

Effektivering genom digitalisering

En utredning om behovet av en fältapplikation inom Ålands polismyndighet

Oskar Pellas

05/2017

Författare	Examen	
Oskar Pellas	Polis (YH)	
Publikationens namn	Offentlighetsgrad	
Effektivisering genom digitalisering En utredning om behovet av en fältapplikation inom Ålands polismyndighet	Offentlig	
Innehåll till polisens fältapplikation		
Handledare	Lärdomsprovets form	
Överkommissarie Johan Pawli & Överkonstapel Benjamin Fellman	Operationellt lärdomsprov	
Referat		
<p>Baserat på forskning om design och användning, samt informationssystem och dess kriterier för god användbarhet avhandlar denna uppsats ett förslag om en polisapplikation för smarttelefoner. Förslaget bygger på att applikationen ska användas vid Ålands polismyndighet som en kunskapsbank för den enskilde polisen. Som grund till förslaget ligger även en enkätundersökning som utfördes vid Ålands polismyndighet, där polispersonal fick svara på frågor gällande vilket material applikationen ska innehålla. Förutom den vetenskapliga uppsatsen har ett skilt produktdokument skapats, där innehållet är baserat på respondenternas svar. Enkätundersökningens huvudsakliga resultat resulterade i sex olika huvudkategorier, och trettiosju olika underkategorier för produktförslaget.</p> <p>Hantering av information inom den offentliga sektorn på Åland kan anses vara föråldrad. Det påverkar Ålands polismyndighets verksamhet negativt på flera sätt. Där kan bland annat nämnas sökande av information, och att kunna säkerställa att informationen den enskilde polisen tillhandahålls är den senast uppdaterade. Detta gäller särskilt ifråga om åländsk lagstiftning. På basis av svaren som erhöles från enkätundersökningen påvisas ett reellt behov av att den information polisen använder dagligen bör vara samlad på samma plats, där man samtidigt på ett enkelt sätt kan söka efter den.</p>		
Sidantal	Månad och år då granskningen skett	Lärdomsprovets kod (OPS)
33 + 3 sidor bilagor	Maj 2017	Amk2017ONT
Nyckelord		
polis, applikation, smarttelefon, operativ verksamhet, informationssystem, användbarhet, IT		

Author	Degree
Oskar Pellas	Polis (YH)

Name of the publication		Publicity degree
Effektivering genom digitalisering – en utredning om behovet av en fältapplikation inom Ålands polismyndighet		Public
Innehåll till polisens fältapplikation		
Supervisor		The thesis is a:
Superintendent Johan Pawli & Sergeant Benjamin Fellman		Operational thesis
Abstract		
<p>Based on research on design and usage, as well as information systems and their usefulness criteria, this paper deals with a proposal for a mobile smartphone application for police officers working in the Aland Islands. The proposal is based on the usage of the mobile application by the police in the Aland Islands as a knowledge bank for the individual constable. As a basis for the proposal, there is also a questionnaire survey conducted at the police station in the Aland Islands, where police staff responded to questions regarding what material the mobile application should contain. In addition to the scientific essay, a separate product document has been created, with content based on the respondents' responses. The survey results resulted in six main categories; and thirty seven different sub-categories for the product proposal.</p> <p>Handling of public sector information in the Aland Islands can be considered outdated. This has a negative impact on the Alands Islands police authority's activities in several ways, for example searching for information; and to ensure that the information provided to the individual constable is up to date. This is especially true when it comes to matters of legislation. Based on the responses received from the survey, there is a real need for daily used information to be gathered in the same place, while simultaneously being able to search for it.</p>		
Number of pages	Month and year when the review took place	Thesis code (OPS)
33 + 3 pages appendices	May 2017	Amk2017ONT
Keywords		
police, application, smartphone, operational activities, information system, usefulness, IT		

INNEHÅLL

1	INTRODUKTION	1
1.1	Syfte	3
1.2	Avgränsningar	3
1.3	Disposition	5
2	TEORI	5
2.1	Polisen på Åland och åländsk lagstiftning	7
2.2	Designaspekt	7
2.3	Användningsaspekt	9
2.4	Utformning av applikationen	15
2.5	Innehåll i applikationen	17
3	MATERIAL OCH METOD	20
3.1	Källkritik	20
3.2	Enkätundersökning	21
4	DISKUSSION	28
5	SLUTSATSER	29
6	FRAMTIDA FORSKNING	30
	REFERENSER	32
	BILAGOR	

1 INTRODUKTION

Vi lever i en tid där den finska polisorganisationen genomgår ett antal förändringar. Den finska polisen har blivit en mer transparent organisation i fråga om informationsflödet till allmänheten. Nya polisbilar har tagits i bruk, med sådan utrustning att en polispatrull kan fungera som ledningscentral om en situation så skulle kräva. Trots detta så finns det delar av organisationen som numera kan anses vara föråldrade, exempelvis hur man hanterar alla de förordningar, bestämmelser och anvisningar en polisman bör ha tillgång till i det dagliga arbetet.

Polisens centrala uppgifter, de allmänna principerna för verksamheten och befogenheterna, föreskrivs i lag. Förutom lagar och statsrådets förordningar, så styrs polisverksamheten av inrikesministeriets förordningar, bestämmelser och anvisningar (Poliisi, 2016). Samtliga förordningar, bestämmelser och anvisningar finns nedtecknade i pappersform. De finns även i digitala system som Sinetti och Asiakirjahallinto (Min översättning: dokumentförvaltningen), förkortat ACTA. De nuvarande digitala lösningarna är inte operativa, utan endast arkiveringslösningar. På Ålands polismyndighet används inte ACTA. Istället används Landskapsregeringens motsvarighet, ärendehanteringssystemet W3D3. Detta är också ett system som endast används för elektronisk arkivering (B. Fellman, personlig kommunikation, maj 2017).

Det här ställer stora krav på polismannens minne. Min undersökning går ut på att jag kommer att sammanställa de delar av polisens operativa verksamhet, med vilka den enskilde polismannen ofta kommer i kontakt under ett arbetspass. Utifrån detta kommer jag planera en *applikation för smarttelefoner*. Syftet är att skapa ett förslag till en applikation som kan användas av poliser, vilka arbetar med fältverksamhet, och genom detta utveckla en effektivare arbetsprocess och stöda utförandet av kvalitativt polisarbete.

Innehållet i polisapplikationen skulle bestå av en detaljerad lista med de delar en polisman regelbundet kommer i kontakt med under den dagliga operativa verksamheten. Några exempel på sådana delar är akutsjukvård, dödsfall och gripanden. I dessa huvudkategorier kommer det att finnas underkategorier med mer detaljerad information.

Idén för lärdomsprovet uppstod under mitt första studieår på Polisyrkeshögskolan i Tammerfors. Som studerande på Polisyrkeshögskolan har man möjlighet att erhålla en fälthandbok, i vilken de lagparagrafer som används i daglig operativ verksamhet finns listade (Polamk, 2017). Istället för att ha ytterligare en anvisning i pappersformat tänkte jag att den borde *digitaliseras* istället, tillsammans med annat innehåll vilket den enskilde polisen dagligen kommer i kontakt med. Det kan anses förvånande att det till dags dato ännu inte finns någon form av polisapplikation. Många polismän har *tjänstefoner* under sina arbetspass, men dessa används primärt för telefonsamtal. Polisen har dagligen i sin verksamhet flera olika uppdrag vilka väntar på åtgärder.

Införandet av en polisapplikation skulle leda till en effektivare arbetsprocess, då den enskilde polisen skulle hitta information lättare och därigenom snabbare kunna fatta beslut. När polisen kan ta beslut som baserar sig på konkret fakta ökar det servicekvaliteten och säkerställer kvalitativt polisarbete. Applikationen skulle inte bara vara ett *verktyg för färdiga polismän* som jobbar med den operativa verksamheten, utan skulle även kunna användas som ett *läromedel för polisstuderande*.

Ålands polismyndighet har under tiden jag har skapat mitt detaljerade förslag haft ett pågående projekt som också handlar om en applikation. Detta projekt har dock ingenting med mitt detaljerade förslag att göra. Jag har deltagit i ett möte med den ansvarige för det projektet, överkonstapel Benjamin Fellman, samt en utvecklare för kommunikationsbyrå Strax (personlig kommunikation, januari 2017). Jag deltog i mötet för att utreda ifall det ramverk och den teknik som används i projektet även kan appliceras på mitt detaljerade förslag. För detta redogörs närmare i kapitlet om utformning av applikationen.

Den finska polisen är ännu i startgroparna vad gäller information- och kommunikationsverksamhet, förkortat ICT-verksamhet. Där kan mitt arbete utveckla verksamheten framåt. Polisen har i sin verksamhet tillgång till många olika datasystem. De flesta av de här datasystemen är inte så användarvänliga och flera av datasystemen börjar bli föråldrade. Flertalet anställda inom myndigheten har visat sitt missnöje kring detta genom dagliga klagomål i diskussioner. Jag anser att det finns ett stort behov av mer forskning inom området. Inom det här området där mitt detaljerade förslag rör sig, har jag inte funnit någon forskning, vilket stöder min åsikt om ett behov av mer forskning. Det har kommit till min kännedom att den finska polisen håller på med projekt som angränsar till

mitt förslag, men ingen dokumentation finns i nuläget att tillgå kring dessa projekt (K. Hakala, personlig kommunikation, december 2017).

I dagens moderna samhälle har det blivit vanligare att företag "ska ha" en applikation. Inte för att företaget i sig kanske behöver en applikation, men för att det är populärt och modernt. Mobila tjänster blir hela tiden mer och mer anpassade för människor. Applikationer är i sig själva hjälpmedel för människor. Man kan genom de applikationer man har på sin egen smarttelefon navigera sig runt i sin hemstad, man kan ta reda på öppettider till matbutiken och samtidigt få information om deras specialerbjudanden. När man ska sova på kvällen kan man ha en applikation igång under natten som analyserar hur man sover, och vilka faktorer som inverkar på ens sömnkvalitet. Applikationer underlättar människors vardag, nästa steg är att de ska underlätta människors arbetsliv.

Ambitionen är att mitt detaljerade förslag ska användas av Ålands polismyndighet till att skapa polisapplikationen. Med hjälp av en polisapplikation skulle man bättre kunna stöda utförandet av kvalitativt polisarbete samt en effektivare arbetsprocess och ett enhetligt utförande av arbetsuppgifter vilka har ankommit på polisen.

1.1 Syfte

Syftet med arbetet är att skapa ett detaljerat förslag för en polisapplikation för smarttelefoner, och samtidigt utreda behovet av ett sådant förslag. Detta förslag innehåller de olika huvudkategorier som har erhållits genom en enkätundersökning på Ålands polismyndighet utförd i februari 2017. Utgående ifrån dessa huvudkategorier kommer det att finnas underkategorier med detaljerad information om vilka åtgärder en polisman som jobbar med fältverksamhet ska utföra.

1.2 Avgränsningar

Mitt detaljerade förslag för en polisapplikation för smarttelefoner är avgränsat till ett specifikt område inom polisens verksamhet, den operativa fältverksamheten. Det här har jag valt att göra för att avgränsa mitt arbete till de ramar som stadgas av Polisyrkeshögskolan för lärdomsprov samt för att kunna gå in på djupet i den operativa fältverksamheten.

Jag har valt att utelämna information i polisapplikationen om de delar i polisens operativa verksamhet, vilka omfattas av sekretess. Sådana delar är till exempel hemliga tvångsmedel. Dels gör jag detta för att underlätta ett potentiellt godkännande och införande av polisapplikationen, dels för att inga civilpersoner ska kunna få tillgång till sekretessbelagt material. Dessutom har jag valt att utelämna själva förverkligandet av produkten. Detta har jag gjort för att avgränsa lärdomsprovets arbetsmängd, så att det ryms inom de ramar som är stadgade för lärdomsprovet. Min undersökning kommer med andra ord att gå ut på att skapa ett detaljerat förslag för applikationens uppbyggnad och innehåll.

Till sist kommer jag att avgränsa applikationens innehåll och användningsområde för Ålands polismyndighet, därför att fastlandets ICT-verksamhet är starkt styrd. Med det menar jag att det inte finns mycket rörelseutrymme för nya idéer. På Åland har min idé en större chans att bli förverkligad. I *digital agenda för landskapet Åland* (2012), är en av tyngdpunkterna på en effektivare offentlig förvaltning, vilket ligger helt i linje med mitt förslag om en polisapplikation. Vidare står det att ”den digitala agendan ställer emellertid också krav på de deltagande parterna. Framförallt handlar det om att börja se e-förvaltnings och IT-projekt ur ett samäländskt samhällsperspektiv, och inte i enbart till den egna förvaltningens nytta” (ibid s.3). En polisapplikation skulle leda till en effektivare arbetsprocess för polisen, vilket i sin tur skulle leda till en snabbare och mer kvalitativ process för den enskilde medborgaren.

Applikationen skulle efter ett potentiellt förverkligande på Åland även kunna tas i bruk i Riket. I och med den här avgränsningen kan jag också rikta min enkätundersökning endast till Ålands polismyndighet. Jag redogör för enkätundersökningen i kapitel 3.2. Enkäten hade kunnat skickas ut till fler distrikt, men för att avgränsa lärdomsprovet inom de ramar som stadgas för lärdomsprovet samt då min applikation enbart gäller för Ålands polismyndighet, har jag valt att endast distribuera enkäten dit. Jag uppskattade att jag behövde få svar från åtminstone 25 anställda i enkätundersökningen. Varför jag satte en gräns på minst 25 personer beror delvis på avgränsningen som jag nämnde tidigare, men även på grund av att antalet anställda inom Ålands polismyndighet är få i jämförelse med polisdistrikt på fastlandet.

I det här arbetet behandlar jag till stor del endast vetenskap kring *applikationsdesign* samt *användbarhet*. Jag kommer i ett skilt dokument redogöra för innehållet i själva applikationen. Anledningen till varför förslaget är i ett skilt dokument och inte som en

bilaga, är att dokumentet innehåller information om bland annat polisens taktiska och tekniska arbetsmetoder, och är därför belagt med sekretess.

1.3 Disposition

Efter det inledande stycket följer en teoretisk bakgrund angående applikationsdesign och applikationsanvändning samt deras olika aspekter, och även hur dessa två teman påverkar varandra. Efter teoridelen följer en genomgång av mitt metodval och det material jag kommer att använda mig av till de olika huvud- och underkategorierna samt en kvalitativ analys av min enkätundersökning. Uppsatsen avslutas med diskussion och slutsatser av mitt förslag samt ett kort kapitel om framtida forskning som kan utföras i ämnet.

2 TEORI

I det här kapitlet redogör jag för den teori som jag baserar mitt förslag på. Min teori innefattar sådant som har med designelementen att göra i en applikation. Jag tar även upp användbarhetsaspekterna och går kort igenom källmaterialets ursprung. Detta har jag valt att ha med i mitt förslag, eftersom det kommer att stöda Ålands polismyndighet i en eventuell utveckling av applikationen. Jag går även igenom vilken sorts teknik som skulle kunna användas i applikationen, baserat på mötet jag hade med överkonstapel Benjamin Fellman samt utvecklaren från kommunikationsbyrå Strax.

Institutet för språk- och folkminnen (2017) skriver på sin hemsida att en app är ”en förkortning av applikation, som i sammanhanget betyder ‘datorprogram’”(ibid). Framöver kommer jag i min uppsats att använda mig av ordet app i stället för applikation.

Min teoretiska referensram för appen baserar sig på Ali Mohameds studie *Motsättningar mellan design- och användningspraktiker ur ett verksamhetsteoretiskt perspektiv* (Mohamed, 2013). I denna studie redogör Mohamed (2013) för motsättningar mellan design och användarvänlighet i appar. Mohamed (2013) har i sin studie fått fram resultat som visar att det finns en stark korrelation mellan användning och design, och i vilket skede en app publiceras för användning. Jag vill med hjälp av hans studie se till att appen designas på ett sådant sätt som skulle passa för denna typ av app, för att undvika en situation där användarens förväntningar på appen inte uppfylls, och därigenom inte används.

Jag kommer även att använda mig av Danisa Gomez Sagredo och Vin Thorsteinsdottir fallstudie om *Betydelsen av användarmedverkan i systemdesign* (Gomez Sagredo & Thorsteinsdottir, 2007). Gomez Sagredo och Thorsteinsdottir (2007) menar att tyngdpunkten på att inkludera användare i utvecklingen av ett system är av vikt när det gäller val av ”utvecklingsmetoden, utvecklarnas motivation och kommunikationsfärdigheter samt maktfördelningen inom projektgruppen” (2007, s. 1). Jag vill med hjälp av deras fallstudie påvisa hur viktigt det är att ha med användare i utvecklingen av appen, eftersom de då kan dela med sig av sin kunskap gällande de uppgifter som appen ska stödja. På det viset undviks även en situation där utvecklarna inte känner till användarnas behov. Om användarna av ett system inkluderas genom hela arbetsprocessen, och inte bara i början och slutet, undviker man även beslut som skulle påverka appens användbarhet negativt.

Jag kommer att hänvisa till *International Organization for Standardization* (hädanefter i uppsatsen benämner jag denna organisation vid dess förkortning, ISO) ifråga om användbarheten av ett informationssystem, närmare bestämt ISO-9241. ISO-9241 innehåller kriterier för användbarhet inom både hårdvara, mjukvara och processer i utvecklingsprojekt (Acs & Rengemo, 2009). Definitionen av användbarhet och informationssystem gås igenom i detalj i kapitel 2.3 angående användningsaspekt. Till sist kommer jag att med hjälp av Jakob Nielsens *Usability engineering* (1993) gå igenom på vilket sätt Ålands polismyndighet kan göra olika tester med användare av appen för att se hur användbar de upplever den, och utifrån resultaten utveckla dess användbarhet.

Gällande den tekniska aspekten av appen hänvisar jag till kommunikationsbyrå Strax och dess dokumentation av mjukvaran som har applicerats i det redan pågående projektet på Ålands polismyndighet. Jag går även kort igenom terminologin inom kodning som fenomen.

Det finns andra aspekter Ålands polismyndighet kommer att behöva reflektera över ifall de väljer att förverkliga denna idé. I Ålandstidningen (Axén & Kvarnström, 17 mars) ställs frågan ifall det krävs en lag för att Åland ska bli mer digitaliserat. Man menar att tekniken redan finns på Åland. Vad som måste förändras är allas sätt att arbeta, den åländska befolkningens förändringsbenägenhet och ”mindset”. Digitaliseringsrådet på Åland har under tio månader jobbat med en rapport som har haft som syfte att skapa ett åländskt

samhälle som ”är enklare, lättare och närmare för medborgarna, där de digitala lösningarna utgår från medborgarnas behov” (ibid.)

I Digitaliseringsrådets rapport har de kommit fram till att Åland inte ligger i framkant när man talar om digitalisering. Som åtgärdsplan har digitaliseringsrådet i sin rapport föreslagit att man ska ”säkra ett tydligt åländskt deltagande i närområdets digitaliseringsprojekt, låta den åländska lagstiftningen snabba upp digitaliseringen, öka de digitala färdigheterna hos alla ålänningar, och införa ett snabbfotat arbetssätt med en hög leveranstakt” (ibid).

2.1 Polisen på Åland och åländsk lagstiftning

Genom rätten till en åländsk självstyrelse har man på Åland behörighet att stifta egna lagar (s.k. landskapslagar) inom ett antal viktiga områden. Undervisning, hälso- och sjukvård, kommunernas förvaltning, polis och post är exempel på sektorer i vilka man har landskapslagar. Inom områden där Åland inte har behörighet att stifta lagar, till exempel gällande domstols- och tullväsendet samt statsbeskattning, gäller rikets lagar även i landskapet (Ålands landskapsregering, 2017). Ålands polismyndighets arbetsmetoder gällande den operativa verksamheten följer de förordningar och anvisningar som polisstyrelsen har fastställt.

2.2 Designaspekt

Appar används mer än någonsin just nu. I ett pressmeddelande från 2012, från det amerikanska dator- och hemelektronikföretaget Apple (Apple, 2017) meddelade de att de hade över 25 miljarder nedladdningar från App Store. I ett annat pressmeddelande januari 2017 meddelade Apple att de hade slagit ett nytt försäljningsrekord den första januari 2017, då kunder hade investerat i appar för nästan 2,2 miljarder svenska kronor (ibid).

För att förstå vad som påverkar relationen mellan teknik och människa behöver man gå mer in på djupet i design och användningen av appar. Mohamed (2013) har valt att dela in det i två perspektiv: ett *designperspektiv* och ett *användningsperspektiv* (Mohamed, 2013, s.2). Mohamed (2013) menar att ur ett designperspektiv finns det ett antal principer för och teorier om hur man designar appar för att ge människor rätt förutsättningar att kunna använda dem. Användningsperspektivet fokuserar på teknikutvecklingens sociokulturella orsaker och betraktar tekniken, i detta fall appen, som en artefakt som tolkas i det sociala

sammanhang som den används i (Berner, 1999). Det här betyder förenklat att en app i sig inte är intressant, utan det är hur den sprids och används av människor som gör den intressant. Med i denna ekvation ligger också institutionella mönster och politiska beslut som grund för hur intressant en app blir att använda (ibid).

Mohamed (2013) har kommit fram till tre aspekter som förekommer i teman om varför appar designas: 1) att det är populärt, 2) att det underlättar för människor, och 3) att det används i marknadsföringssyfte (Mohamed, 2013, s. 30). Men för att kunna förstå apputveckling som fenomen, kommer jag till följande att gå igenom processen av utvecklingen av en app. Det här gör jag i syfte att Ålands polismyndighet ska ha tydliga riktlinjer att förhålla sig till när och om man väljer att förverkliga mitt detaljerade förslag.

Det är vanligt att företag publicerar en app som egentligen är ofärdig som en PR-strategi, en så kallad "beta-version" (ibid s. 31). Man gör det här i syfte att marknadsföra appen, och för att snabbt få ut den på marknaden bland alla andra appar. På det här viset får appen publicitet genom att människor skriver, testar och recenserar den. Det finns risker med detta tillvägagångssätt. När man som kund ber ett företag att utveckla en app, och man samtidigt ställer krav på att få ut appen på marknaden så snabbt som möjligt, kan viktiga delar i appens innehåll saknas. Detta kan leda till att appen inte får tillräcklig genomslagskraft, eftersom den är "ofärdig". Samtidigt kan man då släppa uppdateringar av appen, som en påminnelse till användarna, att de har appen man vill att de ska använda installerad på telefonen. Om en användare glömmer bort att den har en app installerad på sin smarttelefon, är risken stor att de istället laddar ner en liknande app som kan göra det de vill att den ska göra (ibid s. 31-32).

För att förstå varför designaspekten av en app är viktig, måste man först förstå begreppet *designaspekt*. Jag använder mig i min uppsats av ordet *designaspekt*. I det ordet har jag valt att inkludera ett annat ord, *interaktionsdesign*, eftersom det är en del av designaspekten som helhet. Interaktionsdesign är definierat enligt Moggridge (2007, s. 659–660) som ”den design av subjektiva och kvalitativa aspekter av allt digitalt och interaktivt” och en mer heltäckande definition är ”den design av allt som är digitalt och interaktivt”(ibid). Norman (2007), interaktionsdesignerns fader, utgår från kognitiv psykologi och menar att teknik, för att vara till nytta för människor, bör vara designad för människor. Norman (2007) menar att när dagens teknik blir mer kraftfull och komplex så försvåras våra möjligheter att både förstå hur den fungerar samt att ha kontroll över den.

Då tekniken inte fungerar menar Norman (2007) att skulden ligger på designern, inte på användaren: ”Poor design, and often poor procedures, poor infrastructure, and poor operating practices, are the true culprits: people are simply the last step in this complex process” (ibid s. 12), det vill säga “Dålig design och ofta dåliga rutiner, dålig infrastruktur och dåliga verksamhetssätt är de verkliga gärningsmännen; människor är helt enkelt det sista steget i denna komplicerade process” (Min översättning).

Norman (2007) berättar att designers borde utforma tekniken för hur människor betar sig, inte för hur designers vill att människor ska samspela med tekniken. Normans tankegångar kan anknytas till Danisa Gomez Sagredo och Vin Thorsteinsdottir fallstudie *om betydelsen av användarmedverkan i systemdesign* (Gomez Sagredo & Thorsteinsdottir, 2007) på det viset att även de vill lägga tyngdpunkt på utvecklingsprocessen och viktigheten i att inkludera användare genom hela processen. Det vill säga att användarna av en app inte blir det sista steget i utvecklingsprocessen, utan att de är med i alla steg genom utvecklingen. Detta är vad som kallas för en *användarcentrerad design*.

I en användarcentrerad design som polisappen bör sträva till att ha, innefattas ”alla aspekter av betydelse för interaktion mellan människor och dator” (Gulliksen & Göransson, 2002, s. 39). I användarcentrerade designer ska designern ta hänsyn till två primära saker. Det första är att designern ska fokusera på att en användare av en app enkelt kan navigera och hitta den information användaren söker efter. Detta ska också kunna utföras enkelt (O’Connell & Murphy, 2007). Det andra är att designern av en app ska skapa användarupplevelser utifrån användarens lust och behov (Bagnara & Smith, 2006). Således blir en app, i vilken man tillämpar användarcentrerad design som tillvägagångssätt, en arbetsprocess där användare av appen är inkluderade hela vägen från början till slut av utvecklingen. Det blir en app som är designad av människor, för människor.

2.3 Användningsaspekt

När ett företag inför nya *informationssystem*, är ofta ett mål att öka effektiviteten, och därmed kvaliteten på det arbete som utförs (Jacobsen et al. 2008, s. 48). I det nya informationssystemet behöver då finnas de funktioner som användarna behöver mest. Men även god användbarhet är viktig för att arbetsuppgifterna ska kunna utföras på ett effektivt sätt. (Allwood, 1998) I skapandet av ett nytt informationssystem ska man sträva efter att detta ska uppnås via god kommunikation med produktägaren (Constantine & Lockwood,

2003). Ett informationssystem är något som behandlar, insamlar, bearbetar och lagrar information (NE, 2017). I denna uppsats syftar dock *informationssystem* till mitt förslag om en polisapp.

När man som designer och utvecklare av en app går in för att jobba med en användarcentrerad design, så bedöms appens användbarhet utgående från vissa standarder. Dessa kallas för ISO-standard. ISO arbetar med industriell och kommersiell standardisering.

Det finns flera tusen olika ISO-standarder, men den som är aktuell ifråga om användarcentrerad design är ISO-standard nummer 9241. ISO-standard 9241's uppdrag är att bland annat definiera användbarheten i så kallade VDT:s, Visual Display Terminal. En VDT är med andra ord en skärm (Techtarget, 2017). Man har valt att i begreppet VDT även inkludera själva apparaten som skärmen är applicerad på, i mitt fall alltså skärmen och smarttelefonen.

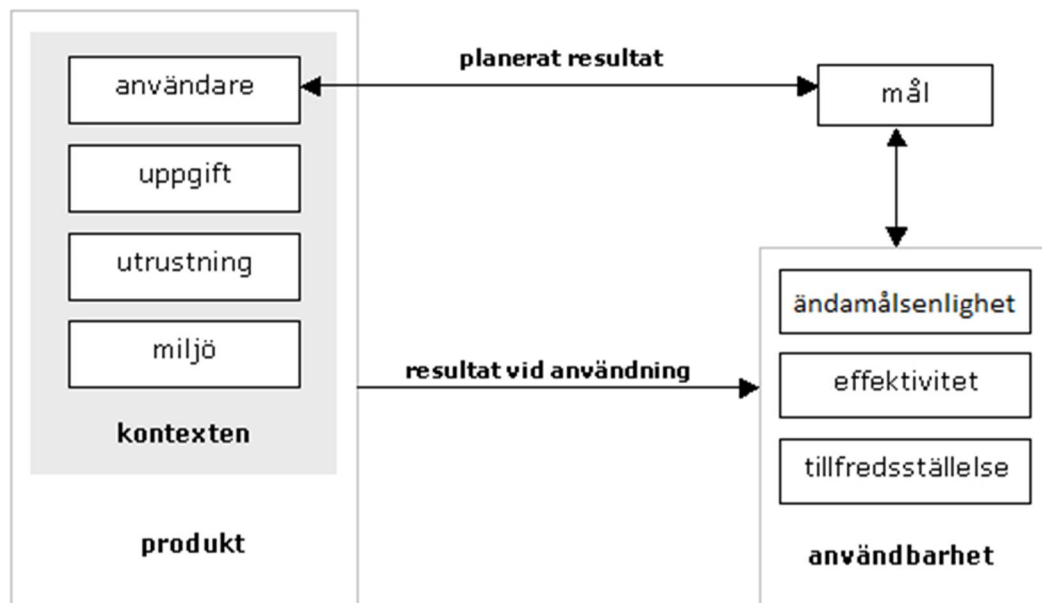
ISO-standard 9241 är uppdelad i 17 olika delar, i vilka man bedömer olika kriterier som bör uppfyllas för att kunna uppnå ISO-standard. I mitt fall är 9241-11, alltså del elva, aktuell. Del elva behandlar *guidance of usability*, med andra ord tittar man närmare på användbarheten. På ISO:s hemsida är detta definierat på följande sätt:

ISO 9241-11 defines usability and explains how to identify the information which is necessary to take into account when specifying or evaluating usability of a visual display terminal in terms of measures of user performance and satisfaction. Guidance is given on how to describe the context of use of the product (hardware, software or service) and the relevant measures of usability in an explicit way. The guidance is given in the form of general principles and techniques, rather than in the form of requirements to use specific methods (International Organization for Standardization, 2017).

ISO 9241-11 definierar användbarhet och förklarar hur man definierar den information som är viktig att ta i beaktande när man utvärderar användbarhet av en bildskärm i form av användarens prestation och tillfredsställelse. Riktlinjer ges på vilket sätt man ska beskriva sammanhanget av användningen av produkten (om det är hårdvara, mjukvara eller service), och de relevanta mätmetoderna på användbarhet. Riktlinjerna ges i form av generella principer och tekniker, istället för krav på specifika metoder (Min översättning).

ISO fortsätter med att definiera de olika begreppen skilt för sig. De har definierat användbarhet så här: “The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use” (ibid), det vill säga: ”Den utsträckning till vilken en specificerad användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang” (Min översättning).

Figur 1 visar det som ingår i ISO 9241–11 och hur elementen relaterar till varandra.



Figur 1. ISO 9241–11 och dess elements relation till varandra. Bild från www.santai.nu.

Användbarhet definieras som omfattningen av hur en produkt kan brukas av målgruppen för att uppnå de mål som har satts samt hur effektivt man hittar och kan använda det material man söker i en specifik kontext (ISO 9241-11, 1998). I begreppet ingår också användarnas egna upplevelser, och hur tillfreds de känner sig då de använder produkten. Men det har inte alltid varit så att man tar med användarnas egna upplevelser i bedömningen. För att förstå varför det är så viktigt att ha med dessa i en bedömning, måste man titta tillbaka på hur begreppet definierades tidigare.

Frågan gällande hur *användbarhet* borde definieras ledde till problem när man skulle skapa originalet av ISO-9241-11 år 1988. Ser man endast till ordet *användbarhet* i sig själv, lyder den engelska definitionen ”ease of use”, det vill säga: stöda enkel användning (Min översättning), alltså implicit hur en entitet kan användas. Eftersom det under 1980 och 1990-talet inte fanns många IT-produkter, och de fåtal som fanns var främst avsedda att

användas på arbetsplatser, så skapades produkten just på det viset. Det var från det här perspektivet man betraktade ämnet när man skapade ISO 9126:1992: "Software engineering – Product quality". I den standarden definierades användbarhet på följande vis: "a set of attributes of software which bear on the effort needed for use and on the individual assessment of such use by a stated or implied set of users" (ISO 9126, 1992), det vill säga: "en uppsättning attribut av mjukvara som bär den insats som behövs för användning och den individuella bedömningen av sådan användning av en angiven eller påhittad grupp användare" (Min översättning).

Det upptäcktes dock snart att samma produkt kunde ha stora skillnader i nivån av användbarhet, beroende på vem som använde produkten och till vilket syfte den användes. För att man skulle uppnå ett visst mått användbarhet för användarna av produkten, krävdes det att man analyserade den faktiska användningen. Det här tillvägagångssättet användes av Whiteside, Bennett & Holzblatt (1988).

Det är viktigt att förstå användarens upplevelse av en produkt. Förr mättes användbarhet endast utgående från användarens prestation, det ansågs vara det enda som var viktigt. Men allt eftersom tiden gick och Internet utvecklades började man ta användarnas upplevelser med i bedömningen. I början ansågs dock användarnas upplevelser endast vara en detalj i det hela. Hellman & Rönkkö (2008) nämner följande om användbarhet: "...is a thermometer that sets the 'hygiene' level of a product. Users today take the 'ease of use' part of product concepts for granted and will not praise the fact that a product or service has good usability", det vill säga: "... är en termometer som sätter "hygien" nivån på en produkt. Användare idag tar begreppet "enkel användning" för givet och ger inte uppskattning för att en produkt eller service har god användbarhet" (Min översättning).

Hassenzahl (2010 s. 353–362) et al skrev följande om 'ease of use' så här: "pragmatic quality being a 'hygiene factor', enabling the fulfilment of needs through removing barriers but not being a source of positive experience in itself", och "hedonic quality being a 'motivator', capturing the product's perceived ability to create positive experiences through need fulfillment", det vill säga: "pragmatisk kvalitet är en hygienfaktor som gör det möjligt att uppfylla behoven genom att avlägsna hinder men inte vara en positiv upplevelse i sig självt" och "hedonisk kvalitet är en motivator, som fångar produktens uppfattade förmåga att skapa positiva erfarenheter genom behovsuppföljning" (Min översättning).

Med hjälp av ISO-9241-11 har man kunnat definiera det komplexa ämnet om användbarhet. ISO är dessutom en känd standard inom informatik, och är därför accepterad att hänvisas till i utvecklingsprojekt. Standardens nackdel enligt Travis (2004), är att standarden är dyr och att den var svår att få tag på. I dagsläget kan man köpa den via deras hemsida. Vad som talar till dess fördel är att standarden har använts som grund i andra uppsatser där man undersökt användbarhet (Acs & Rengemo, 2009).

På grund av att en definition existerar, ger den även möjlighet att mäta användbarhet. Man kan alltså påstå att ett visst informationssystem är 60 % mer användbart än ett annat informationssystem. När man mäter användbarhet utgår man från olika kriterium. Markström Lindgren (2011) har listat hur en mätning av användbarhet kan gå tillväga. De tre begreppen som ingår i användbarhet är *ändamålsenlighet*, *effektivitet* och *tillfredsställelse*. Till följande kommer jag att bryta ner ISO:s egen definition på *användbarhet* som nämndes ovan.

Svenska akademins ordbok (2017) definierar *ändamålsenlig* ”som lämpar sig väl för sitt ändamål”. ISO:s egen definition lyder: ”noggrannhet och fullständighet med vilken användarna uppnår givna mål” (ISO 9241–11, 1998). När man undersöker ändamålsenligheten i ett system kan man enligt Markström Lindgren (2011) granska följande saker: 1) procent av mål som uppnåtts, 2) procent uppgifter som slutförts framgångsrikt vid första försöket, och 3) procent av relevanta funktioner som används.

Effektivitet hittar man i ISO:s egen definition som ”resursåtgång i förhållande till den noggrannhet och fullständighet med vilken användarna uppnår givna mål” (ibid). Markström Lindgren (2011) listar följande entiteter att mäta: 1) tiden att slutföra en uppgift, 2) antal allvarigare fel, och 3) tiden som spenderas på att rätta dessa fel.

Tillfredsställelse enligt ISO, ”frånvaro av obehag samt positiva attityder vid användningen av en produkt” (ibid). Undersökningsfrågor enligt Markström Lindgren (2011): 1) bedömningsnivå av tillfredställelsen, 2) bedömningsnivå av felhanteringen, och 3) frekvenser av återanvändning.

Dessa är exempel på olika saker som kan undersökas när ett informationssystem har publicerats för användning, och något som Ålands polismyndighet bör använda sig av i det fall att appen blir skapad.

Figur 2 nedanför visar en sammanfattning av ISO 9241–11 och användbarhet enligt Nielsen (1993).

ISO 9241–11	Användbarhet
Effektivitet	1. Lätt att lära 2. Effektivt att använda
Ändamålsenlighet	3. Lätt att komma ihåg 4. Ge få fel
Tillfredställelse	5. Subjektivt tilltalande

Figur 2. Sammanfattning av ISO 9241–11 och användbarhet enligt Nielsen.

Med *subjektivt tilltalande* menas att informationssystemet ska kännas bra att arbeta med och att användaren tycker om det.

Utgående från figur 2 kommer jag att förklara Nielsens sätt att mäta punkterna 1–5. Nielsen har publicerat en bok, *Usability engineering* (1993), om användbarhetsutveckling. Mer specifikt handlar den om att utveckla användbarhet i system. Nielsen (1993) har i sin bok skapat sin egen definition på användbarhet, som kan ses i bilden ovanför.

När man börjar utföra en mätning av användbarhet måste man för det första tänka på validiteten, det vill säga, om resultatet av en mätning kommer att återspegla den användbarhet man vill testa. För det andra måste man tänka på reliabiliteten. Med det avses huruvida man skulle få samma resultat ifall en likadan mätning skulle upprepas. Det bör nämnas att det är svårt att mäta reliabiliteten i det här fallet, eftersom man har med människor och deras åsikter att göra. Detta är dock grundidén att utgå ifrån enligt Nielsen (1993).

Det finns många metoder för att mäta användbarhet på. Enligt Nielsen (1993) är den mest basala och användbara metoden att låta användare testa produkten. Detta test har tre olika delar man ska ta hänsyn till. Användarna som utför testerna ska först och främst vara representativa för målgruppen som ska använda produkten. Nästa steg i testet är att be användarna utföra uppgifter som är representativa för produkten. I det här skedet ska den som leder testet endast observera testgruppen: vad de lyckas med och vad de har för svårigheter med att lösa en uppgift. Därefter är det viktigt att användarna i testgruppen testas individuellt samt att de ska lösa sina problem själva, för att undvika påverkan av testresultaten. Nielsen (1993) menar att en testgrupp på fem personer är tillräckligt stor. Det anses enligt Nielsen (1993) mer tidseffektivt att efter att en användare har utfört

uppgifter som delgivits, gå in och korrigera eventuella fel som upptäcks under testets gång. Först därefter utförs nästa test med följande användare. Den som leder testet ska noggrant observera användarnas brukande av produkten. Att lyssna på vad användarna säger under testets gång är missvisande, hur användarna faktiskt brukar produkten är det viktiga (Nielsen, 1993).

Det är viktigt enligt Nielsen (1993) att fortsätta förbättra produkten under tiden man utför testerna. Efter varje utförd förbättring ska ett nytt test utföras. Dessutom ska man efter varje förbättring eller korrigerings av produkten granska hur den förbättrade produkten förhåller sig till de användbarhetsriktlinjer som fastställs i den aktuella ISO-standarderna.

När produkten anses vara redo att tas i bruk, ska man testa den ännu en sista gång. Det ska man göra eftersom det enligt Nielsen (1993) är vanligt, att vid implementering av produkten upptäcka ytterligare små problem. Nielsen anser att ifall man gör åtminstone ett test per vecka, kan det vara nödvändigt att bygga upp ett informationsbibliotek kring testerna av användbarheten. Nielsen säger dock att för de allra flesta företag så räcker det med att utföra testerna i ett kontor eller annat skilt utrymme. Det viktiga är att testerna får utföras utan störningsmoment, och att man har en grupp med testpersoner som är representativa för produkten. Till sist är det viktigt att man som ledare av testet kan följa med när användarna testar produkten och kan anteckna vad som framkommer (Nielsen, 1993).

2.4 Utformning av applikationen

Ett *ramverk* är ”en abstraktion inom programmering som tillhandahåller allmän funktionalitet som kan ändras med ytterligare användarskriven kod, vilket ger en applikationsspecifik mjukvara” (Ramverk, 2017, 27 februari). Ett ramverk är med andra ord en del av det som användaren fysiskt kan se i en mjukvara. I programmeringsspråk är ett ramverk en del av det som kallas för *front end*. Front end är det som en användare kan se. Enkelt förklarad är det utsidan av koden som har programmerats. Kraven på front end är i dagsläget mycket höga. Det här beror på att det finns flera olika enheter som ska kunna klara av att visa produkten på ett likadant sätt. Till exempel ska en hemsida vara visuellt och fungera tekniskt lika i olika webbläsare. Samtidigt ska en mobilanvändare kunna gå in på samma hemsida via sin smarttelefon, utan att hemsidan för den delen ser visuellt sämre ut eller att funktionaliteten på hemsidan försvinner.

Det är ramverket som ger grundfunktionerna. Utgående från ramverket lägger utvecklaren till ytterligare funktioner som en mjukvara ska ha. Mjukvara är definierat enligt Nationalencyklopedin som ”datorprogram eller programsystem” (NE, 2017).

Ramverket som har använts i utvecklingsprojektet jag deltog i kallas för Ionic framework. Ionic framework har stöd för att hantera flera olika sorters ramverk. I det här projektet används Apache Cordova. Det som är bra med Apache Cordova (2017) är att den istället för att använda sig av plattformsspecifika API:s, så använder den sig av de koder som stöds av alla mobila enheter. De koder som används i Apache Cordova är CSS3, HTML5 samt JavaScript. När en användare av en mobil enhet använder till exempel Google Maps appen, så är det en API som kopplar samman appen med till exempel kartleverantörens data. En API är en förkortning av Application Programming Interface, det vill säga applikationsprogrammeringsgränssnitt (Min översättning).

För att enkelt kunna lägga till eller ta bort innehåll i en mjukvara, är det vanligaste sättet att man använder sig av en CMS. CMS är en förkortning av Content Management System, det vill säga innehållshanteringssystem (Min översättning). Det finns ett antal olika CMS:er att välja på. I detta projekt har man valt att arbeta med en Drupal-baserad CMS. Drupal är distribuerat som fritt att använda, och har en öppen källkod. Med andra ord betyder det att Drupal (2017) är gratis att använda och modifiera enligt eget behov. Fördelen med att använda sig av en CMS är att man då inte manuellt måste gå in på varje enskild sida i en mjukvara och redigera innehållet.

På Ålands polismyndighet använder sig personalen av Windows-telefoner. På grund av att Apache Cordova inte använder plattformsspecifika API:s, möjliggör det att polisappen kan användas av personalens tjänstetelefoner. Även Drupal är kompatibelt med Windows-telefoner enligt The Official Ionic Blog (2016).

I diskussioner under mötet i januari med överkonstapel Benjamin Fellman och utvecklaren för Strax, Emil Forsbom, berättade Forsbom att det finns möjligheter att video kan implementeras i mjukvaran (personlig kommunikation, januari 2017). Detta öppnar upp möjligheter i en polisapp för till exempel instruktionsvideor. Forsbom nämnde även möjligheten att läsa av innehåll från en annan webbplats. Detta skulle komma till stor

användning för polisappen när den skulle kunna hämta uppdaterad lagstiftning från till exempel Finlex i realtid.

2.5 Innehåll i applikationen

Innehållet i appens huvud- och underkategorier baseras till stor del på bestämmelser och anvisningar utfärdade av den finska polisen. Inom de områden i appen som inte direkt behandlar polisverksamhet kommer den teoretiska bakgrunden att basera sig på anvisningar utfärdade av myndigheter och organisationer i direkt anslutning till kategorin ifråga. Dessa organisationer eller myndigheter är till exempel anknutna till sjukvård. I de anvisningarna gällande sjukvård - *användning av taktisk prehospital akutsjukvård i polisuppdrag*. (2012), Hartford, CT; *Improving Survival from Active Shooter Events: The Hartford Consensus*. (2012), *Tactical Emergency Casualty Care (TECC) Guidelines*. (2014), Beskow, Jan; *Självmondsstegen*, använder jag mig av information som är nödvändig i sådana situationer. Jag behandlar också olika akutsjukvårdstyper som exempelvis S-(C)-ABCDE, AVPU, PEARRL och hjärt- och lungräddning.

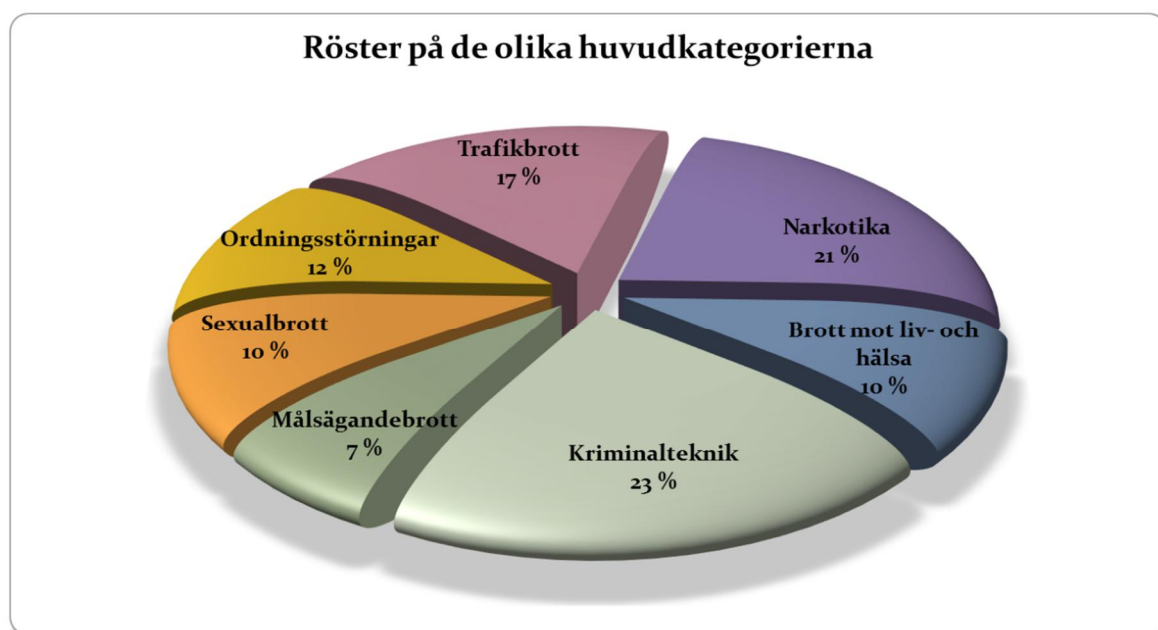
I anvisningarna gällande förundersökning och annat material som relaterar till den: *anvisning för upprättande av förundersökningsprotokoll* (2016), *handbok för upprättande av förundersökningsprotokoll* (2016), *handbok om att skriva förhör* (2016), är tanken att man i polisappen på ett lättöverskådligt sätt ska kunna kontrollera hur ett förundersökningsprotokoll byggs upp och vad som är viktigt att komma ihåg rent innehållsmässigt, med hjälp av illustrationer. Det bör nämnas att baserat på resultaten jag erhållit från min enkätundersökning avgör jag vilket innehåll som ska prioriteras först.

Eftersom målet är att detta ska bli en app som ska användas av polisen, så behöver innehållet i appen vara trovärdigt och bestå av konkret fakta. Därför använder jag mig i huvudsak av information som jag får från polisens förordningar, bestämmelser och anvisningar angående det som är i direkt anslutning till den operativa verksamheten. För de huvudkategorier och underkategorier som indirekt ansluter sig till den operativa verksamheten inkluderas information från de myndigheter och organisationer i direkt anslutning till huvudkategorin och underkategorin ifråga. Ifråga om de lagparagrafer som är aktuella i de olika huvudkategorierna och underkategorierna, så kommer informationen från finsk lagstiftning. Åländsk lagstiftning används i de fall där det är behövligt. Övrig

information granskas källkritiskt och ska kunna verifieras innan den tas med i innehållet för applikationen.

2.5.1 De olika huvudkategorierna

Huvudkategorierna som först skapas baseras på svaren som erhöles från enkätundersökningen på Ålands polismyndighet. Alla huvudkategorier har valts av åtminstone en respondent. Därför kommer utgångsläget att vara att samtliga huvudkategorier som föreslogs i enkätundersökningen kommer med i den första versionen av polisappen. Huvudkategorierna som följer i figur 3 är listade enligt flest röster – minst röster:



Figur 3. Rösternas procentuella fördelning mellan de olika huvudkategorierna.

1. Kriminalteknik	16 röster
2. Narkotika	15 röster
3. Trafikbrott	12 röster
4. Ordningsstörningar	8 röster
5. Brott mot liv- och hälsa, sexualbrott	7 röster
6. Målsägandebrott	5 röster

Tablå 1. Rösternas fördelning mellan de olika huvudkategorierna enligt antal röster.

2.5.2 De olika underkategorierna

De olika underkategorierna kommer att basera sig på huvudkategorierna. Utgående från tablå ett om de olika huvudkategorierna har jag till följande listat vilka olika underkategorier som kommer att finnas i de olika huvudkategorierna, i samma ordningsföljd. Samtidigt kommer respondenternas svar i enkätundersökningen ligga som grund till förslagen för de olika underkategorierna.

Huvudkategorier	Underkategorier
Kriminalteknik – första patrull på plats	Dödsfall Fingeravtryck IMEI-nummer Skoavtryck Säkrande av brottsplats
Narkotika	Information Drogkategorisering Hur länge sitter drogen kvar? Narkotikaordlista Narkotikatabell Narkotika i strafflagen
Trafikbrott	Förarkontroll Hur man skissar trafikelement Trafikolycka Rapport av första patrull – viktig info Bilbälte Körkort Nykterhet Fordonskontroll Belysning Däck Last Registerskyltar Mobiltelefon under färd
Ordningsstörningar	Alkohol Flödesschema Definitioner Förverkande & förstörande
Brott mot liv- och hälsa	Brott i nära relation Definition Initiala åtgärder
Sexualbrott	Information Definitioner Processbeskrivning
Målsägandebrott	Information Definitioner Målsägandens privaträttsliga anspråk

Tablå 2. De olika huvudkategorierna samt underkategorierna.

3 MATERIAL OCH METOD

Mycket kan anses vara viktigt i den dagliga operativa verksamheten. Jag har gjort en sammanfattning av detta, och har därför varit tvungen att överväga vad som kan anses vara viktigast. Med hjälp av de förordningar, bestämmelser och anvisningar som den finska polisen har utfärdat, har jag skapat frågor i syfte att utreda vad innehållet ska vara i polisapplikationen. Dessa frågor användes i en enkät. Materialet och enkätundersökningen krävs för att Ålands polismyndighet ska förstå hur skapandet av de olika kategorierna har skett. Samtidigt har myndigheten informationen lättillgänglig från början.

Materialet jag har samlat in är det jag har baserat mina huvudkategorier på. Totalt fick jag svar på 19 av 25 stycken enkäter. Respondenterna är alla anställda vid Ålands polismyndighet, och består till största delen av personal som jobbar med fältverksamhet. Mer detaljer angående enkätens utformning hittas i bilaga 1.

Under arbetsprocessen med att skapa det detaljerade förslaget för en app använde jag mig av kvalitativ innehållsanalys. Mitt första steg i innehållsanalysen bestod av att få en förståelse av det material som skulle inkluderas i förslaget. Detta gjorde jag genom att läsa igenom materialet flera gånger. Efteråt sorterade jag bort sådant som inte var relevant, det vill säga sådant som låg utanför huvud- och underkategorins tema. Därefter har jag använt mig av understreckningar och fet textstil för att markera för användaren vad den ska fokusera på när den utgår från materialet. Utmaningarna i arbetsprocessen var att ta reda på vilka olika huvud- och underkategorier som appen skulle innehålla. Huvud- och underkategorierna måste ha en relevans för den operativa verksamheten. En annan utmaning var att ta reda på huvud- och underkategoriernas innehåll. Det detaljerade förslagets empiriska material är pålitligt och bygger till stor del på propositioner och styrdokument ifrån Polisstyrelsen.

3.1 Källkritik

Kvaliteten på det detaljerade förslaget håller en hög nivå. Enkätundersökningen, propositionerna och de olika styrdokumenten från Polisstyrelsen är primära källor. Det

empiriska materialet bidrar till ett gott uppfyllande av källkritiska kriterier som äkthet, närhet i rum (centralitet) och tid (samtidighet) samt oberoende (Teorell & Svensson, 2012 s. 104).

Graneheim och Lundman (2004) menar att det är svårt att välja ut meningsbärande enheter i kvalitativa undersökningar. Väljer man till exempel för vida enheter blir risken stor att den meningsbärande enheten innehåller mer än en företeelse. Tar man istället för små enheter kan ens material fragmenteras. Jag har under min kvalitativa innehållsanalys förhållit mig kritisk till mitt insamlade material i enkätundersökningen.

Under analysens gång har jag strävat efter att lyfta fram sådana enheter som kan ge en logisk sammanfattning av respondenternas åsikter i de olika frågorna. Med enheter avser jag olika respondenters svar. Antalet önskade respondenter i enkätundersökningen uppfylldes inte, så ett visst databortfall har tagits hänsyn till när materialet har analyserats. Vad som väger upp för minskat antal respondenter är att ingen datareduktion har utförts, det vill säga allt material har tagits hänsyn till. På det viset har jag inte valt ett visst material som stöd för min uppsats.

3.2 Enkätundersökning

Enkäten har distribuerats till personalen vid Ålands polismyndighet. Min undersökning är deduktiv, medan enkäten är abduktiv. Det här beror på att jag först induktivt identifierar olika alternativ för min enkät, för att sedan deduktivt dra slutsatser av svaren jag erhåller från respondenterna. Jag uppskattade att jag behövde få svar från åtminstone 25 anställda. Totalt svarade 19 personer, och det var ändå tillräckligt för att jag kunde skapa mig en överblick över vilket material som är viktigt att få med i en polisapp. Jag samlade inte in sekretessbelagda uppgifter eller personuppgifter med hjälp av enkäten. Respondenternas svar behandlades anonymt. Svaren sparades på den personliga hårddisken i polisens datasystem i form av en Excel-tabell. Enkäten distribuerades i pappersformat.

Enkätundersökningen utfördes i februari 2017. På grund av att viss personal i de olika fältgrupperna hade semester, samt att vissa var sjukskrivna, erhöll jag 19 respondenter till min undersökning. Detta motsvarar ca 60 % av det totala antalet personal i de olika fältgrupperna, eller 76 % av antalet svar jag eftersträvade, vilket var tillräckligt för att ge ett rättvist underlag när jag sedan började utforma innehållet till polisappen. I kapitel 3.2.1

om analys beskriver jag respondenterna i mer detalj, samt analyserar svaren de gav mig i enkätundersökningen.

3.2.1 Analys

Som tidigare nämnt blev 19 av 25 enkäter besvarade, det vill säga svarsfrekvensen var 76 %. Av de 14 män och 5 kvinnor som svarade, har 11 män grundutbildning för polis. De tre övriga har förutom grundutbildning för polis även underbefälsutbildning.

Av de elva manliga poliser som endast har grundutbildning, har fem personer över nio års arbetslivserfarenhet inom sitt nuvarande arbetsområde, en har 6–9 år, tre personer har mellan 3–6 år, och två personer har 1–3 års arbetslivserfarenhet. På fråga nummer 3 svarade alla elva förutom en att de jobbar med någon uppgift som kan anknytas till de olika fältgrupperna, till exempel gavs som svar 'ordningspolis' eller 'allmän ordning- och säkerhet'. Den som inte hade en arbetsuppgift med anknytning till de olika fältgrupperna jobbade med utredningsuppgifter.

Av de tre manliga poliserna som har underbefälsutbildning, har två av dem över 9 års arbetslivserfarenhet. Den tredje har mellan 3–6 år. Två personer har som huvudsaklig arbetsuppgift att vara gruppchef, den tredje har som svar gett 'ordningspolis'.

De fem kvinnliga respondenterna har samtliga grundutbildning för polis. En har även fyllt i underbefälsutbildning. Av de fem kvinnliga poliserna har tre personer 1–3 års arbetslivserfarenhet, en har mellan 3–6 år, och en har över 9 års arbetslivserfarenhet. De fyra kvinnliga poliserna med endast grundutbildning för polis har som huvudsaklig arbetsuppgift svarat 'fältverksamhet' eller liknande svar. Den femte med underbefälsutbildning har utredningsuppgifter som huvudsaklig arbetsuppgift. Någon ytterligare analys av svaren från samtliga respondenter gällande fråga 1–4 görs inte, eftersom det kan anses vara irrelevant inom ramen för denna undersökning. Samtliga manliga- och kvinnliga respondenter svarade på frågorna 1–4. Frågorna 1–4 handlade om vilket kön respondenten hade, deras utbildningsbakgrund, deras huvudsakliga arbetsuppgift samt hur mycket arbetserfarenhet de har.

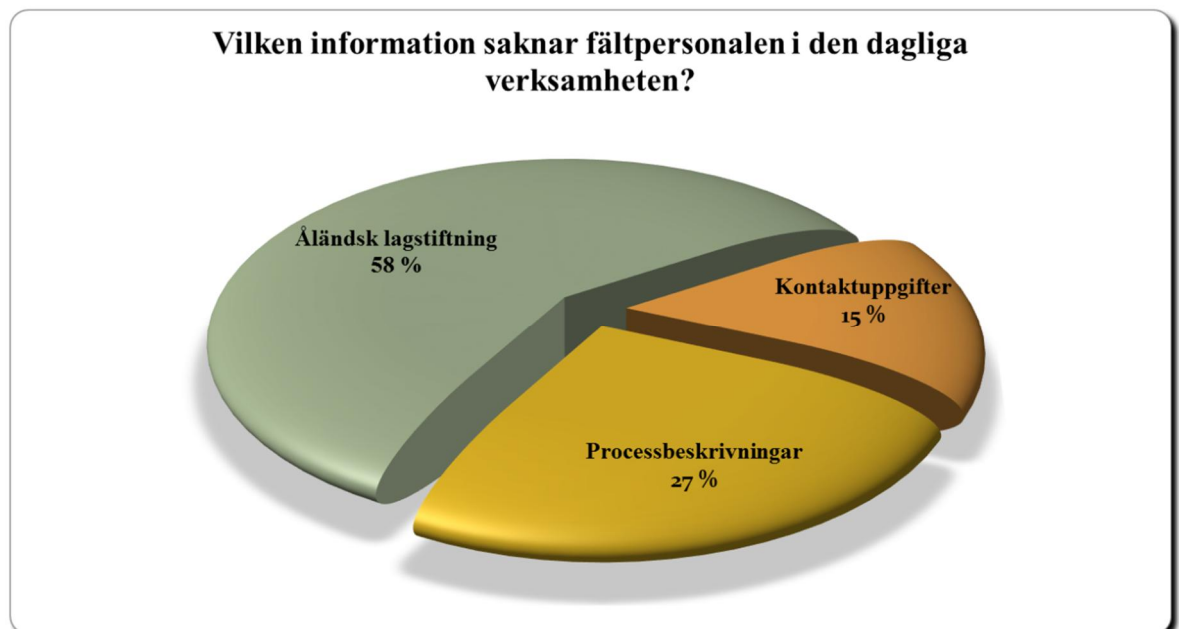
Till följande kommer samtliga av de respondenter som gett liknande svar på fråga fem om vilken information personalen upplever att de saknar och blir tvungna att ta reda på i sitt

dagliga arbete går igenom utan en närmare analys, för att sedan visas i ett lättöverskådligt cirkeldiagram. Efter diagrammet följer sedan en mer djupgående analys av svaren.

Gällande fråga fem svarade samtliga fem kvinnor att åländsk lagstiftning är något de saknar.

En av respondenterna svarade mer specifikt 'åländsk lagstiftning som är up to date', vilket betyder lagstiftning som är uppdaterad till dagens datum. Andra svar som gavs av de kvinnliga respondenterna var kontaktuppgifter till olika samarbetsmyndigheter, samt processbeskrivningar i sådana fall som fältpersonal inte kommer i kontakt med lika ofta. Samtliga kvinnliga respondenter svarade på fråga fem.

Av de 13 manliga poliser som svarade på fråga fem, gav elva personer som svar att de saknar åländsk lagstiftning av något slag. Av dessa elva var det fem personer som önskade se olika processbeskrivningar, till exempel ifråga om ifyllande av tvångsmedel, samt också här olika fall som fältpersonal inte kommer i kontakt med lika ofta. Två personer saknade intern information. Två personer saknade kontaktuppgifter utan att närmare specificera vilka kontaktuppgifter. En manlig respondent lämnade fråga fem utan svar.



Figur 4. Vilken information saknar fältpersonalen i den dagliga verksamheten?

3.2.2 Kvalitativ analys av de skriftliga kommentarerna i enkäten

Till följande kommer jag att analysera respondenternas svar utgående från de svarsalternativ där respondenterna hade möjlighet att skriva egna svar. I denna analys tar jag dock inte hänsyn till fråga nummer tre, eftersom den inte är relevant inom ramen för denna analys. Analysen börjar med fråga nummer fem, och när fråga fem har analyserats, fortsätter analysen med fråga nummer 6B och fråga nummer 7 till sist. Samma tillvägagångssätt kommer användas på samtliga tre frågor som redogörs för. Fråga nummer 6B lyder: "Har Du ett eget önskemål om vad för huvudkategori som borde inkluderas i en polisapplikation?" och fråga nummer 7 lyder: "Vilken information kan anses vara grundläggande inom dessa huvudkategorier?".

64 % av respondenterna på fråga nummer fem gav svar endast i punktform, 34 % svarade mer utförligt. Nedan följer en analys av alla svar som helhet.

Fråga 5: Vilken information upplever Du att Du ofta saknar och blir tvungen att ta reda på i ditt dagliga polisarbete?

De flesta saknar som figur 4 visar, 1) åländsk lagstiftning 2) processbeskrivningar och 3) kontaktuppgifter till diverse myndigheter och andra samarbetsinstanser. Exempel på specifik åländsk lagstiftning är trafiklagstiftning. En respondent anser dock att det inte är trafiklagstiftning som saknas, utan allt annat.

Exempel 1:

Det som inte sker dagligen. Trafiken anser jag vara något som sker dagligen och det är lätt att få fram information. Det som fattas är information gällande allt annat än trafik. (Respondent 1)

En annan respondent tycker att det är just trafiken som är det stora problemet gällande att få fram åländsk lagstiftning.

Exempel 2:

Blåa boken är helt värdelös (Åländska). Har gjort en egen fickmodell med de vanligaste bötesärenden för att inte behöva bläddra genom hela åländska lagboken. (Respondent 2)

Slutsatsen som kan dras av dessa två svar är inte om det finns ett behov av att ha med åländsk lagstiftning gällande trafik, utan att det finns behov av att ha med åländsk lagstiftning överlag, och där ingår också trafik. En utmaning gällande den åländska lagstiftningen är att se till att den är uppdaterad. När en polis inte vet om den lagparagrafen denne använder sig av är den senast uppdaterade eller inte, skapar det en osäkerhet i det dagliga arbetet.

På fråga nummer 6B gav 31 % av respondenterna svar i form av punkter, 42 % svarade mer utförligt. Det är till skillnad från fråga fem en ökning med 8 %, vilket antyder att respondenterna inte bara har svarat på undersökningen för syns skull. Det här är något som stärker undersökningens reliabilitet. Fem stycken respondenter svarade inte på fråga 6B. Samtliga respondenter som inte gav ett svar på frågan har kryssat i åtminstone ett alternativ på fråga 6A som handlar om vilka olika huvudkategorier respondenten skulle vilja se att fanns i en polisapp. I frågan listade jag förslag på huvudkategorier utgående från statistik som är hämtad från Polstat mellan 2013–2015.

Fråga 6B: Har du ett eget önskemål om vad för huvudkategori som borde inkluderas i en polisapplikation? Motivera ditt svar.

Den gemensamma nämnaren som alla respondenter har gett som svar är liknande som de svar som gavs på fråga nummer fem. Det vill säga, åländsk lagstiftning, men här nämndes även processbeskrivningar mer frekvent än i fråga fem. En respondent ger som exempel.

Exempel 3:

Uppdragsbaserad checklist/linjedragningar, dvs. tex. mord på färja. Linjedrag och checklist.
Finns många brott där man behöver checklist. (Respondent 3)

En annan respondent skriver:

Exempel 4:

Undersökning av arbetsolycksfall, händer så sällan att man åker på sådant att man inte får någon rutin. Tillvägagångssätt och avrapportering. (Respondent 4)

De svar som respondenterna har gett kan tolkas som att det råder en osäkerhet i vilket tillvägagångssätt man ska ha som patrull när man far på ett visst uppdrag. Det behöver inte enbart handla om uppdrag som patrullen kommer i kontakt med mer sällan.

Exempel 5:

Kan va bra att ha lista gällande allt möjligt. Olika sorts brott och saker som man ska komma ihåg på såna uppdrag. (Respondent 5)

Har en annan respondent svarat.

Samtliga respondenter ger alla förslag på olika processbeskrivningar. En skriver om mord på färja som exempel. En annan tar upp *arbetsplatsolyckor*. En tredje svarar *lista på många olika sorters uppdrag*. Där kan man även inkludera sådana uppdrag som polisen kommer i kontakt med ofta.

Exempel 6:

Kan va bekvämt med stödpunkter gällande dödsorsaksundersökningar, men det kanske går under sista kategorin (kriminalteknik). (Respondent 6)

Svaren respondenterna har gett tyder på att processbeskrivningar är något som behövs i deras dagliga arbete. Polisens uppdrag är alla unika, men det finns vissa faktorer i de dagliga uppdragen som alltid utförs på ett liknande sätt. Med hjälp av en polisapp kan man förenhetliga polisens arbetsprocess. Processbeskrivningar underlättar samt förbättrar polisens arbete överlag och därmed även polisens anseende. När polisen kan göra ett noggrant inledande arbete på fältet, leder det till en bättre förundersökning. En bättre förundersökning leder till en bättre åtalsprövning och därmed också till en bättre brottmålsprocess som helhet. Om polisen kan höja standarden på det material som produceras i en förundersökning, leder det även till flera positiva saker, till exempel färre tilläggsundersökningar.

Fråga 7 gav sex stycken mer detaljerade svar, åtta stycken svar var i form av punkter. I procent blir detta 31 % respektive 42 %. Sex stycken respondenter lämnade inget svar. Det

intressanta med fråga 7 är att samtliga respondenter som svarade, oberoende om det var svar i punktform eller mer detaljerat höll sig inom tre ämnesområden främst.

Fråga 7: Vilken information kan anses vara grundläggande inom dessa huvudkategorier?

Med grundläggande avses sådant som varje polisman känner till.

De tre ämnesområden som respondenterna genomgående nämnde var 1) brottsrekvisit- och lagparagrafer 2) trafik och 3) målsägandebrott. Totalt 58 % av respondenterna anser att de saknar åländsk lagstiftning i sitt dagliga arbete enligt figur 4.

63 % av det totala antalet respondenter anser ändå att lagparagrafer är något som är grundläggande och som varje polisman känner till. Respondenterna har dock inte specificerat vilken typ av lagparagrafer de anser vara grundläggande. I fråga fem har nästan samtliga respondenter specificerat svaret som *åländsk lagstiftning*. På fråga 7 har samtliga endast svarat *lagparagrafer*, vilket kan tolkas utgående från den informationen som finns att respondenterna syftar till finländsk lagstiftning. Finländsk lagstiftning, till skillnad från åländsk lagstiftning, finns tillgänglig på fler platser än åländsk lagstiftning. Finländsk lagstiftning är enligt allmän kännedom bland poliser lätt att hitta, främst för att det existerar hemsidor som är skapade endast för det ändamålet. Exempel på sådana hemsidor är Finlex och Suomenlaki. Utgående från de svar som har erhållits kan man dra den slutsatsen att respondenterna menar följande: lagparagrafer är grundläggande för varje polisman. Utmaningen består i att hitta paragraferna på ett samlat ställe för mer detaljerad information om ett visst brott.

Flera respondenters svar var liknande ifråga om trafik- och målsägandebrott.

Exempel 7:

Trafiken är grundläggande och behövs ingen mer information. Målsägandebrott är också något som säger sig självt. (Respondent 7)

En annan respondent menar dock att *grundläggande* kan anses vara relativt.

Exempel 8:

För fältpersonal: Ordningsstörningar och Brott mot liv och hälsa samt trafikbrott. Annars är väl grundläggande relativt, beroende på var man arbetar. T.ex. jobbar man med sexualbrott kanske man inte har större koll på narkotika, etc. (Respondent 8)

Alla poliser har olika nivåer av kunskap, och alla poliser har unika tillvägagångssätt i hur de hanterar ett uppdrag. Ju längre man har jobbat som polis, desto fler saker kan man som en erfaren polis säga att kan anses vara grundläggande. När hanteringen av uppdrag börjar gå på rutin eftersom de kan anses vara grundläggande, det är då åtgärder kan glömmas bort. En respondent har nämnt detta: ”Ingenting, alla har olika modeller, bra med likriktning.”

4 DISKUSSION

Det har framkommit under arbetet med uppsatsen hur svårt det är att organisera all information som polisen tillhandahåller för personalen. Personalen upplever att det är svårt att hitta information om något så grundläggande som trafikbrott. Det här beror till stor del på att den åländska lagstiftningen är svår att söka i, men även på grund av att personalen ibland kan vara osäker på ifall den lagstiftning de läser är den senast uppdaterade.

Ett annat problem som har framkommit är avsaknaden av processbeskrivningar. Den finska polisen som organisation är komplex med flera hundra, om inte tusentals anvisningar. Det leder till att en polisman kan ha en skild arbetsmetod för att hantera ett visst uppdrag, jämfört med en annan polisman. Polisens uppdrag är mångfacetterade, och en specifik lösning på ett uppdrag är inte alltid den enda rätta. Från enkätundersökningen har det framkommit att många polismän önskar fler processbeskrivningar att utgå ifrån. En övergripande processbeskrivning ifråga om vissa brott leder till en större självsäkerhet i den enskilde polismannens inledande åtgärder. När civilpersoner sedan är i kontakt med en polisman och de kan konstatera att polisen snabbt och effektivt inleder sina åtgärder, leder det till att polisen får ett ännu bättre anseende.

Den offentliga sektorn på Åland har länge legat efter i användandet av den moderna teknik som idag finns att tillgå. För bara några år sedan hade inte Ålands landskapsregering en fungerande hemsida. Läget var detsamma för Ålands polismyndighet. Man har dock börjat inse den moderna teknikens potential, men det behövs kontinuerligt göras förändringar och utveckling inom området.

Det är oroväckande att polispersonal har svårt att hitta uppdaterad åländsk lagstiftning. Eftersom polisens verksamhet i stor omfattning regleras av lag, så bör detta vara något som finns lättillgängligt. Under arbetets gång har det flera gånger bekräftats att det finns ett behov av en app. Via en app skulle man bland annat kunna samla den mest relevanta lagstiftning som polisen behöver i sin dagliga verksamhet. På det viset kan man kringgå det idoga sökande efter lagstiftning på regeringens hemsida som sker dagligen i arbetet, och därmed effektivera arbetstiden och undvika frustrationen som uppstår i samband med sökandet av lagstiftning.

Jag nämnde i teorikapitlet exemplet om Ålands landskapsregerings hemsida och Ålands polismyndighets hemsida. Den artikeln ger stöd för mina påståenden om att det behövs förändring och utveckling inom det digitala. Man kan läsa den här artikeln på två olika sätt. Antingen är man av den åsikten att Åland ligger efter inom den digitala utvecklingen, och förhåller sig negativ utan att se möjligheterna till förändring, eller så kan man se den här artikeln som ett startskott för den digitala utvecklingen. Det behövs bara framåtanda och nytänkande samt initiativtagande från oss åländska medborgare för att vi ska kunna utvecklas inom området.

Ålands polismyndighet har mycket kompetent personal, och har möjligheten att bli bäst inom många områden, och inte bara inom det polisiära. Med en app kan man visa åt den åländska befolkningen att myndigheten visar framåtanda, och är med i utvecklingen av det digitala, som mer och mer är den framtid vi kommer att leva i.

I och med avsaknaden av ACTA på Ålands polismyndighet kan det ställa till med problem ifråga om att automatisera informationsuppdatering av appen. Denna uppsats behandlar endast rent teoretiskt hur en sådan här app skulle kunna fungera. Därmed finns det inte någon anledning till att begränsa sig till hur verkligheten ser ut idag.

5 SLUTSATSER

Om beslutet skulle tas att införa en app i den åländska polisorganisationen så skulle det leda till flera saker. Den första slutsatsen är att man genom ett införande av en app skulle förbättra polisens möjligheter att stärka sin kompetens genom en konstant pågående

fortbildning. En app är lättillgänglig och finns alltid till hands. Genom pågående fortbildning dagligen stärks polisens position och status.

Den andra slutsatsen är att polisen som organisation blir allt mer digitaliserad. Det är under arbete på Ålands polismyndighet att polisens förundersökningsprotokoll ska gå från pappersformat till att istället kunna skickas digitalt till åklagaren. En app skulle ligga rätt i tiden. I den första versionen av appen fokuseras endast på den operativa verksamheten, men en app i sig kan rymma mycket information. Det är inte en omöjlighet att man även kan inkludera den andra stora delen inom polisens arbete, vilken är förundersökning. Det här är dock något som framtida forskning får utvisa.

Den tredje och sista slutsatsen är *de facto* att det finns ett behov av en app. Enligt enkätundersökningen som utfördes har det påvisats att polispersonal saknar information i det dagliga arbetet. Detta i kombination med att till exempel den åländska lagstiftningen är svår att hitta och söka i, gör att en app kan fylla en primär funktion för polispersonalen. Utbildning- och fortbildning är något som det hela tiden läggs ner tid och resurser på inom polisorganisationen, och en app kan stöda polispersonalen dagligen inom det området. I och med det redan pågående projektet med skapandet av en annan app inom Ålands polismyndighet, har redan grunden lagts för en app. Det torde inte vara en omöjlighet att på ett enkelt sätt kunna börja arbeta med skapandet av en app.

6 FRAMTIDA FORSKNING

Som det kort nämndes i kapitel 8 om slutsatser, finns det möjlighet även för framtida forskning inom det här ämnet. Eftersom jag har valt att avgränsa mitt arbete, kan framtida forskning utföras inom flera områden.

En intressant frågeställning för framtida undersökningar skulle vara ifall appen även kunde inkludera material om förundersökning. Förundersökningar är enkelt sett den andra stora delen av polisens dagliga arbete, tillsammans med alarmverksamhet. En polisapp skulle ha potential att inkludera även sådant material som har med förundersökning att göra. Där skulle samtidigt kunna forskas om införlivande av summariskt förundersökningsmaterial i appen. Det är på gång inom polisorganisationen att fältpatrullerna ska sköta fler ärenden summariskt. Att fältpatrullen sköter ett ärende summariskt innebär att det utreds utan en

förundersökningsledare, det vill säga att patrullen ”äger” ärendet från dess början till slut. Man skulle alltså kunna forska kring hur polisappen skulle kunna utnyttjas i ett summariskt ärende.

Eftersom jag har valt att avgränsa mitt arbete till att polisappens införande endast ska gälla Ålands polismyndighet, finns det en möjlighet till forskning om polisappens införande i Finland. Där behöver forskas kring fastlandets ICT-verksamhet om vilka riktlinjer som fastställs för liknande projekt.

REFERENSER

Acs, D., Rengemo, A. (2009). *God användbarhet med Scrum – En studie av ISO 9241-anpassad systemutveckling*. Institutionen för informatik.

Allwood, CM. (1998): *Människa –datorinteraktion. Ett psykologiskt perspektiv*. Studentlitteratur, Lund.

Apple. (2017). *App store shatters records on New Year's Day*. Hämtad 20.01.2017, från <https://www.apple.com/se/pr/library/2017/01/05App-Store-Shatters-Records-on-New-Years-Day.html>

Apple. (2017). *Apples app store downloads top 25 billion*. Hämtad 20.01.2017, från <https://www.apple.com/se/pr/library/2012/03/05Apples-App-Store-Downloads-Top-25-Billion.html>

Axén, A., Kvarnström, M. (2017, 17 maj). Ny lag krävs för att Åland ska bli mer digitaliserat. *Ålandstidningen*, s. 5.

Bagnara, S. & Smith, G. (2006). *Theories and practice in interaction design*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum.

Berner, B. (1999). *Perpetuum mobile? Teknikens utmaningar och historiens gång*. Lund: Arkiv.

Constantine, L. L & Lockwood, L. A. D. (2003). *Usage-Centered Software Engineering: An Agile Approach to Integrating Users, User Interfaces, and Usability into Software Engineering Practice*. Proceedings of the 25th International Conference on Software Engineering (ICSE`03).

Cordova. (2017). *Cordova.apache.org*. Hämtad 28.02.2017, från <https://cordova.apache.org/>

Drupal. (2017). *Drupal.org*. Hämtad 28.02.2017, från <https://www.drupal.org/>

Gomez Sagredo, D. & Thorsteinsdóttir, V. (2007). *Betydelsen av användarmedverkan i systemdesign: En fallstudie*. Lund: Lunds universitet. Hämtad 10.11.2016, från <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=1337956&fileId=1646451>

Gulliksen, J. & Göransson, B. (2002). *Användarcentrerad systemdesign: en process med fokus på användare och användbarhet*. Lund: Studentlitteratur.

Hassenzahl, M., Diefenbach, S & Anja Göritz, A. (2010). *Needs, affect, interactive products - Facets of user experience. Interacting with Computers*. s. 353-362.

Hellman, M. & Rönkkö, K. (2008). *Controlling User Experience through Policing in the Software Development Process*. Proceedings of I-USED, Pisa.

Institutet för språk- och folkminnen. (2017). *App*. Hämtad 20.01.2017, från <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/nyord/nyord/aktuellt-nyord-2002-2015/2013-10-20-app.html>

International Organization for Standardization. (2017). *ISO 9241-11:1998: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability*. Hämtad 02.02.2017, från <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en>

Jacobsen, D., Ingvar Thorsvik, J., Sandin, G. (2008). *Hur moderna organisationer fungerar* (3., [rev.] uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Markström Lindgren, M. (2011). *Användbarhet på Södertörns högskolas hemsida – Hur förhåller sig Södertörns högskolas hemsida till användbarhet?* Stockholm: Södertörns högskola.

Moggridge, B. (2007). *Designing interactions [Elektronisk resurs]*. Cambridge, Mass.: MIT Press.

Mohamed, A. (2013). *Apputveckling – en studie av motsättningar mellan design- och användningspraktiker ur ett verksamhetsteoretiskt perspektiv*. Stockholm: Stockholms

universitet. Hämtad 10.11.2016, från <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:653824/FULLTEXT01.pdf>

Nationalencyklopedin [NE]. (2017). *Uppslagsord*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/informationssystem>

Nationalencyklopedin [NE]. (2017). *Uppslagsord*. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/mjukvara>

Nielsen, J. 1993. *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann Publishers Inc., San Francisco, CA, USA.

Norman, D.A. (2007). *The design of future things*. New York, NY: Basic Books.

O'Connell, T. A. & Murphy, E. D. (2007). *The Usability Engineering Behind User-Centered Processes for Web Site Development Lifecycles*. I: Zaphiris, P. & Kurniawan, S. (red.) (2007). *Human computer interaction research in Web design and evaluation*. Hershey, PA: Idea Group Pub.

Poliisi. (2016). Styrning och uppföljning av polisverksamhet. Hämtad 10.12.2016, från https://www.poliisi.fi/om_polisen/styrning_och_uppfoljning_av_polisverksamhet

Ramverk. (2017, 27 februari). Ramverk. I *Unionpedia*. Hämtad 27.02.2017. Tillgänglig: [http://sv.unionpedia.org/Ramverk_\(programmering\)](http://sv.unionpedia.org/Ramverk_(programmering))

Svensk Ordbok [SAOB]. (2017). Ändamålsenlig. I *Svenska akademins ordbok*. Tillgänglig: <http://www.saob.se/so/visa.php?id=1485996490>

Teorell, J. & Svensson, T. (2012). *Att fråga och att svara*. Malmö: Liber.

The Official Ionic Blog. (2016). *Announcing Windows Support in Ionic 2*. Hämtad 28.02.2017, från <http://blog.ionic.io/announcing-windows-support-in-ionic-2/>

Travis, D. (2007). *Bluffers' Guide to ISO 9241*. Userfocus ltd.

Whiteside, J., Bennett, J. & Holzblatt, K. (1988). *Usability engineering: our experience and evolution*. Handbook of Human - Computer Interaction, Helander, M. (ed). Elsevier.

Techtarget. (2017). *VDT (video display terminal, visual display terminal)*. Hämtad 02.02.2017, från <http://whatis.techtarget.com/definition/VDT-video-display-terminal-visual-display-terminal>

Ålands landskapsregering. (2012). *Digital agenda för landskapet Åland*. Ålands landskapsregering. Hämtad 10.12.2016.

Ålands landskapsregering. (2017). *Åländsk lagstiftning*. Ålands landskapsregering. Hämtad 22.03.2017.

BILAGOR

Bilaga 1: Enkätundersökning

Hej!

Denna enkät är en del av mitt lärdomsprov. Enkäten syftar till att samla in information gällande vad Du skulle vilja se för innehåll i en polisapplikation för smarttelefoner. Målsättningen är att applikationen ska användas av fältpersonal.

Dina svar är värdefulla för min undersökning. Svaren Du ger mig kommer att användas till att ta reda på vad för innehåll polisapplikationen borde innehålla. Det vill säga, de svar Du ger mig kommer jag utgå ifrån då jag börjar forma applikationens innehåll. Nu har Du en chans att påverka utvecklingen av polisens digitalisering!

Dina svar behandlas anonymt. Enkäten tar cirka 10 minuter att utföra. Följ instruktionerna som ges. Instruktioner under frågorna är i kursiv stil.

Tack!

Enkätfrågor:

1. Ange ditt kön.

Man

Kvinna

Vill ej uppge

2. Vad har Du för utbildningsbakgrund inom polisycket?

Fler svarsalternativ får fyllas i.

Grundutbildning för polis

Underbefälsutbildning

Befälsutbildning

Övrigt:

3. Vad är Din huvudsakliga arbetsuppgift?

4. Hur länge har Du arbetat inom ditt nuvarande arbetsområde?

1–3 år

3–6 år

6–9 år

9 år eller mer

5. Vilken information upplever Du att Du ofta saknar och blir tvungen att ta reda på i ditt dagliga polisarbete?

6. A. Vilken typ av kategori skulle Du vilja se att fanns i en polisapplikation?

Dessa kategorier utgår ifrån statistik som är tagen från Polstat år 2013–2015. Till följande ges exempel på huvudkategorier som skulle kunna finnas i en polisapplikation. Fler svarsalternativ får fyllas i. Eget förslag får fyllas i punkt 6 b.

Målsägandebrott

Sexualbrott

Ordningsstörningar

Trafikbrott

Narkotika

Brott mot liv- och hälsa

Kriminalteknik – första patrull på plats

6. B. Har Du ett eget önskemål om vad för huvudkategori som borde inkluderas i en polisapplikation?

Motivera ditt svar.

7. Vilken information kan anses vara grundläggande inom dessa huvudkategorier?
Med grundläggande avses sådant som varje polisman känner till.
