

Stališča in ocene prebivalcev do dela policistov kot kriterij merjenja uspešnosti policije

Vinko Gorenak¹, Mateja Prijatelj²

¹Ministrstvo za notranje zadeve, Štefanova 2, 1000 Ljubljana, vinko.gorenak@gov.si

²Zabukovje 34a, 8233 Mirna

Avtorja v teoretičnem delu prispevka govorita o policijskih organizacijah, ciljih policijskih organizacij, uspešnosti policijskih organizacij, ter o mnenju javnosti o policijskem delu kot kriteriju merjenja policijske uspešnosti. V empiričnem delu prispevka avtorja na vzorcu 128 prebivalcev proučujeta njihova stališča in ocene do dela policistov na območju Policijske uprave Krško in Policijske uprave Novo mesto. Konkretnije proučujeta kako prebivalci ocenjujejo sodelovanje s policisti, kako ocenjujejo njihovo delo, ter kako ocenjujejo njihove interpersonalne kompetence. Avtorja ugotavljata da prebivalci najvišje ocenjujejo interpersonalne kompetence policistov (3,18), ugodno ocenjujejo tudi delo policistov (3,14), nekoliko manj pa so zadovoljni s postopki policistov (2,98) in s sodelovanjem s policisti (2,80).

Ključne besede: policija, uspešnost, javnost, policijsko delo v skupnosti.

Uvod

Eden bistvenih segmentov, s katerim se danes ukvarjajo organizacije, je kakovost storitev, ki je temeljni pogoj za njihovo uspešnost. S pojmom kakovosti se sicer najdlje ukvarja proizvodni sektor, v današnjem času pa je kakovost eden najpomembnejših ciljev tudi v javni upravi, del katere je policija. Na osnovi dosedanjih teoretičnih spoznanj lahko ugotovimo, da so stališča in ocene prebivalcev o delu policije čedalje pogostejše omenjana kot kriterij merjenja uspešnosti policijskih organizacij. Prav s tem področjem se bomo ukvarjali v tem prispevku. Na vzorcu 128 prebivalcev območja Policijskih uprav Novo mesto in Krško, bomo namreč proučevali stališča in ocene prebivalcev do dela policistov.

1 Kriteriji določanja ciljev in merjenja uspešnosti policijskih organizacij

1.1 Cilji policijskih organizacij

Policija ima v družbi, če njeno vlogo definiramo zelo ozko, vlogo zagotavljanja varnosti državljanov. Različni avtorji cilje policijskih organizacij nekoliko različno opredeljujejo. Če povzamemo bistvo, lahko rečemo, da policija skrbi za uveljavljanje zakonov in vzdrževanje javnega reda in miru. Kako torej definirati policijsko uspešnost? Definira-

ti jo poskušajo različni avtorji. Ena najkrajših in najbolj jedrnatih definicij je, kot pravi Pagon (1993), da uspešnost policijskih organizacij opredeljujemo kot stopnjo, do katere izvajanje policijskega dela dosega zastavljene cilje. Poznamo več pristopov merjenja policijske uspešnosti. Eden od teh je »k mnogoterim konstituentom usmerjen ciljni pristop«, ki upošteva dejstvo, da ne obstaja samo ena mera organizacijske uspešnosti, ampak različni uporabniki gojijo do policije različna pričakovanja.

Z definiranjem ciljev policijskih organizacij obstajajo resne težave, izvirajoče iz njihove konceptualne, politične in tehnične kompleksnosti, ocenjuje Whitaker (1983). Zato si v nadaljevanju pogledimo, kaj menijo nekateri avtorji o definiranju ciljev policijskih organizacij.

Najprej se seveda postavi vprašanje, kdo naj sploh postavlja cilje policijskih organizacij. Vprašanje je, ali naj bodo postavljeni po profesionalni presoji in izkušnjah ali naj temeljijo na zahtevah strank. Morisey (1976) meni, da je treba upoštevati oboje.

Jobson in Schneck (1982) opisujeta štiri cilje policijskih organizacij, in sicer: preprečevanje kriminala, priemanje storilcev, storitve za skupnost, vljudnost v procesih policijske interakcije. Fry in Bekers (1983) menita, da ima policija le dva široka družbena cilja, in sicer uveljavljanje zakonov in vzdrževanje reda. Wycoff in Manning (1983) sicer govorita le o delu policijskih organizacij, povezanem s preprečevanjem kriminala in v zvezi s tem omenjata tri cilje policijskih organizacij: preprečevanje kriminala, upravljanje kriminala, kaznovanje kriminala. Deutsch in

Malmberg (1986) pa omenjata šest glavnih policijskih ciljev, in sicer: preprečevanje kriminala, odkrivanje in prijemanje storilcev, vzdrževanje javnega reda, kontrola prometa, nujna pomoč in odnosi z javnostjo.

S postavljanjem ciljev policijskih organizacij je očitno veliko težav. Na prvem mestu kaže omeniti njihovo kompleksnost. Čeprav se na prvi pogled zdijo zelo jasni, pa nam podrobnejši pregled kaj hitro pokaže, da gre za zelo kompleksne, dvoumne in nejasne cilje. Pagon (1993:149) se v zvezi s tem sprašuje: »Kaj je preprečevanje kriminala? Kriminal sam, kot družbeni pojav, še ni povsem razumljen. Če ne vemo natanko, kaj ga povzroča, kako naj potem zagotovo vemo, kaj ga preprečuje? Nadalje, ali preprečevanje kriminala pomeni fizično preprečevati izvrševanje kaznivih dejanj? Ali morda pomeni izobraževati in osveščati ljudi o načinih, da se ubranijo kriminalu? Ali pomagati pri reševanju družinskih problemov in s tem zmanjševati verjetnost, da bodo otroci postali deviantni? V zvezi s preprečevanjem kriminala bi lahko postavili še vrsto podobnih vprašanj.« Isti avtor nadaljuje razmišljanje o vzdrževanju reda in se sprašuje: »Ali to morda pomeni vzdrževanje hrupa v neki soseski pri določenem številu decibelov? Če da, pri katerem številu? Ali naj bodo kriteriji isti na hrupni ulici kot v mirni primestni soseski« (prav tam: 149). Tudi »doseganje ciljev, kot so vljudnost, pravičnost, poštenost, dostojnost in humanost, se ne da zlahka točkovati na preglednicah« navaja Gardiner (1975:180).

V odsotnosti jasno, nedvoumno definiranih ciljev policijskih organizacij in s tem kriterijev policijske uspešnosti, postane to v bistvu »politična odločitev« (Jobson in Schneck, 1982). Ista avtorja v nadaljevanju menita, da je najpomembnejše vprašanje v zvezi s tem, čigavi cilji so izraženi v ciljih policijskih organizacij.

1.2 Uspešnost policijskih organizacij

Uspešnost policijskih organizacij lahko pomeni različno različnim ljudem. Pri policijskem delu je ta različnost še posebej pomembna. Zato je bistveno razlikovati tipe strank in v posamezni situaciji identificirati stranko. Predvsem jasno je treba določiti, kaj se šteje za doseganje uspešnosti policijskih organizacij in kaj ne« (Šetinc, 1993:557). Ko je ta proces vzpostavljen, šele lahko začnemo razmišljati o ugotavljanju uspešnosti policijskih organizacij. Pred tem pa je potrebno zagotoviti še nekatere pogoje. Pagon (1998) navaja med drugim naslednje: dobro izurjenost policijskega kadra, dobro analitično podporo policijskemu delu in ustrezne raziskave. Isti avtor ugotavlja, da morajo policijo prihodnosti oblikovati vsi, tako na eni strani prebivalci, ki z njo sodelujejo, oblikovati jo mora tudi notranje okolje, seveda pa tudi managerji.

Ko govori o definiranju policijske uspešnosti policijskih organizacij, Pagon (1993) navaja, da je potrebno poudariti, da je način, kako to uspešnost definiramo, istočasno vzrok in posledica značilnosti policijskih organizacij. Značilnosti policijskih organizacij vplivajo na način definiranja, operacionaliziranja in merjenja policijskih ci-

ljev in s tem policijske uspešnosti, po drugi strani pa definirana uspešnost vpliva na oblikovanje in spreminjanje značilnosti policijskih organizacij. Kriteriji merjenja uspešnosti policijskih organizacij niso in ne morejo biti zgolj stvar policijskih organizacij. Različni posamezniki in družbene skupine imajo pri tem različne interese in »poskušajo uveljavljati različne kriterije za ocenjevanje uspešnosti policijskih organizacij. Ti različni kriteriji so lahko med seboj nepovezani ali celo v neposrednem nasprotju. Vsaka konstituentna skupina želi ohraniti tiste kriterije, ki ustrezajo njenim lastnim interesom« (Jobson in Schneck, 1982).

Klasično opazovanje in statistična obdelava, na primer podatkov o številu kaznivih dejanj, njihovi preiskanoosti in podobno, pogosto ni in ne more biti edini kriterij uspešnosti določene policijske organizacije, saj bo »povečano število kaznivih dejanj posledično povečalo tudi skupno število preiskanih kaznivih dejanj. Kjer je število kaznivih dejanj višje, imajo policisti več izkušenj in hitreje ter uspešneje preiskujejo kazniva dejanja, če se poveča število kaznivih dejanj, se zmanjša število težjih kaznivih dejanj. Za policijo je lahko nevarno, če število kaznivih dejanj močno pada, s tem raste občutek varnosti v skupnosti in ugled policije raste, ko pa se zgodi nekaj primerov, ki so težke narave in jih policija ne uspe preiskati, s tem njena uspešnost močno pade« (Molnar in Rogers, 1976:401). Kljub temu pa ista avtorja pristajata na tezo, da je »uspešnost policijskega dela na področju kriminalitete razmerje med vsemi kaznivimi dejanji in uspešno preiskanimi kaznivimi dejanji« (prav tam: 401). Tudi Pečar (1982) meni, da so podatki o številu kaznivih dejanj, številu preiskanih kaznivih dejanj in številu kaznivih dejanj tako imenovane lastne dejavnosti, s katerimi pogosto operirajo policijske statistike, tisti podatki, ki jih je potrebno obravnavati z zadržkom. To še zlasti zato, ker po različnih podatkih to predstavlja le del dejanskega števila kaznivih dejanj.

Prav zato mnogi avtorji (Hepburn, 1982; Warcup, 1992; Molnar in Rogers, 1976; More s sodelavci, 1999 ter Dörmann in Remmers, 2000) iščejo druge tako imenovane dodatne indikatorje uspešnosti policijskega dela. Hepburn (1982) uvaja nov dodatni kriterij uspešnosti policijskega dela, in sicer jo skuša meriti s številom priporov, ki jih odredijo policisti in jih tožilci pozneje tudi potrdijo. Seveda je to možno tam, kjer je taka zakonodaja.

Warcup (1992:56) v zvezi s tem razmišlja takole: »Lastnosti, ki jih policijske organizacije najpogosteje uporabljajo kot standarde za njihovo uspešnost, so: hitrost reagiranja policijske organizacije na klice prebivalcev, dostopnost policijske organizacije, občutljivost policijske organizacije (za probleme), poštenost policistov, zanesljivost policistov, pripravljenost policistov za pomoč, vljudnost policistov v postopkih, usposobljenost policistov, stopnja varnosti, stopnja odzivnosti policijskih organizacij«. Po mnenju istega avtorja je uspešnost dela policijske organizacije mogoče meriti s/z: odzivnim časom na varnostne dogodke, finančnimi stroški za delovanje policijskih organizacij, čistoto policijskih enot in vozil, odzivanje na klice

državljanov, zadovoljstvom javnosti z delom policije, gledano skozi pritožbe in raziskave javnega mnenja.

Molnar in Rogers (1976) naštevata pet kriterijev, po katerih je mogoče meriti uspešnost policijskih organizacij, in sicer: stopnja kriminalitete, stopnja preiskane kriminalitete, lastna ocena zaposlenih o uspešnosti policijske organizacije, javno mnenje o uspešnosti policijske organizacije, ocena uspešnosti policijske organizacije, ki jo dajo nadrejeni policijski vodje.

Nekateri drugi avtorji, na primer More s sodelavci (1999:211), navajajo šest ključnih pokazateljev uspešnosti policista. Delo policijske organizacije ocenjujejo po delu policistov, in sicer: dnevno poročilo policista o delu, mesečno poročilo policista o delu, odziv javnosti v smislu pritožb, odziv javnosti v smislu zadovoljstva z delom policistov, notranji policijski nadzor, policistova ocena lastne uspešnosti.

Zanimiv je tudi novejši poskus avtorjev Dörmanna in Remmersa (2000), ki sta želela vedeti, kaj menijo državljani o učinkovitosti policijskega dela. Zato sta na vzorcu 1660 anketirancev leta 1999 v Nemčiji ugotavljala, kaj anketiranci menijo o učinkovitosti policijskega dela. Anketiranci so lahko učinkovitost policijskega dela ocenili na lestvici od 1 do 6, pri čemer je šest pomenilo najvišjo oceno, 1 pa najnižjo oceno učinkovitosti policijskega dela. V anketi so bili zajeti državljani nekdanjega vzhodnega in nekdanjega zahodnega dela. Ugotovila sta, da so anketiranci v nekdanjih vzhodnih deželah z učinkovitostjo dela policije bolj zadovoljni, saj so v povprečju učinkovitost policijskega dela ocenili z oceno 3,2, medtem ko so anketiranci iz nekdanje zahodne Nemčije učinkovitost policijskega dela ocenili z oceno 2,6.

Ob spoznanju, da klasični statistični podatki o varnostnih pojavih in njihovi preiskanosti niso in ne morejo biti zanesljivo merilo uspešnosti policijskih organizacij, vse bolj prihajajo v ospredje nekateri drugi kriteriji, med katerimi imajo ocene in stališča prebivalcev lokalnih skupnosti o delu policijskih organizacij vse pomembnejše mesto.

1.3 Javno mnenje o delu policije kot kriterij merjenja policijske uspešnosti

Za uspešno opravljanje policijskih nalog je v tem kontekstu posebnega pomena podpora najširše javnosti policijskemu delu. »Ideja javnosti implicira, da obstajajo mehanizmi pridobivanja strinjanja javnosti z legitimnostjo dejavnosti javne uprave, torej tudi policijskih organizacij, s pojmovanjem njene uspešnosti in z načini izvrševanja dejavnosti« (Harmon, 1981:13).

Masterson (1989:13) govori o kakovosti storitev javnih služb in navaja, da s potrebno upoštevati, da je policija specifična služba s posebnimi dilemami, ki se začnejo že pri določanju njene vloge v družbi. Od drugih javnih služb se policija razlikuje v tem, da potrebuje za opravljanje svoje dejavnosti podporo in sodelovanje javnosti.

Policija mora imeti v demokratičnih državah podporo javnosti, če želi uspešno opravljati svoje naloge. Javnost se

mora izreči, kaj želi od policije. Parlament mora določiti, kakšno vlogo bo imela policija v državi, koliko svobode želijo državljani opustiti, da bi bili varni pred kriminalom (Hunter, 1990).

Ker je policija najbolj viden del v procesu izvajanja zakonov, javnost tudi največ pričakuje od nje, zlasti pri ohranjanju reda in družbene stabilnosti. Možnosti policije pri doseganju tega pa so omejene. Pogosto se v javnosti zahteva več od policije kot je v njeni pristojnosti, zlasti kadar bi ljudje radi čim prej stabilizacijo določene varnostne situacije. Navadno pa je v javnosti prisotna bojazen pred preseganjem zakonskih pooblastil in njihovimi zlorabami. Javnost policijskega dela pomeni tudi zunanjo kontrolo delovanja policijske organizacije. Tam, kjer so bolj nezaupljivi do policije, kjer se želijo zavarovati pred preveliko policijsko diskrecijsko pravico in pred možnimi zlorabami, je tudi kontrola bolj organizirana. Z možnostjo javne kontrole je dana tudi možnost vplivanja na policijsko delo (Hunter, 1990).

V nadaljevanju si pogledjmo nekaj primerov merjenja uspešnosti policijskih organizacij s posebnim poudarkom na ocenah javnosti do policijskega dela kot kriteriju merjenja njihove uspešnosti.

Južno avstralska policija meri svojo uspešnost po več kriterijih, med katerimi pa zasledimo javnomnenjske raziskave o stopnji zadovoljstva prebivalcev z delom policije in o stopnji varnega počutja prebivalcev (Pfau, 2001). Po podatkih International Police Cooperation Bureau Warsaw (2001) poljska policija meri svojo uspešnost prav tako po več kriterijih, med katerimi zasledimo javnomnenjske raziskave o počutju varnosti in o zadovoljstvu s policijskim delom. Načrt dela irske policije za leto 2000 (Annual Policing Plan) govori o pokazateljih uspešnosti policijskega dela. Tako za področje prometa med drugim kot kriterij navaja dviganje stopnje zadovoljstva med udeleženci prometnih nesreč, ki jih obravnava policija, za področje kriminala pa med drugim navaja zadovoljstvo oškodovancev pri kaznivih dejanjih z delom policije oziroma stopnjo njihove informiranosti o policijskem delu v zvezi z njihovim primerom. V zvezi z ostalimi dejavnostmi policije omenjeni načrt navaja stopnjo zadovoljstva prebivalcev z odzivanjem policije na telefonske klice, odstotek odgovorov pritožnikom na policijske postopke, ki so prve odgovore prejeli v 10 delovnih dneh po poslani pritožbi, stopnjo zadovoljstva prebivalcev s hitrostjo reakcije policije na nujne klice, splošno zadovoljstvo prebivalstva z delom policije, ter zadovoljstvo prebivalstva s stopnjo seznanjenosti o policijskem delu. V zvezi s kadrovske nalogami navaja načrt naslednje pokazatelje uspešnosti policijskega dela: zmanjšanje števila pritožb prebivalcev za 3 odstotke, skupno število pritožb prebivalcev oziroma gibanje skupnega števila teh pritožb, ter število neformalno rešenih pritožb.

V zvezi s sodelovanjem z drugimi ustanovami, ki lahko vplivajo na varnost, navaja omenjeni načrt naslednje pokazatelje uspešnosti policijskega dela: povečanje števila samovarovanja sosesk za 3 odstotke, povečanje sodelovanja javnosti pri varovanju premoženja za 3 odstotke, povečanje števila samovarovanj v podjetjih za 5 odstot-

kov, ter povečanje števila samovarovanj v študentskih naseljih za 10 odstotkov.

V nadaljevanju sledi predstavitev raziskave, ki smo je v uvodu že napovedali.

2 Uporabljena metoda, instrumentarij in opis vzorca

V prispevku analiziramo stališča in ocene prebivalcev dolenjsko posavskega območja do dela policije. Naš cilj je bil ugotoviti kakšna stališča in ocene imajo prebivalci dolenjsko posavskega območja do dela policistov na tem območju.

Kot populacijo za izvedbo raziskave smo zajeli prebivalstvo s stalnim prebivališčem na območju Policijske uprave Krško in Policijske uprave Novo mesto. Na tej populaciji smo naključno izbrali vzorec 300 polnoletnih prebivalcev. Vsem smo 13. 08. 2003 po pošti poslali vprašalnik, s prošnjo, da ga izpolnijo in vrnejo. Do 05. 09. 2003 smo prejeli 128 izpolnjenih vprašalnikov. Vprašalnik je vseboval več sklopov vprašanj.

Prvi sklop vprašanj se je nanašal na ocene sodelovanja prebivalcev s policisti, drugi sklop vprašanj se je nanašal na ocene dela policistov, tretji sklop vprašanj pa se je nanašal na ocene zadovoljstva prebivalcev s postopki policistov. Anketiranci so na vprašanja, ki so bila postavljena v obliki trditve, odgovarjali na pet stopenjski lestvici, pri čemer je ocena ena pomenila, da se s trditvijo »sploh ne« strinjajo, ocena dva je pomenila, da se s trditvijo strinjajo »v manjši meri«, ocena tri je pomenila, da se s trditvijo strinjajo »v srednji meri«, ocena štiri je pomenila, da se s trditvijo strinjajo »v veliki meri« in ocena pet je pomenila, da se s trditvijo strinjajo »v zelo veliki meri«. Če-

trti sklop vprašanj se je nanašal na ocene interpersonalnih kompetenc policistov. Na ta sklop vprašanj so odgovarjali le anketiranci, ki so v zadnjih dveh letih imeli osebni stik s policisti v uradnih postopkih. Na vprašanja so anketiranci odgovarjali na pet stopenjski lestvici (semantični diferencial). Ocena ena je pomenila oceno lastnosti policista, ki se je nahajala na levi strani tabele, ocena pet pa je pomenila oceno lastnosti policista, ki se je nahajala na desni strani tabele. Vrednosti dva, tri in štiri so se nahajale v razponu med navedenima lastnostima na levi in desni strani.

Vzorec anketirancev je zajemal 128 oseb. Od tega je bilo 61 moških ali 47,4 odstotka in 67 žensk ali 52,3 odstotkov. Povprečna starost vseh anketirancev je bila 42,73 let. Prevladovali so anketiranci s srednješolsko izobrazbo, teh je 51 ali 40,2 odstotkov, sledijo anketiranci z osnovnošolsko in poklicno izobrazbo, z vsako od te stopnje je bilo po 28 anketirancev ali 22 odstotkov. Anketirancev z visoko strokovno izobrazbo je bilo 9 ali 7,1 odstotkov, anketirancev z univerzitetno izobrazbo je bilo 6 ali 4,7 odstotkov. Najmanj je bilo anketirancev z višjo izobrazbo; bilo jih je 5 ali 3,9 odstotkov.

Pri pripravi prispevka je bilo uporabljeno neeksperimentalno raziskovanje, kot metoda zbiranja podatkov je bil uporabljen anketni vprašalnik. Podatki so bili analizirani s pomočjo programa SPSS.

3 Predstavitev rezultatov

3.1 Analiza ocen sodelovanja s policisti

V prvem sklopu vprašanj nas je zanimalo kako anketiranci ocenjujejo sodelovanje s policisti. Odgovori anketirancev so razvidni iz Tabele 1.

Tabela 1: Ocene sodelovanja s policisti

V kolikšni meri ocenjujete da:	Aritmetična sredina	Standardni odklon
ste seznanjeni z delom policistov;	2,22	0,93
ste pripravljeni sodelovati s policisti pri reševanju varnostnih problemov vašega kraja oziroma mesta;	3,60	1,04
ste pripravljeni sodelovati s policisti pri reševanju vaših morebitnih osebnih varnostnih problemov;	3,90	1,00
lahko vplivate na delo policijske postaje;	1,76	0,97
želite vplivati na delo policijske postaje;	2,32	1,18
se policisti dovolj pogosto pojavljajo v vašem kraju.	3,04	1,13

Iz tabele je razvidno, da anketiranci najvišje ocenjujejo svojo pripravljenost za sodelovanje s policisti pri reševanju njihovih morebitnih varnostnih problemov (3,90), le v nekoliko nižje ocenjujejo svojo pripravljenost za sodelovanje s policisti pri reševanju varnostnih problemov svojega kraja oziroma mesta (3,60), nadpovprečno ocenjujejo tudi pogostost pojavljanja policistov v njihovem kraju (3,04). Precej nižje ocenjujejo anketiranci svojo pripravljenost za vplivanje na delo policijske postaje (2,32), najnižje pa ocenjujejo svoje poznavanje dela policistov (2,22).

3.2 Analiza ocen dela policistov

V drugem sklopu vprašanj nas je zanimalo kako anketiranci ocenjujejo delo policistov. Odgovori anketirancev so razvidni iz Tabele 2.

Iz tabele je razvidno, da anketiranci najvišje ocenjujejo zakonitost dela policistov (3,51), sledi trditev, da policisti uživajo pri opravljanju svojih nalog njihovo podporo (3,33), nato trditev da policisti ob pojavu varnostnih dogodkov dovolj hitro reagirajo (3,19), nekoliko nižje ocenjujejo zadovoljstvo z delom policistov (3,17). Še nekoli-

Tabela 2: *Ocene dela policistov*

V kolikšni meri ocenjujete da:	Aritmetična sredina	Standardni odklon
je uspešno delo policistov na represivnem področju;	3,09	1,00
je uspešno delo policistov na preventivnem področju;	3,01	0,97
policisti dovolj hitro reagirajo ob pojavu varnostnih dogodkov;	3,19	0,94
je delo policistov zakonito;	3,51	0,93
obravnavajo policisti vse osebe nepristransko;	2,72	1,08
ste zadovoljni z delom policistov;	3,17	1,05
uživajo policisti pri opravljanju svojih nalog vašo podporo.	3,33	1,19

ko nižje anketiranci ocenjujejo uspešnost dela policistov na represivnem področju (3,09), ter uspešnost policistov na preventivnem področju (3,01). Najnižje anketiranci ocenjujejo trditev, da policisti obravnavajo vse osebe nepristransko (2,72).

3.3 Analiza ocen zadovoljstva s postopki policistov

V tem sklopu so nas zanimala ocene stopnje zadovoljstva s posameznimi postopki policistov. Odgovori anketirancev so razvidni iz Tabele 3.

Iz tabele je razvidno, da so anketiranci najvišje ocenili prizadevanja policistov za varnost s preventivnimi nasveti (3,13), sledijo hitrost ukrepanja ob interventnih primerih (3,04), pripravljenost policistov za pomoč posameznikom (2,95) in kakovost obveščanja javnosti o delu policije (2,79).

3.4 Analiza ocen interpersonalnih kompetenc policistov

V tem sklopu vprašanj so se anketiranci ocenjevali interpersonalne kompetence policistov. Na ta sklop vprašanj

so odgovarjali le tisti anketiranci, ki so imeli s policisti v zadnjih dveh letih osebni stik v uradnem postopku. Takih anketirancev je bilo 62 ali točno 50 odstotkov. Odgovori anketirancev so razvidni iz Tabele 4.

Iz tabele je razvidno, da so anketiranci policiste ki so imeli z njimi postopke, ocenili z relativno visokimi ocenami. Anketiranci so najvišje ocenili objektivnost policistov (3,73), sledita natančnost in sposobnost policistov (3,71), nato tolerantnost (3,50) in z enakima ocenama še prijaznost in pravičnost (3,40).

3.5 Analiza izvedenih spremenljivk

Posamezni sklopi vprašanj so se nanašali na določene ocene anketirancev, zato jih bomo v nadaljevanju obravnavali kot izvedene spremenljivke. V našem primeru so to:

- ocene sodelovanja s policisti;
- ocene dela policistov;
- ocene zadovoljstva s postopki policistov;
- ocene interpersonalnih kompetenc policistov.

Rezultati izvedenih spremenljivk so predstavljeni v Tabeli 5.

Iz tabele je razvidno, da anketiranci najvišje ocenjujejo interpersonalne kompetence policistov (3,57), sledijo ocene dela policistov (3,14), ocene zadovoljstva s postop-

Tabela 3: *Ocene zadovoljstva s postopki policistov*

V kolikšni meri ocenjujete da:	Aritmetična sredina	Standardni odklon
policisti dovolj hitro ukrepajo ob interventnih dogodkih;	3,04	0,99
policija dovolj kakovostno obvešča javnost o svojem delu;	2,79	0,92
so policisti pripravljeni pomagati posameznikom;	2,95	1,03
si policisti prizadevajo za varnost s preventivnimi nasveti.	3,13	0,95

Tabela 4: *Ocene interpersonalnih kompetenc policistov*

Policisti so bili:	Aritmetična sredina	Standardni odklon	Policisti so bili:
Neprijazni	3,40	1,49	prijazni
Nenatančni	3,71	1,37	natančni
Nepravični	3,40	1,55	pravični
Nesposobni	3,71	1,23	sposobni
Netolerantni	3,50	1,30	tolerantni
Neobjektivni	3,73	1,26	objektivni

Tabela 5: Ocene izvedenih spremenljivk

Izvedene spremenljivke	Aritmetična sredina	Standardni odklon
ocene sodelovanja s policisti	2,80	1,04
ocene dela policistov	3,14	1,02
ocene zadovoljstva s postopki policistov	2,98	0,97
ocene interpersonalnih kompetenc policistov	3,57	1,36

Tabela 6: Rezultati korelacijske analize za izvedene spremenljivke

Izvedena spremenljivka	starost
ocene dela policistov	0,209*
ocene zadovoljstva s postopki policistov	0,234*

* = $p < 0,05$

ki policistov (2,98), najnižje pa anketiranci ocenjujejo sodelovanje s policisti (2,80).

3.6 Korelacijska analiza

Za vse izvedene spremenljivke smo v nadaljevanju opravili tudi korelacijsko analizo (Pearsonov korelacijski koeficient). Ugotovili smo statistično pomembne povezave med starostjo anketirancev in izvedenima spremenljivkama:

- ocene dela policistov in
- ocene zadovoljstva s postopki policistov.

Iz tabele 6 je razvidno, da starejši anketiranci bolj pogosto pozitivno ocenjujejo delo policistov ($r = 0,209$; $p = 0,025$), kot mlajši anketiranci. Prav tako je razvidno, da starejši anketiranci bolj pogosto pozitivno ocenjujejo zadovoljstvo s postopki policistov ($r = 0,234$; $p = 0,010$), kot mlajši anketiranci.

Razprava in predlogi za prakso

V zvezi s sodelovanjem prebivalcev s policisti smo ugotovili, da so prebivalci relativno dobro pripravljene sodelovati s policisti pri reševanju njihovih morebitnih varnostnih problemov (3,90), dokaj visoko ocenjujejo tudi svojo pripravljenost za sodelovanje s policisti pri reševanju varnostnih problemov svojega kraja oziroma mesta (3,60). Zadovoljni so tudi s pogostostjo pojavljanja policistov v njihovem kraju (3,04). V nasprotju s tem pa lahko ugotovimo, da so relativno slabo pripravljene vplivati na delo policijskih postaj (2,32), tudi svoje poznavanje dela policistov ocenjujejo nizko (2,22), še nižje pa ocenjujejo svoje možnosti, da bi vplivali na delo policijskih postaj (1,76). Iz tega lahko zaključimo, da so prebivalci še vedno slabo seznanjeni s policijskim delom, da nimajo vpliva na delo policijskih postaj, čeprav si tega kolikor toliko želijo. Te ugotovitve potrjujejo naše prepričanje, ki smo ga zapisali v teoretičnem delu prispevka, da policijsko delo v skupnosti pri nas še ni zaživelo v zeleni meri. Hkrati pa predstavljajo izziv za policijski management, da si v večji meri prizadeva za sodelovanje s prebivalci pri opravljanju svojega dela.

Na področju ocenjevanja dela policistov smo ugotovili, da prebivalci najvišje ocenjujejo zakonitost dela policistov (3,51), policiste pri opravljanju njihovih nalog tudi dobro podpirajo (3,33). Prebivalci menijo, da policisti ob pojavu varnostnih dogodkov dovolj hitro reagirajo (3,19), relativno zadovoljni so tudi z njihovim delom (3,17). Nekoliko nižje, toda še vedno nadpovprečno ocenjujejo uspešnost dela policistov na represivnem področju (3,09), ter uspešnost policistov na preventivnem področju (3,01). Zaskrbljujoče nizka pa je njihova ocena o nepristranskosti obravnavanja vseh oseb (2,72). Čeprav ne razpolagamo z dokazih o nepristranskem obravnavanju vseh oseb v policijskih postopkih, je očitno, da so prebivalci v to prepričani v precejšnji meri. Ne glede na to, da v okviru tega prispevka nismo posebej proučevali, zakaj so ocene dela policistov v kontekstu nepristranskosti obravnave vseh oseb relativno nizke, pa lahko policistom in njihovim managerjem priporočimo, da si v veliko večji meri prizadevajo za nepristranskost obravnave vseh oseb v postopkih, zlasti pa za ustrezno informiranje javnosti o svojih postopkih.

Glede zadovoljstva prebivalcev s postopki policistov smo ugotovili, da so prebivalci najvišje ocenili prizadevanja policistov za varnost s preventivnimi nasveti (3,13), sledijo hitrost ukrepanja ob interventnih primerih (3,04), ter pripravljenost policistov za pomoč posameznikom (2,95). Najmanj pa so prebivalci zadovoljni s kakovostjo obveščanja javnosti o delu policije (2,79). Zaključimo lahko, da prebivalci policistov in njihovih postopkov še vedno ne dojemajo v smislu pomoči njim samim, ter da so premalo obveščeni oziroma seznanjeni z delom policistov. V kontekstu policijskega dela v skupnosti, o katerem smo govorili v uvodnem delu prispevka, lahko zlasti policijskim managerjem priporočimo, da intenzivirajo svoja prizadevanja na tem področju. Z razvojem privatne iniciative na področju medijev, so jim na razpolago velike možnosti in priložnosti pri informiranju javnosti o svojem delu.

Interpersonalne kompetence policistov so ocenjevali le tisti prebivalci, ki so v zadnjih dveh letih imeli osebne stike s policisti v uradnih postopkih. V zvezi s tem smo ugotovili, da ti prebivalci najvišje ocenjujejo objektivnost policistov (3,73), sledita z enakima ocenama natančnost in sposobnost policistov (3,71), ter tolerantnost policistov (3,50) in prav tako z enakima ocenama prijaznost in pra-

vičnost (3,40). Glede na to, da so interpersonalne kompetence ocenjevali le prebivalci, ki so imeli stike s policisti v uradnih postopkih lahko ugotovimo, da so ocene zadovoljive, kljub temu pa bi si policisti morali pri postopkih prizadevati za izboljšanje stanja tudi na tem področju, kar še posebej velja za vljudnost pri postopkih.

S korelacijsko analizo smo ugotovili, da starejši prebivalci bolj pogosto pozitivno ocenjujejo delo policistov, kot mlajši. Prav tako smo ugotovili, da starejši prebivalci bolj pogosto pozitivno ocenjujejo zadovoljstvo s postopki policistov, kot mlajši. Starostna struktura zaposlenih v policiji je relativno nizka in znaša 30,5 let (Gorenak, 2003), zato je ta ugotovitev delno razumljiva. V postopkih policistov očitno prihaja do manj kvalitetnih postopkov z mlajšo populacijo, ki je očitno tudi bolj kritična do dela policistov, morda tudi več pričakuje do njih. Policisti bi zato morali tej populaciji oziroma postopkom z njimi nameniti več pozornosti.

Literatura

- Annual Policing Plan 2000. (2000). An Garda Síochána. Dublin: The Irish Life Centre.
- Deutsch, S.J. & Malmborg, C.J. (1986). A Study of the Consistency of Stakeholder Preferences for Different Types of Information in Evaluating Police Services, *Evaluation and Program Planning*, **9**, 13 – 24.
- Dörmann, U., Remmers, M. (2000). *Sicherheitsgefühl und Kriminalitätsbewertung. Eine Ende 1998 durchgeführte Repräsentativbefragung der deutschen Bevölkerung als Replikation früherer Erhebungen*. BKA Polize Forschung Bd.1 herausgegeben vom Bundeskriminalamt
- Fry, L.W., Berkes, L.J. (1983). The Paramilitary Police Model: An Organization Misfit, *Human Organization*, **42** (3), 225-234.
- Gardiner, J. A. (1975). Problems in the Use of Evaluation in Law Enforcement and Criminal Justice. V: Dolbeare, K.M. *Public Policy Evaluation*, Sage Publications, 177-183.
- Gorenak, V. (2003). Vpliv managerjev na uspešnost policijskih organizacij. *Doktorska Disertacija*. Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede.
- Harmon, M. M. (1981). *Action Theory for Public Administration*. George Washington University, Longman.
- Hepburn, J. R. (1982). Crime Control, Due Process and Measurement of Police Performance. *Journal of Police Science and Administration*, **1**, 88-97.
- Hunter, D. R. (1990). *Three Models of Policing*. Police Studies. International Police Cooperation Bureau Warsaw (2001). *Response on the message sent on the 29. 06. 2001*. Response received on the 06. 07. 2001.
- Jobson, J.D. & Schneck, R. (1982). Constituent Views of Organizational Effectiveness: Evidence from Police Organizations, *Academy of Management Journal*, **25** (1), 1-23.
- Masterson, K. W. (1989). Projecting the Police Role in Society. *The Police Journal*, **62**, 4-12.
- Molnar, J. J., Rogers, D. C. (1976). Organizational effectiveness: An empirical comparison of the goal and system resource approaches. *The Sociological Quarterly*, **17**, 401-413.
- More, W. H., Wegener, W. F., Miller, S. L. (1999). *Effective police supervision*. Third Edition. Anderson Publishing Co. Cincinnati.
- Morisey, L. G. (1976). *Management by Objectives and Results in the Public*.
- Pagon, M. (1993). Definiranje organizacijske uspešnosti policijskih organizacij: Vpliv definirane uspešnosti na vodenje in ocenjevanje dela policistov. Ljubljana: *Revija Policija* (2), 147 – 162.
- Pagon, M. (1998). Organizational managerial, and Human Resource aspects of Policing at a Turn of the century, Pagon, M. (ed.). *Policing in Central and Eastern Europe – Organizational managerial, and Human, Resource aspects*. Ljubljana: Collage of Police and Security Studies.
- Pečar, J. (1982). Neprijavljena konvencionalna kriminaliteta zoper posameznika. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, **2**, 118-128.
- Pfau, E. (2001). *Response on the message sent on the 29. 06. 2001*. Response received on the 17. 8. 2001 from: elkeipa@senet.com.au.
- Šetinc, M. (1993). Merjenje nekaterih vidikov organizacijske kulture (II). Ljubljana: *Revija Policija* (2), 163-171.
- Warcup, D. (1992). The Concept of Total Quality Management in the Police Service. *The Police Journal*, **1**, 56-69.
- Whitaker, G. P. (1983). *Evaluating Performance of Criminal Justice Agencies*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Wycoff, M. A., Manning, P.K. (1983). The Police and Crime Control. V: Whitaker, G. P., Phillips, C. D. (ed.). *Evaluating Performance of Criminal Justice Agencies*. Beverly Hills: Sage Publications, 15-32.

Vinko Gorenak, doktor organizacijskih znanosti, je zaposlen na Ministrstvu za notranje zadeve, kjer je državni sekretar, hkrati je zunanji sodelavec Fakultete za policijsko-varnostne vede na dodiplomskem in podiplomskem študiju. Je avtor več znanstvenih in strokovnih člankov s področja organizacije policije in policijskega managementa.

Mateja Prijatelj je v letu 2004 diplomirala na visokošolskem programu Fakulteti za policijsko-varnostne vede v Ljubljani (Univerza v Mariboru) in si pridobila naziv diplomirana varstvoslovka.
