



POD-RAPPORT 7/2024

Analyse for innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov

Serie og nummer	POD-RAPPORT 7/2024
Tittel	Analyse for innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov
Utgitt av	Politidirektoratet, Oslo
Forfattere	Espen Frøyland (POD), Simen Skaret (POD), Pål Habberstad (PIT), Bjørn Herland (PIT), Karianne Meskestad Knudsen (POD), Marit Nordsveen Bjørndal (POD), Frode Hauge (Vest politidistrikt), Jonas Båfjord Holten (PIT)
Arkivreferanse	24/184983-10
Sammendrag	Det er utført en enkel samfunnsøkonomisk analyse av ulike konsept for å løse innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov opp mot politiet på en bedre og mer effektiv måte enn i dag. Arbeidsgruppen anbefaler et konsept som innebærer å forbedre innholdet på politiet.no, implementere chat-løsninger og etablere et nasjonalt kontaktsenter. Konseptet forventes å gi betydelig samfunnsøkonomisk verdi.
Emneord	Analyse, Informasjonsbehov for innbyggere, Kost-nytte
Dato	18. november 2024
Engelsk tittel	Analysis of Contact and Information Needs in the Public
Godkjent av	Ane Mannsåker Roald, <i>avdelingsdirektør</i>
ISSN	2704-0917
ISBN	978-82-8256-167-9
Lisens	CC-BY 4.0

Sammendrag og anbefaling

Det er utført en enkel samfunnsøkonomisk analyse av ulike konsept for å løse innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov opp mot politiet på en bedre og mer effektiv måte enn i dag. Dagens håndtering av kontakt- og informasjonsbehov står overfor flere utfordringer. Blant disse er:

- Mange innbyggere får ikke kontakt med politiet eller den informasjonen og de tjenestene de trenger.
- Det er lite effektiv håndtering av henvendelser fra innbyggere til politiet. Håndteringen gir også problemer innenfor helse, miljø og sikkerhet (HMS) for utvalgte grupper, spesielt for ansatte ved operasjonssentralen.
- Det er en fragmentert håndtering av henvendelser fra innbyggere i politiet.
- Det er for svak overordnet styring av initiativ innenfor innbyggerkontakt.

I politiets kanalstrategi formuleres følgende overordnede ambisjon: «Bedre service, økt tilgjengelighet og mer effektive tjenester for innbyggerne». I dette arbeidet har vi formulert følgende effektmål:

- Innbyggerne skal i størst mulig grad få dekket sitt informasjonsbehov, forut for at kontaktbehov oppstår – enten ved at de blir informert, eller ved at de selv er i stand til å finne aktuell informasjon. Dersom kontaktbehov likevel oppstår skal innbyggerne oppleve et tilgjengelig politi og i størst mulig grad få løst sitt behov ved første kontakt.
- Innbyggerne har mulighet for et digitalt førstevalg. Personlige møter, fysiske eller digitale, kan benyttes ved behov.
- Politiets «informasjonsløsninger» overfor innbyggerne bidrar til effektiv ressursbruk.
- Politiets «informasjonsløsninger» understøtter et trygt og velfungerende arbeidsmiljø.

Vi utreder følgende konsept for å møte utfordringer og oppnå de ønskede effektmålene:

- Konsept I: Forbedre politiet.no
- Konsept II: Forbedre politiet.no og etablere chat
 - Konsept IIa: Etablering av livechat
 - Konsept IIb: Etablering av chatbot og livechat
- Konsept III: Forbedre politiet.no, etablere chat og etablere nasjonalt kontaktsenter

Konseptene bygger på hverandre og er dermed ikke gjensidig utelukkende. Det betyr for eksempel at konsept II forutsetter at innhold på politiet.no er forbedret (konsept I). Konseptene kan ses på som ulike ambisjonsnivåer for å forbedre politiets kontakt og informasjon overfor innbyggerne. Nasjonalt kontaktsenter innebærer ikke en sentralisering av ansatte i tjenesten. Tjenesten kan i stor grad løses ved at ansatte ved kontaktsenteret er plassert geografisk i hele landet. I tabell 1 vises virkninger av de ulike konseptene.

Tabell 1. Nytte- og kostnadsvirkninger for konsepter for forbedret kontakt og informasjon overfor innbyggere, sammenlignet med nullalternativet. Tall i mill. kroner der tall er oppgitt (nåverdi). Periode 2026–2033 ¹⁾²⁾

	Konsept I: Forbedre politiet.no	Konsept II: Forbedre politiet.no og etablere:		Konsept III: Forbedre politiet.no, etablere chat og nasjonalt kontaktsenter
		a. Livechat	b. Livechat og chatbot	
Nyttevirkninger				
Spart tid innbyggere	37	37	73	109
Effektivisering politiet				
<i>Spart tid politiet.no</i>	35	35	35	35
<i>Spart tid livechat</i>		73	30	30
<i>Spart tid chatbot</i>			77	77
<i>Spart tid kontaktsenter</i>				316
Økt tilgjengelighet	Liten positiv	Liten positiv	Middels positiv	Stor positiv
Økt kvalitet på svar til innbyggere	Liten positiv	Middels positiv	Middels positiv	Stor positiv
Bedret HMS-situasjon for ansatte i politiet	Liten positiv	Liten positiv	Middels positiv	Middels positiv
Økt tillit til politiet	Ubetydelig/ ingen	Ubetydelig/ ingen	Liten positiv	Middels positiv
Økt trygghet for innbyggere	Ubetydelig/ ingen	Ubetydelig/ ingen	Liten positiv	Middels positiv
Kostnadsvirkninger				
Investeringskostnader	0	4	10	18
Driftskostnader	33	65	100	108
Omstillingskostnader	0	0	0	Små
Risiko	Ingen	Ingen	Lav/moderat	Moderat
Sum verdsatte virkninger	39	76	105	442

¹⁾ Konseptene bygger på hverandre. Det betyr for eksempel at konsept IIa forutsetter at konsept I er gjennomført, osv.

²⁾ Det anvendes verdimatrisemetoden for å sammenstille ikke-prissatte virkninger, se DFØ (2023).

Kilde: Egne beregninger

Som det fremgår av tabellen vurderes det at konseptene har – både verdsatte og ikke verdsatte – nyttevirkninger. Den verdsatte gevinsten for politiet og innbyggere ved forbedring av politiet.no skyldes frigitt arbeidstid som følge av redusert antall telefoner til politiet som følge av tiltaket. Den verdsatte gevinsten for politiet ved etablering av livechat skyldes at livechat er en betydelig mer effektiv arbeidsform enn telefonsamtaler. Etablering av chatbot vil bidra til betydelig høyere effektivitet fordi chatbot håndterer henvendelser uten menneskelig kontakt. Etablering av nasjonalt kontaktsenter vil gi betydelig høyere effektivitet som følge av uttak av stordriftsfordeler. Det er anvendt en

bemanningsmodell for å beregne endring i bemanning, se vedlegg B. Anslagene for beregningene er basert på erfaringstall fra andre sammenlignbare virksomheter i Norge, som Skatteetaten, Statens vegvesen og NAV, samt fra politiet i Nederland (se vedlegg C). Kostnadsvirkningene av konseptene er relativt små. Etablering av et nasjonalt kontaktsenter vil kunne medføre mindre omstillingskostnader. Blant nyttevirkningene som ikke er verdsatte, er økt tilgjengelighet av stor betydning. Dette betyr at innbyggere lettere kan nå politiet på ulike tidspunkt og gjennom flere kanaler enn i dag. Økt kvalitet på svar innebærer mer standardisert informasjon, styrket notoritet og forbedret kunnskapsgrunnlag. Enklere tilgang til informasjon og bedre muligheter for å kontakte politiet, sammen med at operasjonssentralene får økt kapasitet, bidrar til økt trygghet og styrket tillit til politiet. Alle de tre konseptene fremstår som samfunnsøkonomisk lønnsomme. Konsept III er mest lønnsomt, men har også noe høyere omstillingskostnader og risiko.

Anbefalinger

Arbeidsgruppen anbefaler konsept III, som innebærer en helhetlig løsning der både innhold på politiet.no forbedres, chat-løsninger implementeres og et nasjonalt kontaktsenter etableres. Dette konseptet vurderes å gi størst verdi for samfunnet samlet sett.

I dette arbeidet har vi gjort en overordnet analyse av ulike konsepter. Det understrekes at analysen er utført innenfor et begrenset tidsrom. Det er usikkerhet knyttet til beregningene. Når man har valgt konsept, bør man pilotere ulike løsninger, arbeide smidig og drive aktiv hypotesetesting. En slik tilnærming kan ses på som en hensiktsmessig måte å arbeide med samfunnsøkonomiske analyser i en produktorientert virksomhet, slik som politiet innretter sitt arbeid med digitalisering. Slik pilotering kan for eksempel gjøres ved at man tester ut etablering av chatbot innenfor et fagområde før det innføres for alle fagområder i politiet. Etablering av et nasjonalt kontaktsenter i politiet på tvers av politidistrikt er også en type organisering som er gunstig å prøve ut i mindre skala før det eventuelt besluttes en endelig løsning. En slik skalering kan både være ut fra geografi (antall politidistrikt) eller ut fra fagområder.

I dette arbeidet har vi ikke vurdert hvordan frigjort kapasitet skal tas ut i konkrete gevinster. Aktuelle grep kan være å overføre frigjort arbeidskapasitet til andre oppgaver i politiet og/eller ta ut gevinst ved naturlig avgang i politiet.

Arbeidsgruppen anbefaler også at det etableres en «fagmyndighet» for samfunns-/innbyggerkontakt i politiet. Dette vil sikre en tydelig styring for politiets videre arbeid.

Sammendrag og anbefaling	ii
1 Innledning	3
1.1 Avgrensninger	4
1.2 Organisering av arbeidet.....	5
2 Dagens situasjon.....	6
2.1 Utfordringer med dagens situasjon.....	6
2.2 Nullalternativet.....	8
3 Mål for innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov	9
3.1 Krav til tiltak	10
4 Konsept for å løse innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov	11
4.1 Bruttoliste og siling av tiltak.....	11
5 Analyse av konsept I – Forbedre politiet.no	14
5.1 Operasjonalisering av forbedring av innhold på politiet.no.....	14
5.2 Nytte- og kostnadsvirkninger av forbedring av politiet.no	15
5.3 Risiko ved forbedring av politiet.no	17
6 Analyse av konsept II – Forbedre politiet.no og etablere chat	18
6.1 Operasjonalisering av livechat og chatbot	19
6.2 Nytte- og kostnadsvirkninger av livechat og chatbot-løsning	20
6.3 Risiko ved livechat/chatbot	26
7 Analyse av konsept III – Forbedre politiet.no, etablere chat og et nasjonalt kontaktsenter	27
7.1 Operasjonalisering av et sentralt kontaktsenter	27
7.2 Nytte- og kostnadsvirkninger av konsept III.....	28
7.3 Risiko ved konsept III	31
Referanser.....	32
Forkortelser.....	33
Vedlegg A Fordypning av dagens situasjon	34
A.1 02800/Sentralbord.....	34
A.2 politiet.no	41
A.3 Politiet på sosiale medier	44
A.4 e-post	45
A.5 Fysisk oppmøte	46
A.6 Øvrige telefonnumre	47
A.7 Helhetsbildet.....	47
Vedlegg B Bemanningsmodell og beregninger av virkninger.....	48
Vedlegg C Hvordan møter andre statlige virksomheter innbyggers informasjons-behov?.....	50
C.1 Skatteetaten	50

C.2	NAV	50
C.3	Statens vegvesen	51
C.4	Nederlandsk politi – Wout	51

1 Innledning

Formålet med analysen er å danne et kunnskapsunderlag for hvordan politiet på en mer effektiv måte kan løse innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov, herunder måten politiet tar imot førstelinjehenvendelser fra innbygger på. I vurderinger av tiltak skal en i arbeidet også se hen til Regjeringens ambisjoner om å ta hele landet i bruk, jf. intensjoner i Hurdalsplattformen (Arbeiderpartiet og Senterpartiet, 2021). Politiets kanalstrategi beskriver et målbilde for hvordan politiet skal samhandle med innbygger.

Innhold i analysen danner et kunnskapsunderlag for budsjetttiltak til Justis- og beredskapsdepartementet (JD), med frist oktober 2024. Innholdet er strukturert i henhold til metodikk for samfunnsøkonomiske analyser, se DFØ (2023).

I dette analysearbeidet skal en også samarbeide med og støtte andre pågående initiativer i politiet for å møte innbyggernes informasjonsbehov. Slik utnyttes eksisterende innsikt, sikres helhetlige løsninger i politiet og forhindres fragmenterte tiltak og dobbeltarbeid. De mest relevante pågående tiltakene er blant annet:

- Politiets innbyggerinitiativ og digitale tjenester
 - Initiativ som ser på hvordan politiet i stort skal samhandle med innbyggere
 - Tverrfaglig initiativ i Politidirektoratet (POD) og Politiets IT-enhet (PIT)
 - Tar sikte på å lage et målbilde for innbyggerkontakt
- Ved første kontakt
 - Etablert som prosjekt januar 2022
 - Prosjektet arbeider med å utvikle en ny arbeidsform for håndtering av førstelinjehenvendelser via 02800. Opprinnelig skulle man se på hele bredden av distansemøter, men det er nå innsnevret til kun å se på telefonhenvendelser
 - Startet nasjonal utrulling av tiltak innenfor straffesaksområdet høsten 2023. Arbeider per juni 2024 med tiltak innenfor utlendingsområdet, med sikte på nasjonal utrulling andre halvår 2024
 - Prosjektet har fått til gode resultater så langt i arbeidet
 - Redusert ventetid for innbyggere
 - Bedre kvalitet på svar til innbyggere
 - Mer fornøyde saksbehandlere i politiet
 - Prosjektet har i svært liten grad sett på bruk av ny teknologi. Prosjektet har bare sett på (mindre) endringer av organisering innenfor eget politidistrikt
- Politiets kontaktsenter, Vest politidistrikt
 - Prosjekt som ble opprettet høsten 2023
 - Omfatter arbeid med Digital politistasjon/*Ved første kontakt*/02800
 - Ser blant annet på annen organisering av sentralbordtjenesten i distriktet, herunder test av desentralisert Kontaktsenter-konsept
 - Har vurdert hvordan bruke ny teknologi (herunder livechat og chatbot)
 - Har i samarbeid med POD søkt og fått bevilget midler fra Stimulab-ordningen¹ for å teste ut ny teknologi
- Bedre tjenester til innbyggere i politidistriktene Øst, Sør-Øst og Oslo
 - Et arbeid som skal levere bedre tjenester til innbyggerne i disse politidistriktene ved bedre samhandling. Mye er likt tanker og intensjon med *Ved første kontakt* – men her ved å se behov hos innbyggerne i politidistrikt sammen og utnytte ressurser bedre på tvers
- Politiets tilstedeværelse i sosiale medier
 - Prosjektet utreder behov og foreslår alternative veivalg for politiets videre utvikling i sosiale medier. Hovedmålet er å komme med forslag til et

¹ Se lenke for beskrivelse av Stimulab-ordningen: <https://www.digdir.no/stimulab/dette-er-stimulab/786>.

helhetlig nasjonalt eierskap for politiets tilstedeværelse i sosiale medier. Prosjektet ser på organisering, beslutningsmyndighet og ressursbehov. I tillegg skal utredningen undersøke responstid, kvalitet og hva innbyggerne skal kunne forvente av politiet når vi har en tilstedeværelse i sosiale medier

- Oppstart januar 2024, eies av kommunikasjonsdirektør i POD
- Forslag fra prosjektet gikk ut på høring i etaten mai 2024. Saken ble diskutert i Politidirektørens ledergruppe 26. august 2024. Politidirektøren besluttet etablering av helhetlig nasjonalt eierskap for politiets tilstedeværelse i sosiale medier. Spørsmål om opprettelse av tjenestegruppe for forvaltning av politiets tilstedeværelse på sosiale medier og opprettelse av tjenestegruppe for innholdsproduksjon skal vurderes nærmere i pågående omstillingsarbeid i politiet (jf. arbeidet med «Helhetlig utvikling og styring,» se kapittel 1.1)

1.1 Avgrensninger

Politiet må dekke et bredt informasjonsbehov mot ulike brukergrupper. Dette inkluderer:

- Innbyggere
- Næringsliv
- Media
- Interesseorganisasjoner
- Offentlige myndigheter inklusive JD

I dette arbeidet er det i hovedsak lagt til grunn innbyggernes, og delvis næringslivets, informasjonsbehov. Aktører som media, interesseorganisasjoner, og offentlige myndigheter har i stor grad egne kanaler for å komme i kontakt med og få informasjon fra politiet.

I analysearbeidet ses det ikke på håndtering av nødhenvendelser til 112, som gjelder for dem som har «behov for øyeblikkelig hjelp» og som håndteres av operasjonssentralen. Det ses heller ikke på innbyggernes fysiske møter med politiet.

Det er i liten grad vurdert innbyggernes samhandling med politiet i sosiale medier.

I arbeidet har vi lagt til grunn dagens organisering for politiet, med blant annet 12 politidistrikt.

Det ligger ikke innenfor rammene av dette analysearbeidet å implementere tiltak for politiets håndtering av innbyggernes informasjonsbehov fra PODs side. Hensikten er å utrede potensielle tiltak og effektene av disse. Implementering vil bli aktuelt i etterkant.

Innbyggere og andre grupper tar kontakt med politiet for å dekke og løse et behov de har (for eksempel at de har blitt utsatt for en kriminell handling og ønsker å anmelde dette). I dette arbeidet har vi fokus på analyse for å dekke selve kontakt- og informasjonsbehovet. Vi analyserer ikke tiltak som løser innbyggernes underliggende løsningsbehov, som for eksempel vil være en digital løsning for å anmelde en sak. Det er åpenbart at nye gode digitale løsninger vil være viktig for å dekke innbyggernes underliggende informasjonsbehov.

I utredningen ser vi i liten grad på løsninger for å løse innbyggernes ønske og behov for å informere politiet, det vil si å dekke politiets informasjonsbehov. I dag har for eksempel politiet en løsning der innbyggere kan fylle ut et elektronisk skjema for å tipse politiet.

Som det fremgår av problembeskrivelsen nedenfor oppleves det at det er manglende overordnet styring av innbygger- og samfunnskontakten. I dette analysearbeidet har vi

ikke vurdert tiltak for å utvikle denne kontakten. Omstillingsarbeidet som pågår i Politidirektoratet i 2024 – «Helhetlig utvikling og styring (HUS)» – vil se på roller og ansvar for dette området.

1.2 Organisering av arbeidet

Arbeidsgruppen for arbeidet har bestått av Espen Frøyland (POD) (leder), Simen Skaret (POD), Pål Habberstad (PIT), Bjørn Herland (PIT), Karianne Meskestad Knudsen (POD), Marit Nordsveen Bjørndal (POD), Frode Hauge (Vest politidistrikt), Jonas Båfjord Holten (PIT). Arbeidsgruppen har arbeidet i perioden mai 2024–september 2024.

Styringsgruppen for arbeidet har bestått av Håkon Skulstad, assisterende politidirektør, POD (eier), Ane Kvaal, visepolitimester, Vest politidistrikt, Hans Petter Bergli, seksjonssjef Kommunikasjonsstab, POD og Henning Fjellet, politiinspektør, Beredskapsavdelingen, POD.

2 Dagens situasjon

I dette kapitlet gis en kortfattet beskrivelse av dagens situasjon for politiets håndtering av innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov. Mer utdypende beskrivelse av dagens situasjon, inkludert nærmere beskrivelse, ressursbruk, og utfordringer knyttet til enkelte kanaler, følger i vedlegg A.

Det er mange tilfeller utenom nødsituasjoner der innbyggere har behov for informasjon eller tjenester fra politiet, spesielt siden politiet i Norge har en bred oppgaveportefølje. Det finnes per i dag flere kanaler for å ivareta innbyggers behov for tjenester og informasjon, utenom henvendelser via 112. Dette inkluderer 02800, politiet.no, sosiale medieplattformer, e-post, fysisk oppmøte, og diverse andre telefonnumre. Hvilken eller hvilke kanaler en innbygger tar i bruk vil være avhengig av flere forhold, blant annet alder og andre personlige egenskaper, kjennskap til mulighetene som finnes, og hvilket informasjons- eller tjenestebehov det gjelder.

Politiet fikk over 1 800 000 telefoner via 02800 i løpet av 2023, se vedlegg A.1 for mer informasjon. Dette er en ressurskrevende oppgave som i 2023 kostet politiet rundt 120 mill. kroner i personellkostnader, med rundt 90 årsverk fordelt på sentralbord og operasjonssentral. Det er samtidig en stor andel ubesvarte anrop, og gjennomsnittlig aksestid (tid fra det begynner å ringe til anropet er besvart) er på i overkant av ett minutt. Det er i tillegg et gjennomgående problem at operasjonssentralene må håndtere mange 02800-henvendelser på de tidene av døgnet da sentralbordene hovedsakelig ikke bemannes. Dette kan i verste fall påvirke politiets evne til å håndtere nødsituasjoner på en god måte.

Innbyggere tar også i bruk politiets egen nettside, politiet.no. Dette vil for mange være en kilde man oppsøker før man ringer 02800. I perioden 1. januar 2024–31. mai 2024 (5 måneder) hadde politiet.no over 5 millioner besøkende med over 16 millioner sidevisninger til sammen, se vedlegg A.2 for mer informasjon. Når innbyggere får utført tjenesten de ønsker eller løst sitt informasjonsbehov på nett, vil det redusere behovet for å oppsøke andre kanaler inn til politiet, og er til fordel for både politiet og innbyggere. Samtidig er det en betydelig andel som fortsatt tar kontakt med politiet via andre kanaler fordi de ikke får den informasjonen de trenger på politiet.no.

I tillegg til 02800 og besøk på politiet.no fikk politiet også 27 000 chat-henvendelser på sosiale medier i løpet av 2023, og et stort antall e-poster og fysiske oppmøter på politistasjon (se vedlegg A). Det er også diverse andre telefonnumre inn til politiet, for eksempel knyttet til spesifikke tjenester eller enheter, som totalt innebærer et stort volum av telefoner rettet mot politiet.² Totalt sett bruker politiet store ressurser årlig på å håndtere alle disse henvendelsene.

2.1 Utfordringer med dagens situasjon

Ressurskrevende for innbygger: Det er ressurskrevende for innbyggere som må bruke tid på å komme i kontakt med politiet for å få løst informasjonsbehovet sitt. I

² Politiet får også en rekke andre telefoner utenom 02800, til for eksempel namsfogd, forvaltning mm. Dette omfanget foreligger det ikke gode data for.

enkelte tilfeller ser innbygger seg nødt til å ta i bruk flere kanaler, ringe gjentatte ganger, eller å vente lenge på svar på telefon.³ Dette kan gjøre at politiet fremstår som lite tilgjengelig.

Ressurskrevende for politiet: I dagens situasjon brukes det betydelige ressurser på å ivareta innbyggernes informasjonsbehov. Anslag gjort i vedlegg A tilsier at politiet bruker om lag 120 mill. kroner i året i personellkostnader på å besvare 02800-henvendelser. Henvendelser via andre kanaler gir ytterligere ressursbruk i politiet på innbyggerkontakt for å løse informasjonsbehov. Mange av henvendelsene fra innbygger kunne vært løst på en mer effektiv måte, for eksempel via digitale selvbetjente løsninger.

Operasjonssentralene belastes: I dagens situasjon må operasjonssentralene håndtere et stort antall 02800-henvendelser. Sentralbordene bemannes bare deler av døgnet, og utenom åpningstidene går disse telefonene til operasjonssentralene. Dette utgjør en stor mengde telefoner og er belastende for operasjonssentralene som har som prioritet å håndtere nødtelefoner (112).⁴ I tillegg er svarprosenten lavere og aksesstiden høyere på disse tidene, slik at innbyggere også opplever at politiet er mindre tilgjengelige. I noen politidistrikt prøver operasjonssentralene i tillegg å svare på eller monitorere chat-meldinger på sosiale medier utenom normalarbeidstid.

Fragmentert og uoversiktlig system: I dag er det et fragmentert og uoversiktlig system for å løse kontaktbehov mellom innbyggere og politiet. Det er flere kanaler (telefon, e-post, chat, osv.), som igjen er fordelt på diverse enheter (politidistrikt, særorgan, osv.). Henvendelser i ulike kanaler ses i liten grad i sammenheng, og det er utfordrende for politiet å få en god oversikt over trafikk, arbeidsmengde, og ressursbruk samlet sett for å dekke innbyggernes informasjonsbehov. Fragmentering av ressurser reduserer også muligheter for å utnytte stordriftsfordeler.

Mangel på effektive skriftlige løsninger: Mange innbyggere, spesielt enkelte demografiske grupper, ønsker bedre skriftlige løsninger for å løse sitt informasjonsbehov. Yngre innbyggere foretrekker i større grad å kommunisere skriftlig enn via telefon, men dagens skriftlige løsninger – e-post og chat på sosiale medier – er ikke spesielt egnet til å håndtere generelle henvendelser. E-post er lite effektivt for politiet og kan ha lang responstid, mens chat på sosiale medier har utfordringer knyttet til bemanningskapasitet og sikkerhet (se vedlegg A.3). I tillegg til yngre innbyggere kan dagens løsninger også fremstå utfordrende for fremmedspråklige, spesielt de som har begrensede språkferdigheter både på norsk og engelsk. Oversettelsesverktøy fungerer mer effektivt skriftlig enn muntlig, og indikerer at terskelen for å nå politiet er høyere blant enkelte innbyggere.

Lite notoritet/dataoversikt: Med et fragmentert system og stor avhengighet av muntlig kommunikasjon er det begrenset notoritet og oversikt over data som kan brukes til analyse og løpende forbedringer/justeringer.

Tillit til politiet: Mangelfull informasjon på nettet og begrenset tilgjengelighet på diverse kommunikasjonskanaler kan påvirke innbyggers tillit til politiet. Dette kan i

³ Se vedlegg A.1 for mer om aksesstid på telefon.

⁴ I Øst politidistrikt rapporteres det for eksempel om en krevende HMS-situasjon for ansatte på operasjonssentralen (Speare, 2024). Lignende beskrivelser foreligger fra operasjonssentraler i andre politidistrikt.

enkelte tilfeller også påvirke trygghet, dersom innbyggere opplever at politiet ikke er i stand til å respondere effektivt til deres behov.

Manglende utnyttelse av digitalisering: En felles gjennomgående utfordring er at politiet ikke utnytter digitalisering og de mulighetene som eksisterer (Riksrevisjonen, 2023-2024). Andre offentlige virksomheter i Norge har kommet lengre på dette området, blant annet med bruk av egne chat-løsninger og bruk av kunstig intelligens (KI), se vedlegg C for mer informasjon. Bedre utnyttelse av teknologi er en forutsetning for å løse flere av utfordringene ovenfor, blant annet ved å effektivisere ressursbruk og tilby bedre skriftlige løsninger som kan håndtere ulike språk.

2.2 Nullalternativet

I samfunnsøkonomiske analyser må vi ha et nullalternativ som alternativene vurderes opp mot. Finansdepartementet legger til følgende definisjon av nullalternativet: «Nullalternativet er referansen som de øvrige tiltakene skal sammenlignes med. Nullalternativet representerer en forsvarlig videreføring av dagens situasjon. Det er vedtatt politikk (regelverk, lover, grenseverdier m.v.) som skal ligge til grunn for utformingen av nullalternativet» (Finansdepartementet, 2021, s. 2).

Analyseperioden er 2026–2033. I vårt nullalternativ legger vi til grunn følgende for analyseperioden:

- Det legges ikke opp til vesentlige digitaliseringstiltak som vil forbedre innbyggerkontakten.
- Antall telefonhenvendelser til politiet holdes på 2023-nivå.
- Politiets struktur med 12 politidistrikt, hvert med tilhørende sentralbord og operasjonssentral, holdes uendret.

En overgang til mer produktorientering utfordrer den tradisjonelle analysetilnærmingen som historisk er blitt brukt (såkalt fossefall-metodikk). I dette arbeidet har vi gjort en overordnet analyse av ulike konsepter (som også kan forstås som ulike ambisjoner) og legger opp til at når man har valgt konsept, skal man pilotere ulike løsninger, arbeide smidig og drive aktiv hypotesetesting. En slik tilnærming kan ses på som en hensiktsmessig måte å arbeide med samfunnsøkonomiske analyser i en mer produktorientert virksomhet.

3 Mål for innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov

I dette kapitlet gis en overordnet beskrivelse av mål for å dekke innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov. Vi anvender i stor grad formuleringer i *Regjeringens digitaliseringsstrategi* og *Politiets kanalstrategi 2021-2025*. Politiets kanalstrategi beskriver hvordan politiet skal møte innbyggernes behov i fremtiden i samspill mellom digitale og andre kanaler. Overordnet målsetning for kanalstrategien er: «Bedre service, økt tilgjengelighet og mer effektive tjenester for innbyggerne.» Vi formulerer følgende effektmål for dette arbeidet:

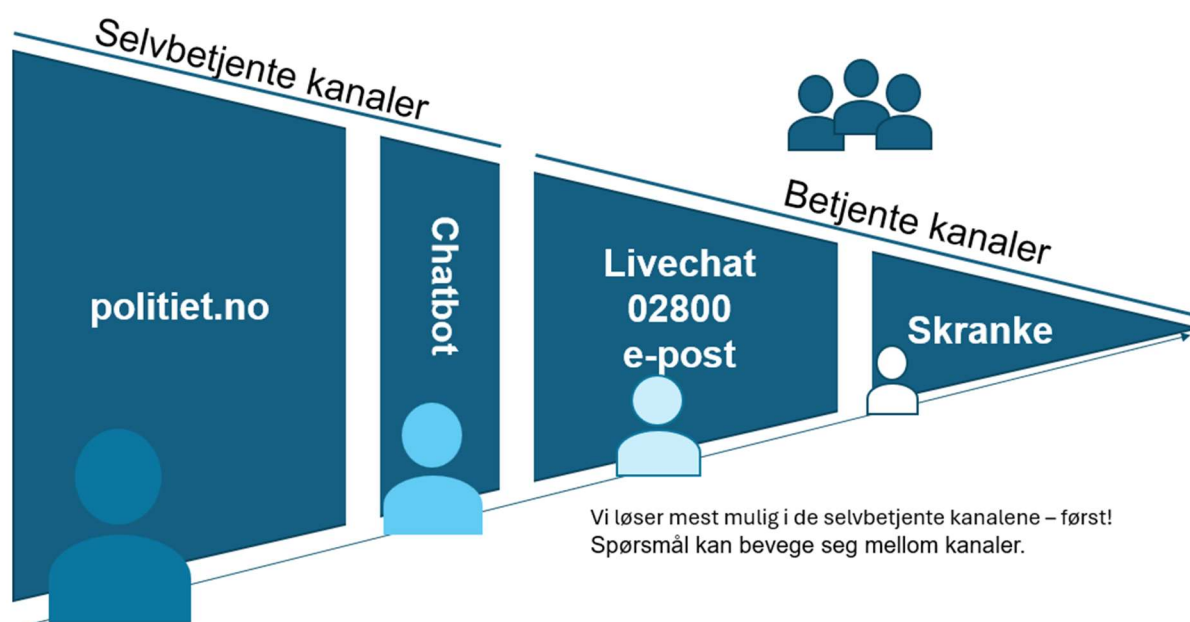
- Innbyggerne skal i størst mulig grad få dekket sitt informasjonsbehov, forut for at kontaktbehov oppstår – enten ved at de blir informert, eller ved at de selv er i stand til å finne aktuell informasjon. Dersom kontaktbehov likevel oppstår, skal innbyggerne oppleve et tilgjengelig politi og i størst mulig grad få løst sitt behov ved første kontakt
- Innbyggerne har mulighet for et digitalt førstevalg. Personlige møter, fysiske eller digitale, kan benyttes ved behov
- Politiets «informasjonsløsninger» bidrar til effektiv ressursbruk
- Politiets «informasjonsløsninger» understøtter et trygt og velfungerende arbeidsmiljø

Den fjerde målformuleringen trekker på funn om en uforsvarlig HMS-situasjon på operasjonssentralen i enkelte politidistrikt, se kapittel 2.1. Innbyggernes ønsker og behov, politiets behov og føringene i regjeringens digitaliseringsstrategi som slår fast at det offentlige skal tilby innbyggerne et digitalt førstevalg, er viktige grunnlag for valg av disse målene. Målformuleringene støtter også opp under formuleringer tilknyttet Tildelingsbrevet til politiet 2024 (Justis- og beredskapsdepartementet, 2023), mål 5: Politiet er tilgjengelig og har god service og yter effektive tjenester i hele landet:

- «Politiets motiverer innbyggerne til å bruke den kommunikasjonskanalen som er mest hensiktsmessig for å møte deres behov. De fleste av politiets tjenester er tilgjengelig digitalt. [...] Antall tjenester som krever fysisk samhandling eller oppmøte hos politiet er begrenset til de tilfellene hvor dette er til det beste for brukeren, eller der korrekt og forsvarlig saksbehandling gjør det nødvendig. Innbyggerne er tilfredse med politiets digitale og fysiske tilgjengelighet.»
- «Politiets skal i 2024 fortsette arbeidet med å utvikle digitale innbyggertjenester og effektivisere politiets oppgaveløsning, styrke befolkningens kontakt med politiet, redusere kostnader og redusere saksbehandlingstider.»

I figur 3.1 er målbildet visualisert.

Figur 3.1 Illustrasjon av målbildet for å løse innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov



Kilde: Figur inspirert av Skatteetatens målbilde for innbyggerkontakt.

3.1 Krav til tiltak

Dersom det utvikles ulike digitaliseringsløsninger vil det være en rekke krav til slike løsninger. Det gjelder blant annet at løsninger må ha innebygd:

- tilfredsstillende informasjonssikkerhet
- tilfredsstillende personvern
- etterlevelse av språkloven (Språklova, 2021)
- universell utforming. Tilgjengelighetsdirektivet trer i kraft juni 2025. Den sier at personer med nedsatt funksjonsevne skal ha lik adgang til å oppfatte, betjene, forstå og styre produkter/tjenester som andre⁵

I dette arbeidet har vi ikke gjort nærmere vurdering av slike forhold. Dette må eventuelt utredes nærmere i videre arbeid.

⁵ <https://www.uutilsynet.no/tilgjengelighetsdirektivet-eea/eus-tilgjengelighetsdirektiv-eea/268>.

4 Konsept for å løse innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov

Det er en rekke potensielle tiltak som kan bidra til å løse utfordringer og møte effektmål nevnt ovenfor. I drøftingen nedenfor har vi valgt å «pakke» inn tiltakene i ulike konsept. Det pågår også for tiden flere tiltak i politiet som støtter opp under målbildet, jf. beskrivelsen i kapittel 1.

4.1 Bruttoliste og siling av tiltak

Vi har i utgangspunktet vurdert tiltak for å møte *innbyggernes* kontakt- og informasjonsbehov. I mange sammenhenger vil løsninger som møter innbyggernes kontakt- og informasjonsbehov også møte næringslivets kontakt- og informasjonsbehov. De tiltakene som vi analyserer videre, er nærmere konkretisert i kapittel 5–7. Kriterier for siling av tiltak beskrives nedenfor. Arbeidsgruppen har diskutert følgende bruttoliste av mulige tiltak:

- Oppdatere og forbedre innhold og datakvalitet på politiet.no
 - Som beskrevet i kapittel 2 og vedlegg A.2 har politiet et betydelig potensial i å utvikle innhold på politiet.no. Det er grunn til å tro at utvidet innhold og bedre datakvalitet på politiet.no i betydelig grad vil kunne redusere behovet for at innbygger tar kontakt for å dekke informasjonsbehov. Innhold på politiet.no kan også brukes som en kilde til informasjon for politiet internt. Ut fra innledende vurderinger er det vurdert at tiltaket scorer høyt på kriterier nedenfor og tiltaket analyseres nærmere, se kapittel 5 for en nærmere drøfting.
- Etablere livechat/chatbot
 - Ut fra innledende vurderinger er det vurdert at tiltaket scorer høyt på kriterier og tiltaket analyseres nærmere, se kapittel 6 for en nærmere drøfting.
- Etablere et nasjonalt kontaktsenter
 - Ut fra innledende vurderinger er det vurdert at tiltaket scorer høyt på kriterier og tiltaket analyseres nærmere, se kapittel 7 for en nærmere drøfting.
- Utvide tilbud av digitale tjenester i politiet
 - I denne utredningen vurderes ikke nye digitale tjenester, se omtalen under avgrensninger i kapittel 1. Det er grunn til å tro at en del henvendelser til politiet er knyttet til spørsmål om innbyggers egen sak. En digital løsning for «Min side-funksjonalitet» for innbyggere ville for eksempel kunne løse noe av et slikt informasjonsbehov. I politiets konseptvalgutredning «Helhetlig digitalisering i politiet», under Behovsbeskrivelsen (POD, 2024a), vises det til at dette kan være en fremtidig løsning som bør utvikles. Flere statlige og mange private virksomheter har lagt til rette for at sine brukere og kunder kan orientere seg digitalt om status i egne saker og bestillinger. Løsningene bidrar til effektiv kommunikasjon mellom bruker og saksbehandler/leverandør på nett, noe som igjen gir en god brukeropplevelse.
- Etablere et felles system som logger all kontakt med innbygger (politiets «CRM-løsning»)
 - Politiet har per i dag ikke en løsning som logger all kontakt med innbygger. Dette er vanlig i virksomheter med utstrakt kundekontakt slik som for

eksempel banker. Vi foreslår ikke å gå videre med dette tiltaket siden det vil kreve omfattende investeringskostnader og en betydelig digital utvikling. Dette bør vurderes på et senere tidspunkt.

- Gjennomføre informasjonskampanjer og pushvarsler for informasjon
 - Informasjonskampanjer kan bidra til å løse innbyggernes informasjonsbehov. Dette vil for eksempel være egnet for å håndtere oppdukkende/sesongmessige informasjonsbehov, som for eksempel informasjon om å huske å fornye pass i forkant av sommerferieavvikling.
 - På samme måte kan man tenke seg enda mer av type «Pushvarsler for informasjon» til innbyggere, dersom man får innsikt i nye problemer som innbyggere bør være oppmerksomme på, for eksempel nye svindelmetoder på nett.
 - Vi foreslår ikke å analysere dette tiltaket videre fordi dette er et tiltak som politiet allerede i dag gjennomfører. Dette tilsier ikke at det ikke er rom for å styrke dette feltet, og at det kan ha gevinster.
- Etablere «klart språk»
 - Det er grunn til å tro at mange innbyggere tar kontakt med politiet som følge av spørsmål til innhold i brev eller andre beskjeder de har fått av politiet, blant annet på grunn av faglig eller uklart språkbruk. Politiet bør til enhver tid etterstrebe å følge retningslinjene for «klart språk», se Språkrådet.⁶ Vi analyserer ikke dette som et eget tiltak, men dette er noe som bør følges opp videre.

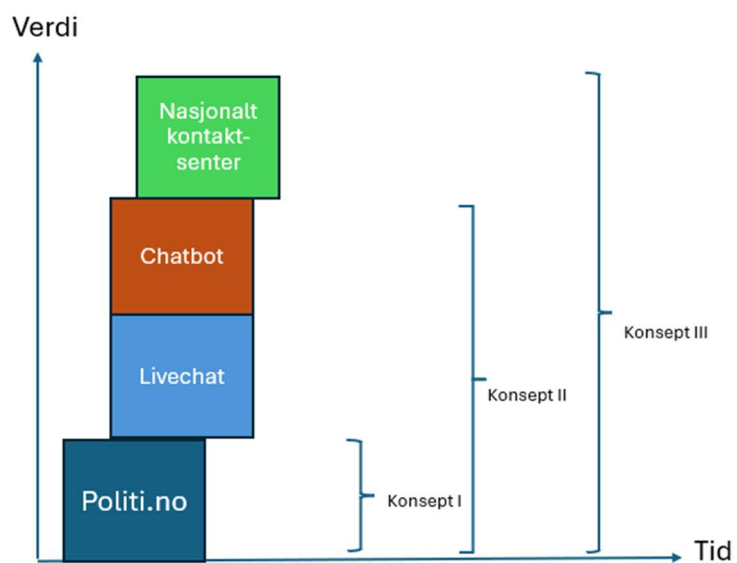
Ut fra bruttolisten for tiltak har arbeidsgruppen gjort en siling av tiltak som analyseres videre. Siling er gjort ut fra kriterier for *i*) forventet lønnsomhet/verdi, *ii*) at det er et tiltak av en viss størrelse og *iii*) ikke noe som politiet selv kan sies å gjennomføre allerede i dag som en normal «linjeaktivitet». I det videre omtales tiltakene som konsepter. Det skyldes at vi har «pakket» sammen tiltakene og at de bygger på hverandre. Det er valgt å gå videre med analyse av følgende konsept:

- Konsept I: Forbedre politiet.no
- Konsept II: Forbedre politiet.no og etablere chat
 - Konsept IIa: Etablering av livechat
 - Konsept IIb: Etablering av chatbot og livechat
- Konsept III: Forbedre politiet.no, etablere chat og etablere nasjonalt kontaktsenter

Konseptene kan sies å være ulike ambisjonsnivåer, se figur 4.1 for en illustrasjon. Konsept III innbefatter dermed etablering av nasjonalt kontaktsenter samt gjennomføring av konsept I og II. I illustrasjonen er konseptene plassert med ulik tidsfordeling, men det er også mulig å realisere konseptene med stor grad av parallellitet. I figuren er størrelsen på boksene identiske og er ikke ment å gi uttrykk for relativ størrelse på verdi eller tidslengde for innføring av de ulike tiltakene.

⁶ <https://sprakradet.no/spraklova/klart-sprak/#:~:text=At%20spr%C3%A5ket%20skal%20v%C3%A6re%20%C2%ABklart,p%C3%A5%20bokm%C3%A5I%20eller%20p%C3%A5%20nynorsk.>

Figur 4.1. Illustrasjon av konsepter som analyseres



5 Analyse av konsept I – Forbedre politiet.no

I dette kapitlet gjøres en vurdering av tiltak knyttet til innhold og datakvalitet på politiet.no. Selv om politiet.no allerede eksisterer og har medført store gevinster for politiet og innbyggere, har vi med utgangspunkt i dagens situasjon (se kapittel 2 og vedlegg A.2) en formening om at det er ytterligere gevinster å hente fra politiets nettside, med relativt mindre ressursmessige kostnader.

Vedlegg A.2 beskriver politiet.no som en nettside som brukes mye, men som samtidig ikke klarer å løse informasjonsbehovet for en betydelig andel av besøkende. For de som finner det de skal på politiet.no spares politiet for tidsbruk knyttet til å håndtere potensielle henvendelser, og det er også stadig flere innbyggere som ønsker og forventer å kunne løse sitt informasjonsbehov via selvbetjente digitale løsninger. For de som ikke får sitt behov løst på politiet.no, ender mange opp med å ta kontakt med politiet på andre måter, for eksempel via telefon, e-post, sosiale medier, eller ved fysisk oppmøte på en politistasjon. Dette er mer ressurskrevende både for politiet og for innbygger. Mange innbyggere velger heller å la informasjonsbehovet sitt forbli uløst, noe som kan føre til misnøye og tap av tillit fra innbyggeres side, og tap av informasjon eller redusert forståelse for innbyggeres behov fra politiets side. Vi forutsetter at det er gunstig for både politiet og innbyggere at så mange som mulig får løst sitt informasjonsbehov selv på politiet.no, uten at det skal forhindre bruk av fysiske eller betjente kanaler der det er ønskelig eller hensiktsmessig. Dette vil kreve at innholdet på politiet.no oppdateres, forbedres, og utfylles der det er nødvendig.

En forutsetning for at innholdssiden på politiet.no skal gi økt nytte for innbyggere, er at politiet har kunnskap om og forståelse for hvilke områder som i dag ikke oppfyller innbyggeres forventninger og som fører til behov for bruk av andre kanaler eller til at behovet forblir uløst. En slik forståelse krever at politiet kontinuerlig samler inn data og mottar tilbakemeldinger fra innbyggere. Data fra politiet.no, for eksempel hvilke sider som besøkes mye, bør analyseres. Det bør også foretas en prioritering av å samle data fra innkommende 02800-telefoner i en form for medlytt-ordning som kan brukes til å lære og over tid unngå lignende telefoner i fremtiden. Da kan man mer systematisk oppdage om politiet i en gitt periode får et stort volum av telefoner knyttet til et gitt behov, og raskt gjøre grep på politiet.no for å dekke dette behovet. Dette vil også kunne sikre at ord og begreper som benyttes på politiet.no er forenlige med det som benyttes av innbyggere, slik at søk, navigasjon, og forståelse blir enklere for innbygger.

Som vi kommer tilbake til vil forbedringer av politiet.no også være en forutsetning for de øvrige konseptene. Bedre informasjon og datakvalitet på politiet.no kan fungere som et informasjonsunderlag internt for politiet, som vil sikre at både chatbot og ansatte i politiet kan gi korrekte og konsistente svar til innbygger. Ved ev. etablering av nasjonalt kontaktsenter er det viktig at operatører har relevant informasjon for hele landet, ikke bare for sitt politidistrikt. I tillegg er det mer gunstig å redusere trafikk før man implementerer et nasjonalt kontaktsenter, slik at man kan strukturere kontaktsenter rundt forventet bemanningsbehov fremover.

5.1 Operasjonalisering av forbedring av innhold på politiet.no

Politiet er en stor etat og består av diverse enheter, delt opp i mindre geografiske enheter, og med flere ulike fagområder og tjenester. I mange tilfeller er det mangel på sentrale bestemmelser, noe som fører til lokale variasjoner. Av den grunn må mye av innholdet på politiet.no produseres på lokalt nivå, siden det er krevende å holde oversikt og foreta fortløpende oppdateringer nasjonalt/sentralt. Dette gjør at mange ulike aktører i ulike enheter i politiet er involvert i innholdsproduksjon. Per i dag har PIT ansvaret for å bistå innholdsproduksjonen og fagkompetanse på innholdsdesign og brukeropplevelse, mens ansvaret totalt sett for nettstedet ligger hos POD. Dette konseptet er derfor avhengig av en hensiktsmessig fordeling av ansvar mellom sentrale og lokale aktører på den ene siden, og mellom design og innhold på den andre siden.

På skjønsmessig grunnlag har vi lagt til grunn at konseptet innebærer en oppbemanning av 4 årsverk. Årsverkene skal inngå i tverrfaglige team som følger opp og standardiserer innholdet på politiet.no.⁷ I en produktorientert arbeidsmetode og med tverrfaglige team som forener teknologi og fag knyttet til ulike digitale tjenester, bør kompetanse på innholdsdesign og språk være integrert i teamene som utvikler og forvalter tjenestene. Ved å ha et fast team som kontinuerlig følger opp politiet.no, identifiserer utdatert informasjon og mangler, og henter informasjon i etaten, kan brukeropplevelsen på politiet.no forbedres betraktelig. Dette må ses i sammenheng med mer systematisk læring av telefonsamtalene mellom politiet og innbyggere, som nevnt ovenfor, for å raskt identifisere mangler og svakheter på innholdssiden til politiet.no. Slik kan en større andel av innbyggere få sine informasjonsbehov dekket på politiet.no, og slippe å ta i bruk andre kanaler for å løse behovet sitt. Samtidig må diverse fagområder og enheter ha et ansvar for å ta kontakt med det sentrale teamet i PIT om det skulle være informasjon eller annet som må oppdateres eller endres. Det er da nødvendig at det internt i politiet er klare retningslinjer for hvem man skal henvende seg til i slike tilfeller – og at dette følges opp snarest. Teamet i PIT som følger opp innholdssiden på politiet.no må også ha tett samarbeid med designmiljøet i PIT for å sørge for at nettsiden er designet på en brukervennlig måte, og med Kommunikasjonsstaben i POD for å sikre at informasjon som gjøres tilgjengelig på politiet.no er forenlig med det som Kommunikasjonsstaben mener politiet skal formidle eksternt. Det bør lages en innholdsstrategi som setter krav til innhold, peker på hvem som har ansvar for hva, og vurderer om det er behov for et kvalitetssikringsregime.

5.2 Nytte- og kostnadsvirkninger av forbedring av politiet.no

I dette delkapitlet beskrives samfunnsøkonomiske nytte- og kostnadsvirkninger knyttet til forbedringer av politiet.no. Virkningene er verdsatt i kroner der dette er hensiktsmessig og/eller mulig. For virkninger som ikke kan verdsettes i kroner, gis en kvalitativ vurdering. Alle nytte- og kostnadsvirkninger er oppsummert i tabell 1.

5.2.1 Forutsetninger for beregninger

I kapittel 5–7 gjøres det noen beregninger for verdsatte nytte- og kostnadsvirkninger. Det forutsettes blant annet:

- Et årsverk i politiet tilsvarer 1 400 timeverk per år.

⁷ Vi går ikke i dette arbeidet nærmere inn på hvor årsverkene organisasjonsmessig blir ansatt og hvilken kompetanse de bør besitte.

- Årsverkskostnaden for en sivilt ansatt i politiet er satt til 1 177 900 kroner (2023-kroner) og holdes reelt sett uendret i perioden.⁸
- Prisen på et "årsverk fritid" for en innbygger i Norge er satt til 473 000 kroner (2023-kroner) og holdes reelt sett uendret i perioden.⁹
- Kalkulasjonsrenten settes til 4,0 prosent årlig i perioden.
- Virkningene vurderes for perioden 2026–2033.
- Virkningene av ett konsept vil stort sett følge med ved innføring av neste konsept (for eksempel vil virkningene av konsept I også følge ved innføring av konsept II).

Virkningene er hovedsakelig estimert med utgangspunkt i en bemanningsmodell som beregner optimal bemanning, gitt visse forutsetninger og parametere. Ved hjelp av denne bemanningsmodellen er det mulig å «simulere» ulike tiltak og beregne effekten av dette i årsverk. En mer detaljert beskrivelse av modellen, forutsetninger, og begrensninger, samt hvordan beregningene er gjennomført, følger i vedlegg B.

5.2.2 Nyttevirkninger av forbedring av politiet.no

5.2.2.1 Spart tid for politiet – politiet.no

Bedre og mer utfyllende innhold på politiet.no forventes å medføre færre telefonhenvendelser fra innbyggere som må håndteres av politiet.

Forutsetninger:

- I nullalternativet anslås antall årlige telefonhenvendelser å være stabilt på nivået i 2023, på om lag 1,85 millioner innringinger.
- På usikkert grunnlag anslås det at forbedret innhold på politiet.no varig vil redusere antall nivået av årlige telefonhenvendelser med 10 prosent.¹⁰
- Tidsbruk per telefonhenvendelse for innbygger anslås til 5 minutter.¹¹

Gitt disse forutsetningene kan tidsgevinsten for politiet isolert sett verdsettes til om lag 5 mill. kroner årlig (tilsvarende om lag 4 årsverk), og 35 mill. kroner i nåverdi i perioden 2026–2033.

5.2.2.2 Spart tid for innbygger

Dersom innbygger finner informasjon på politiet.no ved første forsøk sparer hen tid. Det er lagt til grunn samme forutsetninger som i punkt ovenfor, samt:

- Det anslås at innbygger sparer 5 minutter for hver unngåtte telefonsamtale.

Gitt disse forutsetningene kan tidsgevinst for innbyggere isolert sett verdsettes til om lag 5 mill. kroner årlig og 37 mill. kroner i nåverdi i analyseperioden.

5.2.2.3 Økt tilgjengelighet

Ved å utvikle innhold på politiet.no økes tilgjengeligheten til politiet. Det fører til at flere kan løse sitt informasjonsbehov, også de som har en høy terskel for å ringe eller ta

⁸ Anslag for årsverkskostnad for en sivil rådgiver i politiet, se POD (2024b, s. 26).

⁹ Netto gjennomsnittlig årslønn i Norge (SSB).

¹⁰ Egne undersøkelser av trafikken på politiet.no indikerer at en stor andel av 02800-henvendelser kommer fra innbyggere som ringer etter å ha prøvd å løse behovet sitt selv på politiet.no, uten å lykkes. Med den gitte ressursøkningen dedikert til politiet.no antas det av arbeidsgruppen at en anslått reduksjon på 10 prosent er rimelig, med forbehold om usikkerhet.

¹¹ Anslaget er basert på summen av gjennomsnittlig ventetid på telefon, gjennomsnittlig samtaletid, og forberedelsestid som er anslått til ca. 1,5 minutt.

kontakt på andre måter. Informasjon på politiet.no vil også være tilgjengelig døgnet rundt, og tilgjengelig uavhengig av ledig kapasitet hos politiet på det tidspunktet innbygger oppsøker informasjon.

5.2.2.4 Økt kvalitet på svar

Mange innbyggere verdsetter å kunne løse sitt informasjonsbehov gjennom digital selvbetjening. Verdien av dette avhenger av at innbygger faktisk får løst det informasjonsbehovet hen hadde, og at den informasjonen er oppdatert og korrekt. Forbedret innhold på politiet.no vil øke kvaliteten på informasjon som er tilgjengelig for innbyggere, uten behov for å ta kontakt med politiet.

5.2.2.5 Bedret HMS-situasjon for ansatte i politiet

Færre henvendelser vil alt annet likt medføre et bedre arbeidsmiljø for ansatte i politiet som har ansvar for å håndtere disse henvendelsene. Dette gjelder først og fremst ansatte på operasjonssentralene som i dag opplever en krevende arbeidsdag, men også for ansatte på sentralbord som vil kunne slippe å håndtere et stort volum av enklere henvendelser.

5.2.2.6 Tillit til politiet

Det antas ingen/ubetydelig positiv virkning av tiltaket på innbyggers tillit til politiet. Denne virkningen vil kunne være en følge av at relevant informasjon er lettere tilgjengelig, eller at svartid på henvendelser forbedres som følge av et mindre volum av henvendelser.

5.2.2.7 Økt trygghet for innbyggere

Det antas ingen/ubetydelig positiv virkning av tiltaket på trygghet for innbyggere. Denne virkningen vil kunne være en følge av at operasjonssentralen får frigjort ressurser grunnet færre 02800-henvendelser, slik at håndtering av 112-henvendelser blir bedre.

5.2.3 Kostnadsvirkninger av forbedring av politiet.no

5.2.3.1 Investeringskostnader

Konseptet krever ikke investeringskostnader.

5.2.3.2 Driftskostnader

Forutsetninger:

- 4 årsverk for kontinuerlig drift/vedlikehold av innhold på politiet.no

Driftskostnadene ved konsept I anslås på usikkert grunnlag til 4,7 mill. kroner årlig eller tilsvarende 33 mill. kroner i nåverdi for perioden.

5.2.3.3 Omstillingskostnader

Det påregnes ikke omstillingskostnader. Det skyldes at vi legger til grunn at eventuelle frigitte ressurser får andre typer oppgaver og/eller at personell slutter ved naturlig avgang.

5.3 Risiko ved forbedring av politiet.no

Det vurderes ikke å være noen risiko ved etablering og drift av konsept I.

6 Analyse av konsept II – Forbedre politiet.no og etablere chat

I dette kapitlet vurderes innføring av chat-løsninger for innbyggerkontakt med politiet i tillegg til å forbedre politiet.no (se kapittel 5 om konsept I). Det finnes mange ulike måter å gjennomføre dette på i praksis, men et sentralt skille er mellom livechat, som bemannes og besvares av mennesker, og chatbot, som tar i bruk teknologi for å motta og svare ut enkelthenvendelser uten at en menneskelig ansatt nødvendigvis er involvert. Chatboter tar ofte i bruk KI-teknologi. Mer avanserte chatboter bruker maskinlæring og uveiledet læring, men det finnes også enklere chatboter som bruker veiledet læring, eller til og med manuell registrering av mulige spørsmål og relevante svar (Strümke, 2023). I praksis er det vanlig at en chatbot-løsning kombineres med en livechat-løsning slik at de som ikke får dekket sitt behov av den automatiserte chatboten kan kobles videre til chat med en ansatt i virksomheten. Dette blir en måte å «sile ut» de mer kompliserte eller unike henvendelsene fra de enklere og mer standardiserte henvendelsene som ikke behøver å bruke menneskelige ressurser. I dette kapitlet utredes to ulike tiltak: ett som innebærer innføring av livechat (konsept IIa), og ett som innebærer innføring av både chatbot og livechat (konsept IIb). Vi ser på det som uaktuelt å utrede innføring av chatbot uten mulighet for å viderekoble til livechat.¹²

Chat-løsninger, både for livechat og chatbot, kan leveres med ulike malverk slik at de enkelt kan tilpasses både politiets og innbyggernes behov. Tjenestene kan integreres mot nettsider som politiet.no, og det er mulig å sette opp løsningen slik at man kan hente ut statistikk og analysere henvendelsene, noe som kan gi politiet bedre innsikt i trafikk og styrket kunnskapsgrunnlag om innbyggernes behov.

Effektiv bruk av chat-tjenester forutsetter at innholdet på politiet.no er omfattende, utdypende, oppdatert og korrekt, slik at både chatboten og operatører som svarer på chat har et felles informasjonsunderlag eller oppslagsverk. Dette vil også kunne sikre like tjenester. I tillegg vil en mer optimalisert nettside kunne svare ut informasjonsbehovet til mange innbyggere før chat engang vurderes, jf. forrige kapittel. Derfor legger vi til grunn at tiltaket i kapittel 5 (forbedring av innhold på politiet.no) innføres samtidig/i forkant av innføring av chat.

Det er også tenkt at opprettelse av en chat-løsning skal kunne erstatte chat med politiet på sosiale medier. Det er flere grunner til at man ønsker å finne et alternativ til chat via sosiale medier, se vedlegg A.3 for mer informasjon. Det betyr at chat-meldingene som i dag går til nettpatruljen på sosiale medier, vil flyttes over til de som opererer livechatten på politiet.no. Det må fortsatt eksistere en mulighet for viderekobling til nettpatruljen for innbyggere som har spørsmål relatert til deres fagområde, eksempelvis nettkriminalitet. Nettpatruljen vil derfor bli en slags andrelinje. Stenging av chat på sosiale medier innebærer ikke å legge ned kontoer knyttet til politiet på sosiale medier. Innleggene som politiet publiserer på sosiale medier er en viktig kanal for å nå ut til innbyggere med informasjon, samt å bygge kjennskap og tillit til politiet. Andre former for kontakt mellom innbygger og politiet på sosiale medier, spesielt kommentarer på politiet sine innlegg og bruk av «tagging,» vil i utgangspunktet fortsatt håndteres av nettpatruljen som før.

¹² De fleste sammenlignbare virksomheter som har chatbot har også en mulighet for å overføre til livechat (se vedlegg C), selv om livechatten ikke nødvendigvis bemannes døgnet rundt. En undersøkelse fra Storbritannia (ContactBabel, 2023) viser også at de fleste virksomheter med chatbot, både private og offentlige virksomheter, har mulighet for overføring til livechat.

6.1 Operasjonalisering av livechat og chatbot

Nedenfor beskrives hvordan disse tiltakene kan operasjonaliseres.

6.1.1 Operasjonalisering av livechat

En livechat-tjeneste er en form for digital online kommunikasjon som skjer direkte med innbygger. Den enkleste varianten er at den betjenes av en fysisk person – en ansatt i politiet – som svarer ut henvendelsene fra innbyggerne fortløpende. I tillegg til tekst er det også mulig med en chat-tjeneste som tilbyr både bilde- og videodeling. I praksis vil en slik chat-løsning oppleves likt som diverse chat-løsninger mange av oss bruker på for eksempel sosiale medier. Hovedforskjellen fra å bruke sosiale medier, vil være at chat-løsningen kan tilpasses politiets spesialbehov, for eksempel med tanke på personvern, automatiserte svar, valgmuligheter i forkant av samtale, datainnsamling osv. I tillegg legger vi til grunn at chat-løsningen vil være integrert på politiet.no. Dette vil gjøre tjenesten mindre ekskluderende enn når den forutsetter brukerkonto på sosiale medier, gjøre den enkel å finne, og sørge for at innbygger lettvisst kan bevege seg mellom chatten og nettsiden.

Videre forutsetter vi at bemanningen av livechatten er tett tilknyttet politiets sentralbord. Livechatten vil motta henvendelser av lignende art som sentralbordene i dag mottar via telefon, slik at de vil kreve lignende kompetanse å håndtere. Mulige løsninger her kan være at:

- Ansatte på sentralbord svarer på livechat-henvendelser innimellom 02800-telefoner
- Ansatte på sentralbord veksler mellom å svare på livechat-henvendelser og 02800-telefoner, for eksempel fra vakt til vakt
- Sentralbordene har noen ansatte som hovedsakelig håndterer livechat, og noen ansatte som hovedsakelig svarer på telefon

Det er viktig å ha fleksibilitet i ressursfordelingen mellom telefon og livechat, slik at man effektivt kan tilpasse ressursene etter den faktiske trafikken.

En av fordelene med livechat fremfor telefon er at det er lettere å sile henvendelsene i forkant på fagområde og type henvendelse, slik at den besvares av en person i politiet med særlig kompetanse. Dette kan både effektivisere henvendelsene og øke kvaliteten på svar som innbygger får. Kommunikasjon via livechat er også anslått til å være mer effektivt i gjennomsnitt enn kommunikasjon over telefon, se tallfesting nedenfor. Tjenesten vil i utgangspunktet være begrenset til generelle råd og tips. Om politiet gjennom en chat-løsning skal kunne besvare henvendelser knyttet til spesifikke søknader eller saker, må ansatte være sikre på at det kommuniseres med riktig person. En mulig løsning på dette er gjennom pålogging via ID-porten, som vil kunne gjøre at innbyggere også kan få saksspesifikk informasjon på chat. Dette vil i tillegg kunne tilby et sikrere alternativ for autorisering enn over telefon, slik det hovedsakelig gjøres i dag. Vi ser ikke på en slik løsning her, men dette er noe som eventuelt kan tilføyes på et senere tidspunkt, med ytterligere gevinster for både politiet og innbyggere.

6.1.2 Operasjonalisering av chatbot kombinert med livechat

En chatbot-tjeneste er også en digital online kommunikasjonsform. Forskjellen fra livechat er at det i utgangspunktet ikke kreves at chatten bemannes. Det betyr at

innbygger vil chatte med en maskin som er trent opp til å forstå og svare ut diverse henvendelser. En enklere chatbot vil kunne være trent opp til å svare på enklere spørsmål ved at det manuelt er lagt inn potensielle brukerintensjoner og relevante responser til disse. En chatbot som benytter KI-teknologi som for eksempel maskinlæring kan svare på et bredere sett av henvendelser uten at man behøver å forhåndsregistrere potensielle henvendelser, men forutsetter at datagrunnlaget som chatboten er trent opp på inneholder svaret på henvendelsen. KI-teknologi har utviklet seg i stort tempo de siste årene og brukes i større og større grad på ulike områder. Dette inkluderer også KI-teknologi som fokuserer på tekstforståelse. Enkelte eksisterende KI-tjenester i dag er svært sofistikerte og vil være i stand til å generere lengre og mer kompliserte tekster, også av kreative og underholdende typer. Chatbot-tjenester knyttet til spesifikke virksomheter, spesielt offentlige virksomheter slik som politiet, har derimot et mye mer begrenset virkningsområde. Mer konkret vil den kunne svare ut diverse henvendelser som er relevante for innbyggers behov knyttet til den spesifikke virksomheten, og ikke så mye mer. Dette går på hvilket formål den er programmert til å oppnå. Den vil likevel bruke maskinlæring og naturlig språkbehandling. I tillegg må den være trent opp på data som er korrekt og passe omfattende (Strümke, 2023). Som tidligere nevnt er det aktuelt at chatbot kombineres med livechat, slik at innbyggere kan komme i kontakt med en ansatt i politiet der det er behov eller ønske. Det vil også, og spesielt i tidligere faser, være behov for oppfølging av hvordan chatboten håndterer ulike henvendelser. Dette inkluderer manuell monitorering av svar og oppfølging av tilbakemeldinger fra innbyggere som benytter seg av chatboten.

I likhet med livechat-tjenesten tenker vi at chatboten er integrert på politiet.no. Ved innføring av chatbot vil dette være inngangen for alle som ønsker å chatte med politiet. For de som ønsker eller har behov for å snakke med en ansatt i politiet (livechat), blir dette et alternativ via chatboten. Ved overføring til livechat vil eventuell samtale mellom innbygger og chatbot være synlig for den ansatte som besvarer henvendelsen, slik at innbygger ikke trenger å beskrive behov på nytt. Med en velfungerende chatbot vil de fleste henvendelsene kunne bli besvart uten behov for å ta i bruk livechat.

Fordelene for politiet med å ta i bruk en KI-drevet chatbot er at det vil være svært ressursbesvarende, da det reduserer behovet for å bruke menneskelige ressurser for å behandle mange av henvendelsene. Erfaringer fra andre virksomheter (se vedlegg C) er at det er store effektiviseringsgevinster ved bruk av chatbot. Å anvende chatbot er også et lavterskeltilbud som gjør politiet mer tilgjengelig. En chatbot vil kunne betjene ubegrensede henvendelser i sanntid, være tilgjengelig døgnet rundt, og det vil også være mulig å benytte seg av oversettelsesteknologi slik at chatboten kan motta og besvare henvendelser på ulike språk. Det er et pågående arbeid i politiet som ser på potensiale for å utvide tilgjengelighet til politiet på andre språk ved bruk av KI-teknologi, ref. Stimulab-arbeidet som det er vist til i kapittel 1.

6.2 Nytte- og kostnadsvirkninger av livechat og chatbot-løsning

Dette delkapitlet vil ta for seg de samfunnsøkonomiske nytte- og kostnadsvirkningene av chat-løsningene beskrevet ovenfor. Både livechat og chatbot har flere av de samme virkningene, men den relative størrelsen på virkningene vil kunne variere betydelig avhengig av om man kun ser på livechat eller ser på chatbot med mulighet for overføring til livechat. Disse relative virkningene er forsøkt belyst så godt som mulig.

6.2.1 Nyttevirkninger av livechat

6.2.1.1 Spart tid for politiet – livechat

Livechat vil spare tid for politiet ved at en ansatt kan håndtere flere henvendelser parallelt. Med andre ord kan politiet håndtere samme mengde henvendelser med færre ressurser. Tiden innbygger bruker på å lese og eventuelt respondere på en melding, kan operatør bruke på å respondere på en annen chat-henvendelse. Ifølge anslag gjort på et utvalg virksomheter i Storbritannia krever en chat-henvendelse i gjennomsnitt omtrent 51% av ressursene som kreves for en telefon-henvendelse, hovedsakelig som følge av tidsbesparelse ved at ansatte kan håndtere flere henvendelser parallelt (ContactBabel, 2023).

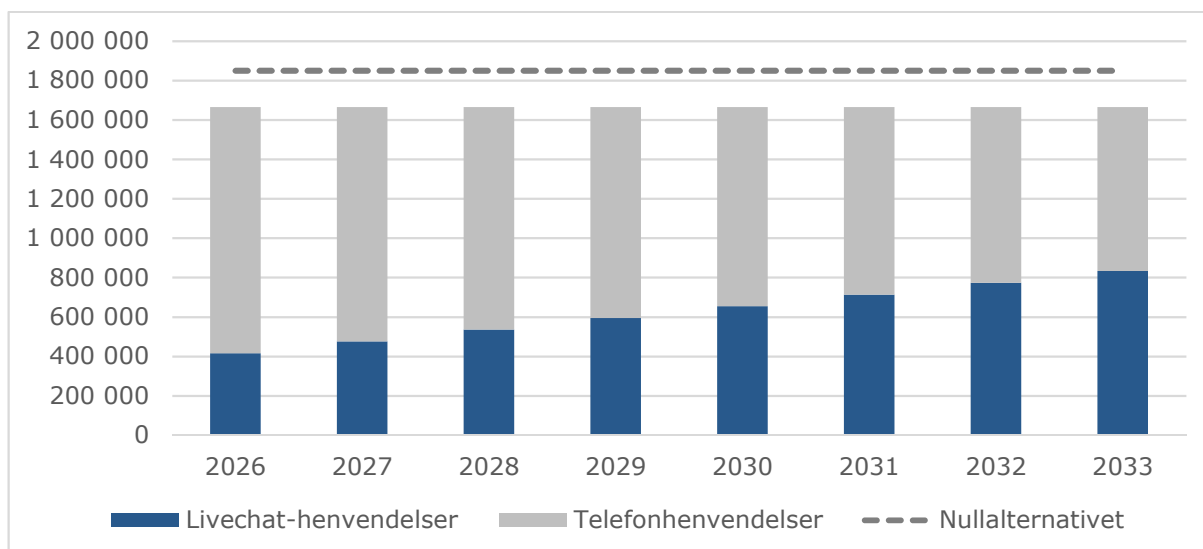
Forutsetninger:

- Antall telefonhenvendelser anslås å være stabil på omtrent 1,67 millioner innringinger (2023-nivå, redusert med 10 prosent som følge av forbedringer av politiet.no i konsept I, jf. kapittel 5).
- Livechat bemannes i samme
- På usikkert grunnlag anslås det at 25 prosent av de som ønsker å komme i kontakt med politiet, i stedet vil benytte seg av chat-tjenesten det første året i analyseperioden. Dette anslaget øker så lineært hvert år opp til 50 prosent i det siste året i analyseperioden.¹³
- Tidsbruk per livechat-henvendelse anslås til å tilsvare 51 prosent av tidsbruken for en telefonhenvendelse, jf. anslag fra ContactBabel (2023).

Den forventede utviklingen over tid fremstilles i figur 6.1. Den grå stiplede linjen viser antall telefoner i nullalternativet. Søylene viser gjenværende henvendelser etter konsept I. Den blå delen av søylene indikerer andel av henvendelsene som forventes å komme via chat og den grå delen viser andel henvendelser som fortsatt forventes å komme via telefon. Som det fremkommer av figuren forventer vi i løpet av analyseperioden at en økende andel av henvendelsene kommer via livechat, samtidig som mengden av telefonhenvendelser reduseres.

¹³ Ved innføring av chatbot i Skatteetaten ble det anslått at 57 prosent av innbyggere som tar kontakt med Skatteetaten ville bruke chatbot. Dette tallet ble nedjustert til 15 prosent etter brukererfaring fra november og desember 2019, samtidig som det var indikasjoner på at andelen ville øke over tid. I 2023 kom omtrent en fjerdedel av henvendelsene til Skatteetaten via chatbot, mot tre fjerdedeler via telefon. Grunnet store fremskritt innen KI og samfunnsutviklingen generelt mot mer bruk av digitalisering, legger vi til grunn en utvikling som beskrevet her.

Figur 6.1. Forventet utvikling av henvendelser fordelt på telefon og livechat i konsept IIa



Kilde: Arbeidsgruppens egne prognoser.

Gitt disse forutsetningene kan mer effektiv håndtering av henvendelser for politiet isolert sett verdsettes til om lag 73 mill. kroner i nåverdi i perioden 2026–2033. Denne nyttevirkingen kommer av at ansatte som håndterer livechat kan håndtere like mange henvendelser med færre ressurser. Denne nyttevirkingen kommer i tillegg til nyttevirkingen av spart tid for politiet som følge av forbedring av politiet.no, jf. kapittel 5.

6.2.1.2 Økt tilgjengelighet

Ved å tilby en bedre løsning for skriftlig kommunikasjon mellom politiet og innbygger blir politiet mer tilgjengelig. Ulike undersøkelser viser at mange ønsker å kunne nå politiet på chat. Det å sende en chat-melding kan oppleves som en lavere terskel enn for eksempel å ringe, særlig blant enkelte demografiske grupper. Spesielt mange yngre innbyggere foretrekker skriftlige digitale kommunikasjonsformer over muntlige. Dette tiltaket kan dermed gjøre politiet mer tilgjengelig for yngre innbyggere. Det er også mange som har vanskelig for å kontakte politiet på grunn av språkbarrierer, da spesielt innbyggere som verken har sterke norsk- eller engelskkunnskaper. Oversettelsesteknologi fungerer bedre skriftlig enn muntlig, og det er derfor mulig at en chat-løsning gjør politiet mer tilgjengelig for disse innbyggergruppene. Dette forutsetter investering i språkoversettelsessoftware som kobles opp til chatten.

En chat-løsning på politiet.no vil kunne erstatte chat med politiet på sosiale medier. Det er som beskrevet i vedlegg A.3 flere utfordringer ved å ha chat på sosiale medier, men det er også problematisk å legge ned denne kanalen uten et godt alternativ. Chat på politiet.no vil kunne løse problemene knyttet til chat på sosiale medier. Dette gjør at politiet fremstår minst like tilgjengelig for innbyggere, men med en kanal som har bedre sikkerhet og er mer tilpasset politiets behov. Ved å flytte henvendelsene som i dag går til nettpatruljen på sosiale medier over til chat på politiet.no, vil det frigjøre årsverk hos nettpatruljen til andre oppgaver, slik som patruljering på nettet og produksjon av innhold som publiseres på politiets kontoer. Det tenkes at det fortsatt skal være mulig for innbyggere å komme i kontakt med nettpatruljen for henvendelser som er knyttet til deres spesialkompetanse, men at nettpatruljen skal slippe å håndtere henvendelser som de i stor grad får inn på sosiale medier i dag, og som heller bør håndteres av for eksempel sentralbordet.

6.2.1.3 Økt kvalitet på svar

Skriftlige henvendelser, for eksempel via chat på politiet.no, kan lettere brukes til analyse og til å forstå innbyggeres informasjonsbehov, slik at man kan foreta kontinuerlige forbedringer. For eksempel kan man lett fange opp om politiet mottar et stort volum av en type forespørsel, som er forårsaket av manglende informasjon på politiet.no, og foreta nødvendige justeringer på nettsiden. Dette vil kunne øke kvaliteten på informasjonen som formidles fra politiet til innbyggere. Dette er mer krevende når flertallet av henvendelsene er muntlige, slik som under dagens situasjon.

6.2.1.4 Bedret HMS-situasjon for ansatte i politiet

Færre henvendelser vil alt annet likt medføre et bedre arbeidsmiljø for ansatte i politiet som har ansvar for å håndtere disse henvendelsene. Dette gjelder først og fremst ansatte på operasjonssentralene som i dag opplever en krevende arbeidsdag, men også for ansatte på sentralbordene.

6.2.1.5 Økt tillit til politiet

Det antas en ubetydelig eller liten positiv virkning av tiltaket på innbyggeres tillit til politiet. Alt annet likt kan en argumentere for at økt tilgjengelighet vil styrke tilliten til politiet, se for eksempel POD (2023) for en nærmere begrunnelse.

6.2.1.6 Økt trygghet for innbyggere

Det antas en ubetydelig eller liten positiv virkning av tiltaket på innbyggeres trygghet. Dette følger hovedsakelig av at ressurser i politiet frigjøres slik at 112-henvendelser kan håndteres bedre.

6.2.2 Nyttevirkninger av chatbot

6.2.2.1 Spart tid for politiet – chatbot

Chatbot vil kunne spare tid og ressurser for politiet ved å svare ut henvendelser uten involvering av ansatte. En chatbot kan håndtere et ubegrenset antall henvendelser samtidig med nesten umiddelbar respons og gjennom hele døgnet, hver eneste dag, og med minimale kostnader. Spesielt for enklere henvendelser og henvendelser politiet mottar mange av, vil en chatbot kunne håndtere et stort volum. For de henvendelsene som ikke kan besvares av chatboten, eller for de innbyggere som ikke ønsker å benytte seg av chatboten, vil politiet ha flere ressurser tilgjengelig for å håndtere disse. Spart tid for politiet vil også kunne ha nyttevirkninger for operasjonssentralen, som vil få færre 02800-telefoner og kan dedikere mer tid til å håndtere 112-telefoner.

Forutsetninger:

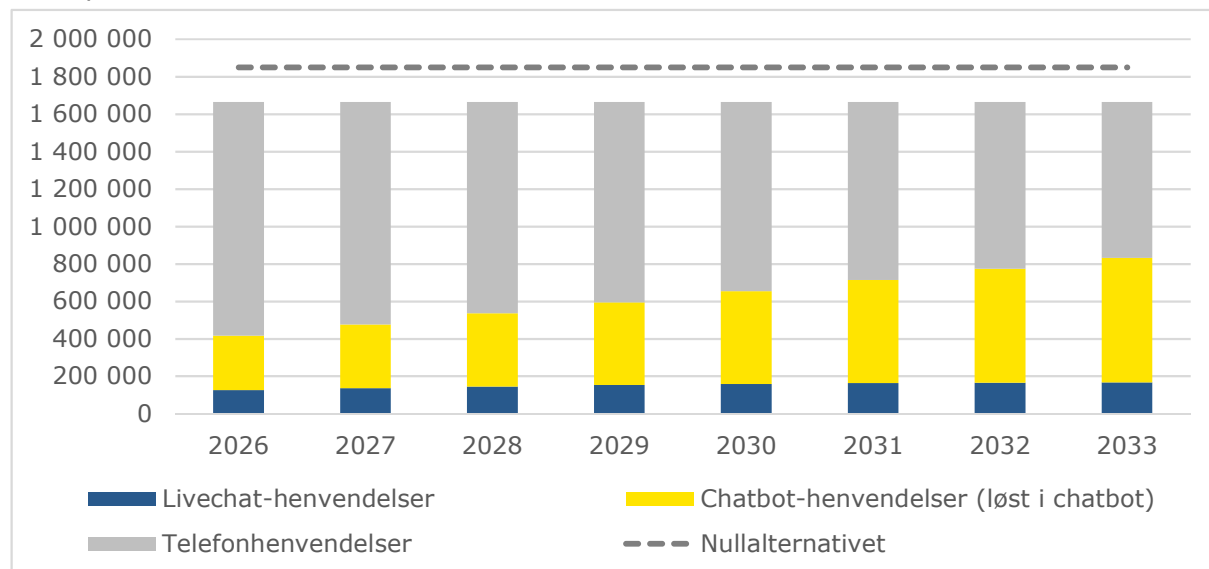
- Antall telefonhenvendelser anslås å være stabil på omtrent 1,67 millioner innringinger (2023-nivå, redusert med 10 prosent som følge av forbedringer av politiet.no i konsept I, jf. kapittel 5).
- På usikkert grunnlag anslås det at 25 prosent av de som ønsker å komme i kontakt med politiet, i stedet vil benytte seg av chatbot-tjenesten det første året i analyseperioden. Dette anslaget øker så lineært hvert år opp til 50 prosent i det siste året i analyseperioden.

- Av de som benytter chatbot-tjenesten anslås det at 30 prosent vil måtte settes over til livechat det første året i analyseperioden. Dette anslaget synker så lineært ned til 20 prosent i det siste året i analyseperioden.¹⁴
- Tidsbruk per livechat-henvendelse anslås til å tilsvare 51 prosent av tidsbruken for en telefonhenvendelse.

Figur 6.2 fremstiller den forventede utviklingen av henvendelser i analyseperioden som følge av konsept IIb, fordelt på telefoner, chatbot og livechat. Søylene viser totalt antall henvendelser. Den grå delen av søylene viser gjenværende telefoner, mens den gule delen viser antall henvendelser som besvares i chatbot, og blå del viser antall henvendelser som starter i chatbot men må viderekobles til livechat for svar. Den grå linjen representerer nullalternativet.

Gitt disse forutsetningene kan tidsgevinsten for politiet isolert sett verdsettes til om lag 77 mill. kroner i nåverdi i perioden 2026-2033. Denne nyttevirkningen kommer i tillegg til nyttevirkningene som er identifisert i kapittel 5 knyttet til forbedring av politiet.no.

Figur 6.2. Forventet utvikling av henvendelser fordelt på livechat, chatbot og telefon i konsept IIb



Kilde: Arbeidsgruppens egne prognoser.

Nyttevirkningen av livechat knyttet til mer effektiv håndtering av henvendelser går ned som følge av at flere benytter chatbot fremfor livechat. I konsept IIb vil derfor nyttevirkningene av livechat kun gjelde for de henvendelsene som overføres fra chatbot til livechat (se blå del av søyler i figur 6.2). Gitt forutsetningene som ligger til grunn, anslås det at den isolerte nyttevirkningen av effektiv håndtering med livechat reduseres fra 73 mill. kroner i konsept IIa til 30 mill. kroner i konsept IIb, i nåverdi i perioden 2026-2033.

6.2.2.2 Spart tid for innbygger

¹⁴ Fra vedlegg C ser vi at det varierer mellom virksomheter hvor mange som viderekobler fra chatbot til livechat. Det er samtidig en synkende utvikling i denne andelen i flere virksomheter, ettersom chatboten over tid kan svare på flere typer henvendelser og med høyere kvalitet. På usikkert grunnlag legger vi oss på rundt samme nivå som andre virksomheter oppgir, og med en synkende utvikling.

En chatbot vil kunne spare tid for innbygger ved at chatboten alltid er tilgjengelig, og at den kan svare umiddelbart. Tidsbruk for innbygger vil da innebære minimalt med ventetid. Forutsetninger vil være de samme som ovenfor. I tillegg forutsettes det:

- Innbygger vil bruke 3 minutter per henvendelse via chatbot sammenlignet med 5 minutter over telefon.¹⁵
- For innbyggere som settes over til livechat vil ytterlig tidsbruk på chat være 2 minutter. For disse vil samtalen med chatboten være synlig for operatør av chat, slik at innbygger trenger mindre tid på å forklare informasjonsbehovet.

Det anslås at tidsgevinsten for innbyggerne isolert sett verdsettes til om lag 37 mill. kroner i nåverdi i perioden 2026–2033. Denne tidsgevinsten kommer i tillegg til tidsgevinsten for innbyggere knyttet til forbedring av politiet.no, jf. kapittel 5.

6.2.2.3 Økt tilgjengelighet

Å henvende seg til en chatbot har for mange en lavere terskel enn å benytte seg av en annen kanal som setter en i kontakt med ansatte i politiet. Chatboten vil også være tilgjengelig døgnet rundt, hver eneste dag, og kan besvare et ubegrenset antall henvendelser samtidig. Dette betyr at politiet blir mer tilgjengelig. I tillegg vil chatboten ha samme nyttevirkninger knyttet til oversetting av språk og til frigjøring av årsverk i nettpatroljen som for livechat, se kapittel 6.2.1.2.

6.2.2.4 Økt kvalitet på svar

Nyttevirkningene av chatbot for økt kvalitet på svar vil være tilsvarende som for livechat, se kapittel 6.2.1.3.

6.2.2.5 Bedret HMS-situasjon for ansatte i politiet

Grunnet færre henvendelser og mer effektiv håndtering av resterende henvendelser antas det en positiv virkning på HMS-situasjonen for ansatte i politiet som følge av tiltaket.

6.2.2.6 Økt tillit til politiet

Det antas en liten positiv virkning av tiltaket på innbyggers tillit til politiet. Dette følger hovedsakelig av mer tilgjengelig politi, jf. også omtalen ovenfor. Det antas at effekten er sterkere enn for live-chat ettersom tilgjengeligheten blir vesentlig bedre med en chatbot-tjeneste.

6.2.2.7 Økt trygghet for innbyggere

Det antas at tiltaket vil ha en liten positiv virkning på innbyggers trygghet. Dette følger hovedsakelig av mer effektiv ressursbruk som frigjør ressurser på operasjonssentralen og bedrer håndtering av 112-henvendelser.

6.2.3 Kostnadsvirkninger av livechat/chatbot

6.2.3.1 Investeringskostnader tilknyttet livechat

For innføring av livechat legges det til grunn en investeringskostnad på 4 mill. kroner knyttet til etablering og design av chat-tjenesten internt i politiet.

6.2.3.2 Driftskostnader tilknyttet livechat

For livechat legges det til grunn at drift og utvikling av chat-tjenesten krever 3 permanente årsverk i PIT, tilsvarende 3,5 mill. kroner, i tillegg til en årlig kostnad på 1

¹⁵ Gjenværende 3 minutter trenger ikke nødvendigvis å være sammenhengende, men kan skje i intervaller, da en chatbot ikke krever kommunikasjon i sanntid.

mill. kroner knyttet til software/lisens. Isolert sett vil dette ha en total kostnadsverdi på 32 mill. kroner over analyseperioden.

6.2.3.3 Omstillingskostnader tilknyttet livechat

Det påregnes ikke betydelige omstillingskostnader. Det skyldes at vi legger til grunn at eventuelle frigitte ressurser får andre typer oppgaver og/eller at personell slutter ved naturlig avgang.

6.2.3.4 Investeringskostnader tilknyttet chatbot

For chatbot legges det til grunn en investeringskostnad på 10 mill. kroner knyttet til etablering og design av chatboten. Dette inkluderer også innkjøp av GPU-er (kraftige maskiner som kreves for å kunne benytte kunstig intelligens på en så stor skala som det er tenkt her).

6.2.3.5 Driftskostnader tilknyttet chatbot

For chatbot legges det til grunn at det ikke kreves ytterligere driftskostnader til personell utover det som var tiltenkt til chat, altså 3 årsverk. Det vil imidlertid kreve større driftskostnader til software, anslått til 6 mill. kroner årlig. Totalt ligger driftskostnadene tilknyttet chatbot og livechat på 67 mill. kroner i analyseperioden.

6.2.3.6 Omstillingskostnader tilknyttet chatbot

Det påregnes ikke betydelige omstillingskostnader. Det skyldes at vi legger til grunn at eventuelle frigitte ressurser får andre typer oppgaver og/eller at personell slutter ved naturlig avgang.

6.3 Risiko ved livechat/chatbot

Det vurderes ingen risiko ved drift av livechat. Dette er bare en form for skriftlig kommunikasjon mellom innbygger og ansatt i politiet. Det forutsettes at livechat-tjenesten som innføres har innebygd sikkerhet for å beskytte persondata, slik at henvendelser via livechat-tjenesten ikke innebærer større risiko enn ved bruk av telefon, e-post, eller chat på sosiale medier slik de brukes i dag. Per nå vurderes det at drift av chatbot vil ha lav/moderat risiko.¹⁶ Politiet vil ikke ha direkte kontroll over hva chatboten besvarer for hver henvendelse. En bekymring er at chatboter, spesielt de som er utviklet med uveiledet læring, skal kommunisere på måter som er uønsket av virksomheten, eller utgi opplysninger som ikke skal deles. Et godt datagrunnlag og riktig programmering av formål vil begrense denne risikoen. Som det fremkommer av vedlegg C har flere sammenlignbare offentlige virksomheter i Norge allerede innført en chat-ordning med både livechat og chatbot. Også disse må til tider ta hensyn til sensitive data om innbyggere. Dette løses vanligvis med at innbygger må godkjenne en personvern-erklæring i forkant av å benytte chatten, der man blant annet godtar at man ikke skal dele persondata om seg selv i chatten. En lignende løsning kan benyttes for politiet. Politiet har imidlertid et helt spesielt ansvar når det gjelder sikkerhet og personvern, særlig fordi behandler meget sensitive data knyttet til kriminalitet, personvern og lovbrudd. Det gjør at politiet må stille ekstra strenge krav til hva en chatbot kan brukes til.

¹⁶ Ved ev. implementering av chatbot må det gjøres en grundig risikovurdering. Per i dag er det vanskelig å vurdere hvilke risikoer som er forbundet med en chatbot-løsning uten å vite mer konkret hvilken løsning som tenkes brukt. Risikoen vil være forskjellig avhengig av om det velges å implementere en enkel, regelbasert chatbot eller en avansert KI-drevet chatbot. Det må også vurderes om det må foretas en vurdering av personvernkonsekvenser (DPIA) før en løsning velges.

7 Analyse av konsept III – Forbedre politiet.no, etablere chat og et nasjonalt kontaktsenter

I dette kapitlet vurderes konsept III som både innebærer å forbedre politiet.no, etablere chat og et nasjonalt kontaktsenter.¹⁷ Et slikt nasjonalt kontaktsenter tenkes å erstatte dagens organisering med sentralbord. Begrepet kontaktsenter, i motsetning til sentralbord, brukes ofte om et senter som håndterer kommunikasjon via flere ulike kanaler, for eksempel telefon, chat, osv. (Gans et al., 2003). I tillegg legger vi her i et kontaktsenter at det skal håndtere henvendelser på tvers av politidistriktene. Et slikt samarbeid kan dra nytte av stordriftsfordeler, spesielt hvis vi legger til grunn at antall henvendelser totalt er redusert som følge av innføring av konsept I og konsept II. Det vil også kunne legge til rette for utvidede bemanningstider, da særlig for mindre politidistrikt som mottar for få telefoner på kveld, natt og helg til at det lønner seg å bemanne sentralbord på disse tidene. For operasjonalisering og beregninger av virkninger er det lagt til grunn at man har etablert konsept I (forbedre politiet.no) og konsept IIb (etablering av livechat og chatbot).

7.1 Operasjonalisering av et sentralt kontaktsenter

I dette delkapitlet beskrives kortfattet hvordan vi tenker at et sentralt kontaktsenter kan operasjonaliseres.

- **Ressurssetting av kontaktsenter:**
 - o Kontaktsenteret omfatter alle 12 politidistrikt
 - o Kontaktsenteret har en døgkontinuerlig tjeneste hele året
 - o Bemanning på kontaktsenteret vil avhenge av forventet pågang av henvendelser. Ressursbehov må utredes nærmere. Bemanning vil være mindre på kveld og natt.
- **Ansvar/oppgaver for kontaktsenteret:**
 - o Kontaktsenteret svarer på alle typer henvendelser fra innbyggere på 02800 for alle politidistrikt. Det vil si å være en førstelinje for alle typer henvendelser innenfor forvaltning, straffesaksområdet og utlendingsområdet mm.
 - o Kontaktsenteret overtar alt ansvar for 02800-telefoner fra operasjonssentral, også på kveld, natt, og helg.
 - o Det er ikke tenkt at man skal drive konkret saksbehandling i kontaktsenteret. Dersom innbygger ønsker mer informasjon/støtte enn det kontaktsenteret kan svare på/gi, må det vises videre til andre- og tredjelinje-support. En måte å løse andre- og tredjelinje-support på vil være å etablere et system for å si videre til saksbehandlere på dagtid for de ulike tjenestene. Innbygger kan dermed ikke forvente å få svar på alle typer henvendelser til kontaktsenteret.
 - o Dersom det etableres en chat-tjeneste på politiet.no (jf. konsept II), forutsettes det at kontaktsenteret håndterer livechat-henvendelsene.
 - o 112-henvendelser skal håndteres av operasjonssentral i hvert enkelt politidistrikt. Det må vurderes nærmere, for eksempel i en pilot, om

¹⁷ Dette konseptet innebærer således også etablering av konsept I og konsept IIb, jf. beskrivelse i kapittel 5 og 6.

kontaktsenteret skal motta og sile alle samtaler før nødsamtaler viderekobles til operasjonssentral (slik som i dagens ordning i Oslo politidistrikt)

- **Fysisk plassering av ansatte ved nasjonalt kontaktsenter:**
 - o Det er flere måter å tenke seg plassering av ansatte på kontaktsenteret på. Ytterpunktene er en fullstendig desentralisert struktur og en fullstendig sentralisert struktur. Med en fullstendig desentralisert struktur kan man tenke seg at ansatte arbeider på ulike lokale politistasjoner i ulike politidistrikt (og/eller hjemmekontor). En sentralisert struktur vil innebære at ansatte arbeider ved én felles lokasjon i ett av politidistriktene. I denne analysen har vi lagt til grunn en hybrid løsning ved at det opprettes en «fysisk hub» for kontaktsenteret i ett av politidistriktene og at ansatte kan jobbe desentralisert opp mot dette kontaktsenteret. Det antas at det er hensiktsmessig med en hub (et felles kontor) for at det skal opprettes et fysisk fagmiljø for dette fagområdet, slik at ansatte kan lære av hverandre osv.
- **Ledelse av nasjonalt kontaktsenter**
 - o Vi har i dette arbeidet ikke vurdert plassering av faglig og administrativ ledelse. Det vil være mulig å tenke seg at den faglige ledelsen av kontaktsenteret tillegges ett politidistrikt. Plassering av ledelse må knyttes til pågående arbeid med å utvikle en tjenestemodell for politiet, ref. merknaden om HUS i kapittel 1.
- **Krav til kompetanse til ressurspersoner ved nasjonalt kontaktsenter**
 - o Ansatte ved kontaktsenteret (førstelinjen) må ha tilstrekkelig faglig og teknisk innsikt. Det antas at den faglige innsikten i stor grad kan dekkes ved godt faglig innhold på politiet.no. Det legges til grunn at ansatte ved kontaktsenteret i utgangspunktet vil være sivilt ansatte. Kontaktsenteret kan også bemannes med erfarne politifolk som for eksempel ønsker eller har behov for «retrett-stilling».
- **Finansiering av et nasjonalt kontaktsenter**
 - o Det vil kreves en ny finansieringsmodell dersom man etablerer et nasjonalt kontaktsenter på tvers av politidistriktene. Finansieringsmodellen for kontaktsenteret må utredes nærmere. Den finansielle modellen som etableres vil imidlertid i liten grad påvirke virkningene av etablering av et nasjonalt kontaktsenter.

7.2 Nytte- og kostnadsvirkninger av konsept III

I dette delkapitlet drøftes nytte- og kostnadsvirkninger av konsept III. Som nevnt bygger konseptene på hverandre slik at nyttevirkninger av et nasjonalt kontaktsenter innbefatter virkninger ved konsept I og Iib.

7.2.1 Nyttevirkninger av et nasjonalt kontaktsenter

7.2.1.1 Spart tid for politiet – stordriftsfordeler

I konsept I og II er det tatt ut effektivitetsgevinster ved blant annet at politiet får færre telefonhenvendelser, at politiet håndterer henvendelser mer effektivt, og at innbyggere får dekket informasjonsbehov ved bruk av chatbot. Den nye tilleggseffekten av et nasjonalt kontaktsenter vil være at politiet kan håndtere henvendelser på en mer effektiv måte ved å ta ut stordriftsfordeler i form av at et nasjonalt kontaktsenter i større grad kan optimalisere bemanningen ut fra forventet behov. Gjennom sentralisering av ressurser kan et landsdekkende kontaktsenter bidra til kostnadsbesparelser ved å eliminere behovet for flere mindre kontaktsentre/sentralbord spredd over hele landet. Med færre henvendelser vil særlig små politidistrikt stå overfor mindre volum av henvendelser og det vil trolig i liten grad være hensiktsmessig med bemanning døgnet

rundt, siden det fort vil skape mye «ventetid». Som forklart i vedlegg A.1 er det allerede med dagens gjennomsnittlige trafikk ulønnsomt for de mindre politidistriktene å utvide bemanningstider i særlig grad. Stordriftsfordeler vil også oppstå under den antakelsen at telefon-/chattrafikk kommer i tilfeldige bølger som i stor grad er uavhengig av politidistrikt, slik at det kan være stor trafikk noen steder i landet relativt til andre steder på samme tidspunkt. Dette kan føre til uforutsigbar trafikk på hvert sentralbord, med til tider uhåndterlig trafikk og til tider veldig lite trafikk og «ventetid» for ansatte.¹⁸ Denne uforutsigbarheten vil forsterkes når antall henvendelser inn til sentralbordene reduseres. Ved å håndtere disse henvendelsene på tvers av politidistrikt kan man dermed redusere bemanning uten at det går ut over aksestid for innbygger.

Bemanningsmodellen (se vedlegg B) viser at nyttevirkningene av konsept I og IIa/b begrenses av dagens struktur på sentralbord. Med 12 selvstendige sentralbord kreves en minimumsbemanning i alle politidistriktene, uansett hvor stor reduksjon man oppnår i antall henvendelser. Det er også vanskeligere å optimalisere bemanning i mindre politidistrikt og når innkommende trafikk er mindre. Modellen viser videre at jo færre henvendelser politiet mottar, jo større blir den relative gevinsten av å innføre et nasjonalt kontaktsenter kontra å beholde dagens struktur. Siden vi forutsetter betydelig reduksjon i antall henvendelser som følge av konsept I og IIb, vil et nasjonalt kontaktsenter ha betydelig nyttevirkning for politiet.

Forutsetninger:

- Forventet antall henvendelser, fordelt på telefon, chatbot og livechat, følger samme utvikling som for konsept IIb (se figur 6.2)
- Ambisjonsnivået for servicenivå på telefon og livechat settes til at 80 prosent av henvendelsene besvares innen 20 sekunder.¹⁹

Bruk av bemanningsmodellen indikerer at bemanning på kontaktsenteret isolert sett kan reduseres sammenlignet med bemanning i konsept IIb. Stordriftsfordelen verdsettes til 316 mill. kroner i nåverdi i perioden 2026–2033. Denne nyttevirkingen kommer i tillegg til nyttevirkningene som følge av konsept I og IIb, men stordriftsfordelen gir også uttrykk for en realisering av virkningene fra konsept I og IIb som begrenses av dagens sentralbord-struktur. Nyttevirkningene av nasjonalt kontaktsenter vil med andre ord være betydelig mindre uten innføring av konsept I og konsept IIb. Med konsept III, inkludert forbedringer av politiet.no, etablering av chat-løsninger, og nasjonalt kontaktsenter, estimeres det at bemanning tilknyttet håndtering av 02800-henvendelser i siste året i analyseperioden vil være redusert med rundt 60 årsverk.

I tillegg til tidsbesparelser for politiet tilknyttet håndtering av 02800-henvendelser, forventer vi også at tiltakene vil ha nyttevirkinger på andre kanaler inn til politiet, inkludert andre- og tredjelinje på telefon, e-post, og fysisk oppmøte. Vi forventer spesielt at mengdehenvendelser på disse andre kanalene vil reduseres, noe som sparer tid både for politiet og for innbyggere. Disse nyttevirkningene er ikke inkludert i beregningene her grunnet tidsbegrensninger og mangel på data.

7.2.1.2 Spart tid for innbygger

¹⁸ Det er trolig noe rom for multitasking for ansatte på sentralbord, ved at de kan utføre andre oppgaver når det er mindre telefontrafikk, men i hvilken grad dette gjøres i dag er varierende. Det er også mer effektivt og hensiktsmessig om man i størst mulig grad kan fokusere på én oppgave om gangen.

¹⁹ Dette er vanlig bransjestandard, men innebærer en stor forbedring for 02800-tjenesten til politiet, med store tidsgevinster for innbyggere. Beregninger anslår at et slikt ambisjonsnivå på servicenivå ikke er samfunnsøkonomisk lønnsomt i konsept I, IIa eller IIb, men er samfunnsøkonomisk lønnsomt i konsept III.

På grunn av økningen i servicenivå får innbyggere en isolert tidsgevinst av kortere ventetid på telefon. Denne reduksjonen i ventetid ligger på rundt 50 sekunder i gjennomsnitt per telefonhenvendelse. Nyttevirkningen av denne tidsbesparelsen for innbyggere verdsettes av bemanningsmodellen til 36 mill. kroner i nåverdi over analyseperioden. Denne nyttevirkningen kommer i tillegg til nyttevirkningene av spart tid for innbygger knyttet til konsept I og Iib. Totalt estimeres det at konsept III, med alle tilhørende tiltak, gir innbyggere en total tidsbesparelse verdsatt til 109 mill. kroner i nåverdi i analyseperioden.

7.2.1.3 Økt tilgjengelighet

Det forventes økt tilgjengelighet overfor innbyggere ved etablering av et nasjonalt kontaktsenter. Et landsdekkende kontaktsenter kan være tilgjengelig døgnet rundt, noe som gir innbyggerne muligheten til å få informasjon når de trenger det. Det forventes særlig at politiet blir mer tilgjengelige på kveld og natt der det i dag er svake resultater, se vedlegg A. Det vil også bli likere tilgjengelighet på tvers av politidistriktene, der det i dag er betydelige forskjeller.

7.2.1.4 Økt kvalitet på svar til innbyggere

Ved å ha et nasjonalt kontaktsenter får innbyggerne tilgang til informasjon og hjelp på en konsistent måte uavhengig av hvor de befinner seg i landet. Dette vil være en forskjell fra konsept IIa og Iib der henvendelser fortsatt håndteres distriktsvis, noe som kan medføre distriktsvise forskjeller i svar. Et sentralisert system kan også samle inn data om henvendelser og spørsmål fra innbyggerne i hele landet, noe som kan bidra til bedre analyse og informerte beslutninger på tvers av hele landet.

7.2.1.5 Bedret HMS-situasjon for politipersonell

Det forventes at det vil bli en bedre HMS-situasjon for ansatte på operasjonssentral ved etablering av ett nasjonalt kontaktsenter, som følge av en mindre presset arbeids-hverdag.

7.2.1.6 Økt tillit til politiet

Et nasjonalt kontaktsenter kan bidra til økt tillit til politiet fordi innbyggeres første møte med politiet blir bedre.

7.2.1.7 Økt trygghet hos innbyggere

Det forventes isolert sett en noe bedret beredskap ved etablering av nasjonalt kontaktsenter. Det skyldes blant annet bedret evne til å håndtere større hendelser fordi en større pool av ansatte kan bistå. Operasjonssentralene får samtidig bedre tid til å håndtere nødsamtaler og mulighet til å rendyrke denne rollen da alle 02800-henvendelser flyttes til kontaktsentret, også på kveld, natt, og helg. Det er ikke mulig å verdsette gevinsten i kroner. En slik bedret beredskapsevne kan gi innbyggere økt trygghet – både opplevd og faktisk trygghet.

7.2.2 Kostnadsvirkninger av nasjonalt kontaktsenter

7.2.2.1 Investeringskostnader

Etablering av et nasjonalt kontaktsenter vil kreve betydelig planleggingsaktivitet. Det bør etableres et sentralt team for dette.

Forutsetninger:

- Bemanning sentralt team:
 - 2 personer leder/lederstøtte sentralt team. Fulltidsressurser i 2 år

- 12 personer i politidistrikt arbeider (40 prosent hver) med innføring av nasjonalt kontaktsenter i ett år

Det vil også bli noe systemkostnader knyttet til omkobling av telefoner, bytte av telefonisystem for enkelte politidistrikt mm. Ifølge foreløpige vurderinger er det ikke en stor teknisk jobb som må gjennomføres. På usikkert grunnlag har vi lagt til grunn at IT-support tilsvarende 1 ressurs på 40 prosent bistår i arbeidet i 1 år. Totalt estimeres investeringskostnader tilknyttet nasjonalt kontaktsenter til om lag 8 mill. kroner.

7.2.2.2 Driftskostnader

Etter etablering forventes det ikke endring i systemkostnader sammenlignet med nullalternativet. I dette tiltaket legges det opp til en døgnkontinuerlig drift av tjenesten. Dette vil medføre turnuskostnader for ansatte ved nasjonalt kontaktsenter, samt ATB-kostnader²⁰ for sivile operatører siden de fleste ikke har dette i dag. Samtidig er det flere på sentralbordet som allerede i dag får turnustillegg. Det er omfattende å kartlegge dagens kostnader knyttet til turnus og ATB, og sammenligne med forventede kostnader ved etablering av nasjonalt kontaktsenter. For enkelhetens skyld legger vi til grunn at det ikke forekommer økte turnustillegg, men at alle årsverk på det nasjonale kontaktsentret får ATB-tillegg.

Forutsetninger:

- Alle ansatte på kontaktsentret får ATB-tillegg. ATB-tillegg anslås til 40 000 kroner i faste 2024-kroner per årsverk.

Gitt forutsetningene er det estimert at driftskostnadene kan øke med om lag 8 mill. kroner i nåverdi i analyseperioden, sammenlignet med nullalternativet.

7.2.2.3 Omstillingskostnader

Det påregnes ikke betydelige omstillingskostnader. Det gjelder særlig hvis man legger opp til at et nasjonalt kontaktsenter har en desentralisert bemanningsstruktur, med ansatte plassert over hele landet. Videre vil det være naturlig at frigitte ressurser kan få andre typer oppgaver og/eller at man legger opp til at personell slutter ved naturlig avgang.

7.3 Risiko ved konsept III

Vi vil trekke frem følgende risikomomenter for dette konseptet, utover de som allerede er nevnt i drøftingen i kapittel 6 om chatbot. De er i stor grad knyttet til etablering av et nasjonalt kontaktsenter:

- Det vurderes ikke å være særlig teknisk risiko til etablering av et nasjonalt kontaktsenter.
- Det anses ikke å være særlig betydelig politisk risiko for et slikt senter gitt at man legger opp til en desentralisert bemanningsstruktur.
- Det anses ikke spesielt krevende å få enighet om etablering av et nasjonalt kontaktsenter i alle politidistrikt.

Samlet sett fremstår risikoen for konsept III som moderat.

²⁰ Se lenke for mer informasjon om ATB: <https://pf.no/temaomrader/arbeidstidbestemmelse-atb>.

Referanser

- Arbeiderpartiet og Senterpartiet. (2021). *Hurdalsplattformen. For en regjering utgått fra Arbeiderpartiet og Senterpartiet, 2021-2025*.
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/hurdalsplattformen/id2877252/>.
- ContactBabel (2023). *The Inner Circle Guide to Omnichannel (2023-24)*. Tilgjengelig på:
<https://www.contactbabel.com/research/>.
- DFØ (2023). *Veileder i samfunnsøkonomiske analyser*. https://dfo.no/sites/default/files/2023-10/Veileder_samfunnsokonomiske_analyser_nov23.pdf.
- Finansdepartementet (2021). *Prinsipper og krav ved utarbeidelse av samfunnsøkonomiske analyser (R-109) [Rundskriv]*.
https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fin/vedlegg/okstyring/rundskriv/faste/r_109_2021.pdf.
- Gans, N., Koole, G., & Mandelbaum, A. (2003). Telephone Call Centers: Tutorial, Review, and Research Prospects. *Manufacturing & Service Operations Management*, 5(2), s. 79-141.
<https://doi.org/10.1287/msom.5.2.79.16071>.
- Justis- og beredskapsdepartementet (2023). Tildelingsbrev 2024 – Politiet.
<https://www.regjeringen.no/contentassets/80197702ddb144e8a016a040e656751f/tidelingsbrev-politiet-2024.pdf>.
- Koole, G. (2013). *Call Center Optimization*. MG books.
- Olsson, S. V. & Aas, E. (2024, 4. april). Regjeringen jobber med aldersgrense på sosiale medier. NRK. <https://www.nrk.no/norge/regjeringen-jobber-med-aldersgrense-pa-sosiale-medier-1.16831103>.
- POD (2020). *Kapasitetsundersøkelse av politioperativt område*.
- POD (2023). Temarapport – tillit til politiet. En analyse av møtet mellom politi og innbygger. POD-rapport, 4/2023.
- POD (2024a). *Helhetlig digitalisering i politiet. Konseptvalgutredning. (Utkast-ferdigstilles ultimo november 2024)*
- POD (2024b). *Ressursanalyse for 2023. Kostnader og bemanning i politiet*.
<https://www.politiet.no/globalassets/tall-og-fakta/bemanning-ressurser-og-dekningsgrad/ressursanalyser/ressursanalyse-2023.pdf>.
- Riksrevisjonen. (2023-2024). *Riksrevisjonens undersøkelse av digitalisering i politiet. Dokument 3:7*. <https://www.riksrevisjonen.no/globalassets/rapporter/no-2023-2024/digitalisering-i-politiet.pdf>.
- Speare (2024). *Resultater fra undersøkelse av varsel fra 04.10.2024 ved Øst politidistrikt – Operasjonssentralen*. (Unntatt offentlighet).
- Språklova (2021). *Lov om språk (LOV-2021-05-21-42)*. Lovdata.
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-05-21-42>.
- Strümke, I. (2023). *Maskiner som tenker: Algoritmenes hemmeligheter og veien til kunstig intelligens*. Kagge Forlag AS.

Forkortelser

ATB:	Arbeidstidsbestemmelser
CRM:	Customer relationship management
DFØ:	Direktoratet for forvaltning og økonomistyring
EBA:	Eiendom, bygg og anlegg
GPU:	Graphics Processing Unit (grafikkprosessor)
HMS:	Helse, miljø og sikkerhet
HUS:	Helhetlig utvikling og styring
JD:	Justis- og beredskapsdepartementet
KI:	Kunstig intelligens
PIT:	Politiets IT-enhet
POC:	Proof of Concept
POD:	Politidirektoratet

Vedlegg A Fordypning av dagens situasjon

I dette vedlegget beskrives detaljer for dagens situasjon, spesielt ressursbruk og utfordringer knyttet til nåværende kanaler for innbyggere for å dekke sitt informasjonsbehov. Vedlegget legger grunnlaget for utregning av nullalternativet når den samfunnsøkonomiske lønnsomheten til alternative tiltak skal vurderes. Data beskrives hovedsakelig på nasjonalt nivå, selv om det på flere områder foreligger store distriktstvis forskjeller.

A.1 02800/Sentralbord

En viktig kanal for informasjon og tjenester fra politiet er via telefon på 02800. Dette nummeret setter innbygger i kontakt med politiets sentralbord og er hovednummeret for å nå politiet utenom nødnummeret 112. På politiets nettside står det: "Ring sentralbordet 02800 når du ønsker å kontakte politiet om tjenester eller annet, som ikke er en nødsituasjon." Organisatorisk har hvert politidistrikt sitt eget sentralbord, og når man ringer 02800 vil man automatisk settes i kontakt med sentralbordet i det politidistriktet man befinner seg i. Hvert politidistrikt har også et åtte-sifret telefonnummer som går direkte til sentralbordet i det politidistriktet. På landsbasis kom om lag 53 prosent av innkommende telefoner via 02800 i 2023, og resterende 47 prosent via de åtte-sifrede numrene, men det er store variasjoner mellom politidistriktene på hvordan denne fordelingen er. For enkelthetens skyld vil begge disse kanalene heretter omtales under ett som 02800-telefoner/henvendelser.

Sentralbordene er organisert ulikt på tvers av politidistriktene, og det varierer også hvilken praksis og hvilke åpningstider som gjelder i de ulike politidistriktene. 02800 er en døgnåpen tjeneste for innbyggere, men sentralbordene er ikke bemannet døgnet rundt, og hvis man ringer utenom åpningstiden blir anropet håndtert av operasjonssentralen, som har som hovedoppgave å håndtere 112-henvendelser. På lik linje med sentralbordet har hvert distrikt en egen operasjonssentral. Operasjonssentralen prioriterer 112-henvendelser over 02800-henvendelser.

I tabell A.1 vises åpningstider til sentralbordet i hvert politidistrikt, samt hvor mange timer i uka sentralbordet bemannes. Det fremkommer fra tabellen at det er store variasjoner i åpningstider mellom distriktene. Kun fem av distriktene har bemanning på sentralbord på kveld i hverdagene, og kun fire har bemanning i helgene. Det er en klar korrelasjon mellom innbyggertall og antall timer med bemanning i politidistriktene: de tre distriktene med flest innbyggere, Oslo, Øst, og Sør-Øst, er også blant de med høyest bemanningstid i uka. I Oslo politidistrikt er sentralbordet bemannet 68 prosent av tiden i løpet av en uke, mens sentralbordet i flere distrikt er bemannet under 25 prosent av tiden. Det er ikke et mål i seg selv at denne andelen er så høy som mulig. På visse tider er gjennomsnittlig trafikk per time så lav at det ikke lønner seg å bemanne sentralbordet, særlig i mindre politidistrikt. Dette gjelder spesielt på natt i politidistriktene med færrest innbyggere. Samtidig er det også tidvis betydelig trafikk utenfor åpningstidene, som da ender opp med å belaste operasjonssentralene.

Tabell A.1. Åpningstider til sentralbordet i hvert politidistrikt. 2024^{1) 2)}

Politi-distrikt	Mandag-torsdag	Fredag	Lørdag	Søndag	Antall timer bemannet	Andel timer bemannet
Oslo	07:00-23:00	07:00-07:00	15:30-07:00	13:30-00:00	114	68 %
Øst	08:00-20:15	08:00-20:15	14:00-23:00	12:00-20:15	78,5	47 %
Innlandet	07:30-16:00	07:30-16:00	Stengt	Stengt	42,5	25 %
Sør-Øst	07:30-22:30	07:30-22:30	11:00-19:00	11:00-19:00	91	54 %
Agder	08:00-15:00	08:00-15:00	Stengt	Stengt	35	21 %
Sør-Vest	08:00-15:30	08:00-15:30	Stengt	Stengt	37,5	22 %
Vest	07:30-22:30	07:30-22:30	Stengt	Stengt	75	45 %
Møre og Romsdal	08:00-16:00	08:00-16:00	Stengt	Stengt	40	24 %
Trøndelag	08:00-21:30	08:00-04:00	13:00-04:00	Stengt	89	53 %
Nordland	08:00-15:00	08:00-15:00	Stengt	Stengt	35	21 %
Troms	08:00-15:30	08:00-15:30	Stengt	Stengt	37,5	22 %
Finnmark	08:00-15:30	08:00-15:30	Stengt	Stengt	37,5	22 %

¹⁾ De to kolonnene til høyre viser total antall og total andel timer som sentralbordet er bemannet av minst én ansatt i løpet av en uke.

²⁾ På fredag og lørdag har Oslo og Trøndelag politidistrikt åpningstider som går over midnatt til påfølgende dag. Kilde: Politidistriktene.

I tabell A.2 gis en overordnet oversikt over politiets håndtering av 02800-telefoner i løpet av 2023. Politiet registrerte i 2023 totalt 1 765 909 innkommende 02800-telefoner nasjonalt.²¹ Av disse var nesten 400 000 anrop ubesvarte, tilsvarende 22,6 prosent. Samtidig var den gjennomsnittlige aksesstiden (tid fra det begynner å ringe til samtalen er besvart) på i overkant av ett minutt. Aksesstiden er eksponentielt fordelt, slik at de fleste telefonene besvares på relativt kort tid, mens et mindretall av telefoner får veldig lang aksesstid.

Tabell A.2. Antall 02800-telefoner, andel besvart, og gjennomsnittlig aksesstid, fordelt på sentralbord og operasjonssentral. 2023¹⁾

	Anrop (besvart og ubesvart)	Andel besvart	Gjennomsnittlig aksesstid (sekunder)
Sentralbord	1 100 746	79,0 %	43,9
Operasjonssentral	665 163	74,9 %	81,2
Total	1 765 909	77,4 %	62,5

¹⁾ Telefoner til sentralbordet i Trøndelag politidistrikt er ekskludert fra oversikten. 02800-telefoner som gikk til operasjonssentralen i Trøndelag politidistrikt er inkludert. Kilde: Politidirektoratet.

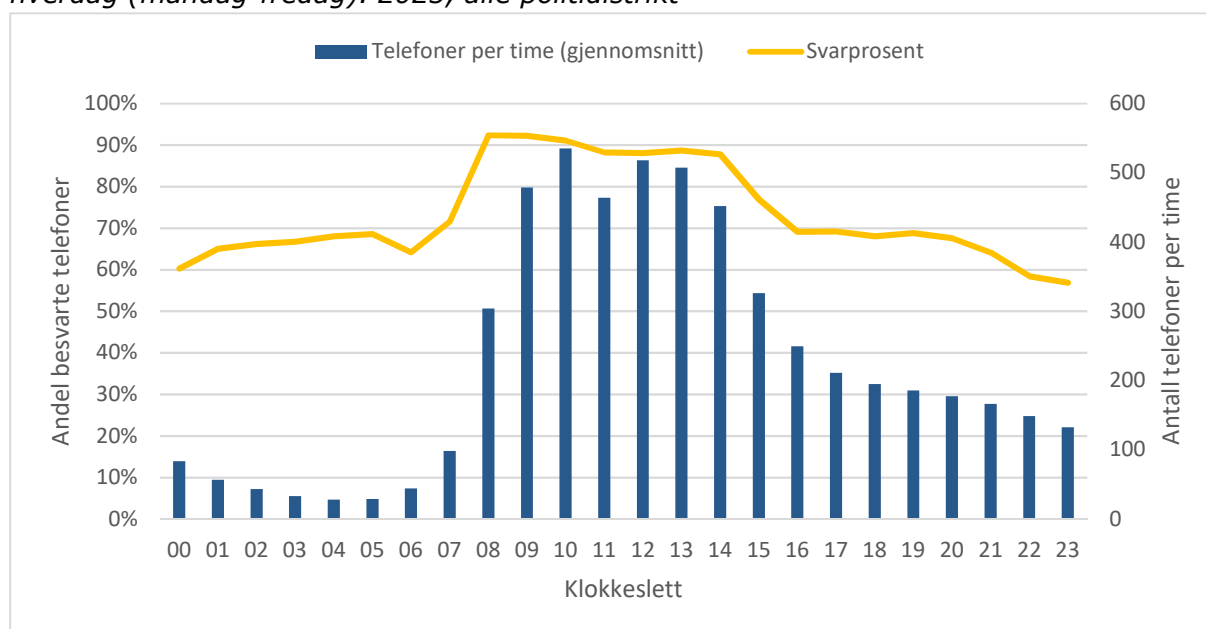
²¹ 02800-telefoner til sentralbordet i Trøndelag politidistrikt er ekskludert fra oversikten, grunnet overgang til et annet system. Dette sentralbordet fikk rundt 90 000 telefoner i 2023, slik at den reelle totalsummen nasjonalt ligger på rundt 1,85 millioner telefoner. 02800-telefoner som gikk til operasjonssentralen i Trøndelag politidistrikt er inkludert i oversikten.

Som det fremkommer av tabell A.2 gikk 665 163 av 02800-telefonene (37,7 prosent) til operasjonssentralene. Til sammenligning fikk operasjonssentralene inn 824 489 nødtelefoner direkte via 112 i løpet av 2023. Med andre ord var nesten 45 prosent av innkommende telefoner til operasjonssentralene i 2023 knyttet til tjeneste- og informasjonsbehov som ikke var nødhenvendelser, noe som viser at operasjonssentralene må bruke store ressurser på å håndtere slike henvendelser. Som man ser av tabellen har operasjonssentralene lengre aksestid og en noe lavere svarandel enn sentralbordene. Dette er hovedsakelig forårsaket av at operasjonssentralene skal prioritere 112-telefoner, og 112-henvendelser har også betydelig kortere aksestid. I motsetning til 02800-tjenesten foreligger det nasjonale krav for politiet for aksestid på 112.²² Likevel er det problematisk at operasjonssentralenes kapasitet belastes i så stor grad av ikke-akutte henvendelser.

Et annet mål på hvor god service som ytes av et sentralbord/kontaktsenter er servicenivå. Dette sier hvor mange telefoner som besvares innen en gitt tidsramme. En vanlig bransjestandard for kontaktsentre, både i privat og offentlig virksomhet, er at 80 prosent besvares innen 20 sekunder (Koole, 2013). For 02800-anrop i 2023 besvarte politiet 80 prosent av telefonene innen 95 sekunder. Med andre ord er politiets 02800-tjeneste langt bak bransjestandarden på dette området, og viser at det er et stort forbedringspotensial for tjenesten.

I figur A.1 fremstilles fordeling av innkommende 02800-telefoner og gjennomsnittlig svarandel per time for en gjennomsnittlig hverdag i 2023. De blå søylene viser antall telefoner i gjennomsnitt per time (høyre akse) og den gule linjen viser andel av anropene som besvares i gjennomsnitt per time (venstre akse).

Figur A.1. Fordeling av antall telefoner og svarprosent per time på en gjennomsnittlig hverdag (mandag-fredag). 2023, alle politidistrikt^{1) 2)}



¹⁾ Tall er basert på samtlige 02800-telefoner til både sentralbord og operasjonssentralen i 2023.

²⁾ Telefoner til sentralbordet i Trøndelag politidistrikt er ekskludert fra tallgrunnlaget. 02800-telefoner som gikk til operasjonssentralen i Trøndelag politidistrikt er inkludert.

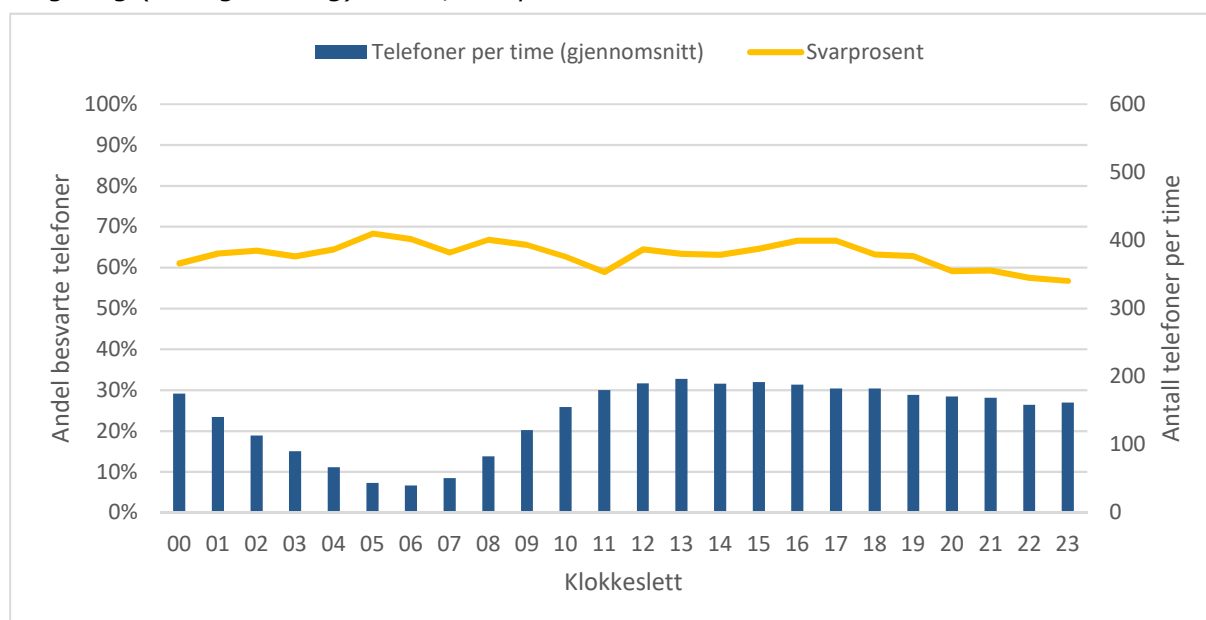
Kilde: Politidirektoratet.

²² For 112-telefoner er det et krav at operasjonssentralene skal besvare 95 prosent av alle anrop innen 20 sekunder (Justis- og beredskapsdepartementet, 2023, s. 8).

Som det fremkommer av figur A.1 kommer flest telefoner på dagtid, da alle sentralbord stort sett er bemannet. På grunn av høy bemanning er også svarprosenten høyest disse timene, på tilnærmet 90 prosent. Etter klokka tre på ettermiddagen begynner antall telefoner å avta, og fra midnatt til klokka åtte på morgenen er antall telefoner på sitt laveste. Det kommer likevel et betydelig antall telefoner utenom dagtid, totalt sett. Som man ser faller svarprosenten på kvelden og natten, i samsvar med antall telefoner. Fra fire på ettermiddagen til syv på morgenen ligger svarprosenten på under 70 prosent. Dette er hovedsakelig utenfor åpningstid for de fleste sentralbordene.

Figur A.2 viser tilsvarende fordeling for en gjennomsnittlig helgedag (lørdag og søndag) i 2023. Aksegrensene er like som i figur A.1 for enklere sammenlignbarhet. Figur A.2 viser en jevnere fordeling av telefontrafikken utover dagen i helgen, men med en synlig nedgang på natten. Svarprosenten er også relativt lav gjennom hele døgnet, på under 70 prosent.

Figur A.2. Fordeling av antall telefoner og svarprosent per time på en gjennomsnittlig helgedag (lørdag-søndag). 2023, alle politidistrikt^{1) 2)}



¹⁾ Tall er basert på samtlige 02800-telefoner til både sentralbord og operasjonssentralen i 2023.

²⁾ Telefoner til sentralbordet i Trøndelag politidistrikt er ekskludert fra tallgrunnlaget. 02800-telefoner som gikk til operasjonssentralen i Trøndelag politidistrikt er inkludert.

Kilde: Politidirektoratet.

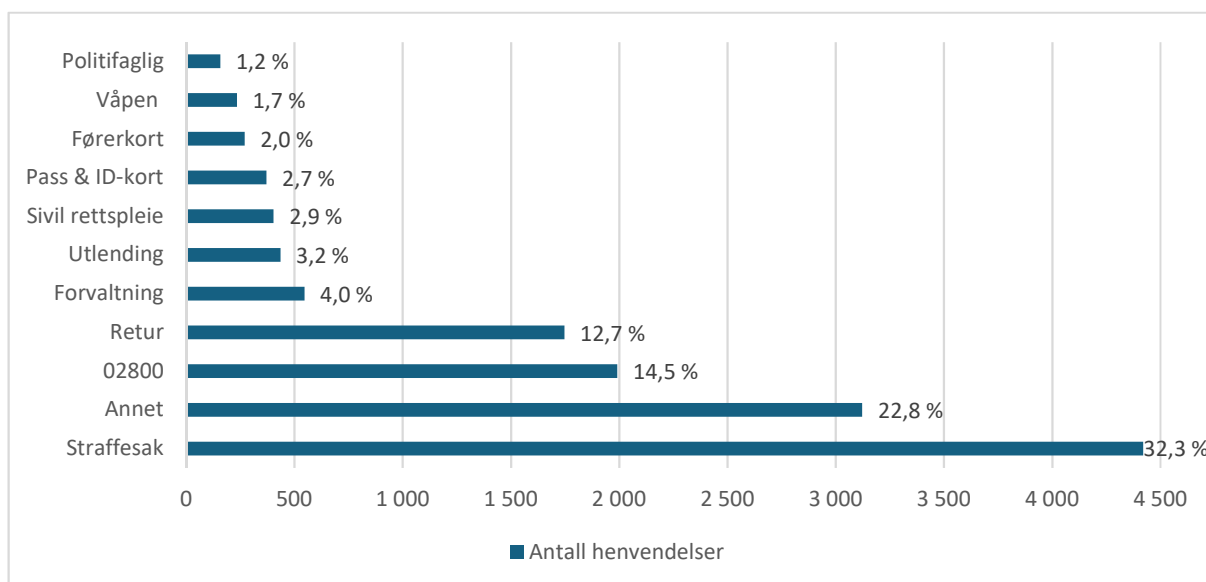
Det som er tydelig fra figur A.1 og figur A.2 er at politiet er mye mindre tilgjengelige på telefon på enkelte tidspunkt, spesielt utenfor normal bemanningstid til sentralbordene. Totalt sett får politiet et betydelig antall telefoner på disse tidene, selv om den gjennomsnittlige trafikken er mindre. Slik situasjonen er i dag, bidrar dette til å komplisere arbeidet til operasjonssentralene og til å begrense tilgjengeligheten til politiet for innbyggerne.

Innholdet på 02800-samtaler har et stort spenn. Sentralbordet kan beskrives som en førstelinje for «ikke-nødhenvendelser» til politiet, og en stor del av arbeidet innebærer å viderekoble innbygger til ansatte i politiet med relevant kompetanse, for eksempel innenfor straffesaksbehandling. Enklere eller mer generelle henvendelser vil ansatte på sentralbordet kunne svare ut selv. De fleste politidistrikt har også automatisk svar med

tastevalg når man ringer 02800, slik at man kan sluses direkte til en mer relevant mottaker. Disse tastevalgene har distriktstvis variasjoner, men følger samme prinsipp. Å kartlegge tidsbruk for innbygger og politiet på andre- og tredjelinje blir for omfattende å beskrive her, og vi fokuserer hovedsakelig på førstelinjehenvendelsene. Det er likevel viktig å huske at for mange innbyggere er 02800 bare én del av telefonkontakten med politiet, og førstelinjehåndtering må ses i sammenheng med andre- og tredjelinjehåndtering.

Det er lite systematisk og kvantitativ data på innholdet til 02800-samtaler i stort, men en manuell registrering ble gjennomført på et utvalg telefonsamtaler til sentralbordet i 2023.²³ Figur A.3 viser hvordan samtalene fordelte seg på 11 hovedområder/hovedkategorier, mens figur A.4 viser hvordan samtalene ble håndtert av ansatte på sentralbordet.

Figur A.3. Fordeling av 02800-henvendelser på ulike områder. N=13 703.



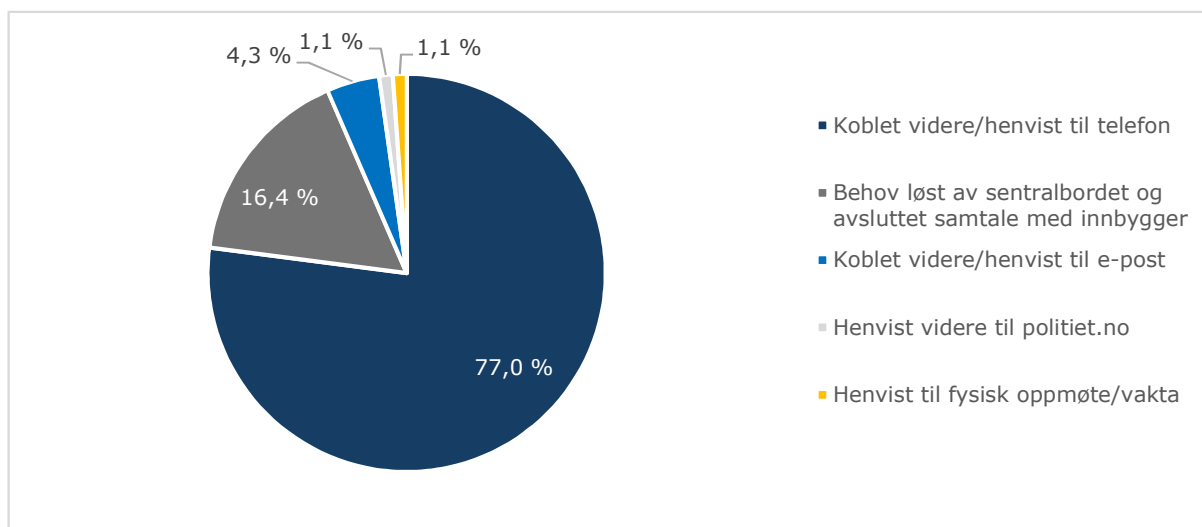
Kilde: Politidirektoratet.

Fra figur A.3 ser vi at en stor andel av telefonhenvendelsene gjelder straffesak. «Annet» utgjør nesten 23 prosent av henvendelsene, mens retur, som består av innbyggere som blir returnert til sentralbordet etter viderekobling fra andre, utgjør i underkant av 13 prosent. Henvendelsene kategorisert som 02800 er de som er viderekoblet til operasjonssentralen. Resterende henvendelser er fordelt på øvrige 7 kategorier/fagområder.

Figur A.4 viser at de fleste henvendelsene ble håndtert av sentralbordet ved å viderekoble eller henvise til telefon. Et mindretall (16,4%) av henvendelsene ble løst direkte av sentralbordet. Ellers endte 6,5 prosent av henvendelsene med at innbygger ble henvist videre til en annen kanal for å få løst sitt behov.

²³ Registreringen ble utført av ansatte på sentralbordet i ni politidistrikt i løpet av en uke i september 2023, i forbindelse med prosjektet *Ved første kontakt*. Totalt 13 703 telefonhenvendelser ble registrert. Det tas forbehold om målefeil og skjevhet i oversikten.

Figur A.4. Oversikt over hvordan 02800-henvendelser var håndtert. N=13 703.



Kilde: Politidirektoratet.

A.1.1 Ressursbruk knyttet til 02800

Henvendelser via telefon er en mye brukt kanal som i stor grad belaster politiets tilgjengelige ressurser, spesielt bemanning, i og med at mange årsverk går til å svare ut disse telefonhenvendelsene.

Det er politiets sentralbord som mottar flest 02800-henvendelser, jf. tabell A.2. Politiets sentralbord hadde i 2023 totalt 55 årsverk, fordelt på de tolv politidistriktene. Hvert av disse årsverkene håndterte i gjennomsnitt omtrent 16 700 telefonhenvendelser.²⁴ Basert på gjennomsnittlig årsverkssats for en sivil rådgiver i politiet (POD, 2024b, s. 26) koster de 55 årsverkene rundt 65 mill. kroner for politiet i året.²⁵ ²⁶ På bakgrunn av antall telefoner besvart av sentralbordet og antall årsverk, og med en forutsetning om 1400 arbeidstimer i et årsverk, er det beregnet at en ansatt på sentralbordet i gjennomsnitt bruker 5 minutter per telefon, inkludert tidsbruk utenom samtaleid. Kostnad per telefonsamtale tilsvarer omtrent 71 kroner.

Politiets operasjonssentraler er registrert med 750 årsverk i 2023. Som nevnt tidligere har disse som hovedoppgave å håndtere nødhenvendelser (112), og håndtering av 02800-henvendelser utgjør derfor bare en del av deres oppgaveportefølje. Politiet har ikke statistikk som nærmere spesifiserer hvor mange av de 750 årsverkene i operasjonssentralene som går til håndtering av 02800-henvendelser, men det er her regnet ut et anslag basert på tilgjengelig data. I 2023 besvarte operasjonssentralene omtrent 500 000 02800-henvendelser. Med utgangspunkt i gjennomsnittlig tidsbruk per 02800-telefon på 5 minutter (se forrige avsnitt), kan man anta en total tidsbruk på 2,5 millioner minutter på operasjonssentralene tilknyttet 02800-henvendelser i løpet av 2023. Dette tilsvarer ca. 41 500 timer. Det har tidligere blitt anslått at operatører på operasjonssentralene i politiet har rundt 1 104 timer tilgjengelige per årsverk etter diverse fratrekk (POD, 2020, s. 46). Med utgangspunkt i dette betyr det at rundt 37,6 av

²⁴ Antall telefoner besvart av sentralbordene i 2023, delt på antall årsverk. Antall telefoner og årsverk i Trøndelag politidistrikt er ekskludert i utregningen.

²⁵ Dette er årsverk som faller inn under politiets funksjonskode «Sentralbord (OPS)».

²⁶ Årsverkssatsen her inkluderer kostnader til materiell, tjenester, eiendom, bygg og anlegg (EBA), og diverse.

operasjonssentralenes årsverk går til samtaletid for 02800-henvendelser. Dette stemmer også godt med et anslag som ble gjort i tilknytning til workshops i 2019, der man kom frem til at rundt 31,6 årsverk på operasjonssentralen kan tilknyttes 02800-henvendelser (POD, 2020, s. 59). Basert på gjennomsnittlig årsverkssatser tilsvarer de 37,6 årsverkene rundt 55,6 mill. kroner i året i personellkostnader for politiet.²⁷

Dagens situasjon er også belastende og ressurskrevende for innbyggere som ønsker å komme i kontakt med politiet. Hvis vi antar en gjennomsnittlig tidsbruk for innbygger på 5 minutter per 02800-telefon (forberedelse, ventetid, og samtaletid), tilsvarer dette en samfunnsøkonomisk kostnad på rundt 50 mill. kroner i løpet av 2023. Over 10 mill. kroner av disse utgjør tid brukt på å vente på svar.

Fordelt på sentralbord og operasjonssentral kan vi fastslå at politiet bruker minst 120 mill. kroner i året i personellkostnader for å håndtere telefoner via 02800, og at telefonhenvendelser har en samfunnsøkonomisk kostnad på 50 millioner kroner i året for innbyggere. Kort oppsummert ser man at dagens situasjon med telefonhenvendelser på 02800 presser politiet for ressurser, samtidig som politiets tilgjengelighet for innbyggerne er begrenset. Om man ønsker å øke ambisjonsnivået på tilgjengelighet, for eksempel ved å besvare en større andel av telefonene eller redusere aksestid (forbedre service-nivå), ville det krevd enda flere årsverk med dagens løsninger og struktur.

A.1.2 Utfordringer knyttet til 02800

Det er flere utfordringer knyttet til 02800, både for innbygger og politiet:

- Det er ressurskrevende å bemanne sentralbordene
 - Innringing og telefonsamtale er mindre tidseffektivt enn skriftlig kontakt og krever mye tid både for politiet og innbyggere
 - Mange av telefonene kunne sannsynligvis vært unngått ved å løse problemet i en tidligere fase
- 02800-henvendelser tar ressurser og kapasitet fra operasjonssentralen utenfor sentralbordenes åpningstider
 - Mange operatører på operasjonssentralen opplever å være overarbeidet og i Øst politidistrikt er det meldt om en uforsvarlig HMS-situasjon (Speare, 2024). Over lengre tid kan dette føre til arbeidsrelatert sykefravær
 - 02800-henvendelser nedprioriteres av operasjonssentralen til fordel for 112-henvendelser, slik at aksestiden blir lengre og svarprosenten lavere
 - Operasjonssentralen har ikke alltid svar på henvendelsen, og heller ikke noen å sette innbyggere over til (fordi andre- og tredjelinje ikke bemannes på tidene da operasjonssentralen hovedsakelig håndterer 02800-henvendelser)
- Politiet oppleves som utilgjengelig
 - Det er til tider lang aksestid og mange telefoner som ikke besvares
 - Begrenset tilgjengelighet gjør at tilliten til politiet går ned og at innbyggere i verste fall lar være å ta kontakt
- Politiet klarer ikke alltid å svare på det innbygger ønsker svar på
- Mange innbyggere foretrekker av ulike grunner å ikke snakke på telefon, og ønsker et bedre skriftlig kommunikasjonsstilbud

²⁷ Gjennomsnittlig årsverkssats for politistillinger er lagt til grunn, siden 98 prosent av årsverkene i operasjonssentralene er politistillinger.

- Spesielt utsatte grupper: yngre innbyggere, personer med tale/hørselsproblemer, personer med begrensede språkferdigheter på norsk/engelsk
- Noen oppsøker per i dag andre skriftlige kommunikasjonskanaler som er mindre effektive eller egnede, slik som e-post eller chat på sosiale medier
- Muntlige henvendelser via telefon gjør det vanskelig å samle inn data og å få oversikt over hva henvendelsene gjelder eller å forstå trafikk, i tillegg til at det er vanskeligere å vise til hva som er sagt i tidligere samtaler
 - Lite notoritet
- Fragmentert system – ikke ett fagmiljø som kan svare
 - Får ikke nødvendigvis samme svar for samme tjeneste/henvendelse ved ulike steder i Norge

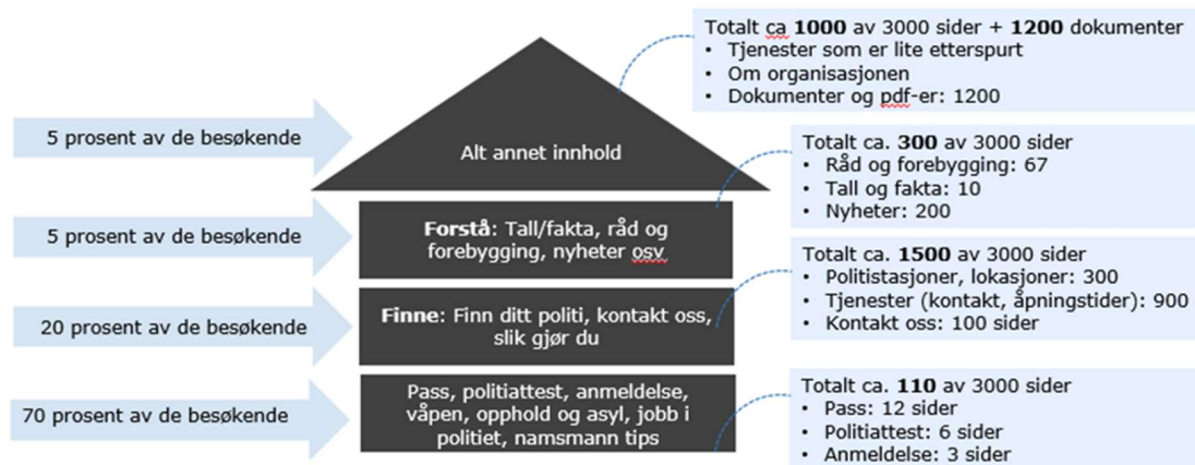
A.2 politiet.no

En annen viktig kanal er politiets nettside, politiet.no. For mange innbyggere vil politiet.no være et naturlig sted å starte når de har behov for informasjon eller en tjeneste tilknyttet politiet, eventuelt via søk på Google eller annen søkemotor først. De aller fleste innbyggere i Norge har internettilgang og erfaring med å benytte seg av digitale tjenester. Det er også økende forventninger om å kunne løse diverse behov man har med digitale selvbetjente løsninger.

På politiet.no tilbys diverse informasjon som innbygger kan være interessert i, samt diverse tjenester som kan utføres digitalt. For eksempel kan man på startside til politiet.no lese politiloggen, som oppdateres jevnlig med operativ informasjon fra politiet, blant annet knyttet til trafikk og kriminalitet. Her kan man videre sortere meldinger etter politidistrikt og/eller diverse hendelseskategorier. Også på startside får man tilgang til diverse digitale tjenester fra politiet, blant annet til å søke om politiattest, våpentillatelse, time for pass og ID-kort, og annet. Man kan også anmelde digitalt i enkelte tilfeller. I tillegg vil man på politiet.no finne diverse annen informasjon, for eksempel om politiets organisering, statistikk og rapporter, plassering av politistasjoner, kontaktinformasjon og åpningstider, og råd og veiledning.

Brukere av politiet.no skal raskt kunne finne frem til tjenester og aktuell informasjon fra politiet, både i hverdagen og ved alvorlige hendelser i samfunnet. Gitt de ressursene politiet frem til nå har brukt på nettstedet har de tjenestene som har mest oppmerksomhet blant innbyggerne også vært de som har hatt høyest prioritet i innholdsarbeidet. Figur A.5 illustrerer hvilket innhold som er mest etterspurt av de besøkende på nettstedet i hverdag og en normal situasjon. I krisesituasjoner vil det være større etterspørsel etter informasjon knyttet til den enkelte hendelsen.

Figur A.5. Illustrasjon av omfang og innhold på politiet.no



Kilde: Politiets IT-enhet.

A.2.1 Ressursbruk knyttet til politiet.no

Totalt 16 millioner besøk på politiet.no i løpet av 2023 og nesten 5,2 millioner besøk i løpet av de første fem månedene i 2024, med omtrent 16 millioner sidevisninger, viser at politiets nettside er en kanal som brukes mye. Tjenester som tilbys på politiet.no benyttes også av mange; for eksempel fikk politiet i første tertial 2024 inn 167 000 digitale søknader på politiattest, 13 800 digitale søknader på våpentillatelse, 24 900 digitale anmeldelser, 12 000 digitale tips, i tillegg til 342 000 digitale timebestillinger til pass/ID-kort. Blant de mest besøkte sidene på politiet.no så langt i år finner man sider knyttet til pass og ID-kort, politiattest, og politiloggen. Informasjon og tjenester på politiet.no er i stor grad selvbetjente, og sparer ressurser for politiet. For innbyggers del er informasjon og tjenester på politiet.no tilgjengelig døgnet rundt, uavhengig av bemanning og trafikk på gjeldende tidspunkt. Det vil også i mange tilfeller være ressursbesparende for innbygger. Dette forutsetter at innbyggere faktisk får løst sine behov digitalt.

Politiets nettside henter ut store gevinster for politiet. Uten politiet.no og den informasjonen og de tjenester som tilbys der, er det nærliggende å anta at presset på andre kontaktkanaler inn til politiet, inkludert innringinger og oppmøte på politistasjon, hadde vært mye større enn det er i dag. Nøyaktig hvor store ressurser politiet bespares i året på grunn av politiet.no er vanskelig å tallfeste, men det er utvilsomt større enn investerings- og driftskostnadene knyttet til politiet.no.

Samtidig er det potensiale for å hente ut enda større gevinster fra politiet.no, ved ytterligere forbedringer og en utvidelse av informasjon og tjenester. Jo mer innbyggere kan løse selv på politiet.no, jo mindre vil de bruke andre kanaler som er mer ressurskrevende for politiet, slik som telefon. Nylige tilbakemeldinger fra brukere av politiet.no viser at rundt halvparten av besøkende ikke finner det de skal på nettsiden.²⁸ Det er samtidig betydelige forskjeller mellom ulike områder. For eksempel oppgir nesten 80 prosent av respondentene at de fant det de lette etter innenfor trafikk, mens tilsvarende for anmeldelse ligger på under 23 prosent. På området «Kontakt politiet» fant

²⁸ Tilbakemeldinger fra brukere på politiet.no, hentet ut av Politiets IT-enhet. Tall basert på 15 754 tilbakemeldinger i perioden 01.01.2024-31.05.2024.

bare 24 prosent av innbyggere det de lette etter. Det er nærliggende å anta at en stor andel av 02800-telefoner, i tillegg til e-poster, fysisk oppmøte og annet, er forårsaket av at innbyggernes forventninger ikke blir møtt på politiet.no. En undersøkelse fra 2022²⁹ fant at blant de som ikke fikk sine behov dekket på politiet.no, endte rundt 25 prosent opp med å ta kontakt via telefon, mens 16 prosent sendte e-post, 14 prosent møtte opp fysisk på politistasjon, 14 prosent gjorde «annet,» og 31 prosent ga opp. Med forbehold om potensiell skjevhet i dataene er det tydelig at et kvalitetsløft på politiet.no hadde spart politiet for et stort volum henvendelser på andre kanaler og samtidig økt tilfredsheten til innbyggere.

A.2.2 Utfordringer knyttet til politiet.no

Det er flere utfordringer knyttet til politiet.no, både for innbygger og politiet:

- Det er mangelfullt innhold på politiet.no
 - Innenfor enkelte områder finner under halvparten av besøkende det de er ute etter
 - Innhold er i liten grad basert på involvering av innbyggere for å finne ut av hva de ønsker
 - Grunnet et stort antall sider kan det forekomme feilinformasjon eller utdatert informasjon
 - Forebyggende innhold er også mangelfullt
 - Arbeidet som ble gjort med *Ved første kontakt* for å standardisere svar på telefonhenvendelser, ble ikke sett i sammenheng med innholdet på politiet.no
- Nettsiden kan fremstå som uoversiktlig og gjøre det vanskelig for innbygger å finne frem til relevant informasjon
 - Søkefunksjonaliteten på politiet.no fungerer dårlig. Mange bruker søk på Google eller annen søkemotor for å finne frem til relevant side på politiet.no
- Politiet har et lite team som jobber med å utvikle innhold og tjenester på innbyggerensiden
 - Innholdsproduksjon er ikke prioritert i politiet
- Fagsiden i politiet tar ikke tilstrekkelig ansvar for innhold
 - Varierende grad av kvalitet på innhold mellom fagområder
 - Det er fragmentert og uklart ansvar for informasjonen og tjenestene som tilbys på politiet.no
- Manglende bruk av digitalisering – politiet henger langt bak. For få av tjenestene er digitale
 - Digitalisering av prikk-tjenesten eksemplifiserer gevinstpotensialet for politiet ved å digitalisere
- Ulik praksis og ulikt informasjonsbehov på tvers av politidistriktene gjør det vanskelig å beskrive en standard på politiet.no
- System for å klage på politiet er ikke standardisert, og dagens system tar ekstra ressurser
- Ikke alle tjenester og informasjonsbehov kan løses digitalt
- Ikke alle innbyggere er like komfortable eller erfarne med å bruke politiet.no eller andre digitale verktøy, og deres informasjonsbehov må også ivaretas

²⁹ Tilbakemeldinger fra brukere på politiet.no, hentet ut av Politiets IT-enhet.

A.3 Politiet på sosiale medier

En annen kanal er politiets tilstedeværelse på sosiale medier, som hovedsakelig opereres av politiets nettpatrolje.³⁰ Politiet har kontoer på alle de største sosiale medieplattformene i Norge. Dette er for å oppnå synlig tilstedeværelse på digitale plattformer. Politiet deler også informasjon på sosiale medier, og nettpatroljen driver med patruljering på nett. Det er i tillegg mulig å ta kontakt med politiet via chat på sosiale medier.

På politiet.no finner man informasjon om politiets kontoer og brukernavn. Politidistriktene har sine egne kontoer, og det varierer fra politidistrikt til politidistrikt hvor mange plattformer de er tilgjengelige på. Totalt har politiet over 30 kontoer på sosiale medier. På politiet.no står det at man kan kontakte nettpatroljen via chat på Messenger (Facebook) og Instagram, og at man som regel får svar på henvendelsen i løpet av et par timer, eventuelt neste virkedag hvis det er utenom normal åpningstid. I noen politidistrikt prøver operasjonssentralen å håndtere chat-henvendelser utenom arbeidstiden til nettpatroljen, men det er varierende praksis og grad av svaroppløse mellom distriktene. Som pekt på tidligere er det sentralt at operasjonssentralene har mulighet til å prioritere effektivitet og høy kvalitet på håndtering av 112-telefoner, men det er samtidig en bekymring for at politiet kan motta tidskrisiske chat-meldinger på sosiale medier som ligger usett i flere timer eller dager. For eksempel viser tall fra april 2024 at over 17 prosent av alle chat-henvendelsene politiet mottok på sosiale medier medførte registrering i politiets systemer, hvorav noen var av tidskritisk art.

A.3.1 Ressursbruk knyttet til politiet på sosiale medier

Politiets nettpatrolje mottok ca. 27 000 henvendelser³¹ via chat på Facebook og Instagram i 2023. I tillegg får nettpatroljen «henvendelser» på sosiale medier via kommentarfeltet på innleggene de publiserer og via «tagging» av politiet på andre innlegg. Dette er også noe som håndteres av nettpatroljen og stab for kommunikasjon.

En nylig undersøkelse om politiet i sosiale medier³² viser at den største forventningen innbyggere har til politiet på sosiale medier er at politiet følger med på kriminalitet på plattformene. Nettpatroljens kapasitet til å patruljere på nett begrenses imidlertid av at ressurser brukes på å håndtere chat. Det er uvisst hvor mange årsverk nettpatroljen bruker på å håndtere chat på sosiale medier, men det rapporteres fra flere politidistrikt at patruljering på nett nedprioriteres. Samtidig er det mange av henvendelsene nettpatroljen får som heller skulle gått via andre kanaler, for eksempel 02800, da de ikke er relevante for nettpatroljens spesialkompetanse. Over tid har færre av henvendelsene vært nettrelaterte og flere av henvendelsene vært generelle spørsmål til politiet.

Undersøkelsen nevnt ovenfor viser også at 42 prosent av innbyggere forventer å få svar innen én time når de tar kontakt med politiet på sosiale medier,³³ og ytterligere 13 prosent innen fem timer. Dette er forventninger som ikke er realistiske med dagens bemanning og struktur, da politidistriktene ikke har kapasitet til å bemanne chatten på sosiale medier døgnet rundt. For å oppnå dette måtte distriktenes nettpatroljer ha

³⁰ Nettpatroljen har tett samarbeid med politiets kommunikasjonsstaber. I tillegg er det også enkelte andre deler av politiet som har tilstedeværelse på sosiale medier, uten tilknytning til nettpatroljen.

³¹ En chathenvendelse regnes her som en samtale og kan inneholde flere meldinger frem og tilbake mellom politiet og innbygger.

³² Undersøkelse gjennomført i forbindelse med prosjektet Politiets tilstedeværelse i sosiale medier, for å innhente innsikt.

³³ Sum av svarene «Med en gang,» «Innen 30 min,» og «Innen 1 time.»

oppbemannet kraftig, spesielt da en stor andel av meldingene kommer utenom normal bemanningstid. I april 2024 kom omtrent 60 prosent av meldingene til politiet på sosiale medier på kveld og på natt, med ytterligere 7 prosent på dagtid i helgen.

Det er stor forskjell mellom politidistriktene på hvor mye nettpatruljen prioriteres, og dermed hvilken responstid som oppnås. I tillegg er det ulik praksis knyttet til monitorering og svar utenom bemanning; i noen distrikt forblir chatten urørt over natten og over helgen, i andre distrikter følger operasjonssentralene med på chatten for å prøve å fange opp henvendelser som haster, og i enkelte distrikt er det ambisjoner om at operasjonssentralene svarer på tilnærmet alle henvendelsene på sosiale medier når nettpatruljen ikke er på jobb. Dette kan imidlertid ha uheldige virkninger for operasjonssentralen og deres kapasitet til å håndtere nødhenvendelser.

A.3.2 utfordringer knyttet til politiet på sosiale medier

Det er flere utfordringer knyttet til å chatte med politiet på sosiale medier, både fra innbyggers side og politiets side:

- Chat med politiet på sosiale medier bemannes innenfor begrensede åpningstider, gjerne ikke på kveldstid og i helger da de fleste henvendelser kommer inn. Det kan være tidskritiske henvendelser som ikke besvares før påfølgende arbeidsdag og chat innebærer en ytterligere belastning av operasjonssentralene
- Chat via tredjeparter (Facebook og Instagram, som begge eies av Meta) innebærer potensiale for utfordringer knyttet til sikkerhet og personvern. Stor avhengighet av en sosial medieplattform innebærer risiko, noe som i senere tid har blitt fremstilt i tilknytning til endringer rundt Twitter/X.
- Chat via sosiale medier tilbyr begrensede muligheter for automatiserte svar eller bruk av KI.
- Nettpatruljens kontakt med innbyggere er fragmentert og ses i liten sammenheng med andre kontaktkanaler.
- Nettpatruljen skal primært håndtere henvendelser knyttet til deres fagområde, for eksempel kriminalitet på nett, men mottar mange henvendelser som ikke er relatert til dette.
- Nettpatruljen må bruke mye ressurser på å svare på chat og får mindre tid til å patruljere på nett, dele informasjon og produsere innhold.
- Regjeringen vurderer på nåværende tidspunkt innføring av absolutt aldersgrense på bruk av sosiale medier i Norge (se bl.a. Olsson & Aas, 2024). Hvis dette innføres, sannsynligvis med en aldersgrense på mellom 13 og 15 år, vil det ekskludere unge innbyggere fra å komme i kontakt med politiet. En særlig utsatt gruppe som kan rammes av dette er tenåringer, som i stor grad foretrekker bruk av chat og sosiale medier fremfor telefon eller annet.

A.4 e-post

Politiet er også tilgjengelige på e-post. Politiet har flere e-post-adresser og på politiet.no kan innbyggere finne frem til riktig e-post-adresse som går direkte til relevant politidistrikt eller særorgan. Postmottaket til politidistriktene og særorganene sorterer og videresender e-post til relevant mottaker i politiet.

A.4.1 Ressursbruk knyttet til e-post

Det er mangelfullt med data tilknyttet antall e-post-henvendelser, hva de gjelder, og hvor mye ressurser som går til å håndtere dem, men det er anslått at postmottakene i politidistriktene til sammen mottok omtrent 850 000 e-poster i 2023. Det meldes også om en økende mengde e-poster over tid, noe som kan gi uttrykk for et økende ønske blant innbyggere om å kunne løse sine informasjons- og kontaktbehov skriftlig, og samtidig om et økende behov for å finne bedre skriftlige løsninger.

A.4.2 utfordringer knyttet til e-post

Det er flere utfordringer knyttet til e-post, både fra innbyggers side og politiets side:

- E-post innebærer utfordringer knyttet til sikkerhet og personvern
- E-post er mindre tidseffektivt enn for eksempel chat
 - E-post har vanligvis en lengre svartid enn andre kanaler og er dårlig egnet til tidskritiske henvendelser
- E-post utløser krav til arkivering for politiet
- Det er en stor jobb å sortere e-poster på postmottaket
- Det er en stor jobb å besvare e-poster

A.5 Fysisk oppmøte

For noen innbyggere er det aktuelt å møte fysisk på nærmeste politistasjon/-kontor. Selv om dette er en kanal som blir mindre aktuell jo mer informasjon og flere tjenester tilbys digitalt, er det fortsatt innbyggere som foretrekker kontakt med politiet ansikt til ansikt. Det fremkommer også av tildelingsbrevet til politiet 2024 at det skal legges "til rette for fysisk tilgjengelighet for den delen av befolkningen som ikke ønsker eller evner å bruke digitale tjenester." Det finnes også diverse tjenester der det er hensiktsmessig eller nødvendig for innbyggere å møte opp fysisk. Via politiet.no kan man blant annet finne informasjon om nærmeste politistasjon og åpningstider for besøkende.

A.5.1 Ressursbruk knyttet til fysisk oppmøte

Å se på tiltak knyttet til fysisk oppmøte på politistasjon for innbyggere er utenfor omfanget av denne analysen. Det er derfor ikke prioritert å hente data på tidsbruk og ressursbruk tilknyttet innbyggers fysiske oppmøte. Dette er data som politiet ikke har lett tilgjengelig sentralt, og ville krevd omfattende innsats å samle inn. Vi har likevel grunn til å tro at antall fysiske oppmøter, på samme måte som andre kontaktkanaler til politiet, påvirkes av mulighetene til å benytte selvbetjente digitale løsninger til å dekke behov, jf. avsluttende avsnitt av kapittel A.2.1.

A.5.2 utfordringer knyttet til fysisk oppmøte

Det er flere utfordringer knyttet til politiet.no, både fra innbyggers side og politiets side:

- Ressurskrevende for politiet å håndtere
- Ressurskrevende for innbyggere, inkludert reisetid og potensiell ventetid
 - Ekstra ressurskrevende for innbyggere i distriktene som har lang reiseavstand til nærmeste politistasjon
- Begrensede åpningstider for publikumskontakt på stasjonene (og gjerne kun innenfor normal arbeidstid)

A.6 Øvrige telefonnumre

I tillegg til 02800, som går til sentralbordene, har politiet også telefonnumre for å nå spesifikke organisatoriske enheter. Disse numrene finner man blant annet på politiet.no. Her kan man finne telefonnumre som går direkte til politistasjon, særorgan, eller rettet mot en spesifikk tjeneste. I tillegg er det, som beskrevet tidligere i vedlegg A.1, mange som kobles videre fra 02800, enten via tastevalgmenyen eller via ansatt på sentralbord. Samlet sett er det et betydelig antall innkommende anrop til disse diverse numrene i løpet av et år og har totalt sett et stort ressursbruk.

A.6.1 Ressursbruk knyttet til øvrige telefonnumre

Politiet har ikke en samlet oversikt over data eller ressursbruk knyttet til disse øvrige telefonnumrene, men det er totalt sett et stort antall som i stor grad belaster politiets ressurser og innbyggernes tid. Selv om disse telefonene i stor grad omhandler mer spesifikke behov enn det førstelinje kan svare på, er det tenkelig at mengden av disse telefonene også kan påvirkes av tiltakene vi ser på i denne analysen.

A.7 Helhetsbildet

Det er altså flere alternativer for innbyggere som har behov for informasjon eller tjenester fra politiet, utenom nødtilfeller. Som nevnt tidligere er det flere forhold som avgjør hvilken kanal en innbygger vil oppsøke først. I flere tilfeller vil en innbygger ta i bruk flere av kanalene for samme henvendelse, eksempelvis bruke politiet.no for å finne frem til riktig telefonnummer, eller ringe 02800 for å få hjelp til å navigere seg frem på politiet.no.

Selv om politiet i dag tilbyr flere kanaler for å dekke innbyggeres informasjons- og tjenestebehov, er det fortsatt utfordringer knyttet til de ulike løsningene, som beskrevet over. I tillegg er det utfordringer som er synlige på tvers av de ulike kanalene, eller som fremstår når man ser på de ulike kanalene i sammenheng. Disse er oppsummert i kapittel 2.1.

Vedlegg B Bemanningsmodell og beregninger av virkninger

POD har i samarbeid med en forsker fra Handelshøyskolen BI utviklet en bemanningsmodell som beregner optimalisert bemanning ut fra forventet kontaktbehov. Bemanningsmodellen er basert på Erlang C-modellen. Dette er en matematisk kømodell som ofte brukes til å beregne optimal bemanning på telefonsentre/kontaktsentre, både i offentlig og privat virksomhet (Koole, 2013). En av de største fordelene ved denne modellen fremfor en enklere beregning, er at modellen tillater oss å ta hensyn til struktur. Modellen legger til grunn dagens struktur med tolv uavhengige sentralbord, som hver krever et minimumsnivå av bemanning, samt at antall ansatte som er bemannet til enhver tid må være et heltall. Beregningene er gjort gitt visse forutsetninger og parametere, blant annet knyttet til forventet trafikk, gjennomsnittlig tidsbruk, og ambisjonsnivå på hvor raskt henvendelser skal besvares. Datagrunnlag, samt forutsetningene og parameterne som er valgt, beskrives under.

Modellen og beregningene tar utgangspunkt i telefondata fra politiet fra 2023. Det betyr at data på alle 02800-telefoner i 2023, både til sentralbordene og operasjonssentralene, er lastet opp i modellen. Modellen beregnes med samtlige politidistrikter utenom Trøndelag politidistrikt. Trøndelag politidistrikt ekskluderes da det mangler sammenlignbar data på telefon-henvendelser (se vedlegg A.1). I forkant av beregningene er dataene vasket: duplikater i datasettet og anrop med totaltid på 0 sekunder er ekskludert; telefoner med samtaleid eller aksesstid på over 30 minutter er kategorisert som uteliggere og ekskluderes også.

Beregningene er gjennomført med et tidsintervall på én time. Med andre ord beregnes forventet telefontrafikk og optimal bemanning time for time over et helt år, og så summeres det optimale bemanningsbehovet.

Etterarbeid tilknyttet hver henvendelse settes til 30 sekunder. Det betyr at modellen antar at en ansatt vil trenge 30 sekunder til etterarbeid i etterkant av hver henvendelse, f.eks. til notering, registrering, osv. Faktisk etterarbeid vil variere fra henvendelse til henvendelse; noen 02800-henvendelser krever ingen etterarbeid, mens andre vil kunne kreve mer enn 30 sekunder. Det er likevel lagt til grunn at 30 sekunder er et rimelig gjennomsnittlig anslag.

Maksimal «occupancy» - maksimal andel av et timeverk som benyttes til aktivt arbeid (samtaleid³⁴ + etterarbeid) – settes til 80 prosent. Det betyr at modellen forutsetter at en ansatt på kontaktsentret skal ha en ledighet på minst 20 prosent hver time, og skal sikre et forsvarlig arbeidsmiljø for ansatte. Dette er uttrykk for en maksandel, og gjennomsnittlig occupancy per time vil derfor være lavere.

Serviceivå, som beskrevet i vedlegg A.1, sier noe om hvor god service det er på svartid på telefon, chat, eller annet. Den vanligste bransjestandarden er at 80 prosent skal få svar innen 20 sekunder (Koole, 2013). Dette utgjør en betydelig forbedring sammenlignet med dagens serviceivå på 02800-telefoner, der 80 prosent besvares innen 95 sekunder. Serviceivå som ligger til grunn for beregningene her varierer. For konsept I, IIa, og IIb har vi lagt til grunn at 80 prosent besvares innen 95 sekunder

³⁴ Samtaleid defineres her som tiden der politiet og innbygger er i kommunikasjon, enten muntlig eller skriftlig. For telefonhenvendelser er dette tiden fra politiet besvarer en telefon til telefonsamtalen avsluttes. For chathenvendelser er dette tiden politiet bruker på å lese og besvare en melding.

(dagens servicenivå), mens for konsept III har vi økt ambisjonsnivået opp til bransjestandarden, nemlig at 80 prosent besvares innen 20 sekunder, noe som gir betydelige tidsgevinster for innbyggere. Det er gjort beregninger som tilsier at dette er den tilnærmingen som gir størst samfunnsøkonomisk lønnsomhet.

Erlang C-modellen har en tendens til å overestimere nødvendig bemanning. Dette kommer blant annet av at modellen ikke kan kontrollere for innringers tålmodighet. Modellen antar at alle innringere vil vente helt til de får svar, mens i realiteten vil noen innringere, avhengig av tålmodighet, legge på før politiet besvarer anropet, og reduserer dermed ressursbehovet fra politiets side (Koole, 2013). Gitt denne begrensningen har vi valgt å beregne virkninger på grunnlag av relative besparelser ved ulike modellspesifikasjoner, istedenfor å bruke estimatene på tidsbruk direkte. En «basemodell» som simulerer dagens situasjon er estimert ved å sette alle parameterne så likt dagens situasjon som mulig. Det innebærer 2023-nivå på antall henvendelser, at alle henvendelsene kommer via telefon, og at 80 prosent får svar innen 95 sekunder (dagens servicenivå). Denne basemodellen blir utgangspunktet for å beregne de relative besparelsene av de alternative tiltakene. Basemodellens optimale bemanningsnivå sammenlignes med optimalt bemanningsnivå gitt endringer i parameterne som simulerer tiltakene. Den relative forskjellen mellom basemodellens bemanningsnivå og alternative bemanningsnivå anvendes til slutt på dagens faktiske bemanningsnivå, som ligger på omtrent 90 årsverk (se vedlegg A.1).

Modellen tillater å nedskalere antall henvendelser, noe som er relevant både for simulering av effekten av politiet.no (konsept I) og effekten av chatbot (konsept IIb). Nedskaleringen er fordelt over hele året og påvirker ikke trafikkmønstret.

For beregningene knyttet til konsept I legger vi til grunn en permanent reduksjon i antall henvendelser på 10 prosent (se kapittel 6). Virkningene av dette er beregnet ved å redusere forventet trafikk (2023-nivå) med 10 prosent.

For beregningene knyttet til konsept II forutsettes det en forventet virkning på henvendelser som endres over analyseperioden (se kapittel 7). Dette er ivare tatt ved å beregne egne estimater fra modellen for hvert år i analyseperioden, med korrekt justering av parametere. Effekten av chatbot er estimert ved å nedskalere antall henvendelser. For tidseffekten av livechat for politiet er det mulig å gi en andel av henvendelsene mer effektiv tidsbruk. Andelen henvendelser som forventes via livechat settes til å ha 51 prosent av tidsbruken til en telefonhenvendelse, ref. anslag fra ContactBabel (2023). Dette blir en proxy-metode for å hensynta at man kan håndtere omtrent to chatter om gangen i gjennomsnitt.

Konsept III innebærer etablering av ett nasjonalt kontaktsenter som håndterer samtlige 02800-henvendelser døgnet rundt (se kapittel 7). For dette konseptet er det regnet ut optimal bemanning for dagens ordning med 12 uavhengige sentralbord, og sammenlignes med optimal bemanning til en «konsolidert» modell som simulerer ett sentralbord som håndterer alle henvendelsene. Resterende parametere er satt i henhold til konsept IIb. Denne tilnærmingen fanger opp stordriftsfordelene knyttet til å opprette et nasjonalt kontaktsenter som håndterer 02800-telefonene på tvers av politidistriktene.

Vedlegg C Hvordan møter andre statlige virksomheter innbyggers informasjonsbehov?

I dette vedlegget gis en kort beskrivelse av hvordan andre statlige virksomheter møter innbyggernes informasjonsbehov. Det finnes mange eksempler på hvordan både offentlige virksomheter og private bedrifter har satset tungt på mer digital kommunikasjon og informasjonsautomatisering. Her viser vi til erfaringer i andre sammenlignbare offentlige virksomheter.

C.1 Skatteetaten

Skatteetaten tilbyr innbyggerne informasjon hovedsakelig via sine nettsider, hvor de også har innloggede tjenester som gjør det mulig for innbyggere å utføre mange oppgaver selv. For å forbedre kommunikasjonen og øke intern effektivitet, begynte Skatteetaten i 2015 med manuell chat på skatteetaten.no. I 2017 startet de en Proof of Concept (POC) på en chatbot, som ble lansert i 2019. Hovedmotivasjonen for denne satsingen var:

- Automatisering: Ønske om å automatisere volumoppgaver.
- Likebehandling: En automatisert veiledningstjeneste sikrer likebehandling av innbyggerne.
- Effektiv ressursbruk: Teknologi bidrar til å bruke ressursene mer målrettet.
- Strategisk kompetanseheving: Heve intern kompetanse ved bruk av ny teknologi og posisjonere etaten som en attraktiv arbeidsgiver.

For å imøtekomme innbyggernes behov kartla Skatteetaten de mest vanlige spørsmålene og informasjonsbehovene. De utviklet omtrent 1 500 forhåndsprogrammerte «brukerintensjoner»³⁵ med tilhørende respons. Dette har bidratt til en kontinuerlig utvikling og forbedring av chatboten, noe som gjør at den stadig kan svare på mer komplekse spørsmål. I dag har de programmert over 4 000 slike brukerintensjoner. Siden chatboten kom i drift i 2020, har den håndtert rundt 841 000 samtaler frem til medio 2023. Av disse henvendelsene ble 15 prosent overført til menneskelig behandling i livechat, og Skatteetaten estimerer at 50 prosent av brukerne får sine spørsmål helt eller delvis besvart av chatboten. En beregning fra 2020 estimerte en årlig besparelse på 3,9 mill. kroner, med en bruttogevinst på 17,6 millioner over fire år.^{36 37}

C.2 NAV

NAV tilbyr informasjon gjennom sine nettsider og en rekke selvbetjeningsløsninger, som inkluderer søknad om ytelser, innsyn i egen sak og kontakt med saksbehandlere. NAV Kontaktsenter (NKS) håndterer over 5 millioner henvendelser i året via telefon, chatbot/chat, "Skriv til oss"-tjenesten og sosiale medier. Kontaktsenteret består av 12

³⁵ Man benytter ofte begrepet «brukerintensjoner» fremfor spørsmål i denne sammenheng, i og med at en og samme type henvendelse kan formuleres på mange ulike måter. I tillegg vil en chatbot ofte spørre oppfølgingsspørsmål som gjør at innbyggeres melding blir i form av et svar.

³⁶ Sluttrapport for prosjekt VAKI – Virtuell Assistent Kunstig Intelligens.

³⁷ Skatteetaten bruker også generativ KI i chat som en test nå:

<https://www.skatteetaten.no/presse/nyhetsrommet/slik-kan-vi-bruke-kunstig-intelligens-pa-en-sikker-og-ansvarlig-mate/>.

enheter med rundt 1 000 medarbeidere, koordinert fra hovedkontoret i Bodø. NAVs chat-tjeneste, som inkluderer både direkte hjelp fra kundebehandlere og en KI-drevet chatbot kalt Frida, ble lansert i 2019. Frida håndterer generelle spørsmål, veileder brukerne på nav.no, og hjelper med å velge riktig kanal for henvendelsen. Dette innebærer at hun kan avklare hva henvendelsen gjelder, slik at brukeren blir satt over til riktig veileder om nødvendig. I 2022 besvarte Frida 825 000 spørsmål, hvorav en tredjedel ble overført til en veileder. NAV rapporterer at Frida frigjør betydelig kapasitet hos veiledere, tilsvarende 70-80 veiledere per dag. Dette betyr at Frida ikke bare håndterer rutineforespørsler, men også bidrar til å avlaste NAVs ansatte, slik at de kan fokusere på mer komplekse saker. Under koronapandemien spilte Frida en avgjørende rolle ved å besvare 270 000 henvendelser i løpet av de første ukene av krisen. Det viser hvordan chatbot-teknologi kan bidra til krisehåndtering og sikre at innbyggerne får nødvendig informasjon raskt og effektivt.³⁸

C.3 Statens vegvesen

Statens vegvesen tilbyr kontakt gjennom telefon og chat, samt selvbetjeningsløsninger via nettsiden. Disse tjenestene inkluderer bestilling av førerkort, registrering av kjøretøy og betaling av veiavgifter. I oktober 2019 lanserte de både chat og chatbot. Chatboten, som er tilgjengelig gjennom hele døgnet, hjelper brukerne med å finne informasjon om førerkort, kjøretøy, trafikkregler, veiavgifter, og andre relaterte temaer. En rapport fra 2020 viste en økning i bruken av chatboten og en tilsvarende nedgang i telefonhenvendelser, med en nedgang på ca. 18 prosent i telefonhenvendelser i løpet av to år. Kostnaden per henvendelse ble estimert til 80 kroner for telefon og 2 kroner for chatbot. Dette viser at chatboten ikke bare er en effektiv måte å håndtere innbyggernes spørsmål på, men også en kostnadseffektiv løsning for etaten. Chatboten hos Statens vegvesen er designet for å kontinuerlig lære og forbedre sine svar. Dette betyr at jo mer den brukes, desto bedre blir den til å svare på brukernes spørsmål. Brukerne har dermed tilgang til en stadig mer kompetent og effektiv informasjonstjeneste.

C.4 Nederlandsk politi – Wout

Det nederlandske politiet tilbyr informasjon via sin nettside og innloggede selvbetjeningsløsninger. For å øke effektiviteten, lanserte de en chat-pilot i 2018 og chatboten Wout i 2022. Wout, som har omfattende kunnskap om mer enn 40 ulike temaer, kan gi råd eller henvise videre til relevante tjenester. Ved behov er det også mulig å chatte med en politiansatt. Wout er utviklet for å kunne håndtere et bredt spekter av henvendelser, fra enkle spørsmål om trafikkregler til mer komplekse saker som krever politiets inngripen. I 2023 gjennomførte Wout over 400 000 samtaler, med 77 prosent som ikke krevde menneskelig interaksjon. Andelen samtaler som gikk til livechat falt fra 30 prosent i 2022 til 23 prosent i 2023.³⁹ Chatboten Wout kan også brukes til å varsle om mindre kritiske hendelser som for eksempel festbråk. I perioden 1. januar – 30. november 2023, mottok politiet 11 239 slike varsler via chatboten. Dette viser hvordan chatbot-teknologi kan brukes til å effektivisere politiarbeidet ved å håndtere mindre kritiske henvendelser uten menneskelig innblanding. Nederlandsk politi estimerer en besparelse på 30 årsverk i 2023 takket være Wout. Denne besparelsen frigjør ressurser som kan omfordes til andre viktige områder innenfor politiet, noe som bidrar til en mer effektiv og responsiv polititjeneste.

³⁸ <https://boost.ai/case-studies/how-conversational-ai-is-helping-norways-citizens-with-covid/>.

³⁹ Digital politikontakt – 2023 i tall – Politiet i Nederland.

Politidirektoratet er et forvaltningsorgan underlagt Justis- og beredskapsdepartementet og er det øverste ledelsesnivået i politiet.

Telefon: (+47) 23 36 41 00

E-post: politidirektoratet@politiet.no

Adresse: Fridtjof Nansens vei 14-16, 0369 Oslo

Postadresse: Postboks 2090 Vika, 0125 Oslo