

VIÐHORF TIL LÖGREGLU

Könnun á viðhorfum almennings til
þjónustu og starfa lögreglunnar

Nóvember 2019



FÉLAGSVÍSINDASTOFNUN
HÁSKÓLA ÍSLANDS





Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Embætti ríkislögreglustjóra
Markmið rannsóknar	Að kanna viðhorf almennings til þjónustu lögreglu og starfa hennar
Dagsetning skýrsluskila	27. nóvember 2019

Ábyrgðaraðilar

Framkvæmd	Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands
Gagnaöflun og úrvinnsla	Margrét Valdimarsdóttir
Skýrsluhöfundur	Margrét Valdimarsdóttir

INNGANGUR

Könnun var lögð fyrir tilviljunarúrtak fólks eldra en 17 ára af landinu öllu. Viðhorf landsmanna til lögreglu, reynsla af afbrotum og ótti við þau voru könnuð. Hér fyrir neðan er eingöngu birt samantekt á niðurstöðum á viðhorfum til lögreglu og starfa hennar. Aðrar niðurstöður eru birtar í skýrslum lögreglu.

Heildarfjöldi í úrtaki var 4.000. Alls svöruðu 2.190 einstaklingar könnuninni og var því heildarsvarhlutfall um 55%. Svarendur könnunarinnar eru á aldrinum 18 til 88 ára. Niðurstöður könnunarinnar hafa verið vigtaðar þannig að úrtakið endurspegli þýði með tilliti til kyns, aldurs, menntunar og búsetu. Niðurstöður eru jafnframt greindar eftir þessum sömu bakgrunnsbreytum. Búsetu er skipt upp í samræmi við lögregluumdæmin níu.

FRAMKVÆMD

Tekið var 4.000 manna lagskipt tilviljunarúrtak úr netpanel Félagsvísindastofnunar. Netpanell Félagsvísindastofnunar samanstendur af fólki 18 ára og eldra á landinu öllu sem hefur samþykkt að taka þátt í netkönnun á vegum stofnunarinnar. Úrtakið var tvískipt; 2.000 af höfuðborgarsvæðinu og 2.000 af landsbyggðinni. Alls svöruðu 2.190 einstaklingar könnuninni og var svarhlutfall því um 55%. Könnun var send út 18. júní 2019. Fimm ítrekanir voru sendar með tölvupósti frá 21. júní til 6. ágúst 2019.

Marktektarprófið kí-kvaðrat var notað til að meta hvort tölfræðilega marktækur munur væri á hlutföllum mismunandi hópa. Ef tölfræðileg marktækt kemur fram er það gefið til kynna með stjörnum. Ein stjarna þýðir að innan við 5% líkur eru á því að munur sem sést á milli hópa svarenda komi til ef enginn munur er á milli hópanna í þýðinu ($p \leq 0,05$), þ.e. meðal allra Íslendinga sem eru 18 ára eða eldri. Tvær stjörnur þýða að innan við 1% líkur eru á því að munur sem sést á milli hópa svarenda komi til ef enginn munur er á milli hópanna í þýðinu ($p \leq 0,01$) og þrjár stjörnur þýða að innan við 0,1% líkur eru á því að munur sem sést á milli hópa svarenda komi til ef enginn munur er á milli hópanna í þýðinu ($p \leq 0,001$).

Tafla 1. Framkvæmd könnunar

Framkvæmdarmáli	Netkönnun
Upplýsingasöfnun	18.06.2019-13.08.2019
Fjöldi í úrtaki	4.000
Fjöldi svarenda	2.190
Svarhlutfall	55%

Tafla 2. Samanburður á dreifingu eftir kyni, aldri, menntun og búsetu svarenda og þýðis

	Fjöldi svarenda	Hlutfall svarenda	Hlutfall í þýði
Kyn*			
Karl	1016	46,4%	50,7%
Kona	1174	53,6%	49,3%
Aldur***			
18-25 ára	195	8,9%	15,3%
26-35 ára	226	10,3%	18,1%
36-45 ára	380	17,4%	18,1%
46-55 ára	451	20,6%	16,1%
56-65 ára	505	23,1%	15,6%
66 ára og eldri	433	19,8%	16,8%
Búseta***			
Höfuðborgarsvæði	1097	50,1%	62,8%
Vesturland	154	7,0%	5,1%
Vestfirðir	35	1,6%	1,4%
Norðurland vestra	58	2,6%	2,0%
Norðurland eystra	288	13,2%	9,4%
Austurland	95	4,3%	3,3%
Suðurland	226	10,3%	7,0%
Vestmannaeyjar	22	1,0%	0,9%
Suðurnes	215	9,8%	8,1%
Menntun***			
Grunnskólamenntun	280	13,5%	31,1%
Framhaldsskólamenntun	802	38,7%	38,2%
Háskólamenntun	992	47,8%	30,7%

Marktækur munur er á hlutfalli í úrtaki og hlutfalli í þýði; * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$

HELSTU NIÐURSTÖÐUR

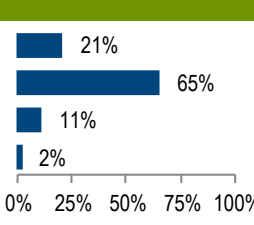
- Niðurstöður könnunarinnar benda til að viðhorf landsmanna til lögreglu séu almennt jákvæð. Mikill meirihluti telur lögreglu hafa skilað góðu starfi við að stemma stigu við afbrotum í sínu hverfi eða byggðarlagi. Ekki hefur verið mikil breyting á viðhorfum að þessu leyti á síðustu árum. Ánægja með störf lögreglu er aðeins meiri meðal kvenna en karla. Ánægja með störf lögreglu er mikil í öllum landshlutum, en þó er ánægjan hlutfallslega mest í Vestmannaeyjum og á Vesturlandi en minnst á Vestfjörðum.
- Upplifun af sýnileika lögreglu hefur aukist aðeins frá því sem hún var á síðustu tveimur árum. Í könnuninni 2019 greindu 33% þátttakenda frá því að hafa séð lögreglumann eða lögreglubíl í sínu hverfi eða byggðarlagi að jafnaði einu sinni í viku eða oftar. Algengast er að fólk greini frá því að sjá lögreglu að jafnaði einu sinni í mánuði eða sjaldnar.
- Þrír af hverjum fjórum telur lögreglu mjög eða frekar aðgengilega, sem er svipað hlutfall og á síðustu árum. Hlutfallslega flestir í yngsta aldurshópnum (18 til 25 ára) telja lögreglu aðgengilega. Nokkur munur er á hvort fólk telji lögreglu aðgengilega eftir búsetu. Hlutfallslega flestir íbúar í Vestmannaeyjum og á Vestfjörðum telja lögreglu aðgengilega en hlutfallslega færstir íbúar á Austurlandi. Það er jafnframt munur á upplifun á aðgengi lögreglu eftir menntun, en tæp 80% fólks með grunnskólamenntun telur lögreglu aðgengilega samanborið við rétt undir 70% fólks með háskólamenntun.
- Traust til lögreglu og starfa hennar er almennt mjög mikið. Konur og eldri aldurshópar eru aðeins líklegri en aðrir hópar til að bera mikið traust til lögreglu. Lítil breyting hefur orðið á trausti landsmanna til lögreglu á undanförunum árum. Á síðustu árum hafa um 85% landsmanna greint frá því að bera traust til lögreglu.
- Mikill meirihluti telur jafnframt lögregluna í sínu byggðarlagi eða hverfi vera almennt heiðarlega og að fylgja skuli fyrirmælum hennar. Yfir 90% íbúa á Vesturlandi, Norðurlandi eystra og á Suðurlandi telja lögregluna almennt heiðarlega, en hlutfallslega færsti íbúar á Vestfjörðum voru sammála fullyrðingu um heiðarleika lögreglu (þó tæp 70%).
- Árið 2019 sagðist rúmlega þriðjungur hafa sóst eftir einhvers konar þjónustu eða aðstoð lögreglu á síðastliðnu ári. Þetta er svipað hlutfall og árið 2018. Flestir nýttu sér þjónustu lögreglu með því að hringja í Neyðarlínuna (112). Fólk á aldrinum 36 til 45 ára er líklegra en fólk í öðrum aldurshópum til að nýta sér þjónustu lögreglunnar.
- Mikill meirihluti þeirra sem leituðu eftir þjónustu lögreglu var ánægður með þá þjónustu sem hann fékk. Mest var ánægjan meðal þeirra sem hringdu í Neyðarlínuna. Einnig var hún mikil meðal þeirra sem nýttu sér samfélagsmiðla, en minnst meðal þeirra sem sendu lögreglunni tölvupóst.

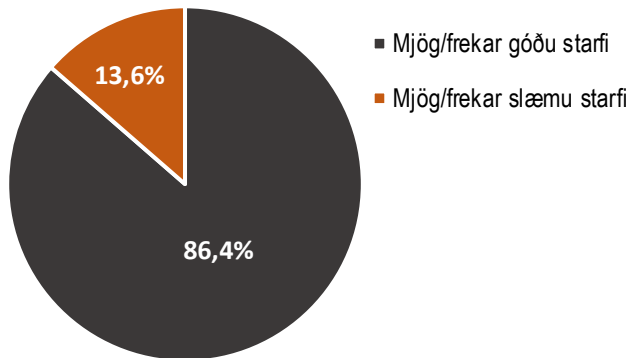
Viðhorf til starfa lögreglu

- Mikill meirihluti þátttakenda telur lögreglu hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi við að stemma stigu við afbrotum í sínu hverfi eða byggðarlagi, eða rúmlega 86% (sjá töflu 3 og mynd 1).
- Spurning um störf lögreglu hefur verið lögð fyrir úrtak Íslendinga með sama hætti síðan árið 2008. Á mynd 2 má sjá að lítil breyting hefur orðið á hlutfalli landsmanna sem telur lögreglu hafa skilað góðu starfi. Hlutfallslega flestir töldu lögreglu hafa skilað mjög góðu starfi árið 2009, eða yfir 27% og yfir 91% landsmanna töldu hana hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi það ár.
- Í töflu 4 kemur fram að það er marktækur munur á viðhorfum til starfa lögreglu eftir kyni og búsetu. Konur eru líklegri en karlar til að telja lögreglu hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi, eða um 89% kvenna en tæplega 84% karla. Ánægja með störf lögreglu er mest í Vestmannaeyjum þar sem allir svarendur telja lögreglu hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi, en einnig telja yfir 99% svarenda á Vesturlandi lögreglu hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi. Hlutfallslega fæstir á Vestfjörðum telja lögreglu hafa skilað góðu starfi til að stemma stigu við afbrotum, eða rétt tæp 78% (sjá töflu 4).

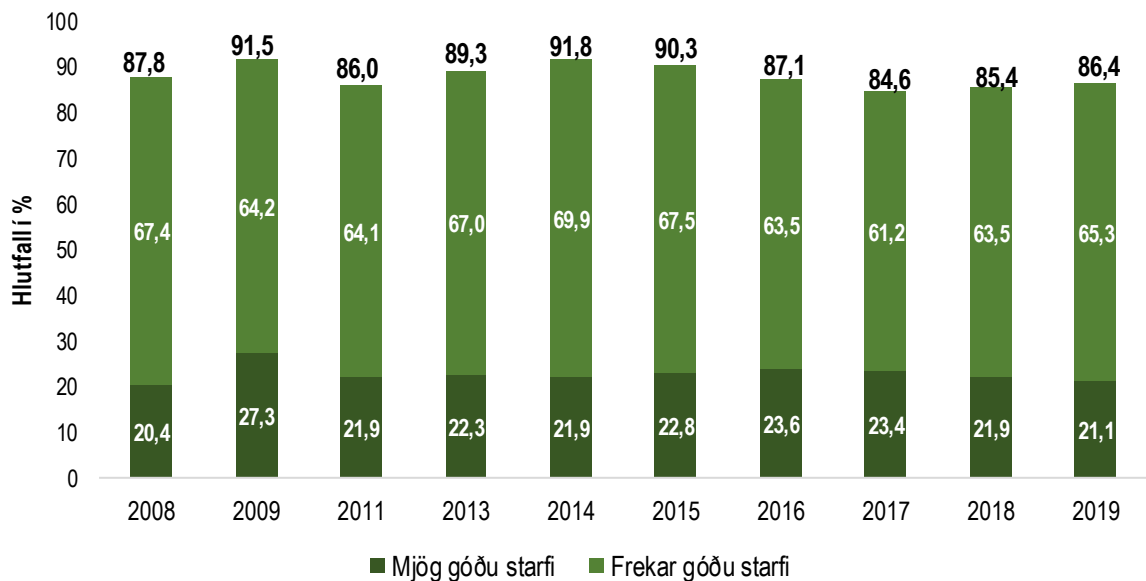
Tafla 3. Þegar á heildina er litið, hversu góðu eða slæmu starfi finnst þér lögreglan skila í þínu hverfi eða byggðarlagi til að stemma stigu við afbrotum?

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög góðu starfi	346	21%	1,7%	21%
Frekar góðu starfi	1065	65%	2,0%	65%
Frekar slæmu starfi	183	11%	1,3%	11%
Mjög slæmu starfi	39	2%	0,6%	2%
Fjöldi svara	1633	100%		
Veit ekki	552			
Vil ekki svara	5			
Alls	2190			



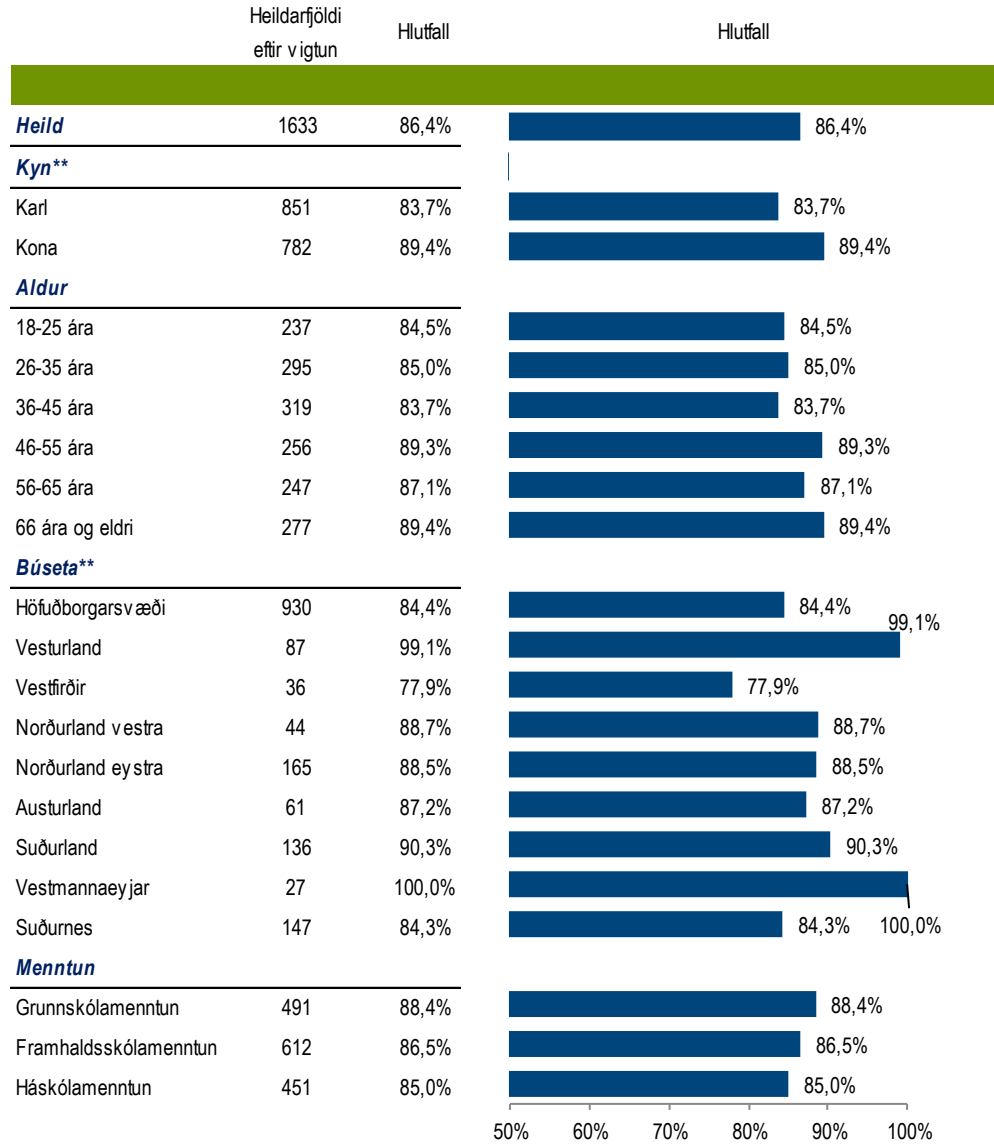


Mynd 1. Þegar á heildina er litið, hversu góðu eða slæmu starfi finnst þér lögreglan skila í þínu hverfi eða byggðarlagi til að stemma stigu við afbrotum?



Mynd 2. Hlutfall sem telur lögreglu hafa skilað mjög eða frekar góðu starfi. Samanburður árána 2008 til 2019 (upplýsingar fyrir 2010 og 2012 vantar)

Tafla 4. Hlutfall þátttakenda sem telur lögreglu skila mjög eða frekar góðu starfi til að stemma stigu við afbrotum í sínu hverfi eða byggðarlagi, eftir kyni, aldri, búsetu og menntun



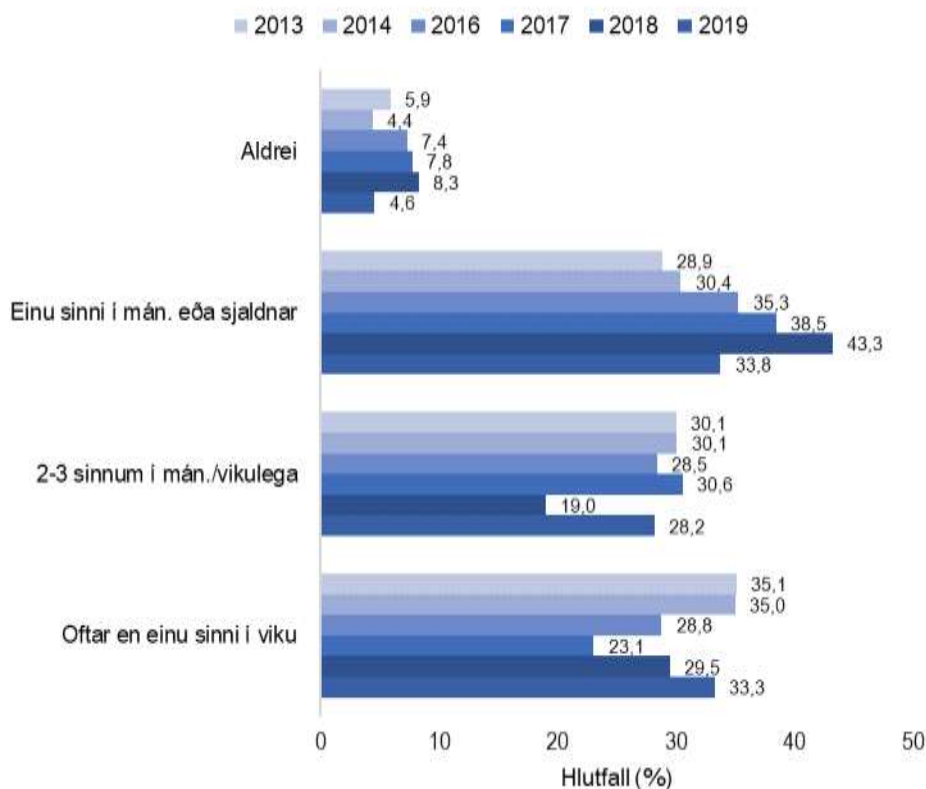
Marktækur munur milli hópa *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001

Sýnileiki lögreglu

- Í töflu 5 kemur fram að árið 2019 greina um 5% þátttakenda frá því að þeir sjái aldrei lögreglu í sínu hverfi eða byggðarlagi. Um þriðjungur verður var við lögreglu oftari en einu sinni í viku og örlítið lægra hlutfall (28%) greinir frá því að sjá lögreglu tvisvar til þrisvar í mánuði til vikulega. Algengast er að fólk sjái lögreglu einu sinni í mánuði eða sjaldnar (þó oftari en aldrei), eða um 34%
- Sýnileiki lögreglu virðist hafa aukist aðeins frá því sem hann var á síðustu árum. Hlutfall sem tekur eftir lögreglumanni eða lögreglubíl í sínu hverfi eða byggðarlagi árið 2019 var nokkuð hærra en síðustu þrjú árin á undan. Hlutfall þátttakenda sem greinir frá því að þeir sjái aldrei lögreglu í sínu hverfi eða byggðarlagi hefur jafnframt lækkað, er nú um 5% samanborið við 8,3% árið 2018 (sjá mynd 3).
- Það er tölfræðilega marktækur munur á upplifun á sýnileika lögreglu eftir aldri, búsetu og menntun. Eins og kemur fram í töflu 6 segjast hlutfallslega fæstir á aldrinum 36 til 45 ára sjá lögreglu í sínu hverfi eða byggðarlagi oftari en einu sinni í viku, eða rúm 29% borið saman við tæp 38% í aldurshópnum 46 til 55 ára.
- Íbúar Vestmannaeyja skera sig úr íbúum annarra landshluta, en 94% íbúa þar sjá lögreglu oftari en einu sinni í viku. Rétt yfir 15% íbúa á höfuðborgarsvæðinu verða vör við lögreglu í sínu hverfi oftari en einu sinni í viku. Sýnileiki lögreglu er töluvert minni meðal fólks með háskólamenntun heldur en meðal annarra íbúa (sjá töflu 6).

Tafla 5. Hversu oft sérð þú lögreglumann eða lögreglubíl í þínu hverfi eða byggðarlagi að jafnaði?¹

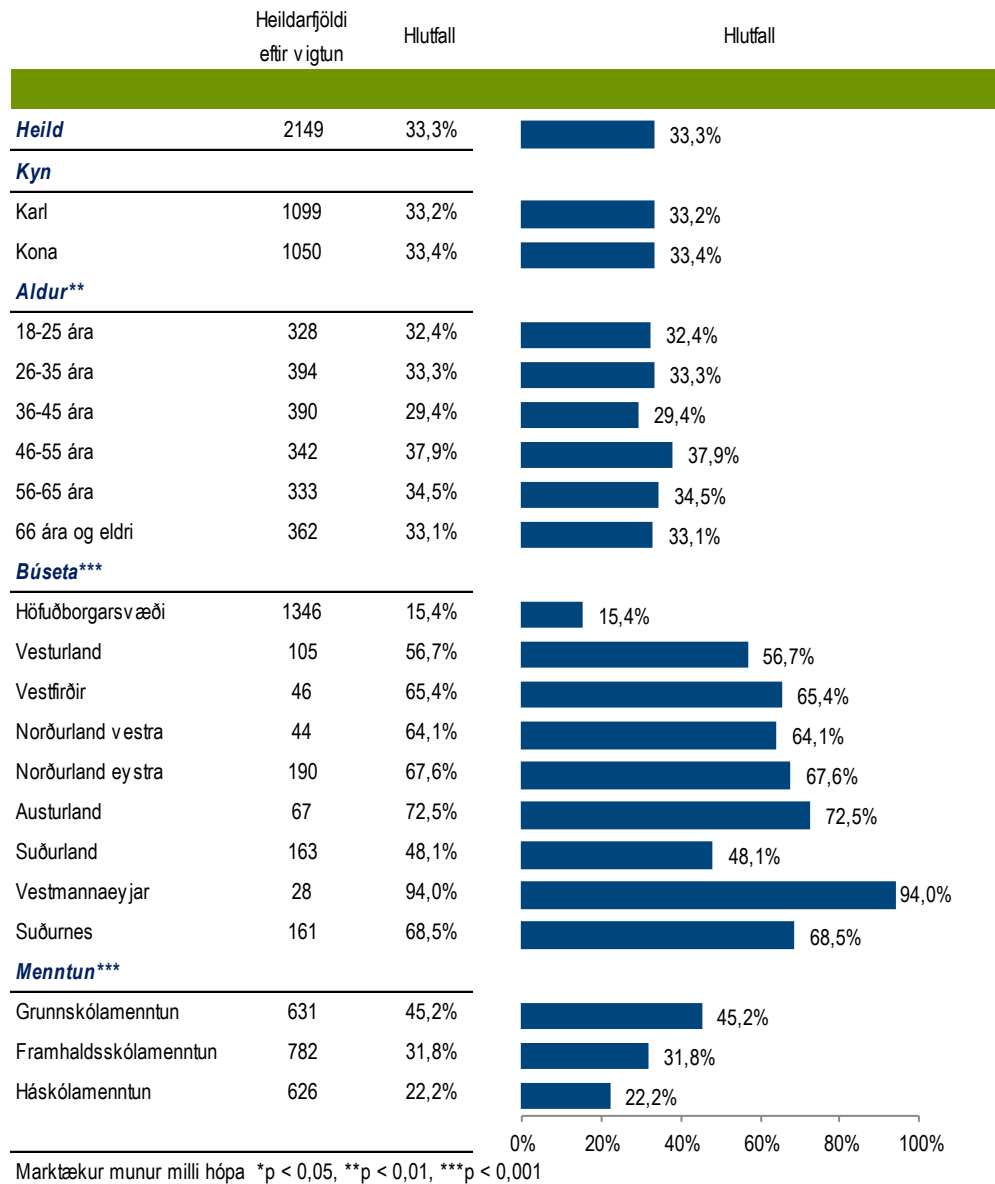
	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Oftar en einu sinni í viku	716	33%	2,0%	33%
2-3 í mánuði til vikulega	606	28%	1,9%	28%
Einu sinni í mánuði eða sjaldnar	727	34%	2,0%	34%
Aldrei	100	5%	0,9%	5%
Fjöldi svara	2149	100%		
Veit ekki	36			
Vil ekki svara	5			
Alls	2190			



Mynd 3. Hversu oft þátttakendur sjá lögreglumann eða lögreglubíl í sínu hverfi eða byggðarlagi, samanburður árána 2013 til 2019 (upplýsingar fyrir 2015 vantar)

¹ Spurt var: Hversu oft sérð þú lögreglumann eða lögreglubíl í þínu hverfi/byggðarlagi að jafnaði (hér er ekki átt við sýnileika lögreglu t.d. í fjölmíðlum)?

Tafla 6. Hlutfall þátttakenda sem sjá lögreglumann eða lögreglubíl í sínu hverfi eða byggðarlagi oftar en einu sinni í viku, skipt upp eftir kyni, aldri, búsetu og menntun

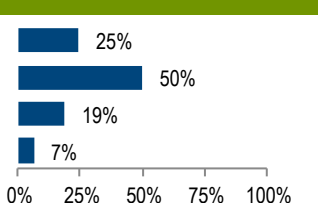


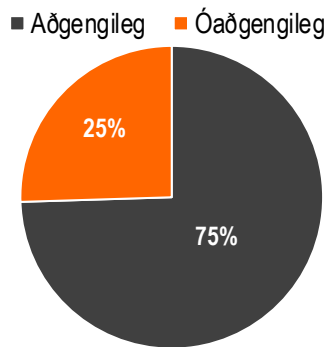
Aðgengi að lögreglunni

- Um það bil 75% þátttakenda telja lögreglu frekar eða mjög aðgengilega (sjá töflu 7 og mynd 4). Eins og kemur fram á mynd 5 hefur upplifun landsmanna á aðgengi að lögreglu lítið breyst á undanförmum árum.
- Fólk í yngsta aldurshópnum, 18 til 25 ára, er líklegra en fólk í öðrum aldurshópum til að upplifa lögreglu aðgengilega. Það sama má segja um fólk með grunnskólamenntun frekar en þá með aðra menntun (sjá töflu 8).
- Eins og kemur fram í töflu 8, er mikill munur á því hvort fólk telji lögreglu aðgengilega eftir því hvar á landinu það býr. Lægst er hlutfallið meðal íbúa á höfuðborgarsvæðinu, en þar telja þó um 69% íbúa lögreglu frekar eða mjög aðgengilega. Hlutfallið er einnig lágt á Austurlandi borið saman við hlutfall annarra umdæma. Allir svarendur í Vestmannaeyjum telja lögreglu mjög eða frekar aðgengilega, en hlutfallið er jafnframt hátt meðal íbúa á Vestfjörðum.

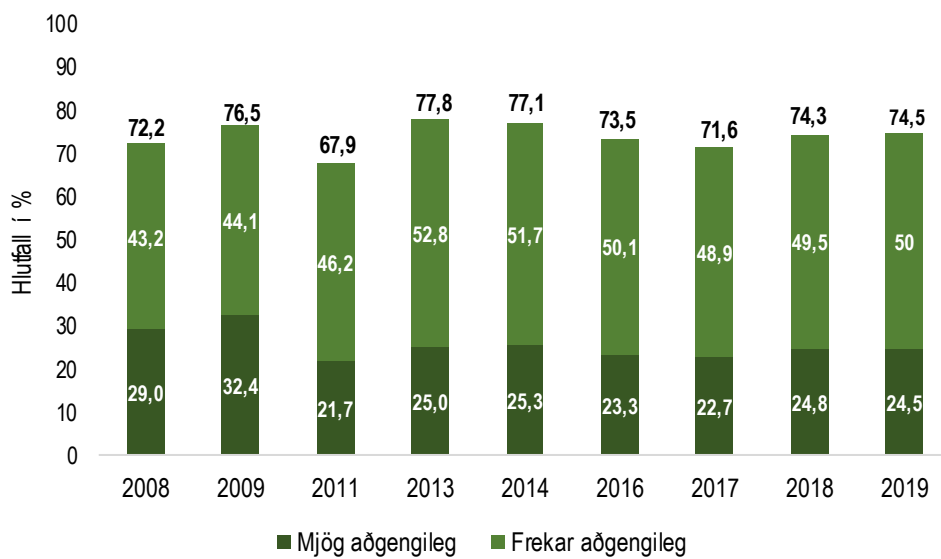
Tafla 7. Þegar þú hugsar um aðgengi þitt að lögreglunni, t.d. til að fá þjónustu eða aðstoð þegar á þarf að halda, hversu aðgengileg eða óaðgengileg finnst þér lögreglan vera í þínu hverfi eða byggðarlagi?

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög aðgengileg	416	25%	1,8%	25%
Frekar aðgengileg	848	50%	2,1%	50%
Frekar óaðgengileg	319	19%	1,6%	19%
Mjög óaðgengileg	113	7%	1,0%	7%
Fjöldi svara	1696	100%		
Veit ekki	471			
Vil ekki svara	23			
Alls	2190			



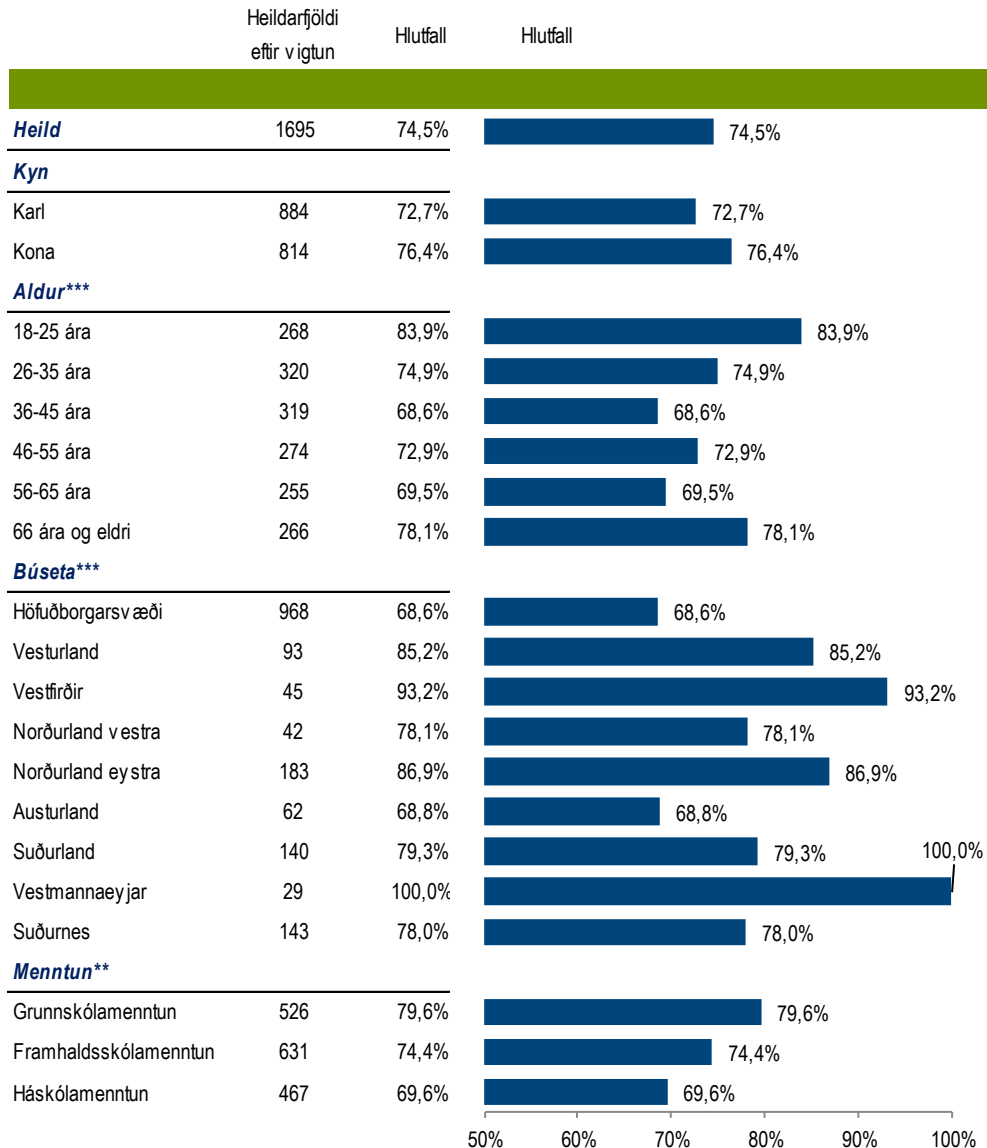


Mynd 4. Mat þátttakenda á aðgengi sínu að lögreglunni



Mynd 5. Mat þátttakenda á aðgengi sínu að lögreglunni árin 2008 til 2019 (upplýsingar fyrir 2010 og 2015 vantar)

Tafla 8. Hlutfall þátttakenda sem telur lögreglu vera mjög eða frekar aðgengilega í sínu hverfi eða byggðarlagi



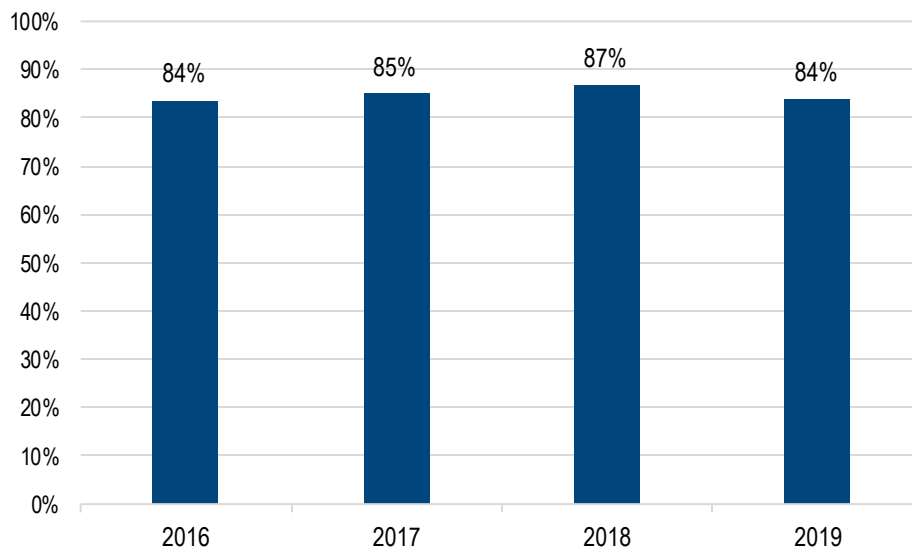
Marktækur munur milli hópa *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001

Traust til lögreglu og upplifun á lögmæti og heiðarleika lögreglu

- Í samræmi við það sem hefur komið fram í könnunum fyrr ári, ber mikill meirihluti landsmanna traust til lögreglu. Um 84% þátttakenda eru mjög eða frekar sammála fullyrðingunni: Ég ber traust til lögreglu og starfa hennar (sjá töflu 9). Þetta hlutfall er örlítið lægra en það var árið 2018, þegar 87% þátttakenda sögðust bera traust til lögreglu.
- Það er tölfræðilega marktækur munur á trausti til lögreglu eftir kyni og aldri. Í samræmi við eldri kannanir ber hærra hlutfall kvenna en karla traust til lögreglu. Rúm 86% kvenna segjast bera traust til lögreglu og starfa hennar en tæp 82% karla. Hlutfall sem ber traust til lögreglu hækkar með hækkandi aldri (sjá töflu 10).
- Hátt hlutfall landsmanna var sammála fullyrðingunni að fylgja skuli fyrirmælum lögreglu, þó maður sé ósáttur við framkomu hennar eða úrlausn ákveðinna verkefna, eða rúm 83%. Það er einungis marktækur munur á upplifun á lögmæti lögreglu eftir aldri. Fólk í eldri aldurshópum er líklegra en fólk í yngri aldurshópum til að vera mjög eða frekar sammála því að fylgja skuli fyrirmælum lögreglu (sjá töflur 11 og 12).
- Meirihluti þátttakenda telur lögreglu í sínu hverfi eða byggðarlagi vera almennt heiðarlega, eða yfir 85%. Það er marktækur munur á mati þátttakenda á heiðarleika lögreglu eftir aldri og búsetu. Fólk í eldri aldurshópum er líklegra en fólk í yngri aldurshópum til að telja lögreglu heiðarlega. Hlutfallslega fæstir á Vestfjörðum eru mjög eða frekar sammála því að lögreglan í þeirra byggðarlagi sé almennt heiðarleg, eða tæp 69% samanborið við yfir 90% íbúa á Vesturlandi og á Norðurlandi eystra.






















Tafla 9. Traust til lögreglu. „Hversu sammála eða ósammála ert þú eftirfarandi fullyrðingu: Ég ber traust til lögreglu og starfa hennar“

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	828	39%	2,0%	39%
Frekar sammála	935	45%	2,1%	45%
Hvorki né	187	9%	1,2%	9%
Frekar ósammála	95	5%	0,9%	5%
Mjög ósammála	58	3%	0,7%	3%
Fjöldi svara	2103	100%		
Veit ekki	15			
Vil ekki svara	72			
Alls	2190			



Mynd 6. Hlutfall þátttakenda sem er mjög eða frekar sammála fullyrðingunni „Ég ber traust til lögreglu og starfa hennar“, samanburður árána 2016 til 2019

Tafla 10. Hlutfall þátttakenda sem eru mjög eða frekar sammála því að þeir beri traust til lögreglu, skipt upp eftir kyni, aldri, búsetu og menntun

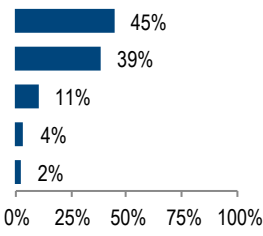
	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Hlutfall
Heild	2102	83,9%	 83,9%
Kyn**			
Karl	1070	81,6%	 81,6%
Kona	1032	86,2%	 86,2%
Aldur***			
18-25 ára	305	76,1%	 76,1%
26-35 ára	386	76,2%	 76,2%
36-45 ára	378	86,6%	 86,6%
46-55 ára	341	87,1%	 87,1%
56-65 ára	335	86,2%	 86,2%
66 ára og eldri	359	90,5%	 90,5%
Búseta			
Höfuðborgarsvæði	1323	82,8%	 82,8%
Vesturland	98	89,8%	 89,8%
Vestfirðir	46	87,4%	 87,4%
Norðurland vestra	43	79,3%	 79,3%
Norðurland eystra	183	86,5%	 86,5%
Austurland	63	84,1%	 84,1%
Suðurland	156	88,5%	 88,5%
Vestmannaeyjar	28	84,5%	 84,5%
Suðurnes	162	81,1%	 81,1%
Menntun			
Grunnskólamenntun	640	83,1%	 83,1%
Framhaldsskólamenntun	786	85,0%	 85,0%
Háskólamenntun	631	83,6%	 83,6%

50% 60% 70% 80% 90% 100%

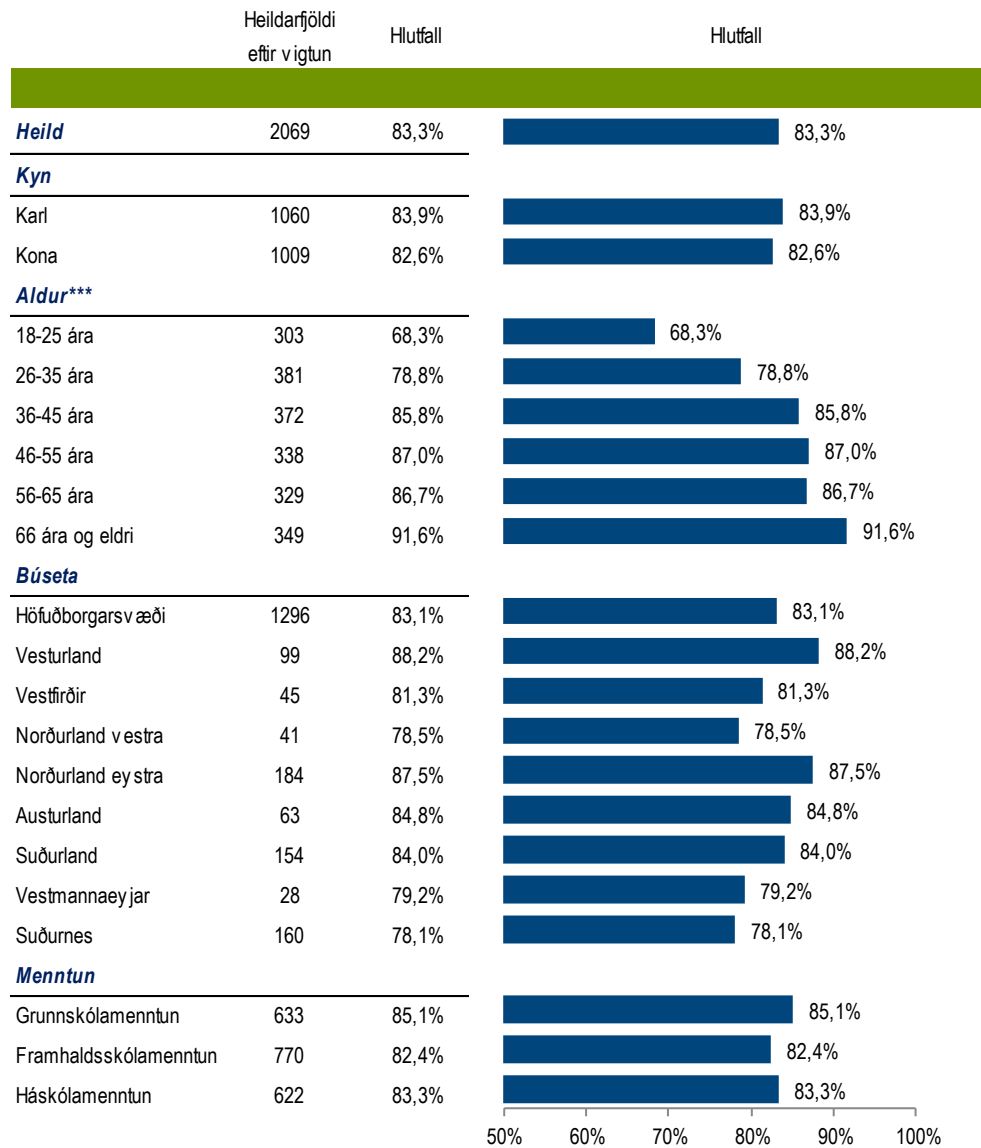
Marktækur munur milli hópa *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001

Tafla 11. Lögmæti lögreglu. „Hversu sammála eða ósammála ert þú eftirfarandi fullyrðingu: Fylgja skal fyrirmælum lögreglu, þó maður sé ósáttur við framkomu hennar eða úrlausn ákveðinna verkefna“

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	925	45%	2,1%	45%
Frekar sammála	799	39%	2,0%	39%
Hvorki né	219	11%	1,3%	11%
Frekar ósammála	76	4%	0,8%	4%
Mjög ósammála	52	2%	0,6%	2%
Fjöldi svara	2071	100%		
Veit ekki	36			
Vil ekki svara	83			
Alls	2190			



Tafla 12. Hlutfall þátttakenda sem er mjög eða frekar sammála að fylgja beri fyrirmælum lögreglu skipt upp eftir kyni, aldri, búsetu og menntun

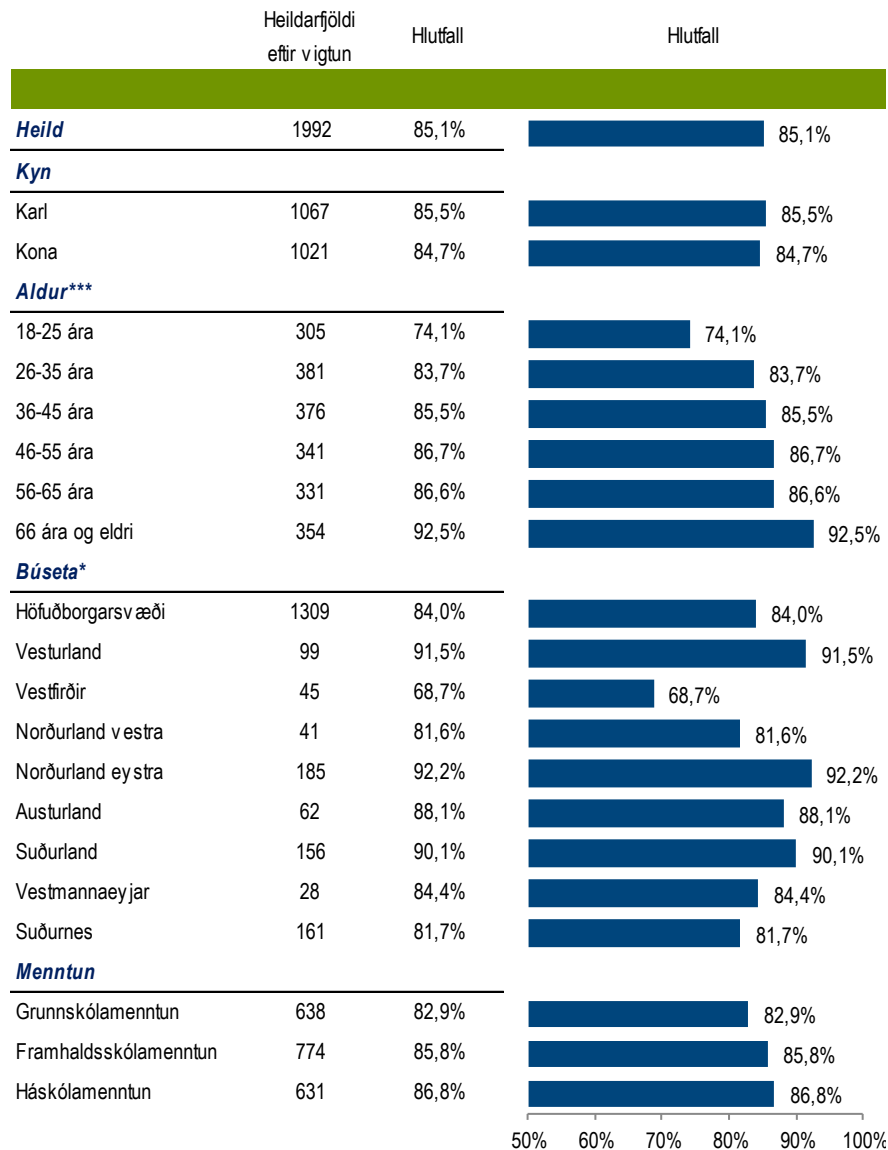


Marktækur munur milli hópa *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001

Tafla 13. Heiðarleiki lögreglu. „Hversu sammála eða ósammála ert þú eftirfarandi fullyrðingu: Lögreglan í mínu hverfi eða byggðarlagi er almennt heiðarleg“

	Fjöldi eftir vigtun	Hlutfall	Vikmörk +/-	Hlutfall
Mjög sammála	846	46%	2,1%	46%
Frekar sammála	734	40%	2,1%	40%
Hvorki né	183	10%	1,3%	10%
Frekar ósammála	30	2%	0,5%	2%
Mjög ósammála	39	2%	0,6%	2%
Fjöldi svara	1832	100%		
Veit ekki	284			
Vil ekki svara	74			
Alls	2190			

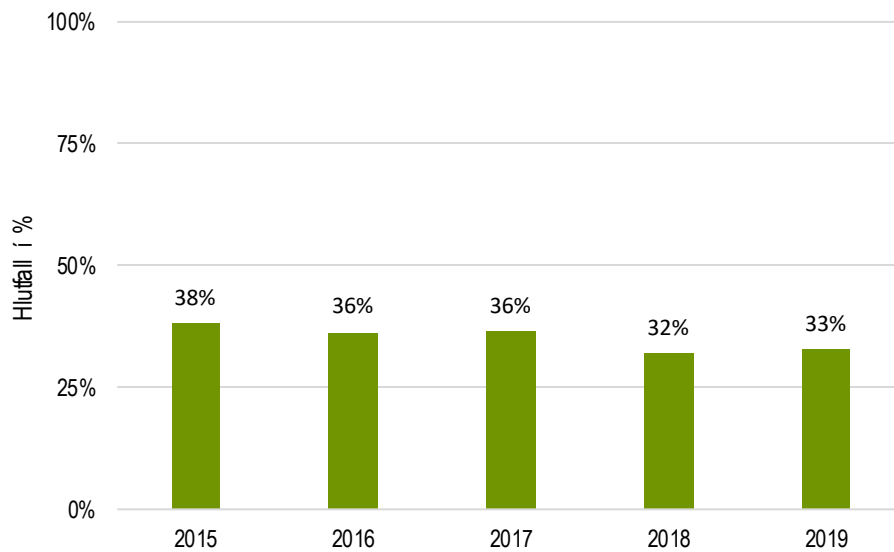
Tafla 14. Hlutfall þátttakenda sem er mjög eða frekar sammála að lögreglan í þeirra hverfi eða byggðarlagi sé almennt heiðarleg, skipt upp eftir kyni, aldri, búsetu og menntun



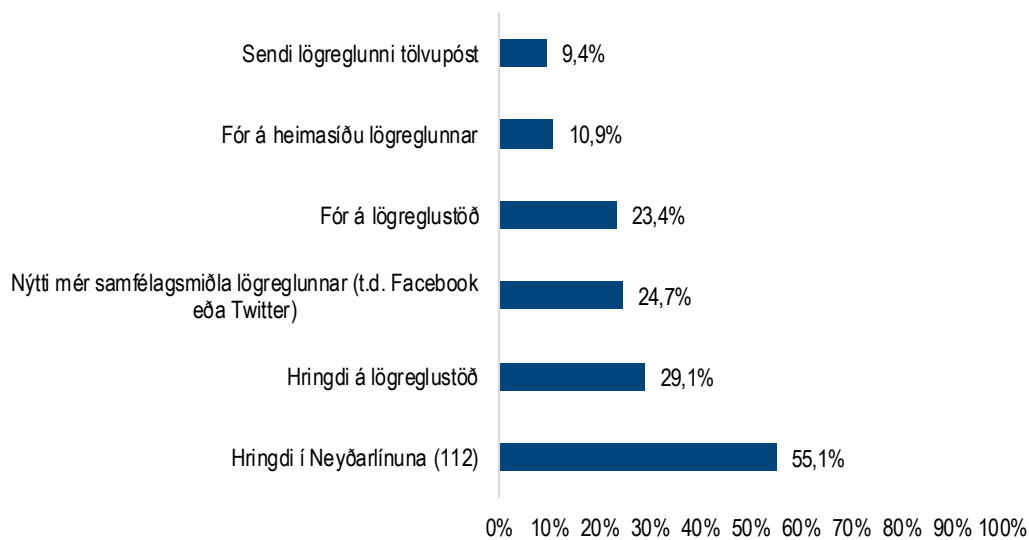
Marktækur munur milli hópa *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001

Samskipti við lögreglu

- Árið 2019 sögðust um 33% þátttakenda hafa leitað eftir einhvers konar þjónustu eða aðstoð lögreglu á síðastliðnu ári (2018). Þetta hlutfall er svipað hlutfall og árinu áður en, aðeins lægra en á árunum 2015 til 2017. Meira en helmingur þeirra sem leitaði eftir þjónustu lögreglu hringdi í Neyðarlínuna. Tæplega þriðjungur hringdi á lögreglustöð. Af þeim valmöguleikum sem gefnir voru upp, sendu hlutfallslega fæstir lögreglunni tölvupóst (sjá myndir 7 og 8).
- Í töflu 15 er hlutfall þátttakenda sem leitaði eftir aðstoð eða þjónustu lögreglu skipt upp eftir nokkrum bakgrunnspáttum. Eingöngu er marktækur munur á hlutfalli sem leitaði eftir þjónustu lögreglu greint eftir aldri. Hlutfallslega flestir á aldrinum 36 til 45 ára leituðu eftir þjónustu lögreglu en hlutfallslega fæstir í elsta aldurshópnum (66 ára og eldri).
- Hlutfall sem leitaði eftir þjónustu eða aðstoð lögreglu er greint enn frekar eftir samskiptaleið, kyni, aldri, búsetu og menntun í töflu 16. Marktækur munur er á samskiptaleið eftir aldri í flestum tilfellum. Almenn var fólk í aldurshópnum 26 til 35 ára og 36 til 45 ára líklegra en fólk í öðrum aldurshópum til að hafa samband við lögreglu, óháð samskiptaleið.
- Í töflu 16 kemur einnig fram að töluvert lægra hlutfall íbúa á Vestfjörðum hafði hringt í Neyðarlínuna (112) á síðastliðnu ári en hlutfall íbúa á öðrum svæðum á landinu. Mun lægra hlutfall fólks í Vestmannaeyjum leitaði eftir þjónustu lögreglu með því að fara á lögreglustöð, og enginn þátttakandi í könnunni úr Vestmannaeyjum hafði sent lögreglu tölvupóst á síðastliðnu ári.
- Þegar hlutfallslegur fjöldi íbúa sem leitaði eftir þjónustu lögreglu er skoðaður eftir menntun má sjá að það er marktækur munur á hlutfalli þeirra sem nýtti sér samfélagsmiðla lögreglunnar, hlutfalli þeirra sem fór á heimasíðu hennar og sendi lögreglu tölvupóst. Í öllum tilfellum er hæsta hlutfallið meðal fólks með háskólamenntun (sjá töflu 16).
- Á mynd 9 má sjá hlutfall þeirra sem lýstu að þeir væru mjög eða frekar ánægðir með þá þjónustu sem þeir leituðu eftir til lögreglu. Hlutfallslega flestir eru ánægðir með þá þjónustu sem þeir fengu þegar þeir hringdu í Neyðarlínuna (112), eða tæp 88%. En einnig var ánægjan mikil meðal þeirra sem nýttu sér samfélagsmiðla lögreglu, eða um 85%. Hlutfallslega fæstir voru ánægðir eftir að hafa sent lögreglu tölvupóst, þó voru um 60% mjög eða frekar ánægðir.



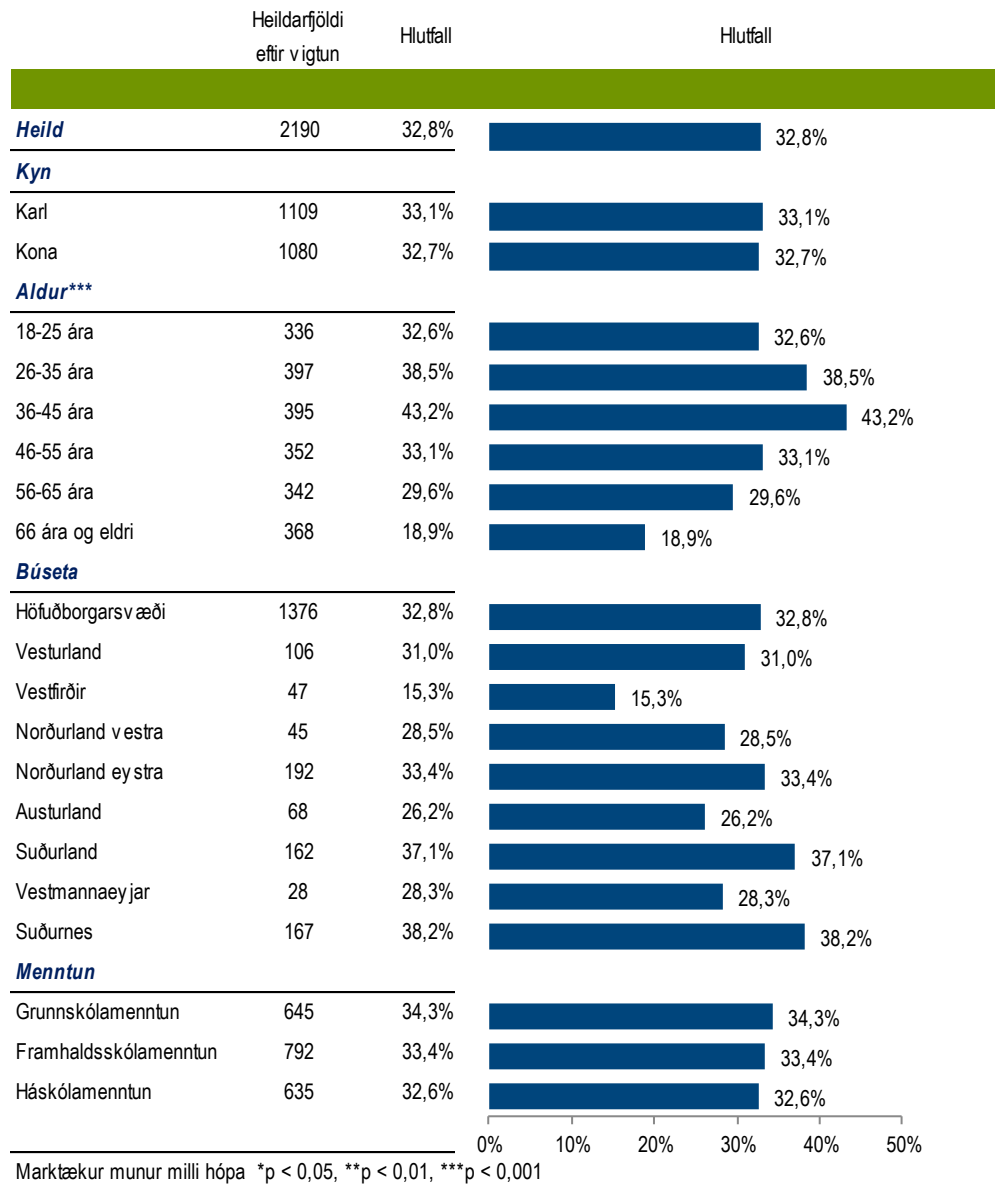
Mynd 7. Hlutfall þátttakenda sem leitaði eftir þjónustu lögreglu frá 2015 til 2019 (spurt er um árið áður en könnun er lögð fyrir)²



Mynd 8. Hlutfall þátttakenda sem leitaði eftir þjónustu lögreglu, greint eftir samskiptaleið. Svarendur máttu merkja við fleiri en einn valmöguleika og er því heildarhlutfallið hærra en 100%

² Spurt var: Ef þú hugsar um árið 2018, leitaðir þú eftir þjónustu/aðstoð lögreglu með einhverjum af eftirtöldum hætti? ...

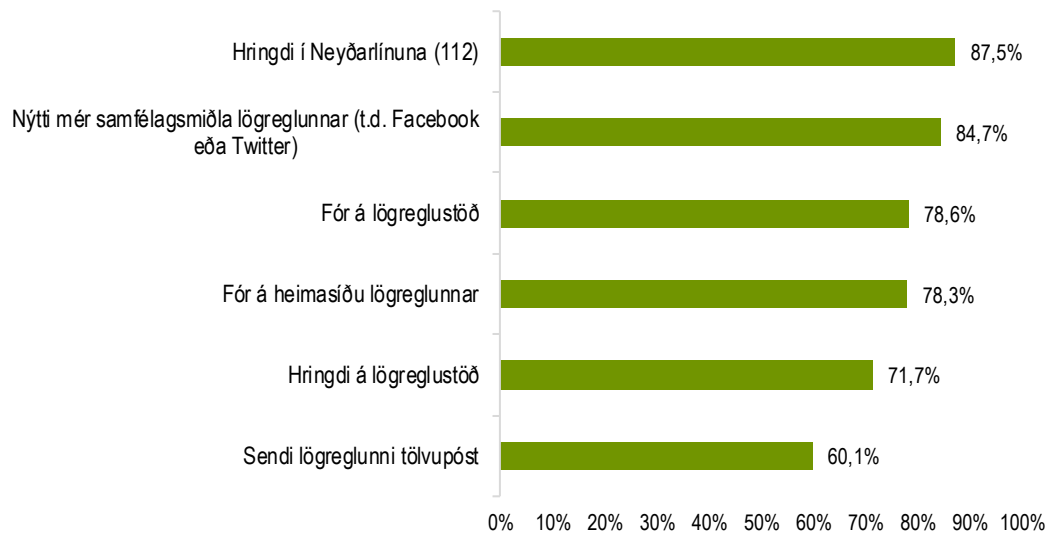
Tafla 15. Hlutfall þátttakenda sem leitaði eftir þjónustu lögreglu, greint eftir kyni, aldri, búsetu og menntun



Tafla 16. Hlutfall þátttakenda sem leitaði eftir þjónustu lögreglu, greint eftir samskiptaleið, kyni, aldri, búsetu og menntun

	Heldarfjöldi eftir vigtun	Hringdi í neyðarlinuna	Hringdi á lögreglustöð	Nýtti mér samfélagsmiðla	Fór á lögreglustöð	Fór á heimasíðu lögreglu	Sendi lögreglunni tölvupóst
Heild	2190	18,3%	9,7%	8,3%	7,8%	3,7%	3,2%
Kyn							
Karl	1109	18,6%	10,4%	7,5%	7,8%	4,5%	3,7%
Kona	1080	18,0%	8,9%	9,0%	7,7%	2,8%	2,6%
Aldur		***	***	***	***	***	
18-25 ára	336	22,4%	7,6%	9,3%	6,8%	4,5%	0,0%
26-35 ára	397	25,7%	12,6%	14,3%	9,3%	5,6%	6,7%
36-45 ára	395	23,8%	12,7%	13,3%	10,6%	4,8%	4,5%
46-55 ára	352	13,7%	10,7%	7,4%	8,5%	2,7%	4,0%
56-65 ára	342	14,1%	8,4%	3,2%	6,7%	3,1%	2,7%
66 ára og eldri	368	9,0%	5,5%	1,0%	4,1%	1,0%	0,5%
Búseta		*		**	**		*
Höfuðborgarsvæði	1376	18,6%	8,7%	9,7%	6%	4,1%	3,9%
Vesturland	106	19,7%	13,1%	3,6%	8,1%	2,0%	0,6%
Vestfirðir	47	4,8%	5,1%	1,6%	7,9%	1,6%	1,6%
Norðurland vestra	45	15,1%	9,2%	1,1%	7,4%	0,6%	1,4%
Norðurland eystra	192	12,5%	12,9%	4,0%	13,8%	1,6%	0,1%
Austurland	68	12,3%	7,2%	4,6%	8,8%	3,9%	1,4%
Suðurland	162	20,9%	12,1%	7,7%	12,2%	6,1%	6,2%
Vestmannaeyjar	28	20,9%	16,0%	13,2%	1,7%	4,0%	0,0%
Suðurnes	167	26,1%	11,5%	9,6%	11,6%	1,9%	1,5%
Menntun				**		*	*
Grunnskólanám	645	20,5%	8,8%	6,3%	9,7%	2,5%	3,5%
Framhaldsskólanám	792	18,1%	10,4%	7,6%	7,8%	3,2%	2,0%
Háskólanám	635	16,6%	10,9%	11,6%	6,1%	5,4%	5,0%

Marktækur munur milli hópa *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001



Mynd 9. Hlutfall þátttakenda sem leitaði eftir þjónustu lögreglu og var mjög eða frekar ánægt með þjónustuna, greint eftir samskiptaleið