

# STALIŠČA IN OCENE UPORABNIKOV POLICIJSKIH STORITEV IN STOPNJA ZADOVOLJSTVA POLICISTOV PRI DELU KOT KRITERIJ MERJENJA USPEŠNOSTI POLICIJSKIH ORGANIZACIJ – NEKAJ PRIMEROV RAZISKAV V REPUBLIKI SLOVENIJI

Vinko Gorenak

*V teoretičnem delu prispevka avtor povzema teoretična spoznanja več avtorjev, ki se nanašajo na stališča in ocene uporabnikov policijskih storitev do dela policistov, ki so čedalje bolj prisotne, kot kriterij merjenja uspešnosti policijskih organizacij. V prvi vrsti se osredotoča na ugotovitve tujih avtorjev, v nadaljevanju pa prikazuje ugotovitve na tem področju v Republiki Sloveniji. V drugi polovici teoretičnega dela prispevka avtor govori o zadovoljstvu zaposlenih, kot kriteriju merjenja uspešnosti organizacij in predstavlja dosedanja proučevanja zadovoljstva policistov v Republiki Sloveniji.*

*V drugem delu prispevka avtor prikazuje povzetke raziskav s področja ocen in stališč uporabnikov policijskih storitev do dela policistov in zadovoljstva policistov pri delu, katerih avtor ali soavtor je v obdobju zadnjih petih let.*

**Ključne besede:** policija, policisti, oškodovanci, uporabniki policijskih storitev, zadovoljstvo

## 1 UVOD

Danes je vse bolj prisotno spoznanje, da uspešnosti policijskega dela ni mogoče meriti s klasičnimi statističnimi podatki o številu varnostnih pojavov in njihovi preiskanosti. V ospredje vse bolj prihajajo drugi dejavniki, kot so stopnja zadovoljstva prebivalcev, stopnja podpore prebivalcev policijskemu delu, stopnja zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev s policijskimi storitvami in drugi. Znotraj policijskih organizacij pa vse bolj pridobiva na pomenu zadovoljstvo zaposlenih, za katerega se ugotavlja, da v veliki meri vpliva na uspešnost policijskih organizacij samih.

### 1.1 Kriteriji merjenja uspešnosti policijskih organizacij

Z uspešnostjo policijskih organizacij se v zadnjem obdobju ukvarjajo ne samo policijske organizacije, temveč tudi različne druge zainteresirane družbene institucije. Praktično konsenzualna ugotovitev policije in zainteresiranih institucij je ta, da mora imeti policija podporo javnosti in okolja, kjer deluje, da bi lahko bila uspešna. Med raziskovalci (Whitaker, 1983; Steiman, 1986; Mc Donald, 1988; Pagon, 1993) obstajajo nekoliko različna mnenja o tem, kaj je uspešnost policijskih organizacij. Obstaja pa skoraj večinsko strinjanje s tem, da je najprej potrebno določiti cilje policijskih organizacij (Whitaker, 1983; Steiman, 1986; Mc Donald, 1988; Pagon, 1993). Različne družbene skupine so seveda zainteresirane za različne cilje policijskih organizacij, zato so cilji policijskih organizacij praktično vedno rezultat političnih odločitev, kar v bistvu niti ni sporno. Ko je ta proces končan, šele lahko govorimo o merjenju uspešnosti policijskega dela.

Za to mnoge policije še vedno uporabljajo tako imenovana kvantitativna merila, ki so zelo prikladna in enostavna, a jih čedalje več raziskovalcev (Clifford, 1976; Hepburn, 1982; Pečar, 1982; Heal, 1983; Pagon, 1993) tega področja argumentirano zavrača.

Ob opuščanju kvantitativnih meril ugotavljanja uspešnosti policijskih organizacij različni avtorji (Malmborg, 1986; Warcup, 1992; Bayley, 1994) predlagajo različna druga merila in kriterije ugotavljanja uspešnosti policijskih organizacij. To so zlasti:

- dostopnost policijskih organizacij,
- poštenost policistov v postopkih,
- vljudnost policistov v postopkih,

- zanesljivost policistov v postopkih,
- stopnja usposobljenosti policistov za delo,
- odzivni časi policijskih organizacij na klice državljanov,
- stopnja zadovoljstva javnosti z delom policijskih organizacij,
- stopnja varnostnega počutja državljanov,
- stopnja notranjega policijskega zadovoljstva in drugo.

Dosedanja proučevanja kažejo na to, da raziskovalci in tudi policijske organizacije vedno bolj opuščajo kvantitativne kriterije merjenja uspešnosti policijskih organizacij in dajejo prednost zgoraj navedenim kriterijem.

## **1.2 Kriteriji merjenja uspešnosti policije v Republiki Sloveniji**

V enem prvih srednjeročnih dokumentov policije "Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002", ki je bil sprejet leta 1998 in ga omenjamo zato, ker njegova vsebina nakazuje, da bo policija pričela uvajati drugačne, moderne kriterije ugotavljanja svoje uspešnosti, najdemo šest globalnih ciljev policije v Republiki Sloveniji, od tega kar štiri, ki so neposredno ali posredno povezani z odnosom policije in javnosti. Med drugim so zapisani naslednji cilji:

- »približevanje policije javnosti in razvijanje partnerskega odnosa z državljanji,
- razvijanje potencialov policije,
- uveljavljanje organizacijskih pravil in norm,
- oblikovanje nove podobe policije« (Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002).

Omenjeni globalni cilji so relativno zelo dobro razčlenjeni na podcilje, ki so zapisani tako, da je v večini mogoče meriti njihovo doseganje.

Podroben pregled Poročil o delu policije (2000 – 2003) – nam pokaže, da policija svojo uspešnost večinoma še vedno prikazuje kvantitativno v obliki statističnih podatkov o določenih varnostnih pojavih in vse premalo, ali skoraj ne, glede na meritve javnega mnenja o delu policije, mnenja državljanov o zaupanju v policijo, stopnjo varnostnega počutja državljanov in po drugih kazalcih uspešnosti policije, ki vse bolj prodirajo v ocenjevanja uspešnosti policijskih organizacij v svetu.

Resnici na ljubo je potrebno povedati, da zlasti po letu 1990 obstajajo poskusi posameznih avtorjev tako v policiji, zlasti pa v okviru raziskovalne in pedagoške dejavnosti Višje šole za notranje zadeve in pozneje Fakultete za policijsko–varnostne vede v Ljubljani, da bi definirali potrebo po drugačnem, modernejšem pristopu k ocenjevanju uspešnosti policije v Republiki Sloveniji. To so poskušali mnogi avtorji (Svetina, 1992; Šetinc, 1993; Pagon, 1993; Pagon, 1998, Meško in Pavlovič, 1998; in Meško, 2001) ter seveda tudi večje število diplomantov v okviru sedanje Fakultete za policijsko–varnostne vede v Ljubljani. Navedeni avtorji na različne načine pristopajo k obravnavani problematiki, več ali manj pa vsi opozarjajo na potrebo po drugačnem pristopu k ocenjevanju uspešnosti policije v Republiki Sloveniji ter na potrebo po večjem pomenu preventivnega dela v policiji, na potrebo po sistematičnem proučevanju javnega mnenja o policiji, o pripravljenosti prebivalcev za sodelovanje s policijo, o strahu pred kriminaliteto in drugim.

## **1.3 Zadovoljstvo zaposlenih**

V svetu postaja zadovoljstvo zaposlenih že postopoma kategorija, ki je enakovredna zadovoljstvu potrošnikov in zadovoljstvu delničarjev in s tem pomemben element strateškega poslanstva organizacij. Za doseganje zadovoljstva zaposlenih pa je potrebna organizirana priprava in izvedba posebnega programa, ki temelji na internem komuniciranju, navaja Gruban (1998:614). »Tisto, kar danes ločuje uspešne organizacije od neuspešnih, torej ni le izdelek, storitev ali vrhunska tehnologija, ampak dejavnik, iz katerega vse naštetu izvira – motivirani in pripadni zaposleni.

Tudi številni drugi avtorji (Herzberg in Yochai, 1997; Gruban, 1998; Možina, Tavčar in Knežević 1998; Svetlik, 1998; Berlogar, 1999; Kejžar 2003 in drugi) opozarjajo, da je zadovoljstvo zaposlenih povezano z uspešnostjo organizacij. Omenjeni avtorji jasno nakazujejo, da je stopnja zadovoljstva zaposlenih neposredno povezana s stopnjo uspešnosti zaposlenih pri doseganju ciljev organizacij.

#### **1.4 Zadovoljstvo zaposlenih v slovenski policiji**

Sistemskega proučevanja zadovoljstva zaposlenih, ki bi bilo v funkciji vodenja policije in v funkciji doseganja ciljev policije, pri nas ni. Zato se moramo v celoti zateči k Fakulteti za policijsko-varnostne vede, njenemu raziskovanju in diplomskim delom njenih študentov ter nekaterim drugim redkim posameznikom, ki so to področje proučevali.

Različni avtorji (Selič in Umek, 1994; Areh in Umek, 2002; Klaneček, 2001; Krobe, 2002; Lepoša, 2002; Pergovnik 2002 in drugi) med dejavniki, ki povzročajo nezadovoljstvo policistov najpogosteje omenjajo: stresne obremenitve, delovne pogoje, omejitve družabnega življenja, kadrovanje, plače, plačila nadurnega dela, odnos vodstva do policistov. Med dejavnike, ki pa povzročajo zadovoljstvo policistov pa omenjajo: stalnost zaposlitve, benificiran delovni staž in zanimivo ter dinamično delo, priložnosti pomagati ljudem, zanimivo delo, delo z ljudmi.

## **2 PRIKAZ REZULTATOV RAZLIČNIH RAZISKAV**

V nadaljevanju na kratko prikazujemo rezultate različnih raziskav, ki so se ukvarjale s stališči in ocenami prebivalcev ali posameznih skupin uporabnikov policijskih storitev o policijskem delu in z zadovoljstvom policistov pri delu.

### **2.1 Stališča oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj do postopkov policistov**

Dvoršek, Gorenak, Lobnikar, Maver, Meško, Pagon in Umek (2002) so na vzorcu 1728 oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj proučevali stopnjo zadovoljstva oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj s postopki policistov in kriminalistov, ki so ta kazniva dejanja obravnavali.

V zvezi s prijavi kaznivih dejanj so ugotovili, da večino prijav sprejmejo dežurni na policijskih postajah, kjer je bilo kaznivo dejanje storjeno, temu pa sledi prijava na telefonsko številko 113. Le manjši del premoženjskih kaznivih dejanj oškodovanci prijavijo na kak drug način.

V zvezi s postopki prijav kaznivih dejanj so ugotovili relativno visoko stopnjo zadovoljstva oškodovancev z delom policistov, ki so jim prijavili kaznivo dejanje, saj so se ocene gibale na sredini med dobro in prav dobro, pri čemer pa so ženske ocenile delo policistov boljše kot moški. Starejši oškodovanci so bili bolj zadovoljni s postopki kot mlajši oškodovanci, prav tako pa so bili bolj izobraženi oškodovanci tudi bolj zadovoljni s postopki policistov.

V zvezi z ogledi krajev kaznivih dejanj so ugotovili, da so bili oškodovanci večinoma zadovoljni s hitrostjo prihoda policistov na kraj dejanja. Kar tri četrtine jih je ocenilo, da so policisti prišli na ogled kraja kaznivega dejanja pravočasno. V zvezi z ogledi krajev kaznivih dejanj so prav tako ugotovili, da je z delom policistov zadovoljnih skoraj štiri petine oškodovancev. Skoraj polovica med njimi je delo policistov ocenila z odlično. Pomembna je tudi ugotovitev, da so v povprečju z delom policije pri ogledu kraja kaznivega dejanja bolj zadovoljni starejši oškodovanci kot mlajši ter ženske bolj kot moški.

Pri fazi preiskovanja kaznivih dejanj so ugotovili, da je nekaj več kot polovica (58 %) oškodovancev navedla, da se policisti po ogledu kraja kaznivega dejanja pri njih niso več oglasili, v dobri tretjini primerov so se oglasili enkrat ali dvakrat, večkrat pa le izjemoma. Ob tem je treba poudariti, da so na to skupino vprašanj odgovarjali samo oškodovanci v tistih primerih, ko do zaključnega ogleda kraja kaznivega dejanja osumljenec ni bil znan.

Nadalje so ugotovili, da so policisti nekaj več kot dve tretjini oškodovancev seznanili z njihovimi pravicami v nadaljnjem postopku. Prav tako so ugotovili, da so policisti samo nekaj več kot polovico oškodovancev seznanili s tem, kje lahko dobijo informacije o preiskovanem kaznivem dejanju. Ugotovili so tudi to, da več kot polovica oškodovancev ni iskala informacij v zvezi z obravnavo kaznivih dejanj, le četrtnina pa jih je informacije iskala in tudi dobila. Posebej zaskrbljujoča pa je njihova ugotovitev, da več kot polovica oškodovancev ne ve, ali je bil osumljenec kaznivega dejanja odkrit ali ne. Policisti so o tem, ali so odkrili osumljenca ali ne, obvestili le tretjino oškodovancev.

## **2.2 Stališča občanov glede policijskih postopkov - primer mandatnega kaznovanja**

Grudnik in Gorenak (2003), sta na vzorcu 112 voznikov, ki so bili mandatno kaznovani zaradi prometnih prekrškov, proučevala njihova stališča in ocene do postopkov policistov.

Ugotovila sta, da celotni policijski postopek (zakonitost, strokovnost, profesionalnost, natančnost, doslednost, vljudnost in korektnost policistov) vozniki ocenjujejo dokaj visoko (ocena 3,85 na lestvici do 5). Vozniki so najvišje ocenili zakonitost (4,31), najnižje pa profesionalnost policistov (3,66).

Nadalje sta ugotovila, da so policisti nekoliko bolj dosledni, vljudni in strokovni v postopku z voznicami kot pa z vozniki. Prav tako so vozniki z daljšim vozniškim stažem bolje ocenili strokovnost policistov, kot vozniki s krajšim vozniškim stažem. Mlajši vozniki so v nekaterih segmentih slabše ocenili postopke policistov kot starejši vozniki. Podobno so večkrat kaznovani vozniki nižje ocenili postopke policistov, kot pa enkrat kaznovani vozniki.

## **2.3 Stališča povzročiteljev in oškodovancev prometnih nesreč do postopkov policistov**

Herbaj in Gorenak (2000) sta na vzorcu 146 povzročiteljev in oškodovancev prometnih nesreč proučevala njihova stališča in ocene do postopkov policistov, ki so te prometne nesreče obravnavali.

Ugotovila sta, da policisti udeležencev prometnih nesreč ne seznanjajo dovolj z nadaljnjimi ukrepi policije in dolžnostmi oziroma pravicami udeležencev prometnih nesreč po končanem ogledu kraja prometne nesreče. Povzročitelji prometnih nesreč so delo policistov v zvezi s tem ocenili dokaj visoko (ocena 3,80 na lestvici do 5), oškodovanci pa celo samo z 3,54.

Nadalje sta ugotovila, da policisti v zadostni meri ne omogočijo sodelovanja udeležencev prometnih nesreč pri izdelavi spisov o prometni nesreči in premalo upoštevajo mnenje le-teh pri ugotavljanju dejstev in okoliščin, ki so privedle do prometne nesreče. Povzročitelji prometnih nesreč so v zvezi s tem delo policistov ocenili negativno in sicer z oceno 2,80. Tudi oškodovanci niso najbolj zadovoljni, saj so delo policistov ocenili z eno najnižjih ocen in sicer 3,11.

Relativno slabo stanje sta ugotovila tudi na področju upoštevanja pripomb udeležencev prometnih nesreč pri pisanju zapisnika o prometni nesreči. Povzročitelji prometnih nesreč so v zvezi s tem delo policistov ocenili pozitivno, vendar z eno najnižjih ocen, to je 3,04, oškodovanci pa le nekoliko višje in sicer 3,56.

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

Prijateljeva in Gorenak (2005) sta na vzorcu 128 prebivalcev proučevala stališča in ocene e prebivalcev dolenjsko posavskega območja do dela policije. Ugotoviti sta želela kakšna stališča in ocene imajo prebivalci tega območja do dela policistov.

Ugotovila sta, da so prebivalci relativno dobro pripravljene sodelovati s policisti pri reševanju njihovih morebitnih varnostnih problemov (ocena 3,90 na lestvici do 5), da 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 sta ugotovila, 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).

Na področju ocenjevanja dela policistov sta ugotovila, da prebivalci najvišje ocenjujejo zakonitost dela policistov (3,51), policiste pri opravljanju njihovih nalog tudi dobro podpirajo (3,33). Nadalje sta ugotovila, da 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).

Glede zadovoljstva prebivalcev s postopki policistov sta ugotovila, 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 po njihovi ugotovitvah zadovoljni s kakovostjo obveščanja javnosti o delu policije (2,79).

Proučevala sta tudi stališča prebivalcev, ki so imeli kontakte s policisti v postopkih, do interpersonalnih kompetenc policistov. V zvezi s tem sta ugotovila, 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 pravičnost (3,40).

S korelacijsko analizo sta ugotovila, da starejši prebivalci bolj pogosto pozitivno ocenjujejo delo policistov, kot mlajši. Prav tako sta ugotovila, da starejši prebivalci bolj pogosto pozitivno ocenjujejo zadovoljstvo s postopki policistov, kot mlajši.

## **2.5 Neenakomerne delovne obremenitve policistov in nekateri vidiki njihovih posledic**

Gorenak (2004) je na vzorcu 39 policijskih postaj in 128 občin, ki se teritorialno pokrivajo z območji omenjenih policijskih postaj, proučeval povezanost med »opravljenim delom policijskih postaj preračunanim na policista«, na eni strani in »ocenami županov in svetnikov o delu policijskih postaj«, »zadovoljstvom županov in svetnikov z delom policijskih postaj«, »pripravljenostjo županov in svetnikov za sodelovanje s policisti policijskih postaj«, »zadovoljstvom žrtev kaznivih dejanj s postopki policistov policijskih postaj«, ter »zadovoljstvom policistov z delom na policijskih postajah«. V vzorec je bilo zajetih 1045 policistov že omenjenih policijskih postaj in 718 županov in svetnikov že omenjenih občin. V vzorec oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj pa je bilo zajetih 1729 žrtev kaznivih dejanj, ki so jih obravnavali policisti že omenjenih policijskih postaj.

Avtor je ugotovil, da med policisti policijskih postaj zaradi količine opravljenega dela prihaja do pomembnih razlik. Pomembne razlike je ugotovil zlasti pri:

- številu obravnavanih kaznivih dejanj na policista (8,24 v Šentilju in 82,04 v Ljubljani Šiška);
- številu preiskanih kaznivih dejanjih na policista (3,90 v Šentilju in 52,56 v Ljubljani Šiška);
- številu vseh preiskovalnih postopkov v zvezi s kaznivimi dejanji na policista (21,07 v Šentilju do 160,09 in Ljubljani Mostah);
- številu vseh prometnih nezgod, obravnavanih kot prekršek ali kaznivo dejanje, na policista (8,11 v Slovenj Gradcu in 26,68 v Ljubljani Mostah);
- številu vseh predlogov sodniku za prekrške v zvezi s prometom na policista (10,49 v Postojni in 72,67 v Litiji);
- številu vseh izrečenih mandatnih kazni zaradi prometnih prekrškov na policista (47,63 v Postojni in 186,70 v Kamniku);
- številu vseh obravnavanih prekrškov na policista (10,07 v Mozirju in 52,83 v Ljubljani Mostah);
- številu vseh obravnavanih prekrškov zoper javni red in mir na policista (6,03 v Postojni in 27,92 v Ljubljani Centru).
- Prav tako je ugotovil, da na tistih policijskih postajah, kjer policisti opravijo več dela preračunano na policista, župani in svetniki:

- manj pogosto pozitivno ocenjujejo, delo teh policijskih postaj,
- so manj pogosto zadovoljni z njihovim delom in
- so manj pogosto pripravljeni na sodelovanje s policisti omenjenih policijskih postaj.

Nadalje je ugotovil, da v primeru policijskih postaj, kjer policisti opravijo več dela preračunano na policista, žrtve kaznivih dejanj:

- manj pogosto pozitivno ocenjujejo svoje zadovoljstvo s postopki policistov, ki so kazniva dejanja obravnavali.

Ugotovil je tudi, da policisti policijskih postaj, kjer opravijo več dela preračunano na policista manj pogosto pozitivno ocenjujejo svoje zadovoljstvo z delom.

## **2.6 Nekateri vidiki odnosov z javnostmi na policijskih upravah**

Pipuš in Gorenak (2004) sta na vzorcu 28 novinarjev, ki poročajo o delu policijskih enot na območju Policijske uprave (v nadaljevanju PU) Maribor in 68 vodstvenih in vodilnih delavcev PU Maribor, proučevala ocene in stališča novinarjev ter vodstvenih in vodilnih delavcev PU Maribor do dela na področju odnosov z javnostmi. V raziskavi so novinarji ocenjevali pogostost uporabe informacij PU Maribor za pripravo prispevkov, ter zadovoljstvo s kvaliteto, s pravočasnostjo, z objektivnostjo, s vsebino informacij PU Maribor, ocenjevali pa so tudi interpersonalne kompetence vodstvenih in vodilnih delavcev PU Maribor. Vodstveni in vodilni delavci PU Maribor pa so ocenjevali pogostost spremljanja poročanja medijev o delu PU Maribor, ter zadovoljstvo z objektivnostjo in z vsebino poročanja medijev o delu PU Maribor. Ocenjevali so tudi interpersonalne kompetence novinarjev, ter delo na področju odnosov z javnostmi na PU Maribor.

Ugotovila sta, da novinarji očitno pogosto spremljajo informacije o delu PU Maribor, pri čemer kažejo največ zanimanja za informacije posredovane na izrednih (ocena 3,86 na lestvici do 5), in rednih novinarskih konferencah (3,63), ter klasične informacije za javnost (3,64). Tudi njihova stopnja zadovoljstva s kvaliteto (3,48), pravočasnostjo (3,04) in objektivnostjo (3,71) je visoka.

Nadalje sta ugotovila, da vodstveni in vodilni delavci PU Maribor pogosto spremljajo poročanje medijev o delu PU Maribor (3,36), zlasti preko pisnih medijev, nekoliko manj pa preko elektronskih medijev. Najbolj so zadovoljni z objektivnostjo poročanja nacionalnih medijev (3,41), sledijo lokalne radijske in TV postaje (3,40), dnevno časopisje (3,38), manj so zadovoljni z objektivnostjo poročanja drugih lokalnih časopisov (2,97), najmanj pa z objektivnostjo poročanja tednikov (2,73). Glede vsebine so najbolj zadovoljni s poročanjem lokalnih radijskih in TV postaj (3,38), le nekoliko manj z vsebino poročanja dnevnega časopisja in nacionalnih medijev (3,35).

Zanimiva je tudi njuna ugotovitev oziroma primerjava medsebojnih ocen interpersonalnih kompetenc. Interpersonalne kompetence: dostopnost, komunikativnost, objektivnost, prijaznost, iskrenost, natančnost, zaupljivost in korektnost vodstvenih in vodilnih delavcev PU Maribor so novinarji ocenili z oceno 3,93, obratno pa so vodstveni in vodilni delavci PU Maribor novinarjem namenili oceno 3,35.

Zadovoljstvo policistov in kriminalistov pri delu kot eden izmed dejavnikov uspešnosti policije Gorenak (2004/a) je na vzorcu 39 policijskih postaj proučeval vpliv nekaterih dejavnikov na »zadovoljstvo policistov in kriminalistov policijskih postaj z delom na policijskih postajah«. Ukvarjal se je z odnosom med »osebnimi značilnostmi komandirjev«, njihovimi »vedenjskimi dejavniki« in »situacijskimi dejavniki policijskih postaj« na eni strani in »zadovoljstvom policistov in kriminalistov z delom na policijskih postajah« na drugi strani.

Ugotovil je, da:

- da so na tistih policijskih postajah, ki jih vodijo komandirji z boljšim odnosom do podrejenih, policisti in kriminalisti bolj zadovoljni z delom;
- da so na tistih policijskih postajah, ki jih vodijo komandirji, ki naloge opravljajo bolj kompetentno, policisti in kriminalisti bolj zadovoljni z delom;

- da so na tistih policijskih postajah, kjer komandirji nudijo policistom in kriminalistom več pomoči, let ti bolj zadovoljni z delom;
- da so na tistih policijskih postajah, kjer komandirji bolje zadovoljujejo potrebe podrejenih, policisti in kriminalisti bolj zadovoljni z delom;
- da so na tistih policijskih postajah, kjer so komandirji uspešnejši pri preprečevanju in premagovanju konfliktnih situacij v kolektivu, policisti in kriminalisti bolj zadovoljni z delom;
- da so na tistih policijskih postajah, ki so demografsko zahtevnejše, preračunano na policista oziroma kriminalista, policisti in kriminalisti manj zadovoljni z delom.

S pomočjo regresijske analize je avtor pojasnil 33 % variance v vrednosti odvisne spremenljivke »zadovoljstvo policistov in kriminalistov z delom na policijskih postajah«. S pomočjo hierarhične regresijske analize je:

- z vplivom »situacijskih dejavnikov policijskih postaj« pojasnil 2 % variance v vrednosti odvisne spremenljivke »zadovoljstvo policistov in kriminalistov z delom na policijskih postajah«;
- po že upoštevanem vplivu »situacijskih dejavnikov policijskih postaj« je z »osebnimi značilnostmi komandirjev« pojasnil dodaten 1 % variance odvisne spremenljivke »zadovoljstvo policistov in kriminalistov z delom na policijskih postajah«;
- po že upoštevanem vplivu »situacijskih dejavnikov policijskih postaj« je z »vedenskimi dejavniki komandirjev« pojasnil kar 30 % variance v vrednosti odvisne spremenljivke »zadovoljstvo policistov in kriminalistov z delom na policijskih postajah«.

## LITERATURA

1. Areh, I., Umek, P. (2002). Zadovoljstvo z delom pri policistkah in policistih. Ljubljana: *Varstvoslovje* (2), 101-111.
2. Bayley, H. D. (1994). *Police for the future*. U. K., Oxford University Press.
3. Berlogar, J. (1999). *Organizacijsko komuniciranje*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
4. Clifford, W. (1976). *Planning Crime Prevention*. Toronto, Lexington books.
5. Deutsch, S. J. & Malmberg, 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.
6. Dvoršek, A., Gorenak, V., Lobnikar, B., Maver, D., Meško, G., Pagon, M. in Umek, P. (2002). *Povzetek raziskave; Stališča oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj do postopkov policistov*. Ljubljana; Visoka policijsko-varnostna šola.
7. Gorenak, V. (2004). Neenakomerne delovne obremenitve policistov in nekateri vidiki njihovih posledic. Kranj: *Organizacija*, (7).
8. Gorenak, V. (2004/a). Zadovoljstvo policistov in kriminalistov pri delu kot eden izmed dejavnikov uspešnosti policije. Ljubljana: *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, (3).
9. Gruban, B. (1998). Vizija organizacij: poslovni evangeliji, navigacijski simboli ali strateško izhodišče. V: Lukšič, I. (ur.). Ljubljana: *Teorija in praksa* (4), 613-632.
10. Grudnik, M., Gorenak, V. (2003). Stališča občanov glede policijskih postopkov: primer mandatnega kaznovanja. Kranj: *Organizacija*, (10).
11. Heal, K. (1983). The Police, the Public and the Prevention of Crime. *The Howard Journal of Penology and Crime Prevention*, 2, 91–100.
12. Herbaj, A., E., Gorenak, V. (2000). Stališča povzročiteljev in oškodovancev prometnih nesreč do postopkov policistov. Ljubljana: *Varstvoslovje*, (3).
13. Hepburn, J. R. (1982). Crime Control, Due Process and Measurement of Police Performance. *Journal of Police Science and Administration*, 1, 88–97.
14. Herzberg, A., Yochai, A. (1997). *MiniPay: Charging per click on the Web*. Computer networks and ISDN systems.

15. Kejžar, I. (2003). Komunikativnost organizacijskega sistema za sodobno vodenje podjetja. V: Florjančič, J. (ur.). *Zbornik mednarodne znanstvene konference o razvoju organizacijskih ved*. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede, 663-667.
16. Klaneček, T. (2002). Motivacija in zadovoljstvo pri delu na organizacijskih enotah Policijske uprave Maribor. *Diplomska naloga*. Kranj: Fakulteta za družbene vede.
17. Kropce, S. (2002). Želje po izobraževanju in zadovoljstvo z delom koroških policistov. Ljubljana: *Varstvoslovje (1)*, 66-73.
18. Lepoša, D. (2002). Zadovoljstvo z delom na Policijski upravi Kranj. *Diplomska naloga*. Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola.
19. Mc Donald, D. I. (1988). A Hierarchy of Objectives: An Approach to Goal- setting and Evaluation in the Police Service. *The Police Journal*, 274-286.
20. Možina, S., Tavčar, M., Kneževič, A. (1998). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Založba obzorja.
21. Pagon, M. (1993). Definiranje organizacijske uspešnosti policijskih organizacij: Vpliv definirane uspešnosti na vodenje in ocenjevanje dela policistov. *Policija*, 2, 145-162.
22. 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*. Collage of Police and Securty Studies.
23. Pečar, J. (1982). Neprijavljena konvencionalna kriminaliteta zoper posameznika. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 2, 118-128.
24. Pergovnik, R. (2002). Dejavniki zadovoljstva pri delu varnostnikov. *Diplomska naloga*. Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola.
25. Pipuš, D., Gorenak, V. (2004). Nekateri vidiki odnosov z javnostmi na policijskih upravah. Ljubljana: *Varstvoslovje*, (3).
26. Prijatelj, M., Gorenak, V. (2005). Stališča in ocene prebivalcev do dela policistov kot kriterij merjenja uspešnosti policije. Ljubljana: v postopku objave v *Teorija in praksa*.
27. Poročilo o delu policije za leto 2000. (2001). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
28. Poročilo o delu policije za leto 2001. (2002). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
29. Poročilo o delu policije za leto 2002. (2003). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
30. Poročilo o delu policije za leto 2003. (2004). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
31. Prijatelj, M., Gorenak, V. (2005). Stališča in ocene prebivalcev do dela policistov kot kriterij merjenja uspešnosti policije. Prispevek v postopku objave. Ljubljana, *Teorija in praksa*.
32. Selič, P., Umek, P. (1994). Dejavniki zadovoljstva pri delu v organih za notranje zadeve Republike Slovenije. Ljubljana: *Policija (1-2)*, 31-46.
33. Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002. (1998). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
34. Steinman, M. (1986). Managing and Evaluating Police Behavior. *Journal of Police Science and Administration*, 14 (4), 285-291.
35. Svetina, K. (1992). Kazalci uspešnosti in učinkovitosti policijskega dela. Ministrstvo za notranje zadeve. *Varnost – Strokovni bilten*, (1).
36. Svetlik, I. (1998). *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
37. Šetinc, M. (1993). Določanje kakovosti policijskih storitev, *Organizacija in kadri XXVI*. 7-8, 555-562.
38. Warcup, D. (1992). The Concept of Total Quality Management in the Police Service, *The Police Journal*, 1, 56-69.
39. Whitaker, G. P. (1983). *Evaluating Performance of Criminal Justice Agencies*. Beverly Hills, Sage Publication.

## O AVTORJU

**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.