

# Innhold

Forord .....	11
<b>1. Introduksjon</b> .....	13
Det operative politiarbeidets sorte boks .....	14
Tidligere forskning på politiets operasjonssentraler .....	16
Forskningsspørsmål .....	18
Studiens datagrunnlag .....	19
Bokens struktur .....	20
<b>2. Sentralen</b> .....	23
Operasjonssentralens ansvar og oppgaver .....	25
Operasjonssentralene etter år 2000 .....	30
Variasjoner i operasjonssentralens virksomhet .....	38
<b>3. Kunnskap, praksis og teknologi</b> .....	43
Operasjonssentralens rolle i å skape det som blir politiarbeid .....	43
Perspektiver på politi og kriminalitetskontroll .....	45
Det sosiale og materielle som enhet .....	49
Assemblage-tenkning .....	58
Kunnskapsproduksjon og kompleksitet .....	62
<b>4. Å forske på politiets operasjonssentral</b> .....	66
Fra teoretiske perspektiver til metodiske valg .....	66
Etnografi og deltagende observasjon .....	67
Deltagende observasjon ved politiets operasjonssentraler .....	69
Feltarbeidets omfang og innhold .....	71
Feltarbeidets form og data .....	74
Databearbeiding og analyse .....	78
Relasjoner mellom felt og forsker .....	79
Etliske betraktninger rundt samtykke og anonymisering .....	88
<b>5. Å lage et oppdrag</b> .....	91
Meldingsmottak og oppdragskonstruksjon .....	93
Å svare et anrop: Ikke <i>helt</i> blanke ark .....	94
Anropet besvares .....	98
Anropet loggføres .....	101
Hva er egentlig et oppdrag? .....	113
Finnes det hendelsesstyrte politiarbeidet? .....	117
Hva vet sentralen – egentlig? .....	119
Oppdrag som objekter .....	120
Å insistere på det komplekse i det antatt enkle .....	123

<b>6. Å legge puslespill</b> .....	125
Sanntidsfokus i informasjonsinnhenting .....	127
Sentralen og innringerne .....	128
Ulike typer meldere .....	129
Gode og vanskelige meldere .....	132
Meldere som betingelse og x-faktor .....	140
Å finne mulige brikker i registrene .....	141
Brikker som (ikke) passer .....	148
Portvokterne .....	149
Gode beslutninger – basert på det en visste da .....	152
Vedlikehold av grensene for det operative politiarbeidet .....	153
<b>7. Å sette pri på oppdrag</b> .....	155
Innføring av responstidsmåling i norsk politi .....	156
Prioritet som uttrykk for vurdert hastegrad .....	160
Prioritet i praksis .....	163
Prioritetsfastsettelse som kommunikasjon .....	173
De ulike prioritetsnivåene .....	176
Nye mål(inger) .....	179
Måling som endrer praksiser .....	182
Mellom skjønn, standardisering og (mål)styring .....	184
<b>8. Å styre et distrikt</b> .....	186
Et digitalt falkeblikk .....	186
Relasjonene i A/S Oslo .....	188
Patruljene sett fra sentralen .....	191
Samband: Å kommunisere med små og store ord .....	195
Ny teknologi endrer relasjonene .....	200
Den operative kroppens felles sanseapparat .....	201
Å styre kolleger .....	205
En motsetningsfylt posisjon .....	211
<b>9. Beredskap i hverdagen</b> .....	213
Å håndtere en mulig fremtid .....	214
Sentralen og fremtiden .....	218
Planverket PLIVO: Oppdragsløsning, samhandling og beredskap .....	225
Beredskapens plass i sentralenes organisering .....	231
Beredskapens risiko .....	234
Tilstedeværelsen av det som ikke skjer .....	235
<b>10. Sentralen i endring</b> .....	239
Hva er profesjonalisering? .....	241
Opplæring av operatører .....	242
Å øve på det som helst aldri skal skje .....	247

Evaluering av virkelige oppdrag .....	251
Den gjennomsluktige sentralen .....	257
Å definere «godt nok» .....	260
En utvikling i rykk og napp .....	261
Å forme nettverk før rotet kommer .....	262
<b>11. Hjertet i det operative politiarbeidet .....</b>	<b>265</b>
Et avsluttende overblikk .....	266
Der nåtid møter fortid og mulige fremtider .....	272
Til slutt .....	275
<b>Referanser .....</b>	<b>276</b>