

# ZAZNANA USPEŠNOST POLICIJSKEGA DELA SKOZI PRIZMO ČASA

KAJA PRISLAN MIHELIČ, BRANKO LOBNIKAR

Univerza v Mariboru, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana, Slovenija  
kaja.prislan@um.si, branko.lobnikar@um.si

Raziskovanje zaznane uspešnosti policijskega dela služi več namenom. Razumevanje, kako javnost zaznava policijsko uspešnost, je ključno, saj so te zaznave pomembno povezane z zaupanjem javnosti v policijo. Enako pomembno je razumeti, kako svojo uspešnost dojemajo policisti, za ugotavljanje morebitnih vrzeli v zmogljivostih policije. Poleg tega je bistvena tudi primerjava zaznav med prebivalci in policisti, saj lahko razkrije razlike v zaznavah, ki kažejo na neskladja v stališčih, ki jih je treba nasloviti pri gradnji odnosov za sodelovanje. V poglavju predstavljamo razvoj zaznav uspešnosti policijskega dela med prebivalci in policisti v Sloveniji skozi čas, s primerjavo rezultatov treh raziskav, opravljenih v desetletnem časovnem obdobju. Primerjalna analiza kaže, da obstajajo statistično značilne razlike v večini ocen, povezanih z zaznano uspešnostjo policije med prebivalci in policisti, ter med posameznimi obdobji raziskovanja. Prebivalci in policisti največjo uspešnost pripisujejo policiji pri vzdrževanju reda v lokalnem okolju in opravljanju temeljne dejavnosti, najmanjšo pa pri izvajanju preventivne dejavnosti.

DOI  
[https://doi.org/  
10.18690/um.fvv.6.2024.9](https://doi.org/10.18690/um.fvv.6.2024.9)

ISBN  
978-961-286-875-8

**Ključne besede:**  
policijsko delo,  
prebivalci,  
policisti,  
zaznana uspešnost,  
primerjalna analiza



Univerzitetna založba  
Univerze v Mariboru

DOI

[https://doi.org/  
10.18690/um.fvv.6.2024.9](https://doi.org/10.18690/um.fvv.6.2024.9)

ISBN

978-961-286-875-8

**Keywords:**

police work,  
residents,  
police officers,  
perceived effectiveness,  
comparative analysis

# PERCEIVED EFFECTIVENESS OF POLICE WORK THROUGH THE LENS OF TIME

KAJA PRISLAN MIHELIČ, BRANKO LOBNIKAR

University of Maribor, Faculty of Criminal Justice and Security, Ljubljana, Slovenia  
[kaja.prislan@um.si](mailto:kaja.prislan@um.si), [branko.lobnikar@um.si](mailto:branko.lobnikar@um.si)

Exploring perceived police effectiveness serves several purposes. Understanding how the public perceives police effectiveness is crucial, as these perceptions are linked to their trust. Understanding how police officers perceive their effectiveness is essential for identifying capability gaps. Comparing perceptions between the public and police officers is also important, as it reveals differences in perceptions that point to discrepancies in viewpoints that need to be addressed to build stronger relationships. We present the development of perceived police effectiveness among residents and police officers in Slovenia over time by comparing the results of three surveys conducted over a decade. The comparative analysis shows statistically significant differences in most assessments related to the police effectiveness between the residents and police officers and the research periods. The residents and police officers attribute the highest effectiveness to the police in maintaining order and performing basic police activities and the lowest in crime prevention.



University of Maribor Press

## 1 Uvod

Merjenje in ocenjevanje uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti je ključna dejavnost pri usmerjanju in načrtovanju dela policije, saj omogoča optimizacijo njenega delovanja in spodbuja ustreznost pristopov k uresničevanju njenega temeljnega poslanstva in strateških ciljev. Upravljanje uspešnosti, kar vključuje tudi merjenje in ocenjevanje uspešnosti, ima za policijsko organizacijo in družbo številne pozitivne učinke. Policija lahko prepozna področja, ki potrebujejo izboljšave, in uvede potrebne spremembe, da izboljša storitve za državljane. Poleg tega spremljanje in vrednotenje rezultatov dela omogoča policiji, da bolje razporedi svoje vire in se osredotoči na ukrepe, ki so najbolj pomembni za varnost državljanov. Ocenjevanje uspešnosti in kakovosti dela spodbuja tudi odgovornost zaposlenih v policiji ter zagotavlja, da se spoštujejo standardi in zakonodaja. K temu je treba dodati še pomen transparentnosti in odgovornosti, ki sta ključna za pridobivanje zaupanja javnosti. Z objavo podatkov o uspešnosti in rezultatih opravljenega dela se poveča preglednost policijskega dela, kar pripomore k večjemu zaupanju državljanov v policijo. Dobro zasnovan sistem upravljanja uspešnosti v policijski organizaciji prispeva k nenehnemu izboljšanju policijskega dela, saj se s tem spodbujajo inovacije, razvoj novih metod in pristopov ter prilagajanje novim izzivom (Prislan Mihelič idr., 2023). Z ocenjevanjem uspešnosti policije lahko pristojni organi oblikujejo boljše politike in strategije ter učinkoviteje določajo prednostne naloge in cilje, spremljanje in ocenjevanje uspešnosti pa omogoča primerjavo med enotami, z drugimi državami in tudi z mednarodnimi standardi, kar lahko privede do prepoznavanja najboljših praks, učenja iz izkušenj in izboljšanja policijskega dela. Ne nazadnje pa lahko sistematično in strukturirano ocenjevanje uspešnosti okrepi zavedanje soodvisnosti v zagotavljanju varnosti in spodbuja sodelovanje med policijo, državnimi in nadzornimi organi ter drugimi institucijami, kar prispeva k boljšemu usklajevanju ukrepov in izmenjavi informacij.

V poglavju najprej s pomočjo pregleda literature opredelimo področje (merjenja in ocenjevanja) uspešnosti policijskega dela, nato pa predstavljamo razvoj zaznav uspešnosti policijskega dela med prebivalci in policisti v Sloveniji skozi primerjavo rezultatov treh raziskav, opravljenih v desetletnem časovnem obdobju (2011, 2017, 2022). Namen je ugotoviti, kako prebivalci in policisti v Sloveniji zaznavajo uspešnost policije na različnih področjih dela in kako so te zaznave razlikujejo glede na skupine, področja in obdobja raziskovanja.

Skladno s tem bomo odgovorili na naslednja raziskovalna vprašanja (RV):

- RV1: Ali se ocene zaznane uspešnosti policije na različnih področjih dela statistično značilno razlikujejo med posameznimi obdobji raziskovanja?
- RV2: Ali se ocene zaznane uspešnosti policije na različnih področjih dela statistično značilno razlikujejo med prebivalci in policisti?
- RV3: Kakšni so trendi v spremembah ocen zaznane uspešnosti dela policije v desetletnem obdobju?

## **2      Pristopi in vidiki ocenjevanja uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti policijskega dela**

Strateški cilj vsake sodobne in demokratične policijske organizacije je zagotoviti sprejetost oz. legitimnost policije med prebivalci in pridobiti njihovo zaupanje. Med številne dejavnike, ki se povezujejo z legitimnostjo in zaupanjem v policijo, sodi tudi uspešnost policije pri opravljanju policijskega dela. Merjenje uspešnosti je postalo pomemben mehanizem strateškega upravljanja, ki omogoča ugotavljanje doseganja ciljev policijske organizacije, spremljanje pravilnosti dela policije, napredek pri doseganju ciljev in vpliv, ki jih imajo spremembe ali reforme na (zaznano in dejansko) uspešnost (Lobnikar in Prislan, 2018). Organizacije pri svojem delovanju in razvoju stremijo k doseganju različnih atributov (rezultatov in učinkov), kot so uspešnost, učinkovitost, kakovost in (poslovna) odličnost. Kljub določenim podobnostim in povezavam gre za kompleksne in različne koncepte, kar je treba upoštevati tudi pri organizacijskem upravljanju in vodenju.

Uspešnost se nanaša rezultate in učinke dela oz. ustreznost izvedenih dejavnosti in se presoja skozi stopnjo uresničevanja ciljev in nalog policije (Mihaiu idr., 2010; Mustea idr., 2021; Robbins, 2009; Sparrow in Cooper, 2014; Van Dooren idr., 2015). Merjenje uspešnosti se lahko izvaja s pomočjo kazalnikov, vezanih na različna področja dela. Pomembna je multidimenzionalna zasnova. Čeprav se uspešnost najpogosteje presoja z analizo statističnih podatkov o delu policije, je meritve pomembno dopolnjevati s študijami zaznav med različnimi deležniki in kvalitativnimi kazalniki, ki omogočajo poglobljeno razumevanje prispevka dela policije k reševanju varnostne problematike. Policija lahko izboljša svojo uspešnost z rednim spremljanjem teh kazalnikov in prilagajanjem svojih strategij, taktik in metod, da se bolje spopada s kriminaliteto in varnostno problematiko.

Kakovost, ki se pogosto povezuje z uspešnostjo, se nanaša na stopnjo, do katere policijske storitve ustrezajo potrebam in pričakovanjem državljanov, kar se odraža tudi v uresničevanju ključnih vrednot in načel pri opravljanju policijskega dela (Alosani, 2020; Antony idr., 2019; Chu idr.; 2010; Donnelly idr.; 2006; Kiely in Peek, 2002; Mastrofski, 1999; Sahapattana in Cheurprakobkit; 2019; Tari, 2006; Warcup, 1992). Merjenje kakovosti je pomembno za pridobivanje zaupanja javnosti in zagotavljanje integritete policije. Kakovost se lahko ocenjuje z uporabo kazalnikov, kot so stopnja zadovoljstva javnosti in različnih deležnikov, število pritožb ter ugotovitve notranjega nadzora. Policija lahko izboljša kakovost s povečanjem transparentnosti, uvedbo mehanizmov odgovornosti, spodbujanjem sodelovanja z lokalnimi skupnostmi in razvijanjem zaposlenih.

Učinkovitost pa se nanaša na razmerje med doseženimi rezultati in vloženi viri, kot so čas, denar in človeški viri, ki so tudi najpogostejši kazalniki, ki se uporabljajo v presojah (Mandl idr., 2008; Mihaiu idr., 2010; Profiroiu in Profiroiu, 2001; Van Dooren idr., 2015). Merjenje učinkovitosti je pomembno, ker omogoča policiji, da bolje razporedi svoje vire in se osredotoči na tiste ukrepe, ki so najbolj učinkoviti pri zagotavljanju varnosti. Policija lahko izboljša učinkovitost z optimizacijo delovnih procesov, uvajanjem novih tehnologij in boljšim sodelovanjem z drugimi organi ter mednarodnimi partnerji.

Poslovna odličnost in zagotavljanje javne varnosti sicer nista neposredno povezana koncepta, vendar lahko delita nekaj skupnih načel, ki se nanašajo na upravljanje in izboljšanje dela policije in drugih institucij za zagotavljanje varnosti v skupnosti (Al-Dhaafri in Alosani, 2022, 2021, 2020a, 2020b; Klein idr., 2023). Poslovna odličnost običajno označuje niz praks in strategij, ki jih organizacije uporabljajo za doseg visoke ravni uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti v svojem delovanju. Pogosto vključuje načela, kot so neprestano izboljševanje, osredotočenost na stranke, vodenje, vključenost zaposlenih in optimizacija procesov.

Omenjene karakteristike odražajo različne značilnosti oziroma attribute rezultatov dela organizacije in jih je mogoče ocenjevati tudi pri vrednotenju rezultatov dela policijskih organizacij. Kot je razvidno iz opredelitev, so ti koncepti medsebojno tesno povezani oz. prepleteni in se tudi prenašajo med posameznimi ravnmi policijske organizacije.

Merjenje in ocenjevanje uspešnosti policijskega dela ter s tem povezanih atributov, tako zaradi narave organizacije (njene poslanstva in družbene vloge) kot tudi raznolikosti dela, predstavljata kompleksno in metodološko zahtevno nalogo (Coleman, 2012; Maguire, 2003; Moore in Braga, 2003). Pristopi k merjenju in ocenjevanju rezultatov policijskega dela so se skozi čas sicer intenzivno razvijali, skladno z usmeritvami in trendi v razvoju sodobnih policijskih organizacij (Maguire in Uchida, 2000). V začetnih fazah razvoja pristopov k upravljanju in nadzoru policijske uspešnosti se je ocenjevanje zanašalo na kvantitativne, enostavno merljive kazalnike, vezane na klasične, reaktivne naloge policije, z vse večjim poudarjanjem kakovosti pri policijskem delu pa se je sistem ocenjevanja uspešnosti dela policije postopno prilagajal spremembam v naravi policijskega dela. Novejši pristopi poudarjajo, da je treba upoštevati različne vrste in oblike dela, ki jih opravlja policija, ter tudi situacijske dejavnike (Ludwig idr., 2017).

Današnje policijsko delo je sestavljeno iz veliko več kot samo obvladovanja kriminalitete, zato je uspešnost policijskega dela treba ocenjevati z večdimenzionalnim pristopom. Večdimenzionalni model izvira iz gospodarskega sektorja, kjer morajo vodstveni delavci zadovoljiti veliko različnih deležnikov, ne le vlagateljev, če želijo postati uspešni (Shane, 2008). Pri ocenjevanju dela sodobnih policijskih organizacij se zato tradicionalni (statistični) kazalniki dopolnjujejo oziroma nadgrajujejo z rezultati študij med ključnimi deležniki, predvsem prebivalci in policisti, kar v kombinaciji omogoča bolj objektivno oceno glede policijske uspešnosti (Maslow, 2015).

Z vprašanjem, kakšne so primerne metode in kazalniki merjenja za ocenjevanje uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti policijske dejavnosti, se je ukvarjala tudi skupina raziskovalcev s Fakultete za varnostne vede Univerze v Mariboru v okviru ciljnega raziskovalnega projekta št. V5-2140 »*Razvoj celovitih modelov ocenjevanja nacionalnovarnostne ogroženosti in merjenja uspešnosti, učinkovitosti ter kakovosti policijskega dela: pregled tujih pristopov, dobrih praks in njihova aplikacija za Slovenijo*«. V tem projektu so raziskovalci, skladno s sodobnimi pristopi in dobrimi praksami, razvili enovit in aplikativni model ocenjevanja uspešnosti, kakovosti in učinkovitosti dela slovenske policije. Med drugim je bila opravljena tudi sistematična analiza pristopov k ocenjevanju policijske uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti (vključno s sistemsko ureditvijo, modeli, metodami, merili), ki se uporabljajo v državah EU in drugje v tujini (skupaj je bila opravljena analiza 22 držav) ter v Sloveniji. Pregled praks je pokazal, da evalvacije večinoma zajemajo celotno delovanje policije, ocenjuje pa se

uspešnost doseganja posameznih prioritarnih ciljev, ki si jih policije zadajo v določenih obdobjih. Ocenjevanje po segmentih učinkovitosti, uspešnosti in kakovosti se najpogosteje izvaja pri presoji posameznih področij dela policij. Poleg merjenja na temeljnih področjih dela policij velja izpostaviti še naslednja specifična področja, ki jih glede na aktualno problematiko zajamejo nekatere policijske organizacije: razvoj kadrov, enakopravnost spolov v organizaciji in delež žensk na vodstvenih položajih, učinkovitost ukrepa prepovedi približevanja, policijsko delo v skupnosti, trajnostni razvoj, delo z žrtvami in ranljivimi skupinami ter mnenje javnosti o delu policije. Institucije, ki izvajajo evalvacijo, v večini držav uporabljajo statistične podatke, ki se generirajo pri delovanju policije, odkrivanju in preiskovanju kriminalitete ter javnomnenjske raziskave v različnih oblikah. Le-te se večinoma nanašajo na občutke varnosti prebivalcev, zaupanje v policijo in zadovoljstvo z delom policije. Del policijskih organizacij v tujini izvaja tudi intervjuje in fokusne skupine s ključnimi deležniki, med drugim tudi intervjuje/anketiranje zaposlenih. Nekatere tuje prakse, izhajajoč iz večdeležniške odgovornosti za zagotavljanje javne varnosti, vključujejo tudi študije o zaznani uspešnosti med oblastnimi institucijami, ki sodelujejo s policijo ali jim je policija odgovorna, in drugimi deležniki, s katerimi sodeluje policija. V tujini so pogoste tudi viktimizacijske študije, študije zaznane kriminalitete in nereda ter pripravljenosti prijavljati kriminaliteto, kot pomembno merilo ocenjevanja uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti dela policije (Prislan Mihelič idr., 2022).

Pregled sistemske ureditve ocenjevanja uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti dela slovenske policije je pokazal, da se ocena uspešnosti pretežno veže na kvantitativne kazalnike, ne izostajajo pa tudi kvalitativni kazalniki, katerih obseg je relativno sorazmeren. Vsebinski pregled kazalnikov je pokazal, da so nekateri kazalniki vezani na klasične, redne operativne naloge policije, ki opisujejo izvajanje nalog, določenih z zakonodajo in drugimi strateško-usmerjevalnimi dokumenti. Gre za temeljno policijsko delo, ki ga lahko razumemo kot osnovo za delovanje policije. Ti kazalniki pretežno odražajo rezultat izvedenih programov in nalog, vendar iz njih ni mogoče razbrati izida ali učinka teh dejavnosti, saj z vidika analize ostajajo na opisni stopnji. Gre za prikaz opravljenega dela, dodana je tudi časovna primerjava, opaziti pa je pomanjkanje poglobljenih analiz oziroma vrednotenja rezultatov. Pri kvalitativnih kazalnikih je denimo redko določena pričakovana stopnja kakovosti izvedenih dejavnosti. K podatkom, ki se vrednotijo v procesu ocenjevanja policije v Sloveniji, sicer sodijo ugotovitve javnomnenjskih raziskav o stališčih prebivalcev Slovenije do dela policije. Te ugotovitve se kot vir podatkov upoštevajo pri ocenjevanju

uspešnosti policije pri uresničevanju strateških ciljev, opredeljenih v aktualnem srednjeročnem načrtu dela policije. K javnomnenjskim rezultatom pa je treba kot vir ocenjevanja uspešnosti dodati še merjenje organizacijske klime v slovenski policiji. Vsebine, ki so vezane na zaposlene, so omejene z merjenjem organizacijske klime oziroma elementov le-te, kot so zadovoljstvo z delovnimi pogoji, opremo, plačo in medsebojnimi odnosi. Vsi podatki, ki jih o svojem delu zbira in analizira slovenska policija, so vsebinsko podobni podatkom, ki jih v veliki večini zbirajo tuje policije: statistični podatki o izvedenih nalogah, podatki o zaupanju v policijo in občutkih varnosti ter tudi podatki o zadovoljstvu z delom (organizacijska klima) (Prislan Mihelič idr., 2023).

Pri primerjavi slovenske s tujo prakso se je nujno treba zavedati, da so policijske organizacije raznotere in da je težko tuje prakse izvesti na en skupni imenovalc. Čeprav so opredelitve organizacijske uspešnosti in učinkovitosti teoretično relativno enotno konceptualizirane, je pomembno upoštevati raznolikost policijskih organizacij in temu primerno raznolikim okoljem prilagojene metode ter načine vrednotenja in zbiranja podatkov. Razlike v organizacijskih strukturah, sistemskih ureditvah, strateških usmeritvah in drugih okoljskih ter situacijskih dejavnikih, ki vplivajo na oblikovanje pristopov merjenja in ocenjevanja policijskega dela, otežujejo natančnejše primerjave med policijskimi organizacijami. Skupno sodobnim pristopom merjenja pa je predvsem osredotočenost na preventivno dejavnost, reševanje problemov oz. izpolnjevanje potreb po vzdrževanju reda in zagotavljanju varnosti, zmanjševanje kriminalitete in krepitev zaupanja v odnosu do drugih deležnikov in javnosti, inovativnost ter izpolnjevanje pričakovanj glavnih deležnikov. Usmerjeni so v merjenje uspešnosti, družbenih učinkov in koristi za skupnosti ter upoštevajo vidike kakovosti, pri čemer uporabljajo tudi kvalitativne kazalnike (Prislan Mihelič idr., 2023).

Pomembna značilnost sodobnih pristopov k merjenju uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti policijskega dela je torej upoštevanje mnenj in stališč različnih deležnikov, ki so na različne načine vpeti v proces izvajanja njenega poslanstva. To vključuje tudi prebivalce, njihovo zadovoljstvo s policijo, zaznavanje ogroženosti in zaznavo kakovosti stikov s policisti. Pri merjenju mnenja prebivalcev o delu policije oz. njihovega zadovoljstva s policijo se navadno uporabljajo splošna vprašanja o zadovoljstvu s policijo, njenem uspehu in posebna vprašanja glede zadovoljstva s specifičnimi področji/oblikami in načini dela (Lobnikar in Prislan, 2018). Poleg stališč prebivalcev pa so za spremljanje uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti dela



sodobnih policijskih organizacij uporabne tudi interne ocene zmogljivosti policijske organizacije in stanja v organizaciji. V ta namen se denimo ocenjujejo stališča policistov in policijskih šefov (skozi ankete in intervjuje) glede zadovoljstva z delom in delovnimi razmerami, podporo zaposlenim, sistem kadrovanja in vodenja, razvoj kadrov in dobro počutje, opremljenost, skladnost procesov in programov s prioriteta, določenimi v strategijah, itd. (His Majesty's Inspectorate of Constabulary and Fire & Rescue Services, n. d.; Maslow, 2015).

Med pomembne vire podatkov, ki dajejo vpogled v stališča deležnikov in njihove zaznave policijskega dela, sodijo tudi znanstvene raziskave. Te ponujajo dodaten (neodvisen) vpogled v stanje in s tem predstavljajo element zunanje kontrole ter vir znanstveno podprtih ugotovitev, uporabnih za sistem upravljanja uspešnosti, kakovosti in učinkovitosti policijske organizacije. Tudi v znanstveni literaturi lahko zaznamo različne vrste študij na temo zaznane uspešnosti policijskega dela med prebivalci. Tovrstne raziskave so relativno pogoste, navadno pa se policijska uspešnost raziskuje v povezavi z drugimi dejavniki (npr. legitimnostjo, pravičnostjo). Raziskovalci se pri tem osredotočajo ali na splošne ocene uspešnosti policijske organizacije (Rengifo, 2005; Rosenbaum idr., 2017; Rosenbaum idr., 2015; Tankebe idr., 2016) ali pa podrobnejše analize zaznane uspešnosti policije na različnih področjih dela in pri opravljanju različnih nalog, npr. na področju nasilniške kriminalitete, organizirane kriminalitete, premoženjske kriminalitete, vzdrževanja reda, varnosti v prometu, preventivne dejavnosti, odzivanja na probleme v skupnosti, nudenja pomoči, odzivnosti itd. (Rogge in Verschelde, 2012; Sunshine in Tyler, 2003; Stanko in Bradford, 2009). Med policisti pa so na temo uspešnosti uveljavljene predvsem študije o (samo)poročani delovni uspešnosti in s tem povezanimi dejavniki (npr. stres, organizacijska pravičnost) (Helfers idr., 2020; Li idr., 2021) ali zaznani samoučinkovitosti (Hassan idr., 2022; Somers in Terill, 2022). Primanjkuje pa študij, ki bi primerjale zaznano uspešnost policijskega dela med prebivalci in policisti. Čeprav so primerjalne raziskave nasploh aktualne, se te osredotočajo pretežno na primerjavo specifičnih zaznav, pomembnih za razumevanje legitimnosti policijskega dela, npr. zaznane nepristranskosti, pravičnosti ali odklonskosti policistov pri opravljanju policijskega dela (Bates idr., 2015; Ioimo idr., 2009; Kutnjak Ivković idr., 2019).

### 3 Metoda

V prispevku predstavljamo rezultate longitudinalne raziskave, opravljene v treh zaporednih obdobjih v desetletnem razponu (2011–2022). Raziskavo o varnosti v lokalnih skupnostih periodično izvaja programska skupina Varnost v lokalnih skupnostih (PS VLS) na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru.

#### 3.1 Opis raziskav in spremenljivk

Raziskava je potekala v obliki terenske ankete med prebivalci in policisti. Zbiranje podatkov je potekalo v spomladanskih mesecih v letih 2011, 2017 in 2022, znotraj osmih policijskih uprav in skupaj 24 občin v Sloveniji. V vsaki policijski upravi so bile izbrane po tri občine (majhna, srednja in velika). Vprašalnik, uporabljen za zbiranje podatkov, je bil v vseh treh obdobjih vsebinsko podoben in v večini sklopov primerljiv za policiste in prebivalce, med obdobji pa prav tako relativno poenoten z nekaj manjšimi razlikami, ki so nastale zaradi posodobitev in nadgradnje tematike raziskovanj skozi posamezna obdobja razvoja PS VLS. V vseh treh obdobjih je zbiranje podatkov izvajala skupina usposobljenih anketarjev in raziskovalcev PS VLS.

Vprašalnik<sup>1</sup> je poleg vprašanj o demografskih značilnostih anketirancev vseboval različne vsebinske sklope (npr. uspešnost občin pri uresničevanju nalog s svojega področja, stališča o bivanju v skupnosti, načini odzivanja prebivalcev na varnostne probleme, pričakovani načini zagotavljanja varnosti v prihodnje, zaznava varnostnih problemov v policijskem okolju, zaznava uspešnosti policije na različnih področjih dela, pripravljenost sodelovanja prebivalcev pri zagotavljanju varnosti, mnenje o policiji).<sup>2</sup> V prispevku se osredotočamo na analizo podatkov, zbranih v vsebinskem sklopu, vezanem na zaznavo uspešnosti policije na različnih področjih dela, ki je skupaj vključeval 13 trditev. V tem delu je bil vprašalnik za policiste in prebivalce enak. Anketirance smo spraševali, kako ocenjujejo uspešnost policije pri opravljanju različnih nalog in dolžnostih, svojo oceno pa so za posamezne naloge (skupaj 13) podajali na petstopenjski lestvici (pri tem je ocena 1 pomenila »nezadostno«, ocena 2 »zadostno«, ocena 3 »dobro«, ocena 4 »prav dobro« in ocena 5 »odlično«). Podatke smo analizirali s programskim statističnim orodjem SPSS (verzija 29). Statistične

---

<sup>1</sup> Izključujoč razlike, ki so nastale ob nadgradnji skozi časovna obdobja.

<sup>2</sup> Nekateri deli vprašalnika so bili posebej prilagojeni za policiste in prebivalce. Npr. vprašalnik za policiste je vključeval vprašanja o zaznavi organizacijske podpore in pravičnosti ter delu policistov.

metode so vključevale faktorsko analizo, opisno statistiko, t-teste za neodvisna vzorca in teste ANOVA.

### 3.1 Vzorec

V vzorec je bilo skupno vključenih 4.936 anketirancev, od tega 3.372 prebivalcev in 1.564 policistov. Podatki o številu anketirancev, vključenih v posameznih časovnih obdobjih raziskave, so predstavljeni v tabeli 1.

Tabela 1: Število anketirancev

	2011	2017	2022	Skupaj
Prebivalci	961	1.266	1.145	3.372
Policisti	581	520	463	1.564
Skupaj	1.542	1.786	1.608	4.936

## 4 Rezultati

Analiza podatkov je bila usmerjena v primerjalno analizo med posameznimi obdobji raziskave in med posameznimi skupinami anketirancev glede zaznave dela policije na posameznih področjih, s ciljem ugotoviti trende v razvoju stališč in potencialne razlike. Za namene ugotavljanja strukture opazovanih dimenzij oz. področij merjenja in identifikacije ključnih konstruktov smo uporabili eksploratorno faktorsko analizo, zanesljivost ugotovljenih faktorjev pa smo preverili s Cronbach koeficientom alfa. Faktorska analiza je bila opravljena na celotnem vzorcu. Ob tem smo opravili še ločene faktorske analize za vzorec prebivalcev in vzorec policistov, pri čemer nismo ugotovili razlik v povezovanju spremenljivk v faktorje. Normalnost porazdelitve podatkov smo preverili z merama asimetrije in sploščenosti. T-teste smo uporabili za testiranje razlik med anketiranimi prebivalci in policisti, analizo variance (ANOVA) pa za preverjanje statistične značilnosti razlik med posameznimi obdobji raziskovanja.

V tabeli 2 so predstavljeni rezultati eksploratorne faktorske analize, izvedene z metodo glavnih osi (ang. *Principal Axis Factoring*) in Varimax rotacijo, ter opisna statistika vključenih spremenljivk (*F. U.* predstavlja faktorske uteži, *M* aritmetične sredine, *S. O.* pa standardni odklon). Analiza je bila opravljena na celotnem vzorcu za skupno 12 spremenljivk. Eno spremenljivko smo zaradi izzivov multikolineranosti in vsebinske neprimernosti izločili iz obravnave. Rezultati

pokažejo, da so podatki primerni za analizo ( $KMO = 0,910$ ; Bartlettov test sig.  $< 0,001$ , determinanta = 0,001) in da se porazdeljujejo približno normalno, saj se mere asimetrije gibajo med  $-0,460$  in  $0,002$ , mere sploščenosti pa med  $-0,454$  in  $0,041$ .

Tabela 2: Faktorska analiza

			Faktorji			
			F1	F2	F3	F4
Spremenljivke/področja dela policije	<i>M</i>	<i>S. O.</i>	<i>F. U.</i>			
Vzdrževanje javnega reda in miru	3,58	,88	,690			
Nadzorovanje in urejanje prometa	3,61	,90	,703			
Varovanje državne meje in opravljanje mejne kontrole	3,61	,94		,721		
Preprečevanje ilegalnih prehodov državne meje	3,42	1		,860		
Opravljanje nalog v zvezi s tujci	3,42	,95		,729		
Nudnje pomoči pri zaščiti in reševanju	3,77	,93			,510	
Varovanje osebne varnosti	3,57	,97			,829	
Varovanje premoženja ljudi	3,32	,98			,577	
Preprečevanje zlorabe drog	3,03	1,02				,715
Preprečevanje vandalizma	3,07	,99				,739
Zmanjševanje števila ponovnih klicev iz istega naslova	3,04	,96				,677
Usmerjanje pozornosti na povratnike	3,17	1				,659

Faktorska analiza je pokazala, da se opazovane spremenljivke povežejo v štiri faktorje, ki skupaj pojasnjujejo 67,08 % variance. Poimenovanja faktorjev, njihovi opisi, koeficienti Cronbach alfa (CA) in odstotki pojasnjenih varianc so predstavljeni v tabeli 3.

S faktorsko analizo smo ugotovili, da se merjene spremenljivke povezujejo v vsebinsko smiselne faktorje, ki predstavljajo različna področja dela policije, konstrukti pa večinoma odražajo močno notranjo zanesljivost, z izjemo prvega faktorja, ki ima srednjo zanesljivost in vključuje dve spremenljivki. Ugotovljeni faktorji oz. področja dela se tako nanašajo na zaznano uspešnost policije pri:

- vzdrževanju reda v lokalnem okolju,
- delu s tujci,
- opravljanju temeljne policijske dejavnosti in
- preventivnem delovanju na področju kriminalitete.

Tabela 3: Faktorji – področja dela policije

Ime faktorja	Število spremenljivk	Opis	CA	% pojasnjene variance
Vzdrževanje reda v lokalnem okolju (F1_VR)	2	Zaznana uspešnost policije na področju javnega reda in miru in prometa	,784	11,22
Delo s tujci (F2_DT)	3	Zaznana uspešnost policije pri delu s tujci in varovanju državne meje	,890	19,23
Temeljna policijska dejavnost (F3_TPD)	3	Zaznana uspešnost policije pri varovanju življenja, premoženja in pomoči ob nesrečah	,841	14,80
Preventivno delovanje na področju kriminalitete (F4_PDK)	4	Zaznana uspešnost policije pri preprečevanju kaznivih ravnanj	,861	21,80

V nadaljevanju smo ugotavljali, kako so se stališča anketirancev glede uspešnosti policije pri opravljanju dela na teh štirih področjih spreminjala skozi čas oz. posamezna obdobja raziskovanja in kakšne so razlike med stališči prebivalcev ter policisti znotraj posameznih obdobj raziskovanja. Za ugotavljanje statistično značilnih razlik med skupinami anketirancev smo izvedli t-teste, za ugotavljanje statistično značilnih razlik v stališjih anketirancev med štirimi področji dela in med tremi obdobji proučevanja pa analize varianc (ANOVA). Zaradi kršenih predpostavk o enakosti varianc smo pri tem uporabili Welchovo analizo. V tabeli 4 so predstavljeni rezultati opisne statistike (aritmetične sredine in standardni odkloni) po posameznih faktorjih, ločeno za prebivalce in policiste ter združeno za obe skupini, tako po posameznih obdobjih kot skupno za vsa tri obdobja raziskovanja. Pri vsakem obdobju so predstavljeni tudi rezultati t-testov (t-vrednost in p-vrednost), kjer smo primerjali rezultate za prebivalce in policiste. V zadnjem stolpcu sledijo rezultati analize varianc (F-statistika in p-vrednost), kjer smo primerjali razlike med rezultati (prebivalcev, policistov ter skupnih stališč) v treh obdobjih (2011, 2017, 2022).

Tabela 4: Primerjalna analiza

	Združeno (2011-2022)			2011			2017			2022			Welch ANOVA (2011, 2017, 2022)
	<i>M</i>	<i>S.O.</i>	t-test	<i>M</i>	<i>S.O.</i>	t-test	<i>M</i>	<i>S.O.</i>	t-test	<i>M</i>	<i>S.O.</i>	t-test	
F1_VR	Preb.	3,45	0,82	3,25	0,82	3,50	0,80	3,56	0,81	39,88***			
	Pol.	3,93	0,67	3,90	0,67	3,85	0,66	4,05	0,66	12,86***			
	Skupaj	3,60	0,81	3,50	0,83	3,60	0,78	3,70	0,80	24,20***			
F2_DT	Preb.	3,42	0,88	3,32	0,85	3,51	0,88	3,40	0,89	12,50***			
	Pol.	3,63	0,82	3,71	0,78	3,56	0,87	3,61	0,82	4,65**			
	Skupaj	3,49	0,87	3,47	0,84	3,52	0,88	3,46	0,88	2,355			
F3_TPD	Preb.	3,38	0,83	3,15	0,85	3,50	0,80	3,46	0,81	55,09***			
	Pol.	3,92	0,72	3,92	0,74	3,84	0,75	4,01	0,67	6,75***			
	Skupaj	3,55	0,84	3,44	0,89	3,60	0,80	3,62	0,81	20,57***			
F4_PDK	Preb.	2,96	0,83	2,80	0,75	3,03	0,87	3,01	0,84	27,19***			
	Pol.	3,33	0,78	3,34	0,76	3,30	0,80	3,33	0,80	0,37			
	Skupaj	3,08	0,84	3,01	0,80	3,11	0,86	3,10	0,84	8,15***			

Rezultati t-testov kažejo, da se stališča (združeno za vsa tri obdobja raziskovanja) prebivalcev in policistov o uspešnosti policije statistično značilno razlikujejo na vseh štirih področjih dela. Podrobna primerjava ocen prebivalcev in policistov s t-testi po posameznih obdobjih raziskave pokaže, da so se v vseh treh letih ta stališča pomembno razlikovala, izjema je zgolj ocena uspešnosti dela policije pri delu s tujci v letu 2022, kjer te razlike med skupinama niso statistično značilne. Primerjava ocen med posameznimi leti z ANOVO razkriva, da so se v veliki večini stališča med leti tako prebivalcev, policistov kot skupna stališča statistično razlikovala, izjema pa so skupne ocene policije pri delu s tujci in ocene policistov preventivnega dela na področju kriminalitete, kjer ne moremo trditi, da so razlike med leti statistično značilne.

Za lažje razumevanje razlik v proučevanih stališčih in trendov gibanja v tabeli 5 prikazujemo rezultate *post-hoc* testov ANOVE (zaradi neenakih varianc smo uporabili konservativen Games-Howell test), na grafu 1 predstavljamo ocene policistov in ocene prebivalcev po posameznih področjih in letih proučevanja.

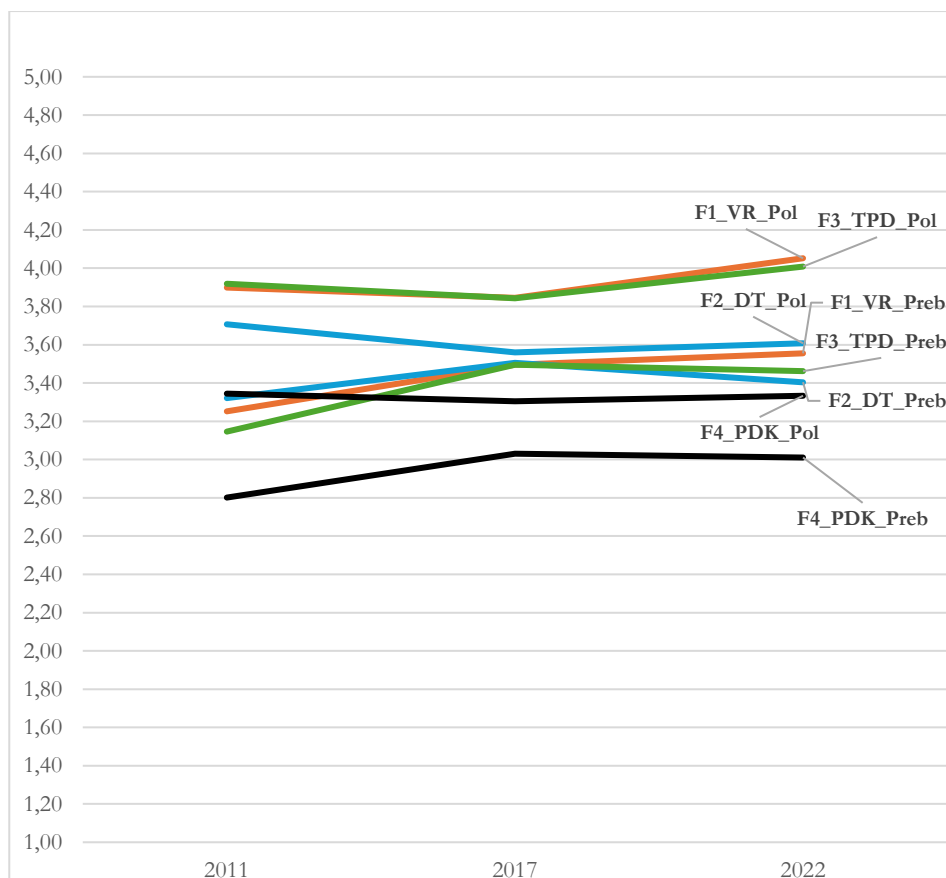
**Tabela 5: Rezultati post-hoc ANOVA testov**

Leto	Skupaj (prebivalci in policisti)				Prebivalci				Policisti			
	F1	F2	F3	F4	F1	F2	F3	F4	F1	F2	F3	F4
<b>2011</b>												
2017	-0,10*	-0,05	-0,16*	-0,10*	-0,24*	-0,18*	-0,35*	-0,23*	0,05	0,15*	0,08	0,04
2022	-0,20*	0,00	-0,18*	-0,10*	-0,30*	-0,08	-0,32*	-0,21*	-0,15*	0,10	-0,09	0,01
<b>2017</b>												
2011	0,10*	0,05	0,16*	0,10*	0,24*	0,18*	0,35*	0,23*	-0,05	-0,15*	-0,08	-0,04
2022	-0,10*	0,06	-0,02	0,01	-0,06	0,10*	0,03	0,02	-0,21*	-0,05	-0,17*	-0,03
<b>2022</b>												
2011	0,20*	0,00	0,18*	0,10*	0,30*	0,08	0,32*	0,21*	0,15*	-0,10	0,09	-0,01
2017	0,10*	-0,06	0,02	-0,01	0,06	-0,10*	-0,03	-0,02	0,21*	0,05	0,17*	0,03

\*Statistično značilne razlike ob 95-% stopnji zaupanja.

ANOVA je pokazala, da prihaja pri veliki večini ocenjevanih področij dela do razlik med obdobji raziskovanja. Da bi ugotovili, med katerimi skupinami prihaja do razlik, smo uporabili *post-hoc* teste, ki kažejo, da so združena stališča prebivalcev in policistov pri ocenjevanju dela policije na področju vzdrževanja reda (F1) statistično značilno različna v vseh treh obdobjih. Pri tem se sicer ocene prebivalcev statistično ne razlikujejo med drugim in tretjim obdobjem, medtem ko se ocene policistov na ne razlikujejo med prvim in drugim obdobjem raziskovanja. Pri ocenjevanju dela

policije s tujci (F2) z ANOVO nismo ugotovili statistično značilnih razlik v združenih stališčih, medtem ko posamična primerjava stališč prebivalcev in policistov pokaže, da prihaja do statistično značilnih razlik med njihovimi ocenami po obdobjih, izjema so razlike med prvim in zadnjim obdobjem. Zaznana uspešnost policije na področju temeljne dejavnosti (F3) razkriva, da se združene ocene statistično ne razlikujejo med drugim in zadnjim obdobjem raziskovanja, enako je pri ocenah prebivalcev, medtem ko se ocene policistov na tem področju statistično značilno ne razlikujejo, razen med letoma 2017 in 2022. Pri zadnjem področju ocenjevanja, ki se nanaša na preventivno dejavnost (F4), opazamo, da se združene ocene statistično ne razlikujejo samo med drugim in tretjim obdobjem raziskovanja, kar velja tudi za ocene prebivalcev, medtem ko ANOVA ni pokazala statistično značilnih razlik med ocenami policistov po posameznih obdobjih.



Slika 1: Trendi razvoja zaznane uspešnosti dela policije skozi desetletno obdobje



S slike 1 je razvidno, da so v vseh letih in na vseh področjih policisti v povprečju bolje ocenjevali uspešnost policije. Največja razhajanja med ocenami policistov in prebivalcev so bila v letu 2011, najbolj poenotene pa so bile njihove ocene v letu 2017. Ocene policistov in prebivalcev so najbolj enotne pri ocenjevanju uspešnosti pri delu s tujci, največje razlike pa so vidne v ocenah uspešnosti pri opravljanju temeljne policijske dejavnosti. Tako prebivalci kot tudi policisti so v skupnem povprečju najbolje ocenili uspešnost policije na področju vzdrževanja reda v lokalnem okolju, najslabše pa ocenjujejo delo policije na področju preventivnega delovanja. Tovrstne ugotovitve potrjujejo tudi rezultati, razvidni iz tabele 4. Kljub ugotovljenim razlikam pa lahko vidimo, da razponi med najbolj skrajnimi oceni niso izrazito visoki. Najnižjo povprečno oceno beležimo pri prebivalcih leta 2011 na področju preventivnega dela, najvišjo pa leta 2022 pri policistih na področju vzdrževanja reda (z razliko 1,25).

#### **4 Razprava**

V prispevku smo analizirali, kako so v desetletnem obdobju policisti in prebivalci zaznavali uspešnost dela policije na štirih osnovnih področjih izvajanja policijske dejavnosti (vzdrževanje reda, delo s tujci, temeljna in preventivna dejavnost). Namen je bil ugotoviti morebitna razhajanja v ocenah prebivalcev in policistov, med posameznimi področji in med leti raziskovanja, proučiti naravo teh razlik in razumeti trende v razvoju zaznane uspešnosti dela policije.

Gre za eno redkih neodvisnih longitudinalnih študij v Sloveniji na področju zaznane uspešnosti dela policije, ki omogoča spremljanje sprememb dela policije, kot ga zaznavajo »stranke« policije na eni strani in »ponudniki« storitev oz. odgovorni deležniki na drugi. V kriminoloških raziskavah so longitudinalne študije izjemno redke (Meško, 2023), enako pa velja tudi za primerjalne raziskave, ki vzporedno proučujejo stališča policistov in prebivalcev (Bouranta idr., 2015). Takšne raziskave so ob upoštevanju vpliva javnih zaznav na samozaznavo policistov (Stevens in McDavid, 1981) še posebej pomembne.

Cilj vsake sodobne policijske organizacije je s prebivalci zgraditi trden odnos zaupanja in dobro medsebojno sodelovanje. S primerjavo stališč prebivalcev in policistov lahko ugotovimo, v kolikšni meri se ujemajo njihovi pogledi na delo policije, medtem ko lahko razhajanja razkrijejo področja, kjer so potrebne izboljšave, ki bi lahko prispevale k večji transparentnosti in zaznani odgovornosti policije. Če

policisti svoje delo zaznavajo drugače kot javnost, to nakazuje na razkorake v razumevanju dela policije ali slabosti v komunikaciji in obveščanju. Prevelika razhajanja v stališčih imajo lahko neželene učinke tudi na samoznavo in občutke policistov ter posledično kakovost njihovega dela. Poznavanje razvoja tovrstnih stališč skozi čas pa razkriva napredek in uspešnost strategij oziroma možnosti za oblikovanje strategij, ki ustrezno naslavljajo prave prioritete.

Primerjava in analiza stališč po obdobjih raziskovanja, s čimer smo naslovili prvo raziskovalno vprašanje, sta pokazali, da so na področju vzdrževanja reda v lokalnem okolju, opravljanja temeljne policijske dejavnosti in preventivnega dela razlike v skupnih ocenah med posameznimi obdobji raziskovanja statistično značilne. Ob ugotavljanju med katerimi skupinami – obdobji raziskovanja – prihaja do statistično značilnih razlik, smo ugotovili, da so se skupna stališča prebivalcev in policistov glede dela na področju reda v lokalnem okolju statistično značilno izboljševala vsako leto. Pri ocenjevanju dela s tujci se ocene niso statistično značilno razlikovale, so se pa ocene dela na področju temeljne in preventivne dejavnosti glede na leto 2011 izboljšale, čeprav razlike med drugim in tretjim obdobjem niso statistično značilne. Stabilen razvoj stališč oz. ocen v pozitivno smer lahko torej zaznamo zgolj pri vzdrževanju reda v lokalnem okolju. V drugih primerih ne moremo govoriti o stabilni rasti ali padcu ocen, saj so se stališča prebivalcev in policistov med leti različno spreminjala, tako v pozitivno kot negativno smer. V splošnem, če upoštevamo zgolj opisno statistiko, je največji napredek v razvoju stališč prebivalcev možno zaznati med prvim in drugim obdobjem (2011–2017), pri policistih pa med drugim in tretjim obdobjem (2017–2022).

Takšno spreminjanje stališč je mogoče povezati z značilnostmi obdobji raziskovanja, saj je bilo, kot navaja Meško (2023), vsako obdobje zaznamovano s pomembnim družbenim dogajanjem. Za prvo in drugo obdobje je bilo značilno sprva zaostrovanje, nato pa popuščanje ekonomskih ukrepov v povezavi s finančno krizo, kar je lahko povezano s (samo)dojemanjem zmogljivosti pri policistih. Čas pred tretjim obdobjem raziskovanja pa je zaznamovala pandemija, vsesplošen družbeni strah in nezadovoljstvo ter s tem povezane spremembe v nalogah policije, kar je lahko povezano s spremembami dojemanja uspešnosti dela policije v očeh prebivalstva.

Ugotovitve naše raziskave se pretežno ujemajo z ugotovitvami javnomnenjske raziskave policije. Ta ugotavlja, da so se v obdobju med letoma 2016 in 2022 (z meritvami v letih 2016, 2018, 2021 in 2022) ocene prebivalcev na vseh področjih dela z izjemo prometne varnosti med prvim in zadnjim obdobjem merjenja poslabšale, najbolj na področju vzdrževanja reda, državne meje in dela s tujci. Najbolj zadovoljni so bili prebivalci z delom policije na področju vzdrževanja javnega reda in miru leta 2018 in državne meje leta 2016, najmanj pa z delom na področju odkrivanja in preiskovanja kriminalitete ter preventivne dejavnosti leta 2021. Leto 2021 nasploh beleži najnižje povprečne ocene, leto 2018 pa najvišje (Policija, 2022). Kljub temu pa so seveda, ob upoštevanju razlik v metodologijah, opazna tudi nekatera logična razhajanja v vsebinskih ugotovitvah med raziskavo policije in raziskavo, ki jo predstavljamo v tem prispevku.

V iskanju odgovora na drugo raziskovalno vprašanje ugotavljamo, da se v vseh treh obdobjih raziskovanja in na vseh področjih dela policije ocene prebivalcev in policistov statistično značilno razlikujejo (z izjemo dela policije s tujci v letu 2017). Na vseh področjih in v vseh letih so policisti izkazali bolj pozitivna stališča glede uspešnosti policije kot prebivalci. Največje razlike v ocenah prebivalcev in policistov zaznavamo na področju opravljanja temeljne policijske dejavnosti, najmanjše pa pri delu s tujci, kar je značilno za vsa tri obdobja raziskovanja. Prebivalci in policisti so v vseh treh obdobjih raziskovanja največjo uspešnost pripisali policiji leta 2022 na področju vzdrževanja reda v lokalnem okolju, najnižjo pa leta 2011 na področju preventivne dejavnosti. Razhajanja v razumevanju uspešnosti policijskega dela med prebivalci in policisti sicer niso presenetljiva ugotovitev, saj so o fundamentalnih neujemanjih stališč poročale že zgodnje raziskave o zaznavah policijskega dela v skupnostih (Carlson in Sutton, 1981).

Čeprav ob analizi razlik med obdobji raziskovanja na splošno ni mogoče govoriti o linearnih izboljšavah ocen, pa je analiza trendov, s katero smo naslovili še tretje raziskovalno vprašanje, pokazala, da so se ocene prebivalcev denimo na vseh področjih ocenjevanja glede na prvo obdobje v drugem obdobju izboljšale. Glede na rezultate prvega in zadnjega obdobja raziskovanja so se ocene prebivalcev na treh izmed štirih področij ocenjevanja statistično značilno izboljšale, sprememb niso zaznali zgolj na področju dela s tujci, čeprav se ocena vmesnega obdobja (2017) razlikuje od ocen prvega in zadnjega. Njihova stališča glede dela v lokalnem okolju ter na področju opravljanja temeljne in preventivne dejavnosti so v zadnjem obdobju sicer bolj pozitivna kot v prvem, vendar je v zadnjih dveh obdobjih raziskovanja

zaznati stagnacijo. Najbolj so se v pozitivno smer, glede na prvo in zadnje obdobje, spremenila stališča prebivalcev na področju opravljanja temeljne policijske dejavnosti. Nasprotno pa se stališča policistov med prvim in zadnjim obdobjem raziskovanja na treh področjih niso statistično značilno spremenila, njihove ocene so se izboljšale zgolj na področju dela v lokalnem okolju, vendar pa v tem primeru ni bilo statistično značilnih razlik med prvim in drugim obdobjem raziskovanja. Ocene dela na področju vzdrževanja reda in temeljne dejavnosti so se sicer glede na drugo obdobje v tretjem nato izboljšale. Policisti so ocenili še, da je bilo njihovo delo na področju tujcev leta 2011 boljše kot leta 2017, kar je ravno nasprotno, kot so to ocenili prebivalci, in da je bilo njihovo delo na področju temeljne dejavnosti leta 2022 boljše kot leta 2017. O drugih statistično značilnih razlikah pa ne moremo sklepati.

Čeprav so tovrstne ugotovitve rezultat skrbno načrtovane in sistematično izvedene nacionalne raziskave z dolgo tradicijo ter znanstveno utemeljeno podlago, pa imajo ti izsledki tudi omejitve. Rezultati namreč ne omogočajo zanesljivih sklepov glede vzrokov ugotovljenih razlik in dejavnikov, ki jih lahko povezujemo z zaznavo dela policije na posameznih področjih, zato bi bilo smiselno ta vprašanja nasloviti v prihodnjih raziskovalnih dejavnostih. Obenem ne smemo zanemariti dejstva, da policija svoje delo opravlja v izjemno raznolikih okoljih in skupnostih, zaradi česar bi bilo treba proučevati morebitne razlike tudi med tovrstnimi skupinami. Kljub temu pa lahko na podlagi rezultatov sklenemo, da tako prebivalci kot policisti najmanjšo uspešnost pripisujejo delu policije na področju preventivne dejavnosti in dela s tujci, kar bi moralo predstavljati pomembnejšo prioriteto v strateških razvojnih načrtih dela policije. Da bi se razhajanja med stališči prebivalcev in policistov v prihodnje zmanjšala, bi bilo treba okrepiti komunikacijo in obveščanje javnosti o rezultatih in načrtih dela na področjih, kjer so te razlike največje. Čeprav spremenljivosti v zaznavah, ki so pod vplivom številnih situacijskih in političnih dejavnikov, ni mogoče odpraviti, pa bi bilo treba na temeljih poglobljenega raziskovanja dejavnikov, ki vplivajo na ocene zaznane uspešnosti policije, izdelati celostne modele, ki bi omogočali celovito razumevanje teh stališč. S tem bi v prihodnje lažje načrtovali ustrezne ukrepe preprečevanja nezadovoljstva in vzdrževanja pozitivnih stališč med različnimi skupinami prebivalcev.

## Opomba

Prispevek je nastal deloma v okviru raziskovalnega projekta »Razvoj celovitih modelov ocenjevanja nacionalnovarnostne ogroženosti in merjenja uspešnosti, učinkovitosti ter kakovosti policijskega dela: pregled tujih pristopov, dobrih praks in njihova aplikacija za Slovenijo« št. V5-2148, ki sta ga sofinancirala Javna agencija za znanstvenoraziskovalno in inovacijsko dejavnost RS (ARIS) ter Ministrstvo za notranje zadeve RS in deloma v okviru raziskovalnega programa »Varnost v lokalnih skupnostih: primerjava ruralnih in urbanih okolij« št. P5-0397, ki ga je sofinancirala ARIS.

## Literatura in viri

- Al-Dhaafri, H. in Alosani, M. S. (2022). Role of leadership, strategic planning, and entrepreneurial organizational culture towards achieving organizational excellence: evidence from public sector using SEM. *Measuring Business Excellence*, 26(3), 378–396. <https://doi.org/10.1108/MBE-02-2021-0021>
- Al-Dhaafri, H. S. in Alosani, M. S. (2021). Mechanism of organisational excellence as a mediator on the relationship between human resource management and organisational performance: empirical evidence from public sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 38(3), 822–838. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2019-0364>
- Al-Dhaafri, H. S. in Alosani, M. S. (2020a). Impact of total quality management, organisational excellence, and entrepreneurial orientation on organisational performance: empirical evidence from the public sector in UAE. *Benchmarking: An International Journal*, 27(9), 2497–2519. <https://doi.org/10.1108/BIJ-02-2020-0082>
- Al-Dhaafri, H. in Alosani, M. (2020b). Closing the strategic planning and implementation gap through excellence in the public sector: empirical investigation using SEM. *Measuring Business Excellence*, 24(4), 553–573. <https://doi.org/10.1108/MBE-12-2019-0128>
- Alosani, M. S. (2020). Case example of the use of Six Sigma and Kaizen projects in policing services. *Teaching Public Administration*, 38(3), 333–345. <https://doi.org/10.1177/0144739420921932>
- Antony, J., Rodgers, B. in Cudney, E. A. (2019). Lean Six Sigma in policing services: case examples, lessons learnt and directions for future research. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(5-6), 613–625. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1327319>
- Bates, L. J., Antrobus, E., Bennett, S. in Martin, P. (2015). Comparing Police and Public Perceptions of a Routine Traffic Encounter. *Police Quarterly*, 18(4), 442–468. <https://doi.org/10.1177/1098611115589290>
- Bouranta, N., Siskos, Y. in Tsotsolas, N. (2015). Measuring police officer and citizen satisfaction: comparative analysis. *Policing: An International Journal*, 38(4). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PIJPSM-01-2015-0008/full/html>
- Carlson, H. M. in Sutton, M. S. (1981). A multimethod approach to community evaluation of police performance. *Journal of Criminal Justice*, 9(3), 227–234. [https://doi.org/10.1016/0047-2352\(81\)90072-6](https://doi.org/10.1016/0047-2352(81)90072-6)
- Chu, K.-K., Li, C.-H. in Chiu, P.-H. (2010). A study of the quality of police services in exercising public power in Taiwan. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(5), 537–551.
- Coleman, T. G. (2012). *A model for improving the strategic measurement and management of policing: the police organizational performance index (POPI)* [doktorska disertacija]. University of Regina. [https://ourspace.uregina.ca/bitstream/handle/10294/3775/Coleman\\_Terence\\_197703880\\_PhD\\_PLST\\_Fall2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ourspace.uregina.ca/bitstream/handle/10294/3775/Coleman_Terence_197703880_PhD_PLST_Fall2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R. in Shiu, E. M. (2006). Assessing the quality of police services using SER-VQUAL. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 29(1), 92–105. <https://doi.org/10.1108/13639510610648502>
- Hassan, S., Raza, A. in Ahmad, H. (2022). Relationship between self-efficacy and job performance with moderating role of age: A study of police stations in Lahore. *Business Review*, 17(1), 25–42. <https://doi.org/10.54784/1990-6587.1424>
- Helfers, R. C., Reynolds, P. D. in Maskály, J. (2020). Prior discipline and performance among police officers: Does organizational fairness matter? *Criminology, Criminal Justice, Law & Society*, 21(3),

- 1–16. <https://ccjls.scholasticahq.com/article/18152-prior-discipline-and-performance-among-police-officers-does-organizational-fairness-matter/attachment/47464.pdf>
- His Majesty's Inspectorate of Constabulary and Fire & Rescue Services [HMICFRS]. (n. d.). *PEEL Assessment Framework (PAF) 2023–2025*. <https://hmicfrs.justiceinspectorates.gov.uk/publication-html/peel-assessment-framework-2023-25/>
- Ioimo, R., Becton, J. B., Meadows, L. M., Tears, R. S. in Charles, M. T. (2009). Comparing the police and citizen views on biased policing. *Criminal Justice Studies*, 22(2), 123–140. <https://doi.org/10.1080/14786010902975408>
- Kiely, J. A. in Peek, G. S. (2002). The culture of the British police: Views of police officers. *The Service Industries Journal*, 22(1), 167–183. <https://doi.org/10.1080/714005065>
- Klein, L. L., de Pádua, S. I. D., Gera, R., Vieira, K. M. in Dorion, E. C. H. (2023). Business process management effectiveness and maturity through lean management practices: the Brazilian federal police experience. *International Journal of Lean Six Sigma*, 14(2), 368–396. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-07-2021-0125>
- Kutnjak Ivković, S., Cajner Mraović, I. in Sudar, D. (2019). The speed of progress: Comparing citizen perceptions of police corruption in Croatia over time. V S. Kutnjak Ivković in M. R. Haberfeld (ur.), *Exploring police integrity* (str. 341–364). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-29065-8\\_14](https://doi.org/10.1007/978-3-030-29065-8_14)
- Li, J. C. M., Cheung, C.-K., Sun, I. Y. in Cheung, Y.-K. (2022). Perceived work engagement and performance amongst police officers during the COVID-19 pandemic in Hong Kong. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 16(1), 135–151. <https://doi.org/10.1093/policing/16.1/135>
- Lobnikar, B. in Prisljan, K. (2018). Ocena uspešnosti policijskega dela v Sloveniji – primerjava percepcije pre-bivalcev v letih 2011 in 2017. V G. Meško, A. Sotlar in B. Lobnikar, B. (ur.), *Zbornik prispevkov 4 nacionalne konference o varnosti v lokalnih skupnostih – sklepne ugotovitve raziskovanja (2015–2018)* (str. 105–140). Univerzitetna založba Univerze v Mariboru.,
- Ludwig, A., Norton, M. in McLean, I. (2017). *Resource allocation processes in policing in Great Britain – Project report*. A Gwilym Gibbon Centre for Public Policy Working Paper; Nuffield College.
- Maguire, E. R. (2003). Measuring the performance of law enforcement agencies. *Calea Update Magazine*, 83. <http://www.calea.org/calea-update-magazine/issue-83/measuring-performance-law-enforcement-agencies-part-1-of-2-oart-articl>
- Maguire, E. R. in Uchida, C.D. (2000). Measurement and explanation in the comparative study of American police organizations. V D. Duffee (ur.), *Criminal justice 2000: Vol 4. Measurement and analysis of crime and justice* (str. 491–557). National Institute of Justice. [http://www.ncjrs.gov/criminal\\_justice2000/vol\\_4/04j.pdf](http://www.ncjrs.gov/criminal_justice2000/vol_4/04j.pdf)
- Mandl, U., Dierx A. in Ilzkovitz F. (2008). *The effectiveness and efficiency of public spending. Economic papers 301*. European Commission, Directorate General for Economic and Financial Affairs. [https://ec.europa.eu/economy\\_finance/publications/pages/publication11902\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/economy_finance/publications/pages/publication11902_en.pdf)
- Maslow, A. (2015). *Measuring the performance of the Police: the perspective of the public. research report 2015 – R034*. Research Division, Public Safety Canada.
- Mastrofski, S. D. (1999). *Policing for people: Ideas in American policing*. Police Foundation.
- Meško, G. (2023). Primerjava med študijami o varnosti v lokalnih skupnostih v letih 2011, 2017 in 2022 – Perspektive prebivalcev in policistov. V G. Meško in R. Hacin (ur.), *9. Nacionalna konferenca o varnosti v lokalnih skupnostih, Varnost v lokalnih skupnostih – dobre prakse, aktualne teme in raziskovanje varnosti v lokalnih skupnostih v zadnjem desetletju* (str. 5–18). Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba. <https://press.um.si/index.php/ump/catalog/book/822>
- Mihaiu, D. M., Opreana, A. in Cristescu, M. P. (2010). Efficiency, effectiveness and performance of the public sector. *Romanian Journal of Economic Forecasting*, 13(4), 132–147.
- Moore, M. H. in Braga, A. (2003). *The bottom line of policing: what citizens should value (and measure!) in police performance*. Police Executive Research Forum. <http://www.policeforum.org/library/police-evaluation/BottomLineofPolicing.pdf>

- Mustea, L., Mihiț, L.D. in Lobonț, O.R. (2021). How should we measure public sector performance? *Postmo-dern Openings*, 12(1Sup1), 71–89. <https://doi.org/10.18662/po/12.1Sup1/272>
- Policija (2022). *Ocene in stališča prebivalcev Slovenije o delu policije 2022: Poročilo*. [https://www.policija.si/images/stories/NovinarskoSredisce/SporocilaZaJavnost/2022/10\\_oktober/28\\_porocilo\\_jm\\_raziskava\\_o\\_delu\\_policije/JM2022-](https://www.policija.si/images/stories/NovinarskoSredisce/SporocilaZaJavnost/2022/10_oktober/28_porocilo_jm_raziskava_o_delu_policije/JM2022-)
- Prislan Mihelič, K., Lobnikar, B., Modic, M., Slak, B., Primc, T. in Mihelič, A. (2022). *Razvoj celovitih modelov ocenjevanja nacionalnovarnostne ogroženosti in merjenja uspešnosti, učinkovitosti ter kakovosti policijskega dela: ciljni raziskovalni projekt 2021. Vmesno raziskovalno poročilo – delovni sveženj 3: pregled tujih pristopov k ocenjevanju uspešnosti policijskega dela ter policijskih organizacij*. Univerza v Mariboru, Fakulteta za varnostne vede.
- Prislan Mihelič, K., Lobnikar, B., Modic, M., Slak, B., Primc, T. in Mihelič, A. (2023). *Razvoj celovitih modelov ocenjevanja nacionalnovarnostne ogroženosti in merjenja uspešnosti, učinkovitosti ter kakovosti policijskega dela: Pregled tujih pristopov, dobrih praks in njihova aplikacija za Slovenijo, ciljni raziskovalni projekt 2021. Zaključno raziskovalno poročilo – delovni sveženj 5: Model za merjenje uspešnosti, učinkovitosti in kakovosti policijskega dela v Sloveniji*. Univerza v Mariboru, Fakulteta za varnostne vede.
- Profiroiu, M. in Profiroiu, A. (2001). Cadrul de analiza a performantelor sectorului public (The analysis of public sector performances). *Economie teoretica si aplicata*, 44–47. <https://store.ectap.ro/articole/180.pdf>
- Rengifo, A. F., Slocum, L. A. in Chillar, V. (2019). From impressions to intentions: Direct and indirect effects of police contact on willingness to report crimes to law enforcement. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 56(3), 412–450. <https://doi.org/10.1177/0022427818817338>
- Robbins, S. P. (2009). *Organizational theory: The structure of organization*. Prentice-Hall.
- Rogge, N. in Verschelde, M. (2013). A composite index of citizen satisfaction with local police services. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 36(2), 238–262. <http://dx.doi.org/10.1108/13639511311329697>
- Rosenbaum, D. P., Maskaly, J., Lawrence, D. S., Escamilla, J. H., Enciso, G., Christoff, T. E. in Posick, C. (2017). The police-community interaction survey: Measuring police performance in new ways. *Policing: An International Journal*, 40(1), 112–127. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-07-2016-0119>
- Rosenbaum, D. P., Lawrence, D. S., Hartnett, S. M., McDevitt, J. in Posick, C. (2015). Measuring procedural justice and legitimacy at the local level: the police–community interaction survey. *Journal of Exploratory Criminology*, 11, 335–366. <https://doi.org/10.1007/s11292-015-9228-9>
- Shane, J. M. (2008). Developing police performance measurement system. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 77(9), 8–18. [https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/fbleb77&div=88&g\\_sent=1&casa\\_token=&collection=journals](https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/fbleb77&div=88&g_sent=1&casa_token=&collection=journals)
- Sahapattana, P. in Cheurprakobkit, S. (2019). The police station service quality: A comparative study of the areas in the South of Thailand. *Journal of Ethnicity in Criminal Justice*, 17(4), 361–378. <https://doi.org/10.1080/15377938.2019.1652949>
- Somers, L. J. in Terrill, W. (2022). Confidence in their craft: Assessing the relationship between officer work experiences and their perceptions of self-efficacy. *Criminal Justice and Behavior*, 49(11), 1656–1675. <https://doi.org/10.1177/00938548221105879>
- Sparrow, P. in Cooper, C. (2014). Organizational effectiveness, people and performance: new challenge, new research agendas. *Journal of Organizational Effectiveness*, 1(1), 2–13
- Stanko, E. A. in Bradford, B. (2009). Beyond measuring 'How good a job' police are doing: The MPS Model of Confidence in Policing. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 3(1), 322–330.
- Stevens, J. M. in McDavid, J. C. (1981). Urban police performance attitudes. *Computers, Environment and Urban Systems*, 6(4), 157–169. [https://doi.org/10.1016/0198-9715\(81\)90012-0](https://doi.org/10.1016/0198-9715(81)90012-0)
- Sunshine, J. in Tyler, T. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law and Society Review*, 37(3), 513–547.
- Tankebe, J. Reisig, M. D. in Wang, X. (2016). A multidimensional model of police legitimacy. *Law and Human Behavior*, 40(1), 11–22. <https://doi.org/10.1037/lhb0000153>

- Tarí, J. J. (2006). Improving service quality in a Spanish police service. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(3), 409–424. <https://doi.org/10.1080/14783360500451275>
- Van Dooren, W., Bouckaert, G. in Halligan, J. (2015). *Performance management in the public sector*. Routledge.
- Warcup, D. (1992). Abandoning Tradition: The concept of total quality management in the police service. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 65(1), 56–61. <https://doi.org/10.1177/0032258X9206500109>