



Univerza v Mariboru

Fakulteta za varnostne vede

OCENA USPEŠNOSTI POLICIJSKEGA DELA V SLOVENIJI – PRIMERJAVA PERCEPCIJE PREBIVALCEV V LETIH 2011 IN 2017

BRANKO LOBNIKAR, KAJA PRISLAN



Splošno o merjenju uspešnosti policijskega dela

- Ugotavljanje uspešnosti policijskega dela je pomemben element za **strateško vodenje** sodobne policijske organizacije.
- **Namen** merjenja uspešnosti policije je doseganje strateških ciljev ob obvladovanju stroškov in hkratnem zagotavljanju primerne kakovosti policijskih storitev.
- **Cilj merjenja uspešnosti policijskega dela je ugotoviti** pravilnost dela policije, napredek pri doseganju ciljev in vpliv, ki jih imajo spremembe ali reforme.

Percepcije javnosti o tem, ali policija svoje delo opravlja dobro ima vpliv na **oceno legitimnosti**.

- **Zaznana uspešnost** -> zaupanje -> legitimnost -> vpliv na: *pripravljenost poročati in prijavljati kazniva dejanja, spoštovanje avtoritete v postopkih in podrejanje pravilom, pripravljenost na sodelovanje s policisti* - > **vpliv na dejansko uspešnost**.
- Raznolika narava policijskega dela otežuje standardiziran pristop k merjenju rezultatov njihovega dela.

Metodološki izzivi merjenja uspešnosti policijskega dela

Določene aktivnosti policije je lažje ocenjevati kot druge - bolj enostavno je meriti dejavnosti, ki jih povezujemo s tradicionalnim delom policije, kjer so kazalci bolj očitni, kot pri sodobnih oblikah policijskega dela, kjer gre za merjenje mnenj, zadovoljstva in stališč.

! Vse, kar vpliva na uspešnost policije, je sicer težko izmeriti, a se je hkrati treba zavedati, da tudi tisto, kar lahko izmerimo, nima nujno vpliva na uspešnost.

Pristope merjenja policijske uspešnosti delimo na tradicionalne in sodobne:

- Pomanjkljivost tradicionalnih metod je v zanemarjanju okolja in konteksta, v katerem se izvaja policijsko delo. Določene skupnosti so kompleksnejše in zahtevnejše.
- Izmeriti je treba, kaj policisti počnejo in kakšen vpliv imajo te aktivnosti na stanje v okolju, ne pa o uspehu sklepati zgolj na podlagi porabljenega denarja ali količine aktivnosti.

➤ Metodološki izzivi, se odražajo v raznolikih pristopih v praksi:

- Pristopi k ocenjevanju so različni, pogosto se zgodi, da so merska orodja nepravilno zasnovana, niso preverjena, da ne razlikujejo med različnimi dejavniki in da niso standardizirana med različnimi organizacijami ali časovnimi obdobji, kar onemogoča primerjavo rezultatov.

| TRADICIONALNI | SODOBNI |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Velikost policijske organizacije oz. število policistov na prebivalca.• Število obravnavanih in število rešenih primerov.• Število prijavljenih kaznivih dejanj.• Število utemeljenih pritožb zoper policiste.• Število aretacij in število izrečenih kazni.• Odzivni čas policistov.• Količina porabljenega denarja. | <ul style="list-style-type: none">• Študije javnega mnenja (percepcije o uspešnosti in zadovoljstvo s policijo).• Študije kakovosti stikov s policisti in viktimizacijske študije.• Študije med zaposlenimi v policiji (glede njihovih percepcij o delu, samolegitimnosti, zadovoljstva z delovnim mestom, organizacijski pravičnosti in integriteti).• Analize uspešnosti implementacije načrtovanih sprememb.• Presoje stopnje upoštevanja predlogov prebivalcev ali policistov glede izboljšav.• Druga področja (rezultati policistov pri testiranjih, ustreznost opreme, kakovost izobraževanja, naslavljanje prioritet določenih v strategijah). |

Najpogostejši indikatorji merjenja uspešnosti policijskega dela

- Uspešnost policije pri preprečenju kriminalitete in vzdrževanju javnega reda in miru.
- Uspešnost policije pri preiskovanju kriminalitete, odkrivanju storilcev in preprečevanju povratništva.
- Kakovost stikov policistov z ljudmi in žrtvami.
- Odzivnost, vidnost in dostopnost policije.
- Zaupanje v policijo.
- Strokovnost, zakonitost, pravičnost in zanesljivost policije.
- Ocena kompetenc policistov.
- Način obravnavanja in reševanja pritožb zoper policijo.
- Informiranje in komuniciranje o delu policije.
- Zaznava učinkovitosti dela policistov.
- Upoštevanje in odzivanje policistov na probleme skupnosti.
- Strah pred kriminaliteto, občutek varnosti.
- Procesi v skupnosti, povezani z varnostjo (stopnja skupnostne povezanosti, zaznava antisocialnega vedenja/nereda).

!!!

Splošno uporabljena metoda za ocenjevanje javnega mnenja o policiji - PAS - na primer pojasni 30–40 % vplivov na javno zaupanje v policijo.

Veliko dejavnikov je nemogoče izmeriti ali upravljati.

Indikatorji uspešnosti Slovenske policije - strategija policijskega dela v skupnosti

Cilji policijskega dela v lokalnem okolju: **a.** več partnerskega sodelovanja z lokalno skupnostjo, državnimi organi in civilno družbo; **b.** večja vidnost in okrepljena prisotnost policistov v lokalni skupnosti; **c.** večji občutek varnosti ter **d.** večje zaupanje v delo policije in zadovoljstvo z njim.

Merila in kazalniki za merjene uspešnosti policijskega dela v skupnosti:

1. učinkovito reševanje varnostnih problemov (odpravljeni varnostni problemi oziroma vpliv na njihovo zmanjševanje);
2. pravočasna zaznava in primernost načina reševanja problemov (odzivni čas policije od zaznave do začetka reševanja problema);
3. profesionalno opravljanje nalog (rezultati nadzorov, število pritožb in pohval);
4. profesionalen odnos do ljudi (anketa javnega mnenja, število pritožb in pohval)
5. zaupanje ljudi v delo policistov (anketa javnega mnenja);
6. zadovoljstvo z delom policistov (anketa javnega mnenja);
7. občutek varnosti (anketa javnega mnenja);
8. sodelovanje z državljanji in predstavniki lokalne skupnosti pri preventivnih projektih (število preventivnih aktivnosti skupaj s predstavniki lokalne skupnosti in vsebina izvedenih nalog);
9. pozitiven odnos do žrtev kaznivih dejanj (število pohval in pritožb, anketa javnega mnenja);
10. vidnost in prisotnost policistov v lokalni skupnosti (anketa javnega mnenja in načrti izvajanja posameznih nalog);
11. število vsebinsko kakovostnih in dobrih rešitev ter praks pri delu v skupnostih,
12. drugi kazalniki uspešnega dela policijske enote v skupnosti.

Raziskava o uspešnosti policijskega dela v lokalnih skupnostih

Raziskava z enako metodologijo opravljena v dveh časovnih obdobjih: 2011 in 2017

- Analiza percepcij prebivalcev Slovenije glede uspešnosti policistov na različnih področjih in analiza samoocen policistov, glede njihove uspešnosti na različnih področjih:
 - Primerjava percepcij prebivalcev in stališč policistov.
 - Primerjava rezultatov dveh raziskav z analizo sprememb v percepcijah skozi čas (6-letno obdobje).
- Metodologija:
 - 23 spremenljivk,
 - ocenjevanje trditev (Likertova lestvica),
 - Cronbach Alpha 0.96.
- Vzorec:
 - 2011: 1775 (961 prebivalcev),
 - 2017: 1781 (1266 prebivalcev).

FAKTORSKA ANALIZA

1. faktor: **Uspešnost policije pri zagotavljanju varnosti**

- Skupaj 14 spremenljivk (50,7 %);
- M (2017) = 3,4 (prebivalci) – 3,9 (policisti); M = 3,1 (2011) – 3,4 (2017).

2. faktor: **Uspešnost policije pri preiskovanju kaznivih dejanj**

- Skupaj 6 spremenljivk (6,9 %);
- M (2017) = 3 (prebivalci) – 3,3 (policisti); M = 2,8 (2011) – 3 (2017).

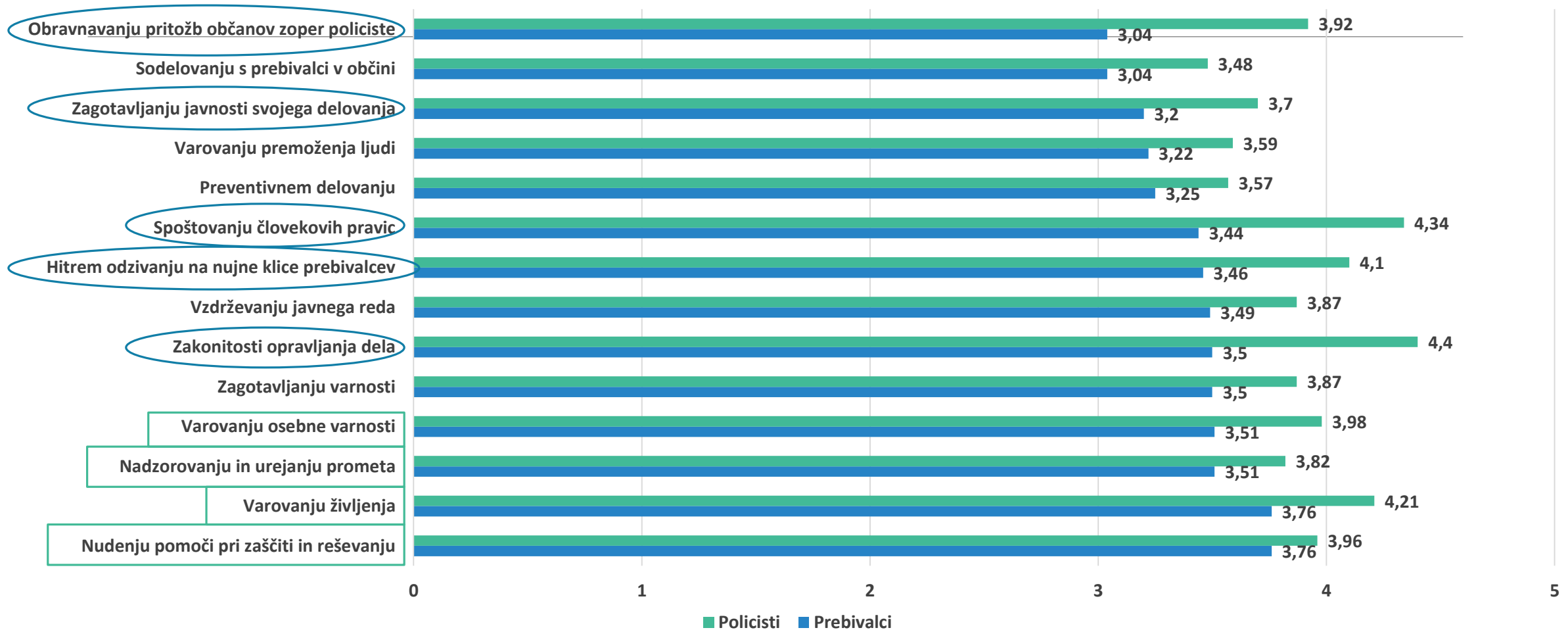
3. faktor: **Uspešnost policije pri zagotavljanju varnosti na meji – delo s tujci**

- Skupaj 3 spremenljivke (5,9 %);
- M (2017) = 3,5 (prebivalci) – 3,6 (policisti); M = 3,3 (2011) – 3,5 (2017).

Skupaj faktorji pojasnjujejo 63, 5 % variance

1 faktor: Uspešnost policije pri zagotavljanju varnosti

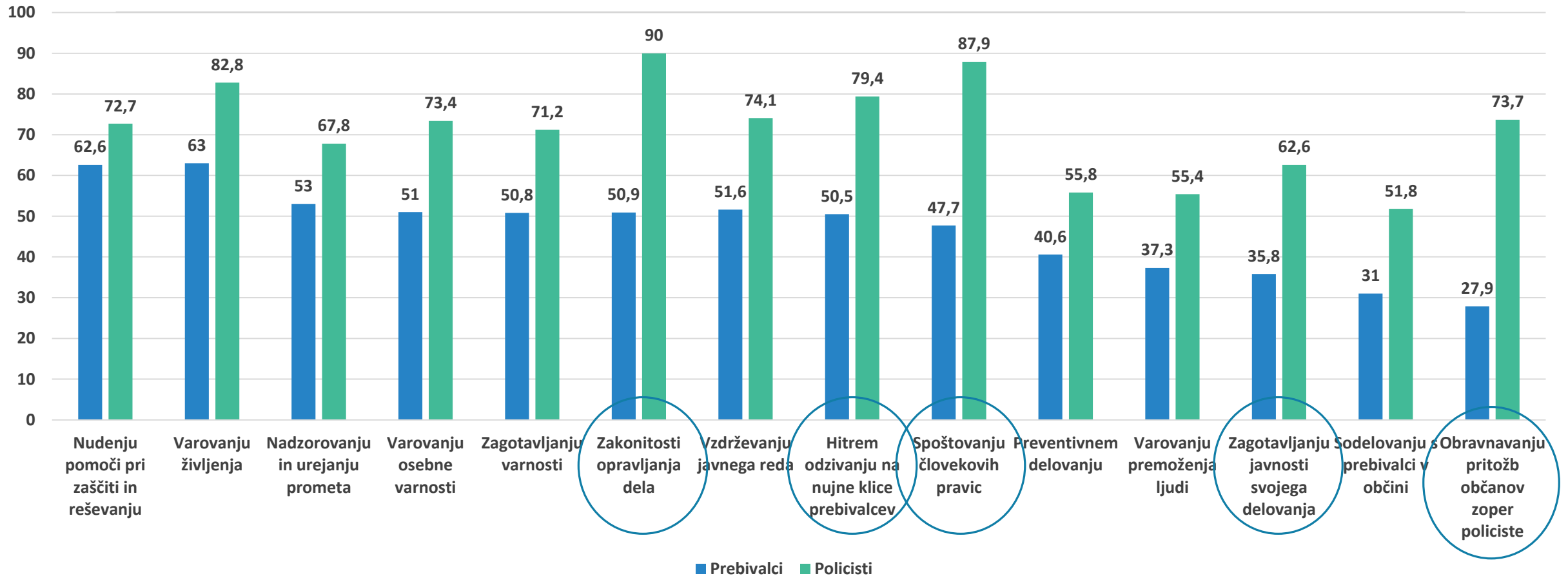
Uspešnost policije pri... (2017)



Razlike med policisti in prebivalci so pri vseh ocenjevanih aktivnostih statistično značilne.

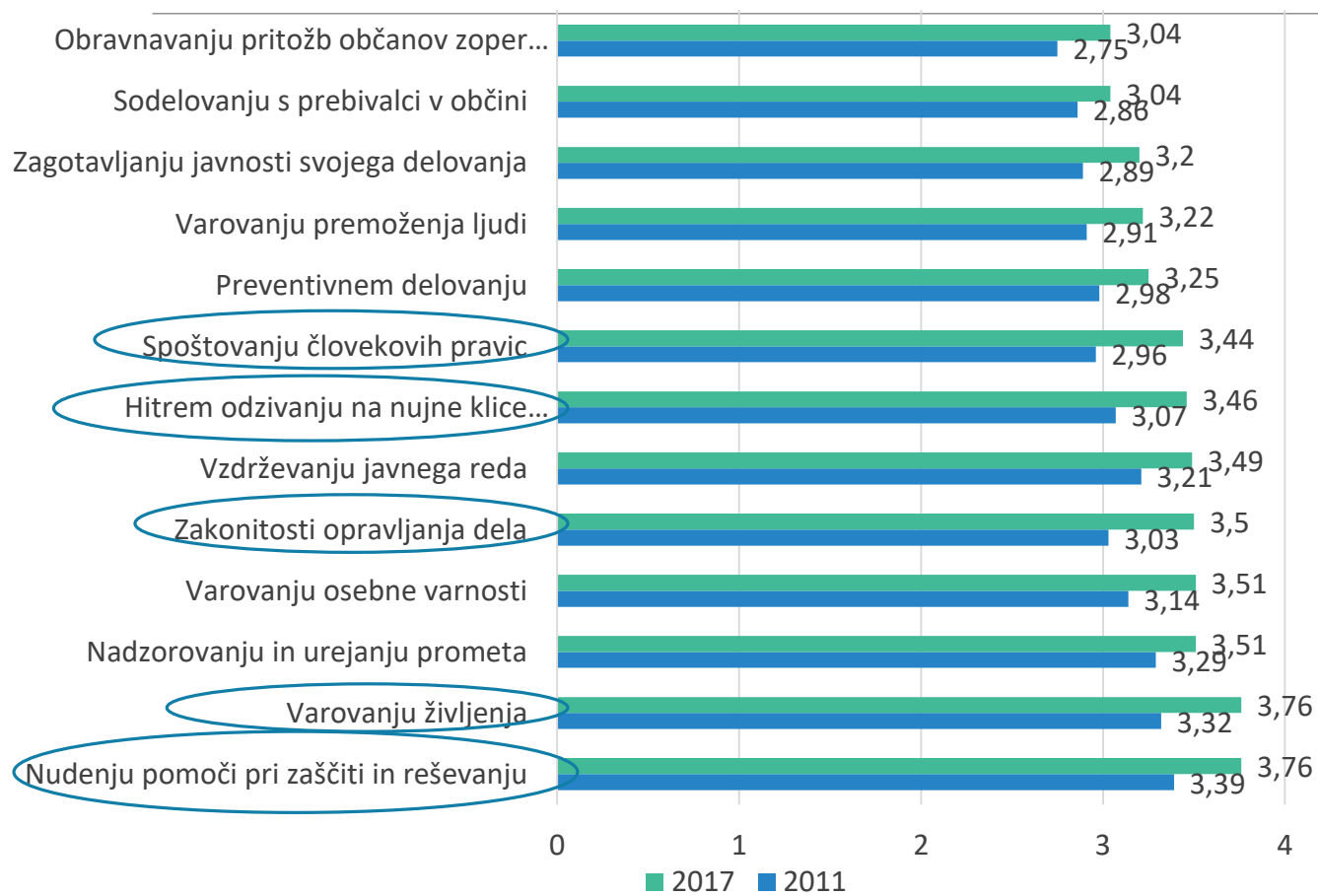
1 faktor: Uspešnost policije pri zagotavljanju varnosti

Visoka stopnja zadovoljstva - % (ocena 4 in 5) - 2017



1 faktor: Uspešnost policije pri zagotavljanju varnosti

Primerjava med leti 2011 in 2017

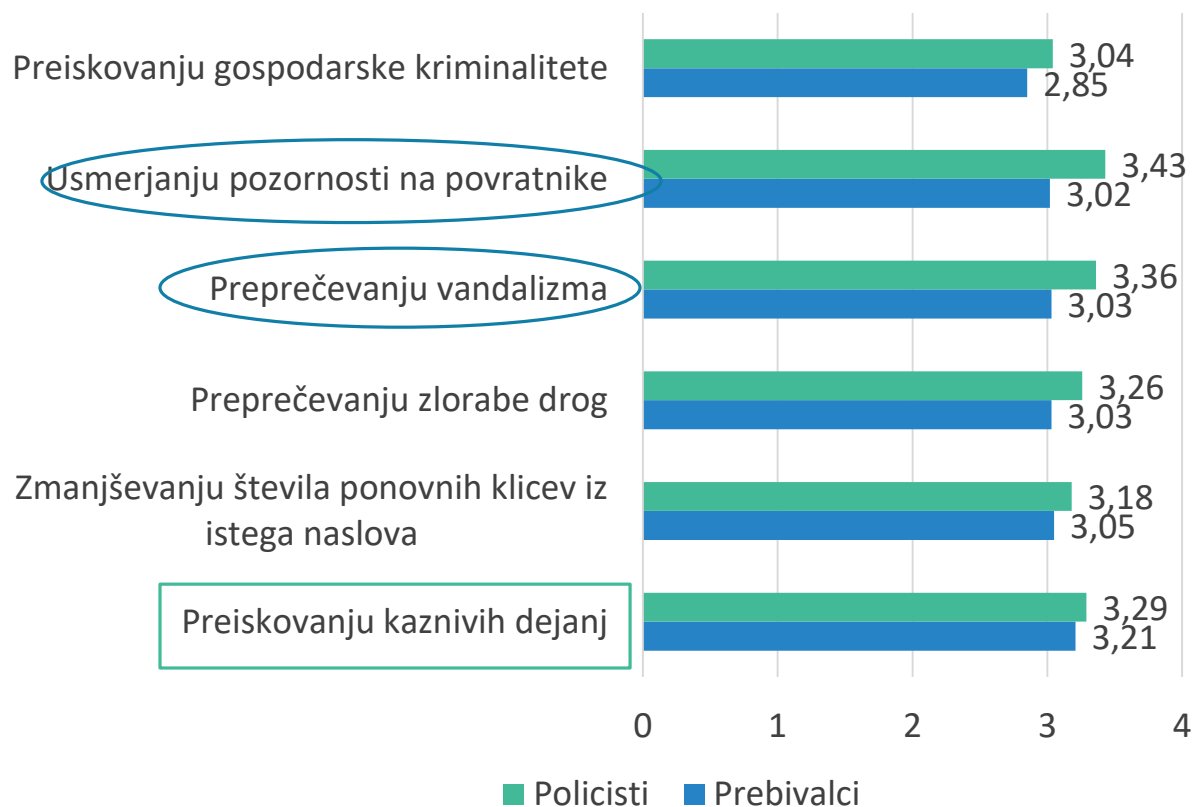


Razlike glede na leto merjenja so na vseh področjih statistično značilne.

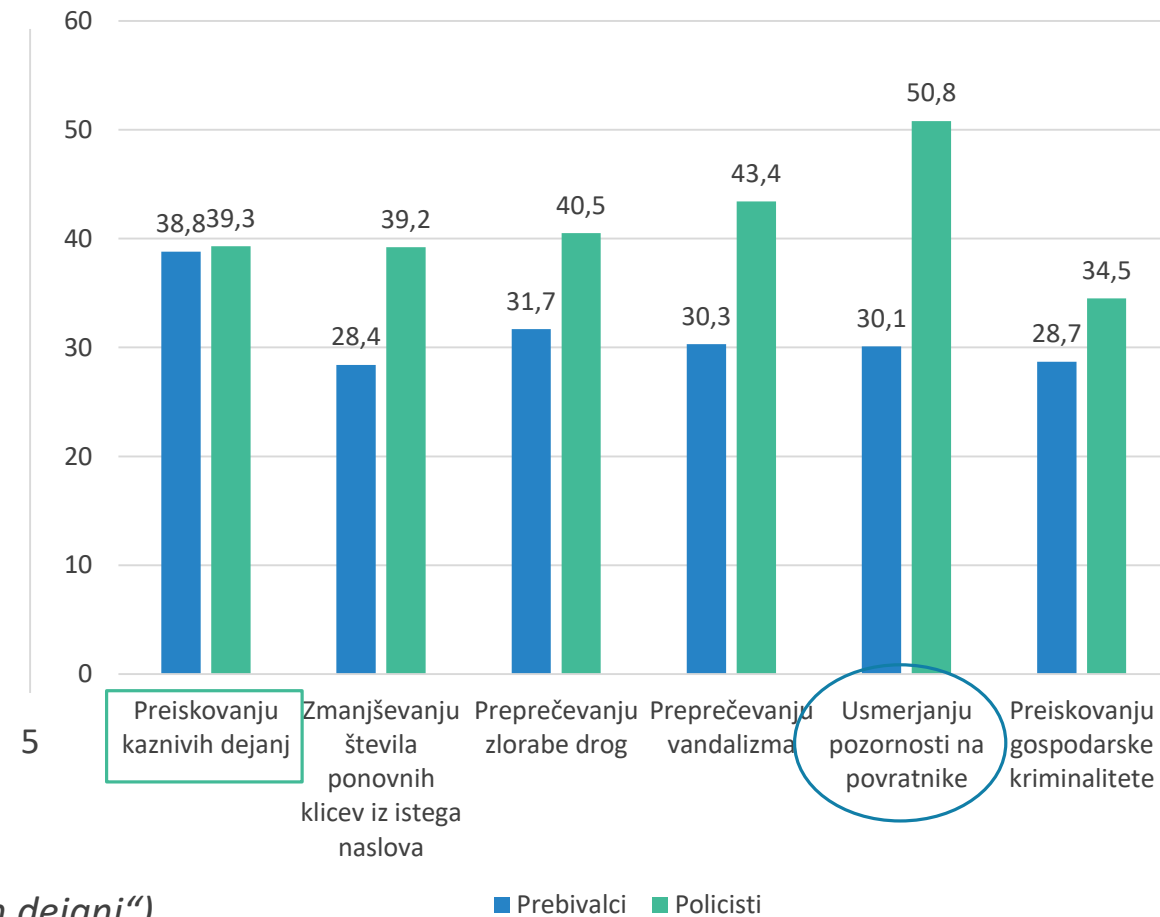
| Uspešnost policistov pri | Leto | (1 + 2) % | (3) % | (4 + 5) % |
|----------------------------------------------|------|-----------|-------|-----------|
| Nudenju pomoči pri zaščiti in reševanju | 2011 | 16,0 | 37,3 | 46,7 |
| | 2017 | 7,4 | 40,0 | 52,6 |
| Varovanju življenja | 2011 | 17,1 | 40,0 | 42,9 |
| | 2017 | 18,0 | 43,0 | 39,0 |
| Nadzorovanju in urejanju prometa | 2011 | 17,5 | 41,1 | 41,4 |
| | 2017 | 12,8 | 34,3 | 52,9 |
| Varovanju osebne varnosti | 2011 | 22,6 | 43,0 | 34,4 |
| | 2017 | 13,3 | 35,7 | 51,0 |
| Zakonitosti opravljanja dela | 2011 | 24,1 | 47,3 | 28,6 |
| | 2017 | 12,5 | 36,7 | 50,8 |
| Vzdrževanju javnega reda | 2011 | 20,5 | 40,0 | 39,5 |
| | 2017 | 11,3 | 37,1 | 52,6 |
| Hitrem odzivanju na nujne klice prebivalcev | 2011 | 27,5 | 37,6 | 34,9 |
| | 2017 | 16,6 | 32,9 | 50,5 |
| Spoštovanju človekovih pravic | 2011 | 27,7 | 46,3 | 26,0 |
| | 2017 | 13,8 | 38,5 | 46,7 |
| Preventivnem delovanju | 2011 | 28,1 | 44,2 | 27,7 |
| | 2017 | 20,3 | 39,1 | 40,6 |
| Varovanju premoženja ljudi | 2011 | 29,6 | 46,9 | 23,5 |
| | 2017 | 28,1 | 44,2 | 27,7 |
| Zagotavljanju javnosti svojega delovanja | 2011 | 28,6 | 49,4 | 22,0 |
| | 2017 | 19,8 | 44,3 | 35,9 |
| Sodelovanju s prebivalci v občini | 2011 | 34,8 | 41,3 | 23,9 |
| | 2017 | 28,7 | 40,3 | 31,0 |
| Obravnavanju pritožb občanov zoper policiste | 2011 | 35,2 | 46,2 | 18,6 |
| | 2017 | 23,5 | 48,5 | 28,0 |

2. Faktor: Uspešnost policije pri preiskovanju kaznivih dejanj

Uspešnost policistov pri... (2017)



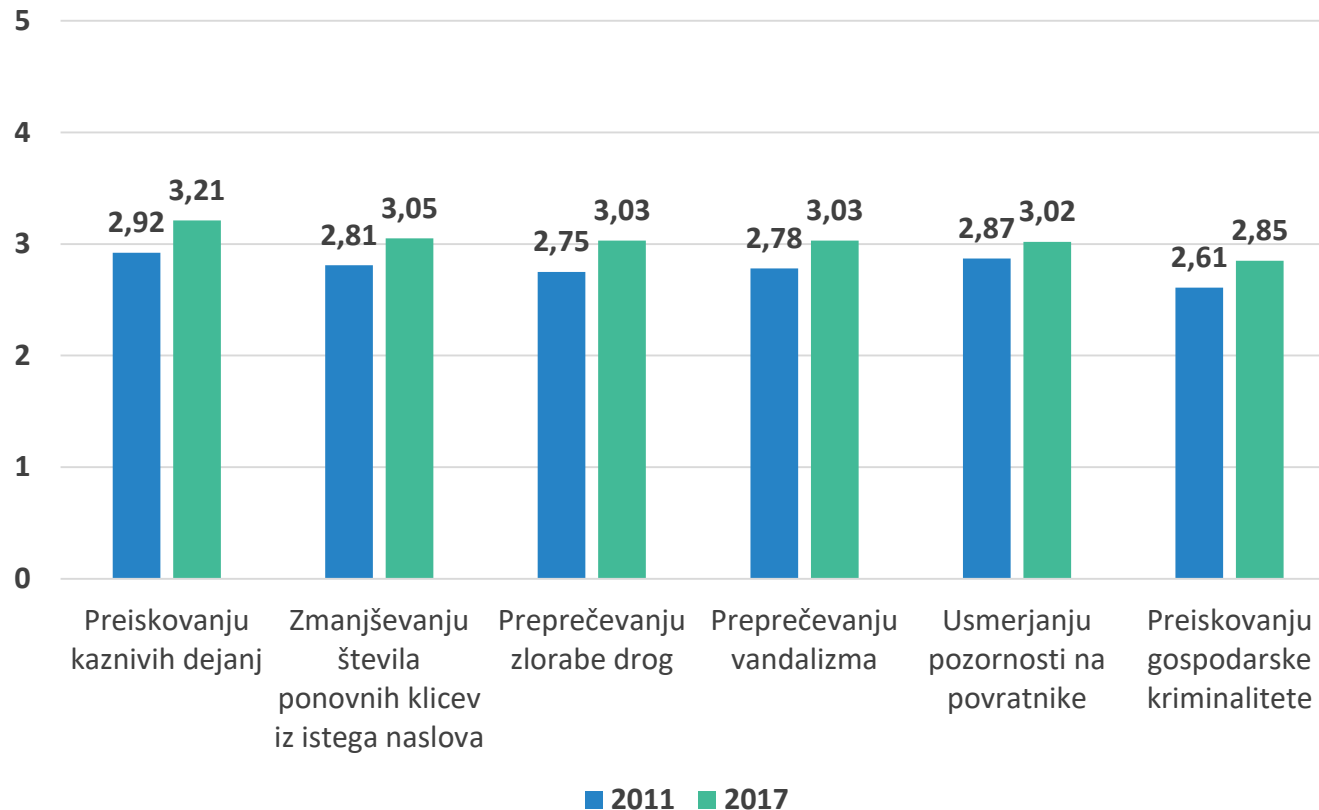
Visoka stopnja zadovoljstva - % (ocena 4 in 5)



Razlike so statistično značilne (izjema „preiskovanje kaznivih dejanj“).

2. Faktor: Uspešnost policije pri preiskovanju kaznivih dejanj

Primerjava med leti 2011 in 2017

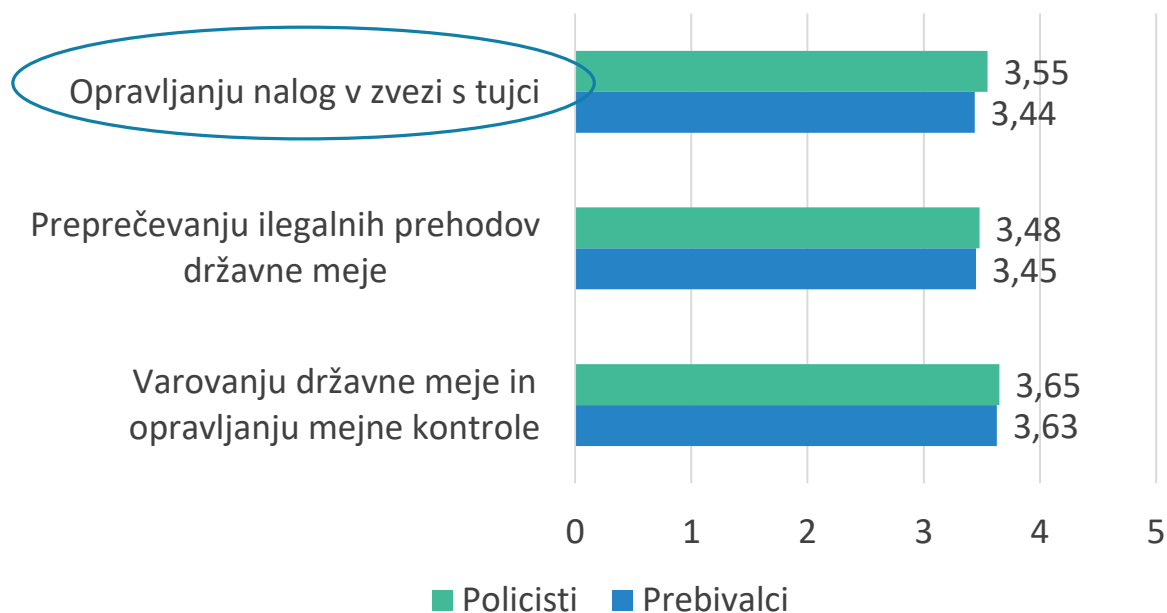


| Uspešnost policistov pri | Leto | (1 + 2) % | (3) % | (4 + 5) % |
|--------------------------------------------------------|------|-----------|-------|-----------|
| Preiskovanju kaznivih dejanj | 2011 | 28,0 | 47,8 | 24,2 |
| | 2017 | 20,6 | 40,6 | 38,8 |
| Zmanjševanju števila ponovnih klicev iz istega naslova | 2011 | 31,4 | 52,5 | 16,1 |
| | 2017 | 25,5 | 46,6 | 27,9 |
| Preprečevanju zlorabe drog | 2011 | 37,7 | 42,6 | 19,7 |
| | 2017 | 31,4 | 36,9 | 31,7 |
| Preprečevanju vandalizma | 2011 | 36,3 | 43,2 | 20,5 |
| | 2017 | 28,8 | 40,8 | 30,4 |
| Usmerjanju pozornosti na povratnike | 2011 | 30,3 | 48,7 | 21,0 |
| | 2017 | 29,6 | 40,4 | 30,0 |
| Preiskovanju gospodarske kriminalitete | 2011 | 43,9 | 39,5 | 16,6 |
| | 2017 | 37,9 | 33,4 | 28,7 |

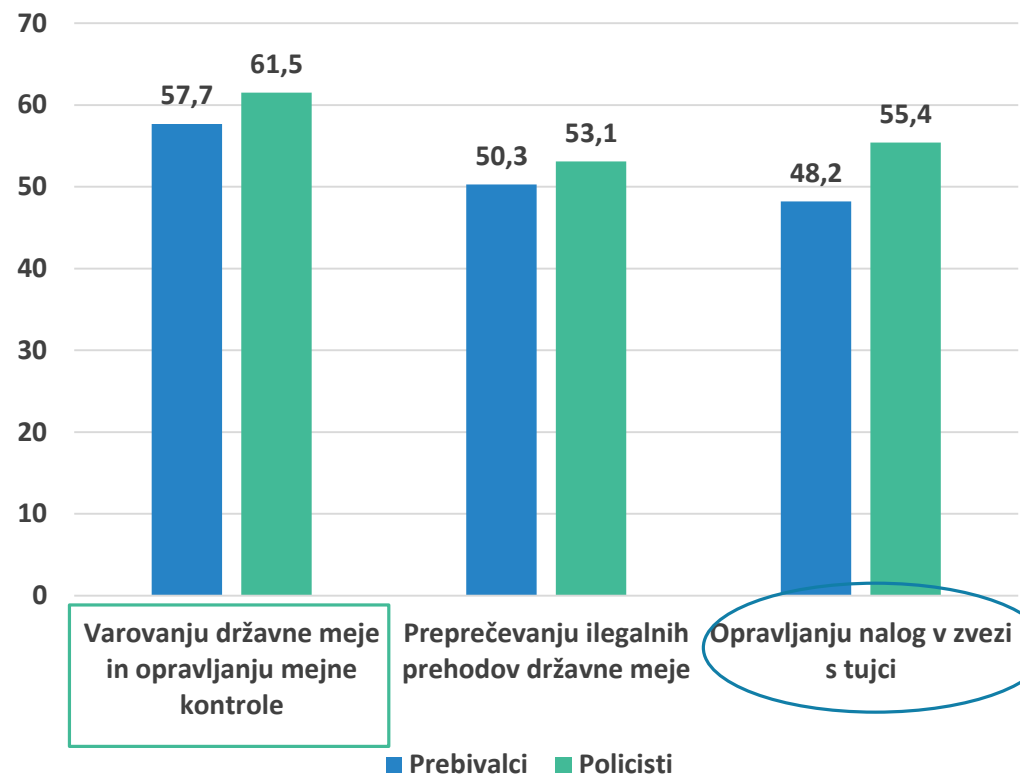
Razlike so glede na čas merjenja na vseh področjih statistično značilne.

3. Faktor: Uspešnost policije pri zagotavljanju varnosti na meji

Uspešnost policistov pri... (2017)

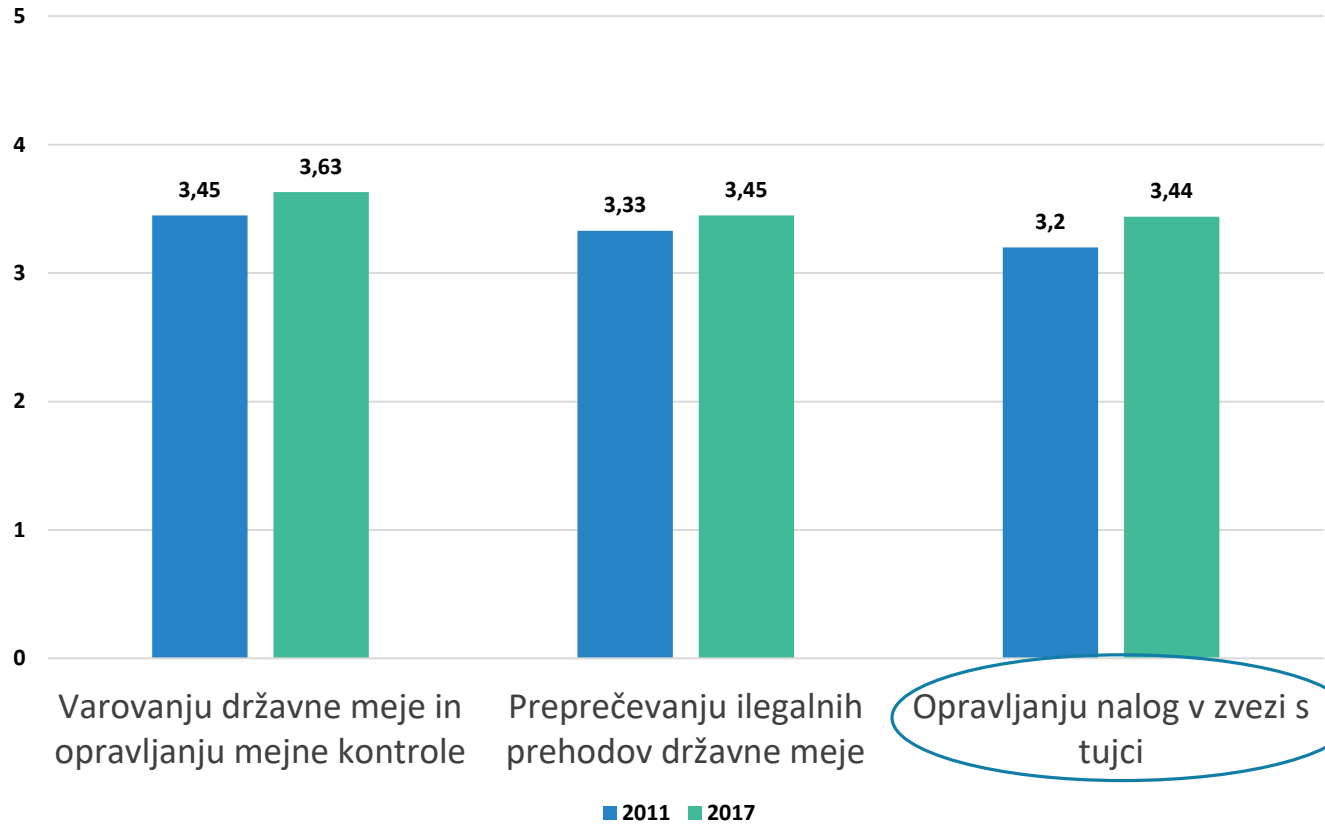


Visoka stopnja zadovoljstva - % (ocena 4 in 5)



3. Faktor: Uspešnost policije pri zagotavljanju varnosti na meji

Primerjava med leti 2011 in 2017



| Uspešnost policistov pri | Leto | (1 + 2) % | (3) % | (4 + 5) % |
|------------------------------------------------------|------|--------------|-------|--------------|
| Varovanju državne meje in opravljanju mejne kontrole | 2011 | 14,1 | 36,1 | 49,8 |
| | 2017 | 11,2 | 31,2 | 57,6 |
| Preprečevanju ilegalnih prehodov državne meje | 2011 | 17,1 | 38,2 | 44,7 |
| | 2017 | 16,7 | 32,9 | 50,4 |
| Opravljanju nalog v zvezi s tujci | 2011 | 19,2 | 44,6 | 36,2 |
| | 2017 | 14,5 | 37,4 | 48,1 |

Razlike glede na čas merjenja so na vseh področjih statistično značilne.

SKLEP

➤ **Prebivalci delo policistov ocenjujejo kot relativno uspešno – „povprečno (prav) dobro“**

- Najbolj uspešni pri varovanju državne meje, najmanj pri preiskovanju kaznivih dejanj.
- Pri 22 od 23 aktivnosti, ki so jih ocenjevali, so jim pripisali oceno, višjo od 3 (izstopa uspešnost pri preiskovanju gospodarske kriminalitete),
- (+): pomoč pri zaščiti in reševanju, varovanje življenja in osebne varnosti, varovanje državne meje, urejanje in nadzor prometa,
- (-): preiskovanje gospodarske kriminalitete, preprečevanje povratništva, vandalizma, zlorabe drog, obravnava pritožb, sodelovanje s prebivalci.

➤ **Pri 20 nalogah so se policisti statistično značilno samoocenili višje, kot so jih ocenili prebivalci.**

- Največja razhajanja pri: oceni zakonitosti dela, varovanju človekovih pravic, obravnavi pritožb ter oceni o uspešnosti odzivanja na nujne klice.

➤ **Prebivalci so 2017 uspešnost policije pri skoraj pri vseh aktivnostih ocenili višje kot 2011:**

- Največja razhajanja: zakonitost, spoštovanje ČP, varovanje, življenja, pomoč pri zaščiti in reševanju, zagotavljanju osebne varnosti, odzivanju na klice.

➤ **Določeni indikatorji predvideni v strategiji so nadpovprečno ocenjeni, določeni pa nekoliko slabše:**

- Najbolj uspešni so policisti pri uresničevanju temeljnega poslanstva (varovanje življenja in zagotavljanja občutka varnosti).
- Glede na ugotovljena stališča, ki so na meji (ocena 3), bi bilo treba prioritarno okrepiti dejavnosti (in obveščanje javnosti o teh aktivnostih) na področjih preprečevanja in preiskovanja gospodarske kriminalitete, trgovine s prepovedanimi drogami, vandalizma, povratništva, učinkovitosti reševanja pritožb.

➤ **V PRIHODNJE:**

- Ugotoviti, zakaj prihaja do tako velikih odstopanj med percepcijami prebivalcev in policistov.
- Policijski vodje se morajo zavedati pomena kakovostnega komuniciranja s prebivalci.

*Delo policistov mora biti seveda opravljeno uspešno in učinkovito, **je pa tudi enako pomembno, da so prebivalci učinkovito seznanjeni z opravljenim delom.** Če pri komuniciranju svojega dela policisti ne bodo uspešni, bodo sodbe prebivalcev temeljile na stereotipih, medijsko izpostavljenih negativnih primerih.*

Hvala

BRANKO LOBNIKAR & KAJA PRISLAN