyller sitt mandat på en tilfredsstillende måte, så vil dette øke tilliten til politiet. Tillit sett fra et prosessuelt perspektiv, derimot, dreier seg om hvordan politiet opptrer i møte med innbyggerne. Den underliggende antakelsen her er at politiet vil styrke tilliten ved å fremstå som rettferdig, upartisk, respektfullt og forklarende i møte med publikum og samfunn.

Målet med denne studien er å undersøke hvordan ulike former for kontakt med politiet oppleves av innbyggerne, og hvordan disse møtene påvirker den generelle tilliten til politiet så vel som ulike aspekter av tillit til politiet. Nærmere bestemt vil jeg undersøke om det er noen forskjell mellom de som initierer kontakten selv, og de som blir kontaktet av politiet. Kan det tenkes at de som kontakter politiet selv, har andre forventninger enn de som blir kontaktet av politiet, og at dette påvirker kontaktopplevelsen og tilliten til politiet på en annen måte enn ved politiinitiert kontakt? Det synes rimelig å anta at de fleste, uavhengig av hvordan og hvorfor man kom i kontakt med politiet, forventer eller ønsker å bli behandlet på en upartisk, rettferdig og respektfull måte. Derimot vil det kunne være ulike forventninger og interesser når det gjelder effektivitet og utfall. Mens de som kontaktes av politiet

ofte kan ha et mer perifert forhold til sakens eller situasjonens utfall som vitner eller tilfeldig forbigående, så er det gjerne andre forventninger i tillegg til prosessuell korrekt oppførsel når innbyggerne initierer kontakten selv. Det kan for eksempel være oppklaring av straffbart forhold, rask og adekvat respons i nødsituasjoner, løse konflikter, ta seg av bråkete naboer og, mer diffust, skape trygghet i nærområdet. Forventningene til politiet er dermed flere og mer sammensatt ved egeninitiert kontakt og har derfor også større risiko for å ende med misnøye og reduksjon i instrumentell tillit.

For å belyse denne problemstillingen analyseres data fra en spørreskjemaundersøkelse med et representativt utvalg av den norske befolkningen som ble gjennomført våren 2013. Undersøkelsen er del av prosjektet «Politi og publikum», som ble initiert ved Politihøgskolen i 2011 (Egge, Strype, & Thomassen, 2012). I analysen gjøres det først rede for omfang av henholdsvis politiinitiert og egeninitiert kontakt med politiet samt grad av tilfredshet med denne kontakten. Deretter undersøkes sammenhengen mellom ulike former for kontakt og tillit til politiet, herunder også oppfatninger om effektivitet og prosessuell rettferdighet i politiet. Det er også kontrollert for andre relevante faktorer som er funnet å påvirke tilliten til politiet for å teste hvor robust sammenhengen mellom kontakterfaring og tillit egentlig er. Avslutningsvis diskuteres implikasjoner av funnene.

## TEORI OG TIDLIGERE FORSKNING

Flere undersøkelser fra en rekke land har de senere årene satt fokus på innbyggernes direkte erfaringer med politiet og hvordan denne erfaringen igjen påvirker oppfatninger om politiet. Et gjennomgående funn i disse undersøkelsene er, for det første, at de fleste som kommer i kontakt med politiet, oppgir å være tilfreds med måten de ble behandlet på (Bradford et al., 2009; Jackson et al., 2011; Skogan, 2005; Van Damme, 2015). Den samme tendensen gjør seg, ikke overraskende, gjeldende i norsk sammenheng. I en studie av politiinitiert kontakt finner Thomassen og Kääriäinen (2016) at ca. 70 % var ganske eller svært tilfreds med behandlingen de fikk av politiet. Det er ingen tilsvarende oversikt for egeninitiert kontakt med politiet, men publikumsundersøkelsen til Politidirektoratet (2012) finner at ca. 70 % av respondentene som kontaktet politiet med akutt behov for hjelp, var tilfredse med kontakten. Det er imidlertid usikkert hvor representativ denne typen egeninitiert kontakt er.

Et annet gjennomgående funn er at kontakttilfredshet er positivt korrelert med tillit til politiet, dvs. at økt tilfredshet med denne kontakten og måten borgerne ble behandlet på er assosiert med høyere tillit til politiet (Bradford & Jackson, 2009; Jackson et al., 2013; Skogan, 2006; Thomassen & Kääriäinen, 2016; Van Damme, 2015). Nå kan det selvfølgelig diskuteres hva som egentlig er årsak og virkning i dette forholdet, eller i hvilken grad det i det hele tatt er et kausalt forhold mellom variablene. Forskningen indikerer at påvirkningen går begge veier. Rosenbaum, Schuck, Costello, Hawkins og Ring (2005) finner at forutgående tillit til politiet også påvirker måten innbyggerne fortolker kontakten med politiet på. Samtidig finner flere studier, herunder også panelstudier og undersøkelser med eksperimentelt design, en direkte effekt av kontakterfaring på tillit til politiet (Bradford, Murphy, & Jackson, 2014; Mazerolle, Antrobus, Bennett, & Tyler, 2013; Tyler & Fagan, 2008).

Ser man nærmere på kontakten, så er det i særlig grad prosessuelle faktorer, dvs. hvorvidt politiet opptrådte på en respektfull, rettferdig og upartisk måte, som synes å påvirke tilliten til politiet (Bradford et al., 2009; Hough, Jackson, Bradford, Myhill, & Quinton, 2010; Lind & Tyler, 1988; Myhill & Bradford, 2012; Tyler, 2006; Van Craen & Skogan, 2014). Slike forhold er gjennomgående funnet å bety mer enn de mer instrumentelle sidene ved møtet, slik som utfallet av politiets aktiviteter og oppfatninger om effektivitet. Dette funnet underbygges også av en rekke eksperimentelle studier av menneskelig samhandling generelt som viser at oppfatninger om rettferdighet spiller en svært viktig rolle for tillit og gjensidighet mellom individer (Bowles & Gintis, 2011; Ostrom, 2003). Ifølge «prosessuell rettferdighetsteori» signaliserer politiet gode intensjoner ved å opptre upartisk og rettferdig og en felles sosial identitet ved å opptre høflig, respektfullt og forklarende. Prosessuell rettferdighet bidrar således til å underbygge tilliten til politiet og, i siste instans, viljen til å samarbeide med politiet. En del kritikere som for eksempel Tankebe (2013) argumenterer for at denne teorien i for stor grad nedtoner betydningen av effektiv eller kompetent politisær virksomhet for politiets tillit og legitimitet. Blant annet argumenterer han for at betydningen av effektivitet er kontekstavhengig og vil kunne ha større betydning i en del ikke-vestlige land. Mens han finner en viss empirisk støtte for denne hypotesen, så finner han likevel at prosessuelle faktorer har en betydelig innflytelse på oppfatninger om tillit og legitimitet også i en ikke-vestlig kontekst.

Et tredje funn er at effekten av kontakterfaring på tillit til politiet synes å være asymmetrisk i den forstand at negative opplevelser har større effekt enn positive opplevelser (Bradford et al., 2009; Jackson et al., 2013; Skogan, 2006; Thomassen & Kääriäinen, 2016). I det hele tatt synes det å være enklere å miste tillit enn å øke tillit ved kontakt (Balvig, Holmberg, & Nielsen, 2011; Sandstig, 2007). Denne tendens gjør seg gjeldende både i høy- og lavtillitsland og kan således ikke uten videre tilskrives høye forventninger og stor fallhøyde (Skogan, 2006). En mer nærliggende forklaring, ifølge Skogan, er at vi har en nedartet tendens til å tillegge negative opplevelser større vekt enn positive opplevelser, såkalt «negativity bias» (Rozin & Royzman, 2001). Negative opplevelser gjør rett og slett mer inntrykk og setter mer varige spor. Imidlertid synes graden av asymmetri å variere noe alt etter hvordan man måler og operasjonaliserer tillit. Det kan blant annet synes som om tillit målt som effektivitet er mer asymmetrisk enn tillit målt som prosessuell rettferdighet (Bradford et al., 2009; Jackson et al., 2013; Thomassen & Kääriäinen, 2016). Det er med andre ord enklere å påvirke oppfatninger om prosessuell rettferdighet i positiv retning enn å gjøre det samme med oppfatninger om effektivitet. Samtidig er det funn fra blant annet Belgia (Van Damme, 2015) som tyder på at denne asymmetrien ikke nødvendigvis gjør seg gjeldende overalt.

Tilliten til politiet påvirkes også av andre faktorer enn personlig kontakt med politiet. En av de viktigste faktorene ifølge forskningslitteraturen er trekk ved lokalmiljøet. Flere undersøkelser viser at personer som bor i nabolag med en sterk konsentrasjon av sosiale problemer som fattigdom, kriminalitet osv., har lavere tillit til politiet enn den øvrige befolkningen (Jackson et al., 2013; Sampson, 2013; Sampson & Jeglum-Bartusch, 1998). I særlig grad synes subjektive oppfatninger om nabolaget å være viktige for å forklare forskjeller i tillit, herunder oppfatninger om ordensproblemer, samhold og uformell kontroll (Jackson et al., 2013; Reisig & Parks, 2000; Skogan, 2006; Weitzer, 1999).

Tilliten til politiet påvirkes også av den bredere politiske og sosiale konteksten som politiet opererer innenfor. Internasjonale sammenliknende studier har blant annet funnet at innbyggere i veletablerte demokratier (Morris, 2011) og land med relativt lite korrupsjon (Kääriäinen, 2007; Thomassen, 2013) har gjennomgående høyere grad av tillit til politiet. Flere undersøkelser har også funnet en klar sammenheng mellom tilfredshet med demokratiet og tillit til politiet og andre offentlige institusjoner (Christensen & Laegreid, 2002; Jang, Joo, & Zhao, 2010; Thomassen, 2010; Thomassen & Kääriäinen, 2016). Likså finner man i de fleste europeiske land en betydelig korrelasjon mellom tillit til politiet og tillit til øvrige samfunnsinstitusjoner (Schaap & Scheepers, 2014).

Individuelle trekk som kjønn, alder, etnisitet, utdannelse, politisk orientering og inntekt har i varierende grad også blitt funnet å påvirke tilliten til politiet. I de fleste tilfeller synes imidlertid effekten av disse variablene å være moderat, særlig etter kontroll for andre relevante variabler (Brown & Benedict, 2002; Thomassen, 2010).

Kort oppsummert så indikerer tidligere forskning at innbyggere i vestlige demokratier stort sett er fornøyde med behandlingen de får av politiet, og at innbyggernes kontakterfaring har betydning for tilliten til politiet. Denne effekten synes også å bestå etter kontroll for andre relevante faktorer som nabolagskontekst, «systemtillit», og sosiale og demografiske kjennetegn. I den videre fremstillingen vil vi se nærmere på norske innbyggers tilfredshet med henholdsvis politiinitiert og egeninitiert kontakt med politiet og, ikke minst, dets betydning for tillit til politiet, herunder også oppfatninger om effektivitet og prosessuell rettferdighet.

## DATA OG METODE

Data i undersøkelsen er hentet fra forskningsprosjektet «Politi og publikum», som har som mål å undersøke virkningene av terrorhendelsene 22. juli 2011 på innbyggernes oppfatninger om politiet, samt å belyse tillitsbegrepet mer generelt (Egge et al., 2012). I alt seks spørreundersøkelser har blitt gjennomført i perioden fra og med september 2011 til og med desember 2014. I denne studien har jeg hentet data fra den femte runden, som også inneholdt spørsmål vedrørende personlig kontakt med politiet. Datainnsamlingen ble gjennomført av Opinion i perioden 7.–13. mai 2013 via telefonintervjuer. Etter 9854 oppringninger ble 1001 respondenter intervjuet (ca. 10 %). Bortfallsanalysen viser at de fleste som ikke svarte på undersøkelsen, enten ikke ønsket å delta (57 %) eller ikke svarte på telefon (19 %). For øvrig synes det endelige utvalget å være representativt i henhold til kjønn, alder og geografi (fylker). Det er dog en liten overvekt av menn (54 %) og yngre aldersgrupper i utvalget.

Den avhengige variabelen «tillit til politiet» er målt på tre forskjellige måter; for det første et generelt tillitsmål som er målt på en skala fra 1 til 4, hvor 1 angir liten grad av tillit og 4 angir høy grad av tillit til politiet. I tillegg anvendes to indekser som måler inntrykk av henholdsvis prosessuell rettferdighet og effektivitet i politiet. Begge indeksene er hentet fra «Trust in justice»-modulen fra den europeiske samfunnsundersøkelsen (European Social Survey, 2011). Indeksen som måler oppfatning om prosessuell rettferdighet, består av tre spørsmål: Det første handler om i hvilken grad politiet opptrer på en respektfull måte, det andre om grad av rettferdighet og upartiskhet, mens det tredje handler om hvorvidt poli-

tiet forklarer sine avgjørelser når de blir bedt om det. Gjennomsnittlig skår varierer fra 1 til 4, der 4 indikerer høy grad av prosessuell rettferdighet. Indeksen som måler oppfatning om effektivitet, består også av tre spørsmål: Det første handler om hvor godt politiet lykkes med å forhindre voldskriminalitet, det andre om hvor godt de lykkes med å pågripe innbruddstyver, og det tredje hvor rask politiet er med å respondere når de blir tilkalt. Gjennomsnittlig skår varierer fra 0 til 10, der 10 indikerer høy grad av effektivitet.

Kontakt med politiet er kartlagt ved å stille spørsmål om henholdsvis politiinitiert og egeninitiert kontakt med politiet i løpet av de to siste årene. Begge spørsmålene ble fulgt opp med spørsmål om hvor fornøyd respondenten var med behandlingen de fikk da dette skjedde sist. Respondentene fikk fem svaralternativer: svært misfornøyd, misfornøyd, verken fornøyd eller misfornøyd, fornøyd, svært fornøyd.

For å kontrollere for den generelle «systemtilfredsheten» har vi også inkludert en variabel som måler respondentens tilfredshet med måten demokratiet fungerer på. Her har respondentene angitt på en skala fra 0 til 10 hvor fornøyd de er. Et høyt tall indikerer at respondentene er svært fornøyd.

Dessverre er det ingen variabler som måler respondentenes inntrykk av nærmiljøet de bor i, i alle fall ikke direkte. Det kan imidlertid argumenteres for at tillit til andre mennesker, her kalt sosial tillit, også kan fungere som en indikasjon på respondentenes oppfatninger om trygghet, samhold og uformell kontroll i nærmiljøet. Det er derfor også kontrollert for sosial tillit. Denne variabelen går også fra 0 til 10, hvor 10 indikerer svært høy tillit.

For å kontrollere for demografiske og sosiale kjennetegn ved respondentene har vi også inkludert variablene kjønn, alder, utdanning og inntekt.

Tabell 1 Avhengige og uavhengige variabler i undersøkelsen

Avhengige variabler	Spørsmål	Verdier
Tillit til politiet	I hvilken grad har du tillit til politiet?	Skala 1–4: 1) I svært stor grad, 2) I ganske stor grad, 3) I ganske liten grad, 4) I svært liten grad
Prosessuell rettferdighet i politiet (indeks)	Basert på hva du har hørt eller din egen erfaring, i hvor stor grad vil du si at politiet i Norge behandler folk med respekt, uavhengig av hvem de er?  I hvilken grad vil du si at politiet tar rettferdige, upartiske avgjørelser i de sakene de behandler?  Hvor ofte vil du si at politiet forklarer avgjørelsene og handlingene sine når de blir bedt om det?	Gjennomsnittlig skåre på skala 1–4 der høy skår indikerer høy grad av prosessuell rettferdighet

Avhengige variabler	Spørsmål	Verdier
Effektivitet i politiet (indeks)	Basert på hva du har hørt eller din egen erfaring, hvor godt synes du politiet lykkes med å forhindre lovbrudd i Norge der det blir truet med eller utøvet vold?  Hvor godt synes du politiet lykkes med å pågripe personer som begår innbrudd i Norge?  Hvis det skulle skje en voldsforbrytelse i nærheten av der du bor og politiet ble tilkalt, hvor sent eller raskt tror du de ville komme til åstedet?	Gjennomsnittlig skåre på skala 0–10 der høy skåre indikerer høy grad av effektivitet
Uavhengige variabler		
Politi-initiert kontakt	Har politiet i Norge i løpet av de to siste årene henvendt seg til deg, stoppet deg, eller kontaktet deg av en eller annen grunn?	Ja/nei
Egen-initiert kontakt	Har du, i løpet av de to siste årene, henvendt deg til politiet i Norge av en eller annen grunn?	Ja/nei
Tilfredshet med kontakt	Hvis ja, hvor misfornøyd eller fornøyd var du med måten politiet behandlet deg på sist gang dette skjedde?	Skala 1–5: 1) Svært misfornøyd, 2) Misfornøyd, 3) Verken fornøyd eller misfornøyd, 4) Fornøyd, 5) Svært fornøyd.
Tilfredshet med demokratiet	Sett under ett, hvor fornøyd er du med måten demokratiet fungerer på i Norge?	Skala 0–10 der høy skåre indikerer høy grad av tilfredshet med demokratiet
Sosial tillit	Vil du si at folk flest stort sett er til å stole på, eller vil du si at en ikke kan være forsiktig nok i omgang med andre?	Skala 0–10 der høy skåre indikerer høy grad av tillit til andre
Kjønn		Dummykodet 0) Mann, 1) Kvinne
Alder	Hva er din alder?	Varierer fra 15 til 90 år.
Utdannelse	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	Skala 1–4: 1) Grunnskole/folkeskole/realskole, 2) Videregående skole/gymnas, 3) Universitet/høyskole 1–3 år, 4) Universitet/høyskole 4 år eller mer
Inntekt	Hva er husstandens samlede brutto årsinntekt?	Skala 1–16 hvor man legger til 100 000 for hvert nivå: 1) Under 100 000, 2) 100–200 000..... 16) Mer enn 1 500 000

## ANALYSE AV KONTAKTDATA

Vi starter vår analyse med å undersøke hvor hyppig norske borgere kommer i kontakt med politiet, og i hvilken grad kontakten er initiert av politiet eller av borgerne selv. Av tabell 2 kan man se at et drøyt flertall eller omtrent 58 % av respondentene i utvalget rapporterer en eller flere tilfeller av kontakt med politiet i løpet av de to siste årene. Den hyppigste formen for kontakt er egeninitiert kontakt. Ca. 44 % av respondentene rapporterer denne type kontakt, mens ca. 35 % rapporterer politiinitiert kontakt. En del av respondentene, ca. 21 %, rapporterer både egeninitiert og politiinitiert kontakt i perioden, noe som forklarer hvorfor andelen som rapporterte kontakt med politiet er noe lavere enn summen av politi- og egeninitiert kontakt. For øvrig synes tallene for politiinitiert kontakt å stemme godt overens med tidligere undersøkelser (Thomassen & Kääriäinen, 2016). Det er ingen direkte sammenlignbare tall for egeninitiert kontakt, men holdt opp mot innbyggerundersøkelsen (Politidirektoratet, 2008, 2010, 2012) og internasjonale undersøkelser (Skogan, 2006), så fremstår andelen med egeninitiert kontakt som et rimelig estimat. Det synes også rimelig at egeninitiert kontakt forekommer hyppigere enn politiinitiert kontakt, noe jeg vil komme nærmere tilbake til mot slutten.

Tabell 2 Andel som rapporterer kontakt med politiet de to siste årene etter type kontakt (%)

Kontakt med politiet totalt	Politi-initiert kontakt	Egen-initiert kontakt
58	35	44

Videre ser man at de aller fleste som kommer i kontakt med politiet, oppgir å være fornøyd med måten de blir behandlet på (tabell 3). Aller mest fornøyd er de som har blitt kontaktet av politiet, der 81 % rapporterer å være enten fornøyd eller svært fornøyd med behandlingen de fikk av politiet. Men også de som initierte kontakt selv, er gjennomgående positiv med 76 % som rapporterer å være fornøyd eller svært fornøyd. Det er også verdt å merke seg at godt over 40 % i begge kontaktkategorier rapporterer å være svært fornøyd med kontakten. I den andre enden av skalaen er det henholdsvis 11 % som var misfornøyd eller svært misfornøyd med den politiinitierte kontakten, mens 16 % oppgir å være misfornøyd eller svært misfornøyd med den egeninitierte kontakten. I tillegg er det i underkant av 10 % i hver kategori som verken er fornøyd eller misfornøyd med behandlingen de fikk av politiet. Politiinitiert kontakt synes dermed å komme noe bedre ut enn egeninitiert kontakt.

Tabell 3 Tilfredshet med behandling etter type kontakt (%)

Tilfredshet med kontakt	Politi-initiert kontakt	Egen-initiert kontakt
Svært misfornøyd	7	9
Misfornøyd	4	7
Verken fornøyd eller misfornøyd	8	9
Fornøyd	32	33
Svært fornøyd	49	43



I tabell 4 nedenfor ser man at tilliten til politiet varierer noe etter om man har hatt kontakt med politiet eller ikke. Andelen som har svært stor eller ganske stor grad av tillit, er høyere blant de som ikke har hatt kontakt (87 %) enn de som har hatt kontakt med politiet. Tilliten til politiet må likevel sies å være gjennomgående høy også blant de som har hatt kontakt med politiet, enten den er initiert selv (84 %) eller av politiet (83 %).

Tabell 4 Andel med svært stor eller ganske stor grad av tillit til politiet etter type kontakt (%)

	Ingen kontakt	Politi-initiert kontakt	Egen-initiert kontakt
Svært stor eller ganske stor grad av tillit	87	83	84

Det sentrale spørsmålet i denne artikkelen er imidlertid hvilken betydning ulike typer kontakt og tilfredsheten med denne har for tillit til politiet. For å besvare dette spørsmålet er det kjørt en rekke regresjonsanalyser som er rapportert i tabell 5. Til dette formålet har jeg konvertert begge variablene for kontakttilfredshet om til fire dikotome variabler for å få ut mest mulig detaljert informasjon om effekten av kontakterfaring. I begge kontaktkategorier har jeg slått sammen de som var misfornøyd og svært misfornøyd. Dette fordi det er relativt få respondenter innenfor disse to kategoriene samt at de er svært like når det gjelder tillit til politiet. I den andre enden av skalaen har jeg derimot skilt ut de som var henholdsvis fornøyd og svært fornøyd. Dette både fordi det er relativt mange respondenter i hver kategori, men også fordi de synes å ha ulik effekt på tillit til politiet. Respondenter som ikke hadde kontakt med politiet, fungerer som referansekategori i regresjonsanalysen.

Jeg starter med å analysere effekten på den generelle tilliten som er oppgitt helt til venstre i tabellen. I den første modellen (modell 1) har jeg kun inkludert variablene for kontakterfaring, mens jeg i den andre modellen (modell 2) også har inkludert kontrollvariablene. I tabellen rapporteres de ustandardiserte koeffisientene med standardfeil i parentes.

Fra tabell 5 går det frem at kontakterfaring forklarer omtrent 10 % av variasjonen i tillit til politiet ( $R^2=.10$ ). Tabellen viser også at begge typer kontakt har en signifikant effekt på tilliten til politiet, men effekten er som forventet asymmetrisk. De som oppgir å være misfornøyd med kontakten og behandlingen de fikk, har signifikant lavere tillit enn de som ikke hadde noen kontakt. Effekten av nøytrale opplevelser (verken fornøyd eller misfornøyd) og av tilfredsstillende opplevelser (fornøyd eller svært fornøyd) er enten fraværende eller ganske beskjeden. Kun de som var svært fornøyd med behandlingen ved politiinitiert kontakt har en liten men signifikant økning i tillit, mens de som var fornøyd med behandlingen ved egeninitiert kontakt faktisk har en liten nedgang i tillit. Asymmetrien mellom kontakttilfredshet og tillit til politiet synes således å være noe sterkere ved egeninitiert kontakt enn ved politiinitiert kontakt.

Tabell 5 Effekten av kontakttilfredshet på ulike aspekter av tillit til politiet (Ustandardiserte koeffisienter (B) og standardfeil (SE))

	Tillit til politiet		Prosessuell rettferdighet		Effektivitet	
	Modell 1	Modell 2	Modell 1	Modell 2	Modell 1	Modell 2
Konstant	3.150 **	2.582 **	3.000**	2.473**	5.517**	3.761
PI kontakt misfornøyd	-.572 (.119)**	-.510 (.117)**	-.449 (.095)**	-.411 (.091)**	-.507 (.306)	-.264 (.287)
PI kontakt nøytral	-.311 (.152)*	-.290 (.149)	-.220 (.115)	-.201 (.111)	-.273 (.389)	-.105 (.366)
PI kontakt fornøyd	-.045 (.074)	-.018 (.072)	-.139 (.059)*	-.111 (.057)	-.128 (.193)	.007 (.181)
PI kontakt svært fornøyd	.143 (.063)*	.133 (.062)*	.149 (.051)**	.139 (.048)**	.091 (.167)	.062 (.156)
EI kontakt misfornøyd	-.560 (.096)**	-.532 (.094)**	-.243 (.078)**	-.215 (.075)**	-.836 (.249)**	-.854 (.234)**
EI kontakt nøytral	-.196 (.121)	-.188 (.118)	-.143 (.096)	-.141 (.092)	-.265 (.312)	-.392 (.239)
EI fornøyd	-.170 (.069)*	-.154 (.068)*	-.083 (.056)	-.098 (.053)	-.154 (.181)	-.120 (.170)
EI svært fornøyd	.041 (.062)	.010 (.060)	.147 (.050)**	.114 (.048)*	.257 (.162)	.154 (.152)
Inntekt		.000 (.003)		.009 (.005)		-.041 (.015)**
Utdannelse		-.010 (.025)		.046 (.019)*		.040 (.061)
Alder		-.002 (.001)		-.003 (.001)**		-.012 (.003)**
Kjønn (ref.=mann)		-.012 (.045)		.008 (.036)		.287 (.114)*
Tilfredshet med demokratiet		.081 (.012)**		.064 (.010)**		.254 (.031)**
Sosial tillit		.021 (.013)		.003 (.010)		.097 (.031)**
Adjusted R square (R2)	.10	.16	.11	.20	.02	.16

Dette bildet endrer seg ikke vesentlig når det kontrolleres for demografiske trekk, sosial bakgrunn og grunnleggende holdninger til stat og samfunn (modell 2). Blant kontrollvariablene ser vi at tilfredshet med demokratiet har en klar positiv effekt på tillit til politiet, men ingen av de øvrige kontrollvariablene synes å ha noen signifikant effekt. Andelen forklart variasjon i tillit til politiet øker fra 10 % til 16 % ( $R^2=.16$ ) ved inkludering av kontrollvariablene i modell 2.

Hvilken betydning har så kontakterfaring for oppfatninger om prosessuell rettferdighet i politiet? Kontakterfaring synes å forklare omtrent 11 % av variasjonen i oppfatninger om prosessuell rettferdighet, altså omtrent det samme som for det generelle tillitsmålet. Forholdet er imidlertid noe mer symmetrisk i dette tilfellet, og det er en klar positiv og signifikant effekt blant de som er svært fornøyd med behandlingen uavhengig av om kontakten er egeninitiert eller politiinitiert. Effekten av egeninitiert kontakt svekkes imidlertid noe

når det kontrolleres for de øvrige faktorene, men effekten er fortsatt statistisk signifikant blant de som var henholdsvis misfornøyd og svært fornøyd med behandlingen. Effekten av politiinitiert kontakt er derimot stort sett uendret og klart sterkere enn effekten av egeninitiert kontakt.

Av øvrige faktorer så finner man igjen at «tilfredshet med demokratiet» er den dominerende kontrollvariabelen med en signifikant positiv effekt på prosessuell rettferdighet. Videre ser man at økt utdanning har en svak, men statistisk signifikant positiv effekt på dette tillitsmålet. Alder har også en viss effekt, men her er sammenhengen negativ, dvs. økt alder er assosiert med et dårligere inntrykk av prosessuell rettferdighet i politiet. De øvrige variablene har ingen signifikant effekt på den avhengige variabelen. Den forklarte variasjonen øker fra 11 % til 20 % når kontrollvariablene inkluderes ( $R^2=.20$ ).

Avslutningsvis og til høyre i tabell 5 rapporteres resultatene man får ved å anvende politiets effektivitet som avhengig variabel. Den forklarte variansen i modell 1 er kun ca. 2 %, noe som indikerer at kontakterfaring har relativt beskjeden innflytelse på innbyggernes oppfatninger om effektivitet. Det eneste som gjør signifikant utslag på oppfatninger om effektivitet, er egeninitiert kontakt der respondentene var misfornøyd med behandlingen de fikk. For politiinitiert kontakt er det ingen signifikant effekt overhodet. Derimot synes flere av kontrollvariablene å ha betydning for oppfatninger om politiets effektivitet. Både tilfredshet med demokratiet og sosial tillit har en positiv innvirkning på oppfatninger om effektivitet. Begge variablene har sterkere effekt på oppfatninger om effektivitet enn på de to øvrige tillitsmålene. Videre ser man at kvinner har større tiltro til politiets effektivitet enn menn, mens både økt alder og inntekt er assosiert med synkende tiltro til politiets effektivitet. Utdanning er den eneste variabelen som ikke har noen signifikant effekt. Totalt bidrar kontrollvariablene til at den endelige modellen forklarer ca. 16 % av variasjonen i inntrykk av effektivitet i politiet.

## OPPSUMMERING OG KONKLUSJON

I denne artikkelen har jeg undersøkt forekomsten av egeninitiert og politiinitiert kontakt med politiet og innbyggernes grad av tilfredshet med behandlingen de fikk av politiet i forbindelse med kontakten. Videre har jeg undersøkt hvordan tilfredshet med denne behandlingen påvirker ulike aspekter av tillit til politiet, samtidig som jeg har kontrollert for andre relevante faktorer.

Når det gjelder kontaktfrekvens viste analysen at de fleste som kommer i kontakt med politiet, initierer kontakten selv. Dette sammenfaller med funn fra blant annet USA og England og fremstår også som rimelig gitt politiets rolle i samfunnet. Et sentralt trekk ved politirollen i Norge og de fleste andre demokratiske land er ideen om at politiet responderer og står til ansvar overfor borgerne (Bayley, 2006). Dette kommer blant annet til uttrykk gjennom egne nødnummer til politiet, publikumsmottak, tipstelefoner m.m. I Norge er det også slik at en politianmeldelse er påkrevet for å kunne utløse en forsikring for eksempel i forbindelse med innbrudd, tyveri, skadeverk eller lignende. Politiet har i tillegg en del forvaltningsmessige oppgaver som utstedelse av pass m.m., som også stimulerer til hyppig egeninitiert kontakt med politiet. Det er slik sett som forventet at egeninitiert kontakt dominerer.

Videre viste analysen at de aller fleste som kom i kontakt med politiet, var fornøyd med behandlingen de fikk, men at de som var blitt kontaktet av politiet, var noe mer fornøyd med behandlingen enn de som hadde initiert kontakten selv. Dette er også som forventet med tanke på at forventningene sannsynligvis er flere og mer sammensatte ved egeninitiert kontakt.

Analysen viste også at begge former for kontakt har en statistisk signifikant effekt på tillit til politiet, men at effekten varierer en del avhengig av hvilken form for kontakt og hvilket aspekt av tillit man legger til grunn. Mens effekten av politiinitiert og egeninitiert kontakt er omtrent den samme med hensyn til den generelle tilliten, så er det en viss forskjell når det gjelder henholdsvis inntrykk av prosessuell rettferdighet og inntrykk av effektivitet. Med hensyn til prosessuell rettferdighet så er effekten av politiinitiert kontakt noe sterkere enn effekten av egeninitiert kontakt. Dette funnet indikerer at prosessuell korrekt opptreden har spesielt stor betydning i situasjoner der politiet initierer kontakten. Dette kan delvis henge sammen med at det er få forventninger utover det å få en prosessuell korrekt behandling i slike situasjoner. Det kan imidlertid også være at det oppleves spesielt statusutfordrende å bli stoppet av politiet, for eksempel i forbindelse med en «stopp og sjekk»-situasjon, noe som gjør at man blir ekstra sensitiv for hvordan man blir behandlet i slike situasjoner. Å bli stoppet av politiet kan oppleves som urettferdig og krenkende av den som rammes, noe som gjør det ekstra viktig for politiet å opptre på en upartisk, rettferdig og respektfull måte i slike situasjoner.

Når det gjelder oppfatninger om effektivitet, så var det kun egeninitiert kontakt som ble funnet å ha noen signifikant effekt, hvilket underbygger antakelsen om at det i større grad er forventninger til effektivitet og utfall, i tillegg til prosessuell korrekt opptreden, ved egeninitiert kontakt. Den daglige kontakten mellom politi og publikum synes først og fremst å påvirke den mer generelle tilliten til politiet og mer spesifikt inntrykket av prosessuell rettferdighet i politiet. I begge tilfellene ble kontakt funnet å forklare ca. 10 % av variasjonen mot ca. 3 % av variasjonen i inntrykk av effektivitet. I tillegg fant man i tråd med tidligere forskning at forholdet mellom kontakt og tillit / prosessuell rettferdighet er mer symmetrisk enn forholdet mellom kontakt og effektivitet. Det vil si at det også er rom for å øke tilliten og ikke kun «begrense tapene» i det direkte møtet med innbyggerne. Dette er gode nyheter for politiet både fordi det er tilsynelatende enklere å justere atferd enn å øke politiets effektivitet og fordi prosessuell rettferdighet gjentatte ganger har vist seg å ha en positiv effekt på viljen til samarbeid med politiet og på viljen til å akseptere beslutningene fra politiet og justismyndigheter generelt.

Flere av kontrollvariablene ble også funnet å ha en direkte effekt på tillit til politiet. Den viktigste av disse er tilfredshet med demokratiet, som ble funnet å ha en substansiell effekt på alle tre tillitsmålene, og i særlig grad oppfatninger om effektivitet i politiet. Dette samsvarer med tidligere funn og underbygger antakelsen om at tillit til politiet også påvirkes av oppfatninger om hvordan samfunnet og dets politiske institusjoner fungerer mer generelt.

Tillit til andre innbyggere (sosial tillit) synes imidlertid ikke å ha noen signifikant effekt verken på den generelle tilliten til politiet eller oppfatninger om prosessuell rettferdighet. Derimot fant man at sosial tillit har en viss effekt på oppfatninger om effektivitet i politiet. Kan hende er de som ellers stoler på sine medborgere, også mer villige til å anta at politiets ansatte vil gjøre sitt beste og dermed oppnå resultater. Alternativt kan man tenke seg at

årsakspilen går i motsatt retning, og at tillit til politiets effektivitet gjør det enklere å stole på andre.

Når det gjelder demografiske faktorer, ble det funnet at kjønn hadde en liten, men signifikant effekt på inntrykk av effektivitet. Nærmere bestemt synes kvinner å ha noe bedre inntrykk av effektivitet enn menn. Likeså fant man at økende alder også har en negativ effekt på inntrykket av effektivitet. Dette kan skyldes at etterspørselen etter enkelte polititjenester som for eksempel anmeldelse av vinningskriminalitet øker med alderen. Politiets egen innbyggerundersøkelse finner at ca. halvparten av befolkningen har et ganske eller svært dårlig inntrykk av politiets etterforskning av denne typen kriminalitet (Politidirektoratet, 2012). Noe mer overraskende er det at alder også ble funnet å ha en liten, men signifikant negativ effekt på inntrykket av prosessuell rettferdighet i politiet. Dette kan muligens også knyttes opp mot misnøye med politiets behandling av vinningskriminalitet og en følelse av at politiet ikke tar dette helt på alvor. Her trenges det imidlertid mer detaljerte data for å si noe mer sikkert.

Av sosioøkonomiske faktorer fant man at inntekt har en liten, men signifikant effekt på inntrykket av effektivitet i politiet, dvs. økt inntekt er assosiert med en liten nedgang i tilliten til politiets effektivitet. Inntekt kan i likhet med alder antas å øke etterspørselen etter polititjenester i forbindelse med vinningskriminalitet, og den negative sammenhengen med inntrykk av effektivitet er således som forventet. Utdannelse ble ikke funnet å ha noen betydning.

Undersøkelsen viser at faktorene som påvirker tilliten til politiet, er sammensatte, og at de varierer alt etter hvilket aspekt av tillit man ser på og hvilken type kontakt man legger til grunn. En svakhet med denne undersøkelsen er at man ikke har mer detaljerte data om type kontakt. Innenfor kategoriene politi- og egeninitiert kontakt er det stor variasjon i type kontakt som det er grunn til å anta vil ha betydning for hvordan man oppfatter politiet. For eksempel vil en som oppsøker politiet for å få utstedt et pass, ha et annet utgangspunkt enn en som har blitt utsatt for hatkriminalitet. Videre er det heller ingen data i undersøkelsen som belyser hva det er respondentene er fornøyd eller misfornøyd med ved kontakten med politiet. Når det gjelder begrepet prosessuell rettferdighet, så er det heller ingen konsensus om hva dette egentlig betyr. Noen argumenterer og finner empirisk støtte for å skille ut høflighet/respekt og det å være forklarende som egne faktorer i tillegg til upartiskhet/rettferdighet (Cohen-Charash & Spector, 2001; Colquitt, 2001). Et mål for videre forskning bør således være å skaffe til veie enda mer nyansert og detaljert kunnskap om hvordan politiets møte med publikum påvirker tilliten.

Det som likevel synes klart, er at møtet mellom politi og publikum teller, og at publikums opplevelse av denne kontakten og måten de blir behandlet på har en direkte effekt på tilliten til politiet. Den høye tilliten til politiet har ofte, og helt korrekt, blitt trukket frem som en stor ressurs for norsk politi, men uten at man nødvendigvis har hatt noen klar forståelse av hvor denne tilliten kommer fra, eller hvilken betydning det har for samhandlingen mellom politi og borgere. Innen justissektoren synes det for eksempel å være en utbredt oppfatning om at tilliten primært henger sammen med politiets evne til å kontrollere kriminalitet og respondere på en effektiv måte. Til sammenlikning synes det å være lite bevissthet rundt betydningen av prosessuell rettferdighet utover at det er et juridisk krav og viktig for rettsikkerheten. Men prosessuell rettferdighet er mye mer enn det, og en man-

glende forståelse av hvordan politiets opptreden påvirker publikums tillit og vilje til samarbeid, kan lede til at man nedprioriterer aktivitet som potensielt kunne bidra til å underbygge/bevare tillit. Med knappe ressurser kan det være fristende å kutte ned på det som kanskje ikke ses på som strengt nødvendig, for eksempel å ta seg tid til å snakke med publikum og forklare valg og beslutninger fra politiets side. Isolert sett og på kort sikt kan det fremstå som kostnadseffektivt og som god prioritering av ressurser å redusere slik aktivitet, men paradoksalt nok vil en slik policy på sikt sannsynligvis redusere politiets effektivitet i sitt arbeid med sosial regulering. Polisier virksomhet i Norge og andre demokratiske stater er, som Liv Finstad påpeker, langt på vei et samarbeidsprosjekt mellom politi og publikum. Det er derfor viktig både ut fra et demokratisk perspektiv og ut fra hensynet til effektivitet å fremme og prioritere prosessuelt godt politiarbeid.

## LITTERATURLISTE

- Acemoglu, D., & Robinson, J. A. (2012). *Why nations fail: The origins of power, prosperity and poverty*. New York: Crown Publishers.
- Balvig, F., Holmberg, L., & Nielsen, M. P. H. (2011). *Verdens bedste politi – Politireformen i Danmark 2007–2011*. København: Jurist- og økonomiforbundet.
- Bayley, D. (2006). *Changing the guard: Developing democratic police abroad*. New York: Oxford University Press.
- Bowles, S., & Gintis, H. (2011). *A cooperative species: Human reciprocity and its evolution*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Bradford, B., & Jackson, J. (2009). *Public Trust in Criminal Justice: A Review of the Research Literature in the United States*. Hentet fra SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1369704>
- Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, E. A. (2009). Contact and confidence: revisiting the impact of public encounters with the police. *Policing and Society*, 19(1), 20–46.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10439460802457594>
- Bradford, B., Murphy, K., & Jackson, J. (2014). Officers as mirrors: Policing, procedural justice and the (re)production of social identity. *British Journal of Criminology*, 54(4), 527–550.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1093/bjc/azu021>
- Brown, B., & Benedict, W. R. (2002). Perception of the police: Past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(3), 543–580. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/13639510210437032>
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2002) Trust in government – The relative importance of service satisfaction, political factors and demography. *Working Paper No. 18*. Bergen: Stein Rokkan Centre for Social Studies.
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278–321.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1006/obhd.2001.2958>
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Egge, M., Strype, J., & Thomassen, G. (2012). *Tillit til politiet etter 22 juli*. Oslo: Politihøgskolen.  
Hentet fra <https://brage.bibsys.no/xmlui/handle/11250/175096>
- European Social Survey. (2011). *Round 5 Module on Trust in the Police & Courts– Final Question Design Template*. London: Centre for Comparative Social Surveys, City University London.
- Grimen, H. (2012). Gode institusjoners betydning for tillit. I H. Skirbekk & H. Grimen (Red.), *Tillit i Norge* (s. 84–111). Oslo: Res Publica.

- Hough, M., Jackson, J., & Bradford, B. (2013). Legitimacy, trust and compliance: An empirical test of procedural justice theory using European Social Survey. I J. Tankebe & A. Liebling (Red.), *Legitimacy and criminal justice: An international exploration* (s. 326–352). Oxford: Oxford University Press.
- Hough, M., Jackson, J., Bradford, B., Myhill, A., & Quinton, P. (2010). Procedural Justice, Trust, and Institutional Legitimacy. *Policing*, 4(3), 203–210. doi: <http://dx.doi.org/10.1093/police/paq027>
- Jackson, J., Bradford, B., Stanko, B., & Hohl, K. (2013). *Just Authority? Trust in the Police in England and Wales*. London: Routledge.
- Jackson, J., Hough, M., Bradford, B., Pooler, T., Hohl, K., & Kuha, J. (2011) Trust in justice: Topline results from round 5 of the European Social Survey. *ESS Topline results series*.
- Jang, H., Joo, H.-J., & Zhao, J. (2010). Determinants of public confidence in police: An international perspective. *Journal of Criminal Justice*, 38(1), 57–68.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2009.11.008>
- Kääriäinen, J. T. (2007). Trust in the Police in 16 European Countries. *European Journal of Criminology*, 4(4), 409–435. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1477370807080720>
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.
- Mazerolle, L., Antrobus, E., Bennett, S., & Tyler, T. R. (2013). Shaping Citizen Perceptions of Police Legitimacy: A Randomized Field Trial of Procedural Justice. *Criminology*, 51(1), 33–63.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1745-9125.2012.00289.x>
- Morris, C. S. (2011). *A cross-national study on public confidence in the police* (Criminology and Justice Policy Dissertations). Paper 13. <http://hdl.handle.net/2047/d2000322>.
- Murphy, K., & Cherney, A. (2011). Understanding cooperation with police in a diverse society. *British Journal of Criminology*, 52(1), 181–201. doi: <http://dx.doi.org/10.1093/bjc/azr065>
- Myhill, A., & Bradford, B. (2012). Can police enhance public confidence by improving quality of service? Results from two surveys in England and Wales. *Policing and Society*, 22(4), 397–425.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10439463.2011.641551>
- Ostrom, E. (2003). Toward a behavioral theory linking trust, reciprocity, and reputation. I E. Ostrom & J. Walker (Red.), *Trust and Reciprocity: Interdisciplinary lessons from experimental research* (s. 19–79). New York: Russell Sage
- Politidirektoratet. (2008). *Politiets nasjonale innbyggerundersøkelse: 2008*. Oslo: TNS Gallup.
- Politidirektoratet. (2009). *Politiets nasjonale innbyggerundersøkelse: 2009*. Oslo: TNS Gallup.
- Politidirektoratet. (2010). *Politiets nasjonale innbyggerundersøkelse: 2010*. Oslo: TNS Gallup.
- Politidirektoratet. (2012). *Politiets nasjonale innbyggerundersøkelse: 2012*. Oslo: TNS Gallup.
- Reisig, M. D., & Parks, R. B. (2000). Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly*, 17(3), 607–630.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1080/07418820000094681>
- Rodrik, D., Subramanian, A., & Trebbi, F. (2002) Institutions rule: The primacy of institutions over geography and integration in economic development. *Working Paper 9305*. Cambridge, MA.: NEBR.
- Rosenbaum, D. P., Schuck, A. M., Costello, S. K., Hawkins, D. F., & Ring, M. K. (2005). Attitudes Toward the Police: The Effects of Direct and Vicarious Experience. *Police Quarterly*, 8(3), 343–365.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1098611104271085>
- Rothstein, B. (2005). *Social traps and the problem of trust*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Rozin, P., & Royzman, E. B. (2001). Negativity bias, negativity dominance, and contagion. *Personality and Social Psychology Review*, 5, 296–320. doi: [http://dx.doi.org/10.1207/s15327957pspr0504\\_2](http://dx.doi.org/10.1207/s15327957pspr0504_2)
- Sampson, R. J. (2013). The place of context: A theory and strategy for criminology's hard problems. *Criminology*, 51(1), 1–31. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/1745-9125.12002>
- Sampson, R. J., & Jeglum-Bartusch, D. (1998). Legal Cynicism and (Subcultural?) Tolerance of Deviance: The Neighborhood Context of Racial Differences. *Law & Society Review*, 32(4), 777–804. doi: <http://dx.doi.org/10.2307/827739>

- Sandstig, G. (2007). *Förtroendet för polisen: En analys av medborgarnas syn på polisen och dess roll i samhället 1986 – 2006* (Arbetsrapport). Göteborg: Göteborgs Universitet.
- Schaap, D., & Scheepers, P. (2014). Comparing Citizens' Trust in the European Countries: An Assessment of Cross-Country Measurement Equivalence. *International Criminal Justice Review*, 24(1), 82–98. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1057567714524055>
- Skirbekk, H. (2012). Tillitens betydning i Norge og Norden. I H. Skirbekk & H. Grimen (Red.), *Tillit i Norge* (s. 11–28). Oslo: Res Publica.
- Skogan, W. G. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298–321. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1098611104271086>
- Skogan, W. G. (2006). Asymmetry in the Impact of Encounters with the Police. *Policing and Society*, 16(2), 99–126. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10439460600662098>
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513–547. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/1540-5893.3703002>
- Tankebe, J. (2013). Viewing Things Differently: The Dimensions of Public Perceptions of Police Legitimacy. *Criminology*, 51(1), 103–135. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1745-9125.2012.00291.x>
- Thomassen, G. (2010). Sosial tillit, politisk tillit og tillit til politiet. I S. Runhovde (Red.), *Tillit til politiet* (s. 71–90). Oslo: Politihøgskolen.
- Thomassen, G. (2013). Corruption and Trust in the Police: A Cross-country Study. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 153–169.
- Thomassen, G., & Kääriäinen, J. (2016). System satisfaction, contact satisfaction and trust in the police: A study of Norway *European Journal of Policing Studies*, 3(4), 437–454.
- Thomassen, G., Strype, J., & Egge, M. (2014). Trust no Matter What? Citizens' Perception of the Police 1 Year after the Terror Attacks in Norway. *Policing*, 8(1), 79–87. doi: <http://dx.doi.org/10.1093/police/pat032>
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Tyler, T. R., & Fagan, J. (2008). Why do people cooperate with the police? *Ohio Journal of Criminal Law*, 6, 231–275.
- Tyler, T. R., & Huo, Y. J. (2002). *Trust in the law: encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russell Sage Foundation.
- Van Craen, M., & Skogan, W. G. (2014). Trust in the Belgian police: The importance of responsiveness. *European Journal of Criminology*, 12(2), 129–150. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1477370814543156>
- Van Damme, A. (2015). The impact of police contact on trust and police legitimacy in Belgium. *Policing and Society*. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/10439463.2015.1045510>
- Van Damme, A., Pauwels, L., & Svensson, R. (2015). Why do Swedes Cooperate with the Police? A SEM Analysis of Tyler's Procedural Justice Model. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 21(1), 15–33. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10610-013-9224-4>
- Weitzer, R. (1999). Citizens' perceptions of police misconduct: Race and neighborhood context. *Justice Quarterly*, 16(4), 819–846. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/07418829900094381>
- Wollebæk, D., Enjolras, B., Steen-Johnsen, K., & Ødegård, G. (2012). *Ett år etter 22 juli: Har rosetoget gått?* Oslo: ISF.