

# Vpliv interpersonalnih kompetenc policistov na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije – študija primera

Vinko Gorenak, Univerza v Mariboru, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana  
Peter Pungartnik, Policijska uprava Slovenj Gradec

## Povzetek

V teoretičnem delu prispevka avtorja govorita o policijskem delu v skupnosti, uspešnosti policijskih organizacij, zadovoljstvu uporabnikov policijskih storitev in interpersonalnih kompetencah. Poudarjata pomen raziskovanja zadovoljstva klicateljev na interventno številko policije 113, ki sodijo med najštevilčnejše uporabnike prvih policijskih storitev. V empiričnem delu naloge proučujeta zadovoljstvo uporabnikov policijski storitev s prvimi ukrepi policije. Pri tem ugotavljata, kateri so tisti segmenti izvajanja prvih ukrepov policije, od sprejema klica državljana na interventni številki policije 113, do zaključka izvedbe policijske intervencije, ki v največji meri vplivajo na stopnjo njihovega zadovoljstva. Empirični del naloge temelji na raziskavi, ki sta jo avtorja opravila na vzorcu 373 klicateljev na interventno številko policije 113 na Operativno komunikacijskem centru Policijske uprave Slovenj Gradec, ki so bili kot klicatelji tudi neposredno udeleženi v različnih interventnih dogodkih. Z uporabo multivariatnih statističnih metod sta ugotovila, da na splošno zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije, v največji meri vplivajo interpersonalne kompetence policistov, ki obravnavajo interventne dogodke (51,4%) in interpersonalne kompetence policistov, ki na interventni številki policije 113 sprejmejo nujne klice občanov (22,2%).

**Ključne besede:** zadovoljstvo, policijske storitve, interpersonalne kompetence, uspešnost, policijsko delo, policija, policisti.

## 1 Uvod

O kakovosti policijskega dela si ljudje ustvarjajo mnenje na podlagi lastnih izkušenj s policijo. Nadvse pomemben je že prvi vtis, ki ga dobijo pri stiku z njo. To je po navadi že klic na interventno številko policije 113. Brez pozitivnega mnenja o kompetentnosti in nepristranosti policije ter zadovoljstva uporabnikov s policijskimi storitvami, oškodovanci ne bodo pripravljani prijavljati kaznivih dejanj. Če pa bodo poklicali policijo, bodo bolj zadržani in manj pripravljani na sodelovanje z njo. Verjetno bodo tudi njen odziv ocenjevali bolj kritično.

Oblikovanje javne podobe policije je torej povezano tudi z njenim odzivom na klice državljanov. Pri tem ni pomemben samo njen hiter odziv na interventne klice, temveč ljudje od policije pričakujejo, da se bo odzvala hitro in kvalitetno. Klicatelji na interventno številko policije, kot neposredni uporabniki prvih in nujnih policijskih storitev, vsekakor sodijo v eno izmed najštevilčnejših in najbolj poklicanih javnosti, ki lahko ocenjujejo kakovost dela policijskih organizacij, saj so imeli s policijskimi organizacijami neposredno izkušnjo.

To velja tudi za policijo na Koroškem. Vendar to ni lahka naloga, kajti večletna primerjava števila klicev na telefonsko številko 113 kaže, da število interventnih klicev na

Koroškem iz leta v leto narašča. V kolikšni meri povečanje števila klicev in obravnavanih interventnih dogodkov, vpliva na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem, smo želeli ugotoviti z raziskavo zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem. Raziskavo smo opravili na vzorcu 373 naključno izbranih klicateljev na interventni številki policije 113, ki jim je bila kot neposrednim udeležencem različnih interventnih dogodkov zagotovljena takojšnja policijska intervencija. Zbrane podatke smo obdelali z uporabo multivariatnih statističnih metod in statističnega paketa za analizo podatkov SPSS.

V prispevku smo proučevali vpliv interpersonalnih kompetenc policistov, ki sprejmejo klic na interventni številki policije 113 in interpersonalnih kompetence policistov, ki obravnavajo interventne dogodke, na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem. V zaključnem delu prispevka smo na podlagi teoretičnih in empiričnih ugotovitev raziskave izdelali nekaj konkretnih predlogov za prakso. Z njimi želimo doseči višji nivo kvalitete načrtovanja in predvsem neposrednega izvajanja policijske dejavnosti na Koroškem.

## **1.2 Teoretična izhodišča**

### **1.2.1 Policijsko delo v skupnosti**

Prve ideje in poskusi uveljavljanja policijskega dela v skupnosti so se v ZDA razvili v letih od 1914 do 1919, ko so policisti že sodelovali s šolami in soseškami in so se skupaj z njimi čutili odgovorne za varnost na ulicah. Zaradi vse večjega tehnološkega razvoja je bil razkorak med policijo in skupnostjo vedno večji, pravita Cordner in Hale (1992: 5). Policijska funkcija se je začela zoževati predvsem na nadzor nad kriminalom in na vzpostavljanje zakonov, piše Rosenbaum (1994: 4). Napredek v tehnologiji je sicer pozitivno vplival na učinkovitost pri delu policije, vendar pa je hkrati povzročil njeno popolno odtujenost, navaja Palmiotto (2000: 53).

Policijsko delo v skupnosti Weisel in Eck (1994) opredeljujeta kot »različne oblike prakse, ki so združene v ideji, da morata policija in javnost postati boljša partnerja pri nadziranju kriminalitete, nereda in drugih problemov«. Wilkinson in Rosenbaum (1994) pa policijsko delo v skupnosti opredeljujeta kot delo, »ki predstavlja temeljno spremembo v vlogi policistov, upoštevajoč spremembe njihovih veščin, motivacije in priložnosti za udejstvovanje pri reševanju problemov in razvijanje novega partnerstva s skupnostjo«.

Glede na vsebino naše empirične raziskave se samo po sebi postavlja vprašanje, kaj je z izvajanjem policijskega dela v skupnosti v Sloveniji. Organizacijske spremembe, ki jih je policije začela izvajati že v letih 1991 in 1992, so zapisane v *Projektu javna varnost* (1992), ki se je kasneje poimenoval v *Projekt policija*. Spremembe so bile tako na regionalni kot lokalni ravni. Na lokalni ravni je prišlo do bistvenih sprememb zlasti na področju preventive. Uveden je bil policist za preventivno delo, ki ga imenujemo vodja policijskega okoliša, navaja Mikulanova (1997: 10).

### **1.2.2 Zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev**

Na podlagi dosedanjih teoretičnih preučevanj lahko ugotovimo, da policijske organizacije čedalje bolj opuščajo zbiranje kvantitativnih podatkov kot edinih pokazateljev oziroma meril svoje uspešnosti. Vse bolj uporabljajo druga merila. Med temi so vse pogostejše raziskave zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev z delom policije. Ob tem velja poudariti, da so zagovorniki policijskega dela v skupnosti v Ameriki (t. i. Community Policing) mnenja, da naj se uporablja zadovoljstvo občanov kot merilo za uspešnost policijskega dela.

Ko govori o raziskavah zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev, Gorenak (2003) navaja: »Tudi v Sloveniji so v zadnjem času vse pogostejše raziskave o varnostnem počutju prebivalcev, o zaupanju policiji, in druge raziskave, tudi raziskave med tako imenovanimi uporabniki policijskih storitev. Žal pa moramo priznati, da rezultate tovrstnih preiskav naša policija vse premalo uporablja, vsaj kot merilo svoje uspešnosti«. Številni avtorji so enotnega mnenja, da raziskave zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev sodijo med najpomembnejša merila uspešnosti policijskih organizacij. To poudarjajo tudi zagovorniki policijskega dela v skupnosti, ki se po 1992 letu vse bolj uveljavlja tudi v Sloveniji.

### **1.2.3 Uspešnost policijskih organizacij**

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

Iz ugotovitev različnih avtorjev je mogoče razbrati različne pristope pri definiranju in ocenjevanju uspešnosti policijskih organizacij. Med sodobnejšimi in pomembnejšimi merili za merjenje uspešnosti policijskih organizacij, zasledimo tudi raziskave zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev s policijskim delom. Predmet naše raziskave so klicatelji na interventno številko policije 113, kot neposredni uporabniki prvih nujnih varnostnih storitev policije, kar pomeni, da bomo v empiričnem delu naloge bomo uporabljali eno izmed sodobnejših meril za ugotavljanju uspešnosti policije na Koroškem.

### **1.2.4 Interpersonalne kompetence**

Golemann (1994) pravi: »Interpersonalna kompetenca (medosebna) je sposobnost posameznika medosebnega povezovanja in sodelovanja ter razumevanja drugih. Vodijo ga osebnostne značilnosti sposobnosti empatije, sposobnost ustvarjanja in vzdrževanja zadovoljnih medsebojnih odnosov, konstruktivnost, družbena odgovornost in sposobnost konstruktivno - ustvarjalnega dela v teamu.«

Interpersonalna kompetenca vpliva na medsebojni odnos, ki je lahko avtoritativen (takrat zadovoljstvo ne bo najboljše) ali demokratičen (zadovoljstvo bo večje, saj bo sogovornik začutil, da je v enakopravnem položaju s sogovornikom). Interpersonalna kompetenca oziroma komunikacijska spretnost mora omogočati konstruktivno/uspešno reševanje problema (<http://www.orau.org/ria/ria04/lectires/Glasmacher3.pdf>).

## **2 Metoda**

### **2.1 Opis vprašalnika**

Za namen raziskave smo izdelali vprašalnik, ki je obsegal 63 vprašanj, sestavljen pa je bil iz petih delov.

V splošnem delu vprašalnika smo anketirance spraševali po demografskih podatkih. Anketiranci so odgovarjali na vprašanja o spolu, starosti, dokončani stopnji izobrazbe in o statusu zaposlitve.

V posebnem delu vprašalnika, ki smo ga razdelili na pet delov, smo anketirance najprej spraševali o vrsti in lokaciji dogodka zaradi katerega so klicali na interventno številko

policije 113, nato smo jih spraševali o kvaliteti in hitrosti sprejema njihovega klica na interventni številki policije 113, nadalje smo jih spraševali o potrebnosti zvočnega posnetka na interventni številki policije 113, nadalje smo jih spraševali o hitrosti prihoda policistov na kraj dogodka in njihovega zadovoljstva s kvaliteto policijskih postopkov pri obravnavi njihovega primera, nadalje smo jih spraševali o kvaliteti izvedbe policijskih postopkov ob prihodu, med obravnavanjem in po zaključku obravnavanja dogodka, nazadnje pa smo jih spraševali o stopnji njihovega splošnega zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri celoviti obravnavi interventnega dogodka v katerem so bili udeleženi.

Na vprašanja demografskega značaja so anketiranci obkroževali v naprej pripravljene odgovore ali pa so vpisovali ustrezne podatke, na vprašanja v posebnem delu vprašalnika pa so anketiranci odgovarjali s pomočjo pet-stopenjske lestvice Likertovega tipa od 1 do 5, pri čemer je bilo pri vsaki postavki v vprašalniku posebno navodilo o tem, kaj pomeni 1 in kaj 5.

## 2.2 Urejanje in obdelava podatkov

Preučevali smo vpliv interpersonalnih kompetenc policistov na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem. V ta namen smo določili dve neodvisni spremenljivki:

- »Interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« in
- »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventne dogodke«.

Prav tako smo določili štiri odvisne spremenljivke:

- »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov«,
- »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov«,
- »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« in
- »Splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov«.

Naš cilj je bil ugotoviti povezanost med interpersonalnimi kompetencami policistov, ki sprejmejo klic na interventni številki policije 113 in interpersonalnimi kompetencami policistov, ki obravnavajo interventne dogodke, na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem.

V tem kontekstu smo postavili naslednji hipotezi:

- Med interpersonalnimi kompetencami policistov, ki sprejemajo klice občanov na interventni številki policije 113, in zadovoljstvom uporabnikov policijskih storitev, obstaja povezanost.
- Med interpersonalnimi kompetencami policistov, ki obravnavajo interventni dogodek, in zadovoljstvom uporabnikov policijskih storitev, obstaja povezanost.

Kot osnovno populacijo za določitev vzorca smo šteli 17.611 klicateljev na interventno številko policije 113 na Operativno komunikacijskega centra (v nadaljevanju OKC) Policijske uprave (v nadaljevanju PU) Slovenj Gradec. Med temi smo izbrali 5.715 klicateljev, katerim je bila kot neposrednim udeležencem različnih interventnih dogodkov zagotovljena takojšnja policijska intervencija, ki je bila v obliki standardiziranega zapisa pisno zabeležena v računalniški evidenci dnevnika dogodkov OKC (v nadaljevanju DDOKC). Iz te osnovne populacije smo izbrali vzorec 800 anketirancev, ki so kot klicatelji na številki 113 in kot uporabniki prvih nujnih storitev policije na Koroškem v letu 2005, zabeleženi v omenjeni računalniški evidenci DDOKC. Anketiranje po pošti smo izvedli v času od 7. do 31. 10. 2005. Do omenjenega datuma smo po pošti prejeli

373 vprašalnikov, kar predstavlja 46,62 % vzorca anketirancev, ki smo jih zajeli v raziskavo.

Vse podatke smo v mesecu novembru 2005 vnesli v ustrezne računalniške baze, tako da so bili pripravljene za obdelavo. Obdelave podatkov smo opravili v mesecu decembru 2005. Za pripravo tega prispevka smo uporabili neeksperimentalno raziskovanje. Metoda zbiranja podatkov je bila terenska študija, tehnika pa anketni vprašalnik. Tako zbrane podatke smo obdelali z uporabo multivariatnih statističnih metod in statističnega paketa za analizo podatkov SPSS.

## **2.3 Uporabljene metode**

Pri raziskavi smo uporabili metodo neeksperimentalnega raziskovanja. Metoda dela je bila terenska študija, tehnika pa anketni vprašalnik. Prva stopnja je bil vnos podatkov v bazo Excel. Naslednja stopnja je bila obdelava podatkov s statističnimi orodji, dosegljivimi preko programskih paketov za statistično obdelavo podatkov SPSS.

V raziskavi smo tako poleg računalniških programov Excela in Accessa uporabili tudi programski paket za obdelavo statističnih podatkov SPSS, v katerega smo prenesli zbrane podatke s funkcijo »get« in jih statistično obdelali. Pri tem smo uporabili:

- frekvenčno analizo,
- faktorsko analizo,
- statistiko centralne tendence (predvsem aritmetično sredino) in disperzije (predvsem standardni odklon),
- regresijsko analizo.

## **3 Rezultati**

### **3.1 Analiza demografskih podatkov**

V vzorec smo zajeli 373 klicateljev na interventni številki policije 113 na OKC PU Slovenj Gradec. Spol je navedlo 372 anketirancev. Med anketiranci je bilo 207 moških, kar predstavlja 55,5 % anketirancev, in 165 žensk, kar predstavlja 44,2 % anketirancev. Podatek o starosti je navedlo 373 anketirancev, ki so bili stari od 17 do 86 let. Povprečna starost anketirancev je bila 39,90 let. Podatek o izobrazbi je navedlo 373 anketirancev. Od tega jih je imelo 181 ali 48,5 % srednješolsko izobrazbo, 75 ali 20,1 % poklicno izobrazbo, 34 ali 9,1 % osnovnošolsko izobrazbo, 19 ali 5,1 % visokošolsko izobrazbo in 17 ali 4,6 % univerzitetno izobrazbo. Podatek o zaposlitvenem položaju je navedlo 373 anketirancev. Od tega je bilo zaposlenih 223 ali 59,8%, 48 ali 12,9 % upokojencev, 42 ali 11,3 % dijakov/šudentov, 32 ali 8,6 % podjetnikov, 12 ali 3,2 % nezaposlenih, 7 ali 1,9 % kmetov, 5 ali 1,3 % invalidov in 4 ali 1,1 % gospodinj. Podatek o bivališču je navedlo 366 anketirancev. Od tega jih je 166 ali 44,5 % prebivalo v mestu, 160 ali 42,9 % na vasi, 46 ali 12,3 % na trgu in 7 ali 0,3 % pa ni navedlo bivališča.

### **3.2 Oblikovanje izvedenih spremenljivk**

S pomočjo faktorske analize smo najprej identificirali »kvaliteto policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj internetnih dogodkov« (prvi sklop odvisnih spremenljivk).

Na enak način smo v nadaljevanju identificirali »kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov« (drugi sklop odvisnih spremenljivk).

Na identičen način smo identificirali »kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« (tretji sklop odvisnih spremenljivk).

Prav tako smo identificirali »splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov« (četrti sklop odvisnih spremenljivk).

Končno smo prav tako z uporabo faktorске analize kot neodvisni spremenljivki določili:

- »interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« in
- »interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventne dogodke«.

Za interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113 in tudi policistov, ki so obravnavali interventne dogodke, smo šteli naslednje: zainteresiran, prijazen, komunikativen, strokoven, vljuden, razumevajoč, zaupljiv, nežaljiv in korekten.

### **3.3 Analiza splošnih podatkov**

V analizo splošnih podatkov (osnovnih statistik) smo zajeli devet sklopov vprašanj. S prvimi petimi sklopi vprašanj smo merili vrsto dogodkov, kraj dogodkov, hitrost odziva na klic, hitrost prihoda policistov na kraj interventnih dogodkov in splošno oceno odzivnosti policije na Koroškem. Ugotovili smo, da je največ anketiranih klicalo na številko 113 zaradi prometne nesreče (41,60 %), najpogosteje so se dogodki, o katerem so anketirani obveščali na številko 113 zgodil v centrih mest (40,80 %), policisti na interventni številki 113 so se najpogosteje oglasili takoj (64,60 %), policisti so na kraj dogodka prišli najpogosteje v manj kot 10 minutah (19,60 %), splošna ocena zadovoljstva anketirancev glede odziva policije na njihov klic je bila zelo dobra (42,20 %).

### **3.4 Vpliv interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113 za zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev**

Najprej smo opravili regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov« (ZADPRIH). Rezultati ( $R^2=0,086$ ;  $F=35,843$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC) pojasnimo 8,6 % variance v vrednosti zadovoljstva »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov« (ZADPRIH).

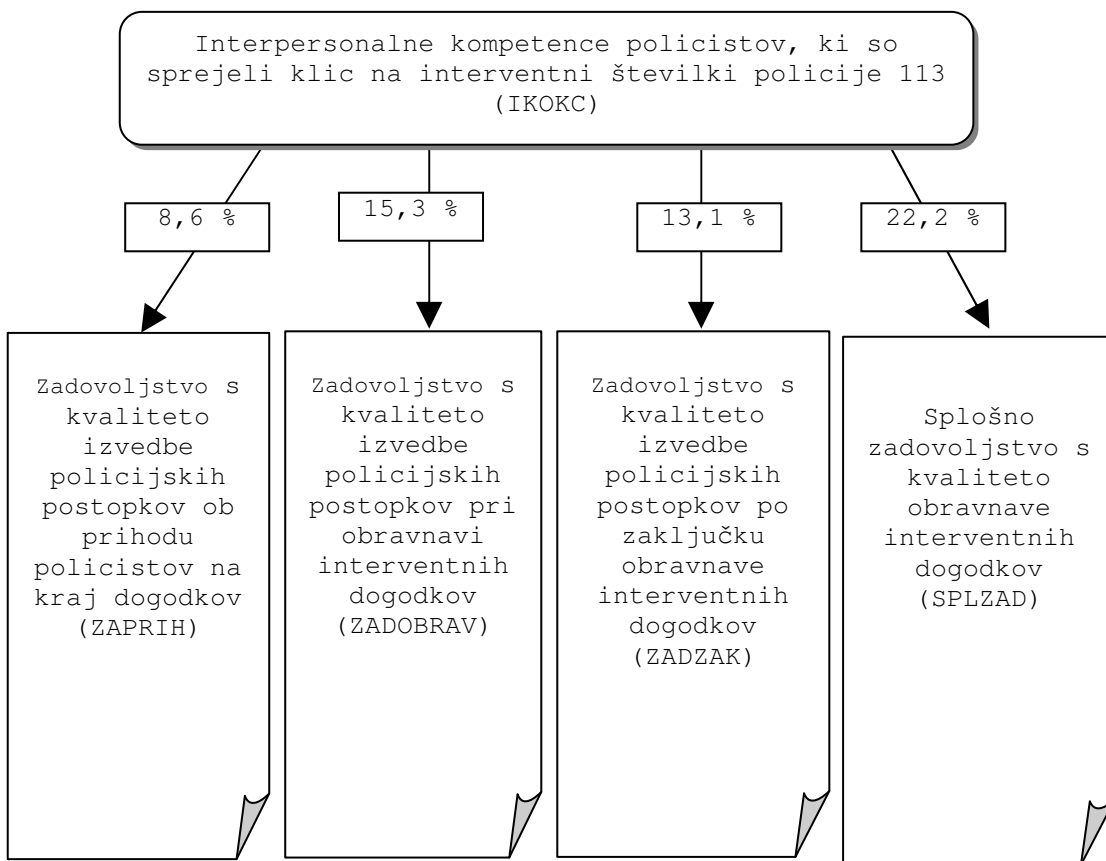
V nadaljevanju smo opravili regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov« (ZADOBRAV). Rezultati ( $R^2=0,153$ ;  $F=68,258$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC) pojasnimo 15,3 % variance v vrednosti zadovoljstva »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov« (ZADOBRAV).

Nadalje smo opravili regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« (ZADZAK). Rezultati ( $R^2=0,131$ ;  $F=56,892$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC) pojasnimo 13,1 % variance v vrednosti zadovoljstva »Zadovoljstvo s

kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« (ZADZAK).

Nazadnje smo opravili še regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov« (SPLZAD). Rezultati ( $R^2=0,222$ ;  $F=106,412$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC) pojasnimo 22,2 % variance v vrednosti zadovoljstva »Splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov« (SPLZAD).

V Shemi 1 predstavljamo pojasnjevalni model »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC) na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev.



Shema 1: Pojasnjevalni model vpliva »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC) na zadovoljstvo uporabnikov

### 3.5 Vpliv interpersonalnih kompetenc policistov, ki so obravnavali interventni dogodek na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev

Najprej smo opravili regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov« (ZADPRIH). Rezultati ( $R^2=0,281$ ;  $F=144,419$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL) pojasnimo z 28,1 % variance v vrednosti zadovoljstva »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov« (ZADPRIH).

V nadaljevanju smo opravili regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov« (ZADOBRAV). Rezultati ( $R^2=0,471$ ;  $F=330,041$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL), pojasnimo s 47,1 % variance v vrednosti zadovoljstva »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov« (ZADOBRAV).

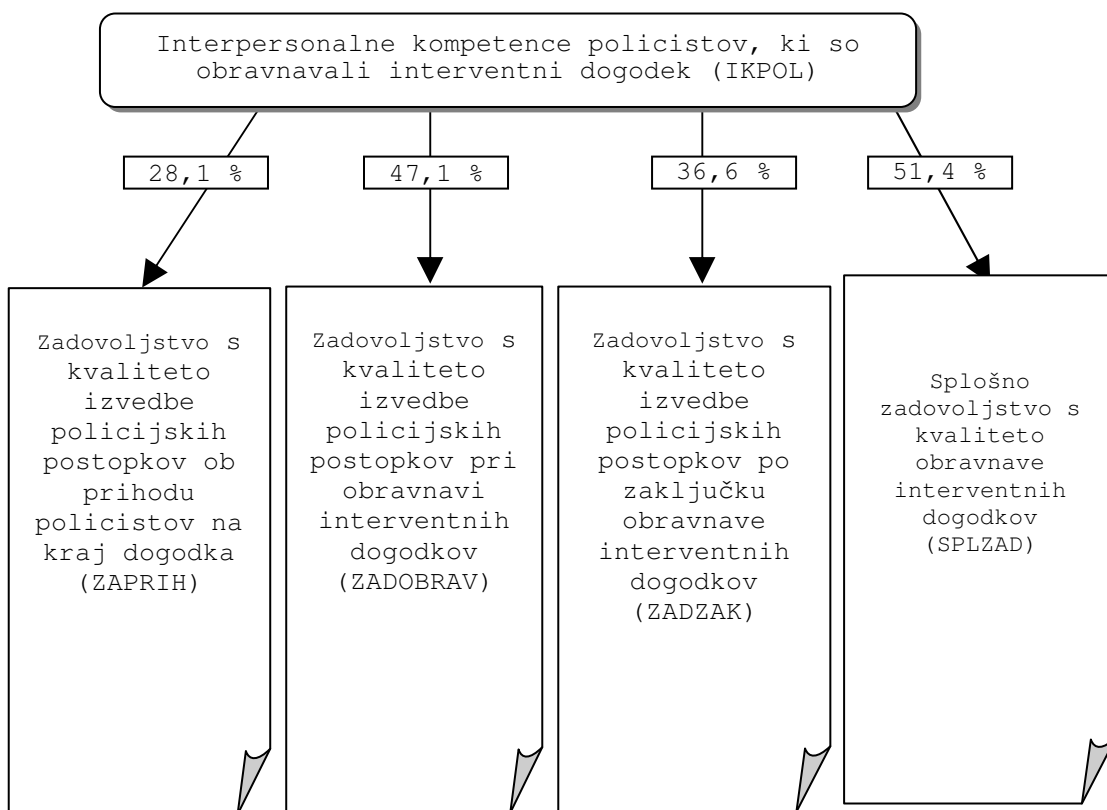
Nadalje smo opravili regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« (ZADZAK). Rezultati ( $R^2=0,366$ ;  $F=213,829$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL) pojasnimo s 36,6 % variance v vrednosti zadovoljstva »Zadovoljstvo s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« (ZADZAK).

Končno smo opravili še regresijsko analizo tako, da smo kot neodvisno spremenljivko določili »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL), kot odvisno spremenljivko pa smo določili »Splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov« (SPLZAD). Rezultati ( $R^2=0,514$ ;  $F=391,587$ ;  $p=0,000$ ) so pokazali, da lahko z vplivom »Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL) pojasnimo z 51,4 % variance v vrednosti zadovoljstva »Splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov« (SPLZAD).

V Shemi 2 predstavljamo pojasnjevalni model vpliva »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL) na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev.

Oba pojasnjevalna modela pokažeta, da interpersonalne kompetence policistov, ki sprejeli klic na interventni številki policije 113 in policistov, ki so obravnavali interventni dogodek, vplivajo na vse štiri odvisne spremenljivke, od sprejema klica in celotne obravnave interventnih dogodkov, do splošnega zadovoljstva z obravnavo interventnih dogodkov.





Shema 2: Pojasnjevalni model vpliva »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL) na zadovoljstvo uporabnikov.

### 3.6 Preverjanje hipotez

Naša prva hipoteza se je glasila: »Med interpersonalnimi kompetencami policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113 in zadovoljstvom uporabnikov policijskih storitev, obstaja povezanost«.

Regresijska analiza je pokazala, da lahko z vplivom »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113« (IKOKC) pojasnimo z 8,6 % variance ( $R^2=0,086$ ;  $F=35,843$ ;  $p=0,000$ ) »Zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov« (ZADPRIH), 15,3 % variance ( $R^2=0,153$ ;  $F=68,258$ ;  $p=0,000$ ) »Zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov« (ZADOBRAV), 13,1 % variance ( $R^2=0,131$ ;  $F=56,892$ ;  $p=0,000$ ) »Zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« (ZADZAK) in 22,2 % variance ( $R^2=0,222$ ;  $F=106,412$ ;  $p=0,000$ ) »Splošnega zadovoljstva s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov« (SPLZAD).

Upoštevajoč gornje rezultate, lahko to hipotezo, ki se je glasila »Med interpersonalnimi kompetencami policistov, ki sprejemajo klice občanov na interventni številki policije 113,« in zadovoljstvom uporabnikov policijskih storitev obstaja povezanost, potrdimo.

Naša druga hipoteza se je glasila: »Med interpersonalnimi kompetencami policistov, ki obravnavajo interventni dogodek, in zadovoljstvom uporabnikov policijskih storitev, obstaja povezanost«.

Regresijska analiza je pokazala, da lahko z vplivom »Interpersonalnih kompetenc policistov, ki so obravnavali interventni dogodek« (IKPOL) pojasnimo 28,1 % variance ( $R^2=0,281$ ;  $F=144,919$ ;  $p=0,000$ ) »Zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov

ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov« (ZADPRIH), 47,1 % variance ( $R^2=0,471$ ;  $F=330,041$ ;  $p=0,000$ ) »Zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov pri obravnavi interventnih dogodkov« (ZADOBRAV), 36,6 % variance ( $R^2=0,366$ ;  $F=213,829$ ;  $p=0,000$ ) »Zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov po zaključku obravnave interventnih dogodkov« (ZADZAK) in 51,4 % variance ( $R^2=0,514$ ;  $F=391,587$ ;  $p=0,000$ ) »Splošnega zadovoljstva s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov« (SPLZAD).

Upoštevajoč gornje rezultate, lahko to hipotezo, ki se je glasila »Med interpersonalnimi kompetencami policistov, ki obravnavajo interventni dogodek, in zadovoljstvom uporabnikov policijskih storitev, obstaja povezanost«, potrdimo.

#### 4 Interpretacija

Na podlagi izsledkov empirične raziskave zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem, lahko izpostavimo naslednjo interpretacijo pomembnejših ugotovitev:

Največ interventnih dogodkov se je zgodilo v centrih večjih središč na Koroškem, kar je mogoče povezovati s podatki hitrega odzivnega (reakcijskega) časa in visokimi ocenami uporabnikov o odzivni sposobnosti policije na Koroškem.

Starejši uporabniki bolj pogosto pozitivno ocenjujejo splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov in interpersonalne kompetence policistov, ki sprejmejo klic na interventni številki 113, kot mlajši uporabniki teh storitev.

Hitrost odziva policistov na interventni številki 113, so nadpovprečno stopnjo splošnega zadovoljstva in zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj, pri in po zaključku obravnave interventnega dogodka ter interpersonalnimi kompetencami policistov, ki so obravnavali interventni dogodek in policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113, so izrazili le tisti uporabniki, pri katerih so se policisti oglasili takoj, vsi ostali pa so to stopnjo zadovoljstva ocenili podpovprečno.

Hitrost prihoda policistov na kraj interventnih dogodkov, so nadpovprečno stopnjo splošnega zadovoljstva in zadovoljstva s kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj, pri in po zaključku obravnave interventnega dogodka ter interpersonalnimi kompetencami policistov, ki so obravnavali interventni dogodek in policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113, so izrazili le tisti uporabniki, pri katerih so policisti prišli na kraj interventnih dogodkov v dogovorjenem času ali prej kot v 10 minutah, vsi ostali pa so te stopnjo zadovoljstva ocenili podpovprečno.

Splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov in interpersonalnimi kompetencami policistov, ki so na interventni številki policije 113 sprejeli klic, so nadpovprečno ocenili upokojenci, kmetje, gospodinje, nezaposleni in podjetniki, podpovprečno pa zaposleni, dijaki/šudentje in invalidi.

Interpersonalne kompetence policistov, ki so sprejeli klic na interventni številki policije 113, vplivajo na vse štiri vrste zadovoljstev, in sicer v največji meri (22,2 %) na splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov in v najmanjši meri (8,6 %) na kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov.

Interpersonalne kompetence policistov, ki so obravnavali interventni dogodek, pomembno vplivajo na vse štiri vrste zadovoljstev, in sicer v največji meri (51,4 %) na splošno zadovoljstvo s kvaliteto obravnave interventnih dogodkov in v najmanjši meri (28,1 %) na kvaliteto izvedbe policijskih postopkov ob prihodu policistov na kraj interventnih dogodkov.

Na podlagi ugotovitev teoretičnega dela naloge in izsledkov empirične raziskave zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev, s prvimi ukrepi policije na Koroškem, lahko izpostavimo naslednje predloge za prakso:

Ob tradicionalnih statističnih pokazateljih merjenja uspešnosti policijskega dela na Koroškem, bo treba še večji poudarek nameniti uporabi novih mer, med katerimi je treba omeniti proaktivnost delovanja policijskih patrolj in variabilen odziv na klice državljanov.

Posebno pozornost bo treba nameniti poudarjanju pomena interpersonalnih kompetenc policistov pri obravnavanju interventnih dogodkov, ker te v največji meri vplivajo na splošno zadovoljstvo in na zadovoljstvo z obravnavanjem interventnih dogodkov uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem. Za dvigovanje teh kompetenc bi kazalo narediti naslednje:

- dvigniti stopnjo zaupljivosti in razumljivosti policistov do neposrednih udeležencev med obravnavanji interventnih dogodkov,
- ob prihodu na kraj interventnih dogodkov se morajo policisti v manjši meri zapletati v nepotrebne komunikacije s prisotnimi in več pozornosti nameniti oškodovancem,
- med obravnavanjem interventnih dogodkov morajo policisti več pozornosti posvetiti lastni strokovnosti in neposredne udeležence v večji meri seznanjati z ukrepi, ki jih bodo podvzeli,
- po zaključku obravnave interventnih dogodkov morajo policisti narediti več z vidika nudenja različnih oblik pomoči neposrednim udeležencem in predvsem ženskam in na splošno oškodovancem teh dogodkov,
- glede na ugotovitve visokega vpliva interpersonalnih kompetenc policistov, ki sprejemajo klice na interventni številki policije 113, na zadovoljstvo uporabnikov prvih storitev policije, je treba pri sprejemanju klicev ljudi zagotoviti še višji nivo hitrosti odzivanja policistov na klice in poudarjanju njihove večje zaupljivosti do klicateljev,
- pri izvajanju prvih ukrepov policije je treba višji nivo policijskih storitev zagotoviti predvsem zaposlenim, študentom in dijakom ter invalidom,
- več bo treba narediti, da bodo policisti poznali ljudi in razmere v lokalni skupnosti, ter zagotavljali čim višjo stopnjo partnerskega odnosa policije in občanov z vidika skupnega reševanja varnostnih problemov,
- pri razporejanju in opravljanju nalog policijskih patrolj, bo treba zagotoviti čim višjo stopnjo njihovega proaktivnega dela v skupnosti in še v večji meri uveljaviti variabilen odziv na klice ljudi,

Glede na temeljne ugotovitve raziskave, v kateri je ugotovljen izredno visok vpliv interpersonalnih kompetenc policistov, ki obravnavajo interventni dogodek in policistov, ki sprejemajo klice na interventni številki policije 113, na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem, bi bilo treba pri izdelavi načrtov njihovih izobraževanj in usposabljanj, prioritarno vključevati teme za boljše komuniciranje in kvalitetnejše obravnavanje interventnih dogodkov.

## **5 Zaključek**

Ugotovitve raziskave so pokazale, da na zadovoljstvo uporabnikov policijskih storitev s prvimi ukrepi policije na Koroškem, v največji meri vplivajo interpersonalne kompetence policistov, ki sprejmejo interventni klic na interventni številki policije 113 in interpersonalne kompetence policistov, ki obravnavajo interventni dogodek. Med pomembnejšimi ugotovitvami raziskave je treba omeniti tudi visoko stopnjo njihovega zadovoljstva glede odzivnosti, ki ga potrjujejo visoke ocene dosedanjih analiziranih odzivne sposobnosti policije na Koroškem na klice občanov.

V raziskavi smo ugotovili tudi nekatere pomanjkljivosti pri izvajanju prvih policijskih storitev na Koroškem. Z vidika večje stopnje zadovoljstva uporabnikov teh storitev v prihodnje, smo izdelali nekatere konkretne predloge za prakso oziroma nadaljnje delo. Z izdelavo predlogov za prakso je dosežen eden od pglavitnih ciljev raziskave, v celoti pa bo njen namen dosežen takrat, ko se bo vsaj del predlogov za prakso praktično uporabil pri načrtovanju in predvsem pri neposrednemu izvajanju policijske dejavnosti na Koroškem, ki je prvenstveno namenjena ljudem. Od stopnje njihovega zadovoljstva in občutkov njihove varnosti, bo v prihodnje še v večji meri odvisna tudi uspešnost policije na Koroškem.

Ne glede na to, da je bila ta raziskava narejena na vzorcu uporabnikov prvih policijskih storitev oziroma klicateljev na interventni številki policije 113 na PU Slovenj Gradec, lahko z določeno stopnjo verjetnosti domnevamo, da je mogoče rezultate te preiskave v določeni meri posplošiti na stanje v celotni slovenski policiji. Ob taki posplošitvi pa vendarle obstajajo določeni zadržki, ki jih je mogoče označiti kot omejitve te raziskave, saj nismo upoštevali demografskih značilnosti posameznih pokrajin in še nekaterih drugih dejavnikov. Med temi je vsekakor treba omeniti različno obremenjenost z izvajanjem nujnih policijskih storitev, saj nekatere druge raziskave kažejo, da so te zelo velike.

## 6 Literatura

- Cordner, G. W., Hale, D. C. (1992). *What Works in Policing?* Anderson Publishing Co. and Academy of Criminal Justice Sciences, Cincinnati.
- Golemann, D. (1994): *Emotional Intelligence*. New York, Bantam.
- Gorenak, V. (2003). Stališča oškodovancev kaznivih dejanj do policijskih postopkov kot merilo uspešnosti policijskih organizacij. Ljubljana, *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, (jan/mar 2003), 41 - 51.
- Mikulan, M. (1997). *Preprečujmo kriminal skupaj*. Ljubljana, Založba Mihelač, Delo – Tiskarna, d.d., Ljubljana: str. 10.
- Pagon, M. (1993). Definiranje organizacijske uspešnosti policijskih organizacij: vpliv definirane uspešnosti na vodenje in ocenjevanje dela policistov. Ljubljana, *Revija Policija*, letnik XIII, št. 2, 147 - 162.
- Palmiotto, M. J. (2000). *Community Policing, An Aspen Publication*, Gaithersburg: Maryland.
- Projekt javna varnost* (1992). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
- Rosenbaum, D. P. (1994). *The challenge of Community Policing*, California, Sage Publications.
- Weisel, D.I., Eck, J.E. (1994). Toward a Practical Approach to Organizational Change: Community Policing Initiatives in Six Cities. In: Rosenbaum, D.P. (ed.). *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*. Thousand Oaks, Sage Publications.
- Wilkinson, D.I., Rosenbaum, D.P. (1994). The Effect of Organizational Structure on Community Policing: A Comparison of Two Cities. In: Rosenbaum, D.P. (ed.) *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*. Thousand Oaks, Sage Publication.