

IVANA GLAVINA JELAŠ*, ŽELJKO KARAS**, RUŽA KARLOVIĆ***

Konstrukcija Skale percepcije i zadovoljstva policijom

Sažetak

Autori u radu predstavljaju konstrukciju skale koja mjeri percepciju policije i zadovoljstvo građana policijom. U Hrvatskoj je do kraja 1990-ih korišteno samo analiziranje statističkih podataka o radu policije i nisu provedena istraživanja o tome kakvu percepciju o policiji imaju građani. Kada su pokrenuta istraživanja koja su obuhvaćala percepciju građana, bazirala su se na preuzimanju stranih upitnika i teorijskih modela. Autori u radu ukratko prikazuju neke strane koncepte i domaća znanstvena istraživanja koja su se na njima temeljila.

Autori prikazuju novu skalu s ciljem prilagođavanja mjerenju percepcije pojedinih vrsta policijskih poslova koja bi rukovoditeljima pojedinih organizacijskih jedinica mogla davati rezultate temeljem kojih bi mogli usmjeravati djelovanje na pojedinim vrstama poslova. Istraživanje za potrebe konstrukcije upitnika provedeno je na 170 ispitanika prosječne dobi $M=41$ ($SD=11,98$). Konstruirana i analizirana skala SPZP (Skala percepcije i zadovoljstva policijom) u konačnici se sastoji od 38 tvrdnji (Likertova skala, 1-5), 2 pitanja s ponuđenim odgovorima te 6 socio-demografskih pitanja. Provedena analiza pokazala je da se skala sastoji od 4 faktora: Opće zadovoljstvo radom policije, Zadovoljstvo kompetencijama i postupanjem policajaca, Zadovoljstvo dostupnošću policije te Zadovoljstvo primjerenošću komunikacije policajaca prilikom kontakta s građanima. Analiza pouzdanosti pokazala je zadovoljavajuću i visoku pouzdanost svih četiriju subskala.

Cljučne riječi: policija, zadovoljstvo građana policijom, percepcija policije, skala.

* doc. dr. sc. Ivana Glavina Jelaš, prof. v. š., Visoka policijska škola, MUP RH, Zagreb, Hrvatska.

** izv. prof. dr. sc. Željko Karas, prof. v. š., Visoka policijska škola, MUP RH, Zagreb, Hrvatska.

*** doc. dr. sc. Ruža Karlović, prof. v. š., Visoka policijska škola, MUP RH, Zagreb, Hrvatska.

1. UVOD

Različita obilježja policijskih poslova moguće je evaluirati kroz raznovrsne pokazatelje na osnovi kojih se mogu donositi zaključci o rezultatima njihova provođenja i uspješnosti daljnjeg djelovanja u društvu. Temeljem dobivenih rezultata moguće je promišljati daljnje strategije i usmjeravati daljnje djelovanje u cilju unaprjeđivanja organizacije funkcioniranja policije u demokratskom društvu. Policija je kao oblik formalne društvene kontrole važna sociološka tema koja se izučava kroz klasične sociološke perspektive jednako kao i kriminal i devijacije kao društvene pojave (Giddens, Sutton, 2017). Policija u demokratskim društvima djeluje po jednakim načelima kao što je načelo zakonitosti, humanosti i sl., no važno je imati na umu kako je policija dio društva, a svako društvo ima svoju kulturu koja ga određuje pa je tako i zadovoljstvo građana policijom povezano s karakteristikama opće kulture i policijske subkulture. Zbog nemogućnosti jednoznačnog određivanja potrebnih obilježja rada policije društvenim znanostima koje se bave policijom, nastalo je mnoštvo teorijskih modela i skala koji ukazuju na važnost analize i mjerenja pojedinih (ili različitih) aspekata rada policije.

Pojedine su države tijekom svojeg razvoja uvelike prilagođavale mjerila i mijenjale modele za procjenu. Na primjer, u početnim razdobljima američkih istraživanja promatrana su brzina izlaska policije na mjesto događaja ili učestalost policijskih ophodnji kao glavna mjerila uspješnosti rada policije (Skogan, 1978). Uporaba se takvih mjerila ubrzo pokazala kao redukcionistička i nedostatna za procjenu svih relevantnih aspekata rada policije. U teoriji su tijekom vremena nastali brojni modeli i permanentno se javljalo pitanje kakav je pristup dovoljan za obuhvaćanje najvažnijih aspekata policijskog rada (Skogan, 2005). Kako određivanje adekvatnih indikatora uspješnosti rada policije nije jednostavan pothvat, već stalna potraga, vidljivo je primjerice iz promjena u praksama evaluacije kvalitete rada engleske policije. Naime, prvotno se za određivanje uspješnosti rada policije upotrebljavalo primarno statističke podatke o stopama kriminaliteta, potom se prešlo na anketiranje subjektivnog osjećaja sigurnosti građana, da bi se 2010. nakon dugogodišnjeg korištenja odbacila i anketa o povjerenju u policiju kao osnovno mjerilo za ocjenu kvalitete rada policije (Jackson, Bradford, 2010).

Pokušaj pronalaženja prilagođenog mjerenja za procjenu uspješnosti rada policije može biti potaknut zahtjevima rukovoditelja u policiji jer u skladu s demokratskim vrijednostima i potrebama današnjih društava, zadovoljstvo građana policijom od iznimne je važnosti za policiju kao javnu službu. Cilj je ovog rada omogućiti pregled pozitivnih i negativnih strana nekih parametara za mjerenje pojedinih aspekata policijskog rada. U poglavlju o definiranju čestica skala prikazano je na kojim se teorijskim postavkama temelje pojedine čestice. U konstrukciju skale krenulo se na zahtjev Ureda glavnog ravnatelja policije 2017. godine s ciljem osmišljavanja mjernog instrumenta za vrednovanje različitih aspekata rada policije ili policijskih poslova.

2. OPERACIONALIZACIJA KONCEPTA MJERENJA POLICIJSKOG RADA

2.1. Percepcija kvalitete pojedinih usluga policije

Neke teorije promatraju policiju kao uslužno tijelo koje građanima pruža pojedine usluge iz područja sigurnosti. Građani u takvom odnosu predstavljaju stranke koje koriste neke usluge i radi toga mogu ocjenjivati obavljene usluge tijela vlasti. Slijedom takvog pristupa za procjenu policije preuzeti su modeli za procjenu kvalitete usluga u privatnom sektoru. Osnovne instrumente za mjerenje kvalitete uslužnih djelatnosti etabliro je Parasuraman (1985), autor najraširenijeg sustava mjerenja u javnim službama koji se rabio u američkom sustavu i u brojnim europskim sustavima. Ostvario je ključni utjecaj na razna područja u privatnom sektoru koja su prihvatila njegove teorije. Parasuramanov obrazac (tzv. *Service Quality - Servqual*) sastoji se od 22 čestice kojima se promatraju razlike između očekivanja i percepcija građana za sljedeće dimenzije usluga: vanjština (eng. *tangible*) se odnosi na izgled prostorija tvrtke, opremu, izgled službenika i slična obilježja; pouzdanost (eng. *reliability*) se odnosi na sposobnost pouzdanog obavljanja traženih usluga; odziv (eng. *responsiveness*) je definiran kao voljnost pomaganja korisnicima i osiguravanja pravodobne usluge; sigurnost (eng. *assurance*) odnosi se na znanje službenika i sposobnost ostavljanja dojma povjerenja klijentu; suosjećanje (eng. *empathy*) opisuje individualiziranu pažnju prema pojedinačnoj stranci. Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) smatrali su da se takav mjerni instrument može upotrijebiti u raznim vrstama uslužnih djelatnosti. U praksi je ovakva ljestvica postala najraširenija usprkos kritikama da su primjenjivije ljestvice koje ne utvrđuju razliku između očekivanja i percepcije stanja (Brown, Churchill Jr, Peter, 1993).

Parasuramanovu se ljestvicu pokušavalo prilagođavati uslugama policije, s obzirom na to da se radi o posebnim policijskim ovlastima koje se prema određenom dijelu osoba provode kao prisilne radnje. Ljestvicu su pojedini autori prilagođavali policiji uz dodavanje nekih novih dimenzija (Sarrico, Miguel, Silva, 2013) i uz promjenu njezina naziva (tzv. *Police Quality - Polqual*). Policijska kao javna, neprofitabilna služba dostupna je građanima u svako doba dana i noći. Policijska ima legitimnu moć u društvu, djeluje preventivno i represivno. Policijski službenici moraju postupati isključivo po zakonu, ali i u skladu s načelima koje smo spomenuli prethodno u tekstu; te požrtvovno i empatično prema različitim društvenim skupinama. Građani često puta, a što je utemeljeno na praksi te komentiranju policije kroz neke društvene mreže, prozivaju policiju u skladu sa zadovoljstvom ili nezadovoljstvom stanja u državi, na makrorazini i mikrorazini. To znači, ako nisu zadovoljni s političkom situacijom, često puta etiketiraju policiju kao instrument vladajućih ili zbog nepoznavanja policijskih ovlasti i poslova prozivaju policiju i za one djelatnosti koje nisu u policijskoj ingerenciji.

Postoje velike poteškoće u pronalaženju optimalnog pristupa mjerenja kvalitete policijskog rada, što je vidljivo na primjeru multidimenzionalnog koncepta kojeg je predložio Mastrofski (1999). Njegov prošireni šesterodimenzionalni pristup uključuje varijable pozornosti, pouzdanosti, odaziva, stručnosti, ponašanja i pravičnosti. Maguire, Johnson (2010) empirijski su testirali taj koncept i utvrdili da navedeni koncept nije empirijski razlučiv prema varijablama, nego mjeri ukupnu percepciju kvalitete policijskog rada. No, ovakav je model ostvario utjecaj na velik broj mjerenja u policijskim sustavima te su i u hrvatskoj znanosti neke od čestica iz ovakvog modela prisutne u pojedinim vrstama mjernih skala. Primjer su izgled ili pristojnost policijskih službenika koji su bili uključeni u upitnik opsežnog istraživanja iz 2009. godine koje je proveo MUP i UNDP - Program Ujedinjenih naroda za razvoj (Cajner

Mraović, 2009). U tom su upitniku osim navedenih varijabli bile i razne druge cjeline koje su bliže ispitivanju straha od kriminala ili viktimizacije – kakav prema Haleu (1996) obuhvaća ranjivost, iskustvo viktimizacije, straha i druge socio-psihološke faktore.

Od domaćih primjera istraživanja percepcije nekih obilježja policije navodimo istraživanje Radetić-Paić, Ružić Baf & Opašić (2010) koji su analizirali stavove nekih nacionalnih manjina o obilježjima policijskih službenika među kojima su urednost, ljubaznost, pristojnost, pouzdanost, motiviranost i slična obilježja istovjetna spomenutome multidimenzionalnom konceptu. Kao primjer sličnih anketa moguće je navesti i upitnik koji je proveden u nizu susjednih država u kojem je određen dio pitanja također usmjeren na urednost, izgled i pristojnost u ponašanju policijskih službenika (Mandić, 2016).

2.2. Percepcija povjerenja u policiju

Dok su se prethodno navedeni koncepti bazirali na pojedinim aspektima očekivanih usluga, neki se drugi temelje na procjeni povjerenja građana u policiju. Teorija usmjerena na mjerenje povjerenja u policiju (eng. *confidence*) bazira se na tezi da je to obilježje neophodno u njezinu radu i utječe na odnos policije prema građanima. Povjerenje u policiju ima dimenzije prioriteta, sposobnosti, neovisnosti i poštovanja. Kod mjerenja povjerenja građana u policiju također su moguća razna gledišta s kojih građani promatraju funkcioniranje policije. Primjerice, pod povjerenjem mogu podrazumijevati rezultate policije u smislu prevencije i represije kažnjivih radnji, tehničku opremljenost, pravičnost u postupanju ili povjerenje u proceduru policijskog postupanja i slična obilježja. Povjerenje se definira kao moralna veza, osjećaj koji se stvara u podupiranju normi i vrijednosti zajednice. Jackson i Bradford (2010) su testirali utjecaj povjerenja na policijsku efikasnost i policijsku pravičnost te smatraju da su potvrdili da percepcija proceduralne pravde potiče građane na veće povjerenje. Pravičnost u postupanju ostavlja građanima dojam da su na istoj strani kao i policija. Ako policija s njima komunicira na pravedan i pristojan način, tada im ostavlja poruku da su oni uvažavani pripadnici zajednice. S druge strane, nepravično postupanje ima za posljedicu socijalnu dezintegraciju i izdvajanje iz zajednice, što može dovoditi do procijepa između raznih skupina u društvu.

Prema ovim teorijama proceduralna je pravičnost bitna za razvoj odnosa policije i građana (Myhill, Beak, 2008). Proceduralna pravda pojačava povjerenje kod svih poslova koji uključuju doticaje s građanima. U slučajevima percepcije policijskog postupanja kao pravičnog, građani imaju veće težnje surađivati s policijom, davati joj veći broj podataka ili u većoj mjeri prijavljivati kaznena djela. Građani su tada skloniji i samostalno poduzimati pojedine aktivnosti s ciljem poboljšavanja sigurnosti i ne gledaju na policiju samo kao na tijelo koje se bavi suzbijanjem kriminala, nego vrednuju i segment integracije u lokalnu zajednicu u smislu odgovara li policija na potrebe zajednice i predstavlja li izvor moralnog autoriteta (Jackson, Bradford, 2010).

Područje povjerenja bilo je predmet istraživanja u Republici Hrvatskoj. Povjerenje u policiju istraživali su Razum, Valenta, & Brković (2015). U prije spomenutu istraživanju MUP-a i UNDP-a iz 2009. dio se čestica odnosio na povjerenje u suzbijanje pojedinih vrsta kaznenih djela, npr. mita ili korupcije, odnosno složenog gospodarskog kriminala, kao i raznih drugih vrsta kriminaliteta koje bi građani mogli prijaviti policiji (Cajner Mraović, 2009).

U susjednim je državama provođeno veliko usporedno istraživanje 2016. godine koje je u prvom dijelu mjerilo povjerenje u institucije i povjerenje u policiju, dok su druge dvije cjeline u odnosu na percepciju najkorumpiranijih službi te sklonost građana u prijavljivanju korupcije (Mandić, 2016). U Republici Hrvatskoj anketno istraživanje o povjerenju građana u državne institucije pa onda i u policiju rađeno je nekoliko godina za redom. Zadnje je bilo 2016. godine; Pilarov barometar (2014., 2015. ili 2016.)

2.3. Strah od kriminala

Pojedina su istraživanja imala cilj provjeriti razinu viktimizacije građana i otkriti tamnu brojku kriminala te su njihovi rezultati doveli do nastanka novih teorijskih koncepata straha od kriminala. Rezultati su ukazivali na rizik viktimizacije određenih društvenih skupina, ali se pokazalo da su ustvari najviše bili zabrinuti pojedinci koji se ne bi trebali brinuti da će ih netko napasti s obzirom na objektivne pokazatelje (Ditton & Farrall, 2017, 5) te je iz ovakvih podataka s vremenom nastao koncept straha od kriminala.

Koncept straha od kriminala postao je jedan od najraširenijih modela za procjenu percepcije zadovoljstva radom policije, a u nekim je državama postavljen na razinu kulturološke činjenice (tzv. društvo rizika ili kultura straha, prema Glassneru, 2010). Strah od kriminala kao koncept ima američke korijene koje Lee pronalazi u anksioznoj politici u kojoj se odnos vlasti i građana prikazuje kao odnos subjekata kojima je dana uloga da moraju biti preplašeni i kojima je potrebna vlast koja će upravljati njihovim strahom (Lee, 2017). Neki navode da se koncept straha od kriminala općenito precjenjuje (Jackson, 2004), kao posljedica toga što građani u upitnicima ne odgovaraju o svojim emocijama, kognitivnim ili drugim elementima, negoli o svojem stajalištu prema kulturalnom značaju kriminala, pod utjecajem ekspresivnog dojma.

Razvoj koncepta straha od kriminala i metodologije u istraživanju tog fenomena detaljno prikazuju Getoš i Giebel (2012). Strah od kriminala može biti posljedica psiholoških obilježja pojedine osobe koji se reflektiraju i na razne druge strahove (strah od bolesti, strah od gubitka karijere itd.). Kury i sur. (2004) opravdano ističu da je strah od kriminala precijenjen te da realno ne predstavlja problem u svakodnevnom funkcioniranju građana za razliku od drugih vrsta strahova koji pojedincima narušavaju kvalitetu života (tzv. zdravstvena anksioznost, prema Prvulović Mirković, Markanović, 2015) ili straha od letenja (Juretić, 2000). U usporedbi s takvim pojavama, čini se da je bilo prikladnije ovakav koncept nazvati nekako drugačije nego koristiti pojam straha koji u suštini opisuje emotivno stanje koje ima određene posljedice.

Istraživanje o strahu od kriminala provodili su Meško i Kovčo (1999) te su zaključili da se osobe slabije fizičke građe ili starije osobe osjećaju ugroženije. Tinejdžeri su u većoj mjeri zahvaćeni raznim kažnjivim radnjama i brojnim drugim opasnostima ali nemaju dojam straha (Getoš, Giebel, 2012). Takvi podaci ukazuju na razliku između službenih statističkih pokazatelja i subjektivnog dojma pojedinih skupina građana. Primjerice, Glasnović Gjoni (2006) u svojem je istraživanju pokazala kako veći strah od kriminala imaju osobe ženskog spola i starije dobi.

Istraživanje koncepta straha od kriminala prema Meško i sur., (2012) pokazalo je da strah ovisi o slabijim društvenim mrežama, vjerojatnosti viktimizacije, nižoj sposobnosti samoobrane i drugim varijablama. Primjer je i starije istraživanje o usporedbi percepcije

straha od kriminala (Meško, Kovčo, 1999) koje se temelji na upitniku kojeg je predložio Van der Wurff i sur. (1989). Procjena rada policije samo na temelju konstrukta straha od kriminala ne obuhvaća najvažnije aspekte policijskog posla.

2.4. Percepcija legitimnosti policije

Legitimnost policije ili zakonitost njezina djelovanja podrazumijeva prihvaćanje policijskih ovlasti od strane građana. Legitimnost se percipira kao karakteristika tijela vlasti zbog koje ostali subjekti osjećaju dobrovoljnu potrebu postupati po njezinim odlukama (Tyler, 1997). Ako većina građana ne bi pristala dobrovoljno podvrgavati se odlukama policije, nastale bi poteškoće u sustavu formalne društvene kontrole. Legitimnost policije preduvjet je dobre suradnje između građana i policije. Mjerenje legitimnosti policije obično uključuje percepciju građana o poštovanju zakona, pružanju podrške policiji povjerenja u pravni poredak i sl.

Legitimnost policije je koncept razvijen prije dva desetljeća, s najznačajnijim utjecajem američkog znanstvenika Tylera (1990) nakon kojeg je slijedio niz istraživanja o istoj temi. Međutim, kritičari su primijetili da postoji problem kod određivanja tog koncepta. Neki navode da u dva desetljeća znanstvenici nisu detaljnije obrazložili u čemu se sastoji koncept legitimnosti, osim što podrazumijeva mjerenje povjerenja u policiju i njezin rad (Tankebe, 2014). Legitimnost policije nije jednostavno definirati, a svoj doprinos u razradi ovog koncepta dali su i neki poznati hrvatski znanstvenici (Kutnjak Ivković i sur. (2016). U kontekstu rasprava i mjerenja karakteristika policije i njezina funkcioniranja, neki autori spominju makrorazinu i mikrorazinu. Legitimnost se operacionalizira na normativni, relacijski i kontekstualni aspekt (Homolová, 2018).

Policijska je legitimnost višedimenzionalni koncept koji također obuhvaća procjenu o proceduralnoj pravdi, distributivnoj pravdi, zakonitosti i učinkovitosti. Većina istraživanja o legitimnosti bazira se na promatranju osjećaja obveza za poštovanjem zakona i policijskih naputaka, uz zaključak da postoji distinkcija između obveze i legitimnosti. Da bi se legitimnost mogla mjeriti, potrebno je prije svega utvrditi koja se obilježja mjere.

Tyler (2004) ulogu legitimnosti u policijskom radu vidi u poboljšanju kvalitete suradnje policije i građana. Ako građani gledaju na policiju kao na tijelo čijim odlukama se moraju pokoravati, to predstavlja legitimnost policije. Kao ključan utjecaj Tyler navodi način na koji policija postupa, i zato smatra proceduralnu pravdu središnjim dijelom u procjeni legitimnosti rada policije. Ovakav se koncept djelomično preklapa s dimenzijama koje su u nekim teorijama navedene u okviru modela povjerenja u policiju. Tyler smatra da podaci podupiru zaključak da procjene načina na koji policija radi ujedno utječu na prihvaćanje policijskih postupaka (Tyler, Wakslak, 2004).

U Hrvatskoj nisu provedena istraživanja isključivo o ovim obilježjima, a od primjera u susjedstvu moguće je izdvojiti istraživanje u Sloveniji koje je nastojalo usporediti stavove službenika ovisno o spolu i dobi, te je pokazalo da stariji policijski službenici muškog spola imaju konzervativnija gledišta u odnosu na težinu kazne prema počiniteljima, što su istraživači protumačili kao ustrajnost tradicionalnog autoriteta u postmodernom društvu (Kury i sur., 2009).

2.5. Percepcija zadovoljstva građana policijom

Modeli koji se temelje na promatranju zadovoljstva građana pokušavaju odrediti kakav dojam imaju građani - o postupanju policije, i pritom pokušavaju odrediti utjecaj kojeg na tu kategoriju imaju pojedine situacijske varijable (iskustvo s policijom, kontakt, viktimiziranost i dr.) ili strukturalne varijable (mediji, stanje sigurnosti u susjedstvu i dr.). Mjerenje zadovoljstva građana policijom je pod utjecajem nastojanja za utvrđivanjem koliko su građani zadovoljni pojedinim aspektima rada policije. Strukturalne varijable koje mogu utjecati na zadovoljstvo policijom odnose se i na djelokrug raznih drugih tijela lokalne ili državne vlasti.

Utvrđeno je i da zadovoljstvo policijom kod nekih građana ovisi o tome kako percipiraju svojstva policije uopće. Neki se baziraju na iskustvima u pojedinom pojedinačnom događaju, dok drugi percepciju policije temelje na općenitom dojmu o policiji kao posebnom zanimanju (Frank i sur., 2005). Skogan (2005) je, primjerice, utvrdio da na zadovoljstvo policijom najviše utječe način ponašanja policije na mjestu događaja, odnosno jesu li bili pristojni, uslužni ili pažljivi. Tome nasuprot, neka istraživanja potvrđuju da nije toliko značajno pojedinačno iskustvo ispitanika koliko općenita percepcija policije temeljem koje će se tumačiti i neki pojedinačan postupak policije (Brandl i sur., 1994). Pojedinačni slučajevi ne utječu na stvaranja generalnog zaključka, nego pomažu u razlikovanju zadovoljstva građana policijskom procedurom ili općenito zadovoljstva funkcioniranja policije u određenoj okolini (Brandl i sur., 1994). Takve okolnosti bi mjerni instrumenti također trebali uvažavati. Neki su utvrdili da kontakt s policijom nema toliko utjecaja na građane koliko iskustva drugih bliskih osoba koje su iznosile svoje iskustvo ispitaniku (Rosenbaum i sur., 2005). Karlović (2012) je pak pokazala kako značajan doprinos objašnjenju opće percepcije aktivnosti policije predstavlja pozitivnost iskustva s policijom prilikom posljednjeg kontakta uz uspješnost policije u otkrivanju i sprječavanju kriminala i kvalitetu informiranja od strane policije.

Potvrđeno je da je percepcija kriminala snažan prediktor zadovoljstva policijom (Weitzer, Tuch, 2005). Neki autori navode kako policija u zajednici ima simboličku vrijednost za građane i da građani drugačije, pozitivnije procjenjuju policiju, ako postoji suradnja policije i građana na lokalnoj razini. (Schafer i sur., 2003). Osobe koje su bile žrtve provalnih krađa percipirale su policiju ovisno o tome kako su policijski službenici postupali na mjestu događaja, jesu li naknadno informirali žrtvu o tijeku istraživanja i slično (Coupe, 1999).

Neka su istraživanja pokazala da percepcija pravičnosti postupanja policije nije ovisna o tome je li policija uopće riješila problem zbog kojeg su reagirali, niti o tome da li im je policija pisala određenu kaznu (Tyler, Folger, 1980). S druge strane, postoje istraživanja koja su potvrdila da je proceduralna pravičnost bitna samo kod kontakata koje započinje policija, dok nije ključna za percepciju kontakata koje su inicirali građani (Kristina, 2009).

Dok se prije spomenuta istraživanja kvalitete baziraju na anketiranju osoba koje su imale određeno iskustvo i mogu davati određena utemeljena vrednovanja, ovdje se radi o neodređenoj percepciji institucije. Samo manji dio građana ima određenog doticaja s policijom, i temelje svoju ocjenu o policiji na temelju tog iskustva; dok ostali imaju svoj stav o policiji bez izravnog kontakta. Predrasude i stereotipi građana o policiji i policijskome radu - najveća su poteškoća. Utjecaj izravnog ili neizravnog neugodnog iskustva s policijom na percepciju policije odnosno na zadovoljstvo policijom ili povjerenjem u policiju, istraživali su Butković i sur., (2019) uz zaključak da su negativna iskustva građana s radom policije povezana s negativnom percepcijom o pojedinim aspektima funkcioniranja policije.

Zadovoljstvo građana može se mjeriti s različitim aspektima rada policije ovisno od cilja istraživanja i dostupnih skala mjerenja. Tako su u nekim primjerima mjerenja iz susjednih država skale bile usmjerene na utvrđivanje zadovoljstva načinom zapošljavanja u policiji (rodbinske veze, politički utjecaji i slično), utjecajem političkih smjernica na rad policije (Mandić, 2016) te raznim drugim česticama poput određivanja policijskih poslova podložnih korupciji (Mandić, 2016, 21). Jedno je od istraživanja o hrvatskoj policiji primjerice, u jednoj od cjelina ispitivalo stručnost policijskih službenika, njihovo obrazovanje, korupciju unutar policije, loše propise i slične čimbenike koji bi mogli utjecati na rad policije (Cajner Mraović, 2009). Svrha je ovoga rada prikazati novu skalu mjerenja percepcije pojedinih vrsta policijskih poslova koja bi rukovoditeljima pojedinih organizacijskih jedinica mogla pomoći prilikom organizacije i usmjeravanja djelovanja policije na nekom području.

3. CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Cilj istraživanja jest konstrukcija upitnika koji mjeri percepciju i zadovoljstvo građana policijom. Specifični ciljevi istraživanja jesu:

1. Utvrditi faktorsku strukturu Skale percepcije i zadovoljstva policijom (SPZP);
2. Ispitati pouzdanost subskala konstruirane skale.

Na temelju pregleda literature i dosadašnjih provedenih inozemnih istraživanja očekuje se da će faktorska analiza rezultirati peterofaktorskim rješenjem prema kojem će se skala sastojati od sljedećih subskala odnosno faktora: zadovoljstvo policijom, zadovoljstvo kompetencijama policajaca, zadovoljstvo dostupnošću policije, zadovoljstvo kontaktom s policajcima te povjerenje u policiju. Uz očekivanu latentnu strukturu, očekuje se da će i pouzdanost subskala koje te dimenzije predstavljaju, biti zadovoljavajuća.

4. METODA

4.1. Definiranje čestica

Nakon analize teorijskih modela i koncepata formulirane su čestice za potrebu izrade skale. Prije izrade analizirani su i mjerni instrumenti korišteni u komparativnim istraživanjima i organizacijama, te pojedina istraživanja koja su provedena u susjednim državama uz potporu EU-a. S obzirom na uočene posebnosti skala čije su čestice prilagođene pojedinim državama ili potrebama pojedinih policijskih tijela u njima, cilj je bio izraditi skalu koja bi bila prilagođena specifičnostima naše populacije. Upitnik nije konstruiran s ciljem međunarodnog uspoređivanja podataka jer za te svrhe postoje drugi upitnici.

Dio čestica formuliran je po uzoru čestica iz skale autora Hindsa i Murphya (2007) koji su istraživali učinak proceduralne pravde i percepcije policijskog autoriteta na zadovoljstvo policijom, a dio je čestica po uzoru na Tylera (1997) koji je ispitivao konstrukt proceduralne pravde. Manji dio je sastavljen po uzoru na skalu koji su u svrhu ispitivanja percepcije kvalitete policijskog rada sastavili Akhtar i sur. (2012). Nadalje, dio je čestica formuliran po uzoru na pitanja koja u svojem istraživanju zadovoljstva ostvarenim kontaktom s policijom analizira

Skogan (2005). Skala se ne zasniva samo na jednom konceptu niti joj je cilj dokazivanje pojedinih teorijskih modela. Primarni cilj konstrukcije skale jest osmišljavanje mjernog instrumenta koji će moći mjeriti zadovoljstvo građana različitim aspektima rada policije sukladno s kriterijima koji su utvrđeni (definirani) od strane rukovodećih policijskih službenika.

Bez obzira na to što je dio čestica preuzet iz spomenutih istraživanja, veći dio čestica osmišljen je s ciljem ispitivanja percepcije i zadovoljstva pojedinim vrstama policijskih poslova s ciljem primjene odnosno mjerenja zadovoljstva radom policije i policijskih službenika u RH. Posebnost upitnika jest usmjeravanje na pojedine segmente rada policije – odnosno, policija se ne promatra kao jedinstveno tijelo vlasti nego se razlučuju pojedini poslovi kao što su granična, prometna ili kriminalistička policija. Ovakav se pristup zasniva na tezi da generalizirano analiziranje policije nije primjereno zbog velike razlike pojedinih poslova i utjecaja na drugačije aspekte sigurnosti, te da bi za vrednovanje pojedinih segmenata rada policije trebalo prilagođavati čestice.

Osim skale percepcije i zadovoljstva građana radom policije na čije su čestice ispitanici mogli odgovarati putem Likertove ljestvice od pet stupnjeva (1 = uopće se ne slažem, 5 = u potpunosti se slažem), anketni se upitnik sastojao još i od varijabli koje su mjerile sociodemografske karakteristike ispitanika (dob, spol, mjesto stanovanja, županiju, stupanj obrazovanja, status i materijalni status) i od varijabli koje su mjerile izvore informacija na koje su se ispitanici oslanjali u svojoj procjeni o radu policije te eventualne razloge ostvarivanja ili neostvarivanja službenog kontakta s policijom. Ukupno se konstruirana skala sastojala od 49 čestica (prije provedene analize).

S ciljem kontrole načina odgovaranja ispitanika određeni broj čestica bodovao se obrnuto, odnosno čestice su bile negativno formulirane. U kratkoj se uputi ispitanicima, između ostalog, naglasilo da se sva postavljena pitanja odnose na policiju i policijske službenike u njegovu/njezinu mjestu stanovanja.

4.2. Uzorak, postupak prikupljanja podataka i statistička analiza

Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku od $N=170$ građana/građanki Grada Zagreba prosječne dobi $M=41$ ($SD=11,98$) od kojih 53 muškarca i 117 žena.

Jedan dio podataka prikupljen je putem upitnika u papirnatj formi, dok je malo više od polovice rezultata prikupljeno uz pomoć online upitnika kreiranog u svrhu istraživanja. U uputama upitnika bilo je naglašeno da se radi o preliminarnom istraživanju čija je svrha provjera kvalitete konstruirane skale koja će se rabiti u svrhu istraživanja kojim će se ispitivati stavovi građana o policiji i njezinu radu. Ispitanici su u upitniku (i papirnatj i online formi) imali predviđeno mjesto za komentare o česticama skale (primjerice jesu li (ne)jasne i sl.). Sudionicima je objašnjena svrha istraživanja kao i činjenica da je sudjelovanje anonimno i dobrovoljno.

Podaci su obrađeni pomoću SPSS programskog paketa 18.0. Od statističkih procedura provedene su faktorska analiza kako bi se utvrdilo postojanje latentnih dimenzija percepcije i zadovoljstva različnim aspektima rada policije te analiza pouzdanosti tipa unutarnje konzistencije putem računanja Cronbachova alfa koeficijenta.

5. REZULTATI I RASPRAVA

Faktorskom analizom metodom glavnih komponenata ispitana je faktorska struktura konstruirane skale. KMO (KMO =0,90) i Bartlettov test sfericiteta ($\chi^2 = 3670,10, p < .001$) upućivali su na faktorabilnost korelacijske matrice.

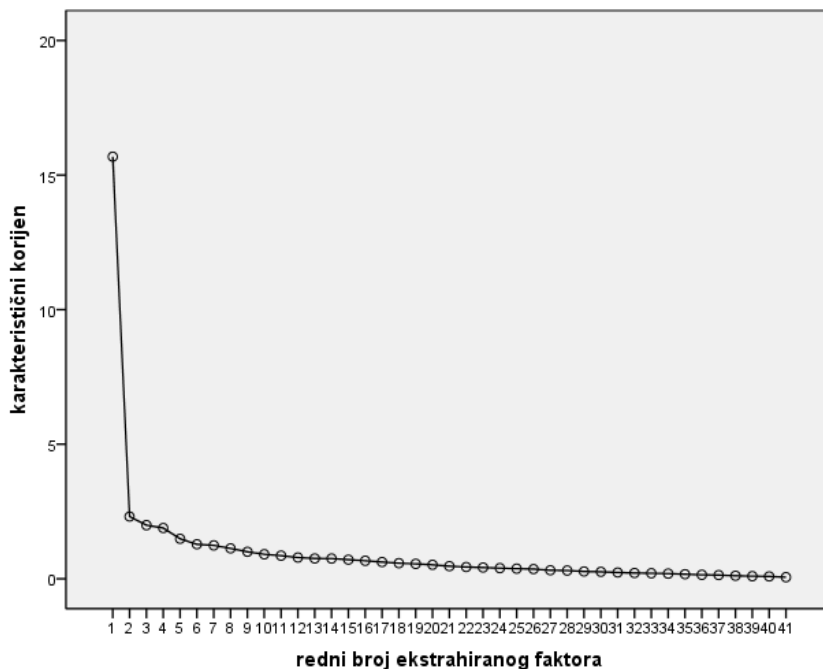
Prema Kaiser-Guttmanovu kriteriju, izdvojeno je 9 komponenata koje imaju vrijednosti karakterističnih korijena veće od 1 i kojima je ukupno objašnjeno 68,32 % varijance rezultata. Rezultati su prikazani u tablici 1. Izolirani faktori velikim su dijelom neinterpretabilni, a na nekim faktorima opterećenja imaju samo dvije čestice ili jednu česticu.

Tablica 1: Faktori s karakterističnim korijenima iznad 1 u analizi upitnika SPZP

Komponenta	Karakteristični korijeni		
	Total	% varijance	Kumulativni %
1.	15,68	38,25	38,25
2.	2,31	5,63	43,89
3.	1,99	4,85	48,74
4.	1,88	4,60	53,34
5.	1,48	3,62	56,97
6.	1,28	3,12	60,09
7.	1,24	3,02	63,12
8.	1,24	3,02	63,12
9.	1,00	2,44	68,32

Rezultati Scree dijagrama prikazanog na slici 1 na temelju dva loma dijagrama na spoju prve i druge te četvrte i pete komponente upućuju na mogućnost zadržavanja jedne kao i četiri komponente.

Slika 1: Prikaz karakterističnih korijena za faktore dobivene faktorskom analizom upitnika UPZP



Stoga je provedena i paralelna analiza kao odlučujući kriterij određivanja broja komponentata. Pallant (2011) i Field (2013) ističu da je paralelna analiza najtočniji način određivanja broja potrebnih komponentata. Rezultati su prikazani u tablici 2. Rezultati su pokazali da 4 komponente imaju karakteristične vrijednosti veće od odgovarajućih vrijednosti dobivenih nasumično generiranim podacima; stoga su u konačnici zadržane 4 komponente odnosno faktora.

Tablica 2: Rezultati paralelne analize za skalu SPZP

Karakteristični korijen	Karakteristični korijen po slučaju	SD
1	2,09	,074
2	1,96	,064
3	1,86	,055
4	1,77	,046

Nakon toga provedena je druga faktorska analiza metodom glavnih komponentata s unaprijed zadana 4 faktora. Ta 4 faktora zajedno objašnjavaju 53,34 % varijance (komponenta 1=38,25 %; komponenta 2=5,63 %; komponenta 3=4,85 % i komponenta 4=4,60 %). Prema analizi faktorskih opterećenja čestica nakon rotacije prvu smo komponentu nazvali faktorom Opće zadovoljstvo radom policije, drugu – Zadovoljstvo kompetencijama i postupanjem policajaca, treću – Zadovoljstvo dostupnošću policije i četvrtu – Zadovoljstvo primjerenošću komunikacije policajaca prilikom kontakta s građanima. Rezultati su prikazani u tablici 3.

Tablica 3: Rezultati faktorske analize metodom glavnih komponenata: faktorska opterećenja čestica na 4 faktora (N=170)

Čestica	Faktori			
	F1	F2	F3	F4
Faktor 1: Zadovoljstvo policijom				
Policija je uspješna u otkrivanju kriminala	0,69	*	*	*
Policija je uspješna u rješavanju kriminala	0,68	*	*	*
Policija je uspješna u sprječavanju kriminala	0,64	*	*	*
Policija je uspješna u održavanju javnog reda i mira	0,48	*	*	*
Policija uspješno štiti imovinu građana	0,46	*	*	*
Policija brzo reagira na probleme	0,32	0,33	*	*
Policijska je administracija spora i neučinkovita	0,59	*	*	*
Policija se ne bavi problemima koji zapravo brinu građane ¹	0,43	*	*	*
Policija dovoljno izvještava javnost o svojem radu	*	*	*	*
Temeljna policija dobro obavlja svoj posao	0,35	*	*	*
Prometna policija dobro obavlja svoj posao	*	*	*	*
Granična policija dobro obavlja svoj posao	0,41	*	*	*
Kriminalistička policija dobro obavlja svoj posao	0,70	*	*	*
Usluge policije jednako su dostupne svim građanima, neovisno o tome u kojem dijelu mjesta žive	*	*	*	*
Policija u mojem mjestu stanovanja kvalitetno obavlja svoj posao	0,40	*	*	*
Općenito hrvatska policija kvalitetno obavlja svoj posao	0,60	*	*	*
Policajci su u mojem mjestu stanovanja kvalitetni i sposobni	0,35	*	*	*
Općenito su hrvatski policajci kvalitetni i sposobni	0,55	*	*	*
Zadovoljan sam radom policije u svojem mjestu stanovanja	0,38	*	*	*
Zadovoljan sam radom cjelokupne hrvatske policije	0,61	*	*	*
Imam povjerenja u policiju	0,51	*	*	0,41
Faktor 2: Zadovoljstvo policajcima				
Policajci su stručni u obavljanju svojeg posla	0,35	0,31	0,35	*
Policajci imaju dobre komunikacijske vještine	*	0,36	0,53	*
Policajci postupaju prema propisima i zakonima	*	*	0,52	*
Policajci i sami poštuju zakone i propise prema kojima postupaju	*	*	0,58	*
Policajci su kulturni prema građanima	*	*	0,67	*
Policajci previše koriste sredstva prisile	*	*	0,68	*
Policajci često legitimiraju bez potrebe građane koji šeću ulicom	*	0,32	0,63	*

¹ U svrhu kontrole načina odgovaranja ispitanika određeni broj čestica bodovao se obrnuto te su čestice naknadno rekodirane.

Policajci postupaju prema svim građanima jednako bez obzira na spol, dob i nacionalnost	*		0,63	*
Policajci tretiraju građane s poštovanjem i dostojanstvom	*	*	0,73	*
Policajci postupaju prema građanima na pravedan način	*	*	0,62	*

Faktor 3: Dostupnost policije

Često vidam policijsku autoophodnju	*	0,67	*	*
Često vidam policijsku ophodnju pješice	*	0,84	*	*
Često vidam postupanje policije prema onima koji prave nered u mojem susjedstvu (stambena četvrt)	*	0,52	*	*
Često vidam kontaktnog policajca (policajac kojem se uvijek možete obratiti te dobiti podatke o radu policije i koji je prisutan tamo gdje se pojavljuju problemi) u svojem susjedstvu (stambena četvrt)	*	0,72	*	*

Faktor 4: Kontakt

Prilikom kontakta policajci su bili ljubazni	*	*	*	0,91
Prilikom kontakta policajci su mi detaljno objasnili svoje postupke	*	*	*	0,71
Prilikom kontakta policajci su mi posvetili dovoljno pažnje	*	*	*	0,81
Zadovoljan sam postupanjem policajaca prema meni	*	*	*	0,91
Osjećam se sigurno u svojem susjedstvu (stambena četvrt)	*	*	*	0,44
Policija mi daje osjećaj sigurnosti	*	*	*	0,36

* faktorsko opterećenje čestice < 0,3

Nakon provedene analize 11 je čestica izbačeno iz skale s obzirom na nezadovoljavajuća faktorska opterećenja te korelaciju s ukupnim rezultatom u nekim slučajevima (kod provjere pouzdanosti). Određene čestice (primjerice “Policajci tretiraju građane s poštovanjem i dostojanstvom”) izbačene su iako su na određenom faktoru imale zadovoljavajuće faktorsko opterećenje (>od 0,3). Izbačene su jer su bile redundantne u odnosu na neke druge čestice. Kao što je prethodno navedeno, ispitanici su imali posebnu rubriku u kojoj su mogli komentirati čestice upitnika. Između ostalog za par čestica (poput prethodno navedene) naveli su da su poprilično slične s nekom drugom česticom, odnosno da im se čini da ih se pita isto. Također su izbačene čestice za koje se veliki broj ispitanika izjasnio da ih ne razumije, tj. da ne razumiju što ih se točno pita (primjerice “Usluge policije jednako su dostupne svim građanima, neovisno u kojem dijelu mjesta žive”). Dakle, iz prvotne verzije skale izbačene su sljedeće čestice: „Policija dovoljno izvještava javnost o svojem radu“, „Usluge policije jednako su dostupne svim građanima, neovisno o tome u kojem dijelu mjesta žive“, „Općenito hrvatska policija kvalitetno obavlja svoj posao“, „Policajci su u mojem mjestu stanovanja kvalitetni i sposobni“, „Općenito su hrvatski policajci kvalitetni i sposobni“, „Zadovoljan sam radom policije u svojem mjestu stanovanja“, „Zadovoljan sam radom cjelokupne hrvatske policije“, „Imam povjerenja u policiju“, „Policajci tretiraju građane s poštovanjem i dostojanstvom“, „Osjećam se sigurno u svojem susjedstvu (stambena četvrt)“ i „Policija mi daje osjećaj sigurnosti“. U konačnu verziju upitnika odabrano je 30 čestica. Konačni odabir čestica s Likertovom skalom za odgovore prikazan je u tablici 4. Ukupno se (uz 6 sociodemografskih pitanja i 2 pitanja s ponuđenim odgovorima) skala sastoji od 38 pitanja.

Tablica 4. Čestice SPZP skale

Čestica

Subskala 1: Zadovoljstvo policijom

1. Policija je uspješna u otkrivanju kriminala
 2. Policija je uspješna u rješavanju kriminala
 3. Policija je uspješna u sprječavanju kriminala
 4. Policija je uspješna u održavanju javnog reda i mira
 5. Policija uspješno štiti imovinu građana
 6. Policija brzo reagira na probleme
 7. Policijska administracija je spora i neučinkovita
 8. Policija se ne bavi problemima koji zapravo brinu građane
 9. Temeljna policija dobro obavlja svoj posao
 10. Prometna policija dobro obavlja svoj posao
 11. Granična policija dobro obavlja svoj posao
 12. Kriminalistička policija dobro obavlja svoj posao
 13. Policija u mojem mjestu stanovanja kvalitetno obavlja svoj posao
-

Subskala 2: Zadovoljstvo policajcima

1. Policajci su stručni u obavljanju svojeg posla
 2. Policajci imaju dobre komunikacijske vještine
 3. Policajci postupaju prema propisima i zakonima
 4. Policajci i sami poštuju zakone i propise prema kojima postupaju
 5. Policajci su kulturni prema građanima
 6. Policajci previše koriste sredstva prisile
 7. Policajci često legitimiraju bez potrebe građane koji šecu ulicom
 8. Policajci postupaju prema svim građanima jednako bez obzira na spol, dob i nacionalnost
 9. Policajci postupaju prema građanima na pravedan način
-

Subskala 3: Dostupnost policije

1. Često vidam policijsku autoophodnju
 2. Često vidam policijsku ophodnju pješice
 3. Često vidam postupanje policije prema onima koji prave nered u mojem susjedstvu (stambena četvrt)
 4. Često vidam kontaktnog policajca (policajac kojem se uvijek možete obratiti te dobiti podatke o radu policije i koji je prisutan tamo gdje se pojavljuju problemi) u svojem susjedstvu (stambena četvrt)
-

Subskala 4: Kontakt

1. Prilikom kontakta policajci su bili ljubazni
 2. Prilikom kontakta policajci su mi detaljno objasnili svoje postupke
 3. Prilikom kontakta policajci su mi posvetili dovoljno pažnje
 4. Zadovoljan sam postupanjem policajca prema meni
-

Nadalje, analiza pouzdanosti pokazala je zadovoljavajuće i visoke Cronbahove α koeficijente za sve subskale, koji se kreću od Cronbahov $\alpha=0,72$ do Cronbahov $\alpha=0,93$. Rezultati su prikazani u tablici 5.

Tablica 5: Pouzdanost subskala upitnika UPZP-2017

Subskala	Br. čestica	Cronbahov α
Zadovoljstvo policijom	13	0,91
Zadovoljstvo policajcima	9	0,88
Dostupnost policije	4	0,72
Kontakt	4	0,93

S obzirom na to da je predistraživanje provedeno na uzorku od 170 ispitanika, predstavljene rezultate tretiramo kao temelj za konstruiranje konačne verzije skale budući da je u planu provedba glavnog istraživanja. Naime, ne očekujemo neke značajne promjene glede faktorske strukture upitnika, ali ostavljamo prostor za konačne preinake u pogledu broja čestica upitnika s obzirom na faktorska opterećenja čestica koje ćemo dobiti na većem uzorku. U planu je i provjera konstruktne valjanosti upitnika na temelju usporedbe s jednom od postojećih mjera korištenih u drugim istraživanjima navedenim u ovom radu koji će se također rabiti u glavnom istraživanju.

S obzirom na dosadašnje rezultate drugih istraživanja, može se reći da konstruirana skala na svim subskalama ima očekivanu latentnu strukturu i zadovoljavajuću pouzdanost subskala koje te dimenzije predstavljaju. U skladu s očekivanjima analiza je pokazala izdvajanje sljedećih faktora: Opće zadovoljstvo radom policije, Zadovoljstvo kompetencijama i postupanjem policajaca, Zadovoljstvo dostupnošću policije te Zadovoljstvo primjerenošću komunikacije policajaca prilikom kontakta s građanima. Naime, očekivali smo da će upitnik imati jedan faktor više, ali se ipak pokazalo da čestice koje mjere povjerenje u policiju ne formiraju zasebnu komponentu odnosno faktor.

Svaka konstrukcija upitnika za istraživača nosi brigu glede rezultata faktorske analize koja će potvrditi ili opovrgnuti očekivanu strukturu upitnika. Ovaj je upitnik rezultat opsežnog pregleda literature u kojem su se između ostalog, proučavali različiti teoretski pristupi izučavanju percepcije i zadovoljstva policijom prikazani u uvodnom dijelu rada. No neovisno o teoretskom pristupu ispitivanoj problematici, pregled literature odnosno rezultata svjetskih istraživanja pokazuje kako se nekoliko faktora pokazalo važnim prediktorima bolje percepcije policije i u konačnici većeg zadovoljstva policijom. Dodatna bojazan, temeljena na postojećim teorijskim modelima te postojećim istraživanjima, glede faktorske strukture upitnika bila je vezana za faktore – Zadovoljstvo kompetencijama i postupanjem policajaca i Zadovoljstvo primjerenošću komunikacije policajaca prilikom kontakta s građanima. Očekivali smo da će se s velikom vjerojatnošću čestice obaju faktora svrstati pod jedan. No analiza faktorskih opterećenja pokazala je jasno odvajanje svih čestica na zasebni faktor. Konačno, preliminarno istraživanje i analiza daju naslutiti kako bi konstruirana višedimenzionalna skala mogla biti koristan mjerni instrument u anketnim istraživanjima zadovoljstva građana radom policije i to: 1. na razini općeg zadovoljstva radom policije 2. na razini kompetencija i postupanja policajaca. 3. na razini zadovoljstva dostupnošću policije i na 4. razini zadovoljstva primjerenošću komunikacije policajaca prilikom kontakta s građanima

Ograničenje istraživanja proizlazi iz veličine i vrste korištenog uzorka, stoga je preporuka za buduće istraživanje - provedba na većem i slučajnom uzorku.

Praktično gledano, ovaj upitnik daje uvid u percepciju policije od strane građana Hrvatske – vrlo važan sociološki podatak za analizu zadovoljstva rada policijom. Vrijednost ovog upitnika leži i u mogućnosti usporedbe percepcije i zadovoljstva policijom po različitim policijskim upravama. Tema istraživačkog problema i čestice formulirane s ciljem njegova ispitivanja pod izravnim su utjecajem rada rukovoditelja i policijskih službenika te se putem njihove refleksije na te teme/pitanja može utjecati na kvalitetu rada policije i policijskih službenika. Na taj se način može vrednovati rad policije po policijskim upravama. Stav građana, a pogotovo onih koji su bili u službenom kontaktu s policajcima - itekako može biti i trebao bi biti važan dio vrednovanja i u konačnici usmjeravanja i izgradnje dobre policijske prakse.

6. ZAKLJUČAK

U ovome je radu predložena nova višedimenzionalna skala koja mjeri obilježja za koje se smatra da su važna za vrednovanje raznih područja rada policije. Takva bi se skala mogla primijeniti na područjima raznih policijskih uprava ili postaja s ciljem utvrđivanja percepcije kvalitete obavljanja pojedinih policijskih poslova.

Istraživanja pokazuju da na percepciju policije utječe nekoliko različitih čimbenika među kojima se ističu iskustvo ostvarenog kontakta s policajcima, dostupnost policije u mjestu stanovanja, povjerenje u policiju i drugi. Uz prethodno navedene tri skupine pitanja sastavljena su i pitanja koja su mjerila zadovoljstvo policijom te zadovoljstvo policajcima.

Provedena analiza pokazala je da se skala sastoji od 4 komponente tj. faktora koji su, s obzirom na analizu faktorskih opterećenja čestica, nazvani: Zadovoljstvo policijom, Zadovoljstvo policajcima, Dostupnost policije i Kontakt. Očekivali smo da će tri čestice koje su ispitivale povjerenje u policiju tvoriti i peti faktor koji bismo nazvali Povjerenje. No, analiza je pokazala da se s obzirom na vrijednost karakterističnih korijena može zadržati 4, a ne 5 faktora; stoga su čestice koje mjere povjerenje izbačene iz upitnika. Osim njih s obzirom na rezultate analize izbačeno je još 9 čestica, dakle ukupno 11.

Dakle, SPZP skala sastoji se od 38 pitanja od kojih su 30 čestice odnosno tvrdnje na koje ispitanik odgovara na Likertovoj skali, 6 je pitanja socijalno demografske prirode (dob, spol, mjesto stanovanja, županija, stupanj obrazovanja, status i materijalni status), a 2 pitanja imaju ponuđene odgovore za koje se ispitanik opredjeljuje (izvor informacija o radu policije i razlog kontakta s policijom). Analiza pouzdanosti pokazala je zadovoljavajuću i visoku pouzdanost sve dimenzije (subskale) predložene višedimenzionalne skale.

Konstruirana SPZP (Skala percepcije i zadovoljstva policijom) skala pokazala se kao dobra i zadovoljavajuća mjera percepcije policije i zadovoljstva policijom. Osnovna vrijednost konstruirane skale jest mogućnosti usporedbe percepcije i zadovoljstva policijom po različitim policijskim upravama ili po različitim vrstama policijskih poslova. Policijski se poslovi odnose na različita područja rada u kojima mogu imati različite rezultate, a također imaju i različitu ulogu u doprinosu pojedinim segmentima sigurnosti koji u nekim lokalnim zajednicama mogu imati različitu vrijednost (npr. prometna policija, granična policija, kriminalistička policija itd.). Predložena skala može biti korisna za usmjeravanje pojedinih policijskih jedinica

u okviru praćenja kvalitete obavljanja konkretnih poslova, te bi je vjerojatno i policijski rukovoditelji mogli prihvatiti, a što može biti predmet budućeg istraživanja. Osim toga, u budućim istraživanjima bilo bi korisno detaljnije proširiti skalu, točnije razraditi pitanja vezana i uz ostale vrste policijskih poslova (specijalna policija, pomorska policija, upravni poslovi itd.).

Ograničenje istraživanja proizlazi iz veličine i vrste korištenog uzorka - stoga je provedba istraživanja na većem i slučajnom uzorku - preporuka za buduća istraživanja.

LITERATURA

1. Akhtar, A., Rafiq, S., Asif, A., Saeed., Kashif, M. (2012). Public perceptions of police service quality: empirical evidence from Pakistan. *International Journal of Police Science & Management*, 14, 97-106.
2. Brandl, S. G., Frank, J., Worden, R. E., & Bynum, T. S. (1994). Global and specific attitudes toward the police: Disentangling the relationship. *Justice quarterly*, 11(1), 119-134.
3. Brown, T. J., Churchill Jr, G. A., & Peter, J. P. (1993). Research note: improving the measurement of service quality. *Journal of retailing*, 69(1), 127.
4. Butković, A., Valenta, Z., & Šentija Knežević, M. (2019). Povezanost iskustva s policijom s određenim aspektima građanske percepcije policije. *Policija i sigurnost*, 28(3), 241-254.
5. Cajner Mraović, I. (2009). Nacionalno istraživanje javnog mnijenja o percepciji sigurnosti građana, o postupanju policije te o suradnji policije i lokalne zajednice. MUP, Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP), Zagreb.
6. Cajner Mraović, I., Faber, V., & Volarević, G. (2003). Strategija djelovanja Policija u zajednici. MUP RH, Zagreb.
7. Coupe, T. I. M., & Griffiths, M. A. X. (1999). The influence of police actions on victim satisfaction in burglary investigations. *International Journal of the Sociology of Law*, 27(4), 413-431.
8. Ditton, J., & Farrall, S. (Eds.). (2017). *The fear of crime*. Routledge.
9. Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics (4th edition)*. London: Sage Publications.
10. Frank, J., Smith, B. W., & Novak, K. J. (2005). Exploring the basis of citizens' attitudes toward the police. *Police quarterly*, 8(2), 206-228.
11. Giddens, A., & Sutton, P. W. (2017). *Sociology (8th ed.)*. Polity Press.
12. Getoš, A. M., & Giebel, S. (2012). Strah od kriminala među studentima Pravnog fakulteta u Splitu. *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu*, 49(3), 533-552.
13. Glasnović Gjoni, V. (2006). Strah od kriminaliteta: obilježja spola i dobi. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 13(1), 171-187.
14. Glassner, B. (2010). *The Culture of Fear: Why Americans are Afraid of the Wrong Things*. Hachette.
15. Hale, C. (1996). Fear of Crime: A Review of the Literature. *International Review of Victimology*, 4(2), 79-150.
16. Hinds, L. (2009). Public satisfaction with police: The influence of general attitudes and police-citizen encounters. *International Journal of Police Science & Management*, 11(1), 54-66.

17. Hinds, L., Murphy, K. (2007). Public Satisfaction With Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy. *The Australian And New Zealand Journal Of Criminology*, 27, 27-42.
18. Homolová, P. (2018). Theories of police legitimacy—its sources and effects. *Acta Universitatis Carolinae Philosophica et Historica*, (2), 93-113.
19. Ivičić, I., Šakić, V. & Franc, R. (2004). Fear of crime in Croatia: its extent and predictors. In: 4th Annual Conference of the European Society of Criminology, Global similarities, local differences. Programme & Abstracts.
20. Jackson, J. (2004). Experience and expression: Social and cultural significance in the fear of crime. *British journal of criminology*, 44(6), 946-966.
21. Jackson, J., & Bradford, B. (2010). What is trust and confidence in the police?. *Policing: A journal of policy and practice*, 4(3), 241-248.
22. Juretić, Z. (2000). Fear of Flying: An Overview. *Arhiv za higijenu rada i toksikologiju*, 51 (4), 421-428.
23. Kristina, M. (2009). Public satisfaction with police: The importance of procedural justice and police performance in police-citizen encounters. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 42(2), 159-178.
24. Karlović, R. (2012). Društvena percepcija javne sigurnosti - doprinos policije. Zagreb, Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
25. Kury, H., Meško, G., Mitar, M., & Fields, C. (2009). Slovenian police officers' attitudes towards contemporary security threats and punishment. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 32(3), 415-430.
26. Kury, H., Woessner, G., Lichtblau, A. & Neumaier, A. (2004). Fear of Crime as Background of Penal Politics? In: Mesko, G., Pagon, M. & Dobovsek, B. (ed.). *Policing in Central and Eastern Europe: Dilemmas of Contemporary Criminal Justice*. Maribor, University of Maribor.
27. Kusow, A. M., Wilson, L. C., & Martin, D. E. (1997). Determinants of citizen satisfaction with the police: The effects of residential location. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 20(4), 655-664.
28. Kutnjak Ivković, S. (2009). The Croatian police, police integrity, and transition toward democratic policing. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 32(3), 459-488.
29. Kutnjak Ivković, S. K., Habersfeld, M., Kang, W., Peacock, R., & Sauerman, A. (2016). A multi-country comparative study of the perceived police disciplinary environments. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 39(2), 338-353.
30. Lee, M. (2013). *Inventing Fear of Crime*. Routledge/Leiden Series, New York.
31. Maguire, E. R., & Johnson, D. (2010). Measuring public perceptions of the police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 33(4), 703-730.
32. Mandić, S. (2016). Stavovi građana o policiji - Usporedna analiza istraživanja javnog mnjenja u Albaniji, Bosni i Hercegovini, Crnoj Gori, Makedoniji, Srbiji i na Kosovu - Program Europske unije Podrška civilnom društvu. Centar za bezbednosnu politiku, Beograd.
33. Mastrofski, S. D. (1999). Policing for people. National Policing Institute. <https://www.policinginstitute.org/publication/policing-for-people/>
34. Mastrofski, S. (1981). Surveying clients to assess police performance: focusing on the police-citizen encounter, *Evaluation Review*, 5(3), 397-408.

35. Meško, G., Fallshore, M., Muratbegović, E., & Fields, C. (2008). Fear of crime in two post-socialist capital cities – Ljubljana, Slovenia and Sarajevo, Bosnia and Herzegovina. *Journal of criminal justice*, 36(6), 546-553.
36. Meško, G., Kovčo, I. (1999). Strah pred kriminalitetom v Slovenija in Hrvaški. *Varstvoslovje - Revija za teorijo in prakso varstvoslovja*, 1/2, 26-30.
37. Meško, G., Vošnjak, L., Muratbegović, E., Budimlić, M., Bren, M., & Kury, H. (2012). Fear of Crime in Urban Neighbourhoods: A Comparative Analysis of Six Capitals. *Varstvoslovje: Journal of Criminal Justice & Security*, 14(4).
38. Mohorović, L. (1986). Strah od zubne ordinacije kao limitirajući faktor u pružanju zdravstvene zaštite usta i zubi. *Acta stomatologica Croatica*, 20 (4), 291-298.
39. Myhill, A., Beak, K. (2008). *Public Confidence in the Police*. London: National Policing Improvement Agency.
40. Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS for Windows (3rd edition)*. Maidenhead: Open University Press.
41. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
42. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
43. *Pilarov barometar je hrvatskoga društva (2014., 2015. ili 2016.)*, Zagreb: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar. Dostupno na <http://barometar.pilar.hr>
44. Prvulović Mirković, T. i Markanović, D. (2015). Kognitivno-bihevioralni tretman zdravstvene anksioznosti. *Socijalna psihijatrija*, 43 (4), 0-234.
45. Radetić-Paić, M., Ružić Baf, M., & Opašić, V. (2010). Percepcija učinkovitosti policije i obilježja policijskih službenika. *Policija i sigurnost*, 19(3), 309-325.
46. Razum, J., Valenta, Z., & Brković, I. (2015). Istraživanje stavova učenika prvih razreda srednjih škola o ulozi policije i preventivnim programima Policijske uprave zagrebačke. *Policija i sigurnost*, 24(4), 329-348.
47. Reising, M. D., & Parks, R. B. (2000). Experience, quality of life, and neighborhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly*, 17(3), 607-630.
48. Reising, M. D., & Parks, R. B. (2002). *Satisfaction with police: What matters*. Washington, DC, National Institute of Justice.
49. Rosenbaum, D. P., Schuck, A. M., Costello, S. K., Hawkins, D. F., & Ring, M. K. (2005). Attitudes toward the police: The effects of direct and vicarious experience. *Police Quarterly*, 8(3), 343-365.
50. Sarrico, C. S., Miguel D, L., & Filipe Cardoso Silva, L. (2013). POLQUAL—measuring service quality in police traffic services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), 275-289.
51. Schafer, J. A., Huebner, B. M., & Bynum, T. S. (2003). Citizen perceptions of police services: Race, neighborhood context, and community policing. *Police Quarterly*, 6(4), 440-468.
52. Skogan, W. G. (1978). Citizen satisfaction with police services: Individual and contextual effects. *Policy Studies Journal*, 7(1), 469-479.
53. Skogan, W. G. (2005). Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298-321.
54. Tankebe J., *Police Legitimacy*, u: Reising, M., Kane, R. (2014). *The Oxford Handbook of Police and Policing*. New York: OUP. 238-250.

55. Tankebe, J. (2013). Viewing things differently: The dimensions of public perceptions of police legitimacy. *Criminology*, 51(1), 103-135.
56. Tyler, T. R. (1997). The psychology of legitimacy: A relational perspective on voluntary deference to authorities. *Personality and Social Psychology Review*, 1, 323-345.
57. Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 84-99.
58. Tyler, T. R. (2006). *Why People Obey the Law*. New Haven: Yale University Press.
59. Tyler, T. R., Blader, S.R. (2000). *Cooperation in Groups. Procedural Justice, Social Identity and Behavioral Engagement*. Philadelphia: Psychology Press.
60. Tyler, T. R., Fagan, J. (2008). Legitimacy and cooperation: why do people help the police fight crime in their communities?, *Ohio State Journal of Criminal Law*, 6, 231-275.
61. Tyler, T. R., Folger, R. (1980). Distributional and procedural aspects of satisfaction with citizen-police encounters. *Basic and Applied Social Psychology*, 1(4), 281-292.
62. Tyler, T. R., Huo, Y. J. (2002). *Trust in the Law: Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts*. New York: Russell Sage Foundation.
63. Tyler, T. R., Wakslak, C. J. (2004). Profiling and police legitimacy: Procedural justice, attributions of motive, and acceptance of police authority. *Criminology*, 42(2), 253-282.
64. Van der Wurff, A., Van Staaldin, L., Stringer, P. (1989), Fear of Crime in Residential Environments: Testing a Social Psychological Model. *Journal of Social Psychology*, Vol. 129, No.2: 141-60.
65. Van Dijk, J. J. M., Manchin, R., Van Kesteren, J. N., & Hideg, G. (2007). The burden of crime in the EU: A comparative analysis of the European Survey of Crime and Safety (EU ICS 2005).
66. Webb, D. (1998). Segmenting police 'customers' on the basis of their service quality expectations. *Service Industries Journal*, 18(1), 72-100.
67. Weitzer, R. (2002). Incidents of police misconduct and public opinion. *Journal Of Criminal Justice*, 30(5), 397-408.
68. Weitzer, R., & Tuch, S. A. (1999). Race, class, and perceptions of discrimination by the police. *Crime & Delinquency*, 45(4), 494-507.
69. Weitzer, R., & Tuch, S. A. (2005). Determinants of public satisfaction with the police. *Police Quarterly*, 8(3), 279-297.
70. Wisniewski, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357-366.
71. Worrall, J. L. (1999). Public perceptions of police efficacy and image: The "fuzziness" of support for the police. *American Journal of Criminal Justice*, 24(1), 47-66.

Abstract

Ivana Glavina Jelaš, Željko Karas, Ruža Karlović

Construction of the police perception and satisfaction scale

The authors present the construction of a scale which measures the perception and the satisfaction of citizens with the police. Until the end of the 1990s, only the analysis of statistical data on the work of the police was used in Croatia, and no research was conducted on the perception of the police by citizens. When research which included the perception of citizens, started, they were based on foreign questionnaires and models; therefore, the authors briefly present some foreign concepts and domestic

scientific research based on them. The authors began to develop a new scale with the aim of adapting to the measurement of the perception of certain types of police work, which could give police managers results on the basis of which they could direct the activities of their units. The research was conducted on 170 respondents with an average age of $M=41$ ($SD=11.98$). The constructed and analyzed QPSP questionnaire consisted of 38 statements (Likert scale, 1-5), 2 questions with offered answers and 6 socio-demographic questions. The conducted analysis showed that the scale consisted of 4 factors: Satisfaction with the police, Satisfaction with the competence of police officers, Satisfaction with the accessibility of the police and Satisfaction with the contact with police officers. Reliability analysis showed satisfactory and high-reliability coefficients for all 4 subscales of the constructed scale.

Keywords: police, citizen satisfaction with the police, perception of police, scale.