

SVEUČILIŠTE SJEVER
POSLIJEDIPLOMSKI DOKTORSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ
MEDIJI I KOMUNIKACIJA



Ivana Radić

**KOMUNIKACIJSKI KANALI POLICIJE
TIJEKOM PANDEMIJE COVID-19 I
NJIHOV ODJEK NA INSTITUCIJU I
ZAJEDNICU**

DOKTORSKI RAD

Koprivnica, 2023

SVEUČILIŠTE SJEVER
POSLIJEDIPLOMSKI DOKTORSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ
MEDIJI I KOMUNIKACIJA



Ivana Radić

KOMUNIKACIJSKI KANALI POLICIJE TIJEKOM PANDEMIJE COVID-19 I NJIHOV ODJEK NA INSTITUCIJU I ZAJEDNICU

DOKTORSKI RAD

Mentor: izv. prof. dr. sc. Irena Cajner Mraović

Komentor: prof. dr. sc. Nikolaj Lazić

Koprivnica, 2023.

UNIVERSITY NORTH
UNIVERSITY POSTGRADUATE STUDIES IN MEDIA AND
COMMUNICATION



Ivana Radić

**POLICE COMMUNICATION CHANNELS
DURING THE COVID-19 PANDEMIC AND
THEIR IMPACT ON THE INSTITUTION
AND COMMUNITY**

DOCTORAL THESIS

Koprivnica, 2023.

Mentor: izv. prof. dr. sc. Irena Cajner Mraović

Komentor: prof. dr. sc. Nikolaj Lazić

Doktorski rad obranjen je dana _____ u/na _____

_____, pred povjerenstvom u sastavu:

1. _____

2. _____

3. _____

SAŽETAK

Predmet ovog istraživanja bili su komunikacijski kanali (uživo i na daljinu) kojima su se tijekom pandemije COVID-19 koristili policijski službenici u obavljanju policijskih aktivnosti i njihov odjek na instituciju (koji se mjeri kroz njenu proceduralnu korektnost) i na zajednicu (koji se mjeri kroz legitimitet policije). Uz istraživanje komunikacijskih kanala policije cilj je rada bio identificirati ključne komponente digitalne komunikacije i potrebnih digitalnih kompetencija u vrijeme globalne pandemije te na temelju toga razviti deskriptore digitalne komunikacije koji će sadržavati konceptualni okvir/smjernice potvrđene na međunarodnoj razini kroz relevantne okvire trenutno dostupne policijske prakse.

U radu se koristio mješoviti istraživački pristup, odnosno eksplanatorni sekvencijalni nacrt koji podrazumijeva prikupljanje podataka prvo kvantitativnim, a zatim kvalitativnim metodama na uzorku policijskih službenika dviju slavonskih policijskih uprava. Rezultati dobiveni anketnim upitnikom u kvantitativnom dijelu istraživanja poslužili su kao temelj za kvalitativni dio koji je proveden pomoću fokus grupa primjenom polustrukturiranog intervjua. Na taj način prikupljeni su dubinski podatci koji su pridonijeli razumijevanju dijela rezultata dobivenih kvantitativnim istraživanjem, a koji su zahtijevali dodatna pojašnjenja.

Istraživanje je pokazalo da nije došlo do značajne promjene kanala komunikacije policije u vrijeme pandemije COVID-19 iz razloga koji su vezani uz narav policijskog posla i organizacijske pretpostavke policije na promatranom području Hrvatske. Unatoč tome analiza rezultata konstatira kako je svaki oblik komunikacije između policije i građana, iz perspektive građana, od velike važnosti i kako im je jako važno da dobiju priliku za tu komunikaciju putem bilo kojeg kanala. Došlo se i do spoznaja koje upućuju na važnost komunikacije policije na daljinu kao bitnog organizacijskog modaliteta suočavanja s pandemijom COVID-19, ali i do spoznaja da su kontakti uživo nezamjenjivi kada se radi o mentalnom zdravlju, što je bitno za promišljanje mjera u eventualnim budućim kriznim situacijama.

Ograničenja digitalne komunikacije policije u vrijeme pandemije COVID-19 nisu bila vezana samo uz digitalne kompetencije policijskih službenika, nego i uz objektivne organizacijske okolnosti. U radu je dan pregled ključnih komponenti digitalne komunikacije policijskih službenika te je predstavljen prijedlog ključnih komponenti digitalnih kompetencija potrebnih policijskim službenicima.

Ističe se kako su digitalni kanali komunikacije važni za obavljanje policijskih poslova, ali da je nužno osigurati određene pretpostavke na razini policijskih službenika i organizacije. Naime, trebalo bi utvrditi minimalne standarde digitalnih kompetencija za pojedina radna mjesta i osigurati besplatnu obuku te bi trebalo razmotriti potrebe za digitalnim kanalima komunikacije i osigurati adekvatnu edukaciju za policijske službenike.

Uzorak čine samo policijski službenici pa je perspektiva budućih istraživanja razmotriti potrebe građana na području policijskih uprava i kako policija korištenjem kanala digitalne komunikacije može pridonijeti partnerstvu sa zajednicom.

Ključne riječi: komunikacijski kanali policije, pandemija COVID-19, proceduralna korektnost policije, legitimitet policije, digitalna komunikacija, digitalne kompetencije

ABSTRACT

The subject matter of this research are the communication channels (live and remote) used by police officers during the COVID-19 pandemic in the performance of police activities and their impact on the institution (measured through its procedural correctness) and the community (measured through police legitimacy). In addition to researching police communication channels, the aim of this paper is to identify the key components of digital communication and the necessary digital competences at the time of the global pandemic, and to develop, based on the results, descriptors of digital communication that will contain a conceptual framework/guidelines confirmed at the international level through the relevant frameworks of currently available police practice.

The paper uses a mixed research approach, i.e. an explanatory sequential design, which involves data collection first using quantitative followed by qualitative methods on a sample of police officers from two Slavonian police administrations. The results obtained from the survey questionnaire in the quantitative part of the research served as the basis for the qualitative part, which was conducted using focus groups in the form of semi-structured interviews. In this way, in-depth data was collected that contributed to the understanding of part of the results obtained during quantitative research, and which required additional clarifications.

The research showed that there was no significant change in police communication channels during the COVID-19 pandemic for reasons related to the nature of police work and the organizational assumptions of the police in the observed area of Croatia. Despite this, result analysis shows that every form of communication between the police and the citizens, from the citizens' perspective, is of great importance and that it is very important for the citizens to get the opportunity for communication via any channel. Certain discoveries point to the importance of remote police communication as an important organizational modality for dealing with the COVID-19 pandemic, but also that live contacts are irreplaceable when it comes to mental health, which is essential for considering measures in possible future crisis situations.

The limitations of digital police communication during the COVID-19 pandemic were not only related to the digital competencies of police officers, but also to objective organizational circumstances. The paper provides an overview of the key components of

the digital communication of police officers and presents a proposal for the key components of digital competencies that police officers need to acquire.

It is emphasized that digital communication channels are important for the performance of police work, but that it is necessary to impose certain assumptions at the level of police officers and the organization. Namely, minimum standards of digital competences should be determined for individual jobs and free training should be provided, and needs for digital communication channels should be taken into consideration and adequate education for police officers should be provided.

The sample consists solely of police officers, so the perspective of future research is to consider the needs of citizens in the area in which the police administrations used in this paper operate and how the police can contribute to partnership with the community by using digital communication channels.

Keywords: police communication channels, COVID-19 pandemic, police procedural correctness, police legitimacy, digital communication, digital competences

Sadržaj

1. UVOD	1
1.1. Problem i predmet istraživanja	1
1.2. Cilj i svrha istraživanja	2
1.3. Plan istraživanja.....	2
1.4. Struktura rada	4
2. PREGLED STANJA I DOSADAŠNJA ISTRAŽIVANJA	7
2.1. Uloga policije u modernom demokratskom društvu	7
2.1.1. Aktivnosti policije.....	13
2.1.2. Proceduralna korektnost i legitimitet policije	18
2.1.3. Policija u zajednici.....	21
2.2. Komunikacijski aspekti policijskih aktivnosti.....	26
2.2.1. Interna i eksterna komunikacija	26
2.2.2. Digitalna komunikacija u obavljanju policijskih aktivnosti prije pandemije COVID-19	28
2.2.3. Standardi digitalnih kompetencija policije	37
2.3. Policija u vrijeme pandemije COVID-19	48
3. TEORIJSKI OKVIR	56
3.1. Teorija komunikacije Paula Watzlawicka	56
3.2. Shannon-Weaverov model	58
4. METODE ISTRAŽIVANJA.....	60
4.1. Metode kvantitativnog istraživanja	60
4.1.1. Uzorak.....	60
4.1.2. Instrument	70
4.1.3. Prikupljanje podataka	75
4.1.4. Hipoteze	77
4.1.5. Metode obrade podataka i testiranja hipoteza.....	78
4.2. Protokol kvalitativnog istraživanja	81
4.2.1. Teme	81
4.2.2. Fokus grupe.....	84
5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	86
5.1. Rezultati kvantitativnog istraživanja	86
5.1.1. Deskriptivna analiza.....	86

5.1.1.1. Komunikacijski kanali policije	86
5.1.1.2. Proceduralna korektnost policije	90
5.1.1.3. Legitimitet policije	97
5.1.1.4. Suočavanje policije s kriznom situacijom na organizacijskoj razini.....	106
5.1.1.5. Suočavanje policije s kriznom situacijom na osobnoj razini	120
5.1.1.6. Neka obilježja sudionika istraživanja vezano uz pandemiju COVID-19	125
5.1.2. Testiranje hipoteza	128
5.1.2.1. Promjene komunikacijskih kanala policije u vrijeme pandemije COVID- 19.....	128
5.1.2.2. Odjek komunikacijskih kanala policije na policiju i zajednicu u vrijeme pandemije COVID-19	129
5.1.2.3. Odnos između komunikacijskih kanala policije i modaliteta suočavanja policije s kriznom situacijom u vrijeme pandemije COVID-19	132
5.1.2.4. Odnos između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19	135
5.2. Rezultati kvalitativnog istraživanja	148
5.2.1. Ključne komponente digitalne komunikacije i digitalnih kompetencija u vrijeme pandemije COVID-19.....	148
5.2.2. Ključne komponente potrebnih digitalnih kompetencija u vrijeme pandemije COVID-19	160
5.2.3. Primjeri dobre prakse i percipirane mogućnosti digitalne komunikacije	165
6. RASPRAVA	180
6.1. Kvantitativno istraživanje.....	180
6.2. Kvalitativno istraživanje.....	185
7. ZAKLJUČAK	196
7.1. Verifikacija hipoteza i odgovori na istraživačka pitanja	196
7.2. Deskriptori digitalne komunikacije policije	200
7.3. Ograničenja istraživanja	211
7.4. Znanstveni doprinos istraživanja	211
7.5. Praktične implikacije istraživanja.....	212
7.6. Perspektive budućih istraživanja	213
LITERATURA.....	216
POPIS TABLICA.....	233
POPIS SLIKA	237

1. UVOD

1.1. Problem i predmet istraživanja

Pandemija COVID-19 snažno je utjecala na sva područja osobnog i društvenog života. Društvene institucije morale su se prilagođavati mjerama za suzbijanje širenja pandemije, a neke su i neposredno ili posredno sudjelovale u njihovoj provedbi, kao što je to bio slučaj s policijom. Tijekom COVID-19 pandemije naglo se povećao broj istraživanja koja se bave komunikacijom na daljinu, pogotovo u kontekstu odgoja, obrazovanja i zdravlja. Nedostaju istraživanja koja bi precizno identificirala mogućnosti policijskog rada na daljinu, kao i utvrdila kako se takve promjene u načinu rada odražavaju na motivaciju i percepciju policijskih službenika u relaciji s proceduralnom korektnošću i legitimitetom policije kao glavnim mjerilima funkcionalnosti njene organizacije i uloge u zajednici.

Pretpostavka je da su zbog prilagodbe rada policije u uvjetima pandemije nastupile promjene u komunikaciji policijskih aktivnosti uživo i na daljinu, uslijed čega je moglo doći do promjena u ključnim aspektima komunikacije policije kao organizacije odnosno policijskih službenika kao pojedinaca. No, tu pretpostavku treba provjeriti primjenom odgovarajućih znanstvenoistraživačkih metoda kako bi se adresiralo dva aktualna problema. Jedan problem je uočena praznina u znanstvenim istraživanjima odjeka pandemije COVID-19 na organizaciju i aktivnosti policije. Drugi problem vezan je uz zahtjev koji se postavlja pred sve javne politike i službe u modernim demokratskim državama da one budu „*evidence-based*“ odnosno utemeljene na relevantnim činjenicama. Danas znamo da su za kreiranje takvih javnih politika i organizacijskih rješenja javnih službi neophodna znanstvena istraživanja koja svojim rezultatima jasno pokazuju utjecaje i procese aktualnih javnih politika i organizacija rada javnih službi na njihove korisnike, ali i na njih same (Oliver, Lorenc i Innvar, 2014). Moramo također biti svjesni imperativa prilagodbe javnih politika i službi građanima koji na taj način ostvaruju svoje pravo na dostupnost javnim dobrima ali i dobivaju uslugu za novac koji izdvajaju kao porezni obveznici (Stenson i Silverstone, 2014). To nadalje znači da istraživanja koja se rade u funkciji javnih politika i službi utemeljenih na činjenicama moraju biti lokalnog karaktera, kako bi dobiveni podaci bili što precizniji i informativniji za donositelje javnih politika i odluka (Oliver, Lorenc i Innvar, 2014).

Temeljem navedenoga, predmet ovog istraživanja su komunikacijski kanali (uživo i na daljinu) koje su tijekom pandemije COVID-19 koristili policijski službenici u obavljanju policijskih

aktivnosti i njihov odjek na instituciju (koji se mjeri kroz njenu proceduralnu korektnost policije) i na zajednicu (koji se mjeri kroz legitimitet policije).

1.2. Cilj i svrha istraživanja

Polazeći od prethodno istaknutih problema, glavni cilj ovoga istraživanja je istražiti komunikacijske kanale policije u Hrvatskoj tijekom pandemije COVID-19 te njihov odjek na policijsku organizaciju i zajednicu.

Specifični ciljevi istraživanja su:

- (1) Identificirati ključne komponente digitalne komunikacije i potrebnih digitalnih kompetencija u smislu znanja, vještina i stavova koji su bili potrebni u vrijeme globalne pandemije;
- (2) Razviti deskriptore digitalne komunikacije koji će sadržavati konceptualni okvir/smjernice koje se mogu potvrditi na međunarodnoj razini, uzimajući u obzir relevantne okvire koji su trenutno dostupni u policijskoj praksi;

Svrha istraživanja koje ima navedene ciljeve je višestruka. Sa znanstvenog aspekta, ovo istraživanje daje znanstveni doprinos komunikacijskim i policijskim znanostima, s obzirom na nedostatak takvih istraživanja ne samo u Hrvatskoj nego na međunarodnoj razini. Ovo istraživanje ima i praktičnu svrhu koja se sastoji u identifikaciji mogućnosti i ograničenja digitalne komunikacije u obavljanju policijskih aktivnosti, te u identifikaciji aspekata komunikacije policije koji su važni u kriznim situacijama kao što je pandemija. Sve to omogućava okvirno definiranje digitalnih kompetencija policijskih službenika kao krajnju praktičnu implikaciju ovoga istraživanja.

1.3. Plan istraživanja

Iako je Hrvatska relativno mala država, njene regije se značajno razlikuju ne samo u zemljopisnom, nego i povijesnom, kulturološkom, gospodarskom, demografskom i socijalnom pogledu. Kada se radi o policiji, neke od tih razlika su osnova za podjelu policijskih uprava u Hrvatskoj na četiri kategorije (Kovčo Vukadin, Borovec i Ljubin Golub, 2013). S obzirom na prethodno istaknutu nužnost lokalnog pristupa u znanstvenim istraživanjima čiji rezultati bi mogli imati praktične implikacije u smislu kreiranja javnih politika i službi, ovo istraživanje

provedeno je u jednoj hrvatskoj regiji: Slavoniji. Imajući u vidu spomenutu kategorizaciju policijskih uprava, istraživanje je provedeno na područjima najveće i najmanje policijske uprave u Slavoniji: Policijske uprave osječko-baranjske koja spada u drugu kategoriju policijskih uprava i Policijske uprave Požeško-slavonske koja spada u četvrtu kategoriju policijskih uprava. Na taj način je omogućeno sagledavanje svih lokalnih specifičnosti koje su pogotovo vezane uz stupanj urbanizacije pojedinih područja u Slavoniji.

Cilj istraživanja operacionaliziran je kroz sljedeća istraživačka pitanja:

IP1: Koliko su se za vrijeme pandemije COVID-19 promijenili komunikacijski kanali policije?

IP2: Kako je prema percepcijama policijskih službenika na policiju i zajednicu djelovala njihova komunikacija uživo i na daljinu u vrijeme pandemije COVID-19?

IP3: Postoji li povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na organizacijskoj i osobnoj razini?

IP4: Postoji li povezanost između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19?

IP5: Kako policijski službenici procjenjuju svoje kompetencije korištenja informacijsko komunikacijske tehnologije za razmjenu službenih informacija u vrijeme pandemije?

U radu se koristi mješoviti istraživački pristup odnosno eksplanatorni sekvencijalni nacrt koji podrazumijeva prikupljanje podataka prvo kvantitativnim, a zatim kvalitativnim metodama (Creswell i Plano Clark, 2007). Rezultati dobiveni u kvantitativnom dijelu istraživanja poslužili su kao temelj za kvalitativni dio koji je proveden pomoću Fokus grupe primjenom polustrukturiranog intervjua. Na taj način prikupljeni su dubinski podaci koji pridonose razumijevanju dijela rezultata koji su dobiveni kvantitativnim istraživanjem, a koji zahtijevaju dodatna pojašnjenja. Prvenstveno se tu misli na izostanak očekivanih promjena u komunikacijskim kanalima policije tijekom pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem koje je neposredno prethodilo pandemiji. Pogotovo je bilo važno doznati što sudionici istraživanja, kao dio iste ciljane populacije kao u kvantitativnom istraživanju, smatraju razlozima tomu, što su prema njima moguća rješenja takve situacije. Podaci prikupljeni kvantitativnim istraživanjem daju odgovore na prva četiri istraživačka pitanja, dok podaci prikupljeni kvalitativnim istraživanjem odgovaraju na zadnje istraživačko pitanje.

1.4. Struktura rada

Rad je strukturiran u sedam poglavlja koja se dalje sukladno elaboriranoj tematici logički dijele na manje cjeline.

Prvo poglavlje je uvod u okviru kojega se prezentiraju problem i predmet istraživanja, cilj i svrha istraživanja, plan istraživanja struktura rada.

Drugo poglavlje donosi pregled stanja i dosadašnja istraživanja pri čemu je fokus na ulozi policije u modernom demokratskom društvu, komunikacijskim aspektima policijskih aktivnosti te na policiji u vrijeme pandemije COVID-19. Uloga policije u modernom demokratskom društvu u ovome radu je operacionalizirana kroz aktivnosti policije, model policije u zajednici kao strateškom opredjeljenje hrvatske policije, te proceduralnu korektnost i legitimitet policije kao njene ključne odrednice u modernom demokratskom društvu. Aktivnosti policije prikazane su temeljem važećih propisa u Republici Hrvatskoj koji reguliraju policijske poslove i ovlasti. Iz tog prikaza je jasno kako je komunikacija jedan od najvažnijih alata policijskih službenika u njihovom svakodnevnom radu. Također je jasno kako se ta komunikacija najčešće odvija u vrlo specifičnim i zapravo vrlo kompleksnim i za sudionike teškim okolnostima, jer se građani sami obraćaju policiji za pomoć onda kada su žrtve nekog kaznenog djela ili kada su pogođeni nekom drugom vrstom ugroze kao što je prometna nesreća ili elementarna nepogoda. Jednako su tako komunikacijski izazovne i one situacije u kojima policija inicira kontakt sa građanima jer je vrlo često razlog tome činjenica da su potencijalno prekršili zakon ili su svjedoci odnosno imaju informacije o takvim radnjama. Na kraju ovoga dijela rada jasno je kako je društvo dalo policiji određene ovlasti zadiranja u elementarna ljudska prava kako bi policija mogla učinkovito brinuti za sigurnost ljudi i imovine, ali i kako isto to društvo ima vrlo visoka i ponekad ne sasvim realna očekivanja od policije, što sve može biti dodatno kompleksno u okolnostima pandemije COVID-19 kada su komunikacijski kanali u svim područjima društvenog života povremeno bili bitno suženi i narušeni.

Koncepti proceduralne korektnosti i legitimiteta policije kao ključnih odrednica policije u modernom demokratskom društvu definiraju se kao pojmovi, a onda se kroz pregled domaćih i inozemnih istraživanja prikazuje značenje tih koncepata s aspekta organizacije policije i s aspekta uloge policije u društvu. Nakon ovog poglavlja razumljivo je zašto se u ovome radu odjek pandemije COVID-19 na policiju mjeri kroz proceduralnu korektnost policije, a odjek pandemije na društvo kroz legitimitet policije.

Posebno poglavlje u okviru ove tematske cjeline posvećeno je policiji u zajednici kao dominantnom modelu rada hrvatske policije. Sadržaj tog poglavlja uključuje operacionalizaciju koncepta policije u zajednici kroz njegove definicije i istraživanja širom svijeta, te time osigurava dodatno razumijevanje uloge policije u modernom demokratskom društvu.

Prethodno istaknuta važnost komunikacijskih aspekata policijskih aktivnosti dalje se u radu elaborira kroz internu i eksternu komunikaciju policije. Posebna pozornost posvećena je digitalnoj komunikaciji u obavljanju policijskih aktivnosti prije pandemije COVID-19 kako bi se onda kasnije u radu moglo relevantno sagledati digitalnu komunikaciju policije u vrijeme te pandemije. S obzirom na to da je nemoguće govoriti o digitalnoj komunikaciji bez uvida u njene osnovne preduvjete, u okviru ove cjeline rada prikazani su i standardi digitalnih kompetencija policije. Također, kako bi se moglo što preciznije razumjeti komunikacijske kanale policije tijekom pandemije COVID-19, kao i njihov odjek na policiju i zajednicu, posljednje podpoglavlje u ovome dijelu rada bavi se općenito izazovima s kojima se policija morala suočavati u vrijeme pandemije COVID-19.

Zatim slijedi teorijski okvir rada u kojem se detaljno elaboriraju u dvije ključne komunikacijske teorije u ovome radu a to su teorija komunikacije Paola Watzlawicka i Shannon-Weaverov model komunikacije. Osim sadržaja tih teorija kao i njihovog porijekla i razvoja, uključujući njihove autore i najvažnije pobornike, prikazane su prednosti tih teorija odnosno razlozi zbog kojih one predstavljaju teorijski okvir ovoga rada, ali su jednako tako kritički sagledani dometi i ograničenja tih teorija te njihove praktične implikacije.

Nakon prethodnog pregleda literature, slijedi dio rada u kojem su detaljno navedene i objašnjenje metode istraživanja. Prvo su prezentirane metode kvantitativnog istraživanja, s posebnim fokusom na uzorak, instrument, prikupljanje i obradu podataka. Uzorak istraživanja je objašnjen na način da je elaborirana metoda uzorkovanja kojem se od ciljane populacije došlo do uzorka istraživanja, te opis uzorka kroz socio-demografske varijable sudionika istraživanja. Instrument istraživanja je prikazan kroz osnovne podatke o njegovom porijeklu i elaboraciju varijabli koje opisuju pojedine istraživačke koncepte u ovome istraživanju. Zatim su prezentirani modaliteti prikupljanja podataka, s posebnim osvrtom na etičke standarde. Naposljetku su formulirane hipoteze te metode testiranja hipoteza. Nakon toga se daje uvid u protokol kvalitativnog dijela istraživanja sa posebnim osvrtom na njegove teme i fokus grupe.

Zatim slijedi poglavlje koje donosi rezultate istraživanja i koje je s obzirom na plan istraživanja podijeljeno u dvije velike cjeline koje prezentiraju rezultate kvantitativnog odnosno kvalitativnog istraživanja. Rezultati kvantitativnog istraživanja podijeljeni su s obzirom na razine analize obrade podataka na deskriptivno analizu te testiranje hipoteza koje je obavljeno metodama multivarijatne analize. Deskriptivna analiza u ovome radu strukturirana je u skladu s glavnim istraživačkim konceptima u ovom istraživanju a to su komunikacijski kanali policije, proceduralna korektnost policije, legitimitet policije, suočavanje policije sa kriznom situacijom na organizacijskoj i osobnoj razini te neka obilježja sudionika istraživanja vezano uz pandemiju COVID-19.

Dio rada koji prezentira rezultate testiranja hipoteza strukturiran je u skladu sa četiri hipoteze koje su postavljene u ovome istraživanju te se stoga dijeli u četiri poglavlja: promjene komunikacijskih kanala policije u vrijeme pandemije COVID-19, odjek komunikacijskih kanala policije na policiju i zajednicu vrijeme pandemije COVID-19, odnos između komunikacijski kanala policije i modaliteta suočavanja policije s kriznom situacijom u vrijeme pandemije COVID-19 te odnos između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19.

Slijedi poglavlje koji se bavi rezultatima kvalitativnog istraživanja a koje je strukturirano sukladno glavnim temama toga dijela istraživanja: ključne komponente digitalne komunikacije i potrebnih digitalnih kompetencija u vrijeme pandemije COVID-19, te primjeri dobre prakse.

Zatim slijedi rasprava rezultata kvantitativnog i kvalitativnog istraživanja. S obzirom da je kvalitativno eksplanatorno istraživanje provedeno upravo u funkciji dodatnog objašnjenja pojedinih rezultata kvantitativnog dijela istraživanja. u raspravi rezultata kvalitativnog dijela istraživanja nužno se uvezuju i neki rezultati kvantitativnog dijela istraživanja. Rezultati iz oba dijela istraživanja također se komparativno stavljaju u relaciju s rezultatima srodnih inozemnih istraživanja.

Zadnje poglavlje ovoga rada je zaključak koji sadrži verifikaciju hipoteza kvantitativnog dijela istraživanja te sažetak deskriptora digitalne komunikacije policije kao rezultata kvalitativnog dijela istraživanja. Kako bi bilo moguće u potpunosti sagledati navedene rezultate i zaključke istraživanja u zaključku su elaborirana i njegova ograničenja, znanstveni doprinos i praktične implikacije. Rad završava otvaranjem perspektiva budućih istraživanja nakon čega slijedi popis literature koja je korištena u ovome radu.

2. PREGLED STANJA I DOSADAŠNJA ISTRAŽIVANJA

2.1. Uloga policije u modernom demokratskom društvu

Politika i policija su riječi koje imaju isti korijen. U tom smislu termin policija je povezan sa politikom. Tako je još od doba stare Grčke u kojoj je, kako tvrdi Emsley (1983) termin *politeia* pokrivaio sva pitanja vezana uz opstanak i dobrobit države odnosno *polisa*. Povijest pokazuje da postoji jasna veza između policije i politike. U većini europskih država sve do 19-og stoljeća policija, odnosno ono što danas smatramo pretečom moderne policije je bila usko vezana uz politiku (Malec, 2020). Iako je to sasvim različito od današnjeg viđenja uloge policije u društvu, policija je u početku svog postojanja bila ne samo usko vezana uz politiku nego je zapravo bila njen sastavni dio. Policija je tako stoljećima funkcionirala kao produžena ruka politike odnosno kao dio državnog aparata koji je imao zadaću nadzora stanovništva i zaštite teritorija (Worrall, 2014). Ovdje govorimo o povijesnim razdobljima u kojima je ukupna socijalna kontrola bila fokusirana prvenstveno na očuvanje teritorijalnog integriteta države i aktualnog političkog sustava odnosno aktualne državne vlasti na konkretnom državnom teritoriju. Drugim riječima policija kao jedan od aspekata socijalne kontrole nije mogla drugačije funkcionirati te se razvijala paralelno sa ukupnim razvojem ideje socijalne kontrole u današnjem smislu riječi. Policija je svoj naziv zadržala tijekom cijelog razvoja do današnjeg dana, iako se njena uloga jako promijenila baš kao što su se promijenili i koncepti socijalne kontrole. Ipak čini se kao da porijeklo riječi policija i danas ima određeni utjecaj jer policija širom svijeta još uvijek nije imuna na utjecaje politike te je depolitizacija policije još uvijek jedan od strateških ciljeva i reformskih procesa policijskih organizacija u mnogim državama (Pino i Wiatrowski, 2006).

Prošlo stoljeće bilo je stoljeće velikih promjena od kojih su mnoge utjecale i na instituciju policije. Neke od tih promjena, kao što su one na znanstvenoj ili tehnološkoj razini, utjecale su na integraciju novih alata u rad policije. To se ne odnosi samo na razvoj novih forenzičkih metoda i tehnika, nego i na svakodnevnu komunikaciju policije. Dvadeseto stoljeće je i stoljeće masovne komunikacije, što je pogotovo imalo upliva na organizaciju i rad policije. Zločin, njegovo otkrivanje, policija i istražiteljski posao oduvijek su bili predmetom interesa javnosti, no rapidan razvoj informacijskih i komunikacijskih tehnologija u prošlom stoljeću doveo je do toga da su oni postali i redovitim predmetom novinskog izvješćivanja, televizijskih vijesti i igranih filmova. Način na koji se policija prikazuje u stvarnosti i na filmu postao je važan utjecaj na stavove javnosti prema policiji, na percipiranju učinkovitosti policije te time na kvalitetu odnosa između policije i građana (Cajner Mraović, 2001).

Na organizacijske i koncepcijske promjene policije u drugoj polovici dvadesetoga stoljeća pogotovo je utjecalo inzistiranje na očuvanju ljudskih prava i poštivanju poreznih obveznika, jer su ta dva suštinski bitno različita imperativa vodila ka istim ciljevima kada je u pitanju policija, a to su njena transparentnost, nepristranost, dostupnost i profesionalnost (Alpert, Dunham i Strohine, 2015; Cajner Mraović, 2001). Iako djeluju sasvim jasno i racionalno, mora se ipak naglasiti kako ti zahtjevi nisu uvijek bili, a ni danas nisu sasvim precizno artikulirani. Štoviše, ljudi su često ambivalentni u svojim očekivanjima od policije, pa tako istodobno očekuju da policijski službenici budu u većem broju vrlo prisutni u zajednici kako bi već svojom pojavom odvrćali potencijalne počinitelje od izvršenja kažnjivih djela i da ih nema kako ih ne bi zatekli u prometnim i sličnim prekršajima. Često se iz perspektive državnog proračuna zahtijeva smanjenje broja policijskih službenika, a kada se dogodi neko teško kazneno djelo ili prijeti neki veći sigurnosni rizik kao što je to, primjerice, terorizam, onda se javno ističe problem manjka policijskih službenika (Cajner Mraović, 2001; Cordner, 2014).

Demografske promjene koje su vrlo intenzivne u ovome stoljeću također imaju odjek na rad policije. Ako pogledamo specifično Hrvatsku možemo razumjeti kako je taj odjek višestruk. Odljev mlađeg obrazovanog stanovništva već se odražava kroz opadanje interesa kandidata za policijsku službu koja je još do unazad desetak godina bila vrlo privlačna mladim ljudima u Hrvatskoj. Starenje stanovništva, koje je problem širom Europe, donosi nove oblike rizika viktimizacije (Archbold, 2013; Roberg i sur., 2015). Intenzivni migracijski procesi već sami po sebi mogu biti kriminalni ukoliko se radi o ilegalnim migracijama što svakako predstavlja veliki izazov za policiju. No, i sasvim legalne migracije imaju upliv ne samo na rad nego i organizaciju policije, jer mijenjaju etničku strukturu stanovništva pojedine zemlje, a to za policiju znači organizacijske promjene u smislu integracije pripadnika novih etničkih manjina u sastav policije, kako bi policija mogla udovoljiti demokratskom zahtjevu da svojim sastavom korespondira sastavu populacije svoje države (Alpert, Dunham i Strohine, 2015). Migracijske procesi ne moraju biti samo među državama, nego se mogu odvijati i unutar granica pojedine države. Takve se migracije također odražavaju na rad policije, jer neka područja, a pogotovo velika urbana središta, postaju povremeno prenapučena s nedovoljno relevantne infrastrukture što u kombinaciji sa heterogenošću i anonimnošću stanovništva, što je sve tipično za velike gradove, može predstavljati rizik za pojavu devijantnih i kriminalnih oblika ponašanja (Alpert Dunham i Strohine, 2015).

Pandemija COVID-19 izazvala je bitne poremećaje u gospodarstvu ima država širom svijeta. Svijet se jedva stigao donekle oporaviti od tih turbulencija, kada je 24. veljače 2022. godine započeo rat u Ukrajini, koji na više načina izaziva globalnu ekonomsku krizu. Sasvim je realno očekivati da će navedeni procesi na ekonomskom planu također ostaviti traga na radu i organizaciji policije na više načina. Loša kvaliteta života, povećane stope nezaposlenosti, veći broj ljudi koji živi ispod granice siromaštva, opće nezadovoljstvo i kontinuirane frustracije većeg dijela stanovništva predstavljat će dodatan izvor kriminogenih čimbenika. S druge strane, već sad smo suočeni s ograničenjima javnih proračuna, koja će se nužno odraziti i na policiju kao dio sustava javne uprave.

Iz prethodno navedenih razloga, za policiju je posljednjih desetljeća iznimno važan uvodno spomenuti „*evidence based*“ pristup u strateškom planiranju i organizacijskim promjenama, jer je jedino tako moguće adekvatno odgovoriti i na kontradiktorne zahtjeve građana kao i na sva društvena i ekonomska gibanja. Ne začuđuje stoga da se krajem 20 stoljeća pojavio koncept rada policije utemeljenog na dokazima ili *evidence based policing* (Sherman, 1998). Osnovna ideja ovog koncepta sastojala se u tome da policijske organizacije moraju provoditi reforme koje su utemeljen na dokazima učinkovitosti. Nasuprot tome, ako policijska organizacija ne slijedi navedeno načelo, vrlo je vjerojatno da neće biti maksimalno učinkovita, odnosno da će trošiti svoje materijalne i kadrovske resurse u opsegu i modalitetima koji nisu racionalni (Roberg i sur., 2015). Drugim riječima, na područjima mjesne nadležnosti takvih policijskih organizacija bit će više kriminala i javnog nereda, što znači i ukupno lošiju kvalitetu života. Građani će u takvim okolnostima biti nezadovoljni jer će biti opterećeni strahom od kriminala i zato jer za svoj novac koji daju kao porezni obveznici ne dobivaju adekvatnu sigurnosnu uslugu.

Rad policije utemeljen na činjenicama još je traženiji u ovome stoljeću, što je sasvim razumljivo sa obzirom na prethodno istaknute nove sigurnosne rizike koji proizlaze iz recentnih društvenih, političkih, ekonomskih i tehnoloških previranja. Nitko više ni ne dovodi u pitanje imperativ policijskog ustroja i načina rada koji jamči najveću učinkovitost ,ne samo u smislu statistika kriminaliteta, nego i osjećaja sigurnosti građana i povjerenja javnosti u policiju (Roberg i sur., 2015). No ono što je ipak povremeno predmet dilema jest izvor tih činjenica: jesu li to znanstvena istraživanja ili profesionalna razmišljanja (Weisburd i Neyroud, 2011). Roberg i suradnici (2015) odgovaraju na tu dilemu stavom o potrebitosti obje perspektive što

je apsolutno opravdano, jer profesionalno iskustvo je neophodno u interpretaciji podataka dobivenih znanstvenim istraživanjima.

Dobrim dijelom upravo zahvaljujući takvoj sinergiji između znanosti i policijske prakse danas raspoložemo egzaktnim spoznajama o modelima rada policije koji su aktualni u modernom demokratskom društvu. Ti modeli su se razvili tijekom prošloga i ovoga stoljeća u nastojanju da se policija prilagodi aktualnim potrebama društva, odnosno da strateška opredjeljenja, ustroj i taktike postupanja policijskih organizacija budu u što većem suglasju sa specifičnostima lokalnih zajednica u kojima djeluju (Van der Vivjer i Moor, 2012).

Modeli rada policije koji su tijekom nekoliko prethodnih desetljeća razvijani u modernom demokratskom svijetu, bili su fokusirani na zamjenu sasvim rigidnih birokratskih i autoritativnih modela rada policije novima koji jamče veću otvorenost policije građanima i zajednici kojoj služi i koju štiti (Lobnikar, Sotlar i Meško, 2013). U tom smislu su se pojavili razvojni trendovi koji su zajednički svim modernim demokratskim policijskim sustavima: profesionalizacija, tehnološka modernizacija, demokratizacija, internacionalizacija i pluralizacija policije (Newburn, 2008). Za hrvatsku policiju, kao i policije ostalih post-socijalističkih država u ovome dijelu Europe, ovi procesi su se događali znatno brže odnosno u znatno kraćem vremenu nego li je to bio slučaj s policijskim organizacijama u državama stabilne demokracije, s obzirom da su počeli tek s demokratskim promjenama i tranzicijom tih država, početkom devedesetih godina 20. stoljeća. U tim policijskim službama dodatno su još bili prisutni procesi europizacije, depolitizacije i unutarnje demokratizacije (Meško, Sotlar, Lobnikar, 2014). Tranzicijske države također su generalno na planu javne uprave tek s demokratskim promjenama počele usvajati i prethodno spomenuti pristup javnih politika i službi utemeljenih na činjenicama. Upravo zbog tih specifičnih razvojnih okolnosti, policijske organizacije u ovom dijelu Evrope još i danas se nalaze u situaciji intenzivnih reformi i preispitivanja najučinkovitijih modela rada. Upravo to njihovo iskustvo zorno pokazuje koliko je za razvoj policije važno ne samo profesionalno znanje i vještine, nego i znanost. U drugoj polovini 90-ih godina prošlog stoljeća, dakle neposredno nakon nastupanja demokratskih promjena, u ovom dijelu Europe počinju vrlo dinamične i intenzivne znanstveno istraživačke aktivnosti u području sociologije policije i policijskih znanosti općenito (Meško, Sotlar i Lobnikar, 2014). Paralelno s rastom znanstvenoistraživačkih spoznaja o radu policija u tranzicijskim državama se odvijaju intenzivni reformski procesi policije, dijelom i kao sastavnica ukupnih reformi državne administracije.

Hrvatska policija danas, u odnosu na nekad reaktivni sustav postala je proaktivna (Cajner Mraović, Faber i Volarević, 2003; Kovčo Vukadin, Borovec i Ljubin Golub, 2013; Cajner Mraović i Faber, 2016; Vitez i Balgač, 2016), a tome u velikoj mjeri pridonosi kvalitetno upravljanje odnosima s javnošću. Sve aktivnosti policije moraju biti jasno iskomunicirane i to svakodnevno, jer je to jedini pravi put da se uspostavi i održi odnos povjerenja policije i društvene zajednice. Kao što govori slogan apliciran na policijska vozila „Sigurnost i povjerenje“ osnovna funkcija policije je da štiti interese građana, a koliko je u tome uspješna govori i povratna informacija u vidu angažiranosti građana i spremnosti na suradnju (Tomić, 2016, 1048). Osim tog kanala komunikacije koji ide prema zajednici ili tkz. ekstrene komunikacije bitna je i ona interna čija je visoka razina pretpostavka za učinkovite i zadovoljne policijske službenike (Borovec, Balgač i Karlović, 2011; Hoffmann, 2012), a koja se prema Tkalac Verčić, Verčić i Sriramesh (2012, 229) smatra neovisnim istraživačkim područjem i nije predmet ovog istraživanja. Upravo ti kanali komunikacije također su zanimljivi za proučavanje budući da policijski službenici komuniciraju svojim jezikom, jezikom struke unutar policijske zajednice, a drugi stupanj je ono što oni predstavljaju prema društvenoj zajednici kada se koristi svakodnevni govor koji treba svatko razumjeti (Kenney, 1956, 550; Gibbons, 2001).

Vitez i Balgač (2016, 9) u prikazu razvoja hrvatske policije naglašavaju da je pristupačnost i kompetentnost policije kvalitetna javna usluga koju žele građani, a da razvoj tehnologije i nove generacije zaposlenika tkz. „multitasking generacija“ otvaraju niz mogućnosti kako bi policija bila brža, efikasnija, uspješnija i racionalnija

U prvom hrvatskom istraživanju utjecaja vidljivosti policije na osjećaj sigurnosti građana Borovec, Balgač, i Cajner Mraović (2019) detektiraju da pješачke policijske ophodnje djeluju pozitivno na povećanje osjećaja sigurnosti za razliku od auto ophodnji. Nositelj te vidljivosti trebao je biti projekt Policija u zajednici koji prema Borovec, Vitez, i Cajner Mraović (2014) nije u potpunosti razvijen i implementiran te je potrebna reforma na tom području. Vidljivost policije omogućena je kroz razne kanale komunikacije, a u tome sve bitnije postaju društvene mreže koje potencijalno mogu utjecati na evoluciju uloge policije u društvu (Denef, Bayerl i Kaptein, 2013).

No ne može se reći da su se promjene policije u Hrvatskoj, kao ni u bilo kojoj drugoj tranzicijskoj državi u posljednjih 30 godina, kao ni u državama stabilne demokracije u posljednjih čak nešto više od pola stoljeća, odvijale glatko i pravolinijski.

Prvi izazov je već na razini konceptualizacije različitih modela rada policije. Kako bi ta konceptualizacija bila funkcionalna, ona mora biti potpuno egzaktna i razumljiva. Međutim znanstveni modeli predstavljaju zapravo do izvjesne mjere simplificirane prezentacije stvarnih aktivnosti, čime se može gubiti na preciznosti i jasnoći. Pri opisivanju aktivnosti kroz modele nužno se moramo odreći velikog broja realnih specifičnosti i fokusirati se na one elemente koji su ključni za opis tih aktivnosti (Lukman, 2014). Zato je od elementarne važnosti dobro prepoznati te elemente i postaviti ih kao kriteriji formiranje modela. Kada se radi o modelima policijskog rada, moguće je identificirati više kriterija, ali minimalno model rada policije mora uključivati ciljeve rada policije, poziciju prevencije, stav prema diskrecijska odlukama policije i razinu uključenosti policije u život zajednice (Prislan i Lobnikar, 2019).

Prije kratke razrade aktualnih modela rada policije, važno je naglasiti kako modele rada policije ne možemo izjednačiti sa specifičnim policijskim organizacijama, jer svaka moderna policijska organizacija ovoga trena integrira više različitih modela rada u svom svakodnevnom djelovanju. To dalje jasno znači da se policijske modele ne može tretirati niti kao tipove rada policije u pojedinim vremenskim razdobljima (Prislan i Lobnikar, 2019).

Prvi ozbiljan pokušaj definiranja modela policijskog rada utemeljen na empirijskim podacima obrađenima relevantnim znanstvenim metodama datira još iz 1968. godine kada je u sada već klasičnoj studiji organizacije i ponašanja policije Wilson (1968) identificirao tri modela rada policije: model kontrole, model zakonitosti i model službe. Iz naziva ovih modela već je sasvim jasno što su prioriteti i ključne aktivnosti svakog od tih modela. Ako ove modele promatramo kroz prethodna minimalna četiri kriterija, onda bismo mogli reći kako je cilj modela kontrole ograničen na suzbijanje kažnjivih radnji, pri čemu se ne inzistira ni na zakonitosti ni na suradnji sa zajednicom, nego se jednako koriste sva sredstva koja mogu biti korisna primarno u otkrivanju, a posredno i u sprečavanju kaznenih djela. Nasuprot tome, legalistički model ima za cilj rad policije koji je striktno utemeljen na propisima, dok prevencija kriminaliteta i suradnja sa zajednicom trebaju biti podređene tim propisima. Model službe pak kao prioritet postavlja potrebe građana i zajednice, pa o tome ovisi koliko će se inzistirati na preostala tri kriterija (Wilson, 1968).

Sljedeće sada već također klasično djelo znanstvene literature koje se bavi modelima rada policije datira s početka ovoga stoljeća. Ponsaers (2001) je temeljem rezultata svojih istraživanja uspio identificirati četiri modela rada policije: (1) militarističko-birokratski model, (2) model zakonitosti, (3) model javno-privatne policije i (4) model policije u zajednici. Već

na prvi pogled možemo uočiti djelomična poklapanja s prethodno prezentiranim Wilsonovim modelom, ali i novine koje su vezane uz istaknute trendove razvoja policijskih organizacija u posljednjih nešto više od pola stoljeća. Sasvim je logično da Wilsonov model ne prepoznaje pluralizaciju policijskih poslova, odnosno pojavu privatnih sigurnosnih agencija uz javnu policiju. Ono što je Wilson prije više od pola stoljeća prepoznao kao model kontrole, u uvjetima suvremenog života zapravo se identificira kao militarističko-birokratski model (Prislan i Lobnikar, 2019). Naposljetku, pristup policijskom poslu koji Wilson (1968) prepoznaje kao model službe posljednjih desetljeća je doživio najintenzivniji razvoj te se danas prepoznaje kao rad policije u zajednici o kojem će upravo zbog te njegove važnosti više riječi biti u posebnom poglavlju ovoga rada.

2.1.1. Aktivnosti policije

Iako se odgovor na pitanje što radi policija čini na prvi pogled više nego jednostavnim, zapravo se radi o iznimno kompleksnoj temi, te univerzalan i jedinstven odgovor na to pitanje zapravo ne postoji. Ova činjenica jednim dijelom proizlazi iz prethodno opisanih društvenih, ekonomskih, kulturoloških, političkih, demografskih, pravnih i različitih drugih okolnosti koje determiniraju aktivnosti policije s obzirom da determiniraju ukupan život zajednice, uključujući i kršenja normi, kriminalna ponašanja i javni nered, dakle sve ono što ugrožava sigurnost i čime se policija svakako svakodnevno bavi. Dakle aktivnosti policije ovise jednim dijelom o konkretnim sigurnosnim izazovima na konkretnom području. No, kao što smo se prethodno mogli uvjeriti iz pregleda literature o modelima rada policije, modaliteti odgovora policije na te izazove mogu biti konceptijski vrlo različiti. To znači da aktivnosti policije jednim dijelom ovise i o modelu rada za koji se pojedina policijska organizacija odlučila kao svoj strateški prioritet i opredjeljenje. Već je prethodno naglašeno da u policijskoj praksi nema čistih modela onako kako ih se teorijski prikazuje i razlikuje, nego policijske organizacije u svom radu nužno koriste različite modele ali uvijek postoji model koji je dominantan i kao takav definiran na razini strategije policijske organizacije (Ponsaers, 2001; Prislan i Lobnikar, 2019).

U okviru militarističko-birokratskog modela rada policije tako nužno dominiraju aktivnosti koje su usmjerene na pojačanu kontrolu građana u različitim situacijama, ali i aktivnosti unutarnje kontrole policije. Učinkovitost tih aktivnosti mjeri se njihovim brojem, za što je potreban i veći broj policijskih službenika (Pagon, 2004). Iz perspektive ovog modela

policijskog rada, odnos prema građanima je distanciran i disciplinirajući. Mogućnosti donošenja odluka od strane policijskih službenika su vrlo limitirane, jer je takav model rigidan ne samo prema građanima nego i unutar vlastitih redova pa insistira na unutarnjoj hijerarhiji i disciplini. Suština ovog modela je održavanje reda i mira (Lobnikar i Sotlar, 2006).

U okviru modela zakonitosti prevladavaju vrlo slične aktivnosti policije jer su i prioriteti i odnosi s građanima vrlo slični prethodnom. Jedna razlika je u tome što je glavna vodilja aktivnosti u militarističko-birokratsko modelu vezana uz disciplinu i discipliniranje ljudi, dok je u modelu zakonitosti ključna postavka točna primjena važećih propisa (Lobnikar i Sotlar, 2006; Maskály i sur., 2023).

Model podjele privatne i javne policije smatra se prvim kompleksnim modelom policijskog djelovanja, jer izlazi iz okvira tradicionalnog konceptualizacija policije, te uključuje tijela koja ne pripadaju samo javnom, nego i privatnom sektoru (Ponsaers, 2001; Ruddell, Thomas i Patten, 2011). Nastavno na to, sasvim je jasno da su i aktivnosti u okviru ovoga modela rada policije vrlo kompleksne jer zapravo uključuju suradnju javne i privatne policije na ostvarenju zajedničkog cilja, a to je sigurnost (Crank, Cadleck i Koski, 2010). Svaka suradnja je zahtjevna, jer kako bi bila učinkovita, nužno mora uključivati prilagodbe suradničkih strana zajedničkom radu. Suradnja privatne i javne policije dodatno se usložnjava razlikama njihovih temeljnih misija i prioriteta. Javna policija sigurnost promatra kao javno dobro te zbog toga mora biti dostupna svim građanima i jednako skrbiti za sigurnost svih članova zajednice. Nasuprot tome, sigurnosne organizacije koje pripadaju privatnom sektoru rukovođene su privatnim dobrom odnosno skrbe za sigurnost onih koji su im to platili (Joh, 2004; Sarre i Prenzler, 2011; Wakefield i Button, 2014). Kako bi se uspjelo zajednički učinkovito djelovati unatoč navedenim razlikama, aktivnosti javne policije u okviru ovog modela rada uključuju veću količinu diskrecijskih odluka policijskih službenika i veću razinu njihove fleksibilnosti prema građanima i zajednici (Derk, Cajner Mraović i Prpić, 2016). Također su u većim razmjerima zastupljene i preventivne aktivnosti, jer građani više cijene a u privatnom sektoru to i plaćaju, da se kazneno djelo uopće ne dogodi, a ne to da ga se brzo riješi kako je to često prioritet iz perspektive militarističko-birokratskog modela rada policije.

Upravo iz ove zadnje premise razvio se model policije u zajednici čije aktivnosti uključuju tradicionalno reaktivno postupanje policije, ali uz nastojanje da policija provodi što više proaktivnih aktivnosti odnosno aktivnosti rješavanja problema u zajednici te time i preventivnih aktivnosti. U okviru ovog modela rada policije, aktivnosti policije uključuju

kontakte policije i građana ne samo u kritičnim situacijama kada su građani počinitelji, žrtve ili svjedoci kažnjivih djela, nego suradnju građana i policije u pravom smislu riječi, jer su građani ti koji znaju što su točno u njihovim zajednicama rizični čimbenici, što im ugrožava kvalitetu života i time generira javni nered i kriminal. Tek kada ta svoja saznanja građani podijele sa policijom, može se očekivati da će policija poduzeti adekvatne mjere u pravcu eliminiranja ili barem amortiziranja posljedica tih rizičnih čimbenika i kriminogenih stanja (Cajner Mraović, 2009).

Dakle, tražiti odgovor o tome što je policijski posao i koje su sve aktivnosti policije bilo bi pogrešno tražiti u inače klasičnim djelima sociologije policije koja su se, između ostaloga, bavila i tom temom (Wilson, 1968; Manning, 1977). Danas raspoložemo rezultatima znanstvenih istraživanja (Kappeler i Gaines, 2011) koji nedvojbeno pokazuju kako se policijski posao jako mijenja i kako je daleko od toga da se svodi na aktivnosti uhićenja i kriminalističkih istraga. Iste studije indiciraju da policijski službenici velik dio svog radnog vremena provode u aktivnostima koje nisu direktno vezane uz kriminal .

No, bez obzira na preferirani model policijskog djelovanja, svaka moderna demokratska država ima razvijenu legislativu koja regulira rad policije. U Hrvatskoj je to Zakon o policijskim poslovima i ovlastima (NN 76/09, NN 92/14, 70/19). Sukladno tome Zakonu, policijski poslovi u našoj zemlji su sljedeći:

1. zaštita života, prava, slobode, sigurnosti i nepovredivosti osobe,
2. zaštita javnog reda i mira te imovine,
3. sprječavanje kaznenih djela i prekršaja, njihovo otkrivanje i prikupljanje podataka o tim djelima i počiniteljima,
4. traganje za počiniteljima kaznenih djela za koja se progoni po službenoj dužnosti i prekršaja i njihovo dovođenje nadležnim tijelima,
5. traganje za imovinskom koristi stečenoj kaznenim djelom,
6. nadzor i upravljanje cestovnim prometom,
7. protueksplozijska zaštita,
8. postupanje prema strancima,
9. nadzor državne granice,

10. poslovi zaštite zračnog prometa propisani posebnim zakonom,
11. poslovi na moru i unutarnjim vodama iz nadležnosti policije,
12. osiguranje i zaštita osoba, objekata i prostora,
13. postupanje s uhićenikom i pritvorenikom.

Veće samo temeljem ovog popisa policijskih poslova je jasno kako se radi o aktivnostima koje su od vitalnoga značenja za život svakog pojedinca i zajednice. Sigurnost je temeljna ljudska potreba koja se u poznatoj Maslowljevoj hijerarhiji potreba nalazi odmah iza potreba za zrakom vodom i hranom (Cherry, 2022). Praktično to znači da neadekvatno zadovoljavanje potrebe za sigurnošću predstavlja izravnu opasnost za tjelesni integritet i život svakog čovjeka. Upravo zato svako moderno demokratsko društvo sigurnost tretira kao javno dobro te stoga ima adekvatno razvijene institucije koje s različitih aspekata skrbe da sigurnost kao potreba bude adekvatno zadovoljena odnosno da sigurnost kao javno dobro bude svima dostupna. Policija je javna institucija koja je zadužena za unutarnju sigurnost države, što znači da ona skrbi o sigurnosti ljudi i imovine, te omogućava realizaciju svih ljudskih prava i sloboda unutar državnih granica (Kutnjak Ivković i sur., 2023a).

Kako bi policija mogla učinkovito obavljati navedene poslove i tako suzbijati kriminal i javni nered, društvo joj je povjerilo određene ovlasti zadiranja u ljudska prava (Alpert, Dunham, Stroshine, 2015, 13). U spomenutom članku 3. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (NN 92/14, 70/19), navodi se kako se policijski poslovi obavljaju primjenom policijskih ovlasti. Te su ovlasti taksativno navedene u članku 13 Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (NN 92/14):

1. prikupljanje, procjena, pohrana, obrada i korištenje podataka,
2. provjera i utvrđivanje identiteta osoba i predmeta,
3. prikupljanje obavijesti od građana,
4. pozivanje,
5. dovođenje i privođenje,
6. traganje za osobama i predmetima,
7. privremeno ograničenje slobode kretanja,
8. davanje upozorenja i naredbi građanima,

9. uporaba tuđeg prijevoznog sredstva i komunikacijskog uređaja,
10. privremeno oduzimanje, čuvanje, uništenje i prodaja predmeta,
11. zaprimanje prijava, podnošenje kaznenih prijava i izvješća,
12. osiguranje mjesta događaja,
13. provjera uspostavljanja elektroničke komunikacije,
14. poligrafsko ispitivanje,
15. pregled dokumentacije,
16. ulazak i pregled objekata i prostora,
17. ulazak u tuđi dom,
18. pregled osoba, predmeta i prometnih sredstava,
19. javno raspisivanje nagrade,
20. snimanje na javnim mjestima,
21. prikrivene policijske radnje,
22. uporaba sredstava prisile,
23. zaštita žrtava kaznenih djela i drugih osoba,
24. provjera zastave, progon, zaustavljanje, uzapćenje i sprovođenje plovnog objekta.

Svakako je neophodno barem na kratko razmotriti navedenu širinu policijskih ovlasti, intenzitet njihovog zadiranja u temeljna ljudska prva i slobode, kao i gotovo potpuni monopol koji policija tako ima u smislu direktne demonstracije moći nad pojedincima u civilnom društvu.

Ako stavimo policijske ovlasti u konkretni društveni kontekst, možemo se uvjeriti da niti jedna druga pojedinačna osoba kao niti jedno drugo tijelo ili institucija nemaju niti približno jednako široke ovlasti kao policija. Carinici imaju ovlasti da pretražuju pojedince, ali to mogu činiti samo u odnosu na određenu i zapravo vrlo malu kategoriju prijestupa i to se uglavnom događa na vrlo limitiranom prostoru odnosno na carinskom prijelazu. Vatrogasci imaju pravo provaliti u privatne prostore, ali samo u situaciji požara, pa se i tu radi također o sasvim jasnoj i limitiranoj mogućnosti zadiranja u jedno od temeljenih ljudskih prava kao što je nepovredivost

doma. Dakle, uz vrlo skromne iznimke, legalne ovlasti narušavanja temeljnih prava i sloboda građana, kao što su pretraživanja i lišenja slobode povjerene su samo policiji.

Policijske ovlasti uključuju i primjenu sile, no policijskom službenicima nije samo dozvoljeno da upotrebljavaju silu nego su oni i opremljeni sredstvima prisile i obučeni da to čine. Naravno, uporaba sredstava prisile od strane policije je također regulirana propisima, no i takva legalna upotreba sredstava prisile od strane policije često je sasvim diskrecijske naravi jer kad okolnosti zahtijevaju promptno postupanje, odluku o primjeni sredstava prisile donosi policijski službenik kao pojedinac bez prethodne konzultacije s nadređenima. Isto vrijedi i za policijsku ovlast da uhiti građanina pod određenim okolnostima, što znači da je jedno izuzetno ozbiljno pitanje suspenzije ljudskih prava često prepušteno na odluku mladim i neiskusnim pripadnicima policijske službe.

Dok policijska ovlast da pretražuje ljude na ulici, kada do toga dođe, može rezultirati zgražanjem i neugodnošću zatečenog pojedinca, policijska ovlast da lišava slobode predstavlja direktno i fundamentalno ugrožavanje jednog dijela ljudskih prava odnosno prava na slobodu. Ovo ne naglašavamo zato što bismo htjeli reći da policija ne bi trebala imati ovakve ovlasti nego zato da naglasimo snagu tih ovlasti. Naći se lišen slobode u prostorima policije ne znači samo biti depriviran ljudskog i građanskog prava na slobodu nego i biti u potpunoj kontroli policije.

2.1.2. Proceduralna korektnost i legitimitet policije

Prethodno istaknuta kontradiktorna uloga policije u društvu, koja istodobno uključuje zaštitu temeljnih ljudskih prava i sloboda i njihovo ograničavanje, već sama po sebi generira ambivalentan odnos građana prema policiji. Tomu još valja dodati činjenicu da se većina kontakata između policije i građana tradicionalno događa u situacijama koje su iznimno stresne i kompleksne. Dakle kada policija primjenjuje svoje ovlasti ograničenja ljudskih prava i sloboda, a pogotovo kada koristi sredstva prisile, jako je važno da to čini na način koji je u potpunosti utemeljen u važećoj legislativi, dakle jednak prema svim članovima zajednice i time jasan i predvidiv za sve. Iako ova konstatacija na prvi pogled djeluje sasvim jasno i neupitno, ipak je trebalo dosta vremena da se razviju koncepti policijskog djelovanja koji će polaziti od takve premise (Tankebe, 2014). U tom smislu je pogotovo zanimljivo istaknuti kako je legitimitet javnih tijela i institucija već dugo predmet interesa znanstvenika pa tako brojni

autori naglašavaju važnost legitimiteta državnih tijela u dobivanju podrške javnosti za svoje odluke i pravila (Tyler, 1997; Weber, 1968). Pri tome se legitimitet konceptualizira kao obilježje institucije koje navodi ljude da osjećaju njen autoritet i da osjećaju obvezu slijediti njene upute i pravila (Sunshine i Tyler, 2003). Od klasičnih spisa Webera (1968), znanstvenici su prepoznali da je legitimitet svojstvo koje nije jednostavno instrumentalne prirode, ali odražava društveno vrijednosnu orijentaciju prema autoritetu i instituciji. Jednostavnije rečeno, ljudi se pridržavaju normi jer poštuju i prihvaćaju autoritet institucije koja ih je donijela, a ne zato što se boje kazne u slučaju kršenja tih normi (Hinds i Murphy, 2007). Ova teza potvrđena je u brojnim znanstvenim istraživanjima. Tako primjerice, neke studije pokazuju kako percepcija koju ljudi imaju o legitimitetu nekog javnog tijela može utjecati na njihovu spremnost da prihvate odluke tog tijela i ponašaju se u skladu s njima (Tyler, 1997; Tyler i Huo, 2002).

S obzirom na to da je policija tijelo socijalne kontrole te se pridržavanje normi nalazi u fokusu njenoga djelovanja, ovakva teorijska perspektiva je za nju od iznimne važnosti, te se stoga nužno nameće pitanje generatora legitimiteta policije. Brojne studije pokazuju kako je najvažniji čimbenik u javnim ocjenama legitimiteta policije njena proceduralna korektnost (Hinds i Murphy, 2007; Murphy i Cherney, 2011; Tankebe, 2014). Prije nego nešto više kažemo o tom konceptu, potrebno je dobro razumjeti koncept legitimiteta policije.

Legitimitet policije obuhvaća i instrumentalne i normativne aspekte. Prema instrumentalnoj perspektivi, policijski legitimitet povezan je s instrumentalnom procjenom tri elementa: rad policije, rizik otkrivanja kršenja normi i prosudbe o provođenju pravde (Sunshine i Tyler, 2003). Ovaj instrumentalni pogled sugerira da policija može povećati potporu javnosti kada učinkovito kontrolira kriminal i kriminalno ponašanje, stvara vjerodostojan rizik od otkrivanja i sankcioniranja za one koji krše norme i kada pravedno postupa prema svim članovima zajednice. Dakle, instrumentalna perspektiva legitimiteta sugerira da policija razvija i održava legitimitet modalitetima i rezultatima svog djelovanja (Hinds i Murphy, 2007).

Normativna perspektiva legitimiteta sastoji se od niza aspekata, od kojih je najvažniji proceduralna korektnost. Preciznije rečeno, legitimitet policije povezan je s javnim prosudbama o korektnosti procesa kroz koje policija donosi odluke i provodi svoje aktivnost (Sunshine i Tyler, 2003). Ova perspektiva sugerira da ako je policija poštena u svom ophođenju s građanima, ljudi će policiju gledati kao legitimniju i kao rezultat toga više će podržavati policiju, dok nasuprot tome, policijsko nepošteno postupanje može dovesti do otuđenja,

nezadovoljstva, prkosa i nesuradnje od strane javnosti (Reisig i Parks, 2000; Sunshine i Tyler 2003; Tankebe, 2009).

Koncept proceduralne korektnosti obuhvaća pravednost procesa koji se koristi za donošenje i primjenu pravila i kvalitetu osobnog tretmana koje ljudi dobivaju od javnih tijela i institucija. Percipirana korektnost u donošenju odluka određena je pitanjima kao što je hoće li se policija smatrati nepristranom i dosljednom te daju li policijski službenici ljudima priliku da iznesu svoje viđenje prije nego što poduzmu nešto (Reisig, Mays i Telep, 2018). Dakle kriteriji percepcije korektnosti postupanja policije vežu se uz odgovore na pitanja je li policija ljubazna i poštuje li ljude i njihova prava (Schulhofer, Tyler i Huq, 2013). Upravo to su i ključne dimenzije koncepta proceduralne korektnosti (Tyler, 1990): (1) glas (percepcija da je vaša strana priče saslušana); (2) poštovanje (percepcija da se djelatnici sustava prema vama odnose s dostojanstvom i poštovanjem); (3) neutralnost (percepcija da je proces donošenja odluka nepristran i vrijedan povjerenja); (4) razumijevanje (razumijevanje procesa i načina donošenja odluka); i (5) uslužnost (percepcija da su sudionici sustava zainteresirani za vašu osobnu situaciju u mjeri u kojoj to propisi dozvoljavaju).

Sasvim je jasno da u postizanju navedenih dimenzija proceduralne korektnosti ključnu ulogu ima komunikacija policije s građanima (Tyler, 1997). Vidljivost i dostupnost policijskih službenika te njihova pristupačnost, ključni su preduvjeti proceduralne korektnosti (Tankebe, 2014). Pristupačnost policijskih službenika se najaviše ogleda u njihovoj spremnosti da objasne svoja postupanja i da vode računa da ih ljudi razumiju. Za mnoge ljude već rutinsko zaustavljanje u cestovnom prometu ili druga interakcija s policijom može biti traumatičan događaj u kojem im pravni žargon može djelovati dodatno zbunjujuće i zastrašujuće (Cajner Mraović, 2001). No isto tako je jako važna spremnost policijskih službenika da odvoje dovoljno vremena kako bi čuli i razumjeli što im građani imaju reći i pri tome se jednako odnositi prema svima (Mazerolle i sur., 2013; Mazerolle i sur., 2014). Brojna istraživanja (Bottoms i Tankebe, 2012; Kappeler i Gaines, 2011) pokazuju kako upravo ovakve promjene načina komunikacije i odnosa policije prema građanima, dakle prijelaz iz modela policijskog rada koji kao prioritet ističu kontrolu i zakon u modele koji kao prioritet ističu pošteno postupanje i suradnju s građanima, omogućuju veće razine legitimiteta policije u društvu, o čemu će biti više riječi u sljedećem poglavlju.

2.1.3. Policija u zajednici

Za policiju u zajednici može se reći da je model rada policije koji je nastao kao logična kombinacija rezultata znanstvenih istraživanja policije tijekom više desetljeća (Roberg i sur, 2015) te u tom smislu predstavlja dobar primjer javne politike utemeljene na činjenicama. No, kao što ne postoji jedinstven opis ni popis policijskih aktivnosti uslijed nacionalnih i sasvim lokalnih specifičnosti s kojima se policija mora suočavati, jednako tako ne postoji ni jedinstvena definicija ni univerzalna implementacija modela policije u zajednici. Upravo je model rada policije u zajednici pogotovo podložan tim utjecajima iz okruženja, s obzirom da se radi o modelu u kojem je policija daleko više fokusirana na zajednicu u usporedbi s ostalim modelima rada policije (Kappeler i Gaines, 2011). Za razumijevanje svih implikacija rada policije u zajednici potrebno je jasno razumijevanje onoga što zajednica znači i kako su se zajednice promijenile tijekom vremena. U prošlosti je definiranje zajednice bilo daleko jednostavnije, jer se zajedništvo temeljilo na zajedničkim interesima koji su se obično preklapali sa zemljopisnim položajem, dok to nužno ne vrijedi za suvremene zajednice. Pogotovo su ekonomske, tehnološke i komunikacijske promjene u ovome stoljeću drastično promijenile prirodu, a time i definiciju modernih zajednica (Kappeler i Gaines, 2011).

Neki autori tvrda da se model policije u zajednici može promatrati kao pokušaj maksimalnog iskorištavanja prednosti policijskih ophodnji tako da se njihovi modaliteti rada generaliziraju koliko god je to moguće kroz sve ostale rodove policije na način da glavna vodilja njihovih aktivnosti bude teorija razbijenih prozora i njen fokus na ne samo kriminalitet nego na javni nered i na različite „male“ probleme u zajednici kao i na strah građana od kriminala (Roberg, 2015). Drugi pak autori (Skogan, 2006) vide policiju u zajednici kao primarno organizacijsku strategiju policije čiji ključne sastavnice su uključenost građana, rješavanje problema i decentralizacija policije. Vrlo zanimljivu definiciju modela policije u zajednici ponudili su Donner i Maskály (2023) koji tvrde da je policija u zajednici spoj tehnika prevencije kriminala i izgradnje zajednice.

Problem definiranja policije u zajednici vrlo vjerojatno jednim dijelom proizlazi i iz činjenice da je taj model višedimenzionalne naravi, odnosno većina autora se slaže da uključuje filozofsku, stratešku i taktičku dimenziju (Kappeler i Gaines, 2011; Roberg i sur., 2015), dok Colvin i Goh (2006) dodaju još i programsku dimenziju. Dok su strateška i taktička dimenzija različite u sva četiri aktualna modela rada policije, filozofska dimenzija je uglavnom zajednička svima, osim modelu policije u zajednici koji ima svoju sasvim specifičnu filozofiju. Štoviše,

neki autori upravo definiraju model policije u zajednici kao jedinstvenu filozofiju policijskog djelovanja koja promovira organizacijske strategije koje podržavaju sustavnu primjenu partnerstva i tehnika rješavanja problema kako bi se proaktivno i promptno djelovalo na čimbenike koji mogu pridonijeti pojavi kriminala, javnog nereda i straha od viktimizacije (COPS, 2014). Nasuprot tome, ostali modeli rada policiju pozicioniraju uglavnom kao hijerarhijsku, pravno-birokratsku organizaciju usmjerenu na profesionalnu provedbu zakona (Gaines i Worrall, 2012) koja svoju učinkovitost mjeri kroz broj riješenih kaznenih djela, broj uhićenih osoba, stope kriminala i brzinu reakcije na pozive građana (Faber, Cajner Mraović, 2003). To je reaktivna filozofija policijskog djelovanja koja ima naveden ograničen fokus i stoga ne obuhvaća širinu društvenih problema (Cordner, 2014; Scheider i sur., 2009). Znanstvena istraživanja policije koja su rađena sedamdesetih godina prošloga stoljeća pokazala su kako takav limitirani pristup policije onda postiže i jednako limitirane rezultate (Bittner, 1970; Reiss i Bordua, 1967), pa se krenulo u potragu za novom filozofijom i modalitetima obavljanja policijskog posla koji će bolje korespondirati na sigurnosne potrebe građana i zajednica. Tako je nastao model policije u zajednici čija je filozofija primarno proaktivna i time dijametralno suprotna ostalim modelima rada policije. Kao konkretne suštinske odrednice te filozofije većina autora (Kappeler i Gaines, 2011; Somerville, 2009) vidi (1) široku policijsku funkciju i fokus na zajednicu, (2) uključenost zajednice (3) brigu za ljude, (4) razvoj povjerenja, (5) dijeljenje moći, (6) kreativnost i (7) lokalne varijacije. S obzirom na spomenute objektivne prepreke u kreiranju unisone definicije modela policije u zajednici, neki autori kao, na primjer, Cordner (2010) smatraju da je daleko ispravnije i korisnije konceptualizirati model policije u zajednici upravo kroz opis njegovih dimenzija, pri čemu svakako treba krenuti od navedenih odrednica filozofske dimenzije jer su one ključne za razlikovanje ovoga modela od ostalih modela rada policije.

Široka policijska funkcija i fokus na zajednicu znači da je policija u zajednici filozofija policijskog rada koja se temelji na konceptu zajedničkog rada policijskih službenika i građana koji u kreativnoj suradnji rješavaju probleme vezane uz kriminal strah od kriminala i kvalitetu života u zajednici. Takva filozofija utemeljena je na vjerovanju da postizanje ciljeva sigurnosti i kvalitete života u zajednici nužno podrazumijeva da policijske organizacije razviju nove odnose sa zajednicom na način da ne samo ključni dionici nego i obični ljudi dobiju priliku sudjelovati u identifikaciji prioriteta zajednice i uključiti se u njihovu realizaciju. Takav odnos sa zajednicom policija može izgraditi jedino u koliko ne ostane isključivo na reaktivnom pristupu svom djelovanju, nego ako se proaktivno uključi u život i probleme zajednice u kojoj

djeluje (Cordner, 2014; Kappeler i Gaines, 2011). Iako ovo može zvučati nerealno ili deklarativno, zapravo se radi o postavkama koje imaju ozbiljnu znanstveno utemeljenost. Kao prvo, kriminološka istraživanja jasno pokazuju da su kriminal i javni nered produkt čitavog konglomerata individualnih i društvenih čimbenika, pa je sasvim jasno da rješavanje tako kompleksnih društvenih problema daleko prerasta granice mogućnosti samo jedne društvene službe pa makar to bila i policija sa svojim iznajmim policijskim ovlastima (Singer, Kovčo Vukadin i Cajner Mraović, 2002). Kriminološke studije također nedvojbeno pokazuju da policija unatoč svim svojim nastojanje ma ne može dovoljno utjecati na stope kriminaliteta (Faber, Cajner Mraović, 2003). Znanstvena istraživanja također iz različitih perspektiva psihološke sociološke kriminološka ili ekonomske pokazuju kako je strah od kriminala gotovo jednako ozbiljan problem za kvalitetu života u zajednici kao i sam kriminal (Kappeler i Potter, 2005). Policija koja ima isključivo reaktivan pristup ne samo da ne može uspješno rješavati taj problem, nego ne može onda ni računati da će ljudi biti spremni prijavljivati kaznena djela i davati policiji korisne informacije, jer će se bojati da time dodatno povećavaju opasnost da postanu žrtvama kriminalnog napada (Zhao, Scheider i Thurman, 2002).

Iz prethodne komponente filozofije policije u zajednici proizlazi sljedeća komponenta koja ističe uključenost zajednice. Na prvi pogled može izgledati kao da se radi o istovjetnom sadržaju u obje komponente. Međutim, dok prethodna komponenta odgovara na pitanje što, ova komponenta odgovara na pitanje kako, što znači da naglašava modalitete uključivanja zajednice odnosno njenih članova u aktivnosti koje su usmjerene na postizanje sigurnosti i kvalitete života u zajednici. Pri tome se ističe važnost dvosmjerne komunikacije koja policiji omogućuje da dobije uvid u potrebe i brige građana, a građanima pruža priliku da u kvalitetnoj suradnji s profesionalcima kao što su to policijski službenici pridonesu učinkovitosti njihovoga posla (Cordner, 2014; Kappeler i Gaines, 2011). Posebno mjesto u okviru ove komponente imaju članovi akademske i znanstvene zajednice, jer oni mogu i trebaju predstavljati važan resurs u prikupljanju i analizi podataka temeljem koji će biti moguće sagledati potrebe i probleme konkretne zajednice (Peak i Glensor, 2007) bez čega nije moguće odrediti prioritete među tim potrebama i problemima, a kamoli pristupiti njihovom učinkovitim rješavanju.

Prethodne dvije komponente jasno vode u treću, a to je briga za ljude. Ne može se reći da u reaktivnom pristupu svom poslu policija ne brine o ljudima ali je ta briga vrlo ograničenog karaktera jer se uglavnom manifestira kad je već netko postao žrtvom kaznenog djela, odnosno kada se već dogodilo kazneno djelo. Ljudima daleko više znači učinkovita prevencija nego učinkovita reakcija na kriminal (Cajner Mraović, Faber, Volarević, 2003), no za postizanje

takvog cilja neophodna je promjena paradigme odnosno proaktivno djelovanje policije u okviru kojega će ona potruditi se razumjeti probleme zajednice i učinkovito se s njima suočiti (Kappeler i Gaines, 2011).

Sljedeće dvije odrednice policija u zajednici kao filozofije policijskog djelovanja koje se odnose na razvoj povjerenja i dijeljenje moći, moguće je u potpunosti razumjeti iz perspektive prethodno elaborirane teorije proceduralne korektnosti i legitimiteta policije. Upravo je ključna ideja modela policije u zajednici da policija mora učiniti znatno više od nametanje svog autoriteta i reda u zajednici kako bi došla do relevantnih činjenica koje su joj potrebne u rasvjetljavanju i rješavanju kriminalnih događaja. Informacije su od esencijalne važnosti za policiju bez obzira na dominantan model rada, ali model policije u zajednici otvara u tom pogledu za policiju nove mogućnosti. Tradicionalno pojava policijskog službenika asocira na red i disciplinu te na cjelokupni državni normativni sustav, ali i na probleme, jer je policija uvijek prisutna u kriznim situacijama. U okviru militarističko-birokratskog modela i modela zakonitosti policija može čak biti zadovoljna takvom svojom reputacijom u javnosti, no time si uskraćuje mogućnosti komunikacije koja bi je dovela do potrebnih informacija (Weisburd i Eck, 2004). Zato model policije u zajednici insistira na kontinuiranoj pojavi policijskog službenika u okruženju, a to znači da se kontakti između policije i građana ne smiju ograničiti samo na situacije u kojima je već za tražena policijska intervencija i pomoć. Tek komunikacija u mirnim okolnostima, kao i zadovoljavanje svih dimenzija sukladno teoriji proceduralne korektnosti može dovesti do adekvatne interakcije i uspostave međusobnog povjerenja. Suradnja koja se tako razvija podrazumijeva i podjelu moći što je također sastavna komponenta filozofije policije u zajednici (Kappeler, Gaines, 2011).

Model policije u zajednici može biti uspješan samo ako nije statičan, odnosno ako ostvaruje znatne doze kreativnosti i uvažava varijacije zajednice što su također sastavnice filozofije ovoga modela rada policije (Kappeler i Gaines, 2011; Williamson, Ashby i Webber, 2006).

Temeljem ovakve filozofije policijskog djelovanja razvija se strateška dimenzija modela policije u zajednici koja podrazumijeva fokus na direktnim kontaktima između policije i građana što dalje znači fokus na lokalno i fokus na prevenciju. Taktička dimenzija policije u zajednici stoga obuhvaća pozitivne interakcije, partnerstvo i rješavanje problema. Sve to mora svakako pratiti i organizacijska dimenzija koja se odnosi na adekvatnu strukturu policijske organizacije, odnosno na dostatan broj policijskih službenika koji su adekvatno osposobljeni i ustrojeni, ali i na policijsko rukovodstvo koje je dovoljno fleksibilno da omogućava policijskim

službenicima na terenu donošenje diskrecijskih odluka i koje je dovoljno vješto u korištenju rezultata znanstvenih istraživanja u policijske svrhe. Baratanje informacijama, bez obzira radi li se onima koje policiji daju građani ili znanstvenici, ključ je uspjeha policije u zajednici (Cordner, 2014).

Nikako ne treba iz vida izgubiti činjenicu da se model policije u zajednici ne može u stvarnosti očekivati izolirano od ostalih modela rada policije. Suradnju i partnerstvo policija ostvaruje s različitim ključnim dionicima u zajednici, uključujući i organizacije privatnog sektora koje se bave sigurnošću kao što su to privatne zaštitarske tvrtke, detektivske agencije i ostale koje Newburn (2008) svodi pod zajednički nazivnik sekundarnih agencija za suzbijanje kriminala. Trend pluralizacije policijskih poslova je od vremena te definicije, a to su svega dva desetljeća, toliko uzeo maha da je danas nužna kombinacija modela policije u zajednici i modela javne i privatne policije (Nøkleberg, 2020). Pogotovo je ta ekspanzija privatnog sektora u području sigurnosti tijekom posljednjih dva desetljeća intenzivna u Hrvatskoj i ostalim post-socijalističkim državama centralne i jugoistočne Europe, jer je na tim prostorima tek početkom devedesetih godina prošloga stoljeća došlo do kapitalističkog modela ekonomije i liberalizacije tržišta (Derk, Cajner Mraović i Prpić, 2016; Sotlar i Meško, 2009).

Iako model policije u zajednici preferira proaktivno i preventivno djelovanje u zajednici, svakako je neophodno i reaktivno djelovanje policije, koje može uključivati elemente barem modela zakonitosti ako ne i militarističko-birokratskog modela. Zapravo, reaktivno djelovanje policije iz perspektive modela policije u zajednici isto znači snažnu uključenost cijele zajednice čiji članovi surađuju s policijom i svojim saznanjima koja daju na raspolaganje policiji pomažu u otkrivanju počinitelja kaznenih djela. Pretpostavka je da model policije u zajednici jamči najviše razine povjerenja građana u policiju i legitimiteta policije, jer su to preduvjeti suradnje i partnerstva između zajednice i policije (Scheider i sur., 2009). Stoga i u svom reaktivnom djelovanju, policija koja preferira model policije u zajednici, odnosno koja se za njega jasno strateški opredijelila kao što je to slučaj s hrvatskom policijom i većinom modernih demokratskih policijskih organizacija širom svijeta, nužno odstupa od većine postavki militarističko-birokratskog modela rada policije, a model zakonitosti primjenjuje na način koji je istodobno i nepristran i fleksibilan. Takav model rada postavlja pred policijske službenike visoke profesionalne standarde, jer nije dovoljno da oni posjeduju znanja vezana uz važeće propise i vještine policijske taktike, nego njihove kompetencije nužno uključuju dubinsko razumijevanje i predviđanje ljudskog ponašanja, shvaćanje globalnih društvenih trendova uz

istodobno precizno poznavanje lokalnog konteksta te visoko razvijene komunikacijske vještine (Edelbacher, 2003).

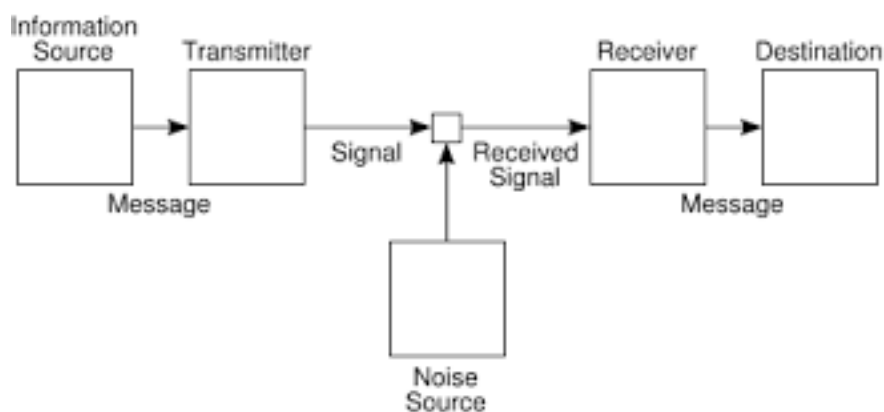
2.2. Komunikacijski aspekti policijskih aktivnosti

2.2.1. Interna i eksterna komunikacija

Već dugi niz godina brojni autori potvrđuju kroz svoja istraživanja da je za uspjeh organizacije bitna komponenta uspješna komunikacija (Pološki Vokić, Rimac Bilušić i Najjar, 2020; Quinn i Hargie, 2004; Ruck i Welch, 2012; Robson i Tourish, 2005; Snyder i Morris, 1984; Tkalac Verčić, 2021; Tkalac Verčić, Pološki Vokić i Sinčić Ćorić, 2009).

Nema institucije u kojoj se ne komunicira, pa tako i u onima neprofitnog sektora kao što je Ministarstvo unutarnjih poslova čija vizija i misija (Strateški plan MUP-a i Hrvatske vatrogasne zajednice od 2020. do 2022. godine, 2019) jasno definiraju da je njegov proizvod usluga, i to usluga prema građanima koja se ostvaruje kroz policijske poslove i ovlasti utemeljene na Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima (NN 92/14, 70/19).

Kako bismo prikazali osnovni koncept komunikacije u policijskoj organizaciji, možemo se koristiti Shannonovim modelom komunikacije (Shannon, 1948), koji će detaljnije biti objašnjen u poglavlju 3. Teorijski okvir, a koji se sastoji od pet osnovnih komponenti: izvor informacija, odašiljač, kanal, primatelj i odredište (slika 1).



Slika 1. Shematski dijagram općeg komunikacijskog sustava (Shannon, 1948)

U slučaju policijske komunikacije prema Shannonovom modelu, izvor informacija bio bi policijski službenik koji šalje poruku ili informaciju, poput upozorenja o opasnosti ili informacije o nekom događaju. Odašiljač bi bilo sredstvo preko kojeg se poruka prenosi, kao što su radio, telefon, računalo ili papir te policijski službenik treba mudro odabrati odgovarajuće sredstvo za prijenos informacije. Najsvrhovitiji kanal ili putanju kojom se poruka prenosi, poput radijske frekvencije, telefonske linije ili društvenih mreža policijski službenik odabire ovisno o prirodi poruke i ciljnoj publici te predstavlja treću komponentu u Shannonovom modelu komunikacije. Primatelj je sredstvo, najčešće tehnički uređaj, koje koristi odredište i koje ima zadaću rekonstruiranja poruke iz signala, odnosno čini inverznu operaciju u odnosu na pošiljatelja. Peta komponenta, odnosno prema Shannonu odredište u slučaju komunikacije policije predstavljaju članovi zajednice kojima je poruka ili informacija namijenjena.

Važno je napomenuti da se u komunikaciji često pojavljuju smetnje ili šumovi koji mogu ometati prijenos poruke. To mogu biti vanjski čimbenici poput lošeg signala ili buke, ali i unutarnji čimbenici poput nedostatka pažnje ili razumijevanja. Zbog toga je važno da policija vodi računa o načinu na koji prenosi poruku koji treba biti razumljiv i jasan za ciljnu publiku te osobito o izboru kanala komunikacije, a sve kako bi se smanjio rizik od pogrešnog razumijevanja ili interpretacije. Također, važno je provjeriti je li poruka stigla do ciljne publike, članova zajednice, i jesu li razumjeli i primijenili informaciju.

Policija, kao i druge sastavnice državnog aparata ima veliki broj različitih javnosti s kojima redovno komunicira poput ostalih dijelova državnih i javnih službi, raznih institucija te grupa i pojedinaca članova šire društvene zajednice (Baker, 2012; Borovec, 2011). Nažalost, izražena je problematika postupanja u iznimno stresnim situacijama jer se građani najčešće obraćaju policiji za pomoć kad su u nevolji ili ih policija kontaktira kad su potencijalno prekršili zakon (Davis, Whyde i Langton, 2018), odnosno u otežanim uvjetima za komunikaciju. Također dosadašnja istraživanja o komunikacijskim aspektima policijskih aktivnosti ističu nužnost učinkovite komunikacije (Bain, Robinson i Conser, 2014; William, 1993) i prezentaciju policijskih aktivnosti u masovnim medijima (Bučar-Ručman i Meško, 2006).

Istraživanja u Hrvatskoj pokazala su da su građani najviše nezadovoljni kontaktom s prometnom policijom (MUP i UNDP, 2009) te da policijski službenici, osim što izdaju zapovjedi građanima, moraju u nekim situacijama pružiti i riječ utjehe, za što moraju posjedovati visoku razinu komunikacijskih vještina (Vukosav i Glavač-Glišić, 2007). Budući

da se policijski službenici često nalaze u problematičnim situacijama s različitim sugovornicima, iz toga proizlazi činjenica kako im je komunikacija izrazito važan alat koji koriste prema građanima, ali i unutar policijske organizacije, o čemu su pisali razni autori (Bakić-Tomić, 2003; Borovec, 2011; Borovec i Balgač, 2017; Cajner Mraović, Faber i Volarević, 2003; Doljanin, 2022; Mršić, 2019; Vukosav i Glavač-Glišić, 2007; Woods, 2000). U internoj komunikaciji policije rukovoditelji su prepoznati kao osobe odgovorne za njezinu provedbu i uspjeh (Bakić-Tomić, 2003), a ona sama je dobila stratešku svrhu jer poboljšava učinkovitost policije kroz dvosmjerni odnos povjerenja zaposlenika i rukovoditelja (Borovec i Balgač, 2017).

U Ministarstvu unutarnjih poslova Republike Hrvatske pedesetak djelatnika obavlja poslove odnosa s javnošću svakodnevno komunicirajući sa zajednicom. Veliki dio te komunikacije odvija se digitalnim kanalima: e-mailom, internetskim stranicama, interaktivnim portalom „Nacionalne evidencije nestalih osoba – NENO“, mobilnom aplikacijom „MUP – Sigurnost i povjerenje“ za e-dojave sumnjivih događaja te društvenim mrežama (Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn) (Radić, Idlbek i Lazić, 2023).

Kroz povijest komunikacija se mijenja i prilagođava trenutnim trendovima društva, a karakteristika našeg doba svakako je digitalna tehnologija. Prema Horstu i Mileru (2012) digitalno je sve što može biti reducirano na binarni kod, a služi za bilo kakvu daljnju upotrebu. Upravo zahtjevi suvremene komunikacije pred svoje korisnike postavljaju nove izazove koji potiču na razvijanje specifičnih znanja, vještina i kompetencija kroz formalno i neformalno obrazovanje s ciljem postizanja informatičke pismenosti (Špiranec i Banek Zorica, 2008).

2.2.2. Digitalna komunikacija u obavljanju policijskih aktivnosti prije pandemije COVID-19

Nove tehnologije i teorijske osnove iz društvenih znanosti mogu pomoći u upravljanju složenim istraživanjima kriminaliteta povezanog s digitalnom tehnologijom koji, između ostalog, uključuje međunarodni kriminal poput trgovine ljudima, kibernetički kriminal te terorizam. To se konstatira i u najnovijoj literaturi iz područja digitalne transformacije u policiji (Montasari, Carpenter i Masys, 2023) koja, uz trenutne i nove trendove, ističe tehnološka i metodološka rješenja za borbu protiv kriminala, važnost etičkih i pravnih izazova, izazova privatnosti i građanskih sloboda u digitalnoj policiji te nudi detaljne preporuke za najbolju praksu.

Također radovi na temu digitalne komunikacije u obavljanju policijskih aktivnosti ističu snažnu primjenu digitalne komunikacije u radu policije (O'Connor i Zaidi, 2021), korištenje društvenih mreža za poruke koje se odnose na kriminal i odnose s javnošću (Procter i sur., 2013; Lieberman, Koetzle i Sakiyama, 2013) te primjenu višestrukih strategija na društvenim mrežama za stvaranje pozitivne slike i upravljanje javnim stavovima o policijskom radu (Schneider, 2016; O'Connor, 2017; Walby i Gumieny, 2020; Walby i Joshua, 2021; Walby i Wilkinson, 2022).

Predsjedničko povjerenstvo za suvremeno policijsko djelovanje u SAD-u preporučilo je policijskim agencijama korištenje kamera koje se nose na tijelu (BWC) i intenzivnu uporabu društvenih medija. Usprkos tome što su takve preporuke i nalazi istraživanja pokazali da ove tehnologije općenito povećavaju odgovornost policajaca, smanjuju upotrebu sile, poboljšavaju komunikaciju i jačaju povjerenje građana, mnoge policijske agencije još uvijek nisu usvojile takve oblike komunikacije. Tijekom novijeg istraživanja na uzorku pripadnika manjinskih zajednica iz jednog grada na jugu SAD-a, ispitivana je percepcija koliko učinkovito policija koristi tehnologiju i društvene medije. Za potrebe istraživanja prikupljeni su kvantitativni i kvalitativni podaci upotrebom anketa i fokus grupa. Kvantitativni podaci pokazali su kako pripadnici manjinskih zajednica uglavnom smatraju da se policija prosječno koristi tehnologijom i društvenim medijima, dok su kvalitativni podaci pojasnili te rezultate i ukazali na spremnost za korištenje tehnologijom i društvenim medijima, ali i na potrebu za većom autentičnošću kroz, primjerice, prezentiranje pozitivnih odnosa policije i članova zajednice te odgovornošću i transparentnošću kako bi ih se smatralo učinkovitijima (Patterson, Gill i Fox, 2022).

U Nizozemskoj je provedeno istraživanje koje se bavilo razumijevanjem sukoba vrijednosti i strategija suočavanja unutar policijske snage u kontekstu korištenja društvenih medija. Korištenje društvenih medija stvara nove sukobe vrijednosti u javnom upravljanju, a policija je organizacija koja se izravno suočava s tim promjenama. Međutim, istraživanje je pokazalo da ne postoji sustavno razumijevanje tih sukoba u svakodnevnoj policijskoj praksi ili strategijama suočavanja koje se koriste. Empirijski nalazi ukazuju na rastući naglasak na sukobima vezanim uz vrijednosti koje su snažno ukorijenjene u korištenju društvenih medija, kao što su sukobi između učinkovitosti i sudjelovanja te između transparentnosti i zakonitosti. Iako su se očekivale dinamične strategije suočavanja, istraživanje je otkrilo da se policija često koristi konzervativnom strategijom suočavanja s tim brzim promjenama. Nekadašnja policijska aktivnost na terenu postala je zastarjela jer informacije o kriminalnim djelima sve više dolaze

preko društvenih medija (De Graaf i Meijer, 2019). Davno je Castells (2000) smatrao da se nalazimo u novom informacijskom dobu u kojem su ključan pojam mreže i umreženost što ujedno podrazumijeva bitnost računalnih tehnologija. On definira mreže kao osnovnu jedinicu umreženog društva čiji su bitni aspekti znanje, informacija i mrežna organizacija poslovanja na svim razinama (Castells i Cardoso, 2005).

Različite studije iz raznih dijelova svijeta pokazuju kako su pojedine policijske organizacije integrirale moduse digitalne komunikacije u svoj svakodnevni rad.

Bostonska policija se od 2014. godine aktivno služi društvenim mrežama, prije svega Twitterom koji se pokazao izuzetno korisnim za krizno komuniciranje (Heverin i Zach, 2011; Sullivan, 2012; Shemberger, 2017; Nikolovska, Johnson i Ekblom, 2020). U to vrijeme u Americi je bilo aktivno 2800 Facebook profila policijskih postaja, a ta društvena mreža aktivno se koristila za izvještavanje javnosti o trenutnim fazama istraživanja u važnim policijskim slučajevima (Davis, Alves i Sklansky, 2014). Policija je to radila kako bi ispravila pogreške u objavama lokalnih medija te smanjila negativan utjecaj koji je nastajao lošim izvještavanjem i netočnom interpretacijom novinara. Primijećeno je kako se na taj način smanjuje nervoza građana oko trenutno aktualnih tema, a građani se policiji uglavnom rado odazivaju na pozive za pomoć. Objave Bostonske policije na Twitteru su u kratko vrijeme postale relevantni izvor informacija. Ovisno o slučaju, građani su objave ponovo objavili i prosljedili na Twitteru desetke tisuća puta u vrlo kratko vrijeme. To je policiji omogućilo izvanredno velik i brz doseg do korisnika na društvenim mrežama.

Komunikacija policije sa širom zajednicom pomoću društvenih medija mora imati definiranu misiju kao što je to slučaj u Policijskom odjelu New York Cityja (engl. NYPD – New York Police Department), koji sve što iznosi na svoje društvene kanale (Facebook, Twitter, Instagram i Snapchat) kategorizira u skupine od kojih su dvije najveće, prva s ciljem zaštite (čuvanje ljudi na sigurnome), a druga s ciljem povezivanja (jačanje odnosa sa zajednicom). U svojim postovima koriste namjenske hashtagove za promicanje tih ciljeva (#NYPDProtecting i #NYPDConnecting), a važan je i hashtag #NYPDTips kojim se traže informacije o počiniteljima te nude nagrade. Već je ustaljena praksa policije promjena društvenih mreža radi objavljivanja slika i videomaterijala u cilju traženja pomoći od javnosti koja bi dovela do identifikacije i uhićenja osumnjičenih za kaznena djela ili prekršaje (Ruddell i Jones, 2013; Colbran, 2020).

U Velikoj Britaniji neposredna komunikacija policije putem društvenih mreža omogućena je direktnim upitima policijskim rukovoditeljima, npr. na Twitteru ili Facebooku, uz upotrebu određenog hashtaga, poput #AskTheChief. Građani koji kliknu na taj hashtag mogu vidjeti što drugi korisnici izjavljuju ili pitaju (Scholes-Fogg, 2015).

Često se planiraju kampanje na društvenim mrežama uz ciljanje demografske skupine za koju je vjerojatno kako će primiti željenu poruku (Ruddell i Jones, 2013), čime se najviše mogu obuhvatiti mlađi i obrazovaniji stanovnici budući da su najprisutniji na društvenim mrežama.

Postoje i drugi zanimljivi pristupi u primjeni društvenih mreža vezanih uz objavu policijskih sadržaja. Kao primjer može se istaknuti australski pristup koji se temeljio na povećanju prisutnosti na društvenim mrežama kroz objavu sadržaja iz tzv. *meme* domene. Nova komunikacijska strategija policije primijenjena je 2017. godine s ciljem povećanja broja pratitelja objava na Facebooku. Kako bi potaknuli Facebookov algoritam za prikaz objava, objave su sadržavale humor i simpatične dodatke kao što su slike policijskih pasa. Cilj strategije bio je demistificirati i humanizirati policijske snage te omogućiti važne objave velikom broju ljudi (Wood, 2019), odnosno doprijeti do milijuna korisnika, što bi bilo više nego 850 tisuća pratitelja Facebook profila NYPD-a, najpoznatijeg primjera primjene društvenih mreža u okviru policije.

Suradnja žurnih službi na terenu također pronalazi svoje mjesto i u digitalnom prostoru. Institucije bliske policiji (vatrogasci, Gorska služba spašavanja i dr.) često prenose objave policije, ali i policija objave bliskih službi (Fernandez, Dickinson, i Alani, 2017). Istraživanjem komunikacije policije putem društvenih mreža, u malom mjestu južne regije SAD-a, Boateng i Chenane (2020) uočavaju kako nedostaju definirana pravila i propisi koji bi detaljno odredili što i na koji način objavljivati te kako nedostaje definirana odgovornost za čitanje i uklanjanje neprimjerenih komentara. Istraživanja koja obrađuju tematiku definiranja strategije i pravila ponašanja (Meijer i Thaens, 2013; Meijer i Torenvlied, 2016; Coomber, 2018; Jungblut i Jungblut, 2021) sve su brojnija proporcionalno s porastom korištenja društvenih mreža.

Novija istraživanja pokazuju kako su društvene mreže omogućile policiji zaobići medije i time ih onemogućiti u njihovoj funkciji „čuvara vrata”, odnosno u detaljnom provjeravanju komuniciranih policijskih objava prije prezentiranja javnosti (Grygiel i Lysak, 2020). Također obrađuju snage i slabosti ofenzivne policijske komunikacije putem interneta (Williams i sur., 2019), nužnost formiranja međuagencijskih suradnji radi što bolje iskoristivosti informacija i

resursa (Fallik i sur., 2020) te tretiranje korisnika kao surazvojnih operatera od kojih organizacija uči (Dekker, Brink, i Meijer, 2020).

o, u radu policije postoje i negativni aspekti primjene društvenih mreža. Negativan učinak društvenih mreža osjetila je, primjerice, policija u Kensingtonu (Ross, 2016) kada je na službenoj Facebook stranici kroz šaljivi post i primjenu oznake (#) *hashtag* pokušala povezati vozače koji krše prometne propise i slušanje glazbe jednog benda. To je rezultiralo javnom isprikom policijskog službenika, autora sporne objave. Budući da su objavu brzo preuzele novinske organizacije diljem svijeta, snažno se proširila i mnogo je građana nije doživjelo duhovitom. Drugim riječima, pokušaj približavanja zajednici zbog pogrešnog tumačenja završio je negativnom reakcijom. Iako korištenje društvenih mreža ima velik potencijal zbog svoje dvosmjernosti komunikacije pri odnosima s javnošću, isto tako donosi i potencijalne probleme. Stoga, prije bilo kakve aktivnosti potrebno je kritički promišljati i mudro planirati te uspostaviti komunikacijski plan kako bi se moglo strateški odgovoriti na problem bez odgode.

Gilkerson i Tusinski Berg (2017) objašnjavaju pojam *Hashtag Hijacking* upozoravajući kako korištenje *hashtaga* (#) kao alata koji se koristi za označavanje i organiziranje razgovora na stranicama društvenih medija može lako postati sredstvo za ismijavanje i negativnu kritiku. *Hashtag Hijacking* postao je strateški alat pojedinaca i aktivističkih grupa koje pomoću njega javno prozivaju i pokušavaju utjecati na neku organizaciju. Također, treba naglasiti kako je važna kvalitetna reakcija policije na digitalnim putem dobivene informacije, što je istraživanje u prvih 10 najnaseljenijih američkih gradova pokazalo da nije postignuto (Brainard i Edlins, 2015). Bez te reakcije gubi se i osnovna smisao komunikacije putem društvenih medija te je potrebno jasno odrediti korake postupanja prilikom dobivanja korisnih informacija od građana.

Neki autori su se pak više bavili modalitetima komunikacije policije putem društvenih mreža. Tako, na primjer, Davisa, Alves i Sklansky (2014) predlažu neformalni ton prilikom komunikacije na društvenim mrežama, ali uz maksimalnu profesionalnost te nadzor stručnjaka iz područja komunikacije digitalnim kanalima. Oni primjećuju kako se pri definiciji strategije takve specifične komunikacije ne smije samo brojati pratitelje i „društveni angažman” kao što su retweetovi, likeovi, dijeljenja i sl., nego se treba promatrati i ishod, odnosno poboljšanje sigurnosti zajednice te druge doprinose. Učinkovitost neformalnog izražavanja u objavama na društvenim mrežama policije u Americi potvrđena je i kroz istraživanja (Hu i Lovrich, 2019).

U razdoblju između 2010. i 2014. godine Europska komisija je financirala znanstveno-istraživački projekt kojemu je glavni cilj bio bolje razumijevanje organizacijskih promjena policije u različitim europskim državama. Jedna dionica tog projekta bila je fokusirana na organizacijske promjene policije vezane uz uvođenje novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija u policijsku praksu (Denef i sur., 2012). Rezultati su, između ostaloga, pokazali kako su društvene mreže relevantna sastavnica organizacijskih promjena policijskih službi u europskim državama. Široka uporaba društvenih mreža od strane građana, a pogotovo široki razmjeri reperkusija te pojave na obavljanje policijskih poslova već su tada zahtijevali od policijskih organizacija diljem Europe da razviju i implementiraju strategije prilagodbe policije komunikaciji putem društvenih mreža u svakodnevnom radu na različitim linijama rada, odnosno različitim rodovima policije. Rezultati istraživanja pokazali su da, iako su se sve policijske organizacije u Europi jednako suočile s potrebom uporabe društvenih mreža, modaliteti i dinamika integracija društvenih mreža u policijske aktivnosti bitno se razlikuju od države do države (Denef i sur., 2012). U istraživanju nisu sudjelovale sve europske zemlje, pa tako ni Hrvatska, te je stoga vrijedno istražiti situaciju deset godina kasnije, kada je uporaba društvenih mreža još intenzivnija i gotovo imperativ u različitim sferama osobnog i društvenog života. Navedeni istraživački interes podudaran je i sa sasvim neočekivanim rezultatima kvantitativnog djela istraživanja komunikacijskih kanala policije tijekom pandemije COVID-19 koji su pokazali relativno ujednačeno korištenje komunikacije na daljinu od strane policije prije i tijekom pandemije COVID-19.

Spomenutim istraživanjem (Denef i sur., 2012) identificirane su najbolje prakse integracije društvenih mreža u policijske aktivnosti, odnosno da se policija može koristiti društvenim mrežama za:

- dobivanje informacija o kaznenim djelima
- prezentiranje policije široj javnosti
- pružanje informacija građanima
- korištenje „mudrosti gomile“
- interakciju s javnošću
- policiju u zajednici
- pokazivanje ljudske strane policijskog posla
- podržavanje postojeće policijske IT infrastrukture
- povećanje razine učinkovitosti policije.

Na važnost društvenih mreža u policijskom radu ukazuje činjenica da je 2021. godine na američkoj konferenciji najutjecajnijeg međunarodnog policijskog udruženja policijskih šefova (IACP), koje broji više od 30 000 članova iz 165 zemalja, nekoliko izlaganja bilo tematike o mogućnostima primjene društvenih mreža za vrijeme masovnih prosvjeda građana. Izlaganja su naglasila potrebu uspostavljanja sustava najboljih praksi prilikom korištenja društvenih mreža, potrebu pojašnjavanja pravnih normi vezanih za društvene mreže, naputke što učiniti kada dobronamjerne objave budu pogrešno prihvaćene od javnosti i slično (IACP, 2021).

Generalno gledajući, policija koristi društvene mreže za razmjenu informacija s javnošću u realnom vremenu te za razvoj pozitivnog imidža policije, ali bez jasno definirane strategije i dogovorenih pravila s intenziviranjem ovog oblika komunikacije pretpostavka je kako se stvara sve veći šum u komunikacijskim kanalima.

Cilj istraživanja grupe autora Kafel, Wodecka-Hyjek i Kusa (2021) bio je razviti model digitalne zrelosti organizacija javnog sektora te dijagnosticirati digitalnu zrelost nekoliko vrsta organizacija javnog sektora. Model uključuje šest dimenzija: upravljanje usmjereno na digitalizaciju, otvorenost prema potrebama dionika, digitalne kompetencije zaposlenika, digitalizaciju procesa, digitalne tehnologije i e-inovativnost, a testiran je na 136 organizacija u regiji Malopolska u Poljskoj. Korištenje digitalnih tehnologija i upravljanje usmjereno na digitalizaciju postigli su najviše ocjene, dok su e-inovativnost, digitalizacija procesa i otvorenost prema potrebama dionika imale najniže ocjene. Očito je da se vrste organizacija javnog sektora razlikuju u pogledu digitalne zrelosti, a predloženi model može se koristiti za dijagnozu digitalne zrelosti na razini jedne organizacije. Da bi postigle digitalnu zrelost, organizacije moraju imati detaljnu strategiju koja će usmjeriti digitalnu transformaciju kroz jasno određenu viziju, ciljeve, mjere, rokove i budžet.

Tako se uprava grada Londona 2018. godine obvezala na petogodišnju strategiju (City of London, 2018) usmjerenu na razvoj digitalnih vještina, s ciljem osiguravanja da pripadnici svih sastavnica zajednice imaju digitalne vještine potrebne za uspjeh u digitalnom gospodarstvu i društvu. Iz strategije, koja uključuje i policiju, vidljivo je da je zajednica ta koja postavlja određene strateške i razvojne zahtjeve prema policiji.

Međutim, britanska policija već gotovo desetljeće provodi projekte digitalne transformacije, u čemu veliku ulogu ima Enlighten Training & Consultancy (2022), tvrtka koja pruža treninge, savjetovanje i podršku u digitalnoj transformaciji za organizacije u različitim sektorima. Iz

višegodišnje suradnje izbistrilo se pet zaključaka uspješne transformacije. Prvi zaključak je fokusiran na kulturni osjećaj transformacije, drugi na prilagodbu obuke prema načinu učenja organizacija i ljudi, treći na prioritet javne usluge, četvrti na automatizaciju i personalizaciju obuke, a peti na rad s partnerima za obuku koji mogu pružiti kvalitetnu obuku krajnjem klijentu, policijskoj organizaciji. Podatak da više od 90% prijavljenih zločina u Velikoj Britaniji ima digitalni element jasno pokazuje važnost donošenja Nacionalne digitalne policijske strategije za razdoblje od 2020. do 2030. godine na Policijskom ICT Summitu 2020. godine. Strategija predstavlja novu digitalnu ambiciju za britansku policiju te definira ključne ciljeve i potrebne tehnološke elemente kako bi se oni ostvarili. Temelji se na viziji policijske službe za 2025. godinu te drugim relevantnim strategijama koje podupiru osnovnu misiju policije u stvaranju sigurnijih zajednica. Pet ključnih digitalnih ambicija uključuje: besprijevano iskustvo građana, suzbijanje štete, osnaživanje policijskih službenika i osoblja, uključivanje javnog sektora u cjelokupni sustav te osnaživanje privatnog sektora. Ostvarenje tih ciljeva ovisi o poboljšanju načina korištenja podataka i tehnologije te o razvoju ljudi koji vode, upravljaju i koriste digitalne sposobnosti. Između ostalog, u tekstu se navodi da će građani imati veći izbor kanala, medija i uređaja za interakciju s policijom (Association of Police and Crime Commissioners, 2020)

Gradska policija u Londonu temeljem strategije koja je donesena za razdoblje od 2021. do 2025. planira poboljšati svoje tehničke i operativne sposobnosti iskorištavanjem bogatih izvora podataka za bolje upravljanje organizacijom posla i zaštitom građana uz suočavanje s rastućim potrebama i financijskim ograničenjima kroz automatizaciju, racionalizaciju i pojednostavljenje. Ulaganje u poboljšanje usluga, inovacije, transformaciju aplikacija i podataka, uz aktivnosti proračuna temeljenog na prioritetima (PBB), pomoći će u procjeni potrošnje na nove sustave ili kontinuiranog ulaganja u postojeće platforme. Racionalizacija i pojednostavljenje primijenit će se na komercijalne modele i usluge, proširit će se mobilni i rad na daljinu, a sve u cilju održanja Londona sigurnim za milijune stanovnika i posjetitelja (Metropolitan Police, 2021).

Policijske snage Norfolka i Suffolka u Velikoj Britaniji, kako bi unaprijedile digitalnu transformaciju, donijele su Strategiju digitalne policije za razdoblje od 2018. do 2023. godine (Norfolk and Suffolk Police UK, 2018). Ona definira upotrebu digitalne tehnologije kako bi se transformirale njihove aktivnosti i usluge prema javnosti. Strategija ima za cilj stvoriti uspješnu organizaciju i učinkovitiju radnu snagu, pružiti bolju uslugu javnosti i povećati otpornost policijskih snaga. Navodi se pet glavnih područja fokusa: digitalna inteligencija, digitalno

angažiranje, digitalni kontakt s javnošću, digitalna mobilnost i digitalna istraga, a implementacija ovih područja uključuje upotrebu novih tehnologija poput kamera koje se nose na tijelu, mobilnih uređaja i digitalne forenzike. Strategija također ističe važnost partnerskog rada s drugim organizacijama i agencijama, kao i uključivanje javnosti u sudizajn i testiranje novih tehnologija i digitalnih usluga.

Za uspješan razvoj, a potom i implementaciju strategije, bitnu ulogu ima menadžment. Potporu menadžmenta imala je digitalna strategija policije Sjeverne Irske (Police Service of Northern Ireland, 2021) kojoj je cilj konsolidirati digitalne ambicije i odrediti prioritet ulaganja u tehnologiju kako bi se uskladila s korporativnim prioritetima. Ključno načelo strategije je zaštititi ljude u digitalnom dobu i povećati povjerenje javnosti u policiju. Strategija je usmjerena na održavanje postojećih ICT usluga i pružanje novih digitalnih mogućnosti za podršku policijskim službenicima i osoblju na terenu, automatiziranje zadataka, poboljšanje rada s partnerima i omogućavanje javnosti da jednostavno komunicira s policijom koristeći svakodnevne uređaje i aplikacije.

Znanstvenici Sveučilišta u Exeteru (u suradnji s tvrtkom Sealey Associates) provodili su istraživanje javnih usluga i kao prvo odabrali policijsku službu. Intervjuirani su pojedinci s iskustvom i koji su mogli govoriti o temama analize podataka, poslovnim promjenama, upravljanju informacijama i komunikacijskoj tehnologiji (ICT). Rezultat su bile definirane prepreke i preporuke na nacionalnoj, organizacijskoj i osobnoj razini, a vezano za digitalne vještine policije (University of Exeter, 2021).

Kao što je vidljivo iz digitalnih strategija drugih zemalja, policija je očito podložna određenim strateškim i razvojnim zahtjevima koje u pogledu digitalizacije postavlja zajednica. U Hrvatskoj policija još nije dobila takve izazove, ali nacionalna Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine (NN 2/23), koja je donesena u siječnju 2023. godine, u perspektivi otvara mogućnost i obvezu digitalne tranzicije javne uprave, što uključuje i Ministarstvo unutarnjih poslova.

Sve navedene strategije predstavljaju značajan pomak prilikom upotrebe digitalne tehnologije u policijskom radu, s ciljem poboljšanja kvalitete i učinkovitosti usluga koje se pružaju javnosti. Također, one uključuju aspekt edukacije jer samo osposobljeni i educirani policajci mogu efikasno koristiti nove tehnologije i alate, a time i poboljšati svoje radne procese i zadovoljiti potrebe građana, u razdoblju digitalne transformacije (Kučina Softić, Odak i Lazić, 2021) .

2.2.3. Standardi digitalnih kompetencija policije

Kao što je razvidno iz prethodnog poglavlja, uporaba društvenih mreža i drugih digitalnih kanala komunikacije od strane policije u obavljanju redovnih policijskih poslova bila je u svojoj uzlaznoj putanji već i prije pandemije COVID-19. Štoviše, reklo bi se da je pandemija COVID-19 samo ubrzala navedeni proces, odnosno proširila njegove razmjere. Možemo pretpostaviti kako bi komunikacija policije na društvenim mrežama, da nije bilo pandemije COVID-19, vjerojatno ipak ostala ograničena na specifične kategorije stanovništva, odnosno osobe mlađe i eventualno srednje dobi koje su i inače sklone uporabi društvenih mreža i čiji život se doslovno paralelno odvija u fizičkom i virtualnom prostoru. Međutim, u okolnostima nužnosti ograničenja fizičkih kontakata i komunikacije u fizičkom prostoru uslijed mjera sprječavanja zaraze COVID-19, za društvenim mrežama i općenito komunikacijom u virtualnom prostoru posegnuli su i ljudi starije dobi, odnosno oni koji inicijalno nisu bili skloni takvim modalitetima komunikacije. S obzirom na činjenicu da se policija mora prilagođavati zajednicama u kojima djeluje, sasvim je jasno da je već i prije pandemije COVID-19 postojala potreba integracije komunikacije putem društvenih mreža u svakodnevne policijske aktivnosti. To je pred policije širom svijeta postavilo zahtjev za razvitkom i implementacijom organizacijske prilagodbe koje će omogućiti te nove načine komunikacije između policije i građana. Te organizacijske promjene svakako su uključivale nekoliko razina. Prva razina u svim reformskim procesima velikih i za društvo važnih sustava kao što je to policija nužno je strateška kako bi uvođenje bilo koje vrste promjena bilo izvedeno planski, odnosno s jasno postavljenim ciljevima, prioritetima, dinamikom i dionicima tih procesa. Za policiju je to značilo nužnost identifikacije mogućnosti implementacije uporabe društvenih mreža u različitim linijama rada policije, odnosno u različitim rodovima policije i različitim ustrojstvenim jedinicama policije. Nakon toga slijedi razina kreiranja i donošenja relevantne legislative kojom će nove prakse, u ovom slučaju uporaba društvenih mreža i drugih digitalnih kanala komunikacije, biti regulirane tamo gdje su uvedene. Nakon toga slijedi razina edukacije jer se od ljudi ne može očekivati da primjenjuju nove alate i upražnjavaju nove prakse bez da su za to prethodno osposobljeni i adekvatno pripremljeni.

Prethodno su spomenute studije koje pokazuju mogućnosti i iskustva uporabe društvenih mreža u svakodnevnom policijskom radu. Iako se radi o sasvim sažetom i općenitom prikazu, jasno je da se radi o vrlo različitim policijskim poslovima, što onda nužno implicira i različite moduse uporabe društvenih mreža prilikom obavljanja tih policijskih poslova, a to onda znači i razlike u kompetencijama policijskih službenika koje su potrebne za obavljanje tih poslova.

U Hrvatskom kvalifikacijskom okviru (HKO)¹ definirani su standardi niza zanimanja, pa tako i standard zanimanja policajac/policajka koje je ažurirano 20. ožujka 2023. godine.

U standardima strukovnog dijela kvalifikacije zanimanja policajac/policajka komunikacija se u skupovima ishoda učenja spominje kao obavezno područje u točki 13. „Primjena komunikacijskih vještina“ i obuhvaća sljedeće ishode učenja:

- „Provesti razgovor sa svjedokom/žrtvom, zatvorenicima sukladno fazama stupnjevito­g intervjua
- Prepoznati kategorije posebno osjetljivih svjedoka i prilagoditi način vođenja razgovora njihovim potrebama
- Provesti razgovor s djetetom/maloljetnikom
- Priopćiti tragičnu vijest na profesionalan i empatičan način
- Prepoznati čimbenike koji mogu utjecati na vjerodostojnost iskaza“

Također vezano za komunikaciju obveznom području pripada i točka 19. „Osnovne komunikacijske vještine“, a ishodi su sljedeći:

- „Primijeniti osnovna pravila uljudnog komuniciranja prilikom obavljanja policijskih poslova i dužnosti službenika pravosudnog sustava
- Prepoznati oblike neverbalne komunikacije
- Razlikovati otvorena i zatvorena pitanja
- Koristiti vještinu aktivnog slušanja
- Primijeniti učinkovite oblike verbalne i neverbalne komunikacije radi uspostavljanja suradničkog odnosa sa sugovornikom
- Objasniti uzroke i moguće posljedice interpersonalnih konflikata
- Primijeniti pretpostavke za nenasilno rješavanje konfliktne situacije“ (Hrvatski kvalifikacijski okvir, 2023).

HKO temeljem navedenih ishoda učenja formira skupove kompetencija i tako imamo skup 5. „Komunikacijske i instruktivne vještine“ u okviru čega se nalaze sljedeće kompetencije:

- „Komunicirati i surađivati s građanima na pozoričkom i ophodnom području
- Poznavati službene komunikacijske obrasce i taktike rješavanja nastalih konflikata
- Poznavati službene komunikacijske obrasce i taktike pregovaranja

¹ Hrvatski kvalifikacijski okvir (HKO) je reformski instrument kojim se uređuje cjelokupni sustav kvalifikacija na svim obrazovnim razinama u Republici Hrvatskoj kroz standarde kvalifikacija temeljene na ishodima učenja i usklađene s potrebama tržišta rada, pojedinca i društva u cjelini. <http://www.kvalifikacije.hr/hr/node/4> [pristup: 25.4.2023]

- Komunicirati sa suradnicima i građanima pri traganju za nestalim osobama i predmetima
- Uspostaviti komunikaciju sa stranim državljaninom
- Informirati građane i pravne osobe o pitanjima iz djelokruga rada policije
- Educirati mlade o ponašanju u prometu
- Komunicirati i surađivati s tijelima lokalne i područne uprave i samouprave“ (Hrvatski kvalifikacijski okvir, 2023).

Uz navedena područja u kojima se definira komunikacija, u standardima strukovnog dijela kvalifikacije zanimanja policajac/policajka, pojam *digitalno* spominje se u skupu kompetencija broj 6. „Tehničke vještine“ za obavljanje policijskih zadaća, ali ne u smislu komunikacije, nego u smislu korištenja digitalnih uređaja.

Međunarodni trendovi pokazuju da se digitalna komunikacija sve više integrira u policijske aktivnosti, što će biti potrebno i u Hrvatskoj. Trenutna situacija vezano uz digitalnu komunikaciju hrvatske policije sasvim je u skladu s kontekstom državne uprave u Hrvatskoj. Naime, 16. prosinca 2022. godine na sjednici Hrvatskog sabora donesena je nacionalna Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine koja prikazuje aktualno stanje i koja zapravo otvara hrvatskoj javnoj upravi mogućnosti da se priključi tim međunarodnim trendovima (NN 2/23).

Strategija digitalne Hrvatske (NN 2/23), koja je temelj za digitalnu transformaciju u sljedećih deset godina, obuhvaća četiri prioriteta: digitalnu tranziciju gospodarstva, digitalizaciju javne uprave, razvoj širokopojasnih mreža te razvoj digitalnih kompetencija i radnih mjesta. Na temelju toga definirane su jasne vizije i ciljevi za svako područje, a očekuje se da će provedba Strategije do 2032. godine rezultirati Hrvatskom kao konkurentnom zemljom u digitalnom i gospodarskom smislu, uz sudjelovanje svih razina vlasti i građana u digitalnim procesima.

Sastavni dio Strategije je analiza trenutačnog stanja digitalizacije hrvatskog društva i gospodarstva u kojoj se navodi da : „ (...) razina digitalizacije za javnu upravu (e-uprava) iznosi 61 % te se Republika Hrvatska nalazi na 26. mjestu u Europi (od 36 zemalja pokrivenih studijom). Studija upućuje na to da Republika Hrvatska u nedovoljnoj mjeri iskorištava potencijale IKT-a za pružanje javnih e-usluga i ostalih javnih usluga. Naime, iako su neka područja u Republici Hrvatskoj adekvatno digitalizirana prije više godina, studija ističe da Hrvatska tek mora osigurati važne preduvjete za unaprjeđenje cjelovitog sustava javnih e-usluga, uključujući redovito praćenje tehnoloških trendova, implementaciju naprednih

tehnoloških rješenja prilikom digitalizacije usluga i upravnih postupaka, kao i nadogradnju postojeće informacijske infrastrukture i sustava, pogotovo kada je riječ o sustavima temeljnih registara.“ (NN 2/23).

Iako je razvoj digitalnih javnih usluga u Hrvatskoj znatno napredovao, još uvijek je to presporo ako se uspoređujemo s prosjekom zemalja EU-a budući da je njihov DESI u istom razdoblju rastao puno brže: „Hrvatska zaostaje za prosječnim digitalnim razvojem većine zemalja EU-a te je u DESI kategoriji »Digitalne javne usluge« u 2022. godini bila ispod prosjeka EU-a, odnosno bila je na 23. mjestu od 27 zemalja članica.“ (NN 2/23). To je još jedan segment iz kojeg se može zaključiti kako se proces digitalizacije Hrvatske ne odvija dovoljno brzo.

Vežano uz razvoj širokopoljasnih elektroničkih komunikacijskih mreža analize su pokazale da su najveći izazovi „povezani s pokrivenosti ruralnih područja mrežama nove generacije i mrežama vrlo velikog kapaciteta te ukupnom pokrivenosti mrežama vrlo velikog kapaciteta, korištenjem usluga za koje su potrebne velike brzine prijenosa (iznad 100 Mbit/s) i nepristupačnim cijenama.“ (NN 2/23).

Isto tako, analiza postojećeg stanja pokazala je „da dosadašnja ulaganja u digitalizaciju javne uprave nisu pratile odgovarajuće mjere za podizanje razine digitalne pismenosti u koje bi se uključilo državne i javne službenike. Zbog toga postoji potreba za standardiziranom edukacijom o pružanju javnih e-usluga svih onih koji rade u javnoj upravi, kao i za naprednim tečajevima iz područja IKT-a, novih tehnologija i vještina upravljanja projektima digitalizacije za službenike koji rade u području digitalne transformacije.“ (NN 2/23).

Još jedan objektivni problem stvara neosvijestjenost građana o važnosti usvajanja digitalnih znanja za danas, ali i za budućnost jer „ (...) analiza je ukazala na nedovoljan broj građana Hrvatske koji sudjeluju u cjeloživotnom učenju radi stjecanja digitalnih kompetencija.“ (NN 2/23).

Iz svega navedenoga jasno proizlazi potreba preciznog definiranja standarda digitalnih kompetencija policijskih službenika u Hrvatskoj. Imajući u vidu prethodno istaknut zaključak COMPOSIT projekta (Denef i sur., 2012) prema kojem su sve moderne policije suočene s izazovom i imperativom prilagodbe komunikacije u virtualnom prostoru i daleko prije globalne pandemije COVID-19, zanimalo nas je postoje li neki međunarodni standardi digitalnih kompetencija za policiju. S obzirom na to da je Hrvatska članica EU, prvi predmet interesa bila nam je međunarodna razina. CEPOL kao Agencija Europske unije za obuku policije prepoznaje potrebu definiranja i razvoja digitalnih kompetencija policijskih službenika. U strateškom

dokumentu (CEPOL, 2021) u kojem ova važna europska organizacija daje procjenu potreba europskih policija za obukom u razdoblju između 2022. i 2025. godine, kompetencije korištenja društvenih mreža i komunikacije u virtualnom prostoru višestruko su istaknute.

Tu se govori o glavnim raskoracima između potrebnog i aktualnog stanja, na temelju analize dokumenata i konzultacija s ekspertima, i u tom smislu se najveći prioritet daje upravo digitalnim vještinama i upotrebi novih tehnologija te se, između ostalog, izrijekom navode i društvene mreže kao područje tih digitalnih vještina.

U detaljnom popisu potrebnih edukacija društvene mreže spominju se u području upotrebe novih tehnologija, ali i u prevenciji kriminaliteta. Taj dokument temeljem prethodno utvrđenih nedostataka definira prioritete edukacije po područjima pa su društvene mreže prisutne i kod trgovanja ljudima s obzirom da mogu biti dragocjen izvor informacija. Počinitelji kaznenih djela koriste prednosti digitalnih komunikacija tijekom krijumčarenja ljudi i upravo nedostatak adekvatnih vještina među policijskim službenicima za odgovor na korištenje digitalnih platformi, društvenih medija i mobilnih aplikacija od strane kriminalaca ograničava uspjeh u procesuiranju počinitelja kaznenih djela. Još jedan od prioriteta su obuke za borbu protiv kršenja intelektualnog vlasništva, krivotvorenja robe i valuta, odnosno kriminala.

Iako CEPOL u ovom dokumentu jasno pozicionira potrebe za digitalnim kompetencijama, on ih dalje ne operacionalizira. Kao mogući relevantan primjer dobre prakse u tom smislu vrijedi istaknuti projekt kanadske policije koji je imao za cilj razviti standarde digitalnih kompetencija (Beesley, 2021), a o kojem je bilo riječi u prethodnom poglavlju. Naime, s obzirom na to da se radi o projektu koji je sasvim recentan i kojim su identificirane potrebne digitalne kompetencije za policijske službenike koji rade na različitim vrstama poslova, dakle od svih policijskih službenika koji imaju pristup računalu i internetu do onih koji se bave kriminalistički istragama kibernetičkog kriminaliteta, sasvim je racionalno iskoristiti njegove rezultate kao osnovu za definiranje standarda digitalnih kompetencija policijskih službenika u Hrvatskoj. Dodatno valja naglasiti da je kanadski projekt koristio Bloomovu taksonomiju u pri definiranju razina pojedinih digitalnih kompetencija, što je sukladno metodologiji europskog i hrvatskog kvalifikacijskog okvira. U tablici 1 možemo vidjeti opis tih razina.

Tablica 1. Razine kompetencija

Razina 1	Razina 2	Razina 3	Razina 4	Razina 5
Primjenjuje uvodno znanje u rutinskim i predvidljivim situacijama uz pomoć smjernica.	Primjenjuje osnovno znanje u nizu tipičnih situacija koje predstavljaju manje izazove. Potrebno pružiti smjernice. Prisutna je određena razina individualne autonomije ili odgovornosti.	Primjenjuje dobro znanje u čitavom nizu netipičnih situacija umjerene složenosti uz minimalne smjernice ili samostalno.	Primjenjuje napredno znanje u širokom rasponu složenih situacija. Usmjerava druge stručnjake.	Primjenjuje napredna znanja u najsloženijim i nepredvidivim situacijama. Razvija nove pristupe, metode ili politike u tom području. Pruža smjernice na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Izvor: Beesley, 2021, 21, prema Canadian Police Knowledge Network, 2020.

S obzirom na to da su predmet ovoga rada policijski službenici koji se najviše nalaze u komunikaciji s građanima, iz rezultata kanadskog projekta (Beesley, 2021) izdvojili smo dvije kategorije digitalnih kompetencija koje bi na toj razini bile neophodne: (1) digitalna pismenost i korištenje interneta i (2) kibernetička higijena i kibernetička sigurnost.

Digitalna pismenost i korištenje interneta odnosi se na sposobnost pronalaženja, vrednovanja, korištenja, dijeljenja i kreiranja sadržaja pomoću informacijskih tehnologija i interneta (Beesley, 2021, 23). Detaljan opis kompetencija iz ove kategorije po razinama nalazi se u tablici 2.

Tablica 2. Digitalna pismenost i internet

Razina 1	Razina 2	Razina 3	Razina 4	Razina 5
Primjenjuje uvodno znanje u rutinskim i	Primjenjuje osnovno znanje u nizu tipičnih	Primjenjuje dobro znanje u čitavom nizu	Primjenjuje napredno znanje u	Primjenjuje napredna znanja u najsloženijim

predvidljivim situacijama uz pomoć smjernica	situacija koje predstavljaju manje izazove; potrebno pružiti smjernice; prisutna je određena razina individualne autonomije ili odgovornosti	netipičnih situacija umjerene složenosti uz minimalne smjernice ili samostalno	širokom rasponu složenih situacija, usmjerava druge stručnjake	i nepredvidivim situacijama, razvija nove pristupe, metode ili politike u tom području, pruža smjernice na nacionalnoj i međunarodnoj razini
- svijest o često korištenom hardveru i softveru - svijest o radu računalnog hardvera - razumije pretraživanje, dohvaćanje i pohranjivanje podataka, informacija i sadržaja u digitalnim okruženjima - sposobnost interakcije kroz niz digitalnih komunikacijskih sredstava uključujući e-	- razumije računalne periferne uređaje i njihov rad - svijest o uobičajenim internetskim protokolima - primjenjuje razne alate za pretraživanje, dohvaćanje i pohranjivanje podataka, informacija i sadržaja u digitalnim okruženjima - koristi uobičajeni softver za	- upoznat je s novim tehnologijama i tehnologijama u nastajanju - pruža smjernice i savjete o hardverskim i softverskim aplikacijama koje se obično koriste u kontekstu provedbe zakona - poznavanje interneta, intraneta, e-trgovine, e-poslovanja i konvergentnih tehnologija,	- trenira i obučava policijske službenike u područjima digitalne pismenosti - daje smjernice o složenim pitanjima - daje savjete o pitanjima vezanim za digitalnu pismenost u kontekstu provedbe zakona - ocjenjuje operativno okruženje i	- stvara alate, metode i tehnike za digitalnu forenzičku analizu - daje stručne savjete o pitanjima digitalne pismenosti u kontekstu provedbe zakona na nacionalnoj i međunarodnoj razini - djeluje kao predmetni stručnjak u razvoju i pružanju

poštu u određenom kontekstu - pridržava se politika i postupaka povezanih s korištenjem računala, digitalnih uređaja i mreža - po potrebi traži savjete stručnjaka za odgovarajuća područja	obradu teksta i proračunske tablice - koristi različite softvere za izradu izvještaja i prezentacija - koristi razne softvere za pomoć u istragama - razumije digitalne otiske u internetskom okruženju - svijest o hardveru i softveru virtualne privatne mreže, vatrozidima, aplikacijama infrastrukture javnih ključeva	mrežnih komunikacijskih protokola, mrežne arhitekture i topologije, virtualiziranog okruženja, ručnih tehnologija, baze podataka i specijaliziranog softvera za testiranje i praćenje - razumije i pristupa internetskim tržištima uključujući kriminalna tržišta ili ona koja se odnose na kriminal kao uslugu - razumije Dark Web, TOR kriminalna tržišta i trendove	daje strateške smjernice vodstvu - povezuje se s vanjskim agencijama i drugim dionicima - identificira potrebu za istraživanjem i razvojem novih tehnika i tehnologija - razumije protokole prijenosa podataka	specijalizirane obuke - djeluje kao predmetni stručnjak u razvoju zakonodavstva, propisa ili politika povezanih s korištenjem tehnologija - član je strukovnih udruga - objavljuje istraživanja i bijele knjige - izlaže na domaćim i međunarodnim konferencijama
---	--	--	--	---

Izvor: Beesley, 2021, 24-25.

Sljedeća kategorija digitalnih kompetencija, sukladno spomenutom izvoru (Beesley, 2021), odnosi se na kibernetičku higijenu i kibernetičku sigurnost, odnosno na prakse koje primjenjuju korisnici računala i ostalih informacijskih tehnologija kako bi održali sustav zdravim i unaprijedili on-line sigurnost. Opis ove kategorije kompetencija po pripadajućim razinama nalazi se u tablici 3.

Tablica 3. Kibernetička higijena i kibernetička sigurnost

Razina 1	Razina 2	Razina 3	Razina 4	Razina 5
Primjenjuje uvodno znanje u rutinskim i predvidljivim situacijama uz smjernice	Primjenjuje osnovno znanje u nizu tipičnih situacija koje predstavljaju ograničene izazove; potrebno pružiti smjernice; prisutna je određena individualna autonomija i odgovornost	Primjenjuje dobro znanje u čitavom nizu netipičnih situacija umjerene složenosti uz minimalne smjernice ili samostalno	Primjenjuje napredno znanje u širokom rasponu složenih situacija, usmjerava druge stručnjake	Primjenjuje napredna znanja u najsloženijim i nepredvidivim situacijama. Razvija nove pristupe, metode ili politike u tom području, pruža smjernice na nacionalnoj i međunarodnoj razini
- svijest o kibernetičkoj higijeni i najboljim praksama kibernetičke sigurnosti - svijest o društvenom inženjeringu i krađi identiteta	- razumije internetsku sigurnost i privatnost - svijest o potrebi zaštite identiteta na internetu - primjenjuje pravila i protokole za	- upoznat je s novom kibernetičkom sigurnošću i novim kibernetičkim prijetnjama - daje smjernice članovima službe o kibernetičkoj	- razumije složeno sigurnosno okruženje uključujući arhitekturu, infrastrukturu, fizičko upravljanje, upravljanje identitetom i	- stvara nove alate, metode i tehnike za digitalnu forenzičku analizu nakon napada - daje stručne savjete o pitanjima vezanim uz

<p>kao potencijalnoj meti - svijest o tehnikama zaštite uređaja i digitalnog sadržaja - svijest o rizicima i prijetnjama u digitalnim okruženjima - svijest o korporativnim praksama i politikama kibernetičke sigurnosti uključujući ovlaštenu upotrebu hardvera i softvera - razumije koncept digitalnog otiska u kontekstu provedbe zakona - razumije politike lozinki</p>	<p>zaštitu osobnih i korporativnih podataka i kibernetičke sigurnosti - razumije i primjenjuje tehnike za postupanje i ograničavanje osobnih podataka proizvedenih putem digitalnih alata i okruženja - razumije korištenje društvenog inženjeringa i često korištene tehnike krađe identiteta</p>	<p>higijeni i kibernetičkoj sigurnosti uključujući smanjenje digitalnog otiska - razumije tehnologije i komponente mrežne infrastrukture - primjenjuje načela kibernetičke sigurnosti korištenjem tehnologija nadzora mreže - primjenjuje tehnike za izradu analize atribucije nakon eksploatacije</p>	<p>pristupom te tehnologije koje se razvijaju uz uključivanje višestrukih dionika - primjenjuje tehnike dizajna, integracije tehnologije i analize sustava uključujući metode ispitivanja i istraživanja te detaljne prakse izviđanja - ocjenjuje i preporučuje promjene korporativnih praksi i politika kibernetičke sigurnosti - služi kao predmetni stručnjak u razvoju i pružanju specijalizirane obuke - koristi uobičajene alate</p>	<p>kibernetičku higijenu i kibernetičku sigurnost u kontekstu provedbe zakona na nacionalnoj i međunarodnoj razini - djeluje kao predmetni stručnjak u razvoju propisa ili politika povezanih s kibernetičkom sigurnošću i informacijskom sigurnošću - član je strukovnih udruga - objavljuje istraživanja i bijele knjige - izlaže na domaćim i međunarodnim skupovima</p>
---	--	--	--	---

i integritet lozinki - po potrebi traži savjete stručnjaka za odgovarajuća područja			i tehnike za testiranje prodora u svrhe testiranja kibernetičke sigurnosti	
--	--	--	--	--

Izvor: Beesley, 2021, 26-27.

Navedene kompetencije mogle bi se sažeti u obliku onoga što je na razini Europske unije preporuka za razvoj digitalnih kompetencija putem cjeloživotnog obrazovanja.

Naime, ECDL/ICDL² program, koji je osmišljen kako bi pojedincima omogućio stjecanje temeljnih znanja i vještina u radu s računalima i softverskim aplikacijama, doživio je transformaciju 2014. godine prelaskom u program cjeloživotnog učenja s ciljem održavanja ECDL ID-a³ i omogućavanja prekvalifikacije i nadogradnje vještina. Treba istaknuti da ECDL/ICDL sve intenzivnije stavlja fokus ne više isključivo na vještine digitalne pismenosti, već i na rješavanje problema, kao što je slučaj u npr. računalnom modulu. Iako rješenja leže u kodiranju, ovaj program nije namijenjen stručnjacima programerima, već skupini ljudi koja će u sklopu navedenog modula naučiti dovoljno kako bi riješili zadani problem. „Nastavni plan i program modula obuhvaća sljedeće teme:

- opći računalni pojmovi
- metode računalnog razmišljanja kao što su rješavanje problema i algoritmi
- osnove kodiranja (varijable, vrste podataka...)
- pisanje i korištenje koda (logika, iteracija...)
- testiranje i ispravljanje pogrešaka“ (Bieber, 2022, 454)

² European Computer Driving Licence (ECDL) je europski priznat program certificiranja računalne pismenosti koji se 2019. godine transformirao u International Computer Driving License (ICDL) međunarodno priznat program certificiranja računalne pismenosti. <https://icdleurope.org/> [pristup: 22.4.2023]

³ European Computer Driving Licence ID je jedinstveni identifikacijski broj koji se dodjeljuje polaznicima koji uspješno polože ECDL/ICDL ispite i ostvare certifikat o posjedovanju ECDL/ICDL diplome. <https://icdleurope.org/> [pristup: 22.4.2023]

Prema Bieberu (2022) austrijska policijska škola je od 2018. godine uključila ECDL program u svoje kurikulume, što omogućuje budućim policajcima stjecanje ECDL certifikata tijekom osposobljavanja, a zadali su si da i cjelokupni policijski sastav prođe navedenu obuku. To pokazuje da je važnost ECDL programa za poboljšanje digitalnih vještina među policijskim snagama u pravo vrijeme prepoznalo Ministarstvo unutarnjih poslova, koje je odgovorno za obrazovanje policijskih službenika u Austriji. Na taj način postavljen je dobar standard digitalnih vještina u policijskim školama na području Austrije gdje se planira povećati broj studenata sa sadašnjih 2000 na gotovo 4000 godišnje u sljedećih nekoliko godina. Teme poput IT sigurnosti, zaštite podataka i metoda računalnog razmišljanja su ključne vještine u današnjem svijetu i bit će naglašene u obrazovanju policajaca.

Temeljem nacionalne Strategije digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine koju je donio Hrvatski sabor u prosincu 2022. se može zaključiti sličan smjer razvoja i u Hrvatskoj koja je isto članica Europske Unije.

2.3. Policija u vrijeme pandemije COVID-19

Pandemija COVID-19 značajno je promijenila svakodnevni život i navike stanovništva cijele Hrvatske. Kao i u dobrom dijelu europskih država, i u Hrvatskoj je došlo do reorganizacije državne uprave i prilagodbe legislative uvjetima pandemije COVID-19. Pritom je dominirao trend centralizacije u smislu odašiljanje informacija i načina donošenja odluka. Iako je pandemija COVID-19 primarno zdravstveni problem, teret suočavanja sa kriznom situacijom koju je prouzročila pandemija COVID-19 kako u Hrvatskoj, tako i u mnogim drugim državama preuzele su ne samo zdravstvene institucije nego i policija (Den Boer, Bervoets i Hak, 2023). Takvo rješenje bilo je u navedenim okolnostima sasvim logično iz više razloga. S jedne strane bilo je neophodno promptno organizirati djelovanje što je moguće u visoko hijerarhiziranoj strukturi koja je u funkciji 24 sata dnevno sedam dana u tjednu kao što je policija. S druge strane, mjere za suzbijanje širenja pandemije uključivale su nove norme ponašanja i neka bitna ograničenja temeljnih ljudskih prava građana, pa je policija bila zadužena za provođenje tih mjera. Na primjer bilo je potrebno nadzirati stanovništvo u pridržavanju odluka o trajanju izolacije za zaražene osobe i osobe koje su imale kontakt sa zaraženima. U vrijeme prvog vrhunca pandemije tijekom proljeća 2020 godine, Hrvatska se kao i mnoge druge europske zemlje odlučila za *lockdown* pa je trebalo kontrolirati kretanje stanovništva koje u to vrijeme bilo sasvim ograničeno. U jednom dijelu tog razdoblja u Hrvatskoj je čak bilo zabranjeno

napuštanje teritorija županije u kojoj osoba stanuje, pa je policija preuzela nadzor nad provođenjem i te mjere (Lobnikar i sur., 2023). Ovakva ograničenja ljudskih prava izazvala su revolt kod dijela stanovništva koji se vremenom počeo artikulirati u oblik javnog protesta pa se hrvatska policija trebala suočiti s i sa tim izazovom (Grgurinović, 2021) što također nije bila samo njena posebnost nego zadaća koja se postavila pred mnoge europske policije (Lobnikar i sur., 2023). Ono što je u Hrvatskoj još dodatno učinilo policiju adekvatnom da zajedno uz zdravstvene institucije postane ključni dionik državne administracije u suočavanju sa pandemijom COVID-19 bila je činjenica da je Ravnateljstvo civilne zaštite organizacijski pozicionirano u okviru Ministarstva unutarnjih poslova u okviru kojeg je pozicionirano i Ravnateljstvo policije. Sukladno tome, u veljači 2020 godine Vlada Republike Hrvatske je imenovala Nacionalni stožer kao tijelo koje je na državnoj razini bilo zaduženo za donošenje protupandemijskih mjera, a na čelo toga tijela imenovala je ministra unutarnjih poslova (Lobnikar i sur., 2023).

Ključna uloga policije u suzbijanju pandemije covid19 nije karakteristična samo za Europu, nego je zapravo tipičan modalitet država u suočavanju s pandemijom COVID-19 širom svijeta bez obzira na zemljopisno područje, regiju, državu ili kontinent (Maskály i sur., 2021). Valja naglasiti kako se policija u situaciji pandemije COVID-19 našla pred krupnim izazovima jer je donekle morala obavljati međusobno kontradiktorne zadaće. S jedne strane trebala je štititi sebe i građane od širenja zaraze, te stoga limitirati vlastite kontakte sa građanima kao. i kontakte građana međusobno. S druge strane, od policije se očekivala pojačana komunikacija prema građanima kako bi oni bili pravodobno i dostatno informirani o svim protupandemijskim mjerama kojih su se striktno morali pridržavati. Dok se zdravstveni sustav suočavao s i izazovom zaraženih i njihovim liječenjem, policija se također jednim dijelom bavila zaraženim osobama kako bi nadzirala njihovo pridržavanje mjera samoizolacija, ali se najviše bavila ukupnim stanovništvom kako bi sprječavala širenje zaraze (Lobnikar i sur., 2023).

Policijska profesija spada u profesije koje su vrlo izložene različitim rizicima te su stoga policijski djelatnici podložni profesionalnom stresu o čemu postoji obilna literatura (Can i sur., 2018; Griffin i Sun, 2023; Menard i Arter, 2013; Violanti i sur., 2016). U kontekstu pandemije COVID-19 to je postalo još izraženije jer osim što su policijski službenici preuzeli vodeću ulogu u suzbijanju pandemije zajedno sa zdravstvenim sustavom kako je prethodno istaknuto, te osim što su uslijed toga dobili nove zadaće koje su morali provoditi bez puno prethodne pripreme, uslijed zaraze i u njihovim redovima morali su raditi prekovremeno i tako u vrlo teškim trenucima biti nedovoljno prisutni u vlastitim obiteljima (Pitts i sur, 2021). Ne začuđuje

stoga činjenica da je stres policijskih službenika u okolnostima pandemije COVID-19 zadnjih nekoliko godina predmetom brojnih istraživanja u različitim dijelovima svijeta (Li i sur., 2022). Neka od tih istraživanja bavila su se različitim čimbenicima koji su utjecali na pojavu i razine stresa policijskih službenika tijekom pandemije COVID-19 (Frankel i sur., 2021; Wu i sur., 2021), dok su se neka fokusirana na specifične aspekte te pojave kao što su, na primjer, depresija i anksioznost (Yuan i sur., 2020), opće fizičko (Kypranides i sur. 2021) i psihičko zdravlje (Talavera-Velesco i sur., 2021), ili čak posttraumatski stresni poremećaj (Silva do Rosario i Löfgren, 2021).

Građani su često skloni prilično iskrivljenoj percepciji policije kao organizacije koja može riješiti apsolutno svaki problem bez ikakvih rizika i posljedica, iz čega onda proizlazi jednako iskrivljena percepcija policijskih službenika kao ljudi koji mogu udovoljiti svakom zahtjevu koji se pred njih postavlja fizički ili mentalno, bez da to na njihov ostavi neke štetne posljedice (Cajner Mraović, 2001). Ovakve nerealne predodžbe pogotovo su mogle biti kontraproduktivne u uvjetima pandemije COVID-19 kada su građani imali povećana očekivanja od policije koja ih treba štiti od svega pa tako i od bolesti. Istraživanja pokazuju sasvim suprotno, odnosno da je balansiranje između profesionalnog i osobnog života za policijske službenike i inače problematično s obzirom da su oni policijski službenici 24 sata dnevno, a pogotovo im je to balansiranje bilo otežano tijekom vrhunca pandemije COVID-19. Sasvim je jasno da je već ta pojava mogla biti važnim izvorom stresa policijskih službenika u vrijeme pandemije COVID-19 (Kutnjak Ivković i sur., 2023b), a tome su dodatno pridonosili i različiti drugi organizacijski čimbenici. Istraživanje koje su proveli Maskály i suradnici (2021) u 27 država na nekoliko kontinenata pokazalo je kako su policijske organizacije širom svijeta uvele različite organizacijske i operativne promjene kako bi uspjele što učinkovitije suočiti se sa zahtjevima koje su pred njih postavljale okolnosti pandemije COVID-19. Međutim, iako su te promjene omogućavale funkcioniranje policije na organizacijskoj razini, one su istodobno bile izvorom stresa za policijske službenike koji su sa tim promjenama promptno morali prilagođavati unatoč činjenici da su i oni sami bili izloženi zarazi kao i članovi njihovih obitelji (Stogner, Miller i McLean., 2020). Brojna istraživanja su pokazala da je upravo količina novina u policijskom poslu u vrijeme pandemije COVID-19 predstavljala znatan izvor stresa za policijske službenike (Warren i sur., 2020), pogotovo ako su te promjene proizlazile iz pravila koja su bila međusobno proturječna (Maskaly, Kutnjak Ivković, Neyroud, 2021), nepopularna (Stogner, Miller i McLean, 2020), nedovoljno objašnjena (Kutnjak Ivković i sur., 2023b), ili su pred policijske službenike stavljala znatnu dodatnu količinu odgovornosti (Maskaly,

Kutnjak Ivković, Neyroud, 2021). Neke su studije (Bapna i sur., 2021; Huang, Bodla i Chen, 2021) pokazale da su već učestale promjene radnog vremena uključujući prekovremeni rad u vrijeme pandemije COVID-19 imale vrlo znatan utjecaj na povećane razine stresa među policijskim službenicima.

Strah ili barem zabrinutost u pogledu mogućnosti zaraze virusom COVID-19 bili su redovita pojava među stanovništvom svake države u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. Zbog prirode svog posla policijski službenici imali su još daleko više objektivnih razloga za takvu zabrinutost što je prema rezultatima nekih istraživanja (Talavera-Velesco i sur., 2021) za njih također bio znatan izvor stresa u vrijeme pandemije COVID-19. Pogotovo je predmetom brige i straha policijskih službenika bila mogućnost da prenesu virus COVID-19 članovima svojih obitelji (Frenkel i sur., 2021). Neke su pak studije pokazale kako su u razdoblju vrhunca pandemije COVID-19 policijski službenici bili u situaciji iznimno izraženog konflikta između svog obiteljskog i profesionalnog života (npr. Duxbury i Campeau, 2021). Može se zapravo zaključiti da su policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 bili dodatno izloženi uobičajenim profesionalnim stresorima, ali i nekim sasvim novim stresnim okolnostima, no svejedno se od njih očekivala maksimalna angažiranost u pogledu njihovih redovnih i izvanrednih profesionalnih zadaća.

Iako je u mnogim zemljama sasvim uobičajeno da se policijske organizacije angažiraju u kriznim situacijama kao što su to potresi požari poplave i slično, uloga policije u okolnostima krizne situacije vezane uz pandemiju COVID-19 bila je nešto sasvim drugo i zapravo posve novo (Maskaly, Kutnjak Ivković, Neyroud, 2021). Radi se o tome da u uobičajenim kriznim situacijama, bez obzira koliko one bile izazovne, postoje već definirani protokoli postupanja, pa onda u okviru toga i jasna uloga policije. Pandemija COVID-19 je bila sasvim nova krizna situacija još tome globalnog karaktera, te su nacionalne vlade širom svijeta nastojale odrediti što bi njihove policijske organizacije trebale raditi kako bi pridonijele ne samo ukupnom stanju sigurnosti, nego i suzbijanju pandemije (Cave i Dahir, 2020). Stoga se u mnogim zemljama često događalo da u nedostatku jasnih pravila policija donosi vrlo nepopularne odluke vezano uz pandemiju COVID-19 (Farrow, 2020; Jennigs i Perez, 2020) što se nužno moralo odraziti i na povjerenje građana u policiju i ukupan legitimitet policije u konkretnoj zajednici. Stott, West i Harrison (2020) tako ističu da se policija u okolnostima pandemije COVID-19 našla u daleko osjetljivijoj situaciji nego inače kada je u pitanju njen odnos s građanima i pogotovo povjerenje građana u policiju. Postavlja se stoga pitanje kako su policijske organizacije korespondirale na navedene izazove. Iako su oni bili karakteristični za različite policijske organizacije u različitim

državama, mora se ipak uzeti u obzir i različitost društvenih okolnosti u kojima su djelovale različite policijske organizacije. Socijalni kontekst je različit za različite države u sasvim uobičajenim životnim uvjetima, a te razlike pogotovo bivaju naglašene u ekstremnim okolnostima kao što je to krizna situacija pandemije COVID-19. Stoga, kako to upravo zaključuju Stott, West i Harrison (2020), u okolnostima pandemije COVID-19 bilo je jednako moguće da legitimitet policije raste i pada.

U okolnostima pandemije COVID-19 policija je gubila na nekim svojim uobičajenim aktivnostima. Tako, na primjer, istraživanje provedeno u Kanadi donosi podatak o drastičnom smanjenju poziva građana policiji u vrijeme vrhunca pandemije (Lumm, Maupin i Stoltz, 2020), a sličan je i rezultat studije deset najvećih policijskih organizacija u Sjedinjenim Američkim Državama (Ashby, 2020). U pojedinim istraživanjima došlo se do saznanja o potpunom nedostatku komunikacije sa zajednicom što je ukazalo na nužnost reorganizacije takvih policijskih institucija (Scalia, 2021).

Krizna situacija pandemije COVID-19 donijela je bitne promjene i u stanju, kretanju i strukturi kriminaliteta na različitim područjima (Maskaly, Kutnjak Ivković, Neyroud, 2021). Tako, primjerice, različiti autori iz različitih država upozoravaju na porast slučajeva obiteljskog nasilja u vrijeme pandemije COVID-19 (Hansen i Lory, 2020; Mohler i sur., 2020). No, valja naglasiti da situacija baš nije tako jednostavna ni univerzalna s obzirom na činjenicu da neki autori (Ashby, 2020; Payne i Morgan, 2020) tvrde kako u vrijeme pandemije COVID-19 nije došlo do promjena u opsegu obiteljskog nasilja. Ashby (2020) temeljem rezultata svojih istraživanja konstatira drastičan pad broja prometnih nesreća u vrijeme pandemije COVID-19 za između 20 do 70%, ovisno o promatranom području. Neki autori (Lersch, 2020) upozoravaju kako je u to doba došlo do naglog i očitog porasta broja poziva policiji vezano uz slučajeve u kojima se radi o težim poremećajima mentalnog zdravlja.

Očito su se policijske zadaće i prioriteti znatno mijenjali u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. Sukladno tome došlo je i do organizacijskih promjena policije koje se bilježe u različitim državama. Iako o tome postoje brojni zapisi (Reicher i Stott, 2020) svega je nekoliko relevantnih znanstvenih studija koje su znanstveno istraživačkim metodama došle do istog saznanja (Warren i sur, 2020). Ono što svakako treba uočiti je činjenica da unatoč na različite načine evidentiranim organizacijskim promjenama policija diljem svijeta, neke su promjene gotovo univerzalno prisutne u vrijeme pandemije COVID-19, kao na primjer, promjene u policijskom obrazovanju i stručnom usavršavanju. Naime, različiti autori (Alexander i Ekici,

2020; Lumm, Maupin i Stoltz, 2020) upozoravaju kako je u vrijeme pandemije COVID-19 uglavnom ukinuta policijska obuka uživo na policijskim akademijama, što je s jedne strane razumljivo u okolnostima kada se pokušava na sve načine suzbiti širenje virusa COVID-19, ali s druge strane neracionalno s obzirom na količinu novina kojima se policija u to doba morala promptno prilagoditi.

Moglo bi se čak reći da je u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 policija do izvjesne mjere promijenila svoju ulogu u društvu, odnosno prioritete svog djelovanja. Istraživanja pokazuju da u to vrijeme pojedine policijske aktivnosti bilježe trend značajnog smanjenja, bez obzira radi li se o reaktivnim (Lumm, Maupin i Stoltz, 2020) ili proaktivnim policijskim djelovanjima (Mohler i sur, 2020). Neki autori (na primjer Hansen i Lory, 2020) pak upozoravaju da sve policijske organizacije nisu ni imale jednake mogućnosti prilagodbe na izazove pandemije COVID-19 pri čemu se osobito ističu manje policijske organizacije kojima je u tom smislu na raspolaganju stajalo manje resursa, uključujući čak i elementarnu zaštitu opremu za policijske službenike.

Sigurnost onih koji brinu za sigurnost predstavljala je poseban izazov u smislu organizacijskih promjena policije u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 (Lumm, Maupin i Stoltz, 2020). U tom smislu posebno vrijedi istaknuti studiju (Alexander i Ekici, 2020) koja je pokazala kako je čak tri četvrtine policijskih organizacija iskazalo pojačan interes za fizičko i psihičko zdravlje svojih zaposlenika u vrijeme pandemije COVID-19, dok su gotovo sve policijske organizacije obuhvaćene tim istraživanjem u to doba iskazale usvajanje novih pravila i procedura za zaštitu sigurnosti policijskih službenika. Posebno je zanimljivo istraživanje provedeno u Brazilu (Alacadipani i sur., 2020) koje je pokazalo kako je u nastojanju da se osigura maksimalna sigurnost i fizičko i psihičko zdravlje policijskih službenika u vrijeme pandemije COVID-19 u toj zemlji došlo do konflikta između tradicionalnih policijskih pravila i tih novih procedura što je cijelu situaciju i za policijske službenike i za policijske organizacije u cjelini i građane kao korisnike usluga učinilo još kompleksnijom.

Studija koju su proveli Frenkel i suradnici (2021) u pet europskih država ukazala je na još jedan važan aspekt organizacijskih promjena policije u vrijeme pandemije COVID-19, a to su policijski rukovoditelji. S obzirom na prethodno istaknuto smanjenje obuke uživo u vrijeme pandemije i pogotovo nedostatak specifičnog treninga za osposobljavanje policijskih službenika za postupanje u okolnostima pandemije COVID-19, upute policijskih rukovoditelja su dobile veliko značenje jer su praktički bile jedini izvor usmjeravanja policijskih službenika

u kompleksnim okolnostima pandemije COVID-19. Ne začuđuje stoga saznanje istog istraživanja prema kojem su manjak komunikacije od strane rukovoditelja kao i ukupan manjak podrške rukovoditelja predstavlja li daleko bitniji stresor u vrijeme pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem prije pandemije. Do gotovo identičnih spoznaja došli su i Papazoglou i suradnici (2020) koji čak daju i preporuke rukovoditeljima kako da skrbe za mentalno i fizičko zdravlje svojih djelatnika u vrijeme pandemije COVID-19.

Potpuna transformacija društvenog života širom svijeta u vrijeme pandemije COVID-19 nužno se odrazila i na odnose između policije i građana, odnosno na povjerenje građana u policiju koje je usko vezano uz kontakte koje građani imaju s policijom i posljedice toga na legitimitet policije (Maskaly, Kutnjak Ivković, Neyroud, 2021). Neka istraživanja pokazuju da je policija u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 reducirala aktivnosti rješavanja problema u zajednici za oko čak 75% (Alexander i Ekici, 2020; Lumm, Maupin i Stoltz, 2020). Ovo su alarmantni podaci ako se ima u vidu činjenica da spremnost građana da se pridržavaju normi uvelike ovisi o kvaliteti njihovih odnosa s onima koje percipiraju nadležnima za kontrolu pridržavanje normi, a to je policija (Grace, 2020). Dodamo li tomu još jednu činjenicu, a to je porast restriktivne regulative odnosno norme kojima se ograničavaju temeljna ljudska prava i slobode u vrijeme pandemije COVID-19, postaje jasno o kakvom potencijalnom problemu se ovdje radi. Međutim, studija koju su u velikoj Britaniji proveli Jackson i suradnici (2020), pokazala je kako teret ipak nije isključivo na policiji, unatoč važnosti povjerenja građana u policiju, nego je na spremnost britanskog stanovništva da se pridržava mjera za suzbijanje pandemije COVID-19 bitno utjecao i osjećaj zajedništva te potrebe zajedničkog suprotstavljanja pandemiji. No, uzme li se u obzir teorijski okvir koji ukazuju na važnost aktivnosti policije u zajednici za izgradnju zajednice i pogotovo za jačanje socijalne kohezije i kolektivne efikasnosti zajednice (Ansari, 2013), opet se vraćamo na krucijalnu ulogu policije odnosno esencijalnu važnost legitimiteta policije u vrijeme pandemije COVID-19.

Upravo zato neki policijski rukovoditelji i znanstvenici od početka pandemije COVID-19 ističu kontraproduktivne aspekte angažmana policije u osiguravanju provedbe protupandemijskih mjera (White i Fradella, 2020). Ovakav stav podržavaju i autori (npr. Johnson i Wolf, 2020, prema White i Fradella, 2020) koji tvrde kako je uloga policije u pandemiji kreirana inercijom i linijom manjeg otpora, te da bi se policija trebala baviti kriminalom, dok kršenje protupandemijskih mjera ne spada u tu kategoriju i samo dovodi policiju u nezgodnu situaciju prema građanima. U objašnjenju ovakvih gledišta White i Fradella (2020) se pozivaju na sad već klasična djela literature sociologije policije

(Bittner,1970; Manning, 1977, Wilson, 1968) u kojima se ističe fenomen pozivanja policije s jedne strane i objektivna ograničenja policije s druge strane. Dakle, i u situaciji pandemije COVID-19 pred policiju su postavljeni zahtjevi kojima ona teško može sasvim uspješno udovoljiti iz sasvim objektivnih razloga, ali su ti zahtjevi ipak postavljeni zato što je policija po svom ustroju i misiji najviše u mogućnosti da ih bar djelomično ostvari. Radi se o tome da ni jedna druga društvena služba nije dostupna 24 sata dnevno za sve probleme građana i za različite krizne situacije u zajednici kao što je to policija. Napokon, misija policije je zaštita ljudskih života, a pandemija COVID-19 se pokazala kao rizik upravo u tom smislu, pa je i tako gledamo bilo sasvim logično da se uz zdravstvo na suzbijanju pandemije najviše angažira policija (White i Fradella, 2020). Slično ističu i drugi autori, pa tako, na primjer, Papazoglou i suradnici (2020) podsjećaju kako je policija uvijek u kriznim situacijama na prvoj liniji zaštite ljudi i imovine, te da je spašavanje života zapravo dio policijske profesionalne rutine.

Kao odgovor na ugroženost zdravlja i života policijskih službenika u vrijeme pandemije COVID-19, neke policijske organizacije su bitno ograničile policijske aktivnosti uživo, te su za neke pronašle alternative u jednostavnijim tehnologijama kao što su društvene mreže ili složenijima kao što su dronovi (White i Fradella, 2020).

3. TEORIJSKI OKVIR

3.1. Teorija komunikacije Paula Watzlawicka

Teorija komunikacije Paula Watzlawicka (Watzlawick, Bavelas i Jackson, 1967) predstavlja jedan od najutjecajnijih teorijskih okvira za proučavanje komunikacije. Ova teorija temelji se na pet aksioma koji objašnjavaju kako ljudi međusobno komuniciraju:

1. Nemoguće je ne komunicirati
2. Svaka komunikacija ima i sadržajnu i odnosnu razinu
3. Interpunkcija slijeda događaja
4. Komunikacija može biti digitalna ili analogna
5. Komunikacija može biti simetrična ili komplementarna.

Osim što pruža važan okvir za razumijevanje složenosti komunikacije, navedena teorija ujedno pomaže u prepoznavanju nesporazuma i problema u komunikaciji. Navodeći da nije moguće ne komunicirati, autor objašnjava da je svako ponašanje, bilo verbalno ili neverbalno, oblik komunikacije. Odnosno, čak i ako se ne izražavamo verbalno, to je također oblik komunikacije. Drugi aksiom objašnjava, isto kao u prethodnoj tvrdnji, da se u svakoj komunikaciji prenosi i sadržajna poruka (ono što se govori) i odnosna poruka (kako se to govori). Prema njemu određivanje odnosne razine komunikacije može biti ključno u razumijevanju nesporazuma u komunikaciji. Prema trećem Watzlawickovom aksiomu, neverbalna i verbalna komunikacija imaju komponentu koja se može usporediti s interpunkcijama u pisanom obliku jezika. Interpunkcija se odnosi na način na koji ljudi percipiraju i tumače slijed događaja u komunikaciji. Prema ovoj teoriji, slijed događaja nije objektivan, već je subjektivan te ovisi o tome kako osoba tumači i interpretira svoje iskustvo. Sljedeći aksiom objašnjava da komunikacija može biti digitalna, što znači da se koriste jasni znakovi i simboli (sadržajna razina), ili analogna, što znači da se koriste nijanse i emocionalni znakovi (odnosna razina). Analogni aspekti komunikacije često su podsvjesni i mogu utjecati na tumačenje značenja poruke. Peti aksiom pojašnjava odnos između sugovornika tj. imaju li jednaku (simetrična komunikacija) ili različitu informativnu moć (komplementarna komunikacija).

Teorija komunikacije Paula Watzlawicka nastala je u okviru Interaktivne škole Palo Alto⁴ u Kaliforniji, odnosno Instituta za mentalna istraživanja koji je 1958. godine osnovao Donald

⁴ <https://mri.org/about> [pristup: 18.4.2023]

deAvila Jackson, američki psihijatar poznat po radu na području obiteljske terapije. Watzlawick je bio filozof i psiholog koji se pridružio Palo Alto školi 1960-ih godina gdje je surađivao s ostalim istraživačima, interdisciplinarnom skupinom psihologa, sociologa i antropologa u razvoju novih teorija komunikacije i primjene tih teorija u kontekstu terapije i obiteljske dinamike.

Jedno od ključnih djela koje je Watzlawick napisao u okviru teorije komunikacije je knjiga *Pragmatics of Human Communication – A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*, koju je objavio 1967. godine u suradnji s Janet Helmick Beavin i Donom D. Jacksonom. Ova knjiga postala je klasik u području komunikacije i utjecala je na mnoge druge teoretičare i istraživače, a posvećena je Gregoryju Batesonu te se i temelji na njegovom znanstvenom radu iz područja Teorije dvostruke veze koja je, između ostalog, nastala kako bi se objasnilo psihološko porijeklo shizofrenije (Bateson, i sur., 1963).

Virginia Satir, bila je uz Watzlawicka, Jacksona i Helmick Beavin, još jedna važna osoba u razvoju Teorije komunikacije, posebno u kontekstu obiteljske terapije. Tako se u knjizi *Conjoint family therapy* (Satir, 1964) oslanjala na ideje o nekompatibilnosti poruka i na istraživanja o simetričnoj i komplementarnoj komunikaciji kako bi razvila svoj pristup obiteljskoj terapiji, dok se u knjizi *Changing with Families* (Bandler, Grinder i Satir 1976) koristila Watzlawickovom teorijom kako bi objasnila načine na koje se ljudi u obitelji međusobno percipiraju. Teorija komunikacije Paula Watzlawicka i dalje je važan teorijski okvir za proučavanje komunikacije, posebno u područjima psihologije, sociologije i komunikacijskih znanosti, a primjenjivana je na različita područja, uključujući i policijsku praksu (Thielgen, Schade i Niegisch, 2022).

U psihoterapiji Teorija komunikacije može pomoći terapeutima da prepoznaju disfunkcionalne obrasce komunikacije između članova obitelji ili drugih skupina, što može dovesti do razumijevanja i prekida tih obrazaca. U menadžmentu može pomoći menadžerima da poboljšaju svoje komunikacijske vještine i razumiju kako njihova komunikacija utječe na odnose s drugim zaposlenicima, kao i na učinkovitost te produktivnost tima. U međuljudskim odnosima ova Teorija može pomoći u poboljšanju komunikacijskih vještina i uspostavljanju boljih međusobnih odnosa, a u javnoj komunikaciji može pomoći govornicima da poboljšaju svoju prezentacijsku tehniku, prepoznaju potencijalne probleme u komunikaciji s publikom i uspostave bolju vezu s publikom.

Budući da je Teorija komunikacije bazirana na zapadnoj kulturi, može se pokazati nedovoljno primjenjivom u drugim kulturama koje imaju drugačiji pristup komunikaciji. Uz to ograničenje problematično je i što se uglavnom usredotočuje na sam proces komunikacije, a manje na kontekst u kojemu se ona odvija, iako sam kontekst može biti ključan faktor u interpretaciji i razumijevanju komunikacije.

3.2. Shannon-Weaverov model

Shannon – Weaverov model komunikacije je matematički model koji se često koristi za objašnjenje osnovnih komunikacijskih procesa. Razvili su ga Claude Shannon i Warren Weaver 1949. godine, a temelji se na ideji da se informacija može prenositi s jednog mjesta na drugo putem signala. Claude Elwood Shannon, američki matematičar, svoj model temelji na radovima znanstvenika Harryja Nyquista i Ralpa Vintona Lyona Hartleyja koji su se bavili teorijom širine pojasa (*bandwidth*) i kapaciteta kanala za prijenos informacija (Weaver, 1964). Kako bi se u potpunosti shvatio model matematičara objašnjen u radu *A mathematical theory of communication* (Shannon, 1948), treba naglasiti da se autor, dok ga je smišljao, bavio prijenosom signala između dviju točaka telekomunikacijskog voda i to na optimalan način. Njegov kolega Weaver, gledajući šire, a ne samo iz kuta telekomunikacijskog inženjera, shvatio je primjenjivost Shannonova modela kao općeg komunikacijskog modela prijenosa informacija (Bosančić, 2016).

Sustav modela je definiran je kroz pet sastavnica (Shannon, 1948) te započinje *izvorom informacija* koji proizvodi poruke ili nizove poruka koje će biti komunicirane prema primatelju, kao npr. nizovi slova u telegrafiji, funkcija vremena u radiju i telefoniji i sl. Druga je bitna sastavnica *odašiljač*. On pretvara poruku i proizvodi signal pogodan za prijenos kroz *kanal*, treću bitnu sastavnicu. Shannon u telefoniji daje primjer pretvaranja promjene zvučnog vala u proporcionalan električni impuls, a u telegrafiji operaciju kodiranja u slijed točaka, crtica i razmaka. Kao mogući primjer kanala Shannon navodi par žica, koaksijalni kabel, radio frekvenciju, snop svjetlosti i sl. Četvrta sastavnica komunikacijskog sustava je *primatelj* sa zadaćom rekonstruiranja poruke iz signala, odnosno inverzne operacije u odnosu na pošiljatelja. Peta sastavnica je *odredište*, osoba ili predmet kojemu je poruka namijenjena. Bitno je napomenuti da se u komunikacijskom kanalu može javiti *buka/šum* koji može ometati prijenos signala.

Tri razine komunikacijskih problema detektirao je Weaver i time upotpunio Shannonovu teoriju (Bosančić, 2016), a Zgrabljčić Rotar (2020) pojašnjava da su to: *tehnička razina* kojom se procjenjuje tehnička kvaliteta medija i kanala, *semantička razina* kojom se provjerava preciznost prijenosa poruke bazirajući se na smisao te *bihevioristička* koja odgovara na pitanje kakav je učinak poruka proizvela i je li on bio očekivan. Također ističe bitnost da buka ili šum budu što slabiji jer je to predispozicija uspješne komunikacije. Navodi i da se kod medija i kanala može javiti tehnički šum, dok kod pošiljatelja i primatelja postoji mogućnost javljanja semantičkog šuma koji utječu na njihove kapacitete i to u prvom slučaju uspješno prenošenje poruka, a u drugom uspješno kodiranje odnosno dekodiranje poruka.

Shannon - Weaverov model komunikacije je prilagodljiv i primjenjiv u različitim područjima i kontekstima te se može koristiti za analizu različitih vrsta komunikacije. Koristi se za analizu pouzdanosti komunikacijskih kanala (Ladyman, Lambert i Wiesner, 2013), odnosno za utvrđivanje koliko se informacija može prenijeti putem kanala bez gubitaka. Ova istraživanja su važna u području računalnih mreža, telekomunikacija i drugih sličnih područja (Al-Fedaghi, 2020; Calvanese i Barbarossa, 2021; Kubota, 2019) radi optimizacije procesa prijenosa podataka. U tim područjima važan je i pojam entropije koju Shannon predstavlja kao mjeru neodređenosti ili nesigurnosti informacije. Vezano uz to, smatra da pogreške izazvane šumom u kanalu mogu biti svedene na zadovoljavajuću razinu ne smanjujući brzinu prijenosa informacije sve dok je zadovoljena stavka kapaciteta kanala. Za Shannona, kapacitet kanala je najveća brzina prijenosa informacija koja se može postići kroz kanal, bez obzira na vrstu šuma ili smetnji koje se javljaju u prijenosu. Kapacitet kanala može se izraziti u bitovima po sekundi ili u drugoj odgovarajućoj jedinici brzine prijenosa podataka. Model komunikacije Shannon - Weavera također se koristi u marketingu gdje se primjenjuje u analizi učinkovitosti marketinških poruka (Peter i Donnelly Jr, 2009), ali i npr. pri izradi konceptualnog okvira za istraživanje odnosa između izazova virtualnog učenja i zadovoljstva učenika tijekom pandemije COVID-19 (Mohamed Al Namiri i Rahmat, 2022)

Kao što je iz do sada navedenog vidljivo, Shannon - Weaverov model komunikacije vrlo je jednostavan i lako razumljiv za objašnjenje osnovnih procesa komunikacije, pruža matematički način kvantificiranja informacije te naglašava važnost jasnoće u komunikaciji, što je ključni aspekt učinkovite komunikacije u mnogim kontekstima. Uz navedene prednosti najvažnija ograničenja modela su ta što se ovaj model ne bavi kontekstom komunikacije i ne uzima u obzir emocionalnu dimenziju komunikacije.

4. METODE ISTRAŽIVANJA

4.1. Metode kvantitativnog istraživanja

4.1.1. Uzorak

Ciljanu populaciju kvantitativnog istraživanja u ovome radu čine djelatnici temeljne policije kriminalističke policije i kontakt policije u Policijskoj upravi osječko-baranjskoj i Policijskoj upravi požeško-slavonskoj. U uzorak istraživanja ušli su policijski službenici koji su se zatekli u smjeni u vrijeme dolaska anketara. Od ukupno 1325 policijskih službenika linija rada kriminalističke i temeljne policije te rukovoditelja i kontakt policajaca, ove dvije policijske uprave, anketnim upitnikom testiran je reprezentativni uzorak od 367 službenika. Prilikom formiranja stratificiranog uzorka vodilo se računa da pojedine kategorije policijskih službenika budu zastupljene s najmanje 10% ukupnog broja.

Tablica 4. Ciljana populacija i uzorak kvantitativnog istraživanja - Policijska uprava osječko-baranjska

	Ciljana populacija	Udio u ciljanoj populaciji	Uzorak kvantitativnog istraživanja	Udio u uzorku kvantitativnog istraživanja	Udio u ciljanoj populaciji
Temeljna policija	723	66,39%	182	68,16%	25,17%
Kriminalistička policija	167	15,34%	51	19,1%	30,54%
Kontakt policija	42	3,86%	8	3,0%	19,05%
Nepoznato	-	-	26	9,74%	-
Rukovoditelji	157	14,42%	41*	15,35%	26,11%
Ukupno	1089	100,00%	267	100,00%	24,52%

*U uzorku istraživanja rukovoditelji su dio temeljne, kriminalističke ili kontakt policije pa ne ulaze u zbroj

Iz podataka sadržanih u tablici 4 možemo se uvjeriti kako su relativni udjeli pojedinih rodova policije u cijeloj populaciji vrlo vjerno odraženi i u uzorku istraživanja. Većinu ciljane

populacije odnosno točno dvije trećine ciljane populacije čini temeljna policija (66,39%), a relativno je zanemarivo veći udio pripadnika temeljne policije u uzorku istraživanja (68,16%). Slično je i kod kriminalističke policije koja čini 15,34% ciljane populacije i 19,1% uzorka istraživanja. Naposljetku, iz iste tablice možemo vidjeti kako isto vrijedi i za kontakt policiju koja čini 3,86% ciljane populacije i točno 3% uzorka istraživanja.

Ako pogledamo udio uzorka istraživanja u cijeloj populaciji možemo se uvjeriti iz podataka koje također nalazimo u tablici 1 da uzorak istraživanja čini točno četvrtina (25,17%) sastava temeljne policije Policijske uprave osječko-baranjske, zatim gotovo trećina (30,54%) sastava kriminalističke policije ove policijske uprave i gotovo petina (19,05%) sastava kontakt policije iste policijske uprave. Jednako je i na ukupnoj razini pa tako vidimo da uzorak ovog istraživanja čini čak četvrtinu (24,52%) ciljane populacije u Policijskoj upravi osječko-baranjskoj.

Tablica 5. Ciljana populacija i uzorak kvantitativnog istraživanja - Policijska uprava požeško-slavonska

	Ciljana populacija	Udio u ukupnoj populaciji	Uzorak kvantitativnog istraživanja	Udio u uzorku kvantitativnog istraživanja	Udio u ukupnoj populaciji
Temeljna policija	140	59,32%	84	84%	60,0%
Kriminalistička policija	42	17,8%	13	13%	30,95%
Kontakt policija	10	4,24%	2	2%	20,0%
Nepoznato	-	-	1	1,0%	-
Rukovoditelji	44	18,64%	29	29,0%	65,91%
Ukupno	236	100,00%	100	100,00%	42,37%

*U uzorku istraživanja rukovoditelji su dio temeljne, kriminalističke ili kontakt policije pa ne ulaze u zbroj

Iz podataka koje nalazimo u tablici 5 možemo vidjeti odnos između ciljane populacije i uzorka istraživanja iz Policijske uprave požeško-slavonske. Ovdje posebno možemo biti zadovoljni relativnim udjelom uzorka sudionika istraživanja u ukupnoj populaciji sa obzirom da se u uzorku nalazi čak 60% ukupnog sastava temeljne policije Policijske uprave požeško-slavonske,

zatim 30,95% ukupnog sastava kriminalističke policije u ovoj policijskoj upravi te 20% ukupnog sastava kontakt policije iste policijske uprave. Nešto manje možemo biti zadovoljni odrazom pojedinih rodova policije u uzorku ovoga istraživanja. Naime temeljne policije ima relativno znatno više u uzorku istraživanja (84,00%) nego u ciljanoj populaciji (59,33%). Relativno je dvostruko manje pripadnika kontakt-policije u ukupnom uzorku (2,00%) nego što je to slučaj u cijeloj populaciji (4,24%), no taj raskorak ne bi trebao bitnije utjecati na reprezentativnost uzorka s obzirom na činjenicu da se kontakt policija regrutira iz temeljne policije. Relativno je podjednako kriminalističke policije u uzorku istraživanja (13,00%) i u ciljanoj populaciji (17,8%). No, na generalnoj razini možemo biti zadovoljni jer se u uzorku ovoga istraživanja nalazi gotovo polovica (42,37%) ukupne ciljane populacije

Prethodno izneseni podaci govore u prilog reprezentativnosti uzorka istraživanja za obje promatranje policijske uprave. U nastavku promatram o uzorak sudionika istraživanja u cjelini odnosno zajedno sudionike istraživanja iz policijske uprave osječko-baranjske i požeško Slavonske.

Tablica 6. Radno iskustvo u policiji

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Manje od 5	20	5,4	5,8	5,8
6-10 godina	34	9,3	9,9	15,7
11-15 godina	85	23,2	24,6	40,3
Valid 16-20 godina	22	6,0	6,4	46,7
Preko 20 godina	184	50,1	53,3	100,0
Ukupno	345	94,0	100,0	
Nema odgovora	22	6,0		
Sveukupno	367	100,0		

Iskustvo u policijskom poslu svakako je bitno obilježja policijskih službenika u uzorku ovoga istraživanja. Iz podataka sadržanih u tablici 6 možemo se uvjeriti kako u uzorku našega istraživanja dominiraju, odnosno točno polovicu sudionika istraživanja (50,1%) čine policijski službenici koji imaju više od 20 godina radnog staža u policijskoj službi. Po relativnoj učestalosti za njima slijedi gotovo četvrtina (23,2%) sudionika istraživanja koji imaju između 11 i 15 godina radnog iskustva u policiji. Prema istom kriteriju zatim slijede sudionici istraživanja koji imaju između šest i 10 godina radnog iskustva u policiji (9,3%), a relativno je najmanje onih sudionika istraživanja koji imaju između 16 i 20 godina radnog iskustva (6,0%) odnosno manje od pet godina (5,4%) radnog iskustva u policiji.

Tablica 7. Rukovodeća pozicija

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid	264	71,9	79,0	79,0
Da	70	19,1	21,0	100,0
Ukupno	334	91,0	100,0	
Nema odgovora	33	9,0		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost				

Podaci prezentirani u tablici 7 pokazuju kako blizu petine (19,1%) sudionika ovoga istraživanja imaju neku rukovodeću poziciju u svojoj policijskoj upravi. Ako se vratimo na sadržaj tablice 1 i tablice 2, možemo se uvjeriti kako je relativni udio rukovoditelja gotovo identičan u ciljanoj populaciji Policijske uprave požeško-slavonske (18,64%) i relativno tek nešto manji u ciljanoj populaciji Policijske uprave osječko-baranjske (14,42%).

Tablica 8. Trenutno radno mjesto

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid				
Temeljna policija	105	28,6	30,9	30,9
Kriminalistička policija	64	17,4	18,8	49,7
Operativno-komunikacijski centar	22	6,0	6,5	56,2
Prometna policija	37	10,1	10,9	67,1
Kontakt policija	10	2,7	2,9	70,0
Ostalo	102	27,8	30,0	100,0
Ukupno	340	92,6	100,0	
Nema odgovora	27	7,4		
Sveukupno	367	100,0		

Pripadnost određenom rodu policije odnosno radno mjesto u vrijeme provedbe ovoga istraživanja već smo prethodno analizirali u tablicama 4 i 5 za svaku od promatrane dvije policijske uprave. Sada taj podatak promatramo zbirno u tablici 8 iz koje je razvidno kako većinu sudionika u ovome istraživanju čine pripadnici temeljne policije (78,24%), dok za njima po relativnoj učestalosti slijede pripadnici kriminalističke policije (17,4%), a relativno je najmanje pripadnika kontakt policije (2,7%).

Tablica 9. Spol

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid				
Muškog	302	82,3	86,8	86,8
Ženskog	46	12,5	13,2	100,0
Ukupno	348	94,8	100,0	

Nema odgovora	19	5,2		
Sveukupno	367	100,0		

Tablica 10. Pripadnost etničkoj manjini

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Da	20	5,4	5,8	5,8
Valid Ne	325	88,6	94,2	100,0
Ukupno	345	94,0	100,0	
Nema odgovora	22	6,0		
Sveukupno	367	100,0		

Podaci koje nalazimo u tablicama 9 i 10 sadrže informacije o sociodemografskim obilježjima sudionika istraživanja koja su uz dob uobičajena u većini kvantitativnih istraživanja. S obzirom na to da smo prethodno provjerili podatak o godinama policijskog iskustva sudionika istraživanja, u ovome istraživanju nismo tražili podatak o dobi sudionika istraživanja. Radi se o tome da je ulazak u policijsku službu limitiran godinama života, pa nije moguće da netko u dobi iznad primjerice 40 godina života ima svega godinu ili dvije staža u policijskoj službi. No, kako proizlazi iz tablica 9 i 10, ipak nas je zanima o podatak o spolu sudionika istraživanja i njihovoj eventualnoj pripadnosti nekoj od etničkih manjina u Hrvatskoj.

Iz podataka prezentiranih u tablici 9 možemo vidjeti kako u uzorku uvjerljivo dominiraju osobe muškog spola kojih je oko četiri petine (82,3%). Sličan je omjer i u ukupnoj populaciji policijskih službenika promatranih policijskih uprava, ali i općenito na razini hrvatske policije. Zanimljivo je uočiti podatak kako je čak 5,2% sudionika istraživanja izostavilo odgovor na ovo pitanje. Možemo samo pretpostavljati radi li se o omaški ili namjernom izostavljanju odgovora. Ovu dilemu vrijedi naglasiti s obzirom na činjenicu da je izvorni upitnik u ovom međunarodnom istraživanju uključivao pitanje o rodu, a ne o spolu sudionika istraživanja.

Istraživački tim u Hrvatskoj smatrao je kako je takvo pitanje u hrvatskom socio-kulturnom kontekstu još uvijek neprikladno i suvišno te je postavljeno pitanje o spolu sudionika istraživanja. Ostaje nepoznanica da li se među sudionicima istraživanja koji su propustili odgovoriti na pitanje o svojem spolu nalaze osobe kod kojih se ne podudara njihov spol i rod, pa su eventualno zato mogle odlučiti izostaviti odgovor.

Što se tiče pripadanja nekoj etničkoj manjini, iz podataka prezentiranih u tablici 10 vrlo lako se možemo uvjeriti kako je svega 5,4% sudionika istraživanja koji su se izjasnili kao pripadnici neke od etničkih manjina u Hrvatskoj. Međutim, svakako vrijedi uočiti podatak da je relativno gotovo podjednako sudionika istraživanja (6,0%) izostavilo odgovor na ovo pitanje.

Tablica 11. Stupanj obrazovanja

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Završena srednja škola	226	61,6	65,3	65,3
Završena Visoka policijska škola ili Fakultet kriminalističkih znanosti	47	12,8	13,6	78,9
Završen drugi studij	60	16,3	17,3	96,2
Poslijediplomski studij	13	3,5	3,8	100,0
Ukupno	346	94,3	100,0	
Nema odgovora	21	5,7		
Sveukupno	367	100,0		

Podaci sadržani u tablici 11 informiraju nas o stupnju obrazovanja sudionika ovoga istraživanja. Već na prvi pogled je razvidno kako većina sudionika istraživanja, odnosno njih čak gotovo dvije trećine (61,6%) ima završenu srednju školu. S obzirom na to da u policiji mogu raditi osobe koje su završile Visoku policijsku školu ili nekadašnji Fakultet kriminalističkih znanosti, ali i osobe koje su završile neki drugi studij, sudionicima istraživanja je postavljeno upravo takvo pitanje te je dobiven podatak o relativno podjednako onih sudionika istraživanja koji su završili visoko obrazovanje unutar policijskog sustava (12,8%) i

onih sudionika istraživanja koji su završili neki drugi studij (16,3%). Relativno je najmanje onih sudionika istraživanja koji imaju završenu poslijediplomsku studijsku razinu (3,5%). Zanimljivo je da i ovdje imamo relativno sličan u dio sudionika istraživanja (5,7%) koji nisu odgovorili na postavljeno pitanje kao i u prethodnim tablicama u kojima je promatram njihov spol i pripadnost etničkoj manjini. S obzirom na to da nam je prethodno bila dilema vezano uz prikladnost pitanja isključivo o spolu, a ne o rodu sudionika istraživanja kako je to zamišljeno inicijalno na međunarodnoj razini, sad bi smo mogli osnovano pretpostaviti da su isti sudionici istraživanja dosljedno izbjegavali odgovore na pitanja o pojedinim sociodemografskim obilježja, a što bi bilo u skladu sa cinizmom i podozriivošću kao tipičnim obilježjima policijske profesionalne kulture (Crank, 2004).

Tablica 12. Bračni status

	N	Postotak	Valid Postotak	Kumulativni Postotak
Sama/c	36	9,8	10,4	10,4
Bračna ili izvanbračna zajednica	279	76,0	80,9	91,3
Rastavljen/a	20	5,4	5,8	97,1
Razveden/a	6	1,6	1,7	98,8
Udovac/ica	3	,8	,9	99,7
Dva odgovora	1	,3	,3	100,0
Ukupno	345	94,0	100,0	
Nema odgovora	22	6,0		
Sveukupno	367	100,0		

Podatak o bračnom statusu također je vrlo česta sastavnica sociodemografskih obilježja sudionika kvantitativnih istraživanja. On je važan i u istraživanjima policijskih službenika s obzirom na činjenicu da u literaturi poseban predmet istraživanja predstavljaju obitelji policijskih službenika (Scrivner, 1991). Radi se o tome da specifičnosti policijskog posla mogu utjecati na obiteljski život policijskih službenika, uključujući i njihove partnerske odnose te roditeljstvo (Gaines i Worrall, 2012). Podaci sadržani u tablici 12 jasno pokazuju kako većina odnosno čak tri četvrtine (76,0%) sudionika ovoga istraživanja živi u bračnoj ili izvanbračnoj

zajednici, a za njima po relativno učestalosti slijede oni sudionici istraživanja koji žive sami (9,8%), dok je relativno najmanje onih koji su rastavljeni (5,4%), razvedeni (1,6%) ili udovci odnosno udovice (0,8). Svakako vrijedi primijetiti da i ovdje ponovno imamo sličan relativni udio (6,0%) sudionika istraživanja koji nisu odgovorili na postavljeno pitanje o bračnom statusu kao što je to bio slučaj i u prethodno promatranim sociodemografskim obilježjima sudionika istraživanja.

Tablica 13. Veličina kućanstva

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
0	11	3,0	3,2	3,2
1	32	8,7	9,3	12,5
Valid 2-3	157	42,8	45,6	58,1
4-5	122	33,2	35,5	93,6
6 i više	22	6,0	6,4	100,0
Ukupno	344	93,7	100,0	
Nema odgovora	23	6,3		
Sveukupno	367	100,0		

Tablica 14. Generacijska struktura kućanstva

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jedna generacija	119	32,4	35,4	35,4
Dvije generacije	170	46,3	50,6	86,0
Valid Tri ili više generacija	47	12,8	14,0	100,0
Ukupno	336	91,6	100,0	
Nema odgovora	31	8,4		
Sveukupno	367	100,0		

Imajući u vidu prethodno istaknutu specifičnu poziciju obitelji policijskih službenika, zanimali su nas i podaci o veličini i strukturi kućanstva sudionika ovoga istraživanja. Iz podataka koje nalazimo u tablici 13 jasno je kako gotovo polovica (42,8%) sudionika istraživanja živi u kućanstvu zajedno sa još dvije ili tri osobe, a odmah po relativnoj učestalosti za njima slijedi točno trećina (33,2%) sudionika istraživanja koji žive u kućanstvu sa još četiri ili pet osoba. Relativno je znatno manje sudionika istraživanja koji žive u malom kućanstvu, dakle sa još jednom osobom (8,7%) ili onih koji dolaze iz velikih kućanstva sa šest i više osoba (6,0%) dok je relativno najmanje onih sudionika istraživanja koji žive sami (3,0%). Svakako treba uočiti činjenicu da ponovo imamo 6,3% sudionika istraživanja koji nisu odgovorili na pitanje.

Iz podataka prezentiranih u tablici 14 možemo vidjeti generacijsku strukturu kućanstava u kojima žive sudionici ovoga istraživanja. Relativno je najviše, odnosno gotovo je polovica (46,3%) onih sudionika istraživanja koji žive u kućanstvu koje čine dvije generacije, dok za njima odmah slijedi skoro trećina (32,4%) sudionika istraživanja koji se nalaze u kućanstvu čiji članovi su svi pripadnici iste generacije. Svega 12,8% sudionika istraživanja živi u kućanstvu koje obuhvaća tri ili više generacija, no svakako vrijedi uočiti i čak 8,4% sudionika istraživanja koji su iz ostavili odgovor na ovo pitanje.

Tablica 15. Zajednica u kojoj žive

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Veliki grad	62	16,9	17,9	17,9
Valid Malo grad	166	45,2	47,8	65,7
Selo	119	32,4	34,3	100,0
Ukupno	347	94,6	100,0	
Nema odgovora	20	5,4		
Sveukupno	367	100,0		

Tablica 16. Zajednica u kojoj rade

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Veliki grad	84	22,9	24,6	24,6
Valid Malo grad	191	52,0	55,8	80,4
Selo	67	18,3	19,6	100,0
Ukupno	342	93,2	100,0	
Nema odgovora	25	6,8		
Sveukupno	367	100,0		

Naposlijetku, u tablicama 15 i 16 bavimo se obilježjima zajednice u kojoj žive odnosno rade sudionici ovoga istraživanja. Iz podataka prezentiranih u tablici 15 jasno je da gotovo polovica (45,2%) sudionika ovoga istraživanja živi u malom gradu, a odmah za njima po relativnoj učestalosti slijedi gotovo točno trećina (32,4%) onih sudionika istraživanja koji žive u ruralnoj sredini. Relativno je najmanje (16,9%) sudionika istraživanja koji žive u velikom gradu uz napomenu da ponovo imamo 5,4% sudionika istraživanja koji su odbili odgovoriti na ovo pitanje.

Podaci navedeni u tablici 15 sasvim su u skladu sa ciljanom populacijom ovoga istraživanja, a isto bi se moglo reći i za podatke koje nalazimo u tablici 16. I ovdje dominiraju sudionici istraživanja koji rade u malom gradu i kojih je relativno nešto više od polovice (52,0%), a za njima slijede u vrlo sličnim relativnim u djelima oni koji rade u velikom gradu (22,9%) i oni koji rade u ruralnoj sredini (18,3%). Vrijedi još spomenuti 6,8% sudionika istraživanja koji nisu odgovorili na ovo pitanje.

4.1.2. Instrument

Kvantitativno istraživanje provedeno je pomoću anketnog upitnika u formatu papir/olovka krajem 2021. godine. Autori upitnika su Sanja Kutnjak Ivković, Jon Maskaly i Peter Neyroud (Maskaly, Kutnjak Ivković i Neyroud, 2021), a za istraživanje u Republici Hrvatskoj su ga

prilagodili Irena Cajner Mraović i Krunoslav Borovec. Upitnik je izrađen u okviru međunarodnog projekta „Organizacijske promjene u policiji tijekom globalne pandemije COVID-19“. Za provedbu istraživanja dobivene su suglasnosti nadležnog etičkog povjerenstva Visoke policijske škole i Ravnateljstva policije te Michigan State University u suradnji s kojim je istraživanje provedeno.

Spomenuto istraživanje pošlo je od činjenice da je pandemija COVID-19 svakako dovela do organizacijskih promjena u policiji u svakoj državi na svijetu, no te promjene nisu bile unisone, jer su nužno ovisile o tome koliko je i kada točno pojedina država bila zahvaćena pandemijom COVID-19 i kakvu strategiju mjera za suzbijanje pandemije je odabrala. Stoga je svrha ovoga upitnika bila usporediti stanje prije pandemije COVID-19 i stanje u mjesecu kad je pandemija u državi sudionika istraživanja bila na vrhuncu. S obzirom na činjenicu da je početna pozicija policijskih organizacija u različitim državama također različita, uvodni set pitanja odnosio se na generalno stanje policije, a zatim su slijedili setovi pitanja u kojima se od sudionika istraživanja tražilo da usporede stanje tijekom mjeseca kad je pandemija u njihovoj državi bila na vrhuncu sa stanjem neposredno prije pandemije COVID-19. Na kraju upitnika nalaze se varijable kojima se opisuju sociodemografska obilježja sudionika istraživanja. Upravo u tome dijelu instrumenta bile su potrebne prilagodbe u svakoj državi, s obzirom na posebnosti sociokulturnog konteksta. Tako je u Hrvatskoj maknuto pitanje vezano uz rasu sudionika istraživanja. Prilagođena je i skala odgovora na pitanje o stručnoj spremi sudionika istraživanja, na način da je napravljena razlika između završenog visokog obrazovanja na Visokoj policijskoj školi i na nekom drugom visokom učilištu, što je zanimljivo i u nekim drugim državama. S obzirom na to da su mjere suzbijanja pandemije COVID-19 dijelom bile diktirane iz centralnog stožera, a dijelom su bile kreirane na lokalnim razinama, u Hrvatskoj su kao i u još nekim državama dodana pitanja o veličini naselja u kojem sudionik istraživanja živi i o veličini naselja u kojem sudionik istraživanja radi. Najviše prijedora u prilagodbi ovoga dijela upitnika bilo je oko toga hoće li se sudionike istraživanja pitati za njihov spol ili rod. Odlučeno je da se ostane pri varijabli kojom se opisuje spol sudionika istraživanja, no daljnji prijedor je nastao oko potencijalne treće kategorije odgovora na to pitanje, a koja bi značila da sudionik istraživanja nije ni ženskog ni muškog spola. Procijenjeno je da bi to kod sudionika istraživanja moglo izazvati negativne konotacije, pa je ipak zadržana tradicionalna binarna skala.

U hrvatskoj verziji upitnika izostavljeno je pitanje o dobi sudionika istraživanja s obzirom na to da ih se tražilo da navedu godine staža, a u Hrvatskoj postoje pravila koja ograničavaju dob do koje se uopće može ući u sastav policije.

U istraživanjima policijskih službenika često se izostavljaju varijable kojima se opisuju sociodemografska obilježja koja mogu biti važna u nekim drugim istraživanjima, a odnose se na veličinu i sastav obitelji sudionika istraživanja. Međutim, ovdje su ta pitanja postavljena, s obzirom na to da neka od tih obilježja mogu dodatno imati utjecaja na stavove i ponašanja sudionika istraživanja u vrijeme pandemije COVID-19. Na primjer, prisutnost starijih osoba ili male djece u kućanstvu vrlo vjerojatno je mogla dodatno povećati zabrinutost sudionika istraživanja uslijed pandemije COVID-19.

Osim uobičajenih varijabli kojima se opisuju sociodemografska obilježja sudionika istraživanja, u ovome upitniku dodana su i pitanja koja su važna s aspekta pandemije COVID-19, a koja se odnose na osobno iskustvo zaraze COVID-19, osobni strah od COVID-19 i obuku za postupanje u okolnostima COVID-19.

Sukladno ciljevima ovoga rada, odnosno istraživačkim pitanjima na koja on treba odgovoriti, korištene su varijable kojima se opisuju komunikacijski kanali policije, odjek pandemije COVID-19 na policiju (proceduralna korektnost), odjek pandemije COVID-19 na zajednicu (legitimitet policije), percepcija suočavanja s kriznom situacijom pandemije COVID-19 na organizacijskoj razini, percepcija suočavanja s kriznom situacijom pandemije COVID-19 na osobnoj razini i sociodemografske karakteristike.

Komunikacijski kanali policije opisani su sljedećim varijablama:

Q.2.3.7. Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima.

Q.2.3.8. Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.

Sudionici istraživanja procjenjivali su navedene tvrdnje na sljedećoj skali: 1. Znatno manje nego prije; 2. Nešto manje nego prije; 3. Nema promjene; 4. Nešto više nego prije; 5. Znatno više nego prije. Uz ovaj set pitanja, sudionici istraživanja su dobili uputu da uspoređuju tijekom mjeseca kad je pandemija bila na vrhuncu u usporedbi s razdobljem neposredno prije početka pandemije.

Odjek na policiju je za potrebe ovoga istraživanja operacionaliziran kroz koncept proceduralne korektnosti, s obzirom na činjenicu da je to ključni teorijski okvir za strateško planiranje i

edukaciju policije u modernom demokratskom svijetu, kako je prethodno detaljno elaborirano. Ovaj koncept opisan je sljedećim varijablama:

Q. 3.9. Policijski službenici donose odluke o rješavanju problema na pošten način.

Q. 3.10. Policijski službenici tretiraju građane na pošten i dosljedan način.

Q. 3.11. Policijski službenici tretiraju građane s dignitetom i poštovanjem.

Q. 3.12. Policijski službenici donose odluke temeljem valjanih razloga.

Q. 3.13. Policijski službenici donose odluke nepristrano, utemeljeno na činjenicama.

Q. 3.14. Policijski službenici daju mogućnost građanima da izraze svoje mišljenje prije nego donesu odluke.

Sudionici su navedene tvrdnje procjenjivali na sljedećoj skali: 1. Jako se pogoršalo; 2. Malo se pogoršalo; 3. Nema promjene; 4. Malo se poboljšalo; 5. Jako su poboljšalo. Od sudionika istraživanja tražilo se da usporede stanje tijekom mjeseca kad je pandemija u njihovoj državi bila na vrhuncu sa stanjem neposredno prije pandemije COVID-19.

Odjek na zajednicu u ovome istraživanju je operacionaliziran kroz koncept legitimiteta policije s obzirom da je to ključno mjerilo uloge policije u modernom demokratskom društvu, kako je detaljno prikazano u prethodnom dijelu rada. Ovaj koncept opisan je sljedećim varijablama:

Q. 3.15. Strah građana od kriminala.

Q. 3.16. Spremnost građana da se pridržavaju uputa policije.

Q. 3.17. Spremnost građana da se općenito pridržavaju zakona.

Q. 3.18. Spremnost građana da se pridržavaju COVID-19 propisa i odluka.

Q. 3.19. Spremnost građana da općenito surađuju s policijom.

Q. 3.20. Spremnost građana da surađuju s policijom vezano uz COVID-19 propise i odluke.

Sudionici su navedene tvrdnje procjenjivali na sljedećoj skali: 1. Jako se pogoršalo; 2. Malo se pogoršalo; 3. Nema promjene; 4. Malo se poboljšalo; 5. Jako su poboljšalo. Od sudionika istraživanja tražilo se da usporede stanje tijekom mjeseca kad je pandemija u njihovoj državi bila na vrhuncu sa stanjem neposredno prije pandemije COVID-19.

Percepcija suočavanja s kriznom situacijom na organizacijskoj razini opisana je kroz sljedeće varijable:

Q.5.1. Moja policijska uprava se uspješno nosi s izazovima pandemije.

Q.5.2. Policijski službenici u mojoj policijskoj upravi bili su dobro opskrbljeni osobnom zaštitnom opremom tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu.

Q.5.3. Tijekom pandemije, većina policijskih službenika u mojoj policijskoj upravi/postaji redovito je nosila maske/pokrivalo za lice.

Q.5.4. Organizacijske promjene moje policijske postaje/uprave učinjene su na učinkovit način.

Q.5.5. Promjene u policijskom djelovanju koje su učinjene u mojoj policijskoj postaji/upravi za vrijeme pandemije, unaprijedile su povjerenje građana u policiju.

Q.5.6. Većina ljudi u mojoj zajednici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju.

Q.5.7. Većina mojih prijatelja koji su policijski službenici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju.

Q.5.8. Većina mojih prijatelja koji nisu policijski službenici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju.

Q.5.12. Kada nisam bio/la na radnom mjestu, redovito sam nosio/la masku za lice u zatvorenim javnim prostorima tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu.

Q.5.13. Naša vlada se uspješno nosi s COVID-19 pandemijom

Q.5.14. Naša zemlja sada je bolje ujedinjena negoli prije COVID-19 pandemije.

Sudionici istraživanja iskazivali su razinu svojeg slaganja s navedenim tvrdnjama pomoću sljedeće skale: 1. Apsolutno se ne slažem; 2. Ne slažem se; 3. Niti se slažem niti se ne slažem; 4. Slažem se; 5. Apsolutno se slažem. I ovdje su sudionici istraživanja dobili uputu da usporede stanje tijekom mjeseca kad je pandemija u njihovoj državi bila na vrhuncu sa stanjem neposredno prije pandemije COVID-19.

Percepcija suočavanja s kriznom situacijom na osobnoj razini opisana je u ovome istraživanju sljedećim varijablama:

Q.5.9. Družio/la sam se prijateljima ili rodbinom, s kojima nisam živio/la, tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu.

Q.5.10. Išao/la sam šetati, trčati ili voziti bicikl, ili sam na neki drugi način proveo/la više od nekoliko minuta negdje da se opustim tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu.

Q.5.11. Putovao/la sam iz razonode (npr. vozio/la negdje da bih vježbao/la) tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu.

Q.5.15. Koronavirus (COVID-19) nije gori od gripe.

I ovdje se od sudionika istraživanja tražilo da procijene stupanj svojeg slaganja s navedenim tvrdnjama temeljem iste skale: 1. Apsolutno se ne slažem; 2. Ne slažem se; 3. Niti se slažem niti se ne slažem; 4. Slažem se; 5. Apsolutno se slažem. Također jednako kao i u svim prethodnim setovima varijabli, sudionici istraživanja trebali su usporediti stanje tijekom mjeseca kad je pandemija u njihovoj državi bila na vrhuncu sa stanjem neposredno prije pandemije COVID-19.

U ovome radu uzeta su u obzir sljedeća sociodemografska obilježja sudionika istraživanja: spol, bračni status, broj članova kućanstva, smrt od COVID-19 u obitelji, pripadnost etničkoj manjini, stupanj urbanizacije mjesta stanovanja, stupanj obrazovanja, radno mjesto, staž, osobna zaraženost COVID-19, osobni strah od COVID-19, iskustvo posebne obuke za postupanje u okolnostima COVID-19

4.1.3. Prikupljanje podataka

Prikupljanje podataka za kvantitativni dio istraživanja obavljeno je u Policijskoj upravi Požeško-slavonskoj i Policijskoj upravi osječko-baranjskoj kao i u pripadajućim policijskim postajama. Anketari su biti za to posebno obučeni policijski službenici koji uživaju autoritet sudionika istraživanja, ali im nisu neposredno nadređeni. Anketiranje je organizirano u radno vrijeme sudionika istraživanja. Kako bi se anketiranjem policijskih službenika za potrebe ovoga istraživanja izbjeglo ometanje redovitog obavljanja policijskih poslova, anketiranje je organizirano prilikom prijema službe. Svi zatečeni policijski službenici tako su dobili priliku sudjelovati u istraživanju.

Policijskim službenicima je prije podjele anketnih upitnika objašnjeno kako ih se moli za njihovu pomoć u istraživanju pod nazivom "Organizacijske promjene u policiji tijekom globalne pandemije COVID-19." Odmah im je objašnjeno kako se u upitniku nalaze pitanja o vrsti i razmjerima organizacijskih promjena u njihovoj policijskoj upravi odnosno policijskoj postaji koje su provedene u svrhu suzbijanja pandemije te u svezi s time pitanja o eventualnim promjenama službene regulative. Zatim je još pružena informacija o tome da je za dovršetak upitnika potrebno odvojiti 15 minuta. Prije podjele upitnika, policijskim službenicima je rečeno kako mogu odabrati da ne sudjeluju u ovome istraživanju, ne odgovore na određena pitanja kao i da mogu u bilo kojem trenutku odustati od sudjelovanja bez ikakvih negativnih posljedica. Također je naglašeno da je sudjelovanje u istraživanju je potpuno anonimno te su stoga sudionici istraživanja zamoljeni da ne ostavljaju nikakve tragove na upitniku kako bi njihova identifikacija bila do kraja onemogućena. Imajući u vidu podozrivost i cinizam kao sastavnice policijske profesionalne kulture (Hickman, 2008), policijskim službenicima je objašnjeno kako će dobiveni podaci bit korišteni isključivo zbirno i kako anketne listove preuzima istraživački tim, bez davanja uvida policijskim rukovoditeljima. Također je naglašeno kako će pristup podacima iz ovoga istraživanja imati samo istraživački tim i *Institutional Review Board Michigan State University*, te da će istraživački tim zadržati rezultate ankete u računalnoj datoteci najmanje tri godine od dana prikupljanja podataka.

Nakon ovih uvodnih informacija, policijskim službenicima su podijeljeni upitnici i pismo istraživačkog tima u kojem je navedeno sve što je prethodno rečeno kao i informacija o tome da nema nikakvog rizika vezano uz sudjelovanje u ovome istraživanju. U pismu je navedeno kako sudionici istraživanja neće imati neku direktnu osobnu koristi od sudjelovanja u istraživanju, ali da će njihovo sudjelovanje pridonijeti razumijevanju načina na koji su policijske organizacije preispitale svoje zadaće i reorganizirale svoj rad kao odgovor na pandemiju COVID-19, čime imaju neposrednu korist koja se sastoji u eventualnom boljem suočavanju s budućim kriznim situacijama.

Na kraju pisma, nakon uputa o postupanju s upitnikom i predaji upitnika, nalaze se podaci za kontakt istraživačkog tima. Također je naveden i kontakt nadležnog tijela za etičnost istraživanja a to je *Michigan State University's Human Research Protection Program*, za slučaj da sudionici istraživanja imaju pitanja ili nedoumica oko svoje uloge i prava kao sudionika u znanstvenom istraživanju, ili ako žele dobiti s time u vezi detaljnije informacije ili ako žele prijaviti prigovor u odnosu na ovo istraživanje.

Nakon što su pročitali pismo, sudionicima istraživanja je još jednom usmeno naglašen njegov dio vezan uz postupanje s upitnikom. U tom smislu im je dana uputa da ukoliko odluče sudjelovati u ovom istraživanju, trebaju ispunjeni upitnik staviti u kutiju na koju motri član istraživačkog tima. Za slučaj da odluče ne sudjelovati u ovom istraživanju, policijski službenici su zamoljeni da u istu kutiju stave prazan upitnik. Na kraju im je istaknuto da dobrovoljno pristaju na sudjelovanje u ovom istraživanju vraćanjem ispunjenog upitnika.

Za vrijeme ispunjavanja upitnika, anketar je bio prisutan u dvorani, ali ni na koji način nije utjecao na odgovore sudionika istraživanja, nego je njegova prisutnost bila upravo u funkciji brige za neometanje sudionika istraživanja tijekom ispunjavanja upitnika.

Odaziv policijskih službenika je bio 100%, što u međunarodnim razmjerima privlači pozornost, pa čak i skepsu, međutim u Hrvatskoj je sudjelovanje policijskih službenika u istraživanjima tradicija. Vrlo vjerojatno se to bar jednim dijelom može objasniti činjenicom da je hrvatska policija relativno mlada policijska organizacija, kao i neovisna hrvatska država, te da policijski službenici imaju entuzijazam stvaranja svoje organizacije i time doprinosi domovini.

Svi predani upitnici bili su uredno ispunjeni te ni jedan nije trebao biti isključen iz daljnje obrade.

4.1.4. Hipoteze

Korespondentno na istraživačka pitanja formulirane su nulte hipoteze budući da u Hrvatskoj nije provedeno istraživanje na temelju kojega bi se mogle postaviti afirmativne hipoteze.

Prva hipoteza korespondira na prvo istraživačko pitanje o tome koliko su se za vrijeme pandemije COVID-19 promijenili komunikacijski kanali policije.

H1: Tijekom pandemije COVID-19 komunikacijski kanali policije nisu se promijenili.

Testiranjem druge hipoteze dobiva se odgovor na drugo istraživačko pitanje o tome kako je prema percepcijama policijskih službenika na policiju i zajednicu djelovala njihova komunikacija uživo i na daljinu u vrijeme pandemije COVID-19?

H2: Ne postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje u vrijeme pandemije COVID-19 koriste policijski službenici i njihovih percepcija odjeka toga na policiju i zajednicu

Testiranje treće i četvrte hipoteze treba dati odgovor na treće istraživačko pitanje o tome postoji li povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na organizacijskoj i osobnoj razini?

H3: Ne postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na organizacijskoj razini.

H4: Ne postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na osobnoj razini.

Testiranje pete hipoteze daje odgovor na četvrto istraživačko pitanje o tome postoji li povezanost između sociodemografskih obilježja policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19.

H5: Ne postoji statistički značajna povezanost između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19.

Odgovor na peto istraživačko pitanje koje se odnosi na kompetencije policijskih službenika za korištenje informacijsko komunikacijske tehnologije za razmjenu službenih informacija u vrijeme pandemije, daje kvalitativno istraživanje.

4.1.5. Metode obrade podataka i testiranja hipoteza

Metoda provjere hipoteze H1 kojom se pretpostavlja da se tijekom pandemije COVID-19 komunikacijski kanali policije nisu promijenili, jest usporedba deskriptivnih pokazatelja (postotak i srednja vrijednost). Ovu hipotezu nije moguće testirati nekom sofisticiranijom statističkom metodom na razini statističke značajnosti, s obzirom na to da ne raspolažemo egzaktnim podacima inicijalnog stanje, nego se odgovor temelji na percepcijama sudionika istraživanja.

Za testiranje druge hipoteze kojom se pretpostavlja kako ne postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje u vrijeme pandemije COVID-19 koriste policijski službenici i njihovih percepcija odjeka toga na policiju i zajednicu odabrana je

kombinacija dviju metoda. Prvo je korišten Barlettov i Kaiser-Meyer-Olkinov test odnosno faktorska analiza, kako bismo bili sigurni da upitnik zaista mjeri proceduralnu korektnost kao odjek pandemije COVID-19 na policiju i legitimitet policije kao odjek pandemije COVID-19 na zajednicu. Korišten je zatim Jonckheere-Terpstra test trenda i neparametrijski (Spearmanov) test korelacije, s obzirom na to da nemamo uzorak s normalnom distribucijom.

Za testiranje druge hipoteze, kao nezavisne varijable koristile su se tvrdnje „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“, kao pokazatelj aktivnosti i komunikacije policije u živo, i „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“, kao pokazatelj aktivnosti i komunikacije policije na daljinu tijekom pandemije COVID-19. Obje varijable mjerene su na skali od 1 do 5, s razinama „Znatno manje nego prije“, „Nešto manje nego prije“, „Nema promjene“, „Nešto više nego prije“ i „Znatno više nego prije“. Budući da su konstrukti „Odjek na policiju“ i „Odjek na zajednicu“ analizirani s više čestica, provedena je analiza glavnih komponenata da bi se utvrdilo koje čestice tvore svaki od navedenih konstrukata. Budući da je struktura čestica odgovarala navedenim konstruktima, za svaki konstrukt je izračunat zbroj na odgovarajućim česticama, tako da je svaki od konstrukata „Odjek na policiju“ i „Odjek na zajednicu“ bio predstavljen jednim rezultatom, koji je korišten kao zavisna varijabla u analizi. Dodatno, kao zavisne varijable, korištene su i dvije pojedinačne tvrdnje „Javno poštovanje policije“ i „Povjerenje javnosti u policiju“. Kao statistički test za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije, s jedne strane, i zbirnih rezultata legitimiteta policije uživo i na daljinu, s druge strane, koristio se Jonckheere-Terpstra test, neparametrijski test razlika između grupa koje su mjerene na ordinalnoj skali mjerenja. Za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije, s jedne strane, i pojedinačnih varijabli poštovanja policije i povjerenja javnosti u policiju, s druge strane, korišten je Spearmanov koeficijent korelacije i Kendallov tau-b, kao neparametrijska mjera snage i smjera povezanosti između dvije varijable.

Sličan metodološki pristup je primijenjen za potrebe testiranja treće i četvrte hipoteze kojima je pretpostavljeno nepostojanje statistički značajne povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na osobnoj i organizacijskoj razini. Ponovo je korišten je Barlettov i Kaiser-Meyer-Olkinov test odnosno faktorska analiza, kako bismo bili sigurni da

zaista mjerimo suočavanje s pandemijom COVID-19 na osobnoj i organizacijskoj razini. Korišten je zatim Jonckheere-Terpstra test trenda i neparametrijski (Spearmanov) test korelacije, s obzirom na to da nemamo uzorak s normalnom distribucijom.

Za testiranje treće i četvrte hipoteze koristila se slična strategija kao i za analizu druge hipoteze. Kod treće i četvrte hipoteze nezavisne varijable su bile tvrdnje „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“, kao pokazatelj aktivnosti i komunikacije policije u živo, i „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“, kao pokazatelj aktivnosti i komunikacije policije na daljinu tijekom pandemije COVID-19. Kao nezavisna varijabla kod treće hipoteze korišten je konstrukt suočavanja policijskih službenika s kriznom situacijom pandemije COVID-19 (osobna razina) koji je analizom glavnih komponenata pokazao strukturu jedne komponente, te se izračunao zbroj vrijednosti odgovarajućih čestica, kao jednostavni pokazatelj vrijednosti ovog konstrukta. Isto se provelo i za konstrukt „percepcije uspješnosti suočavanja s pandemijom COVID-19“ (organizacijska razina), a rezultati analize glavnih komponenti ponovo su pokazali strukturu jedne komponente, te se i ovdje izračunao zbroj vrijednosti čestica. Kao statistički test za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije, s jedne strane, i zbirnih rezultata suočavanja policije s pandemijom COVID-19 na osobnoj i organizacijskoj razini, s druge strane, ponovo se koristio Jonckheere-Terpstra test.

U testiranju zadnje odnosno pete hipoteze kojom se pretpostavlja da ne postoji statistički značajna povezanost između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19 korištena je metoda višestruke linearne regresije, gdje su kriterijske varijable bile „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“, kao pokazatelj aktivnosti i komunikacije policije u živo, i „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“, kao pokazatelj aktivnosti i komunikacije policije na daljinu tijekom pandemije COVID-19. Za svaku od navedenih varijabli izgrađen je zaseban regresijski model u dva koraka: u prvom bloku korištene su prediktorske varijable povezane sa samom bolešću COVID-19 („Koliko se bojite da ćete se zaraziti COVIDOM-19?“, „Jeste li bili zaraženi COVIDOM-19?“, „Jeste li dobili ikakvu COVID-19 obuku?“ i „Je li netko iz vaše uže obitelji ili bliskih prijatelja imao ozbiljne komplikacije ili je preminuo od

COVIDA-19?), a u drugom bloku, uz već navedene prediktore, dodani su i prediktori dobi, spola, obrazovanja, mjesta rada i stanovanja, bračnog statusa sudionika istraživanja i dr.).

4.2. Protokol kvalitativnog istraživanja

4.2.1. Teme

Sukladno ciljevima istraživanja, a imajući u vidu rezultate kvantitativnog istraživanja, konstruiran je protokol za fokus grupe s dvije glavne teme.

Prva tema odnosila se na ključne komponente digitalne komunikacije i potrebnih digitalnih kompetencija u vrijeme pandemije COVID-19. Ova tema korespondira na peto istraživačko pitanje o tome kako policijski službenici procjenjuju svoje kompetencije korištenja informacijsko komunikacijske tehnologije za razmjenu službenih informacija u vrijeme pandemije COVID-19.

Prethodno je u radu spomenuto istraživanje kanadske policije (Beesley, 2021) temeljem kojega su definirani standardi digitalnih kompetencija. Ta studija uključuje i komponentu kvalitativnog istraživanja koje je imalo slične ciljeve, pa smo pri izradi pitanja u okviru prve teme imali u vidu pitanja koja su tamo postavljena u fokus grupama. Također, s obzirom na činjenicu da su rezultati kvantitativnog dijela istraživanja pokazali neočekivano slab porast korištenja digitalnih kanala komunikacije u obavljanju policijskih poslova u vrijeme pandemije COVID-19, kvalitativnim istraživanjem se nastojalo saznati koje su kanale digitalne komunikacije policijski službenici ipak koristili kao i razloge zašto nisu intenzivirali i proširili praksu digitalne komunikacije kako se to dogodilo u većini ostalih javnih institucija. Stoga su formulirana sljedeća pitanja vezana uz digitalnu komunikaciju koju su sudionici istraživanja imali s građanima u vrijeme pandemije i koju imaju sada:

1. Koje kanale digitalne komunikacije s građanima ste koristili u vrijeme pandemije COVID-19?
2. Ako niste koristili kanale digitalne komunikacije u vrijeme pandemije COVID-19, koji su bili razlozi za to?

(nedostatak potrebe, znanja, opreme, uputa, regulative ...)

3. Koje kanale digitalne komunikacije trenutno koristite prilikom obavljanja policijskih poslova i primjene policijskih ovlasti?

(e-pošta, mobilne aplikacije za e-dojave, Viber, WhatsApp, Twiter, Facebook, društvene grupe i sl.)

4. Koje digitalne kompetencije imate?

(SMS poruka, video poziv, e-mail, web stranica, chat (video), chatbot, interaktivni portal („Nacionalne evidencije nestalih osoba – NENO“), platforme za izravno dijeljenje sadržaja (WhatsApp, Viber, Twitter, Telegram, Reddit, Discord i dr), društvene mreže (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok i dr) i razne aplikacije (npr. aplikacija „MUP – Sigurnost i povjerenje“ za e-dojave sumnjivih događaja).

5. Kako biste procijenili Vašu digitalnu pismenost?

6. Kako biste procijenili Vaše poznavanje sigurnosti na internetu?

7. Koje digitalne kompetencije smatrate da biste trebali imati za obavljanje Vašeg posla?

8. Postoje li u Vašoj ustrojstvenoj jedinici pravila ponašanja na internetu?

(ako ne postoje jesu li potrebna, ako postoje jesu li dostatna)

Pitanja o primjerima dobre prakse i razmišljanjima sudionika istraživanja o mogućnostima primjene kanala digitalne komunikacije u njihovom radu formulirana su temeljem prethodno spomenutog istraživanja (Deneff i sur., 2012) kojim su prepoznate najbolje prakse integracije društvenih mreža u rad devet europskih policijskih organizacija. To su sljedeća pitanja:

9. Koje kanale digitalne komunikacije biste mogli koristiti prilikom obavljanja policijskih poslova i primjene policijskih ovlasti, ali ih trenutno ne koristite?

(e-pošta, mobilne aplikacije za e-dojave, Viber, WhatsApp, Twiter, Facebook, društvene grupe i sl.)

10. Koje se policijske aktivnosti prema vašem mišljenju mogu obavljati digitalnim kanalima komunikacije?

11. Prema Vašem mišljenju može li se kanale digitalne komunikacije koristiti kao izvore informacija o kaznenim djelima i drugim oblicima nepropisnog ponašanja? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(sustav e-dojave, sadržaji koje građani stavljaju na društvene mreže, poruke koje šalju...)

12. Prema Vašem mišljenju može li se kanale digitalne komunikacije koristiti u svrhu prezentiranja policije široj javnosti? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(komentari pojedinih aktualnih događaja, čestitke vjerskih i sličnih praznika...)

13. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za pružanje informacija građanima? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(nestale osobe, kontrole u prometu, novi oblici kriminalnih aktivnosti, traganje za počiniteljima kaznenih djela...)

14. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za korištenje „mudrosti gomile“? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(npr. nestala osoba pa ljudi počnu to dijeliti, komentirati...)

15. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za interakciju s javnošću? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(odgovori na pitanja građana, pojašnjenja koja traže...)

16. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za potrebe policije u zajednici? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(brža i neposrednija komunikacija sa stanovnicima i ključnim subjektima na nekom području, na primjer sa školom, domom zdravlja i sl.)

17. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za pokazivanje ljudske strane policijskog posla? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(službene objave su često hladne i čak iritiraju građane)

18. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti kao dodatnu podršku postojećoj policijskoj IT infrastrukturi? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(službena web stranica je nedovoljno interaktivna)

19. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za povećanje razine učinkovitosti policije? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(brzina širenja informacija, povjerenje građana...)

Pri formulaciji pitanja u obje teme uzet je u obzir i prethodno prezentiran teorijski okvir, prema kojem je komunikacija bitno kontekstualno određena (Watzlawick, Bavelas i Jackson, 1967), uslijed čega su mogući šumovi u komunikacijskom kanalu koji mogu dovesti do razlika između odaslane i primljene poruke (Shannon, 1948).

4.2.2. Fokus grupe

Ukupno su održane četiri fokus grupe: tri u Policijskoj upravi osječko-baranjskoj i jedna u Policijskoj upravi požeško-slavonskoj. Ukupan broj sudionika fokus grupa je 40, što je planiranih 10 % uzorka kvantitativnog istraživanja. Uzorak kvalitativnog istraživanja odražava uzorak kvantitativnog istraživanja i po drugim bitnim parametrima: spol i radno mjesto sudionika istraživanja.

Fokus grupa u Policijskoj upravi Požeško-slavonskoj provedena je 28. prosinca 2022., a fokus grupe u Policijskoj upravi osječko-baranjskoj provedene su 11. siječnja 2023. godine. Svaka fokus grupa trajala je između sat i sat i pol, odnosno najkraća sat i 10 minuta, a najdulja sat i 30 minuta. Sve fokus grupe realizirane su u radno vrijeme sudionika istraživanja, a u dogovoru s njihovim nadređenima, kako se ne bi ometalo obavljanje posla. Svaku fokus grupu moderirale su dvije osobe: autorica i mentorica ovoga rada.

Na početku svake fokus grupe, autorica rada obratila se sudionicima istraživanja, predstavila se i predstavila mentoricu s kojom provodi istraživanje „Komunikacijski kanali policije tijekom pandemije COVID-19 i njihov odjek na instituciju i zajednicu“. Zatim im je zahvalila što su pristali sudjelovati u tom istraživanju te objasnila kako će oni svojim sudjelovanjem dati doprinos realizaciji cilja istraživanja, a to je utvrditi komunikacijske kanale policije, te

identificirati ključne komponente digitalne komunikacije i potrebnih digitalnih kompetencija u smislu znanja, vještina i stavova koji su bili potrebni u vrijeme globalne pandemije. Zatim je sudionicima istraživanja objasnila da su predmet ovoga istraživanja su kanali digitalne komunikacije: SMS poruka, video poziv, e-mail, web stranica, chat (video), chatbot, interaktivni portal („Nacionalne evidencije nestalih osoba – NENO“), platforme za izravno dijeljenje sadržaja (WhatsApp, Viber, Twitter, Telegram, Reddit, Discord i dr), društvene mreže (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok i dr) i razne aplikacije (npr. aplikacija „MUP – Sigurnost i povjerenje“ za e-dojave sumnjivih događaja). Istaknula je da jedan dio tih kanala digitalne komunikacije svi koristimo u svakodnevnom osobnom životu, ali ovdje ćemo razgovarati o uporabi tih kanala u svrhu obavljanja svakodnevnih policijskih poslova. Pri tome je naglasila kako sudionici istraživanja kao zaposlenici MUP-a u svom svakodnevnom radu (neki više, a neki manje) kontaktiraju s građanima putem raznih komunikacijskih kanala te su iz toga razloga referentne osobe za razgovor o navedenoj tematici.

Nakon toga je sudionike istraživanja pozdravila i druga moderatorica koja je dodatno pojasnila etičke aspekte istraživanja. Istaknula je kako je istraživanje dobrovoljno i anonimno, te kako će se dobiveni podaci koristiti isključivo zbirno i bez ikakvih detalja koji bi mogli indicirati identitet sudionika. Objasnila je i kako sudjelovanje u ovome istraživanju nema za sudionike nikakvog rizika, ali ni nikakve direktne koristi, nego da će pridonijeti boljem razumijevanju mogućnosti i prepreka učinkovitim korištenju digitalnih kanala komunikacije u obavljanju policijskih poslova.

Sudionicima istraživanja također je objašnjeno kako će razgovor biti sniman pomoću više diktafona kako bi sve ostalo zabilježeno, a da će snimke biti dostupne isključivo prisutnoj autorici i mentorici. Također je istaknuto kako će snimke biti anonimno obrađene i da će biti korištene isključivo za potrebe znanstvenog rada.

Nakon što su se sudionici istraživanja s time složili, na stol su raspoređeni diktafoni i stavljeni su u modus za snimanje.

Na kraju ovoga uvodnog dijela, sudionici istraživanja su zamoljeni da na pitanja odgovaraju onako kako stvarno jest, kako oni misle i osjećaju.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

5.1. Rezultati kvantitativnog istraživanja

5.1.1. Deskriptivna analiza

5.1.1.1. Komunikacijski kanali policije

Deskriptivnu analizu u ovome radu započinjemo pregledom komunikacijskih kanala policije s posebnim fokusom na to koliko su se i kako potencijalno ti kanali mijenjali u svakodnevnom policijskom radu u vrijeme pandemije COVID-19. Preciznije govoreći, sudionici istraživanja su trebali naznačiti je li primjena određenih komunikacijskih kanala u vrijeme pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem prije pandemije bila znatno ili nešto manja, ili nije bilo promjena odnosno je li bila nešto veća ili znatno veća.

Tablica 17. Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Znatno manje nego prije	27	7,4	7,8	7,8
Nešto manje nego prije	33	9,0	9,6	17,4
Valid Nema promjene	248	67,6	72,1	89,5
Nešto više nego prije	29	7,9	8,4	98,0
Znatno više nego prije	7	1,9	2,0	100,0
Ukupno	344	93,7	100,0	
Nema odgovora	23	6,3		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,87			

U tablici 17 prezentirani su podaci o promjenama aktivnosti policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu odnosno uživo s građanima. Srednja vrijednost koja iznosi svega 2,87 ne upućuje na očekivano smanjenje policijskih aktivnosti uživo u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. Iznenađujući je podatak prema kojem relativno najviše odnosno čak

nešto više od dvije trećine (67,6%) sudionika u ovome istraživanju izjavljuje kako u tom pogledu nema promjene. Svega 16,4% sudionika istraživanja procjenjuje kako je njihovih aktivnosti u neposrednom kontaktu sa građanima u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 bilo manje nego prije pandemije. Posebno je zanimljiv podatak prema kojem relativno najmanje, ali u ovom slučaju zamjetnih gotovo 10% sudionika istraživanja percipira da su se njihove aktivnosti rješavanja problema u direktnom kontaktu s građanima čak povećale u doba pandemije COVID-19. Imajući u vidu okolnosti koje je donijela pandemija COVID-19, a koje su bitno ograničile komunikaciju uživo u svim sferama profesionalnog i društvenog života, očekivali bismo da je promjena u intenzitetu aktivnosti policije u direktnom kontaktu sa građanima daleko veća, a pogotovo ne bismo očekivali povećanje takvih aktivnosti u spomenutom razdoblju.

Tablica 18. Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Znatno manje nego prije	24	6,5	7,1	7,1
Nešto manje nego prije	18	4,9	5,3	12,5
Valid Nema promjene	251	68,4	74,5	86,9
Nešto više nego prije	33	9,0	9,8	96,7
Znatno više nego prije	11	3,0	3,3	100,0
Ukupno	337	91,8	100,0	
Nema odgovora	30	8,2		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,97			

Potvrdu prethodno prezentiranih podataka o izostanku krupnijih promjena u aktivnostima policije uživo u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 nalazimo u tablici 18. Kao prvo, i ovdje srednja vrijednost odstupanja od očekivanja, s obzirom na to da iznosi 2,97 te ne upućuje na očekivano povećanje intenziteta policijskih aktivnosti na daljinu. Možemo vidjeti da relativno gotovo jednak broj sudionika istraživanja, odnosno relativno nešto više od dvije trećine njih (68,4%) procjenjuje kako nema promjene ni u njihovim aktivnostima u zajednici i rješavanja problema građana virtualno odnosno na daljinu. Pogotovo je zanimljivo uočiti podatak koji također nalazimo u tablici 18, a prema kojem je relativno podjednako sudionika istraživanja koji su u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 komunicirali s građanima na daljinu više nego prije pandemije (12,0%) i onih koji su u istim okolnostima pandemije COVID-19 manje komunicirali s građanima na daljinu nego što im je to bila praksa prije pandemije (11,4%). Možemo konstatirati kako podaci sadržani u tablici 18 ne samo potvrđuju podatke prezentirane u tablici 17, nego i dodatno podupiru prethodno iznesene pretpostavke o mogućem većem angažmanu policije na rješavanju problema građana negoli je to bio slučaj prije pandemije pri čemu su oni intenzivno koristili sve raspoložive komunikacijske kanale.

Tablica 19. Učestalost sastanaka i upućivanja u službu uživo kojima sam morao/la prisustvovati

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Znatno manje nego prije	72	19,6	20,2	20,2
Nešto manje nego prije	77	21,0	21,6	41,9
Valid Nema promjene	174	47,4	48,9	90,7
Nešto više nego prije	31	8,4	8,7	99,4
Znatno više nego prije	2	,5	,6	100,0
Ukupno	356	97,0	100,0	
Nema odgovora	11	3,0		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,48			

Iz podataka koje nalazimo u tablici 19 možemo se uvjeriti kako su promjene u načinu komunikacije bile intenzivnije unutar policije nego što je to bio slučaj u prethodno analiziranoj komunikaciji policije i građana. To je već uočljivo iz srednje vrijednosti koja iznosi 2,48. I ovdje većina sudionika istraživanja konstatira da nema promjena, ali je ta većina ovdje znatno manja nego u prethodnom slučaju odnosno relativno nešto manje od polovice sudionika istraživanja (47,4%) smatra da se u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 nije promijenila učestalost sastanaka i upućivanja u službu uživo u njihovoj policijskoj postaji odnosno u njihovoj policijskoj upravi. Sasvim očekivano sastanci i ostale aktivnosti uživo bili su u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 smanjenog intenziteta pa tako jedna petina (19,6%) sudionika istraživanja smatra da je takvih aktivnosti bilo znatno manje nego prije, a nešto više od jedne petine sudionika istraživanja (21,0%) smatra da je takvih aktivnosti bilo nešto manje nego prije. Sumarno bismo mogli konstatirati kako relativno blizu polovice sudionika istraživanja (40,6%) ima iskustvo većeg ili manjeg opadanja intenziteta aktivnosti uživo unutar svoje policijske postaje ili uprave u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 što je sasvim u skladu s očekivanjima i sasvim usporedivo sa ostalim društvenim institucijama. Ostaje ipak za uočiti dio sudionika istraživanja koji je relativno malen (8,9%), ali sasvim odstupa od očekivanja jer izjavljuje kako su se za njih sastanci i upućivanja u službu uživo više ili manje intenzivirali u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. Ovdje opet možemo pretpostaviti da je posrijedi zahtjevnost okolnosti pandemije COVID-19 koje su od policijskih službenika tražile i neke sasvim nove angažmane kao na primjer kontrola kretanja građana između županija u vrijeme kada je na snazi bila mjera zabrane kretanja građana iz županije u županiju bez propusnice u svrhu sprečavanja širenja zaraze.

Tablica 20. Učestalost policijske obuke uživo kojoj sam morao/la prisustvovati

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid	Znatno manje nego prije	84	22,9	24,3
	Nešto manje nego prije	74	20,2	45,7
	Nema promjene	170	46,3	94,8
	Nešto više nego prije	16	4,4	99,4

Znatno više nego prije	2	,5	,6	100,0
Ukupno	346	94,3	100,0	
Nema odgovora	21	5,7		
Ukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,36			

Tablica 20 sadrži podatke o promjenama učestalosti policijske obuke uživo u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. Već na prvi pogled možemo uočiti podudaranje tih podataka sa prethodno analiziranim podacima o promjenama učestalosti sastanaka i upućivanja u službu uživo. Srednja vrijednost iznosi 2,36 što donekle ispunjava očekivanja o smanjenju policijske obuke uživo u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. I ovdje imamo relativno najviše odnosno blizu polovice (46,3%) sudionika istraživanja koji smatraju kako u tom pogledu nije bilo promjene, te gotovo relativno identičan udio sudionika istraživanja (43,1%) koji izjavljuju kako je bilo znatno manje ili nešto manje obuke uživo u promatranom razdoblju. I ovdje imamo jedan vrlo mali dio sudionika istraživanja (4,9%) koji suprotno očekivanjima izjavljuje kako je za njih u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 bilo nešto više ili znatno više policijske obuke uživo. S obzirom da sudionici u ovom istraživanju nisu dobili posebne upute o tome što se točno smatra obukom, moguće je pretpostaviti kako su oni jednim dijelom barem pod obukom smatrali i upute koje su dobivali u smislu obavljanja nekih novih dužnosti vezano uz pandemiju COVID-19.

5.1.1.2. Proceduralna korektnost policije

Deskriptivnu analizu nastavljamo podacima o proceduralnoj korektnosti policije. U ovome dijelu istraživanja od njegovih sudionika se tražilo da procijene jesu li se određeni aspekti djelovanja policije jako ili malo pogoršali, ili se nisu promijenili odnosno jesu li se malo ili jako poboljšali.

Tablica 21. Policijski službenici donose odluke o rješavanju problema na pošten način

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	7	1,9	1,9	1,9
Malo su pogoršale	12	3,3	3,3	5,3
Nema promjene	275	74,9	76,4	81,7
Valid Malo su poboljšale	50	13,6	13,9	95,6
Jako su poboljšale	16	4,4	4,4	100,0
Ukupno	360	98,1	100,0	
Nema odgovora	7	1,9		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,16			

U tablici 21 prezentirani su podaci u odnosu na tvrdnju da policijski službenici donose odluke o rješavanju problema na pošten način. Već temeljem srednje vrijednosti koja iznosi 3,16 može se konstatirati kako u tom pogledu tijekom pandemije COVID-19 nema većih promjena. Uvidom u relativne frekvencije dolazi se do istog zaključka. Gotovo točno tri četvrtine (74,9%) sudionika istraživanja izjavljuje kako u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 nema promjena glede rješavanja problema na pošten način u usporedbi s razdobljem prije pandemije COVID-19. Zanimljivo je kako gotovo petina sudionika istraživanja (18,0%) čak smatra da se ovaj važan aspekt policijskog posla malo (13,6%) odnosno jako (4,4%) poboljšao u vrijeme pandemije COVID-19. Ovo je podatak koji svakako izaziva zadovoljstvo, ali i iznenađenje jer znamo koliko je zahtjevno bilo za različita profesionalna okruženja prilagoditi se uvjetima pandemije COVID-19, a pogotovo je to bilo teško za društvene institucije koje svoje usluge

građanima tradicionalno i uobičajeno pružaju u kontaktu uživo kako je to upravo slučaj i s policijom. Možemo pretpostaviti da su policijski službenici u vrlo kompleksnim i ljudima više ili manje teško podnošljivim okolnostima pandemije COVID-19 bili vrlo empatični prema građanima te su možda i više nego prije pandemije pazili da njihove probleme rješavaju maksimalno profesionalno korektno. Relativno je vrlo malo (5,2%) sudionika istraživanja koji u ovom pogledu percipiraju pogoršanje odnosno smatraju da su u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 policijski službenici donosili odluke o rješavanju problema građana na manje pošten način nego je to bio slučaj prije pandemije.

Tablica 22. Policijski službenici tretiraju građane na pošten i dosljedan način

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	5	1,4	1,4	1,4
Malo su pogoršale	10	2,7	2,8	4,2
Nema promjene	268	73,0	74,2	78,4
Valid Malo su poboljšale	58	15,8	16,1	94,5
Jako su poboljšale	20	5,4	5,5	100,0
Ukupno	361	98,4	100,0	
Nema odgovora	6	1,6		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,22			

U tablici 22 nalaze se podaci koji indiciraju promjene u smislu poštenog i dosljednog tretiranja građana od strane policije. I ovdje srednja vrijednost (3,22) upućuje na izostanak promjena

tijekom vrhunca pandemije COVID-19. Brojčane vrijednosti relativnih frekvencija također su očekivano vrlo podudarne sa podacima iznesenima u tablici 21 Tako većina odnosno gotovo tri četvrtine (73,0%) sudionika istraživanja smatra da u pogledu poštenog i dosljednog tretmana građana od strane policije u vrijeme pandemije COVID-19 nema promjene u usporedbi s razdobljem prije pandemije. Ponovno je relativno zanemariv udio (4,0%) sudionika istraživanja koji smatraju kako su se stvari u ovom pogledu pogoršale u vrijeme pandemije COVID-19. Također, ponovno imamo oko petine sudionika istraživanja (21,2%) koji percipiraju poboljšanje promatranog aspekta policijskog djelovanja u vrijeme pandemije. Možemo pretpostaviti kako se ovdje radi o sličnim razlozima kakve smo naveli vezano uz podatke prezentirane u tablici 21.

Tablica 23. Policijski službenici tretiraju građane s dignitetom i poštovanjem

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	1	,3	,3	,3
Malo su pogoršale	12	3,3	3,3	3,6
Nema promjene	272	74,1	75,3	78,9
Valid Malo su poboljšale	54	14,7	15,0	93,9
Jako su poboljšale	22	6,0	6,1	100,0
Ukupno	361	98,4	100,0	
System	6	1,6		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,23			

Podaci koji su prezentirani u tablici 23 također su sukladni prethodno analiziranim podacima što je sasvim očekivano jer policijski službenici koji donose odluke o rješavanju problema na pošten način i koji pošteno i dosljedno tretiraju sve građane, jednako tako tretiraju sve građane s dignitetom i poštovanjem. Ne iznenađuje stoga gotovo identična srednja vrijednost (3,23) i na ovoj varijabli. Nadalje, možemo uočiti relativno najviše odnosno tri četvrtine sudionika istraživanja (74,1%) koji ni u ovom pogledu ne uočavaju promjene u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem prije pandemije, zatim po učestalosti slijede sudionici istraživanja koji percipiraju poboljšanje ovog aspekta policijskog djelovanja i kojih je oko jedne petine (20,0%), a relativno je najmanje onih (3,6%) koji percipiraju pogoršanje.

Tablica 24. Policijski službenici donose odluke temeljem valjanih razloga

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	2	,5	,6	,6
Malo su pogoršale	9	2,5	2,5	3,1
Nema promjene	274	74,7	76,1	79,2
Valid Malo su poboljšale	54	14,7	15,0	94,2
Jako su poboljšale	21	5,7	5,8	100,0
Ukupno	360	98,1	100,0	
Nema odgovora	7	1,9		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,23			

Tablica 25. Policijski službenici donose odluke nepristrano, utemeljeno na činjenicama

	N	Postotak	Valid postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	3	,8	,8	,8
Malo su pogoršale	13	3,5	3,6	4,4
Nema promjene	278	75,7	76,8	81,2
Valid Malo su poboljšale	49	13,4	13,5	94,8
Jako su poboljšale	19	5,2	5,2	100,0
Ukupno	362	98,6	100,0	
Nema odgovora	5	1,4		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,19			

Podaci koje nalazimo u tablicama 24. i 25. odnose se na modalitete donošenja odluka od strane policije. U obje tablice nalazimo srednje vrijednosti koje su gotovo podudarne i time indiciraju postojanost promatranih aspekata policijskoga posla. U tablici 24 se radi o donošenju policijskih odluka temeljem valjanih razloga, a u tablici 25 se radi o donošenju policijskih odluka nepristrano i utemeljeno na činjenicama. I ovdje se zapravo radi o vrlo kompatibilnim modalitetima postupanja policijskih službenika, pa su podaci u obje tablice vrlo podudarni te ih stoga zajedno promatramo. I ovdje uočavamo tri četvrtine sudionika istraživanja koji izjavljuju kako nema promjena u vrijeme vrhunca pandemije COVID -19 u usporedbi s razdobljem koje je prethodilo pandemiji s aspekta nepristranosti, objektivnosti i valjanosti policijskih odluka. Također ponovno se susrećemo sa petinom sudionika istraživanja koja u ovom pogledu uočava poboljšanje kao i sa relativno zanemarivim postotkom onih koji smatraju da su se ove komponente policijskog posla u vrijeme pandemije COVID-19 pogoršale. I ovdje

možemo pretpostaviti da su policijski službenici bili dodatno pažljivi prema građanima u zahtjevnim pandemijskim okolnostima što se onda i odrazilo na valjanost, nepristranost i objektivnost njihovih odluka prema građanima.

Tablica 26. Policijski službenici daju mogućnost građanima da izraze svoje mišljenje prije nego donesu odluke

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	4	1,1	1,1	1,1
Malo su pogoršale	15	4,1	4,2	5,3
Nema promjene	264	71,9	73,3	78,6
Valid Malo su poboljšale	60	16,3	16,7	95,3
Jako su poboljšale	17	4,6	4,7	100,0
Ukupno	360	98,1	100,0	
Nema odgovora	7	1,9		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,20			

Kao što je već prethodno istaknuto, u policijskom poslu nije samo važno da policijski službenici svoje odluke donose utemeljeno na relevantnim činjenicama i jednako prema svim građanima, nego je sa aspekta proceduralne korektnosti od iznimnog značenja da policijski službenici pruže građanima priliku da izraze svoje mišljenje prije nego što donesu svoje konačne odluke. Iz podataka sadržanih u tablici 26 možemo se uvjeriti kako ni ovdje sudionici istraživanja ne prepoznaju veće promjene tijekom vrhunca pandemije COVID-19. Prvo to

uočavamo iz srednje vrijednosti koja iznosi 3,20. Nadalje, većina (71,9%) sudionika u ovom istraživanju ne vidi promjene ni u ovoj komponenti policijskog djelovanja kada se radi o usporedbi razdoblja prije pandemije i vrhunca pandemije COVID-19. Ostatak sudionika istraživanja i ovdje je podijeljen vrlo slično kao i u prethodnim varijablama, pa je tako ponovno oko petine (20,9%) onih sudionika istraživanja koji čak uočavaju poboljšanje ovog aspekta proceduralne korektnosti policije, dok je relativno malo (5,5%) onih sudionika istraživanja koji smatraju sasvim suprotno odnosno percipiraju pogoršanje. Iako su navedeni podaci na prvi pogled sasvim logični u smislu svog podudaranja sa prethodnim podacima vezanima uz modalitete donošenja odluka od strane policijskih službenika, podaci kojima se bavimo u tablici 26 ipak trebaju izazvati posebnu pozornost. Razlog tome je činjenica da su mogućnosti komunikacije u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 bile bitno limitirane, pa bi stoga bilo za očekivati da su i policijski službenici davali manje prilike građanima da izraze svoje mišljenje. Međutim, mogli smo se upravo uvjeriti da je ipak bila prisutna i sasvim drugačija praksa, pa se može pretpostaviti kako su policijski službenici morali ulagati dodatne napore kako bi građanima omogućili da izraze svoje mišljenje unatoč komunikacijskim barijerama u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19.

5.1.1.3. Legitimitet policije

Kao što je već uvedno istaknuto, legitimitet policije objektivno procjenjuju građani. U ovome istraživanju sudionici su isključivo policijski službenici, ali u ovom dijelu istraživanja od njih se tražilo da procijene promjene u percepcijama građana u vrijeme vrhunca pandemije u usporedbi s razdobljem prije pandemije. Tako se od sudionika istraživanja tražilo da procijene jesu li se određene percepcije kod građana u promatranom pandemijskom razdoblju jako pogoršale, malo pogoršale ili nije bilo promjena, odnosno jesu li se malo ili jako poboljšale.

Tablica 27. Strah građana od kriminala

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid Jako su pogoršale	11	3,0	3,1	3,1

Malo su pogoršale	46	12,5	12,8	15,9
Nema promjene	259	70,6	72,3	88,3
Malo su poboljšale	40	10,9	11,2	99,4
Jako su poboljšale	2	,5	,6	100,0
Ukupno	358	97,5	100,0	
Nema odgovora	9	2,5		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,93			

U tablici 27 sadržani su podaci o tome kako policijski službenici percipiraju strah građana od kriminala u vrijeme pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem prije pandemije. Srednja vrijednost iznosi 2,93 čime indicira odsutnost promjena uz blagu tendenciju ka promjenama na lošije. Većina sudionika istraživanja (70,6%) smatra kako u tom pogledu u promatranom razdoblju nema promjena. Ostatak sudionika istraživanja podijeljen je na 17,5% onih koji smatra da se strah građana od kriminala u vrijeme pandemije COVID-19 povećao u usporedbi s razdobljem prije pandemije i na 11,4% onih koji sasvim suprotno tome smatraju da je u vrijeme pandemije COVID-19 strah građana od kriminala manji nego inače.

Tablica 28. Spremnost građana da se pridržavaju uputa policije

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	10	2,7	2,8	2,8
Valid Malo su pogoršale	45	12,3	12,5	15,3

Nema promjene	214	58,3	59,4	74,7
Malo su poboljšale	88	24,0	24,4	99,2
Jako su poboljšale	3	,8	,8	100,0
Ukupno	360	98,1	100,0	
Nema odgovora	7	1,9		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,08			

Podaci sadržani u tablici 28 govore nam o tome kako policijski službenici u ovome istraživanju percipiraju spremnost građana da se pridržavaju uputa policije u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem prije pandemije. Srednja vrijednost iznosi 3,08 što već na prvi pogled ukazuje na uglavnom jednako stanje prije i tijekom pandemije COVID-19. Većina odnosno relativno nešto više od polovice (58,3%) sudionika istraživanja smatra kako u ovom pogledu nema promjena. Svakako vrijedi uočiti podatak prema kojem čak 24% sudionika istraživanja percipira malo poboljšanje, a ako njima pribrojimo 0,8% sudionika istraživanja koji percipiraju veliko poboljšanje, onda zapravo govorimo o čak četvrtini policijskih službenika koji smatraju da su građani u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 bili spremniji pridržavati se njihovih uputa nego je to bio slučaj prije pandemije. Ovaj podatak mogli bismo reći da odstupa od očekivanja, imajući u vidu nezadovoljstvo koje je kod građana bilo izazivano različitim mjerama koje su bile donošene u svrhu sprečavanja širenja pandemije. Moguće je pretpostaviti da je ipak veći dio građana bio u najmanju ruku pojačano zabrinut uslijed širenja pandemije, dok je kod nekih ta zabrinutost prelazila i u strah te su stoga bili spremniji pridržavati se uputa policije koja je dobrim dijelom bila zadužena za nadzor provedbe protupandemijskih mjera. Ostaje ipak i ne tako malih 12,3% sudionika istraživanja koji smatraju da se spremnost građana da se pridržavaju uputa policije u vrijeme pandemije malo smanjila, kao i 2,7% sudionika istraživanja koji percipiraju znatno slabljenje kooperativnosti građana u promatranom pandemijskom razdoblju. Moguće je pretpostaviti da su ovi sudionici

istraživanja u svom radu imali više iskustva s onim građanima koji su se protivili protupandemjskim mjerama.

Tablica 29. Spremnost građana da se općenito pridržavaju zakona

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	12	3,3	3,3	3,3
Malo su pogoršale	47	12,8	12,9	16,3
Nema promjene	222	60,5	61,2	77,4
Valid Malo su poboljšale	79	21,5	21,8	99,2
Jako su poboljšale	3	,8	,8	100,0
Ukupno	363	98,9	100,0	
Nema odgovora	4	1,1		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,04			

Uporište za prethodno iznesene pretpostavke u objašnjenju podataka sadržanih u tablici 28 nalazimo u podacima prezentiranim u tablici 29. Ovdje se promatra kako policijski službenici koji su sudionici u ovom istraživanju percipiraju spremnost građana da se općenito pridržavaju zakona u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem nakon pandemije. Srednja vrijednost je gotovo identična prethodnoj i iznosi 3,04. Gotovo dvije trećine (60,5%) sudionika istraživanja smatra da u tom pogledu nema promjena dok 22,3% sudionika istraživanja percipira poboljšanje odnosno veću spremnost građana da se općenito pridržavaju zakona u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. Ponovno možemo pretpostaviti da su u

okolnostima pandemije građani mogli biti više svjesni potrebe pridržavanja normi, kako onih sasvim novih vezanih uz sprečavanje širenja pandemije, tako i općenito. Manji dio sudionika istraživanja (16,1%) percipira pogoršanje odnosno manju spremnost građana da se općenito pridržavaju zakona u vrijeme pandemije.

Tablica 30. Spremnost građana da se pridržavaju COVID-19 propisa i odluka

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	20	5,4	5,5	5,5
Malo su pogoršale	51	13,9	14,0	19,6
Nema promjene	172	46,9	47,4	66,9
Valid Malo su poboljšale	109	29,7	30,0	97,0
Jako su poboljšale	11	3,0	3,0	100,0
Ukupno	363	98,9	100,0	
Nema odgovora	4	1,1		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,11			

U tablici 30 promatramo kako policijski službenici percipiraju spremnost građana da se pridržavaju propisa i odluka vezanih uz pandemiju COVID-19. I ovdje srednja vrijednost indicira kako nema promjena uz blagu tendenciju pomaka na bolje (3,11). Većina odnosno gotovo polovica sudionika istraživanja (46,9%) smatra da u tom pogledu nema promjena tijekom cijelog pandemijskog razdoblja dok čak trećina njih smatra kako se ta okolnost

vremenom poboljšala (32,7%) dok 19,3% sudionika istraživanja odnosno gotovo petina njih u tom pogledu percipira trend pogoršanja.

Tablica 31. Spremnost građana da općenito surađuju s policijom

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	12	3,3	3,3	3,3
Malo su pogoršale	48	13,1	13,2	16,5
Nema promjene	218	59,4	60,1	76,6
Valid Malo su poboljšale	80	21,8	22,0	98,6
Jako su poboljšale	5	1,4	1,4	100,0
Ukupno	363	98,9	100,0	
Nema odgovora	4	1,1		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,05			

Tablica 32. Spremnost građana da surađuju s policijom vezano uz COVID-19 propise i odluke

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid Jako su pogoršale	20	5,4	5,5	5,5

Malo su pogoršale	44	12,0	12,2	17,7
Nema promjene	184	50,1	50,8	68,5
Malo su poboljšale	102	27,8	28,2	96,7
Jako su poboljšale	12	3,3	3,3	100,0
Ukupno	362	98,6	100,0	
Nema odgovora	5	1,4		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,12			

Iz podataka prezentiranih u tablici 31 možemo vidjeti kako sudionici istraživanja odnosno policijski službenici percipiraju spremnost građana da općenito surađuju s policijom u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. U tablici 32 nalaze se također podaci o percepcijama policije vezano uz spremnost građana da s njima surađuju, ali ovoga uputa striktno vezano uz propise i odluke koje se odnose na pandemiju COVID-19. Zanimljivo je kako su podaci u obje tablice vrlo slični odnosno većina sudionika istraživanja ne percipira promjene ni s jednog ni s drugog aspekta. Pri tome treba naglasiti da u oba slučaja ta većina iznosi oko polovice sudionika istraživanja. U oba slučaja relativno je više sudionika istraživanja koji uočavaju poboljšanje pa je tako blizu petine onih koji smatraju kako su građani općenito spremniji na suradnju s policijom u vrijeme pandemije COVID-19, a čak gotovo trećina sudionika istraživanja (31,1%) smatra kako su građani spremniji na suradnju vezano uz protupandemijske propise i odluke. Također, u obje tablice uočavamo nešto manje od petine sudionika istraživanja koji govore o pogoršanju spremnosti suradnje građana s policijom.

Tablica 33. Javno poštovanje policije

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	37	10,1	10,3	10,3
Malo su pogoršale	65	17,7	18,1	28,3
Nema promjene	186	50,7	51,7	80,0
Valid Malo su poboljšale	66	18,0	18,3	98,3
Jako su poboljšale	6	1,6	1,7	100,0
Ukupno	360	98,1	100,0	
Nema odgovora	7	1,9		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,83			

Tablica 34. Povjerenje javnosti u policiju

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Jako su pogoršale	29	7,9	8,0	8,0
Valid Malo su pogoršale	51	13,9	14,1	22,1
Nema promjene	205	55,9	56,6	78,7

Malo su poboljšale	68	18,5	18,8	97,5
Jako su poboljšale	9	2,5	2,5	100,0
Ukupno	362	98,6	100,0	
Nema odgovora	5	1,4		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,94			

Iako je teško očekivati da policijski službenici mogu objektivno procjenjivati javno poštovanje policije i povjerenje javnosti u policiju kao važne odrednice legitimiteta policije o čemu je prethodno bilo riječi, na razini deskriptivne analize promatramo i ove varijable, a podaci su sadržani u tablicama 33. i 34. Tako možemo vidjeti da većina sudionika u ovome istraživanju, odnosno oko polovice policijskih službenika koji su sudjelovali u istraživanju ne uočava promjene ovih dviju odrednica legitimiteta policije u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem prije pandemije. Dakle, iako ne možemo reći da su to sasvim objektivni podaci, oni su ipak ohrabrujući s obzirom na činjenicu da je kvalitetna i intenzivna komunikacija preduvjet uzajamnog poštovanja i povjerenja, a upravo takva komunikacija je bila dobrim dijelom ograničena ili čak onemogućena u vrijeme pandemije COVID-19. Upravo stoga ne iznenađuje da čak 28% sudionika istraživanja smatra kako se u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 pogoršalo javno poštovanje policije dok 21,8% njih smatra kako se pogoršalo povjerenje javnosti u policiju. Međutim, zanimljivo je kako ostaje ponovno petina sudionika istraživanja koji u oba promatrana aspekta primjećuju uglavnom malo poboljšanje. Moguće je pretpostaviti da se radi o sudionicima istraživanja koji su, kako smo pretpostavljali u objašnjenju dijela prethodno prezentiranih rezultata deskriptivne analize, u vrijeme pandemije COVID-19 bili iznimno suosjećajni i stoga iznimno pažljivi prema građanima što je onda na promatranom sub-urbanom području vrlo brzo dovelo do pozitivne reakcije građana u smislu podizanja razine njihovog poštovanja prema policiji i povjerenja u policiju.

5.1.1.4. Suočavanje policije s kriznom situacijom na organizacijskoj razini

U ovome dijelu istraživanja pred njegovim su se sudionicima našle tvrdnje koje opisuju modalitete suočavanja sa pandemijom COVID-19 na razini njihove policijske postaje ili policijske uprave kao i na široj organizacijskoj razini državnog aparata. Od sudionika istraživanja se tražilo da iskažu razinu svog slaganja ili neslaganja s tim tvrdnjama, od toga da se apsolutno ne slažu ili ne slažu, preko opcije da se niti slažu niti ne slažu, do toga da se slažu ili se apsolutno slažu sa svakom pojedinom tvrdnjom.

Tablica 35. Moja policijska uprava se uspješno nosi s izazovima pandemije

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	20	5,4	5,5	5,5
Ne slažem se	53	14,4	14,5	20,0
Niti se slažem niti se ne slažem	92	25,1	25,2	45,2
Slažem se	160	43,6	43,8	89,0
Apsolutno se slažem	40	10,9	11,0	100,0
Ukupno	365	99,5	100,0	
Nema odgovora	2	,5		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,40			

Iz podataka sadržanih u tablici 35 možemo prepoznati kako većina sudionika u ovome istraživanju odnosno relativno nešto više od polovice njih (54,5%) smatra kako se njihova policijska uprava uspješno nosi sa izazovima pandemije COVID-19. Po relativnoj učestalosti odmah zatim slijedi točno četvrtina (25,1%) sudionika istraživanja koji su u odnosu na ovu konstataciju neodlučni. Relativno je najmanje onih sudionika istraživanja koji smatraju kako

se njihova policijska uprava ne nosi uspješno sa izazovima pandemije no svakako treba primijetiti kako je tih sudionika istraživanja čak petina (19,8) što nikako nije zanemarivo. Ipak, treba naglasiti kako apsolutno neslaganje s konstatacijom da se njihova policijska uprava ili policijska postaja uspješno nosi izazovima pandemije COVID-19 izražava tek 5,4% sudionika istraživanja dok se 14,4 % sudionika istraživanja odlučilo za blažu razinu neslaganja sa ovom tvrdnjom. Ovdje je zanimljivo pogledati i srednju vrijednost koja iznosi 3,40 i koja onda predstavlja neku srednju ocjenu uspješnosti policijske uprave u suočavanju s izazovima pandemije COVID-19 iz perspektive njenih zaposlenika odnosno policijskih službenika.

Tablica 36. Policijski službenici u mojoj policijskoj upravi bili su dobro opskrbljeni osobnom zaštitnom opremom tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	30	8,2	8,2	8,2
Ne slažem se	69	18,8	19,0	27,2
Niti se slažem niti se ne slažem	67	18,3	18,4	45,6
Slažem se	150	40,9	41,2	86,8
Apsolutno se slažem	48	13,1	13,2	100,0
Ukupno	364	99,2	100,0	
Nema odgovora	3	,8		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,32			

Podaci prezentirani u tablici 36 pokazuju ocjenu policijskih službenika o tome koliko su u svojoj policijskoj upravi bili dobro opskrbljeni osobnom zaštitnom opremom tijekom mjeseca kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu. Srednja ocjena iznosi 3,32 što je već i dovoljan

podatak samo po sebi, ali svakako vrijedi pogledati relativne frekvencije po kategorijama ove varijable. Na prvi pogled možemo odmah uočiti dominaciju sudionika istraživanja koji se slažu (40,9%) s konstatacijom da su na svom radnom mjestu u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 bili dobro snabdjeveni osobnom zaštitnom opremom. Pridruži li se tim sudionicima istraživanja i 13,1% onih koji se apsolutno slažu s navedenom konstatacijom, dolazimo do podatka prema kojem relativno nešto više od polovice (54,2%) sudionika istraživanja pozitivno ocjenjuje opskrbljenost osobnom zaštitnom opremom u svojoj policijskoj upravi ili postaji tijekom mjeseca kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu. S obzirom na činjenicu da je osobna zaštitna oprema bila neophodna za sigurnost policijskih službenika, pogotovo tijekom vrhunca pandemije, svakako se nadalje postavlja pitanje što je s preostalom gotovo polovicom sudionika istraživanja. Iz sadržaja tablice 36 možemo jasno razabrati kako je relativno podjednako sudionika istraživanja koji se ne slažu (18,8%) i onih koji su neodlučni (18,3%) u odnosu na tvrdnju da su bili dobro opskrbljeni osobnom zaštitnom opremom u svojoj policijskoj upravi ili postaji tijekom mjeseca kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu. Relativno je najmanje (8,2%) onih sudionika istraživanja koji iskazuju apsolutno neslaganje sa ovom konstatacijom, no s obzirom na upravo istaknutu egzistencijalnu važnost ove tvrdnje, kao i na činjenicu da se ipak ne radi o zanemarivo niskom relativnom udjelu sudionika istraživanja s ovako negativnom percepcijom, ovaj podatak nikako ne treba ignorirati. Moguće je pretpostaviti barem dva potencijalna objašnjenja. Jedno je da opskrbljenost osobnom zaštitnom opremom tijekom mjeseca kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu nije bila jednako dobra u svim ustrojstvenim jedinicama iste policijske uprave. Druga mogućnost je da svi sudionici istraživanja nemaju jednake kriterije dobre opskrbljenosti osobnom zaštitnom opremom te da su eventualno povišeni kriteriji i očekivanja pojedinaca generirali nezadovoljstvo tih policijskih službenika koji su se onda u istraživanju odlučili za apsolutno neslaganje s navedenom tvrdnjom.

Tablica 37. Tijekom pandemije, većina policijskih službenika u mojoj policijskoj upravi/postaji redovito je nosila maske/pokrivalo za lice

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid Apsolutno se ne slažem	6	1,6	1,6	1,6

Ne slažem se	59	16,1	16,2	17,8
Niti se slažem niti se ne slažem	57	15,5	15,6	33,4
Slažem se	183	49,9	50,1	83,6
Apsolutno se slažem	60	16,3	16,4	100,0
Ukupno	365	99,5	100,0	
Nema odgovora	2	,5		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,64			

Prethodno promatrana raspoloživost osobne zaštitne opreme svakako je bitan, ali ne i jedini čimbenik sigurnosti na radu policijskih službenika u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19. Poznato je kako je dio populacije u svakoj državi, pa tako i u Hrvatskoj, pokazivao veći ili manji otpor prema osobnoj zaštitnoj opremi, pogotovo prema nošenju zaštitne maske ili pokrivala za lice. Upravo zato su važni podaci koje nalazimo u tablici 37 a prema kojima srednja ocjena redovi tog nošenja maske ili pokrivala za lice od strane većine policijskih službenika u policijskoj upravi ili postoji sudionika ovoga istraživanja iznosi 3,64. Također je važno odmah uočiti podatak da točno polovica (49,9%) sudionika istraživanja iskazuje kako se slaže s tvrdnjom da je tijekom pandemije većina policijskih službenika u njihovoj policijskoj upravi ili postaji redovito nosila maske ili pokrivala za lice. Svakako je zanimljivo uočiti činjenicu da je relativno podjednako sudionika istraživanja koji se apsolutno slažu sa ovom tvrdnjom (16,3%), onih koji se ne slažu (16,1%) i onih koji su tu neodlučni pa iskazuju kako se niti slažu niti ne slažu sa tom tvrdnjom (15,5%). Relativno je zanemarivo malo onih sudionika istraživanja koji se apsolutno ne slažu sa tvrdnjom da je tijekom pandemije većina policijskih službenika u njihovoj policijskoj upravi ili postaji redovito nosila maske odnosno pokrivala za lice (1,6%). No nikako ne bi trebalo zanemariti istaknutu podijeljenost mišljenja u odnosu na ovu tvrdnju kod čak trećine sudionika istraživanja. Vrlo vjerojatno se ovdje radi o sudionicima istraživanja iz različitih ustrojstvenih jedinica, odnosno možemo pretpostaviti da

je ponegdje možda bilo pojedinaca koji su uporno odbijali nositi maske ili pokrivala za lice, što je na ostatak njihovih kolegica i kolega ostavljalo vrlo negativan dojam. Naravno, tu se odmah može postaviti pitanje uloge njihovih neposredno nadređenih osoba i učinkovitosti organizacijskih prilagodbi koje je rukovodstvo policijske uprave ili postaje poduzelo u svrhu što učinkovitijeg suočavanja sa izazovima pandemije COVID-19. Upravo time se bavimo u sljedećoj tablici.

Tablica 38. Organizacijske promjene moje policijske postaje/uprave učinjene su na učinkovit način

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	22	6,0	6,1	6,1
Ne slažem se	53	14,4	14,6	20,7
Niti se slažem niti se ne slažem	104	28,3	28,7	49,4
Slažem se	138	37,6	38,1	87,6
Apsolutno se slažem	45	12,3	12,4	100,0
Ukupno	362	98,6	100,0	
Nema odgovora	5	1,4		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,36			

Podaci prezentirani u tablici 38 pokazuju kako srednja ocjena koju policijski službenici daju učinkovitosti organizacijskih promjena njihove policijske postaje ili uprave povodom pandemije COVID-19 iznosi 3,36. Nikako ne bismo mogli izraziti nezadovoljstvo ovim podatkom, ali je jasno kako bi bilo poželjno da je ta vrijednost što veća. Upravo zato vrijedi pogledati relativne frekvencije sudionika istraživanja na pojedinim kategorijama ove varijable,

odnosno na pojedinim razinama njihovoga slaganja ili neslaganja s tvrdnjom da su organizacijske promjene povezane s pandemijom COVID-19 u njihovim policijskim postajama ili upravama učinjene na učinkovit način. Na prvi pogled možemo uočiti kako je relativno najviše onih sudionika istraživanja koji se s tom tvrdnjom slažu (37,6%) ali i to da odmah za njima po relativnoj učestalosti slijede sudionici istraživanja koji su neodlučni pa se niti slažu niti ne slažu s predmetnom tvrdnjom (28,6%). Zanimljivo je kako je relativno podjednako sudionika istraživanja koji se apsolutno slažu s konstatacijom da su organizacijske promjene njihove policijske postaje ili uprave vezano uz pandemiju COVID-19 učinjene na učinkovit način (12,3%) i sudionika istraživanja koji se ne slažu sa tom tvrdnjom (14,4%). Ponovo je relativno najmanje onih sudionika istraživanja koji su iskazali kako se apsolutno ne slažu s ovom tvrdnjom (6,0%), ali ne treba zbog toga umanjiti činjenicu da se zapravo točno petina sudionika istraživanja (20,4) u većoj ili manjoj mjeri ne slaže s tvrdnjom da su organizacijske promjene njihove policijske postaje ili uprave učinjene na učinkovit način kada se radi o pandemiji COVID-19. No, ipak sumarno dominira točno polovica (49,9)% sudionika istraživanja koji se slažu s ovom tvrdnjom. Moguće je pretpostaviti kako se i ovdje jednim dijelom radi o različitim kriterijima učinkovitosti promjena kod različitih sudionika ovog istraživanja, a dijelom možda ipak o tome da su pojedine ustrojstvene jedinice bile manje uspješne u kreiranju i implementaciji organizacijskih promjena vezano uz pandemiju COVID-19.

Tablica 39. Promjene u policijskom djelovanju koje su učinjene u mojoj policijskoj postaji/upravi za vrijeme pandemije, unaprijedile su povjerenje građana u policiju

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	20	5,4	5,5	5,5
Ne slažem se	50	13,6	13,8	19,3
Valid Niti se slažem niti se ne slažem	162	44,1	44,8	64,1
Slažem se	99	27,0	27,3	91,4

Apsolutno se slažem	31	8,4	8,6	100,0
Ukupno	362	98,6	100,0	
Nema odgovora	5	1,4		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,20			

Prethodno promatrana učinkovitost organizacijskih promjena vezano uz pandemiju COVID-19 je do izvjesne mjere neprecizan koncept, te stoga u tablici 39 promatramo kako sudionici ovoga istraživanja ocjenjuju odraz promjena u policijskom djelovanju koje su učinjene u njihovoj policijskoj upravi tijekom pandemije COVID-19 na povjerenje građana u policiju. Srednja ocjena na ovoj varijabli iznosi 3,20, što ne treba smatrati lošim rezultatom, ali također treba priznati kako bi viša vrijednost ovog podatka svakako izazvala više zadovoljstva. Činjenica da po relativnoj učestalosti ovdje dominiraju sudionici istraživanja koji su neodlučni (44,1%) do izvjesne mjere indicira možda i nedostatak podataka i kriterija temeljem kojih bi policijski službenici mogli precizno procijeniti povjerenje građana u policiju, odnosno eventualno više razine tog povjerenja u relaciji s promjenama u policijskom djelovanju koje su učinjene povezano s pandemijom COVID-19. Zatim po relativnoj učestalosti slijedi nešto više od trećine (35,4%) sudionika istraživanja koji se slažu sa ovom tvrdnjom, odnosno smatraju kako su promjene u policijskom djelovanju vezane uz pandemiju COVID-19 unaprijedile povjerenje građana u policiju. Pri tome ipak uvjerljivo dominiraju oni sudionici istraživanja koji iskazuju blažu razinu slaganja (27,0%) nad onima koji su izrazili svoje apsolutno slaganje sa ovom tvrdnjom (8,4%). Međutim, valja uočiti i čak gotovo petinu (19,0%) sudionika istraživanja koja se ne slaže s ovom tvrdnjom, pri čemu je ipak relativno trostruko više onih koji se ne slažu (13,6%) u usporedbi s onima koji se apsolutno ne slažu (5,4%) s predmetnom tvrdnjom.

Tablica 40. Većina ljudi u mojoj zajednici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	13	3,5	3,6	3,6
Ne slažem se	56	15,3	15,4	19,0
Niti se slažem niti se ne slažem	113	30,8	31,0	50,0
Slažem se	150	40,9	41,2	91,2
Apsolutno se slažem	32	8,7	8,8	100,0
Ukupno	364	99,2	100,0	
Nema odgovora	3	,8		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,36			

Uvidom u podatke prezentirane u tablici 40 možemo kao prvo uočiti srednju ocjenu koju sudionici ovoga istraživanja daju građanima na području svoje mjesne nadležnosti u pogledu pridržavanje nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koje su donesene kao odgovor na pandemiju COVID-19. Ta ocjena iznosi 3,36 što se ne može smatrati lošim rezultatom, ali indicira određene probleme među stanovništvom vezano uz pridržavanje mjera za suzbijanje pandemije COVID-19, a što je svakako moglo imati utjecaja i na odnose između policije i građana. Pogotovo to vrijedi u pogledu onih mjera za čiju kontrolu provedbe je bila zadužena upravo policija, kao što je to, primjerice, bio slučaj s vrlo nepopularnom mjerom zabrane kretanja ljudi između županija. Dobar dojam ostavlja podatak koji nalazimo u ovoj tablici, a prema kojem se većina sudionika istraživanja (40,9%) slaže s ovom tvrdnjom, a pridružimo li im još i one sudionike istraživanja koji se apsolutno slažu (8,7%) možemo konstatirati da čak polovica policijskih službenika smatra kako se većina ljudi u njihovim zajednicama pridržava mjera koje su bile donošene na nacionalnoj i lokalnim razinama kao odgovor na pandemiju

COVID-19. Pažnju privlači podatak da se čak 30,8% sudionika istraživanja niti slaže niti se ne slaže sa ovom tvrdnjom. Može se pretpostaviti kako je ova neodlučnost sudionika istraživanja barem djelomično generirana činjenicom da se većina ljudi zaista u njihovim zajednicama pridržavala pandemijskih mjera, ali su na njih znatan dojam ostavili oni pojedinci koji su se tome naglašeno i javno protivili. Koliko treba biti oprezan pri ovakvim interpretacijama pokazuje i podatak kako je ukupno skoro petina (18,8%) sudionika istraživanja iskazala neslaganje s ovom tvrdnjom. Pritom ipak treba naglasiti kako u tome dijelu dominiraju sudionici istraživanja koji su izjavili da se ne slažu (15,3%), a relativno je zanemarivo onih koji se apsolutno ne slažu (3,5%) s tvrdnjom da se većina ljudi u njihovoj zajednici pridržavala nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na pandemiju COVID-19.

Tablica 41. Većina mojih prijatelja koji su policijski službenici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	9	2,5	2,5	2,5
Ne slažem se	49	13,4	13,5	15,9
Niti se slažem niti se ne slažem	72	19,6	19,8	35,7
Slažem se	191	52,0	52,5	88,2
Apsolutno se slažem	43	11,7	11,8	100,0
Ukupno	364	99,2	100,0	
Nema odgovora	3	,8		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,58			

Tablica 42. Većina mojih prijatelja koji nisu policijski službenici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	11	3,0	3,0	3,0
Ne slažem se	50	13,6	13,7	16,7
Niti se slažem niti se ne slažem	90	24,5	24,7	41,4
Slažem se	181	49,3	49,6	91,0
Apsolutno se slažem	33	9,0	9,0	100,0
Ukupno	365	99,5	100,0	
Nema odgovora	2	,5		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,48			

U tablicama 41 i 42 promatramo kako sudionici ovoga istraživanja procjenjuju većinu svojih prijatelja u pogledu pridržavanja nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na pandemiju COVID-19. U tablici 41 radi se o prijateljima sudionika istraživanja koji su ujedno i njihovi kolege odnosno policijski službenici, a u tablici 42 radi se o prijateljima sudionika istraživanja koji nisu policijski službenici. Već na razini srednjih vrijednosti možemo primijetiti prilično podudaranje sadržaja obje tablice, a što se dalje može potvrditi i na razini relativnih frekvencija po kategorijama obje ovdje promatranje varijable. U obje situacije dominiraju sudionici istraživanja koji se slažu sa tvrdnjama da se većina njihovih prijatelja bez obzira jesu li ili nisu policijski službenici pridržava nacionalnih i lokalnih propisa vezano uz pandemiju COVID-19. Tu većinu čini oko polovice sudionika istraživanja s tim da je u slučaju kada su prijatelji policijski službenici u pitanju relativno nešto više od polovice sudionika istraživanja (52,0%), dok u slučaju kada ti prijatelji nisu zaposlenici uočavamo

relativno neznatno manje od polovice sudionika istraživanja (49,3%). Relativno je također podjednako onih koji se apsolutno ne slažu ili se ne slažu s konstatacijom da se većina njihovih prijatelja koji jesu i koji nisu policijski službenici pridržava pandemijskih mjera, te se može zbirno reći da se u obje situacije oko 16% sudionika istraživanja ne slaže s predmetnim tvrdnjama. Ipak, vrijedi primijetiti kako je neodlučnih sudionika istraživanja relativno nešto manje kad se radi o prijateljima koji su policijski službenici (19,6%) nego kada se radi o prijateljima koji ne rade u policiji (24,5%).

Tablica 43. Kada nisam bio/la na radnom mjestu, redovito sam nosio/la masku za lice u zatvorenim javnim prostorima tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	20	5,4	5,5	5,5
Ne slažem se	41	11,2	11,2	16,7
Niti se slažem niti se ne slažem	53	14,4	14,5	31,2
Slažem se	159	43,3	43,6	74,8
Apsolutno se slažem	92	25,1	25,2	100,0
Ukupno	365	99,5	100,0	
Nema odgovora	2	,5		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,72			

Prethodno smo promatrali kako sudionici istraživanja percipiraju svoje prijatelje s obzirom na njihovo pridržavanje mjera koje su donesene na nacionalnoj i lokalnim razinama u svrhu sprečavanja širenja zaraze COVID-19. No svakako je važno razmotriti i koliko su sami sudionici istraživanja u svoje slobodno vrijeme bili spremni pridržavati se tih mjera. Iako su

sudionici ovoga istraživanja policijski službenici čija je glavna profesionalna zadaća nadzor nad provođenjem različitih normi, a dijelom su bili direktno zaduženi i za kontrolu provedbe određenih pandemijskih mjera, ne treba olako temeljem toga pretpostaviti kako su se oni i u svoje slobodno vrijeme savršeno pridržavali tih mjera. Policijski službenici osim što su profesionalci u svom poslu, također su kao i svi drugi ljudi osobe s određenim životnim iskustvima, stavovima i vrijednosnim sustavom. Pandemija COVID-19 bila je za stanovništvo širom svijeta sasvim novo i vrlo izazovno. pa i opasno iskustvo i ljudi su se s tim problemom suočavali na različite načine. Različite države donosile su različite strože ili blaže mjere ograničavanja fizičkog kontakta ljudi kako bi na taj način spriječile širenje zaraze. Jednako tako stanovništvo je na različite načine prihvaćalo ili odbijalo te mjere, pri čemu je bilo ispada i javnog nereda, ali je bilo i vrlo argumentiranih rasprava. Pogotovo se to odnosi na nošenje zaštitnih maski ili pokrivala za lice te na cijepljenje. U ovome istraživanju stoga smo pitali sudionike jesu li u vrijeme kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu redovito nosili masku za lice u zatvorenim javnim prostorima i kada nisu bili na radnom mjestu, a rezultate nalazimo u tablici 43. Već iz srednje vrijednosti (3,72) možemo vidjeti kako su sudionici istraživanja uglavnom nosili masku za lice u zatvorenim javnim prostorima tijekom vrhunca pandemije COVID-19 kada nisu bili u službi. Isto možemo odmah uočiti i temeljem relativnih frekvencija s obzirom na to da je relativno najviše (43,3%) onih sudionika istraživanja koji su izjavili da se slažu s ovom tvrdnjom. Po relativnoj učestalosti za njima odmah slijedi čak točno četvrtina (25,1%) sudionika istraživanja koji su izlazili svoje apsolutno slaganje s ovom tvrdnjom. Možemo, dakle, sumarno konstatirati da je ukupno čak 68,3% sudionika istraživanja redovito nosilo zaštitne maske za lice i onda kada nisu bili na radnom mjestu tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu. Relativno je podjednako onih sudionika istraživanja koji su izjavili da se niti slažu niti ne slažu s ovom tvrdnjom (14,4%) i onih koji su izjavili kako se sa njome ne slažu (11,2%). Relativno je gotovo zanemarivo malo onih sudionika istraživanja koji su iskazali kako se apsolutno ne slažu s predmetnom tvrdnjom (5,4%) iz čega proizlazi da u privatnom životu nisu nosili zaštitne maske u zatvorenim prostorima kada je pandemija COVID-19 bila na svom vrhuncu i kada se to odlučno zahtijevalo od svih građana.

Tablica 44. Naša vlada se uspješno nosi s COVID-19 pandemijom

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	36	9,8	10,0	10,0
Ne slažem se	43	11,7	11,9	21,9
Niti se slažem niti se ne slažem	138	37,6	38,3	60,3
Slažem se	97	26,4	26,9	87,2
Apsolutno se slažem	46	12,5	12,8	100,0
Ukupno	360	98,1	100,0	
Nema odgovora	7	1,9		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,21			

Podaci koji su prezentirani u tablici 44 pokazuju razinu neslaganja ili slaganja sudionika istraživanja s tvrdnjom da se hrvatska Vlada uspješno nosi s COVID-19 pandemijom. Srednja vrijednost iznosi 3,21 što upućuje na osrednju razinu slaganja policijskih službenika s ovom tvrdnjom. Uvidom u relativne frekvencije po kategorijama ove varijable uočavamo dominaciju neodlučnih sudionika istraživanja odnosno oni koji su izjavili kako se niti slažu niti ne slažu s ovom tvrdnjom (37,6%). Odmah za njima slijedi relativno nešto više od četvrtine sudionika istraživanja koji se slažu s predmetnom tvrdnjom, a kada im pridružimo još 12,5% sudionika istraživanja koji se s njom apsolutno slažu dolazimo do podatka da je ukupno relativno podjednako sudionika istraživanja koji se slažu sa ovom tvrdnjom (38,9%) kao i onih neodlučnih (37,6%). Svakako treba uočiti podatak koji također nalazimo u tablici 28, a prema kojem čak relativno nešto više od petine sudionika istraživanja iskazuje svoje neslaganje s ovom tvrdnjom (21,5%) odnosno smatra da se Vlada Republike Hrvatske ne nosi uspješno s COVID-19 pandemijom.

Tablica 45. Naša zemlja sada je bolje ujedinjena negoli prije COVID-19 pandemije

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	53	14,4	14,6	14,6
Ne slažem se	59	16,1	16,3	30,9
Niti se slažem niti se ne slažem	166	45,2	45,9	76,8
Slažem se	59	16,1	16,3	93,1
Apsolutno se slažem	25	6,8	6,9	100,0
Ukupno	362	98,6	100,0	
Nema odgovora	5	1,4		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,85			

Poznato je kako elementarne nepogode i katastrofe mogu različito djelovati na različita društva te o tome postoje brojna istraživanja (Jogia i sur., 2014). Upravo zato je od sudionika ovoga istraživanja zatraženo da iskažu svoje neslaganje ili slaganje s tvrdnjom da je naša zemlja sada bolje ujedinjena nego li prije COVID-19 pandemije. Iz podataka sadržanih u tablici 45 odmah možemo zamijetiti jednu od nižih srednjih vrijednosti u ovome istraživanju (2,85) što nam već na taj prvi pogled indicira tendenciju neslaganja sudionika istraživanja s ovom tvrdnjom. To se dalje potvrđuje i na razini relativnih frekvencija po kategorijama promatrane varijable. Zanimljivo je kako čak blizu polovice sudionika istraživanja (45,2%) izjavljuje da se niti slaže niti se ne slaže s ovom tvrdnjom. Također je zanimljivo kako je relativno potpuno jednako onih sudionika istraživanja koji se ne slažu (16,1%) i koji se slažu (16,1%) s tvrdnjom da je naša zemlja sada bolje ujedinjena nego li prije pandemije COVID-19. Međutim, kada zbirno gledamo slaganje odnosno neslaganje s ovom tvrdnjom, moramo konstatirati kako relativno znatno više odnosno čak blizu trećine sudionika istraživanja (30,5%) iskazuje neslaganje, dok je između četvrtine i petine (22,9%) onih sudionika istraživanja koji se slažu s predmetnom

tvrdnjom. Očito je, dakle, da su mišljenja sudionika istraživanja o predmetnoj tvrdnji jako podijeljena što je svakako važno iz najmanje dva razloga. Kao prvo, sudionici ovoga istraživanja su policijski službenici koji pripadaju društvenoj instituciji koja predstavlja važan dio državnog aparata, kojem je ovo iznimno bitna činjenica. Kao drugo već smo prethodno istaknuli kohezijsku ulogu policije u modernom demokratskom društvu, pa je ovakav rezultat istraživanja svakako važan s aspekta svakodnevnog policijskog djelovanja.

5.1.1.5. Suočavanje policije s kriznom situacijom na osobnoj razini

U tablicama koje slijede promatramo deskriptivne podatke na varijablama kojima se opisuje suočavanje s kriznom situacijom pandemije COVID-19 na osobnoj razini. Sudionicima istraživanja predočene su tvrdnje u odnosu na koje su trebali odrediti svoju razinu neslaganja ili slaganja na skali od apsolutno se ne slažem, ne slažem se, preko neodlučne opcije niti se slažem niti se ne slažem, do toga da se slažu ili se apsolutno slažu s ponuđenog tvrdnjom.

Tablica 46. Družio/la sam se prijateljima ili rodbinom, s kojima nisam živio/la, tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	78	21,3	21,4	21,4
Ne slažem se	85	23,2	23,4	44,8
Niti se slažem niti se ne slažem	116	31,6	31,9	76,6
Slažem se	70	19,1	19,2	95,9
Apsolutno se slažem	15	4,1	4,1	100,0
Ukupno	364	99,2	100,0	
Nema odgovora	3	,8		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,61			

Iz podataka sadržanih u tablici 46 možemo već na prvi pogled temeljem niske srednje vrijednosti (2,61) razabrati kako druženje s prijateljima ili rodbinom tijekom mjeseca kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu, nije bilo preferirana opcija sudionika ovoga istraživanja. S obzirom na činjenicu da se u tvrdnji izričito specificira kako se radi o prijateljima ili rodbini s kojima sudionici istraživanja nisu u to vrijeme živjeli u istome kućanstvu, može se pretpostaviti kako su se sudionici istraživanja zaista pridržavali mjera sprečavanja širenja zaraze COVID-19, koje su u to najteže vrijeme pandemije uključivale zabranu posjeta pripadnika različitih kućanstava. Relativno nešto više od jedne petine (21,3%) sudionika istraživanja iskazalo je apsolutno neslaganje s ovom tvrdnjom, a gotovo četvrtina (23,2%) sudionika istraživanja je izjavila kako se ne slaže s tom tvrdnjom iz čega zapravo proizlazi činjenica da se većina odnosno gotovo polovica (44,5%) sudionika istraživanja tijekom mjeseca kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu nije družila s bliskim osobama sa kojima nije dijelila isto kućanstvo što je bilo u potpunosti sukladno važećim pandemijskim mjerama. Ipak, ne treba zanemariti gotovo petinu (19,1%) sudionika istraživanja koji su se složili s ovom tvrdnjom, a kada se pribroji i one sudionike istraživanja koji su iskazali apsolutno slaganje (4,1%) dolazimo do podatka prema kojem je gotovo četvrtina (23,2%) sudionika istraživanja prakticirala druženje s prijateljima i rodbinom s kojima nije živjela u istom kućanstvu tijekom mjeseca u kojem je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu.

Tablica 47. Išao/la sam šetati, trčati ili voziti bicikl, ili sam na neki drugi način proveo/la više od nekoliko minuta negdje da se opustim tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	27	7,4	7,4	7,4
Ne slažem se	56	15,3	15,3	22,7
Valid Niti se slažem niti se ne slažem	97	26,4	26,6	49,3
Slažem se	147	40,1	40,3	89,6

Apsolutno se slažem	38	10,4	10,4	100,0
Ukupno	365	99,5	100,0	
Nema odgovora	2	,5		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	3,31			

Uvidom u podatke sadržane u tablici 47 možemo doznati koliko se sudionici istraživanja slažu s tvrdnjom da su tijekom mjeseca kada je pandemija COVID-19 bila na vrhuncu prakticirali šetnju, trčanje, vožnju bicikla ili neku drugu aktivnost više od nekoliko minuta dnevno kako bi se opustili. Srednja vrijednost iznosi 3,31 iz čega već možemo zaključiti tendenciju neodlučnosti ili laganog slaganja sudionika istraživanja s ovom tvrdnjom. Promatrajući relativne frekvencije uočavamo kako je relativno najviše onih sudionika istraživanja koji su izrazili slaganje s ovom tvrdnjom (40,1%), a kad im se pridoda još 10,4% sudionika istraživanja koji su naznačili kako se apsolutno slažu s ovom tvrdnjom, dolazimo do podatka kako je gotovo točno polovica (50,5%) sudionika istraživanja upražnjavala spomenute aktivnosti u svrhu vlastite relaksacije tijekom mjeseca u kojem je pandemija bila na svom vrhuncu. Zanimljivo je kako je čak relativno nešto više od četvrtine (26,4%) sudionika istraživanja neodlučno u odnosu na ovu tvrdnju, što se vrlo vjerojatno može objasniti činjenicom da navedene aktivnosti kod njih nisu bile redovite i kontinuirane, ali su ih ipak povremeno upražnjavali. Ostaje ipak između petine i četvrtine sudionika istraživanja (22,7%) koji su izrazili svoje neslaganje s ovom tvrdnjom. S jedne strane to može biti zabrinjavajuće s obzirom na mentalno zdravlje policijskih službenika koji nisu poduzimali ništa kako bi se opustili tijekom napete situacije vrhunca pandemije COVID-19. S druge pak strane to može biti zabrinjavajuće i iz perspektive vjerodostojnosti rezultata istraživanja jer u obzir dolazi i opcija da policijski službenici teško priznaju potrebu za vlastitom relaksacijom i opuštanjem. pa zato nisu iskreno odgovorili na ovo pitanje.

Tablica 48. Putovao/la sam iz rasonode (npr. vozio/la negdje da bih vježbao/la) tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Apsolutno se ne slažem	122	33,2	33,4	33,4
Ne slažem se	78	21,3	21,4	54,8
Niti se slažem niti se ne slažem	113	30,8	31,0	85,8
Slažem se	41	11,2	11,2	97,0
Apsolutno se slažem	11	3,0	3,0	100,0
Ukupno	365	99,5	100,0	
Nema odgovora	2	,5		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,29			

Podaci koje nalazimo u tablici 48 indiciraju razinu neslaganja ili slaganja sudionika istraživanja s tvrdnjom da su tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu putovali iz rasonode odnosno vozili negdje dalje od svog mjesta stanovanja kako bi mogli vježbati. Već na razini srednje vrijednosti (2,29) možemo prepoznati prilično slabu razinu slaganja sudionika istraživanja s ovom tvrdnjom. Relativne frekvencije to potvrđuju, pa je tako relativno najviše odnosno točno trećina sudionika istraživanja koji se apsolutno ne slažu (33,2%) s ovom tvrdnjom, a za njima po brojnosti odmah slijedi gotovo trećina (30,8%) sudionika istraživanja koji niti se slažu niti se ne slažu s predmetnom tvrdnjom. Svega 14,2% sudionika istraživanja je iskazalo slaganje s ovom tvrdnjom, pri čemu je relativno zanemarivo (3,0%) onih sudionika istraživanja koji su iskazali apsolutno slaganje. Ovakvi podaci ne iznenađuje s obzirom na stil i standard života na promatranom području.

Tablica 49. Koronavirus (COVID-19) nije gori od gripe

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid	Apsolutno se ne slažem	112	30,5	30,8
	Ne slažem se	60	16,3	47,3
	Niti se slažem niti se ne slažem	122	33,2	80,8
	Slažem se	40	10,9	91,8
	Apsolutno se slažem	30	8,2	100,0
	Ukupno	364	99,2	100,0
	Nema odgovora	3	,8	
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	2,49			

U posljednjoj tablici u ovome dijelu istraživanja promatramo razinu neslaganja ili slaganja sudionika istraživanja s tvrdnjom da korona virus nije gori od gripe. Već na razini srednje vrijednosti (2,49) možemo uočiti relativno slabo slaganje sudionika istraživanja s ovakvom konstatacijom. Nadalje, možemo uočiti čak trećinu (33,2%) sudionika istraživanja koji se nisu izjasnili odnosno koji se niti slažu niti se ne slažu s navedenom tvrdnjom. Može se pretpostaviti kako su sudionici istraživanja zaista neodlučni u ovom pogledu, no ne treba isključiti niti opciju da su vrlo oprezni i suzdržani u odnosu na nešto što dovoljno ne poznaju i što je bar donekle predmet kontroverzi u javnom prostoru. No, gotovo jednako toliko (30,5%) sudionika istraživanja je iskazalo apsolutno neslaganje s ovom tvrdnjom, a ako se njima prebroji još 16,3% onih sudionika istraživanja koji su rekli da se sa ovom tvrdnjom ne slažu dolazimo do podatka da gotovo polovica (46,9%) sudionika istraživanja ne smatra kako koronavirus nije gori od gripe. Relativno nešto manje od petine (19,1%) sudionika istraživanja je pokazalo svoje slaganje sa ovom tvrdnjom odnosno smatraju kako koronavirus nije gori od gripe. Sasvim je osnovano pretpostaviti kako su osobna iskustva sa zarazom, tijekom bolesti, a pogotovo s

eventualnim smrtnim posljedicama u bližoj okolini sudionika istraživanja kreirala njihov stav o tome je li korona virus gori od gripe ili ne.

5.1.1.6. Neka obilježja sudionika istraživanja vezano uz pandemiju COVID-19

Na kraju deskriptivne analize promatramo još neka obilježja sudionika istraživanja specifično vezano uz pandemiju COVID-19.

Tablica 50. Jeste li dobili ikakvu COVID-19 obuku?

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid				
Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja	264	71,9	72,9	72,9
Da, sudjelovao/la sam u službenoj obuci o COVID-19	8	2,2	2,2	75,1
Da, dobio/la sam upute i sudjelovao/la sam u službenoj obuci	26	7,1	7,2	82,3
Ne, nisam dobio/la upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja	57	15,5	15,7	98,1
Drugo	7	1,9	1,9	100,0
Ukupno	362	98,6	100,0	
Nema odgovora	5	1,4		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	1,72			

Već smo prethodno naglašavali kako je pandemija COVID-19 pred policiju stavila neke sasvim nove zadaće, dok je dobar dio uobičajenih zadaća valjalo prilagoditi mjerama sprečavanja širenja zaraze odnosno minimizirati kontakte uživo, što je u policijskom poslu često vrlo teško izvedivo. Upravo zato je važan podatak kako su policijski službenici bili pripremljeni i osposobljeni za nove zadaću odnosno prilagodbu uobičajenih zadaća novim uvjetima njihove realizacije. Podaci sadržani u tablici 50 govore upravo o tome. Od sudionika istraživanja se tražilo da odgovore na pitanje jesu li dobili i kakvu COVID-19 obuku, a ponuđeni odgovori su se kretali od toga da su dobili obuku od svojih rukovoditelja odnosno da su dobili službenu obuku vezano uz COVID-19, zatim da su i dobili upute i sudjelovali u službenoj obuci te na kraju da nisu dobili nikakve upute ni obuku. Temeljem srednje vrijednosti koja iznosi 1,72 može se zaključiti kako je neki oblik obuke ili bar upućivanja policijskih službenika vezano uz okolnosti COVID-19 bio iskustvo dobrog dijela sudionika istraživanja. Upravo to potvrđuju i relativne frekvencije, pa tako možemo uočiti da dominiraju oni sudionici istraživanja koji su dobili upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja (71,9%). Iako takav podatak na prvi pogled djeluje zadovoljavajuće, ipak se nužno postavlja pitanje što je s preostalim više nego četvrtinom sudionika istraživanja. Relativno najviše njih (15,5%) je izjavilo kako nisu dobili nikakve upute niti obuku vezano uz obavljanje posla u okolnostima pandemije COVID-19. Zanimljivo je kako je relativno jako malo sudionika istraživanja (7,1%) koji su se našli u najpovoljnijoj poziciji što znači da su i dobili upute od svojih rukovoditelja i da su sudjelovati u službenoj obuci.

Tablica 51. Jeste li bili zaraženi COVID-19?

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Da	93	25,3	25,6	25,6
Valid Ne	270	73,6	74,4	100,0
Ukupno	363	98,9	100,0	

Nema odgovora	4	1,1		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	1,74			

Tablica 52. Je li netko iz vaše uže obitelji ili bliskih prijatelja imao ozbiljne komplikacije ili je preminuo od COVID-19?

	N	Postotak	Validni postotak	Kumulativni postotak
Valid Ne	285	77,7	82,6	82,6
Valid Da	60	16,3	17,4	100,0
Ukupno	345	94,0	100,0	
Nema odgovora	22	6,0		
Sveukupno	367	100,0		
Srednja vrijednost	1,17			

Već je prethodno konstatirano kako je osobno iskustvo s bolešću uzrokovana virusom COVID-19 moglo imati direktnog utjecaja na policijske službenike. Upravo zato se od sudionika istraživanja tražilo da odgovore na pitanje jesu li bili zaraženi virusom COVID-19. Iz podataka koje nalazimo u tablici 51 razvidno je kako čak gotovo tri četvrtine sudionika istraživanja nije bilo zaraženo virusom COVID-19. Iz istog razloga od sudionika istraživanja se tražilo i da odgovore na pitanje je li netko iz njihove uže obitelji ili bliskih prijatelja ima ozbiljne komplikacije ili je preminuo od zaraze COVID-19. Podaci sadržani u tablici 52 pokazuju kako više od tri četvrtine (77,7%) sudionika istraživanja nije imalo takvo iskustvo.

5.1.2. Testiranje hipoteza

5.1.2.1. *Promjene komunikacijskih kanala policije u vrijeme pandemije COVID-19*

Kao što je već prethodno istaknuto u poglavlju o metodologiji kvantitativnog istraživanja, za testiranje ove hipoteze nije bilo moguće koristiti multivarijatne statističke metode, te stoga ostajemo na razini rezultata deskriptivne koji su sadržani prethodno u tablici 17 i tablici 18. Iako je hipotezom bila izražena pretpostavka da se komunikacijski kanali policije nisu promijenili tijekom pandemije COVID-19 u odnosu na razdoblje neposredni prije pandemije, zapravo je realno očekivanje bilo sasvim suprotno, a hipoteza je formulirana kao nulta samo zbog nedostatka prethodnih istraživanja na kojima bi se temeljila afirmativna hipoteza.

Međutim, rezultati pokazuju da je tako postavljena hipoteza bila točna i da nije došlo do promjene komunikacijskih kanala policije u vrijeme pandemije. Štoviše, i onaj mali dio sudionika istraživanja koji percipira promjene, podijeljen je oko smjera tih promjena. Dakle, neki sudionici istraživanja suprotno svim očekivanjima percipiraju u vrijeme pandemije COVID-19 intenziviranje policijskih aktivnosti uživo.

Moguće je pretpostaviti da su problemi građana u situaciji pandemije COVID-19 bili drugačije naravi nego je to bilo uobičajeno prije pandemije, odnosno da su građani u pandemijskim uvjetima više tražili podršku i pomoć policije. Također se može pretpostaviti kako je i policija u ograničavajućim okolnostima pandemije COVID-19 preuzela uloge koje prije nije imala i s obzirom na svoje ovlasti koje nadilaze ovlasti drugih društvenih institucija, rješavala probleme građana kojima se inače uobičajeno nije bavila. Ovakva razmišljanja mogu pogotovo poslužiti u razumijevanju povećanja neposrednih kontakata policije i građana u razdoblju vrhunca pandemije COVID-19 kada su sve ostale društvene institucije svoje aktivnosti uživo reducirale na minimum. Međutim, ostaje ipak za pretpostaviti kako je izostanak promjena u intenzitetu aktivnosti policije uživo jednim dijelom vezan i uz ograničene mogućnosti komunikacije policije sa građanima na daljinu. Moguće je pretpostaviti da se upravo spomenuta raspoloživost komunikacijskih kanala nije znatnije promijenila u okolnostima pandemije COVID-19 i da je moguće to glavni generator odsutnosti većih promjena u modalitetima odnosno kanalima komunikacije policije i građanima u vrijeme pandemije COVID-19. Ova dilema adresirana je u kvalitativnom dijelu istraživanja čiji rezultati će biti prikazani u posebnom poglavlju.

5.1.2.2. *Odjek komunikacijskih kanala policije na policiju i zajednicu u vrijeme pandemije COVID-19*

Analiza glavnih komponenata pokazala je strukturu čestica u dvije zasebne komponente: odjek na policiju (komponenta 1) i odjek na zajednicu (komponenta 2). Rezultati Bartlettovog i Kaiser-Meyer-Olkinovog testa pokazuju da su podaci pogodni za analizu glavnih komponenata (hi-kvadrat=11185, $p < 0.001$, KMO=0.91). Saturacije na komponentama prikazane su u tablici 53.

Tablica 53. Saturacije na komponentama odjeka na policiju i zajednicu

	Komponenta		Jedinstvenost
	1	2	
Q3.9	0.827		0.280
Q3.10	0.898		0.166
Q3.11	0.915		0.130
Q3.12	0.895		0.173
Q3.13	0.880		0.200
Q3.14	0.782		0.347
Q3.15		0.567	0.638
Q3.16		0.885	0.181
Q3.17		0.887	0.178
Q3.18		0.869	0.217
Q3.19		0.855	0.216
Q3.20		0.878	0.202

Napomena: korištena „varimax“ rotacija

Rezultati Jonckheere-Terpstra testa za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije uživo i na daljinu, s jedne strane, i zbirnih rezultata odjeka na policiju i zajednicu, s druge strane, prikazani su u tablici 54.

Tablica 54. Rezultati Jonckheere-Terpstra testa za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije uživo i na daljinu, s jedne strane, i zbirnih rezultata legitimiteta policije, s druge strane

			Jonckheere-Terpstra test	
			Odjek na policiju	
			JT statistika	p-vrijednost
Radio/la	sam	na	106633	0.6797
aktivnostima	policije	u		
zajednici	i rješavanja			
problema	u direktnom			
kontaktu uživo	s građanima			
Radio/la	sam	na	94284	0.4685
aktivnostima	policije	u		
zajednici	i rješavanja			
problema	na			
daljinu/virtualno				
			Odjek na zajednicu	
			JT statistika	p-vrijednost
Radio/la	sam	na	109440	0.9657
aktivnostima	policije	u		
zajednici	i rješavanja			
problema	u direktnom			
kontaktu uživo	s građanima			
Radio/la	sam	na	106980	0.001711
aktivnostima	policije	u		
zajednici	i rješavanja			
problema	na			
daljinu/virtualno				

Napomena: p vrijednosti manje od 0.05 označene su podebljanim fontom.

Rezultati iz tablice 54 pokazuju da varijable „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“ i „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno“ nisu statistički

značajno povezane sa zbirnom varijablom „Odjek na policiju“. Isto tako, varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“ nije statistički značajno povezana sa zbirnom varijablom „Odjek na zajednicu“, dok varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno“ jest, tj. sudionici istraživanja koji su procijenili da su radili na aktivnostima policije u zajednici i rješavanju problema na daljinu/virtualno više nego prije pandemije, procjenjuju da se legitimitet policije odnosno odjek na zajednicu poboljšao u vrijeme pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem koje je neposredno prethodilo pandemiji.

Rezultati Kendallovog tau i Spearmanovog ro koeficijenta za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije u živo i na daljinu, s jedne strane, i pojedninačnih varijabli poštovanja policije i povjerenja javnosti u policiju, s druge strane, prikazani su u tablici 55.

Tablica 55. Rezultati Kendallovog tau i Spearmanovog ro koeficijenta za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije u živo i na daljinu, s jedne strane, i pojedninačnih varijabli poštovanja policije i povjerenja javnosti u policiju, s druge strane

	Kendallov tau i Spearmanov ro			
	Javno poštovanje policije			
	tau	p-vrijednost	ro	p-vrijednost
Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima	0.0175	0.537	0.019	0.545
Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno	0.074	0.011	0.082	0.012
	Povjerenje javnosti u policiju			
	tau	p-vrijednost	ro	p-vrijednost

Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima	0.0171	0.548	0.019	0.546
Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno	0.057	0.049	0.063	0.05

Rezultati iz prethodne tablice pokazuju da varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“ nije statistički značajno povezana zasebno s varijablama javnog poštovanja policije i povjerenja javnosti u policiju, dok varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno“ jest povezana zasebno s varijablama javnog poštovanja policije i povjerenja javnosti u policiju, no ova povezanost je slaba.

5.1.2.3. Odnos između komunikacijskih kanala policije i modaliteta suočavanja policije s kriznom situacijom u vrijeme pandemije COVID-19

Analiza glavnih komponenata pokazala je strukturu čestica u dvije zasebne komponente „Percepcija uspješnosti suočavanja s pandemijom COVID-19 (organizacijska razina)“ (komponenta 1) i „Suočavanje policijskih službenika s kriznom situacijom pandemije COVID-19 (osobna razina),“ (komponenta 2). Rezultati Bartlettovog i Kaiser-Meyer-Olkinovog testa pokazuju da su podaci pogodni za analizu glavnih komponenata ($hi\text{-kvadrat}=8183$, $p<0.001$, $KMO=0.906$). Kod ove analize glavnih komponenata korištena je kosokutna rotacija „promax“, a korelacija između komponenata je 0.177. Saturacije na komponentama prikazane su u tablici 56.

Tablica 56. Saturacije na komponentama suočavanja na organizacijskoj i osobnoj razini

	Komponenta		Jedinstvenost
	1	2	
Q5.1	0.790		0.379
Q5.2	0.748		0.439
Q5.3	0.772		0.383
Q5.4	0.812		0.338
Q5.5	0.771		0.401
Q5.6	0.827		0.317
Q5.7	0.813		0.337
Q5.8	0.803		0.358
Q5.9		0.805	0.366
Q5.10		0.541	0.561
Q5.11		0.772	0.415
Q5.12	0.643		0.596
Q5.13	0.727		0.487
Q5.14	0.589		0.660
Q5.15		0.569	0.682

Napomena: korištena „promax“ rotacija

Tablica 57. Rezultati Jonckheere-Terpstra testa za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije uživo i na daljinu, s jedne strane, i zbirnih rezultata suočavanja s pandemijom COVID-19, s druge strane

	Jonckheere-Terpstra test	
	Percepcija uspješnosti suočavanja s pandemijom COVID-19 (organizacijska razina)	
	JT statistika	p-vrijednost

Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima	113500	0.3356
Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno	110458	0.00004776
	Suočavanje policijskih službenika s kriznom situacijom pandemije COVID-19 (osobna razina)	
	JT statistika	p-vrijednost
Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima	120674	0.006145
Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno	96118,	0.8167

Iz tablice 57 vidljivo je da varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“ nije statistički značajno povezana sa zbirnom varijablom „Percepcija uspješnosti suočavanja s pandemijom COVID-19 (organizacijska razina)“, ali varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno“ jest povezana, tj. sudionici istraživanja koji su procijenili da su radili na aktivnostima policije u zajednici i rješavanju problema na daljinu/virtualno više nego prije pandemije, su isto tako procijenili da se na organizacijskoj razini policija bolje suočava s pandemijom COVID-19. Nasuprot tomu, ista varijabla („Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno“)

nije statistički značajno povezana s varijablom „Suočavanje policijskih službenika s kriznom situacijom pandemije COVID-19 (osobna razina)“, ali varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“ jest, tj. sudionici istraživanja koji su procijenili da su više radili na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima, su isto tako procijenili da su se osobno bolje suočavali s pandemijom COVID-19.

5.1.2.4. Odnos između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19

Modeli višestruke linearne regresije u dva bloka s kriterijskim varijablama „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“ i „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“ nisu se pokazali značajnima ni u jednom slučaju, što je vidljivo iz F-testa i R^2 vrijednosti iz tablica 58 i 59. Socio-demografske varijable ne objašnjavaju dobro varijaciju u navedenim kriterijskim varijablama. U nastavku se nalaze tablice čiji sadržaj to zorno prikazuje, ali nema potrebe za komentarom.

Tablica 58. Mjere odgovaranja modela – kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Blok	R	R ²	Ukupni test modela			
			F	df1	df2	p-vrijednost
1	0.0529	0.00280	0.234	9	750	0.990
2	0.2415	0.05833	1.175	38	721	0.220

Napomena: pojedinosti pojedinih koeficijenata prediktorskih varijabli dostupne su u Dodatku.

Tablica 59. Mjere odgovaranja modela – kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“

Blok	R	R ²	Ukupni test modela			
			F	df1	df2	p-vrijednost
1	0.0877	0.00768	0.633	9	736	0.769
2	0.2120	0.04494	0.875	38	707	0.685

Pojedinosti pojedinih koeficijenata prediktorskih varijabli dostupne su u narednim tabelarnim prikazima koraka višestruke linearne regresije.

Tablica 60. Prva regresija

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Odsječak ^a	2.82716	0.0777	36.3876	< .001
Q8:				
Ne bojim se previše – Uopće se ne bojim	0.01767	0.0741	0.2385	0.812
Djelomično se bojim – Uopće se ne bojim	-0.01403	0.0745	-0.1882	0.851

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Jako se bojim – Uopće se ne bojim	0.15898	0.1626	0.9775	0.329
Q9:				
Ne – Da	0.03130	0.0649	0.4826	0.629
Q10:				
Da, sudjelovao/la sam u službenoj obuci o COVID-19 – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	0.14537	0.2155	0.6745	0.500
Da, dobio/la sam upute i sudjelovao/la sam u službenoj obuci – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.04157	0.1217	-0.3417	0.733

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Ne, nisam dobio/la upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.00389	0.0714	-0.0545	0.957
Drugo – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.03070	0.1894	-0.1621	0.871
Q21:				
Da – Ne	-0.00312	0.0784	-0.0398	0.968

^a Predstavlja referentnu razinu

Koeficijenti modela (blok 2) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Procjena	p-vrijednost
----------	--------------

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Prediktor	Procjena	SE	t	p- vrijedno st
Odsječak ^a	3.0927 2	0.216 8	14.2648 2	<.00 1
Q8:				
Ne bojim se previše – Uopće se ne bojim	0.0146 0	0.075 6	0.19306	0.847
Djelomično se bojim – Uopće se ne bojim	- 0.0035 4	0.079 1	- 0.04478	0.964
Jako se bojim – Uopće se ne bojim	0.2011 8	0.164 6	1.22222	0.222
Q9:				
Ne – Da	0.0431 0	0.065 2	0.66085	0.509
Q10:				
Da, sudjelovao/la sam u službenoj obuci o COVID-19 – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	0.1737 6	0.216 2	0.80386	0.422
Da, dobio/la sam upute i sudjelovao/la sam u službenoj obuci – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	- 7.66e- 4	0.124 1	- 0.00617	0.995
Ne, nisam dobio/la upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	0.0098 7	0.071 8	0.13749	0.891
Drugo – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	0.0735 3	0.191 4	0.38411	0.701
Q21:				

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Prediktor	Procjena	SE	t	p- vrijedno st
Da – Ne	0.0209 ⁻ ₉	0.080 ⁻ ₆	0.26032 ⁻	0.795
Q11:				
Da – Ne	0.0688 ⁻ ₄	0.073 ⁻ ₄	0.93810 ⁻	0.349
Q12:				
6-10 godina – Manje od 5	0.0230 ⁻ ₉	0.130 ⁻ ₇	0.17658 ⁻	0.860
11-15 godina – Manje od 5	0.2037 ⁻ ₄	0.125 ⁻ ₆	1.62196 ⁻	0.105
16-20 godina – Manje od 5	0.1914 ⁻ ₆	0.154 ⁻ ₄	1.24026 ⁻	0.215
Preko 20 godina – Manje od 5	0.1285 ⁻ ₂	0.124 ⁻ ₉	-1.02891 ⁻	0.304
Q13:				
Ženskog – Muškog	0.0113 ⁻ ₇	0.078 ⁻ ₀	0.14571 ⁻	0.884
Q14:				
Ne – Da	0.0347 ⁻ ₉	0.138 ⁻ ₅	0.25127 ⁻	0.802
Q15:				
Bračna ili izvanbračna zajednica – Sama/c	0.0279 ⁻ ₈	0.098 ⁻ ₁	0.28520 ⁻	0.776
Rastavljen/a – Sama/c	0.1819 ⁻ ₈	0.164 ⁻ ₃	1.10750 ⁻	0.268
Razveden/a – Sama/c	0.1940 ⁻ ₅	0.209 ⁻ ₀	0.92853 ⁻	0.353

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Prediktor	Procjena	SE	t	p- vrijedno st
Udovac/ica – Sama/c	- 0.2546 8	0.267 4	- 0.95261	0.341
Q16:				
Kriminalistička policija – Temeljna policija	0.1840 5	0.088 1	2.08956	0.037
Operativno-komunikacijski centar – Temeljna policija	- 0.0478 3	0.113 8	- 0.42011	0.675
Prometna policija – Temeljna policija	0.0584 6	0.090 1	0.64907	0.516
Kontakt policija – Temeljna policija	- 0.0236 1	0.156 3	- 0.15105	0.880
Ostalo – Temeljna policija	0.0694 1	0.080 9	0.85756	0.391
Q17:				
Završena Visoka policijska škola ili Fakultet kriminalističkih znanosti – Završena srednja škola	- 0.0708 6	0.084 2	- 0.84142	0.400
Završen drugi studij – Završena srednja škola	- 0.16711	0.0822	-2.03393	0.042
Poslijediplomski studij – Završena srednja škola	0.30534	0.1488	2.05179	0.041
Q18:				
Malo grad – Veliki grad	0.06252	0.0845	0.73981	0.460
Selo – Veliki grad	0.07706	0.0876	0.87957	0.379
Q18a:				
Malo grad – Veliki grad	0.03508	0.0806	0.43528	0.663
Selo – Veliki grad	- 0.06775	0.1039	-0.65222	0.514
Q19:				
1 – 0	- 0.21828	0.1698	-1.28577	0.199
2-3 – 0	- 0.26314	0.1600	-1.64483	0.100

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
4-5 – 0	0.28494	0.1684	-1.69229	0.091
6 i više – 0	0.32020	0.1933	-1.65668	0.098
Q20:				
Dvije generacije – Jedna generacija	0.09435	0.0660	1.42895	0.153
Tri ili više generacija – Jedna generacija	0.04984	0.1040	-0.47939	0.632

^a Predstavlja referentnu razinu

Tablica 61. Druga regresija

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Odsječak ^a	2.92578	0.0776	37.714	<.001
Q8:				
Ne bojim se previše – Uopće se ne bojim	-0.04080	0.0742	-0.550	0.583
Djelomično se bojim – Uopće se ne bojim	0.03860	0.0745	0.518	0.605
Jako se bojim – Uopće se ne bojim	0.06214	0.1619	0.384	0.701
Q9:				
Ne – Da	0.00655	0.0648	0.101	0.920

Koeficijenti modela (blok 1) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Q10:				
Da, sudjelovao/la sam u službenoj obuci o COVID-19 – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.16203	0.2145	-0.755	0.450
Da, dobio/la sam upute i sudjelovao/la sam u službenoj obuci – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.14152	0.1225	-1.155	0.248
Ne, nisam dobio/la upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.03377	0.0718	-0.471	0.638
Drugo – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	0.12249	0.1786	0.686	0.493
Q21:				
Da – Ne	0.09108	0.0792	1.149	0.251

^a Predstavlja referentnu razinu

Koeficijenti modela (blok 2) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Odsječak ^a	2.79245	0.2181	12.8020	< .001
Q8:				

Koeficijenti modela (blok 2) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Ne bojim se previše – Uopće se ne bojim	-0.05677	0.0764	-0.7427	0.458
Djelomično se bojim – Uopće se ne bojim	-0.00800	0.0798	-0.1002	0.920
Jako se bojim – Uopće se ne bojim	0.05116	0.1655	0.3092	0.757
Q9:				
Ne – Da	0.00883	0.0659	0.1342	0.893
Q10:				
Da, sudjelovao/la sam u službenoj obuci o COVID-19 – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.12852	0.2172	-0.5916	0.554
Da, dobio/la sam upute i sudjelovao/la sam u službenoj obuci – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.15622	0.1264	-1.2355	0.217
Ne, nisam dobio/la upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	-0.02638	0.0728	-0.3621	0.717
Drugo – Da, dobio/la sam upute vezano uz COVID-19 od svojih rukovoditelja/rukovodstva	0.06991	0.1828	0.3824	0.702
Q21:				
Da – Ne	0.06511	0.0823	0.7912	0.429
Q11:				
Da – Ne	0.06443	0.0745	0.8651	0.387
Q12:				
6-10 godina – Manje od 5	-0.13104	0.1318	-0.9944	0.320

Koeficijenti modela (blok 2) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
11-15 godina – Manje od 5	-0.10055	0.1273	-0.7899	0.430
16-20 godina – Manje od 5	-0.06736	0.1555	-0.4331	0.665
Preko 20 godina – Manje od 5	-0.02947	0.1260	-0.2339	0.815
Q13:				
Ženskog – Muškog	0.04097	0.0797	0.5139	0.607
Q14:				
Ne – Da	0.02300	0.1391	0.1654	0.869
Q15:				
Bračna ili izvanbračna zajednica – Sama/c	-0.07763	0.0988	-0.7855	0.432
Rastavljen/a – Sama/c	-0.25596	0.1652	-1.5494	0.122
Razveden/a – Sama/c	0.08952	0.2186	0.4094	0.682
Udovac/ica – Sama/c	0.03487	0.2689	0.1297	0.897
Q16:				
Kriminalistička policija – Temeljna policija	0.06374	0.0896	0.7114	0.477
Operativno-komunikacijski centar – Temeljna policija	0.04133	0.1159	0.3565	0.722
Prometna policija – Temeljna policija	0.04742	0.0911	0.5208	0.603
Kontakt policija – Temeljna policija	0.09437	0.1573	0.6000	0.549
Ostalo – Temeljna policija	0.07024	0.0821	0.8553	0.393
Q17:				
Završena Visoka policijska škola ili Fakultet kriminalističkih znanosti – Završena srednja škola	0.18052	0.0857	2.1073	0.035

Koeficijenti modela (blok 2) - kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“

Prediktor	Procjena	SE	t	p-vrijednost
Završen drugi studij – Završena srednja škola	0.05811	0.0836	0.6947	0.487
Poslijediplomski studij – Završena srednja škola	0.46065	0.1457	3.1607	0.002
Q18:				
Malo grad – Veliki grad	0.10582	0.0859	1.2323	0.218
Selo – Veliki grad	0.08573	0.0886	0.9681	0.333
Q18a:				
Malo grad – Veliki grad	0.06193	0.0820	0.7556	0.450
Selo – Veliki grad	0.02059	0.1047	0.1967	0.844
Q19:				
1 – 0	0.08390	0.1709	0.4909	0.624
2-3 – 0	0.03863	0.1611	0.2398	0.811
4-5 – 0	0.03083	0.1694	0.1820	0.856
6 i više – 0	-0.03427	0.1952	-0.1756	0.861
Q20:				
Dvije generacije – Jedna generacija	0.00402	0.0671	0.0599	0.952
Tri ili više generacija – Jedna generacija	-0.01593	0.1054	-0.1512	0.880

^a Predstavlja referentnu razinu

5.2. Rezultati kvalitativnog istraživanja

5.2.1. Ključne komponente digitalne komunikacije i digitalnih kompetencija u vrijeme pandemije COVID-19

Prvi dio razgovora u sve četiri fokus grupe u ovome istraživanju bio je utemeljen na pitanjima vezanima uz digitalnu komunikaciju koju su sudionici istraživanja kao policijski službenici imali s građanima u vrijeme pandemije COVID-19.

1. Koje kanale digitalne komunikacije s građanima ste koristili u vrijeme pandemije COVID-19?

Tijekom pandemije COVID-19 puno se ljudi okrenulo digitalnoj komunikaciji kao u tom trenutku većini jedinom načinu komunikacije kako bi se povezali s drugima. Tako je pandemija potaknula i mnoge koji se dotad nisu koristili društvenim mrežama ili digitalnim načinima komunikacije da se prilagode i u rekordnom roku priviknu na takav oblik kontakta s drugima. Ovo je vrijeme također donijelo intenzivnu primjenu popularnih platformi za razmjenu poruka kao što su Messenger, Viber, WhatsApp i druge slične aplikacije. S obzirom na to da je pandemija utjecala na sve aspekte života, uključujući i policijski posao, građani su pomoću tih aplikacija tražili informacije od policijskih službenika. Ove platforme su se pokazale kao učinkovit način za brzo i jednostavno povezivanje s policijskim službenicima, što je bilo posebno važno u vrijeme kada je fizički kontakt ograničen ili nije preporučljiv.

„Za vrijeme pandemije Viber mi je gorio i WhatsApp, ljudi su me kontaktirali privatno kod kuće nisam se čuo sa njima po dvije godine, e izgleda da sam u mjeri samoizolacije jel mi možeš provjeriti....“

„Ili za vrijeme covida je bilo dosta upita koliko ja moram biti u izolaciji? Kad ja moram izvaditi osobnu iskaznicu? Jel ja mogu sad... kad smo imali punktove. Uglavnom bila je hrpa upita tako što se tiče covida za vrijeme pandemije. I onda te pronađu na društvenim mrežama.“

Iako takav način komunikacije s policijskim službenicima u tom trenutku nigdje nije naveden kao služben, građani su, umjesto tražeći relevantne informacije vezane uz propise i pravila tijekom pandemije na službenim internetskim stranicama, vrlo često posezali upravo za komunikacijom putem ranije navedenih digitalnih kanala za razmjenu poruka.

„To je krenulo kao što je kolega rekao Viber, WhatsApp u vrijeme covida. Svima nam je zvonilo šta se smije, šta se ne smije. I sve je to negdje pisalo, ali svima je to teško otići provjerit. Tko to čita mi to čitamo kao policajci. Lakše pitat čovjeka nego pronaći gdje to piše. Ili poslat poruku na Viber ili na WhatsApp što opet seže u tu neku ljudsku lijenost, što je lakše ići tim nekim kraćim putem.“

Najčešći službeni digitalni kanal putem kojega policijski službenici komuniciraju s građanima jest elektronička pošta, a jedna od relevantnih stavki svakako je provjera identiteta osobe koja ih kontaktira kako bi se osigurala zaštita podataka, odnosno kako se podaci ne bi otkrili neovlaštenoj osobi.

„Znate šta, kad je bila aktualna ono korona imali smo povećan broj prijava putem elektronske pošte ili telefonskog poziva. I sad vi ne možete sto posto znati je li to ta osoba koja se predstavila. To je malo nezgodno. Barem da dođe prvi put recimo osoba pa da ju vidite. Pa onda, pa da se nastavi dalje ta komunikacija putem elektronske pošte ili... Mi smo imali povećan broj obavljenih razgovora službenih, putem telefona kad je bila korona. Ali inače to baš za prvi put, to ne bi nikom preporučio da radi.“

„Službeni kanali koje mi imamo nama je najviše mail. Mi s mailom radimo tu se ništa nije promijenilo, direktan kontakt s osobama s kojima inače radimo ...“

„Kao prvo ti moraš znati da li je to stvarno on. To je polazna osnova. Ako ćemo se pozvat na Pravilnik o tajnosti službenih podataka MUP-a znamo tamo šta mi možemo dati, a šta ne možemo. I kome, znači osobi koja ima pravni interes. Jel to on ili nije? Ako vi jeste razmijenili brojeve i znaš da je to on, ali opet isključivo podatke koje on smije imati.“

S obzirom na to da je tijekom razgovora s fokus grupama postalo nedvojbeno jasno da su građani u tom razdoblju preferirali komunikaciju putem elektroničke pošte, policijski su službenici odgovarali na različite vrste zahtjeva upravo putem službenoga e-maila (poput izdavanja zapisnika o prometnim nesrećama, upozorenja i sl.). Informacije o kontaktu policijske uprave i postaja uobičajeno se nalaze na internetskoj stranici policijske uprave, no zbog novonastale situacije bilo je potrebno pronaći nove načine objavljivanja kontakta neposrednih izvršitelja.

„Znači, čak smo i na ulaznim vratima stavljali, znači brojeve telefona, kontakte znači direktno osobe koje su zadužene za pojedine segmente poslova i njihove mail adrese.“

Iako su mjere opreza vezane uz pandemiju oslabile i građani ponovno nesmetano dolaze u prostore policije, zadržala se navika digitalne komunikacije kojom ljudi lakšim putem dobivaju informacije od interesa. Navedeno dokazuje i činjenica da se komunikacija putem e-maila nije smanjila ni nakon pandemije; čak su s vremenom omogućene i dodatne usluge koje građanima i policiji omogućuju brži i nesmetaniji dijalog.

„Pa čak se i povećala komunikacija zato što sad za recimo prometne prekršaje brzine konkretno, uz svaku obavijest o počinjenom prekršaju mi moramo znači za svaku brzinu priložiti snimku prekršaja, tj. fotografiju gdje se vidi vozilo u prekršaju, i svaka osoba koja dobije obavijest o počinjenom prekršaju dobije kod putem kojeg koda može na stranici Ministarstva unutarnjih poslova vidjeti taj svoj prekršaj. Ili čak dobije ja mislim i u e-građani dobiju obavijest o počinjenom prekršaju. Ne znam dal mogu vidjet snimku tamo, ali na stranici MUP-a mogu vidjet putem tog koda snimku da ne moraju dolaziti kod nas.“

Sa stajališta policajaca, komunikacija putem e-maila puno je jednostavnija i prihvaćenija u odnosu na neposrednu komunikaciju uživo prvenstveno zbog toga što nije potrebno reagirati odmah, već se može zastati i razmisliti o onome što će se odgovoriti.

„Manje stranaka. Ti dobiješ e-mail pa ne moraš iste sekunde reagirati. On kako je pokucao na šalter šta, moraš dat odgovor odmah. Ovako pročitaš e-mail pa možeš razmislit šta ćeš mu reći.“

Vrlo su se često građani koristili i besplatnom mobilnom aplikacijom "MUP Sigurnost i povjerenje"; putem navedene aplikacije zaprimane su dojave o kršenju mjera samoizolacije ili karantene tijekom pandemije te je policija često, u suradnji s građanima, postupala upravo temeljem tih dojava. Aplikacija nije vezana isključivo uz vrijeme pandemije, već se njome građani rado služe već duže vrijeme budući da omogućuje anonimnu prijavu svih vrsta događaja koji ugrožavaju sigurnost. Osim toga, veliki udio komunikacije građana, ali i poslovnih subjekata odvija se na društvenim mrežama pa su korištene informacije s društvenih

mreža kao indicije da se krši radno vrijeme ugostiteljskih objekata te je nakon provjere informacija, u nekim slučajevima, uslijedilo podnošenje prekršajnih prijava.

„... ali da su nam taj Facebook i takve slične mreže koristile kao nekakva neću reći dokaz nego indicija da se krši radno vrijeme ugostiteljskih objekata itd. Služilo je kao nekakav dokaz za pokretanje prekršajne prijave.“

Kao veliki nedostatak u interakciji s građanima policijski službenici navode mobilne uređaje. Naime, kako policija uglavnom ne posjeduje nikakve službene mobitele, policajci ponekad, u želji da što više pomognu žrtvama kaznenoga djela te kako bi se žrtve osjećale zaštićeno i sigurno čak i kad policijski službenik nije u njihovoj fizičkoj blizini, žrtvama daju broj privatnog mobitela. Više se puta nakon toga dogodilo da ih je taj isti građanin ili neki drugi član njegove obitelji kontaktirao na isti broj radi potpuno druge i izrazito manje alarmantne situacije, čak i poneke koja nije u njegovoj nadležnosti. Iz toga proizlazi zaključak da građani često ne razlikuju poslove pojedinih ustrojstvenih jedinica policije te da najčešće samo žele na najbrži mogući način dobiti željene informacije, čak i ako to uključuje pozive na privatne brojeve mobitela policajaca u radno ili privatno vrijeme ili pokušaje komunikacije putem različitih društvenih kanala i/ili mreža.

„...oni svi misle da te mogu kontaktirati za sve.“

„... al nađu stranke na Facebooku, pošalje ti zahtjev za porukom, dođu oni do nas nekim sredstvima, Požega je mala i uvijek će netko imati tvoj broj.“

Policijski se službenici često koriste mobitelima, bilo službenim ili privatnim, za poslovnu komunikaciju. Međutim, s obzirom na činjenicu da nije propisano kada službenici trebaju, a kada ne trebaju biti dostupni, da ne postoji univerzalni i dosljedni način rada, često se nailazi na oprečna mišljenja. Naprimjer, jedan rukovoditelj smatra da je dostupnost na mobitelu nakon radnog vremena veliki problem, dok neki sudionici istraživanja, policijski službenici smatraju da nejavljanje nakon radnog vremena predstavlja izlaz iz ove situacije.

„Stavite se u njihovu poziciju da daš svima svoj broj pa ti bi 24 sata dnevno mogao ...pogotovo kad se nakači nekakav koji ima problem s međom zadnjih 50 godina i mi to trebamo riješiti ili kontakt policajac. Poludio bi čovjek. Da daš i službeni pa opet ne možeš 24 sata raditi.“

„Poslije radnog vremena se ne javljaš. Na službeni ćeš ti dobiti nekakve obavijesti, sms poruke koje su možda bitne za službu...“

„Recimo, za vrijeme radnog vremena da se koristi i poslije tako ugasimo da ne moramo davati svoj broj mobitela. Sa te strane bi nam bilo sigurno tijekom tih osam sati radnog vremena u svakom slučaju lakše.“

Slijedom toga, u različitim ustrojstvenim jedinicama policije rukovoditelji različito shvaćaju dužnosti i obaveze u tom segmentu te pojedinci zahtijevaju od svojih djelatnika dostupnost i izvan radnog vremena. Decidirani, nedvojbeni, jasni propisi o komunikaciji putem mobitela za potrebe policijskoga posla prijeko su potrebni kako bi se osigurala nepreopterećenost policijskih službenika te kako bi se zaštitila njihova prava i privatnost te bi bilo izrazito korisno imati jasna pravila koja bi regulirala ovu vrstu komunikacije. Općenito govoreći, jasna pravila o komunikaciji putem službenog mobitela u policijskim poslovima mogla bi pomoći u održavanju ravnoteže između poslovnih potreba i potreba djelatnika za odmorom i privatnošću.

„I sad što ste vi pričali na početku da ima službeni mobitel čovjek sad bi i mi njega trebali zvati u 2, 3, 5 ujutro. Nema smisla. Tak da ti službeni mobiteli koliko su dobri, toliko i nisu. Kad bi rukovoditelj dao, rekao bi 0-24.“

Tijekom pandemije nije bilo nužno pronaći nove načine za komunikaciju samo s odraslim građanima. Naime, značajan dio posla policijskih službenika su i poslovi prevencije orijentirane na mlađu populaciju, odnosno predavanja namijenjena vrtićkim i školskim ustanovama. Kako bi nadoknadili predavanja i upoznavanje djece s temama i preventivnim programima aktualnim za njihovu dob, edukativne su materijale (dobivene od Ravnateljstva policije) digitalno prosljeđivali vrtićima i školama, a nastavno bi ih osoblje prosljedilo učenicima. Iako se pretpostavlja da je na taj način bio educiran veći broj učenika, policijski službenici nemaju potpune povratne informacije o tome jesu li svi materijali zaista stigli do konačnog primatelja te koliko je učenika zaista pročitao te proučilo pripremljene i dostavljene materijale. Ipak, općenito govoreći, digitalno dostavljanje edukativnih materijala moglo bi biti učinkovit način za provođenje preventivnih projekata tijekom pandemije ili u situacijama kada policijski službenici nisu u mogućnosti održati predavanja uživo.

„Mi smo njima poslali da oni povratno jave da li su oni to prošli s djecom. Pedeset posto se nije izjasnilo uopće. Sad ajd znaj jesu li prošli ili nisu prošli.“

Tijekom razgovora sudionici fokus grupe navode da su poslove vezane uz provedbu zaštitnih mjera i mjera opreza, osobito tijekom pandemije, obavljali kontaktirajući stranke putem telefona. Uglavnom su davali broj svog osobnog mobitela jer čak ni kontakt policajci nemaju službeni mobitel. Ovaj nedostatak službenih mobitela predstavlja izazov u obavljanju policijskih poslova, posebno u situacijama kada je potrebno uspostaviti brz i učinkovit kontakt s građanima.

2. Ako niste koristili kanale digitalne komunikacije u vrijeme pandemije COVID-19, koji su bili razlozi za to?

(nedostatak potrebe, znanja, opreme, uputa, regulative ...)

Pojedini sudionici fokus grupa izražavaju zabrinutost zbog nedovoljne informiranosti građana o mogućnostima digitalnog pristupa policiji te naglašavaju da nedostupnost interneta na nekim područjima predstavlja značajan problem. Također, spominju kako se često događa da kolege tijekom intervencija nemaju mogućnost komunikacije putem kriptiranog digitalnog kanala (ručne ili stacionarne veze), posebno u ruralnim i prigradskim područjima gdje je signal slabiji.

„A da ne kažem veze što ne prolaze u nekim selima il gdje budemo obična veza, a nemaš signal. Baterije loše. A mi pričamo o nekoj tehnologiji.“

„Da, ali je bilo izuzetno loše. Ovoga to je pucalo (veza). Programi su padali.“

Osim što službenike ponekad ometa u radu slab signal, puno veći problem jest sama oprema. Policijski službenici izražavaju nezadovoljstvo zbog informatičke opreme koju koriste za svoj rad jer je, prema njihovu mišljenju, ta oprema zastarjela i ograničava njihov rad, što predstavlja veliki nedostatak u svakodnevnom obavljanju policijskih poslova. Oni smatraju da je otklanjanje ovog problema nužno kako bi se moglo razgovarati o bilo kakvom unapređenju komunikacije putem digitalnih kanala.

„Znači na četiri kompjutera, na jednom se može raditi kako bog zapovijeda na ostalima pola sata da otvoriš Word, a kamoli bilo što drugo.“

„Ali računala kao računala. Sve dugo otvara. Spori su. Jedna radnja traje jako dugo.“

„Običan mail sat vremena da ti dođe. Što kaže ja sa svog kompjutera šaljem kolegi da pošalje mail ..Jel ti došlo? Nije još došlo.“

„Zapravo je bilo dobro zamišljeno, no međutim tehnika nije podržavala.“

Ipak, neke su policijske uprave tijekom pandemije nabavile informatičku opremu za ispitivanje osumnjičenika putem video veze u slučaju neodgodivih postupanja, kao što su ispitivanja za teška kaznena djela. Oprema je korištena kako bi se izbjegao fizički kontakt s pozitivnim ili potencijalno pozitivnim osobama na koronavirus. Međutim, saznaje se iz razgovora s sudionicima istraživanja, u nekim se upravama ta oprema nikada nije koristila.

„Mi smo dobili računalo za pritvorske nadzornike s video kamerom i zvučnicima i tako dalje. Jedno novo računalo koje bi služilo za ispitivanje pozitivnih osoba od strane državnog odvjetništva, ali da ne idu na odvjetništvo nego da budu kod nas. Al to nikad nije uspostavljeno, to je dostavljeno i nije funkcioniralo.“

Službenici kriminalističke policije i drugih linija rada policije navode da se tijekom pandemije COVID-19 njihov posao nije značajno promijenio budući da su i dalje obavljali policijske poslove i primjenjivali policijske ovlasti, s tim da su primjenjivali dodatne mjere opreza radi zaštite sebe i drugih od prenošenja bolesti.

„Što se tiče naše službe i općenito postupanja prema građanima, što se tiče nas krim policije, sve je jednako bilo, jer mi moramo zaprimiti od građanina prijavu neposredno, obaviti očevid. Nema jel hoćeš ili nećeš.“

„Nama se za vrijeme covida, pa nisi ti radio nesreću udaljeno morao si doći tamo pričati sa njim, je razmak nekakav. Ili vozačku kad se tražio od njega...“

S obzirom na činjenicu da je komunikaciju policije s građanima nerijetko nužno voditi i telefonskim putem, česte su poteškoće u uspostavljanju telefonske komunikacije budući da pojedini policijski službenici fiksnim telefonom mogu komunicirati samo unutar MUP-a, a za

vanjske kontakte moraju zvati preko centrale ili tajnice. Međutim, nije jasno jesu li ovo tehnički nedostaci ili odluka rukovoditelja, odnosno nedostatak povjerenja menadžmenta u djelatnike.

„Neki uredi i nemaju vanjsku liniju. Znači morate zvati centralu da vas spoji s tom osobom.“

„Ne neki, nema ni jedan osim dežurstva, bar kod nas u postaji.“

Navedena ograničenja u komunikaciji stvaraju poteškoće u radu policijskih službenika. To može izazvati negodovanje građana koji se žale na nemogućnost direktne komunikacije s policijom, ali poučeni negativnim iskustvom nakon davanja osobnog kontakta pojedincima, mnogi su policajci odustali od toga načina komunikacije.

„Ja sam, recimo, imala slučaj da sam vodila mjere znači kompletno mjere⁵ ... I onda je, ja kad sam počela ovdje raditi bio problem što nema vanjske linije. I onda ja imam četrdesetak mjera, trebam uspostaviti kontakt s nekim razgovarati, nešto, stalno moram ići preko centrale. I onda sam ja znala na svoj mobitel, nazovem. Onda isto došlo, ko što kažu kolege, da me uznemiravaju navečer kad sam kod kuće ili mi... Čak mi jedna gospođa prijetila porukama... kao što je nju stalno uznemiravam, što ja njih stalno kontroliram. I takve stvari. Tako da sam odustala više ne komuniciram sa svojim telefonom.“

Ograničavajući faktor korištenja kanala digitalne komunikacije su i razine ovlasti. Naime, veći dio operativnog sastava nema dopuštenje za pristup na društvene mreže pa se zahtjev za ovlasti treba podnijeti Glavnom ravnatelju policije, koji će odlučiti o odobrenju pristupa društvenim mrežama.

„Da, morate navesti obrazloženje zašto vi tražite pristup Facebooku. Moraš dati objašnjenje. Službeni zahtjev koji se šalje ravnatelju i ravnatelj to odobrava.“

Iako shvaćaju da je nužno ići ukorak s vremenom te da bi komunikacija digitalnim kanalima trebala biti jasno definirana i propisana, policijski službenici nisu sigurni hoće li ti definirani uvjeti donijeti isključivo pozitivne strane ili bi sustav u nekom trenutku ipak postao preopterećen te bi rad u takvom okruženju postao kontradiktoran.

⁵ Nije moguće do kraja citirati zbog čuvanja identiteta sudionika istraživanja.

„Pa da gledajte ono što je kolega rekao mi se na taj način snalazimo i sami sebi olakšamo posao za neke stvari. A sad da je to propisano, znači da bi morali imati. E sad da li bi to bilo lakše? Ne bi bilo lakše? Da li bi se bolje snašli, ne bi? Pitanje, ne znamo kad nemamo“.

„Infrastruktura ne može to pratit, naša, što bi mi u biti htjeli? Najobičniji, ko kod nas ima tu neki mobitel, najobičniji taj mobitel je deset puta jači nego onaj kompjuter u postaji što ga imaš. A da ne govorimo o brzini interneta i takve stvari.“

3. Koje kanale digitalne komunikacije trenutno koristite prilikom obavljanja policijskih poslova i primjene policijskih ovlasti?

(e-pošta, mobilne aplikacije za e-dojave, Viber, WhatsApp, Twitter, Facebook, društvene grupe i sl.)

Pri obavljanju policijskih poslova često se javlja potreba za korištenjem određenih digitalnih kanala, posebice kada građani žele dostaviti digitalni materijal koji bi mogao poslužiti kao dokaz ili bi mogao ukazati na nepravilnosti, a izbor kanala najčešće ovisi o tome kojim se aplikacijama koristi stranka. Policijski službenici navode da stranke od aplikacija uglavnom upotrebljavaju Messenger, Viber i WhatsApp. Međutim, u takvoj se situaciji opet dovodi u pitanje koji mobilni telefon koristiti jer većina službenika ima samo privatne brojeve mobitela, stoga se ipak daje prednost službenim adresama e-pošte koje su definirane svim zaposlenicima MUP-a.

„Nemamo službene telefone, a svoj broj davati nekome pa komunicirati. Jedino kad se zagužva ljestve 31 ljestve i otkucam broj, to je skriven broj. Zovem s terena. Al ovo ostalo...“

„Zato što u takvim slučajevima, recimo, stranka shvati da ste vi njegov osobni policajac pa vas zove izvan radnog vremena, vikendima, navečer, kad si ti na godišnjem...“

„I uvijek komuniciramo s građanima ako imaju neku datoteku ili nešto dostaviti. I uvijek je to preko Vibera ili WhatsAppa ovisi šta oni kako se služe. Nekad bi mi njima pomogli da ostvare nekakav kontakt. Ali to malo je teško jer mi svi imamo naše privatne telefone. Onda izbjegavamo davanje tih naših brojeva telefona, jer onda se dogodi da stranke, razumijem opet uporne, kažeš im obavješćujemo ako dođemo do nekih novih saznanja onda bi oni zvali pet puta dnevno. Onda izbjegavamo to, dajemo mailove, ali ako netko već ima moj broj (npr. ako mi je bila stranka) onda bi komunicirali i preko društvenih mreža većinom Messenger, Viber ili WhatsApp, ovisi šta stranka ima.“

Osim navedenih aplikacija i službenih adresa e-pošte, aktivna je i besplatna aplikacija za građane "MUP Sigurnost i povjerenje". Kao što se dosad zaključilo i za ostale načine interakcije među građanima i policijom, ni navedena aplikacija nema isključivo pozitivan utjecaj na rad. Godine iskustva u dojavljivanju građana putem ove aplikacije ukazuju na činjenicu da savjesni građani dojavljuju sigurnosno-ugrožavajuće događaje, dok istovremeno pojedinci zlorabe ovaj oblik digitalne komunikacije te činjenicu da je svaka dojava anonimna pa tako prijavljuju beznačajne ili izmišljene događaje, što policijskim službenicima oduzima vrijeme za rad na stvarnim problemima te može negativno utjecati na policiju, ali i na ostale građane.

„Koliko je ta aplikacija i dobra u tom dijelu našeg posla mi možemo smatrati da neki dijelovi nas i odvlače sa nekih relacija gdje se nalazimo gdje nadziremo...“

„Puno toga je bilo ono što se kaže lažno. Malo, malo netko uslika nekom smeta u vezi nekog lokala. Radi lokal dođemo tamo lokal zatvoren. Tak da tu pola, pola. Pola bude možda istiniti, h pola neistinitih.“

„To se znalo dešavati kod Tvrđe kad izlaze. Mi kontrola alkohola, oni nas maknu otamo na pola sata, kao u Tenji nepropisno parkirano auto. I mi odemo tamo oni svi prođu.“

„Ja bi ukinio e-dojave za građane. A ne da me anonimno šaltaš po gradu i bacaš me u Retfalu i onda me pošalješ za parking u Čepinu, a na ovom dijelu grada možeš onda raditi šta god hoćeš jer znaš da si budale od policajaca poslao u Retfalu na parkiranje. A u Donjem Gradu prevezem mrtvaca.“

Policija ne održava komunikaciju samo s građanima, već je potrebna pravovremena interakcija i s medijima koji se obavještavaju o događajima od interesa za širu javnost. Kao službeni kanal komunikacije koriste se SMS porukama, a on omogućuje medijima koji su prijavljeni za praćenje sigurnosnoga stanja na području pojedinih policijskih uprava da dobiju prvu informaciju o nekom događaju nakon što ona bude službeno potvrđena. Međutim, policija prvo mora potvrditi dojavu i poduzeti prve mjere zahvata, na što se novinari često žale jer smatraju da prvu informaciju dobiju prekasno, kada je ona već poznata barem dijelu javnosti.

„Nastojimo naći nekakav kompromis između interesa službe, koji je naravno na prvom mjestu, i interesa medija koji uvijek će se žaliti da nije dovoljno brzo bilo.“

„Naša informacija mora biti točna i pouzdana, a ne ono moguća.“

Sudionici su istaknuli kako se događa da građani saznaju loše osobne vijesti putem medija umjesto od policije. Razlog tome je to što novinari često doznaju informaciju prije nego što su policija ili službene osobe potvrdile ili podijelile informaciju. To je problem koji se javlja u suvremenom dobu s obzirom na brzinu kojom se informacije šire i mogućnost medija da brzo objave vijesti. Mediji bi ipak trebali zatražiti potvrdu informacije o nekim osjetljivim događajima prije nego što objave vijest, kako bi se izbjeglo širenje neprovjerenih informacija ili stvaranje neželjenih posljedica.

„Znači žalosno je da imali smo potragu za nestalom osobom, tjedan dana smo ju tražili, utopljenica je bila. Našli smo ju. Novinari su, prije nego što sam ja uspjela sjest u auto i otići do mame da joj javim da smo joj našli dijete, novinari su već stavili na portal i ona je s portala doznala.“

U takvim slučajevima novinari dobivaju informacije od građana ili od drugih žurnih službi koje nemaju jasno definirane korake postupanja i komunikacije u određenim situacijama. Nažalost, takva nedefinirana komunikacijska koordinacija žurnih službi stvara loš ugled kod zajednice. Policijski službenici upozoravaju da se događaji s elementima nepropisnog ponašanja često odvijaju na javnim mjestima dostupnim prolaznicima od kojih većina posjeduje mobilne uređaje pa se građani često koriste svojim mobitelima kako bi uživo prenosili takve događaje na društvenim mrežama poput Facebooka, što može izazvati izrazitu viralnost te štetiti radu policije.

„Što još imamo problem kod građana streaming s mjesta događaja...Kako te stvari spriječiti, to je nemoguće.“

Jedna od važnijih pozitivnih strana pri korištenju digitalnih komunikacijskih kanala u obavljanju policijskih poslova i primjeni policijskih ovlasti jest ta što ne samo da se korištenjem kanala ubrzava procese poslovanja, već se omogućuje i učinkovita komunikacija s građanima. Posebno se ističu tehnološka poboljšanja poput kamera za snimanje postupanja policije koje

pridonose zaštiti građana od eventualno neprofesionalnog postupanja policije i istovremeno štite policijske službenike od neutemeljenih optužbi.

„...ali to je i gradnja komunikacije s građanima. Odmah mu uručivši sve. Vidi se, provjeri se u informacijskom sustavu MUP-a. On nema osobnu ti utvrdiš identitet. I takve nekakve stvari provjeriš identitet.“

„Jedino što je napredak u službi, imam dovoljno godina službe da mogu možda reći, jedino što je najbolje što su kamere uveli. To je najbolje što su mogli napraviti.“

Članovi fokus grupe aktivno su raspravljali o načinima poboljšanja digitalnih komunikacijskih kanala kako bi se unaprijedila njihova učinkovitost i efektivnost. U raspravi je jedan rukovoditelj spomenuo problematiku komunikacije putem sustava veza koji se trenutno koristi i mogućnosti njegova poboljšanja, dok je jedan policijski službenik kriminalističke policije predložio nove načine prijavljivanja kaznenih djela i prekršaja za hrvatske državljane koji žive izvan granica Republike Hrvatske.

„Mislim da ovaj naš sustav veza malih, da ne funkcionira dobro zato što komunikacija između građana i policajaca kod provjere preko veze ne bi se smjela čuti. Ali policajac recimo kad stoji on mora pojačati vezu da čuje. I di ju drži, u džepu. I svi slušaju okolo što se dešava. Umjesto da policajac ima tu malu vezu i slušalicu u uhu. Ili sistem američkih što imaju onu zakačku preko uha. Ili bubicu da čuje samo on razgovor između šefa smjene. Zašto bi građani slušali što mi pričamo.“

„Možda ne bi bilo loše recimo, što se tiče novih tehnologija, za hrvatske državljane koji žive u inozemstvu i nisu u mogućnosti kroz neko dogledno vrijeme doći u Hrvatsku, a žele nešto prijaviti i obično kontaktiramo njih putem međunarodne policijske suradnje. Možda ne bi bilo loše da kad bi se to moglo putem nekakvog video poziva i programa za komunikaciju, uz to da se taj razgovor snimi, ako osoba ne može doći sljedećih šest mjeseci u Hrvatsku neposredno prijaviti.“

5.2.2. Ključne komponente potrebnih digitalnih kompetencija u vrijeme pandemije COVID-19

U nastavku razgovora svake fokus grupe od sudionika istraživanja se tražilo da procijene svoje digitalne kompetencije u vrijeme pandemije COVID-19 i sada, dakle u trenutku provedbe istraživanja. Kao što je prethodno opisano u metodologiji istraživanja, pitanja u ovome dijelu razgovora bila su strukturirana na način da uključuju ključne komponente digitalne komunikacije sukladno relevantnim međunarodnim i nacionalnim dokumentima.

1. Koje digitalne kompetencije imate?

(SMS poruka, video poziv, e-mail, internetska stranica, chat (video), chatbot, interaktivni portal („Nacionalne evidencije nestalih osoba – NENO“), platforme za izravno dijeljenje sadržaja (WhatsApp, Viber, Twitter, Telegram, Reddit, Discord i dr), društvene mreže (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok i dr) i razne aplikacije (npr. aplikacija „MUP – Sigurnost i povjerenje“ za e-dojave sumnjivih događaja).

Kao i građani ne samo Hrvatske, već i većine svijeta, i policijski su se službenici, ako nisu dotad, morali što brže i učinkovitije digitalno opismeniti te prilagoditi korištenju raznih oblika digitalne komunikacije poput e-maila, SMS poruka, video poziva te društvenih mreža i platformi za izravno dijeljenje sadržaja. Radni su se sastanci i edukacije tijekom pandemije odvijali putem digitalnih kanala, što je dodatno ubrzalo proces prilagodbe.

„Ako krenemo tu od ovih kolegija, sastanaka sa postajama, imali smo računalo kameru, držali smo razmak i mjesečni kolegij, sve je rađeno tako.“

2. Kako biste procijenili Vašu digitalnu pismenost?

Usprkos stalnom praćenju napretka tehnologije i znanju koje posjeduju o kanalima digitalne komunikacije, policijski su službenici svjesni da je ovo područje konstantno izloženo brzom razvoju i inovacijama. Zbog toga je izazovno održati korak s novim aplikacijama i tehnološkim rješenjima koja postaju sve sofisticiranija. Kako bi uspješno pratili razinu potrebne digitalne pismenosti, smatraju da bi najkorisnije bile različite edukacije i radionice.

„Pa nikad ne možemo znati dovoljno što se tiče našeg posla konkretno. Nedavno smo imali maloljetnika koji je uhvaćen s marihuanom i kad sam obavljala s njim razgovor čovjek mi je rekao da je putem aplikacije stupio u kontakt, poslao je samo nadimak osobi i napisao je koliko grama i ulicu. Nit zna tko je, niti je tu broj telefona ukucan. Uglavnom našli su se na jednom

mjestu, ovaj njemu dao i to je to. Znači toliko ima tih novih aplikacija gdje se to više ne može pratiti, gdje nema nikakav popis ili poveznica s brojem telefona. Jer mi smo svi navikli na neke kanale gdje mi istražujemo, ali dosta je teško ako ..mi smo svi navikli Viber, WhatsApp... to je to, a u biti ima toliko tih novih aplikacija koje nam uopće nisu poznate. Tako da bi svakome tko je zainteresiran za ovaj posao trebao se educirati... Aplikacija se zove Wickr Me. Nikad čula.“

Razgovorom o digitalnoj pismenosti otvara se i pitanje tehničkih problema s kojima se suočavaju policijski službenici prilikom korištenja tehnologije. Dio službenika koji se nije mogao prilagoditi otišao je u mirovinu, dok drugi moraju naučiti kako koristiti nove tehnologije. Međutim, tehnička podrška koja prati njihove zahtjeve nije adekvatna zbog već spomenutih zastarjelih računala ili spore brzine interneta, što dovodi do problema s kojima se zaposlenici suočavaju prilikom obavljanja svakodnevnih poslovnih zadataka koji zahtijevaju korištenje tehnologije.

„Oni koji se nisu privikli kod nas su otišli u mirovinu. Kojima je ta tehnologija bila strana.“

„Policijski službenici će se priviknuti. Naučiti će, ali tehnička podrška koja prati te naše zahtjeve nije na adekvatnom nivou. Mi imamo računalo stara 12, 15 godina.“

„Ne možeš sa sedmicom raditi, moraš imati Windows 10. Pa što je četiri megabita u sekundi, što je tri, četiri megabita u sekundi, a mobitel ti je ne znam koliko 50. A tu na naš službeni internet ovaj četiri megabita. Pa ne možeš, pa vrti, vrti ne možeš otvorit ništa.“

„To sam jučer, jučer sam baš gledao kad smo pisali onaj dopis u e-gopu, pa vrti, vrtio pola sata, izbacilo me ne može poslati. I onda sam išao namjerno da vidim koliko mi je brzina na internetu, četiri megabitno. Normalno da nisam mogao poslati dopis.“

3. Kako biste procijenili Vaše poznavanje sigurnosti na internetu?

Iz odgovora policijskih službenika na pitanja o sigurnosti na internetu može se zaključiti da postoji određena grupacija djelatnika koji su prošli odgovarajuću edukaciju o tome kako se zaštititi od krađe podataka prilikom elektroničkog plaćanja te kako prepoznati internetske stranice koje su potencijalno opasne. Međutim, većina operativnog sastava još uvijek nema

dovoljno znanja o sigurnosti na internetu, što stvara poteškoće ne samo na poslu, već i u njihovom privatnom životu.

„Seminar u Njemačkoj dok smo imali preko Tispola, sad je to Roadpol, ima posebna grupa tehnička koja se bavi s tim. Tako da su nas oni i upoznali sa sigurnosnim adresama, s tft-om s krađom podataka na blizinu, da znamo da takve neke stvari postoje i da je moguće. E sad dal je to dovoljno?“

„Ali imamo mi i tečajeve koji obučavaju policijske službenike i na faksu i ovako u Valbandonu ...krivotvorina, računalna sigurnost.“

„Događalo se isto da su pokušaji prijevare bili izvedeni na onoj stranici od Pošte. Bilo je i da su kolege naši nasjeli na to.“

Jedan djelatnik kriminalističke policije izjavio je da je prošao tečajeve GDPR-a i edukaciju o sigurnosti u kibernetičkom prostoru putem e-učionice koju organizira MUP. Iako je takva mogućnost dostupna i drugim djelatnicima, odaziv na ovu edukaciju je slab s obzirom na to da je sudjelovanje na dobrovoljnoj osnovi.

„Imate raspored i prijavite se. I bude vam on line. Samo što u slobodno radno vrijeme bude. Nekad u redovno radno vrijeme pa morate uzet slobodno odslušat. I to je to. Ovisi tko šta je htio slušat.“

Pojedini policijski službenici smatraju da ne posjeduju dovoljno znanja o sigurnosti na internetu za obavljanje svog posla te su izrazili potrebu za daljnjom edukacijom na tom području. Tijekom razgovora o provođenju dopunskog stručnog usavršavanja spomenuta je mogućnost da se edukacija o sigurnosti na internetu provodi kroz suradnju s vanjskim stručnjacima koji nisu dio MUP-a.

„Ne znam. Baš nisam siguran da smo previše po tome educirani što se tiče sigurnosti na internetu.“

4. Koje digitalne kompetencije smatrate da biste trebali imati za obavljanje Vašeg posla?

Policijski su službenici općenito upoznati s osnovnim digitalnim vještinama kao što su korištenje programa za obradu teksta i numeričkih podataka, komunikacija elektroničkom poštom te pretraživanje interneta. Većina smatra da su ove vještine dovoljne za obavljanje njihovog posla jer službena komunikacija uglavnom teče putem službenog e-maila koji je jedini digitalni kanal koji svi posjeduju. Ipak, postoje i policijski službenici koji smatraju da im nedostaje digitalnih vještina te se žale da nisu prošli potrebne edukacije vezane za digitalne tehnologije.

„Ko ga je obučio? Ko je mene obučio za Word, Excel. Niko mi u životu nije...“

„Osnovna obuka, to sam isto danas pričao s kolegicom. Znači, nitko se nije udostojio, u postaji, u upravi bilo gdje. Ono osnovno znači ima uvijek onih kolega, kolegice koji ne znaju. Znači neke osnove rada na računalu. Otvaranje dokumenata u Wordu. Otvaranje dokumenata u Excelu. Kopiranje, prebacivanje, znači neke osnove rada što treba. Znači to fali, jer ljudi bi morali sami sebi ili nešto uplaćivati ili najčešće, što kolega kaže de Roberte ajde dođi pokaži mi kako se to radi. To fali. Fali ta edukacija ljudi. Ono osnovno tko ne zna, ne mora za sve. Bit će jednom mjesečno neka edukacija sat, dva, tri. Koga zanima doći do ovdje. Znači educirati one osnove rada na računalu.“

„Slanje mailova, kopiranje mailova, zaprimanje mailova. Znači te neke osnovne stvari. A oni nama pošalju prezentaciju u pdf za e-gop, naučite sami.“

U mnogim zemljama, uključujući i Hrvatsku, policija se sve više koristi tehnologijom u svom radu. U to su uključeni različiti uređaji i aplikacije koje im olakšavaju obavljanje posla. No, s tim se povećava i rizik od potencijalnih problema koji mogu nastati pri upotrebi tih uređaja i aplikacija te su potrebne razvijenije digitalne kompetencije kako bi se isti savladali te bi se na taj način izbjegli i eventualni problemi.

„Policajci ne bi imali, ne bi mogli ni smjeli imati mogućnost mijenjati nikakve postavke na računalu... Ne može instalirati nove programe bez administratora, ali može ući isključiti internet, pa onda drugi dan joj ne mogu se spojiti na internet. A ode 50 kilometara od postaje. I onda mora doći vamo da mu se uključi internet ...

Nabava opreme također može rezultirati problemima kada se ne uzmu u obzir potrebe korisnika i ne provjeri se jesu li specifikacije opreme u skladu s njihovim potrebama. To se može dogoditi kada se oslanjamo na procjene ili pretpostavke umjesto da se konzultiramo s krajnjim korisnicima kako bismo saznali njihove zahtjeve i potrebe.

„To je isto problem nabave te opreme. Mmožda što se ne konzultiraju dovoljno policijski službenici na terenu da se vide njihovi zahtjevi, zadaće koje trebaju obavljati recimo. Kriminalistička policija dobila je dosta prijenosnih računala, što je za svaku pohvalu, a ono što nije za pohvalu je taj tko je naručivao to nije se konzultirao pa vidio da bi možda na tom računalu trebalo biti više od 2 USB ulaza, pa možda da bude predviđeno da se može DVD medij koristiti unutra. Video nadzor koji dobijemo je na DVD mediju, sadržaj pretrage koji dobijemo su na DVD mediju. Imaš problem da to ne možeš koristiti.“

„Dobili smo i tablete, ali predviđeni su za policajce pozornike koji bi trebali nositi torbicu s tabletom i onaj printer... Znači, oni su isključivo bili namijenjeni za pješake, policijske službenike pozornike. Tablet i printer, onaj zebra koji ovako ima velik i ko pol kutije cipela.“

5. Postoje li u Vašoj ustrojstvenoj jedinici pravila ponašanja na internetu?

(ako ne postoje jesu li potrebna, ako postoje jesu li dostatna)

MUP nema posebno definirana pravila ponašanja na internetu te se policijski službenici pridržavaju općih pravila. Poštivanje tih pravila posebno je relevantno u manjim sredinama gdje je općepoznato tko je policajac, pa se i u virtualnom svijetu stav, ponašanje, komentar pojedinca gotovo bez iznimke odražavaju na policiju u cjelini.

„U biti mi svi znamo kako bi se trebalo ponašati, gdje su nekakve granice. Mi u biti nitko nismo, barem u Požegi, tko god nas pozna svi znaju da smo policajci i teško je tu odrediti onu granicu gdje si ti fizička osoba i službena osoba. Onda je najbolje ništa jer se sve drugačije gleda ako mi nešto komentiramo ili objavljujemo.“

Policijski službenici, međutim, ipak smatraju da im nedostaju interna pravila za ponašanje na internetu. Također, smeta im što građani često iznose neistine o radu policije i što MUP ne reagira na takve navode. Kao jedino reagiranje izdvajaju postupanje u slučajevima vrijeđanja i omalovažavanja policijskih službenika putem društvenih mreža, zbog čega se počinitelje procesuiraju za prekršaje iz Zakona o prekršajima protiv javnog reda i mira. Za odnose s javnošću

ustrojena je linija rada u svim policijskim upravama kao i u Ravnateljstvu i Ministarstvu, dok sudionici istraživanja zaključuju da bi ta služba trebala reagirati na objavljene neistine, a ne pojedini policijski službenici.

„Gledajte u MUP-u radi 25 000 ljudi i kad bi mi dozvolili svakom da piše o svemu to bi bio kaos. Radi davanja nekakvog jednoličnog stava onda je to bolje da to rade osobe koje su za to zadužene.“

5.2.3. Primjeri dobre prakse i percipirane mogućnosti digitalne komunikacije

Posljednji dio strukturiranoga dijela razgovora u svakoj od četiri fokus grupe bio je posvećen primjerima dobre prakse sudionika istraživanja i njihovim razmišljanjima o mogućnostima primjene kanala digitalne komunikacije u svakodnevnom radu. Kako je već prethodno objašnjeno, ovaj dio razgovora utemeljen je na područjima moguće primjene digitalne komunikacije policije identificiranima u projektu koji je 2010. godina financirala Europska komisija (Denef i sur, 2012).

1. Koje kanale digitalne komunikacije biste mogli koristiti prilikom obavljanja policijskih poslova i primjene policijskih ovlasti, ali ih trenutno ne koristite?

(e-pošta, mobilne aplikacije za e-dojave, Viber, WhatsApp, Twitter, Facebook, društvene grupe i sl.)

Iako postoji niz kanala digitalne komunikacije kojima bi se policijski službenici mogli koristiti, opet se postavlja pitanje korištenja službenih mobitela ili čak potencijalnih službenih profila na društvenim mrežama. Mada postoje situacije u kojima građani pokušavaju kontaktirati policijske službenike putem njihovih privatnih profila i brojeva mobitela, službenici takve situacije smatraju izrazito neprimjerenima, osobito ako netko na taj način pokušava prijaviti kazneno djelo.

„Bilo je situacija gdje imate neko postupanje i onda vas poslije ta osoba nađe na društvenoj mreži i kontaktira vas, ili vas pokuša kontaktirati. I onda mislim, to po meni nije baš profesionalno i ja to isto ne bi preporučio taj način. Pošalje ti poruku, nešto i sad dobro je ako se ona, što kaže kolega za novu osobnu. A šta kad prijavljuje ne znam muž me tuče ili ubit će me, a vi ni ne gledate tu poruku. Pa netko će ti reći još da si ti kriv.“

Tijekom razgovora o kanalima digitalne komunikacije postavljeno je pitanje o osobnom mišljenju članova fokus grupe koliko će se još dugo moći izbjegavati korištenje navedenih kanala. S obzirom na to da se u današnjem svijetu digitalizacija razvija iz dana u dan u gotovo svakom mogućem segmentu života te da su druge institucije (poput prosvjetne) i nakon pandemije nastavile s komunikacijom putem digitalnih kanala, integraciju digitalnih kanala ni policija neće moći izbjegavati još dugo.

„Nećemo moći, jer sve manje i manje vam zahtjeva dolazi tu u fizičkom obliku. Pošalje mailom tražim zahtjev, tražim upozorenje, ne dolazi. I u budućnosti će biti sve više i više toga.“

„Kako vadite osobnu danas pomoću e-gradanina zahtjev. Trebate doći fizički ju pokupiti.. Ne morate dva, tri, četiri, pet puta.“

„Što se tiče nekih drugih institucija, vidljivo je recimo škole, odnosno prosvjeta da profesori i učitelji dosta komuniciraju s djecom putem tih programa za komunikaciju. Što onako ja s oprezom bi dosta radio. I ocjene njima javljaju na taj način i razgovaraju o zadaćama.“

Negativna strana komunikacije koja se ne odvija uživo jest ta što izostaje vizualni kontakt s pošiljateljem obavijesti, poruke ili upozorenja te je on samim time anonimn. Time se postavlja pitanje autentičnosti koje se već pojavilo tijekom razgovora o besplatnoj aplikaciji "MUP Sigurnost i povjerenje" te se nameće zaključak kako u nekim situacijama pošiljatelj koji komunicira putem digitalnih kanala ne može biti pouzdan izvor informacija.

„Problem su i te anonimne dojave gdje čovjek ne može isprovjeravati neke stvari ako ne zna tko je to prijavio. Ne možeš provjeriti autentičnost svega toga. A druga stvar kad ti stranka dođe ovak, što se kaže uživo, ti možeš procijeniti koliko je moguće to što ona prijavljuje ili on. To da li je to istina, nije? Možeš samu stranku procijeniti.“

„I više ono gledano pokreti, izrazi, jer iz očiju isto vidim.“

Tijekom razgovora članovi fokus grupe nudili su i druge opcije komunikacije s građanima, ali i plasiranja preventivnih i edukacijskih objava na društvene mreže s ciljem sprječavanja prekršaja i kaznenih djela kod primatelja videa, fotografija i tekstova.

„Škola sigurne vožnje da se ljudima kaže da se i pokaže možda čak s nekim videom da ti ako ideš 100 da ti nećeš stat za 15 metara pogotovo ako je mokro, ako je nešto. Mi jesmo prošli to,

al sad niko se nije sjetio da bi možda stavio to na YouTube, pa da se vidi. Gdje ti zorno vidiš u tome dijelu kad ideš toliko da možeš stati, kad ne ideš pokupi sve živo. Da se vidi fizika i da ju ne možemo savladati.“

Policija treba održavati interakciju s odraslim građanima, s mladima, s medijima i sa svima treba pronaći optimalne načine komunikacije koji će biti pravodobni i svrhoviti. Međutim, razgovor o komunikaciji s građanima neke je sudionike asociirao na komunikaciju unutar organizacije. Naime, samoinicijativno su se povezali u grupe na nekom od digitalnih kanala radi lakšega protoka informacija. Svaka smjena ima svoju grupu te ako netko sazna operativno korisnu informaciju, podijelit će to u svojoj grupi. Takvi su postupci znali rezultirati i pronalaskom osoba za kojima se prije toga tragalo mjesecima. Budući da su razmjena informacija i suradnja ključni za uspješno obavljanje posla, jasno je zašto su policijski službenici jako fokusirani i na međusobnu komunikaciju te je očito da su i na tom području dobro došle neke promjene i primjena tehnologije.

„Koristi se dosta recimo i taj Viber ili WhatsApp jer se rade te grupe međusobno. Naprave se na poslu grupe, pa smo svi u jednoj grupi i kad dođe neka informacija odmah svi vidimo.“

„Međusobno mi komuniciramo pomoću raznih medija.“

2. Koje se policijske aktivnosti prema vašem mišljenju mogu obavljati digitalnim kanalima komunikacije?

Sudionici istraživanja su ukazali na mogućnost korištenja informacija dostupnih preko profila na društvenim mrežama u svrhu policijskih poslova kao što su sprječavanje kaznenih djela i prekršaja, traganje za počiniteljima i drugih aktivnosti. Korištenje informacija iz virtualnog svijeta putem pregleda profila na društvenim mrežama postalo je uobičajeno prilikom prikupljanja informacija o nekoj osobi, što može biti od pomoći u istrazi i rješavanju slučajeva.

„Eventualno možda pogledat, ali ne kontaktiram. Znači ako neka osoba.. ne možemo doći pa vidiš kako izgleda. Dok nisi provjerio možda bi neko nešto i pisao, snađeš se. Vidiš neke zajedničke prijatelje pa dođeš preko tog. To može biti korisno...“

„Ubacim njega ime i prezime, u svoj privatni Facebook, iskoči mi da on u Mozartu sjedi. A ta birtija je 300 metara od njegove... Odem tamo majstore odi vamo pa ti si uhićen bog te vidio. Sam sebe uhitio, ali sa svog (mobitela kontaktira).“

„Trebaš osobu naći preko interneta. Tup nađi imenik. Ovo ono, ukucaš ga, ako ima Facebook, super ima Facebook, već si znači stupio s njime u kontakt. Ne moraš ići ako ne živi na toj adresi. Dođeš tako u kontakt s tom osobom. To je onda, ajmo reći, brži način komunikacije.“

Osim što službenici putem društvenih mreža prikupljaju informacije o osobama i događajima od interesa, ponekad i građani prijavljuju neki oblik nezakonitoga postupanja koje se odvijalo na digitalnim kanalima. U tom slučaju policijski službenici trebaju pristupiti određenom sadržaju kako bi prosudili o sljedećim koracima i postupcima.

„Policijski službenici kriminalističke policije koriste i to da se tako izrazim, napravimo nekakve profile neću sad reći lažne, ali... koje nam operativno nekad donesu podatke prije nego što uspijemo s terena nešto doznati. Gdje je osoba i tako nešto. Tako da mi koristimo, recimo, društvene mreže. Nekad i moramo zato što nam dolaze stranke prijaviti nešto što se dogodilo putem društvene mreže. Sada da bi ti vidio, došao do toga moraš pogledati to. Registriraš se na društvenu mrežu i vidiš o čemu se radi.“

Jedan djelatnik kriminalističke policije navodi dobar primjer iz prakse kako se policijski poslovi mogu obavljati digitalnim kanalima. Njegov je kolega prije 10-15 godina na Facebooku napravio grupu koja se zvala *Foto robot* zbog toga što je jako dugo imao utopljenika kojega nije mogao identificirati. Profilu je pridružio policijske službenike iz cijele Hrvatske i kroz tjedan dana dobio je korisne informacije te identificirao utopljenika. Iako je ta grupa nastavila postojati, s vremenom su članovi postavljali objave koje nisu imale poveznicu s prvotnom svrhom grupe. Ona je naposljetku ugašena.

„Otvorio je da riješi predmet koji godinama nije mogao riješiti. Riješio ga je. Iz nekog razloga se ta grupa zatvorila, znači više ne postoji.“

Osim dosad spomenutih policijskih aktivnosti koje mogu pronaći svrhu u društvenim mrežama te različitim digitalnim kanalima, svakako je neizostavna aktivnost vezana uz migrante. Specijalizirani policijski službenici obavljaju liniju rada nezakonitih migracija te spominju da migranti komuniciraju različitim aplikacijama, među kojima je najčešća WhatsApp odnosno aplikacija koja je najraširenija u zemljama iz kojih dolaze.

„...mislim da je više WhatsApp. Mada ja ga osobno manje koristim, ali više je bilo. Sad ne znam oni dolaze uglavnom iz država treće zemlje tak da najvjerojatnije oni više tamo to koriste...“

Dakle, dio se policijskih aktivnosti može obavljati digitalnim kanalima komunikacije, prvenstveno kada je riječ o prikupljanju informacija. Međutim, i digitalni i fizički kontakt s građanima imaju pozitivne i negativne strane te se može zaključiti kako bi kombinacija obaju načina imala optimalan učinak na učinkovitost rada policije.

„To je ono što mi možemo dogovoriti na terenu to ne može nitko.“

„Je al sve manje je uživo moguće s policijom komunikacija je ...imam osjećaj da se prestane pričati kad dođeš na kavu. Ne znam, ali prije što sam čuo e ovaj tamo, ovaj vamo to sad... Nema više onoga idi u kafanu po informacije.“

3. Prema Vašem mišljenju može li se kanale digitalne komunikacije koristiti kao izvore informacija o kaznenim djelima i drugim oblicima nepropisnog ponašanja? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?
(sustav e-dojave, sadržaji koje građani stavljaju na društvene mreže, poruke koje šalju...)

Besplatna aplikacija za građane "MUP Sigurnost i povjerenje" svakako je veliki korak naprijed u ostvarivanju digitalnoga kontakta između građana i policijskih službenika. Nažalost, iako građani žele pomoći prijavljujući sumnjivo ponašanje putem navedene aplikacije, najveći se broj prijava odnosi na nepropisno parkiranje, što nije događaj visokoga sigurnosnog značaja. S obzirom na činjenicu da još uvijek nije uvedena opcija određivanja prioriteta postupanja te ne postoji mogućnost odgađanja ili čak odbijanja postupka prema navedenoj prijavi, policija svaku prijavu mora neposredno i u što kraćem roku provjeriti i, ukoliko je potrebno, započeti postupak.

„Najveći broj se odnosi na nepropisno parkiranje gdje slikaju i pošalju.“

„Naši propisi su takvi da moramo svaku dojavu doći, izaći i provjeriti. Tu je možda krutost i naših propisa da u nekom trenutku e-dojavu možemo odbiti. Kod nas se ljudi boje odbiti i nešto beznačajno da ih netko ne ispituje zašto kako? Tu bi trebala postojati neka fleksibilnost da se

to omogući da jedan šef smjene kaže da je to u ovom trenutku beznačajno, da tamo nećemo poslat nekoga. Da ako radimo u nekim operativnim akcijama, da nam ne odvuče ophodnju sa neke relacije gdje rade neke bitnije poslove.“

Mada se građani u pravilu koriste navedenom aplikacijom iz dobrih namjera, članovi fokus grupa ističu da pojedinci svjesno zloupotrebljuju evidenciju e-dojave jer prijavljuju događaje koji nisu ozbiljna ugroza, a poneki možda prijavljuju i iz osobnoga interesa. Smatraju da se u većini takvih slučajeva radi o istim dojaviteljima jer, usprkos tomu što su prijave anonimne, često se slične prijave prijavljuju s istih lokacija. S obzirom na to da se policija treba odazvati na svaku prijavu, kao moguću najučinkovitiju mjeru u takvim slučajevima navode prijedlog naplate „nepotrebnih“ intervencija ukoliko je prijavitelj poznat.

„To je katastrofa. To je zatrpavanje. Uz sve ovo imamo još te e-opažaje. Dijete od 8 godina do 88 godina. A ti ne znaš tko to šalje. Oni slikaju, čista zlouporaba, opće nikog ne ugrožavaju. Šeta psa navečer ga izveo i onda on poslika. Evo sinoć gledam bilo je devet dojava u roku sat vremena za jedno naselje. A mi za svako moramo provjeriti.“

„Imali smo onog što u dva ujutro na invalidima slao. Dva mjesta jedno slobodno. To drugo nema iskaznicu. Dva ujutro on se probudi i slika. Dođite ga kaznit.“

„Samo da vidi šta će napraviti. Osvete nekome. Ja sam dobio danas kaznu onda ja sutra idem pa slikam još njih pet, jer sam ja dobio sinoć... Al to je vjerojatno dvadesetak ljudi koji cijelo vrijeme šalju jedno te isto. Jel su većinom sa istih lokacija. Po sto smo dobili s iste lokacije. Znači uvijek jedan tamo slika.“

„Moglo bi se uvesti ko i ne znam vani znači svaki izlazak policije, bez obzira znači bio anonimna ili ne, znači ako si bez veze nazvao i dođe policija da se to naplati. Vani ako napraviš takvu glupost dobit ćeš lijepo račun za izlazak policije.“

„Siguran sam zapravo za Njemačku znači tamo ljudi neće bez veze zvati policiju. Uglavnom ako neko se ... da će mu se ispostaviti taj račun za izlazak...znači bespotrebno si zvao policiju. Sigurno tamo da ima, možda ima i u nekim drugim.“

Osim aplikacije "MUP Sigurnost i povjerenje" koja služi prvenstveno prijavi sumnjivih događaja i prekršaja, pripadnici kriminalističke policije vrlo se često u svom radu koriste

sekundarnim izvorom informacija, odnosno pretraživanjem društvenih mreža poput Twittera, Instagrama, TikToka. Društvene mreže primarno imaju funkciju međusobnog povezivanja konzumenata, objavljivanja i dijeljenja različitih sadržaja, pa samim time i osobnih informacija putem videa, fotografije ili teksta. Upravo su slijedom toga takve društvene mreže pune operativno korisnih i interesantnih informacija koje policijski službenici mogu iskoristiti u svom radu. Osim prikupljanja podataka o pojedincima, dobro je preventivno pratiti i skupine koje su rizičnoga karaktera, poput navijačkih skupina.

„To je nama dobar izvor informacija kod osoba zanimljivih nama za našu službu...“

„Ja koristim, recimo, ja koristim na Facebooku još nekoliko profila s obzirom da ja imam recimo liniju rada navijača.“

„Ali recimo preko Facebooka, oni znaju ne znam pozivaju na ovo, pozivaju na ono.“

Međutim, iako je relativno često moguće prikupiti operativno korisne informacije putem digitalnih kanala, tijekom razgovora s članovima fokus grupe nameće se pitanje koliko su ustvari podaci dobiveni putem digitalnih kanala odnosno profila na društvenim mrežama vjerodostojni.

„Lažne profile, lažne informacije, neprovjerene.“

4. Prema Vašem mišljenju može li se kanale digitalne komunikacije koristiti u svrhu prezentiranja policije široj javnosti? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(komentari pojedinih aktualnih događaja, čestitke vjerskih i sličnih praznika...)

Budući da svaka društvena platforma ima svoja specifična pravila i zahtjeve, važno je razumjeti kako se određeni sadržaj prikazuje na različitim mrežama. Primjerice, kada se postavi određeni sadržaj na TikToku, može biti drugačiji nego kada se isti sadržaj postavi na Instagramu ili Facebooku. Sudionici su upitani o potrebi postavljanja takvog sadržaja s nekog centralnog mjesta što smatraju poželjnim, a složili su se i da bi za plasiranje informacija trebali biti nadležni Odnosi s javnošću.

Također je spomenuto da su korisnici društvene mreže TikTok uglavnom mladi ljudi u dobi od 16 do 24 godine, koji su skloni kratkim videima različite tematike. Stoga je važno prilagoditi

sadržaj koji se prikazuje na TikToku kako bi se privukla njihova pažnja i zainteresiranost. S druge strane materijal plasiran putem Facebooka može doprijeti i do starijih korisnika.

„Mislim da je bilo na Tik Toku naši oni motoristi isto kad su snimili kad je bio onaj neki ples. I onda je to bilo interesantno i odgovori su bili pozitivni i došli smo opet do neke populacije, da nismo mi uštogljeni. Da možemo odraditi i nešto drugo, da imamo neku ljudsku stranu.“

Mogućnošću korištenja digitalnih komunikacijskih kanala za prezentiranje policije široj javnosti davno je prepoznata. U MUP-u, taj proces je djelomično implementiran kroz službenike koji su zaduženi za odnose s javnošću te su im dodijeljeni zadaci vezani uz digitalno područje. Takav pristup može biti učinkovit u pružanju transparentnosti rada policije i povećanju povjerenja između policije i građana. Međutim, važno je da se koriste ispravni kanali komunikacije i da se sadržaj, kao što je prethodno rečeno, prilagođava ciljnoj publici kako bi se postigao maksimalni učinak u prezentaciji policije i njenog rada.

„Ali službeno. Zna se preko koga. Da ne može svatko od nas. Tamo stoji lijepo ministar, glavni ravnatelj ili osoba koju on ovlasti, a to je linija za odnose s javnošću.“

5. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za pružanje informacija građanima? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti? *(nestale osobe, kontrole u prometu, novi oblici kriminalnih aktivnosti, traganje za počiniteljima kaznenih djela...)*

Razgovarajući o potencijalima kako neke poslove brže obavljati kroz kanale digitalne komunikacije, jedan od policijskih rukovoditelja navodi primjer online seminara međunarodnih organizacija koje doseg prate pomoću twitova. Naime, kad se počnu objavljivati twitovi iz cijelog svijeta, organizator edukacijskih aktivnosti koje se obavljaju (naprimjer s ciljem povećanja sigurnosti prometa) dobiva povratnu informaciju u vidu klika/podrške. On također navodi da MUP ima Twitter profil i YouTube kanal, ali ga nemaju i pojedine policijske uprave, što bi uz internetsku stranicu mogao biti dobar izvor servisnih informacija.

Prema njegovu mišljenju, MUP kasni s digitalizacijom radnih procesa pogotovo sad kad je omogućen digitalni potpis, a kad se određeni pozitivni pomaci i dogode, nekim djelatnicima treba vremena da prihvate promjene.

„Da, plasirat nešto što mi želimo. Zašto bi te morao netko komunicirat i tražit nešto od tebe, a treba mu recimo neka potvrda? On mora znat na koji način može doći obratit se. Ne mora on dolazit i službeno radit. Pogotovo u današnje vrijeme sad kad imamo i potpise i sve mi imamo, službenu komunikaciju kojom mi kasnimo. I danas smo komentirali kad je došlo plaćanje internet bankarstvom. Platite dolje pristojbu i naši se čude šta to je, donesite mi papir. Taj dio ne bi smjeli kasniti trebali bi prednjačiti u tome.“

6. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za korištenje „mudrosti gomile“? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?
(*npr. nestala osoba pa ljudi počnu to dijeliti, komentirati...*)

Priče o nestalim osobama često su predmet objava na društvenim mrežama. Takve objave brzo postignu veliki broj dijeljenja, a komentari ponekad rezultiraju korisnim informacijama i za potrebe policije. Međutim, policijski službenici smatraju da su takve objave najčešće plasirane preko drugih žurnih službi umjesto da policija prva putem Odnosa s javnošću pripremi i plasira takve objave na određene platforme, kanale i za određene ciljane skupine.

„Za onog vojnika pogotovo. Ali ne s naše strane. HGSS, Županijski centar 112 oni plasiraju informacije. Kao i kod malo jačih prometnih nesreća što Javna vatrogasna postrojba automatski šalje.“

7. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za interakciju s javnošću? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?
(*odgovori na pitanja građana, pojašnjenja koja traže...*)

Sudionici fokus grupa smatraju da ima puno prostora za unapređenje interakcije s javnošću pomoću kanala digitalne komunikacije i daju određene ideje u vidu YouTube kanala ili chata pomoću kojega bi građani dobivali odgovore na svoje upite naglašavajući da je komunikacija putem maila već pomalo zastarjela, kao i traženje informacija na Internet stranicama institucija.

Kako je već dosad spomenuto, glavni službeni digitalni kanal namijenjen komunikaciji s građanima jest već godinama elektronička pošta. Međutim, kako je taj oblik komunikacije već pomalo zastario, sve je češći stav da bi i policija trebala u prvi plan interakcije postaviti chat pomoću kojega bi građani dobivali odgovore na svoje upite budući da traženje informacija na internet stranicama institucija više nije dovoljno učinkovito kao što je nekada bilo. Kao zaključak nameće se mišljenje da postoji puno prostora za unapređenje interakcije s javnošću,

ali da je potrebno ažurirati načine dostupnosti građanima te ih uskladiti s dobom u kojemu živimo.

„Možda bi bilo dobro napraviti nekakav chat ili nešto gdje ljudi mogu upit poslat vezano za vozačku dozvolu, za bilo šta da im se odgovori i onda da ima netko tko se bavi samo time...“

Općenito, neki pojedinci smatraju da prisustvo na većem broju društvenih platformi omogućava veću učinkovitost u vidu šire dostupnosti informacija. Jedna od mogućih ideja za poboljšanje komunikacije s javnošću koju navode je uvođenje već spomenutog chata primjenom umjetne inteligencije. Posebno tijekom pandemije, ali i prije nje, veliki broj upita koji se tiču nadležnosti policije doveli su do zaključka da policija ipak nije najuspješnija u komunikaciji s građanima, prema mišljenju jednog od policijskih rukovoditelja.

„Al' evo ako moramo mi tražit nekom drugom onda te informacije nisu dostupne. Ili nisu jednostavno dostupne. Postoje, ali nije jasno svima.“

Kao dobar primjer navodi se da građani u PU osječko-baranjskoj i nekim drugim policijskim upravama pomoću aplikacije redomat.mup.hr. imaju mogućnost rezervirati termin za podnošenje zahtjeva ili preuzimanje osobnih dokumenata. Taj je način smanjenja čekanja pred šalterima iz perspektive građana izrazito pohvalan. Iako je to dobar primjer kako virtualni prostor može biti velika pomoć i policijskim službenicima i građanima koji trebaju njihove usluge, još uvijek ljudi često nemaju volju, znanje ili mogućnost potražiti informaciju na internetskim stranicama, već im je lakše nazvati na telefon. U tom je slučaju najčešće riječ o starijoj populaciji. Ipak, manjkavost je ta što ti građani pretežno zovu broj 192 umjesto informacija, što je telefonska linija rezervirana isključivo za žurne pozive policiji te na taj način ometaju rad žurnih policijskih službi.

„To većinom stariji ljudi...Da provjeri (zove telefonom)... Koji nema neku komunikaciju preko interneta ili se ne razumiju u to... Jasno. Da, da njima zapravo i ne preostaje drugo.“

8. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za potrebe policije u zajednici? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(brža i neposrednija komunikacija sa stanovnicima i ključnim subjektima na nekom području, na primjer sa školom, domom zdravlja i sl.)

Tijekom pandemije COVID-19 kontakt policajci imali su mogućnost učvrstiti svoj odnos sa zajednicom, što je mnogima, prema riječima pojedinaca, i uspjelo. Navode da su osobama koje otprije poznaju pomoću digitalnih kanala davali povratnu informaciju o dužini trajanja samoizolacije, o mogućem kretanju između županija te druge informacije karakteristične za krizno razdoblje.

„Zato kažem određene osobe kojima mogu vjerovati koje mi daju informacije na terenu.“

Jedan kontakt policajac navodi da mu se građani sa svojim problemima najviše obraćaju putem Viber aplikacije, ali da se koriste i drugim digitalnim kanalima komunikacije. Problematika koju pokušavaju riješiti često se odnosi na druge službe i nije u nadležnosti policije. U tim slučajevima policija pokušava pomoći građanima u pronalasku osobe ili institucije koja može riješiti problem. Navodi i da ga predstavnici pojedinih institucija na njegovom kontakt rajonu također kontaktiraju putem raznih aplikacija. Također, osim digitalnim kanalima, policajci ponekad ostvaruju kontakt putem privatnoga broja mobilnog telefona, u nedostatku službenoga. Iako svaki službenik ima svoj fiksni broj telefona u uredu, službenici su često na terenu te putem mobitela ostvaruju bržu, a samim time i učinkovitiju komunikaciju.

„Problem je prometni znak taj i taj, fale znakovi bilo je i prometnih. Komunalni redar me kontaktira može li postaviti kameru na neko drvo zato što građani bacaju neko smeće, otpad. Naravno ja sam to evidentirala, pogledaj u svom zakonu o lokalnoj samoupravi ... i dođu do broja privatnog i obrate se putem Messengera.“

„Ne, znam ja gdje ona živi, ali ona je na takvom radnom mjestu da nije često kod kuće. A mail je njoj dostupan kao i nama.. Kad dobije mail pročita ga i ostavio sam kontakt svoj telefon (privatni) gdje je ona mene nazvala i riješili smo.“

Kao što je netom prije ukazano na problem nadležnosti, policijski službenici često izlaze na teren ne znajući da neki prijavljeni problem uopće nije u njihovoj nadležnosti. Naime, građani ne razlikuju nadležnosti pojedinih subjekata društva te za većinu svojih problema kontaktiraju policiju, a dok ona izađe na teren i provjeri prvu informaciju te se ispostavi da prijava nije u nadležnosti policije, već je prošlo određeno vrijeme i možda je trebalo postupati po nekom

dogadaju većeg prioriteta. Kao potencijalno rješenje jedan od kontakt policajaca navodi umrežavanje pojedinih državnih institucija pomoću digitalnih kanala.

„Ali građani, ja bi rekao, ovako općenito su praktički za sve zovu policiju. Oni ne razlikuju ovaj dio prometa u mirovanju, na zelenoj površini, ovo ono. A mi si ne dozvoljavamo takav luksuz da mi odbijamo to. Kod nas ne postoji ni u OKC-u da je utvrđeno, kao što Amerikanci imaju prioritete postupanja.“

„Mi smo uvijek bili nekako svi umreženi, ali kad nešto trebamo, onda nema mreže. Npr. mi sad ne znamo da li je neka osoba u zatvoru. Nigdje nemamo uvid u to. Bar ja, ja sam sad tu u kontakt policiji i imam predmete uručjenja koje kakva i terenske provjere. I ni u jednom trenutku ne mogu to provjeriti osim da nazovem zatvor i pitam jel taj kod vas... I šta ja radim sat vremena. Nazivam cijelu Hrvatsku e di je taj, jel taj kod vas? E mi ga poslali tamo, sad je u zatvorskoj bolnici.“

Osim komunikacije s građanima, medijima i ostalim državnim institucijama, rukovoditelji navode kako se ne smije zapostaviti međusobna komunikacija u policiji. Napominju kako je unazad nekoliko dana započelo digitalno kolanje pismena te da su djelatnici još u fazi učenja i prilagodbe. Smatraju da je osim digitalne razmjene dokumentacije između pojedinih ustrojstvenih jedinica MUP-a predviđeno povezivanje svih sastavnica javnih i državnih službi, što će biti veliki korak unaprijed u međusobnom povezivanju unutar policijske, ali i ostalih državnih i javnih službi u Republici Hrvatskoj.

„Dobro taj e-gop će još biti najbolja komunikacija jel to je u sklopu uprava.“

„Da, ali ne samo uprava znači ta komunikacija predviđeno je da ide prema drugim .. I prema drugim državnim službama, pretpostavljam.“

9. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za pokazivanje ljudske strane policijskog posla? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(službene objave su često hladne i čak iritiraju građane)

Policijski službenici, osobito oni koji zaprimaju dojave, u nekim slučajevima brzo uoče da neki problemi ne zahtijevaju policijsko postupanje te da je potrebno pokazati suosjećajnost i pokušati riješiti problem, bilo kontaktiranjem drugih službi ili samo slušanjem problema.

„Trebaju ljude saslušati. Neki zovu jednostavno da ih neko sasluša. Ja sam x takvih razgovora obavila jer žive sami. Imamo jednu gospođu zove svi su protiv nje ...Smirim ju ona se sa mnom ispriča. Neki ljudi više žele reći nego pitati i znati.“

Općenito, kako bi se policija približila javnosti, važno je mudro oblikovati i predstaviti objave na način koji će biti razumljiv građanima. Zbog toga su u MUP-u ustrojena radna mjesta policijskih službenika nadležnih za odnose s javnošću koji će se pobrinuti da objave budu primjereno formulirane i prilagođene različitim ciljnim skupinama.

„Ali mi napišemo nekakav svoj tekst, a oni dalje ispravljaju ako smo mi nešto pogriješili ili neke druge riječi koristili tako da bude razumljivo i građanima, a ne samo našim službenicima.“

10. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti kao dodatnu podršku postojećoj policijskoj IT infrastrukturi? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(službena internetska stranica je nedovoljno interaktivna)

Sudionici fokus grupe prepoznaju potencijalne mogućnosti korištenja kanala digitalne komunikacije navodeći da ih djeca u školama često ispituju zašto policija nije prisutna na određenim društvenim mrežama. Također, primjećuju da je prisutnost na društvenim mrežama organizirana na nivou najviših ustrojstvenih jedinica, dok niže ustrojstvene jedinice npr. policijske uprave za komunikaciju koriste službenu internetsku stranicu. Navode i da je potrebno unaprijediti sadržaj na društvenim mrežama, a ne samo kopirati vijesti s internetskih stranica.

„Moguće često pitaju djeca u školi zašto mi nemamo Fejs, a imamo Twitter? Na MUP-u ne na PU. Imamo samo našu stranicu PU osječko- baranjska. U biti svaka uprava ima svoju stranicu, a MUP ima Twitter. I tamo nije ništa drugo osim copy paste od svih uprava vijesti.“

Iako svjesni da je prisutnost policije na društvenim mrežama važna stavka za komunikaciju s građanima i njihovo informiranje, istovremeno su policijski službenici oprezni oko stava bi li se koristili npr. Twitterom na poslovnoj razini. Naime, svjesni su da korištenje digitalnog kanala poput Twittera zahtijeva određenu razinu stručnosti te 24-satnu prisutnost.

„Pa ne znam evo iskreno ne znam to je malo opširno. Oni svašta stavljaju tamo. Treba to pratiti. Djeci svašta padne na pamet. Tu bi neka stručna osoba trebala biti i mora se stalno gledat. Non-stop obavijesti dolaze, nije to sada da je ograničeno na neko vrijeme da se može stavljati i objavljivati. Treba netko stalno pratiti ukoliko je to moguće.“

11. Prema Vašem mišljenju, može li se kanale digitalne komunikacije koristiti za povećanje razine učinkovitosti policije? Primjeri dobre prakse? Percipirane mogućnosti?

(brzina širenja informacija, povjerenje građana...)

Policijski službenici prepoznaju vrijednost digitalnih kanala komunikacije te smatraju da oni omogućavaju brži i ciljaniji prijenos informacija. Oni vjeruju da se uporabom digitalnih kanala može povećati učinkovitost policije, jer određene dobne skupine građana češće koriste određene društvene mreže. Upravo zato, policijski službenici za prevenciju i odnose s javnošću moraju uzeti u obzir preferencije ciljane skupine prilikom pripreme i objave preventivnih poruka na društvenim mrežama.

„Možda povezati više prevenciju s odnosima s javnošću i onda ići ciljano. Ako nas zanima skupina dobna 13 godina idemo ciljano na TikTok preventivni programi. Da implementiramo to na taj način. Ako nas zanima da idemo ciljano na Instagram, Twitter predstavljamo policiju u najboljem svjetlu na tim platformama, ali ciljano idemo...“

U razgovoru se pojavila kritika na postojeći način rada u kojem je pristup često neracionalan, naročito u situaciji kad nedostaje djelatnika. Pogotovo to vrijedi za kontakt policijske službenike koji se zbog manjka djelatnika ne mogu u potpunosti posvetiti svom poslu nego moraju obavljati i policijske intervencije. Njima bi bilo posebno korisno primjenjivati mogućnosti modernih tehnologija kako bi mogli biti što učinkovitiji unatoč činjenici da ne rade samo svoj nego i druge poslove. Upravo o tome govori sljedeći sudionik istraživanja, inače kontakt policajac.

„Svaki dan kad dolazimo u postaju sa terena radimo po jednom projektu koji se zove Zajedno u zaštiti imovine. I onda svaki dan kontaktiramo ljude na terenu i objašnjavamo da trebaju zaključavati kuću i takve stvari i onda mi to pišemo na papir... Jel' ne bi bilo lakše na radiju napraviti svaki dan jednu emisiju i to tri mjeseca puštati ljudima nego da mi pišemo kojekakve budalaštine ko da to nekog zanima.“

Sudionici fokus grupe izražavaju interes u vezi s iskorištavanjem podataka i njihovim doprinosom u istraživanju, odnosno pitaju hoće li istraživanje nečemu pridonijeti i ako da, kako i koliko? Voditelji razgovora objašnjavaju da je veliki uspjeh samo dobivanje dozvole za istraživanje, jer to znači da postoji interes MUP-a za problematiku digitalnih komunikacija unutar svojih ustrojstvenih jedinica. Oni također navode da se dogodilo da netko traži rezultate istraživanja nakon puno godina te da se uvijek nadaju da će rezultati istraživanja biti nešto što će se promptno koristiti, ali da to nije uvijek tako.

6. RASPRAVA

6.1. Kvantitativno istraživanje

Dobro je poznata činjenica kako i koliko je pandemija COVID-19 drastično i dramatično gotovo preko noći promijenila svakodnevni život ljudi na cijeloj zemaljskoj kugli (Kaplan i sur., 2020). Prethodno u ovom radu prezentiran je pregled recentne literature koja se u različitim dijelovima svijeta bavila promjenama policijskih aktivnosti i sukladno tome organizacijskim promjenama policije u okolnostima pandemije COVID-19. Ovaj rad se bavi jednim sasvim konkretnim aspektom policijskog djelovanja u vrijeme pandemije COVID-19 koji je u tim prethodnim istraživanjima prilično zanemaren, a to su komunikacijski kanali policije i njihov odjek na policiju i zajednicu. S obzirom na činjenicu da je u vrijeme kad je pandemija bila na vrhuncu u Hrvatskoj bio strogi lockdown, a i da se nakon popuštanja mjera još mjesecima inzistiralo na minimiziranju kontakata uživo i držanju socijalne distance, jasno je da je to moralo utjecati na komunikacijske kanale u svim sferama osobnog i profesionalnog života. Mnogi ljudi su radili od kuće umjesto na svojim radnim mjestima, djeca su pohađala nastavu na daljinu, sjednice predstavničkih tijela održavane su putem različitih za to prikladnih digitalnih platformi, tijela državne i lokalne uprave prestala su primati građane uživo i počela pružati usluge također putem za to predviđenih digitalnih kanala. Iz te perspektive zanimljivi su rezultati dobiveni ovim istraživanjem koji indiciraju odsutnost većih promjena komunikacijskih kanala policije u vrijeme pandemije COVID-19. Nikako se ne bi moglo ovu zanimljivu spoznaju objasniti nedostatkom objektivnih mogućnosti policije za prilagodbu komunikaciji na daljinu, iako je poznata otpornost javnog sektora, kojem pripada policija, na inovativne promjene (Borins, 2001). Štoviše, policija je hijerarhijska služba što je jedna od ključnih predispozicija za promptne i nedvojbene reakcije u kriznim situacijama, pa je prijelaz na komunikaciju iz fizičkog u kibernetički prostor za policiju trebao biti čak brži i lakši nego u nekim drugim društvenim institucijama i sustavima.

No, ne treba ovdje izgubiti iz vida ni istraživanja koja svojim rezultatima pokazuju kako se digitalizacija policije ipak ne odvija onom dinamikom koja bi bila moguća sukladno razvoju modernih komunikacijsko-informacijskih tehnologija (Waddington, 2019). Pritom su neki autori vrlo kritički pa čak i oštro nastrojeni, te naglašavaju raskorak između najavljene transformacije komunikacije na relaciji policija građani integracijom društvenih mreža i ostalih digitalnih kanala komunikacije u svakodnevni policijski rad i stvarne razine te integracije (Bullock, 2018). Kao glavni razlog takvog raskoraka ista istraživanja identificiraju otpor

policijskih službenika pogotovo na rukovodećim razinama. Detaljnije analize tog otpora pokazuju da se ne radi isključivo o strahu od nepoznatog ili nelagodi uslijed zahtjeva za stjecanjem novih kompetencija i sličnim uobičajenim generatorima otpora prema promjenama, nego se tu jednim djelom radi i o bazičnom nerazumijevanju mogućnosti koje u policijskom radu otvaraju moderne komunikacijske tehnologije (Bullock, 2018; Dencik i sur., 2018; Police Foundation, 2014). Prema nekim autorima to nerazumijevanje je vezano uz neka tipična obilježja policijske profesionalne kulture koja su uvodno spomenuta u ovome radu kao što su cinizam ili sumnjičavost, pa su onda policijski službenici sukladno tome iznimno podozrivi prema kanalima digitalne komunikacije koji su besplatni i razvijeni u civilne svrhe, ili ih čak smatraju nepoželjnim ometanjima ozbiljnog policijskog posla (Bullock, 2018).

Imajući u vidu navedene studije koje upućuju na otpor policije prema digitalnim kanalima komunikacije a koje su provedene u zapadnoeuropskim državama i Sjedinjenim Američkim Državama, dakle u državama koje uobičajeno percipiramo tehnološki naprednijima od Hrvatske, odmah vrijedi naglasiti kako ni u jednom dijelu ovoga istraživanja nismo dobili potvrde takvih pretpostavki. Iako se sada primarno bavimo raspravom rezultata kvantitativnog djela istraživanja, ne možemo ne spomenuti i rezultate kvalitativnog istraživanja s obzirom da je to bilo eksplanatorno kvalitativno istraživanje s funkcijom pojašnjenja pojedinih saznanja dobivenih u kvantitativnom dijelu istraživanja. Dakle, moramo odmah podsjetiti da su sudionici istraživanja isticali različite individualne i organizacijske barijere u primjeni kanala digitalne komunikacije u svom svakodnevnom radu, no nikako nisu iskazivali negativne stavove prema kanalima digitalne komunikacije, niti su negirali mogućnosti dobre iskoristivosti tih kanala u različitim policijskim aktivnostima.

Objašnjenje izostanka značajnijeg intenziviranja komunikacije policije na daljinu očito treba tražiti u naravi policijskog posla i pogotovo u novim zadaćama koje je pred policiju postavila pandemija COVID-19. Na primjer, policija je bila odgovorna za kontrolu kretanja ljudi između županija u vrijeme kada je na snazi bile mjera zabrane napuštanja županije prebivališta osim u iznimnim slučajevima za koje je odobrenje izdavao Stožer civilne zaštite. Policija je bila nadležna i za kontrolu ljudi u izolaciji, kao i za nadzor implementacije ostalih mjera koje su imale za cilj drastično ograničiti kretanje i kontakte ljudi kako bi se na taj način suzbilo širenje virusa COVID-19.

Pojedini autori (Farrow, 2020) vrlo su kritički nastrojeni u odnosu na činjenicu da je osiguravanje pridržavanje mjera za suzbijanje pandemije COVID-19 bilo integrirano u

policijske poslove. Glavno uporište takvih kritika je činjenica da se u tom smislu od policije tražilo da nadzire i osigura suradljivost građana u pogledu mjera socijalnog distanciranja i zabrane fizičkih kontakata izvan najužih krugova obitelji odnosno kućanstva. Takvi su zahtjevi potpuno kontradiktorni temeljnim premisama uloge policije u modernom demokratskom društvu o čemu je prethodno bilo riječi u ovome radu. Od policije se očekuje da bude servis građana, da bude dostupna građanima i da ostvaruje kontakte s građanima izvan kriznih situacija odnosno situacija kada se građani nalaze u kompleksnim ulogama počinitelja, žrtvi ili svjedoka kažnjivih radnji. Kao što je također prethodno u ovome radu istaknuto, u Hrvatskoj kao i u mnogim drugim zemljama danas se preferira model policije u zajednici koji uz sve navedeno još zahtijeva od policije da uspostavi partnerske odnose sa zajednicom u kojoj djeluje. Međutim, mjere socijalnog distanciranja koje su bile na snazi u Hrvatskoj kao i u mnogim drugim zemljama ključni alat u kontroli i suzbijanju pandemije COVID-19, bitno onemogućavaju komunikaciju policije i građana a time i stvaranje i održavanje partnerstva između policije i zajednice. Upravo zato neki autori (Express i Star, 2020) problematiziraju koliko je uopće policija mogla biti učinkovita u nadzoru i osiguravaju provedbi mjera socijalne distance.

Moglo bi se pretpostaviti da i ovo istraživanje ide u prilog takvim kritikama s obzirom da je pokazalo kako u vrijeme pandemije COVID-19 nije došlo do bitnih promjena u korištenju komunikacijskih kanala policije. Sasvim je izvjesno da policijski službenici nisu mogli odustati od uobičajene komunikacije s građanima jer bi time zapravo velim dijelom onemogućili svoje djelovanje i u smislu tih postojećih zadaća, ali i u smislu novih zadataka koja je prednjih postavila situacija pandemije COVID-19. Sasvim je jasno da su policijski službenici morali biti fizički prisutni u zajednici i kontaktirati građane kako bi nadzirali njihovo pridržavanje mjera za suzbijanje pandemije.

Ovde se postavlja još jedno ozbiljno pitanje, a to je pitanje prikladnosti policijskih ovlasti u smislu njihovog zadiranja u temeljna prava i slobode građana u modernom demokratskom društvu. Činjenica da policija ima u tom pogledu ekskluzivne ovlasti već je prethodno elaborirana, pa je sasvim jasno koliko delikatno može biti svojevrsno proširenje tih ovlasti do čega je upravo došlo u situaciji pandemije COVID-19. Ako se tome pridoda i činjenica da su ljudi bili dobrim dijelom ambivalentni prema mjerama za suzbijanje zaraze COVID-19 jer su s jedne strane bili u strahu od zaraze i željeli su se od nje zaštititi, dok su s druge strane bili nezadovoljni preseljenjem većine aktivnosti u kibernetički prostor, postaje jasno koliko je situacija nadzora tih mjera bila veliki izazov za policiju i pogotovo za njen legitimitet u

modernom demokratskom društvu koje je vrlo osjetljivo na ograničavanje ljudskih prava i sloboda.

U prilog navedenim razmišljanjima ide i podatak koji je takođe dobiven ovim istraživanjem prema kojem su promjene intenziteta korištenja pojedinih komunikacijskih kanala bile puno izraženije kada se radi o internoj komunikaciji policije, nego kada je posrijedi njena eksterna komunikacija. Time se dodatno podržava već prethodno iznesena teza kako u interpretaciji ovdje dobivenih rezultata nije smisljeno reći da policija nije mogla prijeći na komunikaciju u kibernetičkom prostoru kako su to učinile mnoge druge društvene službe i institucije. Činjenica da je policija u svojoj internoj komunikaciji uvela takve modalitete, ali je u njihovom pogledu bila vrlo restriktivna kada se radilo o eksternoj komunikaciji upućuje na zaključak o nužnosti kontakata i komunikacije uživo između policije i građana. To naravno ne znači da nema potrebe za digitalnom komunikacijom policije, ali jasno pokazuje kako je razvoj takvih modaliteta komunikacije zapravo dodana vrijednost u radu policije, no nikako ne i temeljni alat. Naposljetku to se pokazalo i u mnogim drugim sferama društvenog života kao što je to na primjer obrazovanje.

Moguće je da ovakva interpretacija ovdje dobivenih rezultata daje doprinos razrješavanju dileme koja se sve češće pojavljuje u literaturi (Farrow, 2020), a to je pitanje adekvatnosti razloga zbog kojih se u većini država upravo policiji dalo u zadatak da nadzire provedbu mjera za suzbijanje pandemije COVID-19 i da tako stane uz bok zdravstvenom sustavu u borbi protiv pandemije. Na to je pitanje jako važno dati relevantne i znanstveno verificirane odgovore kako bi bilo moguće primijeniti te spoznaje u budućim kriznim situacijama. Jedan sasvim relevantan odgovor smo već istaknuli u ovome radu, a to je činjenica da policija i inače ima ulogu socijalne kontrole odnosno nadzora nad ponašanjem građana i sprečavanja asocijalnih i antisocijalnih ponašanja građana. Također je u ovome radu prethodno istaknuto viđenje autora (Maskaly, Kutnjak Ivković i Neyroud, 2021) koji ističu kako je policija društvena služba koja ima misiju štiti građane, pa se tako uvijek angažira u kriznim situacijama kao što su elementarne nepogode ili tehničke katastrofe. Čini se da rezultati ovoga istraživanja nude još jednom moguće objašnjenje činjenice da je policija uz zdravstvo bila ključna snaga većine država u provedbi mjera za suzbijanje pandemije COVID-19. Radi se o tome da si policija zapravo nije zbog naravi svog posla mogla priuštiti potpuno ili bar većinsko premještanje komunikacije iz fizičkog u kibernetički prostor, jednako kao što zbog naravi svoga posla to nisu mogle učiniti ni zdravstvene institucije. Sasvim pojednostavljeno i slikovito rečeno, moguće je držati nastavu na daljinu, održavati sastanke na daljinu, izdavati potvrde i različite druge potrebne dokumente

u kibernetičkom prostoru, pa čak i prodavati i kupovati živežne namirnice ili plaćati račune, ali je nemoguće liječiti na daljinu. Slično tome, očito je vrlo teško moguće na daljinu učinkovito obavljati dobar dio policijskih zadaća, a neke i nemoguće. Kao što nije moguće provoditi nad ljudima medicinske zahvate bez fizičkog kontakta sa tim ljudima, jednako tako bez fizičkog kontakta i komunikacije uživo nije moguće, na primjer, uhititi osobu ili provjeriti identitet osobe koja se zatekla na otvorenom prostoru na kojem zato treba imati valjan razlog. Ponovo ističemo da iako ovdje raspravljamo o rezultatima kvantitativnog dijela istraživanja, vrijedi istaknuti da i rezultati njegovog kvalitativnog dijela potkrepljuju ovakvu perspektivu.

Rezultati multivarijantne analize podataka dobijenih ovim istraživanjem također pružaju podršku za navedenu tezu o naravi policijskih aktivnosti i ulozi policije u modernom demokratskom društvu kao ključnim čimbenicima nužnosti eksterne komunikacije policije uživo, odnosno granica primjene kanala digitalne komunikacije u svakodnevnom policijskom radu. Naime, već smo uvodno u ovome radu naglasili kako su društvene mreže i ostali kanali digitalne komunikacije pogotovo privlačni ljudima mlađe do srednje dobi, dok su gotovo imperativ među sasvim mladim dobrim skupinama. Takođe smo upozorili na zemljopisne i pojedine socio-ekonomski aspekte kao kritične u pogledu ne subjektivne želje nego objektivnih mogućnosti uporabe digitalnih kanala komunikacije. Preciznije govoreći o situaciji u Hrvatskoj mora se uzeti u obzir vrlo različita dostupnost internetske veze u različitim dijelovima zemlje. Pojedine studije spominju i neke druge sociodemografske karakteristike, primjerice materijalni status ili stupanj obrazovanja, kao prediktor intenzivnije uporabe kanala digitalne komunikacije. Međutim rezultati ovoga istraživanja jasno su pokazali kako nijedno od promatranih sociodemografski obilježja sudionika kvantitativnog istraživanja ne predstavlja statistički značajan prediktor izraženije uporabe kanala digitalne komunikacije u vrijeme pandemije COVID-19 u usporedbi s razdobljem koje je neposredno prethodilo pandemiji. U najmanju ruku bi se očekivalo kako su se u tome dobro mogli snaći policijski službenici mlađe dobi, koji vjerojatno i inače redovito koriste takve kanale komunikacije. Štoviše, moramo ovdje posegnuti ponovo za rezultatima kvalitativnog dijela istraživanja koji su potvrdili kako policijski službenici na promatranom području u privatnom životu koriste kanale digitalne komunikacije, a pogotovo oni mlađe dobi.

No, nikako ne treba izgubiti iz vida činjenicu koja jasno proizlazi iz prethodnog pregleda istraživanja digitalne komunikacije u obavljanju policijskih aktivnosti prije pandemije COVID-19, a to je da su kanali digitalne komunikacije od iznimne važnosti za ukupnu kvalitetu komunikacije između policije i građana, a time i za povjerenje građana u policiju i legitimitet

policije u zajednici u koji djeluje. Podršku takvoj perspektivi pružaju i rezultati multivarijantne analize podataka dobivenih ovim istraživanjem. Naime, pokazalo se kako oni policijski službenici koji su više primjenjivali kanale digitalne komunikacije tijekom pandemije COVID-19 u usporedbi a razdoblje prije pandemije ujedno percipiraju povećanje povjerenja građana u policiju, povećanje poštovanja policije kao i povećanje razine legitimiteta policije u vrijeme pandemije COVID-19.

Brojne su studije koje upućuju na zaključak kako uporaba kanala digitalne komunikacije, pri čemu se primarno misli na društvene mreže, pridonosi legitimitetu policije jer takva komunikacija pruža već mogućnosti transparentnosti policije i uključenosti građana u rad policije (Kim, Park i Eho, 2015). Neki autori dodatno ističu još jedan čimbenik podizanja razine legitimiteta policije uslijed komunikacije policije putem društvenih mreža, a to je poruka koju policija na taj način o sebi odašilja; da je ona moderna i prilagođena društvu (Grimmelikhuijsen i Meijer, 2015). Može se pretpostaviti da sve to vrijedi i u kriznim okolnostima kao što je to bila situacija pandemije COVID-19. No, takvim specifičnim okolnostima ne smije se izgubiti iz vida ni saznanje koje također dobiveno ovim istraživanjem, a to je da je zadržavanje komunikacije uživo vezano uz očuvanje mentalnog zdravlja policijskih službenika. Činjenica da su građani na to korespondirali pokazuje da je i njima takva komunikacija bila potrebna. Činjenica je da su društvene mreže i ostali kanali digitalne komunikacije intenzivno mijenjali modalitet rada ne samo policije nego i ostalih javnih službi daleko prije pandemije COVID-19 (Criado, Sandoval-Almazan i Gil-Garcia, 2013), te da su mjere socijalnog distanciranja u svrhu sprečavanja širenja zaraze COVID-19 samo dodatno intenzivirale takve trendove. Također je činjenica da ti trendovi nisu nastali ni opstali bez razloga i da kanali digitalne komunikacije pružaju mogućnosti unapređenja rada različitih javnih službi pa tako i policije. No, ovo istraživanje pokazuje kako tehnologije same po sebi nisu dostatne, jer ne mogu zadovoljiti potrebe ljudi za neposrednim kontaktima i komunikacijom uživo.

6.2. Kvalitativno istraživanje

Komunikacija putem digitalnih kanala postala je sve učestalija u modernom dobu, a naročito tijekom pandemije COVID-19. Davno je prihvaćena mogućnost prijave sumnjivog ili nedopuštenog događaja policiji putem digitalnih kanala kao oblik olakšavanja posla uz prednost zadržavanja policijskih službenika na terenu (Smith, 2005). Međutim, tijekom pandemije, njegova nužnost došla je do izražaja radi prijavljivanja događaja manjeg prioriteta

(Hobbs, 2020). U izvješću koje je izdao Police Executive Research Forum (2021) u Sjedinjenim Američkim Državama, temeljem relevantnih istraživanja, iskustava i utjecaja pandemije na policijski rad, naglašeno je da je komunikacija tijekom pandemije bila ključna komponenta. Također, istaknuto je da se komunikacijski i IT sustavi moraju biti sposobni prilagoditi u kratkom roku te da je vjerojatno trajno promijenjen način na koji agencije komuniciraju kako međusobno, tako i s ključnim dionicima. Dodatno, izvješće je istaknulo značajno povećanje upotrebe društvenih medija u policijskom radu. Međutim, jedan od izazova ovakve vrste komunikacije je identifikacija osobe s kojom se komunicira. U slučaju da osoba nije poznata, postoji rizik da se ne radi o osobi za koju se predstavlja i da se neovlašteno pristupa službenim podacima, što svakako može predstavljati velik problem, pogotovo kad se radi o policijskim poslovima budući da policija prikuplja i obrađuje u svrhu provedbe svojih zakonskih ovlasti podatke koji mogu uključivati: identifikacijske podatke, podatke o kriminalnim aktivnostima, podatke o nepropisnim oblicima ponašanja i sl. Stoga, u službenoj komunikaciji sukladno rezultatima kvalitativnog istraživanja preporučuje se da se prvi kontakt uspostavi osobnim dolaskom ili videopozivom, kako bi se provjerila autentičnost osobe s kojom se komunicira. Nakon toga, komunikacija se može nastaviti putem elektroničke pošte ili drugih digitalnih kanala.

U posljednje vrijeme tehnološki napredak i digitalizacija sve više utječu na naše živote, uključujući i područje prometne sigurnosti. Kao što je već spomenuto u prezentaciji rezultata kvalitativnog istraživanja pod temom o vrsti kanala digitalne komunikacije koje je s građanima policija koristila u vrijeme pandemije COVID-19, za prekršaje brzine sada se koriste fotografije i snimke koje jasno pokazuju vozila koja su prekršila ograničenja brzine na određenim mjestima. Ova tehnologija omogućuje precizniju i učinkovitiju detekciju prekršaja, ali i veću transparentnost i dostupnost informacija za građane budući da snimku i sve relevantne informacije o prekršaju mogu pogledati na stranici Ministarstva unutarnjih poslova⁶. Učinkovitije i transparentnije komuniciranje s građanima osigurava povećanje povjerenja u institucije (Alessandro i sur., 2021).

Održavanje privatnosti i granica između radnog i privatnog života postalo je sve važnije u današnjem digitalnom dobu. Mnogi zaposlenici osjećaju se nelagodno dajući svoje osobne brojeve mobitela za potrebe posla i boje se da će biti dostupni 24 sata dnevno, odnosno i izvan radnog vremena. Ovo je osobito važno u slučajevima kada se zaposlenici susreću s izazovnim

⁶ <https://epreksaji.mup.hr/> [pristup: 18.3.2023]

situacijama koje zahtijevaju hitno djelovanje. Kao moguće rješenje nameće se ideja o korištenju službenog telefona samo tijekom radnog vremena. U slučaju potrebe za hitnom intervencijom poziv može preuzeti Operativno-komunikacijski centar policije koji ima nazočnost djelatnika 24 sata dnevno i to 7 dana u tjednu. Ovo istraživanje je pokazalo kako ovaj problem nije adekvatno adresiran propisima koji reguliraju obavljanje policijskih poslova te jasno i nedvojbeno odvajaju prava i obaveze tijekom radnoga vremena od onih u privatnom vremenu. Održavanje privatnosti i granica između radnog i privatnog života također ima pozitivan utjecaj na produktivnost i zadovoljstvo zaposlenika (Derks i Bakker, 2014). Zaposlenici koji imaju jasno definirane granice između radnog i privatnog života često su sretniji i manje pod stresom, što može doprinijeti boljoj uspješnosti na radnom mjestu (Grant, 2013).

Policajska organizacija u Hrvatskoj je hijerarhijski strukturirana, što znači da postoje različite razine upravljanja, s jasno određenim zadacima, ovlastima i odgovornostima (Kovčo Vukadin, Borovec i Ljubić Golub, 2013). U takvoj hijerarhijskoj strukturi, policijski službenici obično dobivaju zapovijedi od svojih nadređenih i dužni su ih se striktno pridržavati. To je bitan dio policijske kulture i ključno je za učinkovitost policijske organizacije, a došlo je do izražaja i tijekom pandemije COVID-19 budući da se kroz kvalitativno istraživanje pokazalo kako policijski službenici nisu imali mogućnost birati hoće li postupati odnosno da njihov posao nije doživio značajne promjene jer su i dalje obavljali svoje policijske dužnosti te primjenjivali svoje ovlasti, no uz dodatne mjere opreza radi sprečavanja širenja bolesti.

Ovo istraživanje također je pokazalo kako ograničenja u komunikaciji policije s građanima putem telefona stvaraju poteškoće u radu policijskih službenika. Navedena ograničenja u komunikaciji stvaraju probleme u uspostavljanju direktnog kontakta s građanima odnosno policajci se suočavaju s negodovanjem građana koji se žale na nemogućnost direktne komunikacije s policijom. Neki policijski službenici su odustali od takvog načina komunikacije zbog negativnih iskustava nakon davanja osobnih kontakata pojedincima. Osim toga, ograničavajući čimbenik korištenja kanala digitalne komunikacije su i razine ovlasti. Policajci nisu sigurni hoće li definirani uvjeti digitalne komunikacije donijeti isključivo pozitivne strane ili bi sustav u nekom trenutku mogao postati preopterećen te bi rad u takvom okruženju postao dodatno otežan. Iz rezultata istraživanja proizlazi potreba da se definira i propiše ujednačeni stav u svim policijskim upravama.

Rezultati kvalitativnog istraživanja pokazali su da policijski službenici generalno ne žele službene mobitele, što su argumentirali svatko iz perspektive svog radnog mjesta. Tako različiti rodovi policije ukazuju na različite probleme odnosno za kriminalističku policiju to može biti opasno zbog kontakata sa često izrazito nasilnim profilima ljudi, a za kontakt policajce je problem jer komuniciraju s izrazito velikim brojem građana. Zapravo su ukazali na ozbiljna ograničenja te ukazuju na potrebu reguliranja prakse u slučaju dobivanja službenih mobitela. Dakle, rezultati istraživanja jasno ukazuju na potrebu izrade uputa s preciznim definiranjem smjernica za rad kako bi se izbjegli potencijalni problemi, ali i kako bi se prevenirao otpor ljudi prilikom uvođenja takvih novina.

S obzirom na to da se većina događaja odvija na javnim mjestima, a da građani prolaze kroz te prostore i veliki dio ih ima mobilne telefone, informacije se mogu lako širiti u stvarnom vremenu. Snimke uživo se mogu emitirati na raznim platformama kao što su Facebook, Instagram i Twitter, a informacije se mogu dalje dijeliti i gledati kasnije. Broj ljudi koji će vidjeti takve informacije ovisi o broju pratitelja i gledatelja na tim platformama. Iako bi se moglo raspravljati o načinima za sprječavanje takvih informacija, čini se da je to gotovo nemoguće zbog sve veće dostupnosti tehnologije i izrazito velikog porasta broja korisnika mobilnih uređaja. Iz tog kuta promatrano tehnološki napredak društva policiji zadaje i dosta problema. što nije slučaj samo u Hrvatskoj, nego su to pokazala i inozemna istraživanja (Denef i sur., 2012; Marx, 2007), ali je međutim detektirana razlika među državama u dinamici kojom se njihove policije uspjevaju suočiti s tim izazovima (Denef i sur., 2012).

Nedefinirana komunikacijska koordinacija žurnih službi stvara negativan dojam kod zajednice. Potrebno je spriječiti da se informacije objavljuju neprovjerene i bez dopuštenja. Budući da se informacije mogu širiti brzo i daleko putem društvenih medija, posljedice mogu biti ozbiljne. Kvalitativno istraživanje ukazuje na potrebu uspostavljanja jasnih smjernica i komunikacijskih protokola između različitih službi kako bi se izbjegao nepotreban kaos i dezinformacije.

Ovo istraživanje svojim je rezultatima potvrdilo saznanja inozemnih istraživanja prema kojima je digitalna pismenost važna vještina za sve policijske službenike, kako bi se osigurala učinkovita komunikacija i rad u digitalnom okruženju (Bieber, 2022; Hitchcock, Holmes i Sundorph, 2017; Kilic, 2010; Robertson, 2019). Policijski službenici u Hrvatskoj mogu pohađati seminare, radionice i treninge o različitim aspektima digitalne pismenosti, kao što su upotreba računala, korištenje softvera i alata za analizu podataka, korištenje društvenih medija, itd. To će im pomoći da budu u toku s najnovijim tehnologijama i alatima te da poboljšaju

svoje digitalne vještine. Isto tako mogu samostalno proučavati nove tehnologije i alate kroz praćenje blogova, YouTube kanala, edukativnih materijala i sličnih izvora koji će im pomoći da prošire svoje znanje o digitalnoj pismenosti. Policijski službenici mogu identificirati probleme u radu s tehnologijama i pokušati ih samostalno riješiti ili mogu surađivati s drugim kolegama kako bi razmijenili znanje i iskustva te riješili probleme zajedničkim snagama. U oba slučaja razvijaju se kritičko razmišljanje i praktične vještine. No, postavlja se pitanje koliko je prihvatljivo stjecanje tako važnih kompetencija prepustiti samoinicijativnosti i subjektivnim mogućnostima policijskih službenika kao pojedinaca. Neke države su to riješile na razini svojih kurikulumata obuke policijskih službenika, pri čemu kao primjer dobre prakse svakako vrijedi istaknuti uvodno prezentiran kanadski model (Beesley, 2021).

Edukacija u obliku e-učionice mogla bi biti izvrsna opcija za kontinuirano razvijanje digitalne pismenosti policijskih službenika u Hrvatskoj. To je obrazovna platforma pomoću koje se može omogućiti pristup različitim oblicima obrazovnog materijala, kao što su videozapisi, članci, testovi znanja, webinar i drugi relevantni resursi. Uz to, e-učionice mogu biti interaktivne, što bi omogućilo policijskim službenicima da se aktivno uključe u proces učenja. Mogu komunicirati s drugim policijskim službenicima, mentorima i predavačima putem različitih oblika online komunikacije, kao što su chatovi, forumi i video konferencije.

Ovo istraživanje ukazalo je na još jedan važan ograničavajući čimbenik kad se radi o digitalnoj komunikaciji policijskih službenika, a to je ispunjavanje tehničkih preduvjeta kao što su starost informatičke opreme i raspoloživa brzina internetske veze. Sudionici istraživanja svojim su izjavama zorno prikazali kako takva ograničenja mogu predstavljati ozbiljan izvor izazova u svakodnevnom radu, ali su isto tako identificirali neke mogućnosti za poboljšanje situacije kao što je, primjerice, ažuriranje hardvera i softvera. To može uključivati kupnju novih računala i poboljšanje infrastrukture interneta. Riječ je o zahvatu koji iziskuje znatna financijska sredstva, ali bi dugoročno moglo pomoći u poboljšanju učinkovitosti rada policijskih službenika.

Digitalne kompetencije podrazumijevaju osposobljenost za korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije poput programa za obradu teksta i numeričkih podataka, korištenje interneta i elektroničke pošte i sl. Uz pomoć tehnologije potrebno je doći do informacija, ali ih i znati procijeniti, pohraniti, stvarati, prikazivati te razmjenjivati.

Nedostatak ovog znanja može imati utjecaj na učinkovitost u obavljanju posla i može predstavljati prepreku u korištenju suvremenih alata i tehnologija koje bi mogli koristiti u svakodnevnom radu.

Sami djelatnici, sudionici istraživanja, uočili su nedostatak osnovne obuke iz područja digitalnih kompetencija koja utječe na produktivnost i učinkovitost radnog mjesta te predlažu organizaciju mjesečne edukacija za sve zainteresirane kolege

Većina operativnog policijskog sastava, kao što je već rečeno, još uvijek nema dovoljno znanja o sigurnosti na internetu, što stvara poteškoće ne samo na poslu, već i u njihovom privatnom životu. Poznavanje sigurnosti na internetu podrazumijeva razumijevanje osnovnih principa sigurnosti prilikom korištenja interneta, kao i pravilno korištenje tehnologije i mreža kako bi se zaštitili osobni podaci, uređaji i sustavi. To uključuje poznavanje osnovnih sigurnosnih postavki na uređajima, kao što su lozinke, autentifikacija dvofaktorskim procesom i antivirusni programi, te razumijevanje kako se prepoznaju i izbjegavaju online prijetnje poput phishing napada, krađe identiteta i malwarea. Također, poznavanje sigurnosti na internetu uključuje svjesnost o online ponašanju i upotrebi društvenih mreža i drugih platformi, kao i razumijevanje pravnih i etičkih pitanja koja se odnose na korištenje interneta.

Prema podacima dobivenima ovim istraživanjem, uz traženje informacija, prijave nedopuštenih oblika ponašanja najčešće su predmet komunikacije hrvatske policije s građanima. Za to postoje službeni kanali poput: poziva na telefon 192, mail adresa ustrojstvenih jedinica, aplikacije e-dojave i dr. kojim se treba obraćati policiji dok je aktivnost policijskih službenika na osobnim profilima društvenih mreža privatne naravi. Moguće je otvoriti službene policijske profile gdje bi se pomoću direktnih poruka na platformama Instagram, Facebook, Twitter i dr. službeno prijavljivali događaji, ali to onda mora biti definirano, ustrojeno i takav je profil potrebno kontinuirano pratiti, za što trenutno nisu ispunjene potrebne pretpostavke. Policijske službenike građani često pokušavaju kontaktirati putem njihovih privatnih profila na društvenim mrežama. Međutim, ova praksa se smatra neprimjerenom, posebno ako građani na taj način pokušavaju prijaviti kaznena djela. Iz ovoga istraživanja proizlazi nekoliko glavnih razloga zašto policija ovaj način kontaktiranja smatra neprimjerenim. Prvo, privatni profili služe osobnoj uporabi policijskih službenika i ne bi se smjeli koristiti u službene svrhe. Drugo, informacije koje se razmjenjuju preko društvenih mreža nisu uvijek sigurne i mogle bi biti izložene zlouporabi. Treće, policija ima službene kanale za prijavu kaznenih djela, poput telefona, maila, aplikacije e-dojave i drugih digitalnih kanala, koji su namijenjeni upravo tome. Ovo istraživanje, dakle, jasno pokazuje da bi u situaciji kada građani žele prijaviti kaznena djela ili imaju druge hitne informacije za policiju, bilo preporučljivo da koriste službene kanale komunikacije. To ne samo da će osigurati

sigurnost i pouzdanost informacija, već će također omogućiti policiji da učinkovito reagira na prijave i pomaže građanima u potrebi.

Podaci dobiveni ovim istraživanjem pokazuju da je policija u Hrvatskoj podijeljena oko načina prikupljanja operativno interesantnih informacija. Dok jedan dio policijskih službenika smatra da je bolje ostvariti neposredni kontakt s osobama kako bi se prikupile informacije, drugi dio smatra da je važno koristiti i alternativne kanale komunikacije. Postoje različiti razlozi za ove različite stavove, a to ovisi o konkretnim okolnostima i situacijama. Neki policijski službenici smatraju da je neposredni kontakt s osobama bolji jer im omogućuje da procijene vjerodostojnost i pouzdanost informacija, dok drugi vjeruju da su alternativni kanali, poput društvenih mreža ili aplikacija za razmjenu poruka, učinkovitiji i pristupačniji. Konačna odluka o načinu prikupljanja informacija ovisi o procjeni situacije i ciljevima policijske akcije.

Istraživanje je pokazalo kako građani nisu upoznati s nadležnostima pojedinih institucija i stoga policiju kontaktiraju za gotovo sve probleme, što nije spoznaja samo ovog, nego i drugih istraživanja (Cajner Mraović, 2001). Međutim, dok policija izađe na teren i utvrdi da prijava nije u njihovoj nadležnosti, prođe dosta vremena tijekom kojega je možda trebalo postupati po prijavi većeg prioriteta. Jedno rješenje za ovaj problem moglo bi biti bolje umrežavanje različitih državnih institucija putem digitalnih kanala. To bi moglo smanjiti opterećenje policije i ubrzati postupanje u slučaju hitnih situacija. Također, digitalno umrežavanje institucija moglo bi omogućiti bržu razmjenu informacija i učinkovitiju suradnju u rješavanju problema u zajednici. Policija bi, prema mišljenju sudionika istraživanja, trebala definirati prioritete postupanja po dojavama temeljem procjene rizika i hitnosti situacije. Po našoj slobodnoj procjeni, najviši prioritet imale bi situacije koje ugrožavaju život i sigurnost ljudi, kao što su: prijetnje terorističkim napadom, napadima oružjem, ubojstvima, silovanjima, otmicama i drugim hitnim situacijama. Kao srednji prioritet mogu se definirati situacije koje nisu hitne, ali zahtijevaju hitnu reakciju, kao što su: nasilni sukobi, provalne krađe, pljačke, razbojništva, prijetnje bez oružja, krađe vozila, nestanci osoba, teške prometne nesreće i drugi incidenti koji mogu dovesti do ozljeda ili velikih materijalnih šteta. A kao najniži prioritet procjenjujemo da bi imale situacije koje nisu hitne i ne predstavljaju neposrednu prijetnju za život ili imovinu, kao što su prekršaji prometnih propisa, buka, manje krađe, vandalski činovi, prijave građana o sumnjivim aktivnostima i dr.

Prilikom plasiranja određenih informacija na društvene mreže važno je razumjeti kako svaka društvena platforma ima svoja specifična pravila i zahtjeve za prikazivanje sadržaja. Sudionici

fokus grupa, ali i prijašnjih istraživanja izrazili su potrebu za centraliziranim mjestom za postavljanje takvog sadržaja kako bi se osigurala dosljednost i koordinacija (Radić, Idlbek i Cajner Mraović, 2022). Nadalje, složili su se da bi Služba za odnose s javnošću trebala biti nadležna za plasiranje informacija. Kako bi se olakšalo upravljanje objavama na društvenim mrežama, temeljem izjava sudionika istraživanja, može se konstatirati da je korisno upotrijebiti softverske alate koji pružaju jednostavno sučelje za interakciju s različitim društvenim mrežama i omogućuju već spomenuto centralno mjesto za nadzor prisutnosti na njima. Možemo sa sigurnošću reći da primjena alata poput Hootsuite, Kontentino, SocialPilot i ContentStudio olakšava postupak objave, a korisniku ne treba detaljno poznavanje svih karakteristika pojedine društvene platforme. Važno je fokusirati se na društvene mreže s najvećim dosegom prilikom odabira ciljnih platformi za objavu. Osim toga, ovi alati omogućuju planiranje i izradu objava, sustav odobravanja objava i izvještavanje, čime se postupak objave čini jednostavnijim i učinkovitijim. Radić, Idlbek i Lazić (2023) ističu da komunikacija s ciljanim skupinama treba biti prilagođena njihovim interesima i dobnim rasponima. S obzirom na velik broj potencijalnih konzumenata informacija, potrebno je uzeti u obzir i različite razine obrazovanosti, informiranosti, iskustva i druga moguća ograničenja. Radi što veće uspješnosti komunikacije potrebno je primijeniti jednostavnu i razumljivu komunikaciju koja će biti jasna svima.

Pojedini sudionici kvalitativnog istraživanja su istaknuli da postoje znatne mogućnosti za poboljšanje digitalne interakcije s javnošću, te su u tom smislu predložili nekoliko ideja poput YouTube kanala ili online chata za odgovaranje na upite građana. Sudionici istraživanja su naglasili da je email komunikacija već pomalo zastarjela te da traženje informacija na internetskim stranicama institucija nije dovoljno učinkovito, odnosno ne zadovoljava potrebe građana. Na tragu toga moguće je temeljem rezultata ovoga istraživanja pretpostaviti kako bi u komunikaciji s građanima policiji u velikoj mjeri mogla pomoći primjena chatbotova. To su softverske aplikacije za online razgovor putem teksta ili umjetno proizvedenog ljudskog govora koje se temelje na velikoj količini unaprijed usvojenih podataka i pravila te simuliraju razgovor sa stvarnom osobom (Brown i sur., 2020). Kao potencijalnu ideju može se ovdje istaknuti povezivanje ChatGPT-a, koji je pokrenuo OpenAI (američki istraživački laboratorij za umjetnu inteligenciju) i koji je obučen na velikoj količini tekstualnih podataka, s podacima koji su vezani uz djelovanje policije (strategije, planovi, zakoni, pravilnici, uredbe, protokoli o suradnji i sl.). Na taj način se može odgovarati na upite vezane uz upravne poslove, preventivne aktivnosti, regulacije određenih prava, komunalnu problematiku i druge potencijalne probleme

pojedinaца i zajednice. Budući da još uvijek postoje problemi vezani uz točnost i prezentiranje odgovora (generirani tekstovi) pri upotrebi umjetne inteligencije, bitan čimbenik i nadalje je čovjek. Iz tog razloga policijski službenik zapravo bi bio supervizor odgovora koji su prethodno „računalno“ pripremljeni. Sasvim je opravdano pretpostaviti kako bi na taj način jedan službenik mogao dati veliki broj odgovora u prilično kratkom vremenu. Chatbot može raditi na raznim aplikacijama za razmjenu poruka poput WhatsAppa, Facebook Messengera i sl. ovisno o zastupljenosti njihove upotrebe kod ciljane populacije.

Pojedini sudionici istraživanja su naglašavali važnost međusobne komunikacije unutar policije, uz digitalizaciju procesa razmjene dokumentacije između pojedinih ustrojstvenih jedinica MUP-a. Također, istaknuto je da je predviđeno povezivanje svih javnih i državnih službi u Republici Hrvatskoj, ali da su djelatnici još u fazi učenja i prilagodbe na nove digitalne procese.

Izvrstan primjer već spomenutog umrežavanja različitih državnih institucija te primjene chatbotova može se pronaći u zemljama EU. Estonija je jedna od zemalja s najuspješnijim nacionalnim sustavom osobnih iskaznica i digitalnih identiteta, odnosno koristi ga 99% stanovništva (Estonian Investment Agency, 2021). Kako bi se osigurala učinkovita upotreba tehnologije, Estonija je početkom 2000-ih pokrenula inicijative za obuku ljudi o korištenju elektroničkih usluga. Danas i stari i mladi koriste digitalne usluge, a mlada generacija je vrlo vješta u korištenju digitalne tehnologije budući da je odrastala koristeći digitalne usluge. Nedavno je estonska vlada uvela novu platformu vođenu umjetnom inteligencijom, poznatu kao Bürokratt. To je interoperabilna mreža AI aplikacija dostupnih putem glasa. Državni AI agenti, botovi i asistenti, kao i oni iz privatnog sektora, služit će korisnicima putem jedinstvenog kanala, omogućujući im pristup nizu usluga (Estonian Investment Agency, 2021). Ljudi ne žele komunicirati s različitim vladinim agencijama oni žele imati sve usluge na jednom mjestu slične na personaliziran način. Slijedom toga i estonska policija je pionir u korištenju digitalnih tehnologija za poboljšanje komunikacije s građanima i ubravanje postupanja. Estonska policija koristi digitalne kanale komunikacije, kao što su internetska stranica, mobilna aplikacija i društvene mreže, kako bi omogućila građanima da brzo i jednostavno prijave različite probleme i zatraže pomoć (Estonian Investment Agency, 2021).

Tijekom kvalitativnog istraživanja pokazalo se da hrvatska policija još nije detaljno analizirala pomoću kojih društvenih mreža treba plasirati informacije, odnosno komunicirati s građanima. To je moguće na temelju analize demografskih i geografskih karakteristika ciljane publike te na temelju praćenja trendova i navika korištenja društvenih mreža. Također, mogu se provesti

ankete ili fokus grupe kako bi se utvrdilo koje društvene mreže su najpopularnije i koje građani preferiraju za komunikaciju s policijom. Potrebno je razmotriti i prirodu informacija koje će se dijeliti te odabrati društvene mreže koje su najprikladnije za objavljivanje određenih vrsta informacija. Na kraju, potrebno je pratiti učinkovitost komunikacije na društvenim mrežama i prilagođavati strategiju komunikacije prema potrebama i preferencijama građana.

Zanimljivo je da je vrlo slično istraživanje provedeno u Engleskoj (Banducci i Boyd, 2023) s tim da predmet istraživanja nisu bili isključivo digitalni kanali komunikacije nego i korištenje računalnih programa u svrhu analiza podataka. Iako bi se moglo očekivati kako policija u Engleskoj raspolaže sa znatno većim informacijsko-tehnološkim resursima, te da ima na raspolaganju veća financijska sredstva za edukaciju policijskih službenika, rezultati fokus grupe u tom istraživanju upućuju na zaključke koji su gotovo identični zaključcima koji se mogu izvesti iz fokus grupa u ovome istraživanju. Pokazalo se, naime, da prepreke za adekvatnu integraciju ne samo društvenih mreža nego i drugih oblika digitalne komunikacije postoje na nacionalnoj organizacijskoj i individualnoj razini. Ključni problem koji je identificiran na nacionalnoj razini odnosi se na plaće policijskih službenika koje nisu dovoljno stimulativne da bi oni bili adekvatno motivirani za kontinuirano usvajanje novih znanja i vještina koje onda otvaraju i nove profesionalne zadaće. Istim istraživanjem (Banducci i Boyd, 2023) prepoznate su sljedeće prepreke na organizacijske razini: nedostatak infrastrukture koja bi omogućavala da zajedno sa policijskim službenicima rade znanstvenici koji se bave analizom podataka, raskorak između mogućnosti koje nudi suvremena informacijska tehnologija i edukacije policijskih službenika koja bi ih trebala osposobiti za maksimalno korištenje tih mogućnosti, tendencija uporabe digitalnih kanala komunikacije odnosno komunikacije na daljinu kao isključivo alternativa radu u neposrednom kontaktu, te tradicionalni načini rada policije koji nisu dovoljno često modernizirani kako bi bilo moguće u njih promptno integrirati sve napretke i prednosti modernih tehnologija. Naposljetku, kao prepreke na individualne razini isto istraživanje (Banducci i Boyd, 2023) identificira manjak "digitalnog samopouzdanja", nepoznavanje mogućnosti analize podataka koje onda se odražava i u fazi prikupljanja podataka, nedostatak edukacije koji stavlja ljude u situaciju da koriste nove tehnologije bez prethodne adekvatne obuke uslijed čega su prepušteni učenju od kolega što u sebi sadrži veliki rizik prenošenja loših navika i ograničenog znanja.

Sve su to na neki način više ili manje slično prepoznali i sudionici ovoga istraživanja. Jedina razlika je u tome što je istraživanja u Engleskoj prepoznalo još jednu prepreku na osobnoj razini, a to je teškoća održavanja i jačanja digitalnih kompetencija uslijed ograničenih

kapaciteta dostupnosti adekvatnih softvera. Ta prepreka odnosi se na one policijske službenike koji redovito koriste digitalne kanale komunikacije ali i sofisticiranije tehnologije za analizu podataka, a takvi policijski službenici nisu obuhvaćeni ovim istraživanjem u Hrvatskoj. Sva ostala saznanja toga istraživanja, kao što je upravo kratko prikazano, vrlo su podudarna s rezultatima našeg kvalitativnog istraživanja, unatoč bitno različitom ustroju policije, kao i brojnim društvenim, političkim, kulturološkim, a pogotovo ekonomskim razlikama. Očito je digitalizacija proces koji sam po sebi uključuje određene izazove, bez obzira na konkretan kontekst.

7. ZAKLJUČAK

7.1. Verifikacija hipoteza i odgovori na istraživačka pitanja

Glavni cilj ovoga istraživanja sastojao se u tome da se istraže komunikacijski kanali policije u Hrvatskoj tijekom pandemije COVID-19 te njihov odjek na policijsku organizaciju i zajednicu. Taj glavni cilj operacionaliziran je kroz četiri istraživačka pitanja:

IP1: Koliko su se za vrijeme pandemije COVID-19 promijenili komunikacijski kanali policije?

IP2: Kako je prema percepcijama policijskih službenika na policiju i zajednicu djelovala njihova komunikacija uživo i na daljinu u vrijeme pandemije COVID-19?

IP3: Postoji li povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na organizacijskoj i osobnoj razini?

IP4: Postoji li povezanost između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19?

Odgovori na ta pitanja dobiveni su testiranjem pet hipoteza u kvantitativnom dijelu istraživanja.

Prva hipoteza korespondira na prvo istraživačko pitanje i glasi:

H1: Tijekom pandemije COVID-19 komunikacijski kanali policije nisu se promijenili.

Hipoteza H1 je potvrđena, te možemo konstatirati kako se za vrijeme pandemije COVID-19 komunikacijski kanali policije nisu promijenili. Svakako treba podsjetiti kako je nulta hipoteza ovdje formulirana samo zato jer nije bilo istraživanja u Hrvatskoj koje bi dalo znanstveno verificirano utemeljenje za afirmativnu hipotezu. No, s obzirom da je pandemija COVID-19 premjestila veći dio osobnog i poslovnog života u kibernetički prostor, realno očekivanje je bilo da se isto dogodilo i s policijom, tako da se svakako radi o saznanju koje zaslužuje posebnu pozornost i koje je kao takvo adresirano u kvalitativnom dijelu istraživanja. Može se zaključiti da su glavni razlozi izostanka očekivane promjene kanala komunikacije u vrijeme pandemije COVID-19 najmanje vezani uz uobičajenu otpornost javnog sektora, pa tako i policije na promjene, a najviše uz manjak organizacijskih pretpostavki za intenzivniju primjenu digitalnih kanala komunikacije, prirodu policijskog posla i potrebu građana da ostvaruju s policijom kontakte uživo.

Druga hipoteze korespondira na drugo istraživačko pitanje i glasi:

H2.: Ne postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje u vrijeme pandemije COVID-19 koriste policijski službenici i njihovih percepcija odjeka toga na policiju i zajednicu

Ova hipoteza je djelomično potvrđena jer je pronađena samo statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje u vrijeme pandemije COVID-19 koriste policijski službenici i njihovih percepcija odjeka toga na zajednicu. Ta povezanost je izražena na način da oni policijski službenici koji su u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 intenzivirali komunikaciju s građanima na daljinu percipiraju poboljšanje legitimiteta policije odnosno pozitivan odjek na zajednicu, dok oni policijski službenici koji su i dalje jednako komunicirali uživo kao i prije pandemije COVID-19 ne percipiraju to poboljšanje. No, ni oni policijski službenici koji su u vrijeme vrhunca pandemije COVID-19 intenzivirali komunikaciju s građanima na daljinu kao ni oni koji su i dalje jednako komunicirali uživo kao i prije pandemije COVID-19 ne percipiraju promjene u proceduralnoj korektnosti policije odnosno ne percipiraju odjek toga na policiju.

Dodatno ovdje treba još naglasiti da komunikacija policijskih službenika uživo u vrijeme pandemije COVID-19 nije statistički značajno povezana zasebno s javnim poštovanjem policije i povjerenjem javnosti u policiju, za razliku od komunikacije u kibernetičkom prostoru koja je statistički značajno povezana i s poštovanjem policije i povjerenjem javnosti u policiju. Ovo su iznimno važna saznanja jer upućuju na zaključak da građani cijene i komunikaciju policije na daljinu. Moglo bi se konstatirati kako je svaki oblik komunikacije između policije i građana iz perspektive građana od velike važnosti i kako im je jako važno da dobiju priliku za tu komunikaciju putem bilo kojeg kanala.

Treća i četvrta hipoteza korespondiraju na treće istraživačko pitanje i glase:

H3: Ne postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na organizacijskoj razini.

H4: Ne postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na osobnoj razini.

Obje hipoteze su odbačene što znači da postoji statistički značajna povezanost između komunikacijskih kanala koje koriste policijski službenici u vrijeme pandemije COVID-19 i

njihovih percepcija suočavanja s kriznom situacijom na organizacijskoj i osobnoj razini. Preciznije rečeno, intenziviranje komunikacije policije na daljinu u vrijeme pandemije COVID-19 statistički je značajno povezano s percepcijom efikasnijeg suočavanja policije s pandemijom na organizacijskoj razini. Nasuprot tome, zadržavanje komunikacije policije uživo u vrijeme pandemije COVID-19 statistički je značajno povezano s efikasnijim suočavanjem policije s pandemijom na osobnoj razini. Ovo su također važne spoznaje jer upućuju na važnost komunikacije policije na daljinu kao važnog organizacijskog modaliteta suočavanja s pandemijom COVID-19. No, očito su kontakti uživo nezamjenjivi kada se radi o mentalnom zdravlju, što je jako važno za promišljanje mjera u eventualnim budućim kriznim situacijama.

Peta hipoteza korespondira na četvrto istraživačko pitanje i glasi:

H5:.. Ne postoji statistički značajna povezanost između sociodemografskih karakteristika policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19.

Hipoteza H5 je prihvaćena što znači da u potpunosti izostaje statistički značajna povezanost između sociodemografskih obilježja policijskih službenika i komunikacijskih kanala koje oni koriste u vrijeme pandemije COVID-19. Ovo je isto pomalo neočekivano saznanje s obzirom na činjenicu da pripadnici mlađih dobnih skupina daleko više koriste komunikaciju u kibernetičkom prostoru ljudi od srednje i pogotovo starije životne dobi. Očekivali bismo stoga da policijski službenici s kraćim radnim iskustvom u policiji što ujedno znači i nižu životnu dob, ipak pokazuju bitno veće sklonosti komunikaciji s građanima u kibernetičkom prostoru. Očito da su tu presudni neki drugi čimbenici.

Zaključno bismo u odnosu na glavni cilj istraživanja mogli reći kako nije došlo do značajne promjene kanala komunikacije policije u vrijeme pandemije COVID-19 iz razloga koji su vezani uz narav policijskog posla i organizacijske pretpostavke policije na promatranom području Hrvatske, no i manja promjena kanala komunikacije policije u vrijeme pandemije COVID-19 u smislu intenziviranja komunikacije policije u kibernetičkom prostoru ima dobar odjek na zajednicu i kod policijskih službenika stvara dojam boljeg suočavanja policije s tom kriznom situacijom na organizacijskoj razini. To svakako predstavlja važan poticaj razvoju digitalnih kanala komunikacije policije, no, nikako ne treba izgubiti iz vida činjenicu koja također proizlazi iz rezultata i kvantitativnog i kvalitativnog dijela ovoga istraživanja, a to je da je mentalno zdravlje policijskih službenika u kriznoj situaciji pandemije COVID-19 značajno povezano s njihovom komunikacijom uživo. Moguće je, dakle, pretpostaviti kako

tehnologija, unatoč svojim prednostima, teško može zamijeniti neposredne kontakte ljudi u nekoj zajednici.

Svakako treba istaknuti činjenicu da je eksplanatorno kvalitativno istraživanje u ovome radu omogućilo preciznije razumijevanje rezultata kvantitativnog dijela istraživanja kako je bilo i planirano nacrtom istraživanja. Bez zajedničkog sagledavanja rezultata oba dijela istraživanja ne bi bilo moguće realizirati specifične ciljeve ovoga rada koji se odnose na identifikaciju digitalnih kompetencije u smislu znanja, vještina i stavova, koje su bile potrebne u vrijeme pandemije COVID-19, te sukladno tome razvoj deskriptora digitalne komunikacije policije.

Prvi specifični cilj koji se odnosi na identifikaciju ključnih komponenti digitalne komunikacije i potrebnih digitalnih kompetencija realiziran je sinergijskim pristupom rezultatima kvantitativnog i kvalitativnog istraživanja. Temeljem rezultata isključivo kvantitativnog djela istraživanja bilo je moguće jedino konstatirati izostanak značajnijeg intenziviranja komunikacije policije s građanima u kibernetičkom prostoru u vrijeme pandemije COVID-19 kada su sva druga tijela državne uprave odnosno ukupan javni, a dobrim dijelom i privatni sektor, bili primorani odustati od obavljanja poslova i kontakata uživo, te se prilagoditi digitalnim kanalima poslovne komunikacije. No zahvaljujući rezultatima kvalitativnog istraživanja možemo zaključiti o razlozima takve specifične situacije kada se radi o policiji u vrijeme pandemije COVID-19. Kao što je uvodnim dijelovima ovoga rada naglašeno, policija ima ovlasti koje nema nijedna druga društvena institucija, te iz toga proizlaze određene specifičnosti njenih redovitih poslovnih aktivnosti. Zadaća policije je da intervenira u situacijama kriminala i javnog nereda, što znači da se mora pojaviti na mjestima takvih događanja. Mjere za suzbijanje pandemije COVID-19 u tom su smislu policiji dodale nove zadaće, jer je policija bila ta koja je nadzirala ili bolje rečeno kontrolirala provedbu tih mjera, što isto većim dijelom nije bilo moguće u kibernetičkom nego fizičkom prostoru.

Što se tiče sposobnosti policijskih službenika da koriste informacijsko komunikacijske tehnologije za razmjenu službenih informacija, može se zaključiti da su one vrlo različite od pojedinca do pojedinca, s obzirom da još ne postoje standardi digitalnih kompetencija za sva radna mjesta u hrvatskoj policiji.

Posebno je u tom smislu informativan odgovor na posljednje istraživačko pitanje, a to je kako sami policijski službenici percipiraju svoje kompetencije za korištenje informacijsko-komunikacijskih tehnologija za razmjenu službenih informacija u vrijeme pandemije COVID-19. Pokazalo se da su oni vrlo samokritični u tom pogledu, ali da ograničenja digitalne

komunikacije policije u vrijeme pandemije COVID-19 nisu bila vezana samo uz njihove digitalne kompetencije, nego i uz objektivne organizacijske okolnosti. Pri tome se na prvom mjestu ističe potreba za većim brojem djelatnika, jer je najlošija opcija ponuditi građanima opciju digitalne komunikacije, a onda ne biti u stanju dosljedno tu opciju i provoditi u praksi. Prepreku intenzivnijoj uporabi digitalne komunikacije s građanima predstavlja do izvjesne mjere i nedostatak regulative i jasnih uputa za korištenje kanala digitalne komunikacije na pojedinim radnim mjestima u policiji. Iz toga proizlazi i nedostatak edukacije kojom bi policijski službenici bili osposobljeni ne samo u smislu digitalnih kompetencija nego, i u smislu internih uputa za njihovo korištenje na konkretnim radnim mjestima.

Objektivno ograničenje digitalne komunikacije policije u vrijeme pandemije COVID-19 svakako predstavlja činjenica da policijski službenici u vrlo malom broju imaju službene mobilne telefone, odnosno najčešće je to predviđeno za policijske rukovoditelje. No, iz dobivenih rezultata ovoga istraživanja jasno se zaključuje kako bez jasnih uputa i adekvatne regulative nema ni smisla opskrbiti policijske službenike mobilnim telefonima, jer bi se time samo stvorila za njih dodatna opterećenja i otvorile nove dileme u praksi. U tom kontekstu ponovo ističemo činjenicu da je ovo istraživanje pokazalo kako su oni policijski službenici koji nisu intenzivirali svoju komunikaciju s građanima u kibernetičkom prostoru percipirali bolje suočavanje s pandemijom COVID-19 na osobnoj razini. Digitalni kanali komunikacije svakako imaju svoje prednosti, pogotovo u vrijeme pandemije COVID-19, ali ključan resurs svakog sustava, pa tako i policijskog, jesu ljudi i u perspektivi treba pažljivo promišljati kako da kanali digitalne komunikacije budu za policijske službenike kvalitetan alat, a ne izvor dodatnog profesionalnog stresa.

Ova saznanja ujedno omogućuju i realizaciju drugog specifičnog cilja ovoga rada koji obuhvaća razvoj deskriptora digitalne komunikacije koji će sadržavati konceptualni okvir/smjernice koje se mogu potvrditi na međunarodnoj razini, uzimajući u obzir relevantne okvire koji su trenutno dostupni u policijskoj praksi. Zbog svog opsega, elaboracija toga cilja nalazi se u zasebnom poglavlju koje slijedi.

7.2. Deskriptori digitalne komunikacije policije

Prema Shannonovom modelu komunikacije policija komunicira tako što jasno oblikuje poruku, koristeći prilagođeno službeni jezik i terminologiju, odabire prikladan način prijenosa informacije, a zatim osigurava da se poruka jasno i precizno dekodira i razumije. Tako složen

model komunikacije zahtjeva određene kompetencije, a kao što pokazuje pregled literature koji je učinjen za potrebe ovoga rada, najkonkretniji konceptualni okvir digitalnih kompetencija policije daje kanadski projekt (Beesley, 2021). Međutim, on nam može poslužiti isključivo na razini smjernice, ali ne i potpunog okvira digitalnih kompetencija policijskih službenika, jer se kategorije odašiljatelja poruke kao prve komponente digitalne komunikacije u tom projektu bitno razlikuju od onoga kako smo tu prvu komponentu digitalne komunikacije odnosno odašiljatelje poruke konceptualizirali u ovome radu. Kanadski projekt prepoznaje pet kategorija odašiljatelja poruka odnosno pet kategorija policijskih službenika isključivo iz perspektive reaktivnog policijskog djelovanja. U kanadskom projektu korektno se polazi od teze da je pri definiranju digitalnih kompetencija važno razumjeti kontekst njihove uporabe. Štoviše, upozorava se na zamku da se razmišljanje o digitalnim kompetencijama ograničava isključivo na korpus vještina koje su potrebne policijskim službenicima čiji posao je otkrivanje i suzbijanje kibernetičkog kriminala. Navedeni projekt točno prepoznaje da su danas digitalne kompetencije neophodne u kriminalističkim istraživanjima različitih oblika kriminala i upravo je to bila ključna polazna točka tog projekta. Njegov ishod se sastojao u proširenju digitalnih kompetencija na sve razine policijskih službenika koji sudjeluju u otkrivanju kaznenih djela, očuvanju tragova kaznenih djela, prikupljanju dokaznog materijala u kriminalističkim istraživanjima, dakle u poslovima reakcije na kriminalne događaje (Beesley, 2021). Takav pristup nužno mijenja i preostale komponente digitalne komunikacije te je stoga ovaj izvor, unatoč tome što je recentan i vrlo kvalitetan, moguće tek djelomično koristiti u razvoju deskriptora digitalne komunikacije u ovome radu.

Prva komponenta digitalne komunikacije u ovome je radu konceptualizirana šire, odnosno na način da sukladno modelu rada policije u zajednici kao dominantnom modelu rada hrvatske policije uključuje ne samo reaktivno, nego kao čak i važnije, proaktivno djelovanje policije.

Kako je prethodno prikazano u poglavlju o komunikacijskim aspektima policijskih aktivnosti, promatrajući prvu komponentu, policijskog službenika, u Shannonovom modelu policijske komunikacije razvidno je da šalje poruke od informacije o nekom događaju do upozorenja o opasnosti. Sukladno tome je bila i definirana ciljana populacija kvantitativnog i kvalitativnog istraživanja, pa tako prvu komponentu digitalne komunikacije ovdje čine policijski službenici temeljne policije i kriminalistički službenici koji rade na poslovima općeg kriminaliteta. Stoga smjernice koje prepoznajemo kao relevantne iz kanadskog projekta koristimo u kombinaciji s

Kotačem digitalnih kompetencija (*The Digital Competence Wheel*⁷) koji se temelji na znanstveno-istraživačkom projektu DigComp koji je proveden temeljem Odluke Europskog parlamenta o uključivanju digitalnih kompetencija kao jedne od osam osnovnih kategorija kompetencija u području cjeloživotnog obrazovanja (https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_en). Osim što se radi o zemljopisnom području kojem Hrvatska pripada kao članica EU, ovaj alat se procjenjuje prikladnim jer nudi pregled digitalnih kompetencija zajedno s njihovim teorijskim opisima i praktičnim operacionalizacijama. Projekt DigComp je jedan od brojnih izraza nastojanja Europske komisije da etablira digitalne kompetencije u sustav cjeloživotnog obrazovanja te se stoga smatra europskim okvirom digitalnih kompetencija (Khan i Vuopala, 2019). Dodatno nam je ovaj alat pogodan jer precizno korespondira na onaj dio specifičnih ciljeva ovoga istraživanja koji se sastoji u identifikaciji potrebnih digitalnih kompetencija policijskih službenika u smislu znanja, vještina i stavova. Kanadski izvor ni jasno niti precizno ne razlikuje ove tri kategorije. Kotač digitalnih kompetencija upravo je opisan kao kombinacija znanja, vještina i stavova u pogledu uporabe informacijskih tehnologija odnosno digitalne komunikacije (Skov, 2016).

Kotač digitalnih kompetencija nije namijenjen isključivo policiji nego ukupnoj populaciji kao alat za interaktivno učenje i osposobljavanje za uporabu kanala digitalne komunikacije. Međutim, to smatramo prednošću, a ne ograničenjem u smislu realizacije specifičnog cilja ovoga rada koji se sastoji u razvoju deskriptora digitalne komunikacije policije iz tri razloga. Prvi razlog je već naveden, a sastoji se u pristupu digitalnim kompetencijama koji kao sastavnica tih kompetencija uključuje ne samo znanja i vještine nego i stavove. Drugi razlog je činjenica da se radi o alatu koji je kreiran sa svrhom da bude primjenjiv u kontekstu različitih oblika cjeloživotnog obrazovanja, dakle i u formalnim programima edukacija za razvoj digitalnih kompetencija i u neformalnom učenju. Treći razlog odnosi se na činjenicu da u svom proaktivnom djelovanju policijski službenici moraju korespondirati na kanale digitalne komunikacije koji se koriste u zajednici u kojoj djeluju. U uvodnim dijelovima rada elaborirana je važnost partnerstva između policije i zajednice koje se ostvaruje upravo kroz različite oblike kvalitetne komunikacije između policijskih službenika, građana i predstavnika ključnih dionika u zajednici.

Temeljem kanadskog konceptualnog okvira i rezultata ovoga istraživanja može se zaključiti da policijski službenici temeljne policije i kriminalistički službenici koji rade na poslovima općeg

⁷ <https://digital-competence.eu/dc/en/> [pristup: 2.3.2023]

kriminala trebaju već prethodno u radu identificirane dvije kategorije digitalnih kompetencija: (1) digitalna pismenost i korištenje interneta i (2) kibernetička higijena i kibernetička sigurnost. Prema onome što smo u rezultatima ovoga istraživanja vidjeli da je posao temeljne policije može se zaključiti da su za te policijske službenike potrebne prve dvije razine digitalne pismenosti i interneta pri čemu je druga razina osobito potrebna kontakt policajcima jer ona uključuje određenu razinu individualne autonomije ili odgovornosti što je sukladno nešto široj odgovornosti donošenja diskrecijskih odluka kontakt policajaca u usporedbi s ostalim policijskim službenicima temeljne policije. Za kriminalističke službenike koji rade na poslovima općeg kriminaliteta zaključujemo da bi bila potrebna i treća razina digitalne pismenosti i interneta jer se oni po prirodi svog posla često nalaze u netipičnim situacijama umjerene kibernetičke složenosti (vidi tablica 2). Što se tiče kibernetičke higijene i kibernetičke sigurnosti jednako zaključujemo da su za policijske službenike temeljne policije potrebne prve dvije razine te kategorije digitalnih kompetencija pri čemu se i ovdje izdvajaju kontakt policajci kao oni kojima je svakako potrebna druga razina iz istih razloga kao što je navedno vezano uz digitalnu pismenost i korištenje interneta. Kriminalističkim službenicima koji rade na poslovima općeg kriminaliteta svakako bi bila potrebna i treća razina kako je također prethodno objašnjeno (vidi tablica 3).

Kotač digitalnih kompetencija ne inzistira na striktno odvojenim razinama digitalnih kompetencija, nego sasvim suprotno tome omogućava korisnicima da sami biraju razine digitalnih kompetencija u smislu znanja, vještina i stavova sukladno svojim potrebama i interesima (Skov, 2016). Taj odabir je moguć u četiri glavna područja digitalnih kompetencija koja prepoznaje takav model: informacija, komunikacija, djelovanje i sigurnost.

S obzirom na činjenicu da u ovome radu promatramo dvije kategorije policijskih službenika, policijskih službenike temeljne policije i kriminalističke službenike koji rade na poslovima općeg kriminaliteta, deskriptore digitalne komunikacije razvijamo u odnosu na te dvije ciljane skupine.

Tablica 62. Ključne komponente digitalne komunikacije policijskih službenika temeljne policije

Odašiljatelj poruke	Kanal digitalne komunikacije	Primatelj poruke
Policijski službenici temeljne policije	- SMS poruka; - e-mail;	Članovi zajednice

	<ul style="list-style-type: none"> - platforme za izravno dijeljenje sadržaja (WhatsApp, Viber, Twitter, Telegram, Reddit, Discord i dr.); - društvene mreže (Facebook, Instagram, LinedIn, TikTok i dr.); - video poziv; - chat (video); - aplikacija za e-dojave sumnjivih događaja. 	
--	---	--

U tablici 62 nalaze se ključne komponente digitalne komunikacije policijskih službenika temeljne policije. Ovaj korak predstavlja pretpostavku za identifikaciju digitalnih kompetencija odnosno njihovih ključnih komponenti koje su potrebne za adekvatnu realizaciju digitalne komunikacije.

Tablica 63. Prijedlog ključnih komponenti digitalnih kompetencija potrebnih policijskim službenicima temeljne policije

	Informacija	Komunikacija	Djelovanje	Sigurnost
OPIS	Sposobnost prepoznavanja, pronalaženja, dohvaćanja, pohranjivanja, organiziranja i analiziranja digitalnih informacija te	Sposobnost komuniciranja, suradnje, interakcije u virtualnim timovima i mrežama, kao i korištenje	Sposobnost kreiranja, konfiguriranja i uređivanja digitalnog sadržaja, rješavanja digitalnih problema te	Sposobnost sigurnog i održivog upotrebljavanja digitalne tehnologije u vezi s podacima, identitetom i rizicima na radu,

	procjena njihove relevantnosti i svrhe.	odgovarajućih medija, tona i ponašanja.	istraživanja novih načina za iskorištavanje prednosti tehnologije.	te pažljivog obraćanja pozornosti na pravne posljedice, prava i obveze.
Znanja	Informacijsko znanje uključuje, primjerice: - poznavanje relevantnih tražilica; - kreiranje samostalnih rješenja; - razlikovanje mogućnosti pohrane; -razumijevanje strategija za procjenu valjanosti informacija.	Komunikacijsko znanje uključuje, primjerice: - shvaćanje teorije o utjecajima medija; - poznavanje različitih digitalnih alata za suradnju.	Produktivno znanje uključuje, primjerice: - poznavanje novih tehnologija; - shvaćanje načina na koji nove tehnologije mogu biti podrška radnim procesima.	Sigurnosno znanje uključuje, primjerice: - poznavanje važećih propisa i licenci za digitalno ponašanje, informacije i sadržaj; - razumijevanje rizika šumova u komunikacijskom kanalu.
Vještine	Informacijske vještine su, primjerice, sposobnosti: - korištenja prijava;	Komunikacijske vještine su, primjerice, sposobnosti: - korištenja metodologija,	Produktivne vještine djelovanja su, primjerice, sposobnost:	Sigurnosne vještine obuhvaćaju, primjerice, sposobnost: - brige za fizičko i mentalno zdravlje u

	<p>- pronalaženja izvora za zadatak;</p> <p>- pretvaranja datoteke u drugi format.</p>	<p>strategija i aplikacija za rješavanje komunikacijskih zadataka;</p> <p>- razlikovanja sadržajnih i odnosnih poruka.</p>	<p>- korištenja različitih platformi za izravno dijeljenje sadržaja;</p> <p>- korištenja različitih društvenih mreža;</p> <p>- korištenja raznih aplikacija za izradu ili uređivanje različitih vrsta multimedijjskih sadržaja.</p>	<p>kontekstu informacijskih tehnologija i medija;</p> <p>- prepoznavanja i zaštite osjetljivih i osobnih podataka.</p>
Stavovi	<p>Stavovi prema informacijama mogu, primjerice, biti proaktivni, analitički ili kritički o pronalaženju i pohrani digitalnih informacija.</p>	<p>Stavovi prema komunikaciji mogu, primjerice, biti:</p> <p>- pozitivni ili negativni u pogledu vrijednosti i potrebe digitalne komunikacije;</p> <p>- proaktivni ili reaktivni u odnosu na šumove u komunikacijskom kanalu.</p>	<p>Stavovi prema digitalnom djelovanju mogu, primjerice, uključivati:</p> <p>- etička razmatranja u vezi s tim što treba raditi i dijeliti;</p> <p>- spremnost za samostalno stjecanje i nadogradnju digitalnih kompetencija.</p>	<p>Stavovi o potrebi uvažavanja kibernetičke higijene i kibernetičke sigurnosti</p>

Tablica 63 sadrži ključne komponente digitalnih kompetencija u smislu znanja, vještina i stavova koje su potrebne za uspješnu uporabu kanala digitalne komunikacije prezentiranih u tablici 62.

Tablica 64. Ključne komponente digitalne komunikacije kriminalističkih službenika koji rade na poslovima općeg kriminaliteta

Odašiljatelj poruke	Kanal digitalne komunikacije	Primatelj poruke
Policijski službenici kriminalističke policije koji rade na poslovima općeg kriminaliteta	<ul style="list-style-type: none"> - SMS poruka; - e-mail; - platforme za izravno dijeljenje sadržaja (WhatsApp, Viber, Twitter, Telegram, Reddit, Discord i dr.); - društvene mreže (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok i dr.); - video poziv; - chat (video); - aplikacija za e-dojave sumnjivih događaja; - aplikacija on-line prijave zlostavljanja djeteta; - interaktivni portal nestalih osoba. 	Članovi zajednice

Istom metodologijom kao prethodno za policijske službenike temeljne policije identificirane su ključne komponente digitalne komunikacije kriminalističkih službenika koji rade na

poslovima općeg kriminaliteta (tablica 64). Radi se o zahtjevnijoj razini policijskih poslova iz čega proizlazi potreba za nešto drugačijom uporabom kanala digitalne komunikacije, a iz toga nadalje proizlazi i potreba za nešto kompleksnijim ključnim komponentama kompetencija digitalne komunikacije kao što je razvidno iz sadržaja tablice 65.

Tablica 65. Prijedlog ključnih komponenti digitalnih kompetencija potrebnih kriminalističkim službenicima koji rade na poslovima općeg kriminaliteta

	Informacija	Komunikacija	Djelovanje	Sigurnost
OPIS	Sposobnost prepoznavanja, pronalaženja, dohvatanja, pohranjivanja, organiziranja i analiziranja digitalnih informacija te procjena njihove relevantnosti i svrhe.	Sposobnost komuniciranja, suradnje, interakcije u virtualnim timovima i mrežama, kao i korištenje odgovarajućih medija, tona i ponašanja.	Sposobnost kreiranja, konfiguriranja i uređivanja digitalnog sadržaja, rješavanja digitalnih problema te istraživanja novih načina za iskorištavanje prednosti tehnologije.	Sposobnost sigurnog i održivog upotrebljavanja digitalne tehnologije u vezi s podacima, identitetom i rizicima na radu, te pažljivog obraćanja pozornosti na pravne posljedice, prava i obveze.
Znanja	Informacijsko znanje uključuje, primjerice:	Komunikacijsko znanje uključuje, primjerice: - shvaćanje teorije o	Produktivno znanje uključuje, primjerice: - poznavanje novih tehnologija;	Sigurnosno znanje uključuje, primjerice: - poznavanje važećih propisa i licenci za digitalno ponašanje, informacije i sadržaj;

	<ul style="list-style-type: none"> - poznavanje relevantnih tražilica; - kreiranje samostalnih rješenja; - razlikovanje mogućnosti pohrane; - razumijevanje strategija za procjenu valjanosti informacija; <p>razumijevanje načela digitalne suradnje</p>	<p>utjecajima medija;</p> <ul style="list-style-type: none"> - poznavanje različitih digitalnih alata za suradnju. 	<ul style="list-style-type: none"> - shvaćanje načina na koji nove tehnologije mogu biti podrška radnim procesima; <p>- poznavanje modaliteta koordinacije članova tima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - razumijevanje rizika šumova u komunikacijskom kanalu.
Vještine	<p>Informacijske vještine su, primjerice, sposobnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - korištenja prijava; - pronalaženja izvora za zadatak; - pretvaranja datoteke u drugi format; <p>- paralelnog pretraživanja i pronalaženja</p>	<p>Komunikacijske vještine su, primjerice, sposobnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - korištenja metodologija, strategija i aplikacija za rješavanje komunikacijskih zadataka; - razlikovanja sadržajnih i odnosnih poruka; 	<p>Produktivne vještine djelovanja su, primjerice, sposobnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - korištenja različitih platformi za izravno dijeljenje sadržaja; - korištenja različitih društvenih mreža; - korištenja raznih aplikacija za 	<p>Sigurnosne vještine obuhvaćaju, primjerice, sposobnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - brige za fizičko i mentalno zdravlje u kontekstu informacijskih tehnologija i medija; - prepoznavanja i zaštite osjetljivih i osobnih podataka; <p>- razumijevanja rizika u vezi s</p>

	digitalnih informacija iz različitih internetskih izvora.	- korištenja raznih digitalnih alata za timski rad.	izradu ili uređivanje različitih vrsta multimedijских sadržaja; - korištenja specijaliziranih baza podataka; - korištenja specijaliziranog softvera za on-line prijave.	osjetljivim i osobnim podacima.
Stavovi	Stavovi prema informacijama mogu, primjerice, biti proaktivni, analitički ili kritički o pronalaženju i pohrani digitalnih informacija.	Stavovi prema komunikaciji mogu, primjerice, biti: - pozitivni ili negativni u pogledu vrijednosti i potrebe digitalne komunikacije; - proaktivni ili reaktivni u odnosu na šumove u komunikacijskom kanalu.	Stavovi prema digitalnom djelovanju mogu, primjerice, uključivati: - etička razmatranja u vezi s tim što treba raditi i dijeliti; - spremnost za samostalno stjecanje i nadogradnju digitalnih kompetencija.	Stavovi o potrebi uvažavanja kibernetičke higijene i kibernetičke sigurnosti.

Dodatne kompetencije potrebne kriminalističkim službenicima koji rade na poslovima općeg kriminaliteta u prethodnoj su tablici istaknute podebljanim otiskom.

7.3. Ograničenja istraživanja

Glavno ograničenje ovoga istraživanja u smislu mogućnosti generalizacije njegovih rezultata je ujedno i glavna prednost toga istraživanja u smislu njegovih praktičnih implikacija iz perspektive kreiranja javnih politika i službi utemeljenih na činjenicama. Radi se o tome da je istraživanje provedeno u jednom dijelu Hrvatske koji karakteriziraju brojne povijesne ali i aktualne posebnosti, uslijed čega su navedene mogućnosti generalizacije bitno ograničene.

Vrlo slično tome, prednost ali i izvor ograničenja predstavlja instrument koji je korišten u kvantitativnom dijelu istraživanja. Radi se o instrumentu koji je kreiran u okviru međunarodnog znanstveno-istraživačkog projekta te stoga u perspektivi nudi važne komparativne mogućnosti. No, iako je instrument prilagođen za primjenu Hrvatskoj, kako je i opisano u odgovarajućem dijelu ovoga rada, ipak je sasvim moguće da bi njegov dizajn možda bio nešto drugačiji da je u potpunosti kreiran isključivo u Hrvatskoj ili u ovom dijelu Europe.

Ograničenje ovoga istraživanja sastoji se i u tome što uzorak čine samo policijski službenici. Naime, potrebno je provesti istraživanje i na građanima kako bismo saznali kakvu digitalnu komunikaciju žele od policije.

7.4. Znanstveni doprinos istraživanja

Već je uvodno istaknuto kako je na međunarodnoj razini evidentan manjak istraživanja koja se bave komunikacijskim kanalima policije u vrijeme pandemije COVID-19 i kako se to reflektira na organizaciju i učinkovitost policije te njen legitimitet u društvu, unatoč činjenici da je komunikacija u kibernetičkom prostoru postala popularan predmet istraživanja tijekom i nakon pandemije COVID-19. Stoga ovo istraživanje daje znanstveni doprinos komunikacijskim i policijskim znanostima.

Nadalje, iako je iz pregleda istraživanja policije u vrijeme pandemije COVID-19 jasno kako su se brojne studije bavile stresom policijskih službenika u tom kriznom razdoblju, ni jedna ne dovodi u vezu kanale komunikacije policijskih službenika s procjenom odgovora na izazove koje je donijela pandemija na osobnoj i organizacijskoj razini. Ovo istraživanje je prvo koje je pokušalo odgovoriti na to pitanje. Dobiveni rezultati su s toga već sami po sebi važni, jer su prvi takvi u svijetu. No, oni su i vrlo zanimljivi i svakako otvaraju nove opcije pristupa u istraživanjima stresa policijskih službenika u kriznim situacijama.

Znanstveni doprinos se sastoji i u samom sadržaju rezultata istraživanja, pogotovo u dijelu iz kojega se zaključuje kako je intenziviranje komunikacije policije na daljinu u vrijeme pandemije COVID-19 statistički značajno povezano s percepcijom efikasnijeg suočavanja policije s pandemijom na organizacijskoj razini, dok je nasuprot tome, zadržavanje komunikacije policije uživo u vrijeme pandemije COVID-19 statistički značajno povezano s efikasnijim suočavanjem policije s pandemijom na osobnoj razini.

7.5. Praktične implikacije istraživanja

Rezultati ovoga istraživanja pokazuju kako postoje velike mogućnosti uporabe kanala digitalne komunikacije u obavljanju policijskih poslova, ali prethodno je nužno ostvariti određene pretpostavke za to na razini policijskih službenika kao pojedinaca i policijske organizacije u cjelini. Kada se razmišlja o tim pretpostavkama na razini policijske organizacije, onda s obzirom na organizacijsku strukturu u hrvatskoj policiji vrijedi razlikovati pretpostavke koje su u nadležnosti Ravnateljstva policije i potrebe koje su u nadležnosti policijskih uprava. Ključna pretpostavka nalazi se upravo u nadležnosti Ravnateljstva policije koje u svom sastavu uključuje i Policijsku akademiju kao centralno mjesto svih razina i oblika obuke policijskih službenika u Hrvatskoj. Radi se o potrebi utvrđivanja minimuma standarda digitalnih kompetencija s obzirom na radno mjesto policijskih službenika i osiguravanje besplatne i dostupne obuke koja bi policijskim službenicima omogućila razvoj digitalnih kompetencija i njihovu integraciju u svakodnevno obavljanje policijskih poslova. Policijske uprave bi na prvom mjestu trebale razmotriti sistematizacije svojih radnih mjesta s aspekta mogućnosti korištenja digitalnih kanala komunikacije te onda sukladno tome omogućiti policijskim službenicima adekvatne edukacije za razvoj digitalnih kompetencija. Preciznije govoreći, nakon što Ravnateljstvo policije na nacionalnoj razini odredi minimalne standarde digitalnih kompetencija za pojedina radna mjesta, policijske uprave bi trebale osigurati svojim policijskim službenicima edukacije kojima će dostići te standarde. Dio tog posla svakako bi bio u nadležnosti Policijske akademije, no s obzirom na velik broj policijskih službenika i prethodno istaknutu potrebu za dostupnim programima edukacije i samoedukacije, dio inicijative bi ipak trebale preuzeti policijske uprave. Policijske uprave bi također trebale razmotriti kakve potrebe za digitalnim kanalima komunikacije policije imaju građani na njihovom području, vodeći se izborom najsvrhovitijeg sukladno u poglavlju o internoj i eksternoj komunikaciji analiziranoj trećoj komponenti Shannonovog modela komunikacije,

odnosno kako policija korištenjem kanala digitalne komunikacije može pridonijeti svom partnerstvu sa zajednicom

7.6. Perspektive budućih istraživanja

Pregled literature u ovome radu jasno pokazuje kako među svim trendovima koji utječu na rad policije trend tehnološkog napretka svakako ostvaruje najpozitivniji utjecaj na rad i razvoj policijskih organizacija širom svijeta. Tehnološke inovacije omogućuju policiji učinkovito suočavanje s novim oblicima kriminala, ali i s takozvanim tradicionalnim kaznenim djelima (Van den Born i sur., 2013). Moglo bi se reći da jednim dijelom sigurnost, a time i ukupna kvaliteta života u modernim zajednicama, ovisi o tome koliko su najnovije moderne tehnologije integrirani u sve pore policijskog djelovanja. Upravo zato su važna znanstvena istraživanja primjene i učinaka informacijskih tehnologija na različite oblike policijskog djelovanja. Pri tome se ne misli da predmet istraživanja samo trebaju biti policijski poslovi vezani uz kriminalistička i forenzička istraživanja nego se to odnosi na većinu policijskih poslova, jer ako temeljna policija ne uspijeva u svakodnevnim kontaktima s građanima dolaziti do relevantnih informacija, onda ni kriminalistička analitika neće moći biti uspješna bez obzira na tehnologije i obučene ljude kojima raspolaže. U ovome stoljeću, prema mišljenju brojnih autora, policija je ušla u eru informacijske tehnologije koja postaje jednim od njenih glavnih alata na različitim područjima policijskog djelovanja (Darroch i Mazerolle, 2012). Treba naglasiti da je globalna pandemija uzrokovana COVID-19 virusom djelovala samo kao katalizator za promjene u području računalnih tehnologija, ali i u području komunikacije i njezinog prelaska u digitalni prostor. Nove informacijske tehnologije i njihov gotovo svakodnevni napredak omogućavaju jednako napredak policiji u prikupljanju i analizi informacija (Van den Born i sur., 2013) odnosno u unapređenju učinkovite eksterne komunikacije policije (Mastrofski i Willis, 2010) što je svakako preduvjet za dobivanje i analize sigurnosno važnih informacija. Znanstvena istraživanja organizacije i rada policije trebaju pratiti tu dinamiku i kontinuirano odgovarati na pitanja o tome kako najbolje integrirati moderne informacijske tehnologije u pojedine oblike i reaktivnog i proaktivnog policijskog djelovanja. Ovo je istraživanje pokazalo kako bi se digitalne komunikacije mogle primjenjivati na vrlo različite načine od strane policijskih službenika koji rade na poslovima temeljne policije, prometne policije, operativno-komunikacijskog centra, odnosa sa javnošću i kriminalističke policije koja se bavi općim kriminalitetom. Te su razlike, naravno, primarno

determinirane razlikama u prirodi posla, pa je jasno da je, na primjer, temeljnoj policiji važna promptna razmjena informacija s građanima na području njihove ophodnje, kao i praćenje nekih sigurnosno zanimljivih događaja, na primjer sportskih manifestacija ili javnih okupljanja, dok je kriminalistička policija više fokusirana na prikupljanje dokaznog materijala u kriminalističkim obradama. Imajući u vidu u radu detaljno spomenutu Strategiju digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine (NN 2/23), predmetom budućih znanstvenih istraživanja svakako će trebati biti evaluacija uvođenja kanala digitalne komunikacije u te različite policijske aktivnosti. Na međunarodnoj razini su već vrlo aktualna translacijska istraživanja u području policijskih znanosti, jer ona omogućuju precizne povratne informacije policijskoj praksi, temeljem čega onda je moguće te prakse prema potrebi korigirati i dalje razvijati.

Perspektiva primijenjenih znanstvenih istraživanja otvara se i u odnosu na negativne aspekte primjene kanala digitalne komunikacije u policijskoj praksi. Kvalitativni dio ovoga istraživanja je svojim rezultatima pokazao da takvi negativni aspekti mogu prilično opteretiti policijske službenike, te na njih djelovati demotivirajuće u smislu daljnje primjene digitalne komunikacije u svakodnevnom radu. Sudionici istraživanja su upozorili da samo jedan propust ili nespretnost u komunikaciji putem digitalnih kanala može za policiju izazvati dalekosežne i dugoročne posljedice. Jednako tako su izrazili svijest o mogućnosti zlouporabe digitalne komunikacije od strane kriminalnog miljea. Sve to su rizici koji su već jako dobro prepoznati u stručnoj i znanstvenoj literaturi (Van den Born i sur., 2013). Sljedeći korak znanstvenika i istraživača bi trebao biti u smjeru identifikacije modaliteta amortiziranja tih rizika, kako bi primjena digitalnih i ostalih tehnologija za policiju značila maksimum dobrih prilika i minimum prijetnje u obavljanju njihovog posla. U tom smjeru i Shannonov model komunikacije daje naglasak na izbor kanala kojim će se prenositi razumljivo i jasno oblikovane poruke za potrebe ciljane publike, u ovom slučaju društvene zajednice, a sve kako bi se smanjio rizik od pogrešnog razumijevanja ili interpretacije, odnosno kako bi se šum u komunikaciji sveo na minimum.

U javnim službama učinkovitost i održivost promjena izrazito ovisi o pojedinim organizacijskim čimbenicima i stavovima rukovoditelja (Damanpour i Schneider, 2006). Stoga bi svakako u budućim istraživanjima integracija društvenih mreža i digitalnih kanala komunikacije u svakodnevni policijski posao trebalo posebno se fokusirati na populaciju policijskih rukovoditelja različitih razina. Policija uglavnom prihvaća inovacije koje zahtijevaju manje radikalnih promjena i intervencija u njihovu organizacijsku strukturu i koje su inicirane određenim incidentima, dakle reaktivne, dok su proaktivne strateške transformacije

znatno kompleksnije za implementaciju (Braga i Weisburd, 2010) i opravdano je u tom smislu očekivati znanstveno-istraživačku podršku.

Svakako bi trebalo nastaviti s ovakvom praksom lokalnog pristupa u istraživanju komunikacijskih kanala policije i njihovog odjeka na policiju i zajednicu, pogotovo kada se radi o kanalima digitalne komunikacije, jer tako će biti moguće doći do relevantnih saznanja u kreiranjima novih javnih sigurnosnih politika koje će u potpunosti biti utemeljene na činjenicama odnosno koje će istodobno biti sukladne potrebama lokalne zajednice i uvažavati okvire nacionalne Strategije digitalne Hrvatske i međunarodne smjernice dobre prakse. No, s obzirom da je kvantitativno istraživanje rađeno u okviru međunarodnog projekta, realno je očekivati u tom smislu komparativne studije koje će pokazati sličnosti i razlike u primjeni različitih komunikacijskih kanala policije i njihovog odjeka na policiju i zajednicu u različitim državama.

LITERATURA

Alexander, D.C. i Ekici, N. (2020) *Survey: COVID-19's impact on LE operations*. Police1 by Lexipol. <https://www.police1.com/coronavirus-covid-19/articles/survey-covid-19s-impact-on-le-operations-JmGm4beDhdAHhrE5/> [pristup: 27.6.2022]

Al-Fedaghi, S. (2020) Underpinning Theories of Software Engineering: Dynamism in Physical Sources of the Shannon-Weaver Communication Model. *International Journal of Computer Science and Network Security*. 20(9), 120-131. doi.org/10.48550/arXiv.2010.08538

Alpert, G.P. Dunham, R.G. i Strohshine, M.S. (2015) *Policing: Continuity and Change*, 2. izd. Long Grove: Waveland.

Ansari, S. (2013) Social capital and collective efficacy: resource and operating tools of community social control. *Journal of Theoretical and Philosophical Criminology*, 5(2), 121-139.

Archbold, A. (2013) *Policing: A Text/Reader*. California: Sage.

Ashby, M. P. J. (2020) Changes in police calls for service during the early months of the 2020 coronavirus pandemic. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 14(4), 1054–1072. doi.org/10.1093/police/paaa037

Association of Police and Crime Commissioners (2020) *National Policing Digital Strategy 2020-2030*. <https://pds.police.uk/wp-content/uploads/2020/01/National-Policing-Digital-Strategy-2020-2030.pdf> [pristup: 23.4.2023]

Bain, A., Robinson, B. i Conser, J. (2014) Perceptions of Policing: Improving Communication in Local Communities. *International Journal of Police Science and Management*, 16(4), 267-276. doi.org/10.1350/ijps.2014.16.4.345.

Baker, B. (2012) Government Public Information. Portal to the Public. U: Caywood, C.L. (ur.), *The Handbook of Strategic Public Relations and Integrated Marketing Communication*, 2. izd. New York: McGrawHill Education, 215-242.

Bakić-Tomić, LJ. (2003) *Komunikološko-menadžerski profil rukovoditelja u hrvatskoj policiji*. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

Bandler, R., Grinder, J. i Satir, V. (1976) *Changing with Families*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books, Inc.

Bapna, D. i sur. (2021). Depression, anxiety and stress among police personnel during COVID-19 pandemic: A cross-sectional study in North India. *Epidemiology International*, 6(2), 6–11.

Bateson, G. i sur. (1963). A note on the double bind- 1962. *Family process*, 2(1), 154-161. doi.org/10.1111/j.1545-5300.1963.00154.x

Bieber, R. (2022) Digital competences for the Police-A new ECDL. In *Central and Eastern European eDem and eGov Days*, 447-456. <https://ejournals.facultas.at/index.php/ocgcp/issue/view/231> [pristup: 1.5.2022]

Bittner, E. (1970) *The Functions of the Police in Modern Society*. Chevy Chase: National Institute of Mental Health.

Boateng, F. D. i Chenane, J. (2020) Policing and social media: A mixed-method investigation of social media use by a small-town police department. *International Journal of Police Science & Management*, 22(3), 263–273. doi/10.1177/1461355720927429

Borovec, K. (2011) Strategija odnosa s javnošću Ministarstva unutarnjih poslova. *Mir, ugled, povjerenje*, 53, 1–15.
<https://mup.gov.hr/UserDocsImages/smjernice/Strategija%20odnosa%20s%20javnoscu%20MUP-a%20RH.pdf> [pristup: 1.5.2022]

Borovec, K. i Balgač, I. (2017) Contribution of internal communication in predicting job satisfaction among police officers. *Kriminologija & socijalna integracija*, 25 (1), 17-33. doi.org/10.31299/ksi.25.1.1

Borovec, K., Balgač, I. i Cajner Mraović, I. (2019) Police Visibility as an Influencing Factor on Citizens' Perception of Safety Source: *Varstvoslovje: Journal of Criminal Justice & Security*, 21(2), 135-160.

Borovec, K., Balgač, I. i Karlović, R. (2011) Estimation of satisfaction with internal communication in the Ministry of the Interior of the Republic of Croatia. U: Verčić, D., Tkalac Verčić, A. i Sriramesh, K. (ur.), *Proceedings of the 18th International Public Relations Research Symposium BledCom*. Ljubljana : Pristop d.o.o., 57-69.

Borovec, K., Vitez, D. i Cajner Mraović, I. (2014) Police Effectiveness as the Influencing Factor of the Community Policing Strategy on Citizens' Sense of Safety in Croatia. *Revija za kriminalistiko in kriminologiju*, 65(4), 259–271.

Bosančić, B. (2016) Knowledge acquisition process as an issue in information sciences. *Libellarium: Journal For The Research Of Writing, Books, And Cultural Heritage Institutions*, 9(1), 31-58. doi.org/10.15291/libellarium.v9i1.249

Bottoms, A. E. i Tankebe, J. (2012) Beyond procedural justice: A dialogic approach to legitimacy in criminal justice. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 102(1), 119–170.

Braga, A. A. i Weisburd, D. L. (2010) *Policing problem places: Crime hot spots and effective prevention*. Oxford University Press.
doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195341966.001.0001

Brainard, L. i Edlins, M. (2015) Top 10 U.S. Municipal Police Departments and Their Social Media Usage. *The American Review of Public Administration*, 45(6), 728–745. doi.org/10.1177/0275074014524478.

Bučar Ručman, A. i Meško, G. (2006) Presentation of Police Activities in the Mass Media. *Varstvoslovje*. 8(3), 223-234.

Cajner Mraović, I. (2001) Neke teorijske i praktične pretpostavke mijenjanja uloge policije u lokalnoj zajednici tijekom 20. stoljeća –lekcije za 21. stoljeće. *Policija i sigurnost*, 10(1-6), 98-109.

Cajner Mraović, I. (2009) *Prevenција kriminaliteta u lokalnoj zajednici: Strategija primjene znanosti i dobre prakse*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova.

Cajner Mraović, I. i Faber, V. (2016) Community Policing Strategy in Croatia: What Do We Know and What Do We Not Know After 15 Years of Implementation? U: Meško, G. and Lobnikar, B. (ur.), *Criminal Justice and Security in Central and Eastern Europe: Safety Security, and Social Control in Local Communities*. Ljubljana: University of Maribor, Faculty of Criminal Justice and Security, 39-49.

Cajner Mraović, I., Faber, V. i Volarević, G. (2003) *Strategija djelovanja "Policija u zajednici"*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova.

Calvanese Strinati, E., i Barbarossa, S. (2021) 6G networks: Beyond Shannon towards semantic and goal-oriented communications. *Computer Networks*, 190. doi.org/10.1016/j.comnet.2021.107930

Can, S. H., Hendy, H. M. i Cmlibel, D. A. (2018) Comparison of police stressors and negative psychosocial outcomes for officers in departments with and without community conflict directed toward them. *The Police Journal: Theory, Practice, and Principles*, 91(3), 239–248. doi.org/10.1177/0032258X17710892

Canadian Police Knowledge Network (2021) Competency-based Management Framework for Digital Competencies in Canadian Policing. <https://www.cpkn.ca/en/news/competency-based-management-framework-for-digital-competencies-in-canadian-policing/> [pristup: 1.5.2022]

Castells, M. i Cardoso, G. (2005) *The Network Society. From Knowledge to Policy*. Washington DC: Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations.

Castells, M. (2000) *The rise of the network society*, 2. izd. Malden: Blackwell Publishing.

Cave, D. i Dahir, A. L. (2020) How far should police go in enforcing coronavirus lockdowns? *New York Times*, April 4. <https://www.nytimes.com/2020/04/02/world/australia/coronavirus-police-lockdowns.html> [pristup: 11.5.2022]

CEPOL (2021) *European Union Strategic Training Needs Assessment 2022-2025*. <https://www.cepol.europa.eu/sites/default/files/EU-STNA-2022-CEPOL.pdf> [pristup: 11.5.2022]

Cherry, K. (2022) *Maslow's Hierarchy of Needs*. <https://www.verywellmind.com/what-is-maslows-hierarchy-of-needs-4136760> [pristup: 20.2.2023]

City of London (2018) *Digital Skills Strategy, 2018-23 Shaping tomorrow's City today*. <https://democracy.cityoflondon.gov.uk/documents/s123932/Digital%20Skills%20Annual%20Report%20Various%20Committees%20-%20FINAL.pdf> [pristup: 23.4.2023.]

Colbran, M. P. (2020) Policing, social media and the new media landscape: can the police and the traditional media ever successfully bypass each other? *Policing and Society*, 30(3), 295-309. doi.org/10.1080/10439463.2018.1532426

Colvin, C. A., i Goh, A. (2006) Elements Underlying Community Policing: Validation of the Construct. *Police Practice and Research*, 7(1), 19–33. doi.org/10.1080/15614260600579599

COPS (Community Oriented Policing Services) (2014) *Community policing defined*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.

Coomber, N. (2018) Police Use of Twitter: 21st Century Community Policing. *Theses and Dissertations (Comprehensive)*. 2095. <https://scholars.wlu.ca/etd/2095> [pristup: 28.6.2022]

Cordner, G. (2010) Community Policing: Elements and Effects. U: Dunham, R.G. i Alpert, G.J. (ur.), *Critical Issues in Policing: Contemporary Readings*, 6. izd. Long Grove: Waveland, 432-449.

Cordner, G. (2014) Community Policing. U: Reisig, M.D., Kane, R.J. (ur.), *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford: Oxford University Press, 148-171.

Crank, J. P. (2004) *Understanding Police Culture*, 2. izd. New York: Routledge

Crank, J. P., Kadleck, C., i Koski, C. M. (2010) The USA: The next big thing. *Police Practice and Research*, 11(5), 405–422. doi.org/10.1080/15614261003589870

Creswell, J. W. i Plano Clark, V. L. (2007) *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.

Damanpour, F. i Schneider, M. (2006) Phases of the Adoption of Innovation in Organizations: Effects of Environment, Organization and Top Managers. *British Journal of Management*, 17(3), 215–236. doi.org/10.1111/j.1467-8551.2006.00498.x

Darroch, S. i Mazerolle, L. (2012) Intelligence-Led Policing. *Police Quarterly*, 16(1) doi.org/10.1177/1098611112467411

Davis, E., Whyde, A. i Langton, L. (2018) Contacts between police and the public, 2015. *Bureau of Justice Statistics*. U.S. Department of Justice. <http://www.bjs.gov/index.cfm?ty=pbdetail&id=6406>. [pristup: 28.6.2022]

Davis, E.F., Alves, A.A., i Sklansky, D.A. (2014). Social Media and Police Leadership: Lessons From Boston. *Australasian Policing*, 6(1), 10–16. doi/10.3316/informit.454058060225683

De Graaf, G. i Meijer, A. (2019) Social media and value conflicts: An explorative study of the Dutch police. *Public Administration Review*, 79(1), 82-92. doi.org/10.1111/puar.12914.

Dekker, R., Brink, P.V., i Meijer, A. (2020) Social media adoption in the police: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101441. doi.org/10.1016/j.giq.2019.101441.

Den Boer, M., Bervoets, E. i Hak, L. (2023) Plural Policing, Security and the COVID-19 Crisis: An Introduction to Comparative European Perspectives. U: Den Boer, M., Bervoets,

E. i Hak, L. (ur.), *Plural Policing, Security and the COVID Crisis: Comparative European Perspectives*. Cham, Palgrave Macmillan, 1-32. doi.org/10.1007/978-3-031-19177-0.

Denef, S., Bayerl, P.S. i Kaptein, N. (2013) Social Media and the Police-Tweeting Practices of British Police Forces during the August 2011 Riots. U: *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '13)*. Association for Computing Machinery. New York, USA, 3471–3480. doi.org/10.1145/2470654.2466477

Denef, S. i sur. (2012) *Best Practice in Police Social Media Adaptation*. COMPOSITE - Comparative Police Studies in the EU. <http://hdl.handle.net/1765/40562>. [pristup: 28.6.2022]

Derk, D., Cajner Mraović, I. i Prpić, M. (2016) The public police officers' and private security guards' attitudes towards their professional training: the case of the Croatian capital Zagreb. U: *40 years of the Faculty of Security in Macedonia*. Faculty of Security Skopje

Derks, D. i Bakker, A. B. (2014). Smartphone use, work–home interference, and burnout: A diary study on the role of recovery. *Applied Psychology*, 63(3), 411-440. doi.org/10.1111/j.1464-0597.2012.00530.x

Doljanin, M. (2022) *Komunikacijski podsjetnik za policajce*. Split: Splitsko-dalmatinska županija Odbor za sigurnost Splitsko-dalmatinske županije.

Donner, C.M. i Maskály, J. (2023) Attitudes toward Community Policing among U.S. Police Recruits: Findings from the National Police Research Platform. U: Kutnjak Ivković, S. i sur. (ur.), *Exploring Contemporary Police Challenges. A Global Perspective*. New York: Routledge, 195-207.

Duxbury, L. i Campeau, S. (2021) *Police wellbeing during times of COVID-19: The RCMP*. Final report submitted to the National Police Foundation. <https://newsroom.carleton.ca/wp-content/uploads/PoliceCOVIDSurveyReportRCMPV1-Final.pdf> [pristup: 28.6.2022]

Edelbacher, M. (2003) Crime Prevention: A Community Policing Approach. U: Lab, S.P. i Das, D.K. (ur.), *International Perspectives on Community Policing and Crime Prevention*. New Jersey: Prentice Hall, 14-27.

Emsley, C. (1983) *Policing and Its Context*. London i Basingstoke: The Macmillan Press Ltd.

Enlighten Training & Consultancy (2022). *Training Insights for Your Policing Digital Transformation Bid*. <https://enlightentraining.org/5-training-insights-for-your-next-digital-transformation-bid/> [pristup: 22.4.2023.]

Fallik, S. W. i sur. (2020) Policing through social media: a qualitative exploration. *International Journal of Police Science & Management*, 22(2), 208–218. doi.org/10.1177/1461355720911948.

Farrow, K. (2020) Policing the pandemic in the UK using the principles of procedural justice. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 14(3), 587–592. doi.org/10.1093/policing/paaa031

Fernandez, M., Dickinson, T. i Alani, H. (2017) An analysis of UK policing Engagement via Social Media. U: Ciampaglia, G., Mashhadi, A. i Yasserli, T. (ur.), *SocInfo 2017: The 9th international conference on social informatics*, Oxford, UK, 13–15 September 2017, Cham: Springer, 289–304.

Frenkel, M. O. i sur. (2021) The impact of the COVID-19 pandemic on European police officers: Stress, demands, and coping resources. *Journal of Criminal Justice*, 72, 101756. doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101756

Gaines, L. K., i Worrall, J. (2012) *Police Administration* (3. izdanje). Clifton Park, NJ: Delmar-Cengage.

Gibbons, J. (2001) Revising the language of New South Wales police procedures: applied linguistics in action. *Applied Linguistics*, 22(4), 439-469. doi.org/10.1093/applin/22.4.439

Gilkerson, N. i Tusinski Berg, K. (2017) Social Media, Hashtag Hijacking, and the Evolution of an Activist Group Strategy. U: Austin, L. i Jin, Y. (ur.), *Social Media and Crisis Communication*. New York: Routledge, 141-157. doi.org/10.4324/9781315749068-11

Grace, S. (2020) Policing Social Distancing: Gaining and Maintaining Compliance in the Age of Coronavirus. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 14(4), 1034-1053. doi.org/10.1093/police/paaa029

Grgurinovic, M. (2021) *Mandatory COVID-19 passes cause discontent in Croatia*. BalkanInsight. <https://balkaninsight.com/2021/11/23/mandatory-covid-19-passes-cause-discontent-in-croatia/> [pristup: 22.6.2022]

Griffin, J.D. i Sun, I. (2023) A Qualitative Study of the Impacts of Work-family Conflict on Police Officer Stress. U: Kutnjak Ivković, S. i sur. (ur.), *Exploring Contemporary Policing Challenges: A Global Perspective*. New York: Routledge, 347-357.

Grimmelikhuijsen, S. G. i Meijer, A. J. (2015) Does Twitter Increase Perceived Police Legitimacy? *Public Administration Review*, 75(4), 598–607. doi.org/10.1111/puar.12378

Grygiel, J. i Lysak, S. (2020) Police Social Media and Broadcast News: An Investigation into the Impact of Police Use of Facebook on Journalists' Gatekeeping Role. *Journalism Practice*. doi.org/10.1080/17512786.2020.1759123

Hansen, J. A. i Lory, G. L. (2020) Rural victimization and policing during the COVID-19 pandemic. *American Journal of Criminal Justice*, 45, 731–742. doi.org/10.1007/s12103-020-09554-0

Heverin, T. i Zach, L. (2011) Use of microblogging for collective sense-making during violent crises: A study of three campus shootings. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(1), 34-47. doi.org/10.1002/asi.21685

Hinds, L. i Murphy, K. (2007) Public Satisfaction with Police: Using Procedural Justice to Improve Police Legitimacy. *The Australian and New Zealand Journal Of Criminology*, 40 (1), 27–42. doi.org/10.1375/acri.40.1.27

Hobbs, D. (2020) *Why online and telephone reporting makes sense during COVID-19*. Police1 by Lexipol. <https://www.police1.com/coronavirus-covid-19/articles/why-online-and-telephone-reporting-makes-sense-during-covid-19-M9SX0mqYfISzfVlz/> [pristup: 30.6.2022]

Hoffmann, T. (2012) Internal communication in police force. *Scientific Journal of the Military University of Land Forces*, 163(1), 28-40. doi.org/10.5604/01.3001.0002.3226

Horst, H. A. i Miller, D. (2012). *Digital anthropology*. London: Routledge.

Hrvatski kvalifikacijski okvir (2023) *Standard kvalifikacije - SK Policajac/policajka (standard strukovnog dijela kvalifikacije)* <https://hko.srce.hr/registar/standard-kvalifikacije/detalji/196> [pristup: 25.4.2023]

Hu, X. i Lovrich, N. (2019) Social media and the police: A study of organizational characteristics associated with the use of social media. *Policing An International Journal of Police Strategies and Management*, 42(4), 654-670. doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2018-0139

Huang, Q., Bodla, A. A. i Chen, C. (2021) An exploratory study of police officers' perceptions of health risk, work stress, and psychological distress during the COVID-19 outbreak in China. *Frontiers in Psychology*, 12. doi.org/10.3389/fpsyg.2021.632970

Jackson, J. i sur. (2020) *The lockdown and social norms: Why the UK is complying by consent rather than compulsion*. <https://blogs.lse.ac.uk/politicsandpolicy/lockdown-social-norms/> [pristup: 25.4.2023]

Jennings, W. G., i Perez, N. M. (2020) The immediate impact of COVID-19 on law enforcement in the United States. *American Journal of Criminal Justice*, 45(4), 690-701. doi.org/10.1007/s12103-020-09536-2

Jogia, J. i sur. (2014) Culture and the psychological impacts of natural disasters: Implications for disaster management and disaster mental health. *The Built & Human Environment Review*, 7(1), 1-10.

Joh, E.E. (2004) The paradox of private policing. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 95, 1, 49-132. doi.org/10.2307/3491382

Jungblut, M. i Jungblut, J. (2021) Do organizational differences matter for the use of social media by public organizations? A computational analysis of the way the German police use Twitter for external communication. *Public Administration*, 100(4), 821-840. doi.org/10.1111/padm.12747

Kafel, T., Wodecka-Hyjek, A. i Kusa, R. (2021) Multidimensional public sector organizations' digital maturity model. *Administratie si Management Public*, 37, 27-40. doi.org/10.24818/amp/2021.37-02

Kappeler, V. E. i Gaines, L. K. (2011). *Community Policing. A Contemporary Perspective*, 6. izd. Elsevier: Anderson Publishing.

Kappeler, V. E. i Potter, G. W. (2005) *The Mythology of Crime and Criminal Justice*, 4. izd. Prospect Heights, IL: Waveland Press.

- Kenney, J.P. (1956) Internal Police Communications. *Journal of Criminal Law and Criminology*, 46(4).
<https://scholarlycommons.law.northwestern.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4410&context=jclc> [pristup: 24.6.2022]
- Khan, F. i Vuopala, E. (2019) Digital Competence Assessment Across Generations A Finnish Sample Using the Digcomp Framework. *International Journal of Digital Literacy and Digital Competence*, 10(2), 15-28. doi.org/10.4018/IJDLDC.2019040102
- Kovčo Vukadin, I., Borovec, K. i Ljubin Golub, T. (2013) Policing in Croatia: The Main Challenges on the Path to Democratic Policing. U: Meško, G., Fields, C., B., Lobnikar, B., Sotlar, A. (ur.), *Handbook on Policing in Central and Eastern Europe*. Springer, New York, 31–55. doi.org/10.1007/978-1-4614-6720-5_4.
- Kubota, M. (2019) What is ‘Communication’? Beyond the Shannon & Weaver’s Model. *International Journal for Educational Media and Technology*, 13(1), 54-65.
- Kučina Softić, S., Odak, M. i Lasić Lazić, J. (2021) *Digitalna transformacija: Novi pristupi i izazovi u obrazovanju*. Koprivnica, Sveučilište Sjever.
- Kutnjak Ivković, S. i sur. (2023a) Policing in the 21st Century: Challenges and Opportunities. U: Kutnjak Ivković, S. i sur. (ur.), *Exploring Contemporary Policing Challenges: A Global Perspective*. New York: Routledge, 1-15. doi.org/10.4324/9781003136965
- Kutnjak Ivković, S. i sur. (2023b) Doing a Stressful Job in Stressful Times with Less Stress: Effects of Police COVID Instructions on Police Officer Stress during the COVID-19 Pandemic. U: Kutnjak Ivković, S. i sur. (ur.), *Exploring Contemporary Policing Challenges: A Global Perspective*. New York: Routledge, 334-346. doi.org/10.4324/9781003136965
- Ladyman, J., Lambert, J. i Wiesner, K. (2013) What is a complex system? *European Journal for Philosophy of Science*, 3, 33–67. doi.org/10.1007/s13194-012-0056-8
- Lersch, K. M. (2020) COVID-19 and mental health: An examination of 911 calls for service. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 14(4), 1112-1126. doi.org/10.1093/police/paaa049
- Li, J. C. M. i sur. (2022) Work-family conflicts, stress, and turnover intention among Hong Kong police officers amid the COVID-19 pandemic. *Police Quarterly*. 25(3), 281–309. doi.org/10.1177/10986111211034777
- Lieberman, J. D., Koetzle, D. i Sakiyama, M. (2013) Police Departments’ Use of Facebook: Patterns and Policy Issues. *Police Quarterly*, 16(4), 438–462. doi.org/10.1177/1098611113495049
- Lobnikar, B. i sur. (2023) Police and Other Plural Policing Institutions in Central and Eastern Europe Facing COVID-19 Pandemic. U: Den Boer, M., Bervoets, E. i Hak, L. (ur.), *Plural Policing, Security and the COVID Crisis Comparative European Perspectives*. Cham: Palgrave Macmillan, 107-138. doi.org/10.1007/978-3-031-19177-0

Lobnikar, B. i Sotlar, A. (2006) Celovito upravljanje z varnostnimi tveganji kot dejavnik dolgoročne uspešnosti podjetja. U: A. Dvoršek, i L. Selinšek (ur.), *Kriminalni napadi na premoženje gospodarskih subjektov*. Maribor: Pravna fakulteta, Ljubljana: Fakulteta za policijsko-varnostne vede, 9–22.

Lobnikar, B., Sotlar, A. i Meško, G. (2013) Razvoj policijske dejavnosti v Srednji in Vzhodni Evropi. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 64(1), 5–18.

Lukman, P. (2014) Znanstveni modeli in digitalizacija. *Razpotja: Revija humanistov Goriške*, 4(13), 20–26.

Lum, C., Maupin, C. i Stoltz, M. (2020) The Impact of COVID-19 on Law Enforcement Agencies (Wave 2). *A joint report of the International Association of Chiefs of Police and the Center for Evidence-Based Crime Policy*.

https://www.theiacp.org/sites/default/files/IACP_Covid_Impact_Wave2.pdf [pristup: 22.6.2022]

Malec, J. (2020) The scope and meaning of the term “police” in the political literature of the late Republic of Nobles. *Studies in History of Polish State and Law*, 23(1), 141–156.

Manning, P.K. (1977) *Police Work: The Social Organisation of Policing*. Cambridge, MA: MIT Press.

Maskaly, J., Kutnjak Ivković, S. i Neyroud, P. (2021) Policing the COVID-19 pandemic: Exploratory study of the types of organizational changes and police activities across the globe. *International Criminal Justice Review*, 31, 266–285.
doi.org/10.1177/10575677211012807

Mastrofski, S. D. i Willis, J.J. (2010) Police Organization Continuity and Change: Into the Twentyfirst Century. *Crime and Justice*, 39(1). 55–144. doi.org/10.1086/653046

Mazerolle, L. i sur. (2013). Shaping citizen perceptions of police legitimacy: A randomized field trial of procedural justice, *Criminology*, 51(1), 33–64. doi.org/10.1111/j.1745-9125.2012.00289.x

Mazerolle, L. i sur. (2014) *Procedural Justice and Legitimacy in Policing*. Switzerland: Springer. doi.org/10.1007/978-3-319-04543-6

Meijer, A. i Thaens, M. (2013) Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments. *Government information quarterly*, 30(4), 343–350. doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.023

Meijer, A. J. i Torenvlied, R. (2016) Social media and the new organization of government communications: An empirical analysis of Twitter usage by the Dutch police. *The American review of public administration*, 46(2), 143–161.
doi.org/10.1177/20275074014551381

Menard, K. S., i Arter, M. L. (2013). Police officer alcohol use and trauma symptoms: Associations with critical incidents, coping, and social stressors. *International Journal of Stress Management*, 20(1), 37–56.

Meško, G., Sotlar, A. i Lobnikar, B. (2014) Policing in Central and Eastern Europe: Past, Present, and Future Prospects. U: Reising, M. D. i Kane, R. J. (ur.), *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford: Oxford University Press, 606–622. doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199843886.013.009

Metropolitan police (2021) *Met Strategic Digital Enabling Framework 2021-25 Met Tech Direction*. <https://www.met.police.uk/> [pristup: 23.4.2023]

Mohamed Al Namiri, A. i Rahmat, H. (2022). Students' Virtual Learning Challenges and Learning Satisfaction During COVID-19 Pandemic: A Conceptual Framework. *Journal of Communication, Language and Culture*, 2(2), 34–44. doi.org/10.33093/jclc.2022.2.2.3

Mohler, G. i sur. (2020) Impact of social distancing during COVID-19 pandemic on crime in Los Angeles and Indianapolis. *Journal of Criminal Justice*, 68, 1–7. doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101692

Montasari, R., Carpenter, V. i Masys, A. J. (2023) *Digital Transformation in Policing: The Promise, Perils and Solutions*, [e-book], Switzerland: Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-09691-4> [pristup: 22.4.2023]

Mršić, Ž. (2019). Komunikacija u primjeni policijskih ovlasti. *Policija i sigurnost*, 28 (1/2019), 76-87.

MUP i UNDP (2009) National public opinion survey on citizen perception of safety and security in the Republic of Croatia. Zagreb: United Nations Development Programme in the Republic of Croatia and Ministry of the Interior of the Republic of Croatia.

Murphy, K. i Cherney, A. (2011) Fostering Cooperation with the Police: How do Ethnic Minorities in Australia Respond to Procedural Justice-based Policing? *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 44, 235–57. doi.org/10.1177/0004865811405260

Narodne novine (2009) *Zakon o policijskim poslovima i ovlastima* (NN 76/09, 92/14, 70/19). Zagreb: Narodne novine d.d. <https://www.zakon.hr/z/173/Zakon-o-policijskim-poslovima-i-ovlastima>

Narodne novine (2023) *Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine* (NN 2/23). Zagreb: Narodne novine d.d. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2023_01_2_17.html

Newburn, T. (2008) *Handbook of Policing*. Second edition. Culompton: WillanPublishing. doi.org/10.4324/9780203118238

Nikolovska, M., Johnson, S. D. i Ekblom, P. (2020) "Show this thread": policing, disruption and mobilisation through Twitter. An analysis of UK law enforcement tweeting practices during the Covid-19 pandemic. *Crime Science*, 9(1). doi.org/10.1186/s40163-020-00129-2

Nøkleberg, M. (2020) Examining the How of Plural Policing: Moving from Normative Debate to Empirical Enquiry. *British Journal of Criminology*. 1-22. doi.org/10.1093/bjc/azz080

Norfolk and Suffolk Police UK (2018) *DIGITAL POLICING STRATEGY 2018-2023*

<https://www.norfolk.police.uk/sites/norfolk/files/2022-06/Digital%20Policing%20Strategy%202018%20-%202023.pdf>

O'Connor, C. D. i Zaidi, H. (2021) Communicating with purpose: Image work, social media, and policing, *The Police Journal*, 94(3), 333–352. doi.org/10.1177/0032258X20932957

O'Connor, C.D. (2017) The police on Twitter: image management, community building, and implications for policing in Canada. *Policing and Society*, 27(8), 899-912. doi.org/10.1080/10439463.2015. 1120731

Oliver, K., Lorenc, T. i Innvar, S. (2014). New directions in evidence-based policy research: A critical analysis of the literature. *Health Research Policy and Systems*, 12(1):34. doi.org/10.1186/1478-4505-12-34

Pagon, M. (2004) Teorije policijske dejavnosti. Ljubljana: Fakulteta za policijsko-varnostne zadeve.

Papazoglou, K. i sur. (2020) Policing during COVID-19: Another day, another crisis. *Journal of Community Safety and Well-Being*, 5(2), 39-41. doi.org/10.35502/jcswb.130

Patterson, S., Gill, L. i Fox, B. (2022) Police Use of Technology and Social Media: An Examination of Minority Perceptions. U: Kutnjak Ivković, S. i sur. (ur.), *Exploring Contemporary Police Challenges*, 1 st ed. New York : Routledge, 141-151.

Payne, J. D. i Morgan, A. (2020) COVID-19 and violent crime: A comparison of recorded offence rates and dynamic forecasts (ARIMA) for March 2020 in Queensland, Australia. *Preprint*. doi.org/10.31219/osf.io/g4kh7

Peak, K. J. i Glensor, R. W. (2007) *Community Policing & Problem Solving: Strategies and Practices*, 5. izd. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Peter, J. P. i Donnelly Jr, J. H. (2009) *Marketing management: knowledge and skills*, 2. izd. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Pino, N. W. i Wiatrowski, M. D. (2006) The Principles of Democratic Policing. U: Pino, N.W. i Wiatrowski, M. D. (ur.), *Democratic Policing in Transitional and Developing Countries*, 69-97. Hampshire: Ashgate. doi.org/10.4324/9781315576459

Pitts, W. J. i sur. (2021) Effects of COVID-19 on the honduras national police and lessons learned regarding police officer well-being and occupational stress. *Revista Logos Genua & Technologfa*, 13(3), 30–45. doi.org/10.22335/rict.v13i3.1456.

Police Executive Research Forum (2021) CRITICAL ISSUES IN POLICING SERIES *Lessons from the COVID-19 Pandemic: What Police Learned from One of the Most Challenging Periods of Our Lives*. Washington D.C.: Police Executive Research Forum. <https://www.policeforum.org/assets/COVIDPandemic.pdf> [pristup: 30.8.2022]

Police Service of Northern Ireland (2021) *Police Service of Northern Ireland - Digital Strategy 2021 and Beyond*. <https://www.psn.police.uk/sites/default/files/2022-08/Police%20Service%20of%20Northern%20Ireland%20-%20Digital%20Strategy%202021%20and%20Beyond.pdf> [pristup: 22.4.2023]

- Pološki Vokić, N., Rimac Bilušić, M. i Najjar, D. (2020) Building organizational trust through internal communication. *Corporate Communications*, 26(1), 70-83. doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0023.
- Ponsaers, P. (2001) Reading about “community (oriented) policing” and police models. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 24(4), 470–496. doi.org/10.1108/EUM0000000006496
- Prislan, K. i Lobnikar, B. (2019) Modern trends in policing: public perceptions of the preferred policing models in Slovenia. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 70(5), 483–500.
- Procter, R. i sur. (2013) Reading the riots: what were the police doing on Twitter? *Policing and Society*, 23(4), 413-436. doi-otg/10.1080/10439463.2013.780223
- PwC (2018) *Policing in a networked world* URL: www.pwc.com/policingstudy [pristup: 29.1.2022]
- Quinn, D. i Hargie, O. (2004) Internal communication audits: A case study. *Corporate Communication*, 9 (2), 146-158. doi.org/10.1108/13563280410534348
- Radić, I., Idbek, R. i Cajner Mraović, I. (2022) Possibilities and Limitations of the Croatian Police in Communication via Social Networks. U: Bach Tobji, M.A. i sur. (ur.), *Digital Economy. Emerging Technologies and Business Innovation. ICDEc 2022. Lecture Notes in Business Information Processing*, vol 461. Springer, Cham. doi.org/10.1007/978-3-031-17037-9_9
- Radić, I., Idbek, R. i Lazić, N. (2023) Croatian police in digital space – a model proposal for communication with the public via social networks. *Policija i sigurnost*, 32 (2023), 1; 1-22.
- Reicher, S. i Stott, C. (2020) On order and disorder during the COVID-19 pandemic. *British Journal of Social Psychology*, 59(3), 694–702. doi.org/10.1111/bjso.12398
- Reisig, M. D., Mays, R. D., i Telep, C. W. (2018) The effects of procedural injustice during police—citizen encounters: A factorial vignette study. *Journal of Experimental Criminology*, 14(1), 49–58. doi.org/10.1007/s11292-017-9307-1
- Reisig, M.D. i Parks, R.B. (2000) Experience, quality of life and neighbourhood context: A hierarchical analysis of satisfaction with police. *Justice Quarterly*, 17(3), 607–630. doi.org/10.1080/07418820000094681
- Reiss, A. i Bordua, D. (1967) *Environment and Organization: A Perspective on the Police*. U: Bordua, D. (ur.), *The Police: Six Sociological Essays*. New York: John Wiley.
- Roberg, R. i sur. (2015) *Police & Society*. New York: Oxford University Press.
- Robson, P. i Tourish, D. (2005) Managing internal communication: an organizational case study. *Corporate Communications: An International Journal*, 10 (3), 213-222. doi.org/10.1108/13563280510614474

Ross, S. (2016) *Kensington police officer apologizes to nickelback for Facebook post*. <http://www.cbc.ca/news/canada/prince-edward-island/pei-kensington-nickelback-apology-1.3879808> [pristup: 23.8.2022]

Ruck, K. i Welch, M. (2012) Valuing internal communication; management and employee perspectives. *Public Relations Review*, 38(2), 294-302. doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.016

Ruddell, R. i Jones, N. (2013) Social media and policing: matching the message to the audience. *Safer Communities*, 12(2), 64-70. doi.org/10.1108/17578041311315030

Ruddell, R., Thomas, M.O. i Patten, R. (2011) Examining the roles of the police and private security officers in urban social control. *International Journal of Police Science & Management*, 13(1), 54-69. doi.org/10.1350/ijps.2011.13.1.210

Sarre, R. i Prenzler, T. (2011) *Private Security and Public Interest: Exploring Private Security Trends and Directions for Reform in the New Era of Plural Policing*. Sydney: Australian Security Industry Association Limited.

Satir, V. (1964) *Conjoint family therapy*, 3. izd. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books, Inc.

Scalia, V. (2021) „Stay home you murderer!“: populist policing of COVID-19 in Italy. *International Journal of Police Science & Management*, 23(3). doi/full/10.1177/14613557211014913

Schneider, C. J. (2016) Police presentational strategies on twitter in Canada. *Policing and Society*, 26(2), 129–147. doi.org/10.1080/10439463.2014.922085

Scholes-Fogg, T. (2015) *Independent Police Commission: Police and Social Media Report*. doi.org/10.13140/RG.2.1.3114.5120

Schulhofer, S.J., Tyler, T.R. i Huq, A.Z. (2013) American Policing at a Crossroads: Unsustainable Policies and the Procedural Justice Alternative. *Journal of Criminal Law & Criminology*, 101(2), 335-374.

Shannon, C. E. (1948) A Mathematical Theory of Communication. *The Bell System Technical Journal*, 27(3), 379–423. doi.org/10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x

Shemberger, M. (2017) Nonprofit organizations' use of social media in crisis communication. U: Austin, L. i Jin, Y. (ur.), *Social media and crisis communication*. New York: Routledge, 227-237.

Sherman, L.W. (1998) *Evidence Based Policing: Ideas in American Policing*. Washington, DC: Police Foundation.

Silva do Rosário, T. C. i Löfgren, H. O. (2021) The impact of the COVID-19 pandemic on Police Officers' Mental Health. *European Law Enforcement Research Bulletin*, (SCE 5), 111-119. doi.org/10.7725/eulerb.v0iSCE%205.461

Singer, M., Kovčo Vukadin, I. i Cajner Mraović, I. (2002) *Kriminologija*. Zagreb: Globus, Edukacijsko rehabilitacijski fakultet.

Skogan, W.G. (2006) *Police and Community in Chicago; a tale of three cities*. Oxford: Oxford University Press. doi.org/10.1093/police/pam034

Skov, A. (2016) *What is Digital Competence?* <https://digital-competence.eu/dc/what-is-digital-competence/front/what-is-digital-competence/> [pristup: 26.3.2023]

Smith, E. (2005) *Online Crime Reporting: Should Law Enforcement Turn to the Internet for Savings?* https://icma.org/sites/default/files/5641_.pdf [pristup: 26.8.2022]

Snyder, R. A. i Morris, J. H. (1984) Organizational communication and performance. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 461–465. doi.org/10.1037/0021-9010.69.3.461

Somerville, P. (2009) Understanding community policing. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 32(9), 261-277. doi.org/10.1108/13639510910958172

Sotlar, A. i Meško, G. (2009) The Relationship between the Public and Private Security Sectors in Slovenia – from Coexistence towards Partnership. *Varstvoslovje*, 11(2), 269-285.

Stenson, K. i Silverstone, D. (2014) Governance and legitimacy. U: Brown, J.M. (ur.), *The Future of Policing*. New York: Routledge, 429-445.

Stogner, J., Miller, B. L. i McLean, K. (2020) Police stress, mental health, and resiliency during the COVID-19 pandemic. *American Journal of Criminal Justice*, 45(4), 718–730. doi.org/10.1007/s12103-020-09548-y

Stott, C., West, O. i Harrison, M. (2020) A Turning Point, Securitization, and Policing in the Context of Covid-19: Building a New Social Contract Between State and Nation?. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 14(3), 574–578. doi.org/10.1093/police/paaa021

Strateški plan MUP-a i Hrvatske vatrogasne zajednice od 2020. do 2022. godine (2019) <https://mup.gov.hr/UserDocsImages/Strateski%20planovi/MUP%20i%20HVZ%202020%20do%202022/strateski-mup-hvz.pdf> [pristup: 24.2.2022]

Strateški plan MUP-a te institucija u funkciji zaštite i spašavanja od 2019. do 2021. godine (2018) <https://mup.gov.hr/UserDocsImages/minstarstvo/2018/Strateski-plan-2019-2021.pdf> [pristup: 28.3.2022]

Sullivan, J. (2012) A tale of two microblogs in China. *Media, Culture & Society*, 34(6), 773–783. doi.org/10.1177/0163443712448951

Sunshine, J. i Tyler, T. R. (2003) The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513-548. doi.org/10.1111/1540-5893.3703002.

Špiranec, S. i Banek Zorica, M. (2008) *Informacijska pismenost: teorijski okvir i polazišta*. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

- Talavera-Velesco, B. i sur. (2021) Perception of health, resilience, and engagement in Spanish police officers during the COVID-19 pandemic. *Psicothema*, 33(4), 556–563. doi.org/10.7334/psicothema2021.153
- Tankebe, J. (2009) Policing, procedural fairness and public behaviour: A review and critique. *International Journal of Police Science and Management*, 11(1), 8–19. doi.org/10.1350/ijps.2009.11.1.105
- Tankebe, J. (2014) Police Legitimacy. U: Reisig, M. D., Kane, R. J. (ur.), *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford: Oxford University Press, 238- 259.
- Thielgen, M. M., Schade, S. i Niegisch, P. (2022) Police Officers ' Interrogation Expertise and Major Objectives in Police Service and Training: A Comprehensive Overview of the Literature. *Frontiers in psychology*, 13. doi.org/10.3389/fpsyg.2022.823179
- Tkalac Verčić, A. (2021) The impact of employee engagement, organisational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 47(1). doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102009
- Tkalac Verčić, A., Pološki Vokić, N. i Sinčić Ćorić, D. (2009). Razvoj mjernog instrumenta za procjenu zadovoljstva internom komunikacijom. *Društvena istraživanja*, 18(1- 2), 175-202.
- Tkalac Verčić, A., Verčić, D., i Sriramesh, K. (2012) Internal communication: Definition, parameters, and the future.” *Public Relations Review*, 38(2), 223–230, doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.019
- Tomić, Z. (2016) *Odnosi s javnošću, teorija i praksa*, 2. dopunjeno i izmijenjeno izdanje. Zagreb-Sarajevo: Synopsis.
- Tyler, T. R. (1990) *Why people obey the law*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Tyler, T.R. (1997). The psychology of legitimacy: A relational perspective on voluntary deference to authorities. *Personality and Social Psychology Review*, 1(4), 323–345. doi.org/10.1207/s15327957pspr0104_4
- University of Exeter (2021) *Digital Skills in Policing*
https://www.exeter.ac.uk/media/universityofexeter/research/policy/briefs/Policy_Brief_Digital_Skills_Final.pdf [23.2.2023.]
- Van den Born, A. i sur. (2013) Policing opportunities and threats in Europe. *Journal of Organizational Change Management*, 26(5), 811–829. doi.org/10.1108/JOCM-09-2012-0145
- Van der Vijver, K. i Moor, L. G. (2012) Theories of policing. *Journal of Police Studies*, 4(25), 15–29.
- Violanti, J. M. i sur. (2016) Highly rated and most frequent stressors among police officers: Gender differences. *American Journal of Criminal Justice*, 41(4), 645–662. doi.org/10.1007/s12103-016-9342-x

Vitez, D. i Balgač, I. (2016) Menadžment u javnoj upravi – modeli rada i izazovi upravljanja policijom. *Policija i sigurnost*, 25(1), 1-13.

Vukosav, J. i Glavač-Glišić, R. (2009) *Policijska psihologija i komunikologija*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske.

Wakefield, A. i Button, M. (2014) Private Policing in Public Spaces. U: Reisig, M.D. i Kane, R.J. (ur.), *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford: Oxford University Press, 571-588.

Walby, K. i Gumieny, C. (2020) Public police philanthropy and Twitter communications in Canada. *Policing: An International Journal*, 43(5), 755–768. doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2020-0041

Walby, K. i Joshua, C. (2021) Framing fantasies: public police recruiting videos and representations of women. *Current Issues in Criminal Justice*, 33(2), 151-169. doi.org/10.1080/10345329.2020.1818425

Walby, K. i Wilkinson, B. (2022) The visual politics of police Instagram communication in Canada. *New Media & Society*. doi.org/10.1177 /14614448211015805

Warren, F. i sur. (2020) *Part 1 - International policing responses to COVID-19: During lockdown*. Edinburgh: The Scottish Government.

Watzlawick, P., Bavelas, J.B. i Jackson, D. (1967.) *Pragmatics of Human Communication – A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. New York: W. W. Norton.

Weaver, W. (1964) Recent contributions to the mathematical theory of communication. U: Shannon, C. E. i Weaver W. (ur.), *The mathematical theory of communication*. URBANA: The University of Illinois Press, 1-29.

Weber, M. (1968) *Economy and society: An Outline of Interpretative Sociology (Vol. 1)*. New York: Bedminster Press.

Weisburd, D. i Neyroud, P. (2011) Police Science: Toward a New Paradigm. *New Perspectives in Policing*. Washington, DC: National Institute of Justice.

Weisburd, D., i Eck, J. (2004) What Can Police Do to Reduce Crime, Disorder, and Fear? *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 42–65. doi.org/10.1177/0002716203262548

White, M. D. i Fradella, H. F. (2020) Policing a Pandemic: Stay-at-Home Orders and What they Mean for the Police. *American Journal of Criminal Justice*, 45(4), 702-717. doi.org/10.1007/s12103-020-09538-0

William, J. B. (1993) EFFECTIVE COMMUNICATIONS: EFFECTIVE LAW ENFORCEMENT. *Campus Law Enforcement Journal*, 23(6), 35-37, 39. Rockville, United States: National Institute of Justice.

Williams, M. i sur. (2019) Offensive communications: exploring the challenges involved in policing social media. *Contemporary Social Science*, 16(2), 227-240. doi.org/10.1080/21582041.2018.1563305

Williamson, T., Ashby, B. i Webber, R. (2006) Classifying Neighborhoods for Reassurance Policing. *Policing & Society*, 16(2), 189–218. doi.org/10.1080/10439460600662197

Wilson, J. Q. (1968) *Varieties of police behavior: The Management of Law and Order in Eight Communities*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Wood, M.A. (2019). Policing's 'meme strategy': understanding the rise of police social media engagement work. *Current Issues in Criminal Justice*, 32(1), 1-19. doi.org/10.1080/10345329.2019.1658695

Woods, M. J. (2000) Interpersonal Communication for Police Officers: Using Needs Assessment to Prepare for Skeptical Trainees. *Business Communication Quarterly*, 63(4), 40–48. doi.org/10.1177/108056990006300404

Worrall, J.L. (2014) The Politics of Policing. U: Reisig, M.D., Kane, R.J. (ur.), *The Oxford Handbook of Police and Policing*. Oxford: Oxford University Press, 49-67.

Wu, Y. i sur. (2021) Explaining stress during the COVID-19 pandemic among Chinese police officers. *Policing: A Journal of Policy and Practice*. 15(4), 2341-2354. doi.org/10.1093/policing/paab053

Yuan, L. i sur. (2020) A survey of psychological responses during the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) epidemic among Chinese police officers in Wuhu. *Risk Management and Healthcare Policy*, 13, 2689–2697. doi.org/10.2147/RMHP.S269886

Zgrabljic Rotar, N. (ur.) (2020) *Digitalno doba. Masovni mediji i digitalna kultura*. Zagreb: Jesenski i Turk.

Zhao, S., Scheider, M. i Thurman, Q. (2002) The Effect of Police Presence on Public Fear Reduction and Satisfaction: A Review of the Literature. *The Justice Professional*, 15(3), 273–299. doi.org/10.1080/0888431021000049471

POPIS TABLICA

- Tablica 1. Razine kompetencija
- Tablica 2. Digitalna pismenost i internet
- Tablica 3. Kibernetička higijena i kibernetička sigurnost
- Tablica 4. Ciljana populacija i uzorak kvantitativnog istraživanja - Policijska uprava osječko-baranjska
- Tablica 5. Ciljana populacija i uzorak kvantitativnog istraživanja - Policijska uprava požeško-slavonska
- Tablica 6. Radno iskustvo u policije
- Tablica 7. Rukovodeća pozicija
- Tablica 8. Trenutno radno mjesto
- Tablica 9. Spol
- Tablica 10. Pripadnost etničkoj manjini
- Tablica 11. Stupanj obrazovanja
- Tablica 12. Bračni status
- Tablica 13. Veličina kućanstva
- Tablica 14. Generacijska struktura kućanstva
- Tablica 15. Zajednica u kojoj žive
- Tablica 16. Zajednica u kojoj rade
- Tablica 17. Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima
- Tablica 18. Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno
- Tablica 19. Učestalost sastanaka i upućivanja u službu uživo kojima sam morao/la prisustvovati
- Tablica 20. Učestalost policijske obuke uživo kojoj sam morao/la prisustvovati

- Tablica 21. Policijski službenici donose odluke o rješavanju problema na pošten način
- Tablica 22. Policijski službenici tretiraju građane na pošten i dosljedan način
- Tablica 23. Policijski službenici tretiraju građane s dignitetom i poštovanjem
- Tablica 24. Policijski službenici donose odluke temeljem valjanih razloga
- Tablica 25. Policijski službenici donose odluke nepristrano, utemeljeno na činjenicama
- Tablica 26. Policijski službenici daju mogućnost građanima da izraze svoje mišljenje prije nego donesu odluke
- Tablica 27. Strah građana od kriminala
- Tablica 28. Spremnost građana da se pridržavaju uputa policije
- Tablica 29. Spremnost građana da se općenito pridržavaju zakona
- Tablica 30. Spremnost građana da se pridržavaju COVID-19 propisa i odluka
- Tablica 31. Spremnost građana da općenito surađuju s policijom
- Tablica 32. Spremnost građana da surađuju s policijom vezano uz COVID-19 propise i odluke
- Tablica 33. Javno poštovanje policije
- Tablica 34. Povjerenje javnosti u policije
- Tablica 35. Moja policijska uprava se uspješno nosi s izazovima pandemije
- Tablica 36. Policijski službenici u mojoj policijskoj upravi bili su dobro opskrbljeni osobnom zaštitnom opremom tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu
- Tablica 37. Tijekom pandemije, većina policijskih službenika u mojoj policijskoj upravi/postaji redovito je nosila maske/pokrivalo za lice
- Tablica 38. Organizacijske promjene moje policijske postaje/uprave učinjene su na učinkovit način
- Tablica 39. Promjene u policijskom djelovanju koje su učinjene u mojoj policijskoj postaji/upravi za vrijeme pandemije, unaprijedile su povjerenje građana u policije

- Tablica 40. Većina ljudi u mojoj zajednici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju
- Tablica 41. Većina mojih prijatelja koji su policijski službenici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju
- Tablica 42. Većina mojih prijatelja koji nisu policijski službenici pridržava se nacionalnih i lokalnih pravila i odluka koji su doneseni kao odgovor na COVID-19 pandemiju
- Tablica 43. Kada nisam bio/la na radnom mjestu, redovito sam nosio/la masku za lice u zatvorenim javnim prostorima tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu
- Tablica 44. Naša vlada se uspješno nosi s COVID-19 pandemijom
- Tablica 45. Naša zemlja sada je bolje ujedinjena negoli prije COVID-19 pandemije
- Tablica 46. Družio/la sam se prijateljima ili rodbinom, s kojima nisam živio/la, tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu
- Tablica 47. Išao/la sam šetati, trčati ili voziti bicikl, ili sam na neki drugi način proveo/la više od nekoliko minuta negdje da se opustim tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu
- Tablica 48. Putovao/la sam iz razonode (npr. vozio/la negdje da bih vježbao/la) tijekom mjeseca kada je pandemija bila na vrhuncu
- Tablica 49. Koronavirus (COVID-19) nije gori od gripe
- Tablica 50. Jeste li dobili ikakvu COVID-19 obuku?
- Tablica 51. Jeste li bili zaraženi COVID-19?
- Tablica 52. Je li netko iz vaše uže obitelji ili bliskih prijatelja imao ozbiljne komplikacije ili je preminuo od COVID-19?
- Tablica 53. Saturacije na komponentama odjeka na policiju i zajednicu
- Tablica 54. Rezultati Jonckheere-Terpstra testa za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije uživo i na daljinu, s jedne strane, i zbirnih rezultata legitimiteta policije, s druge strane
- Tablica 55. Rezultati Kendallovog tau i Spearmanovog ro koeficijenta za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije u živo i na daljinu, s jedne strane, i

pojedinačnih varijabli poštovanja policije i povjerenja javnosti u policiju, s druge strane

- Tablica 56. Saturacije na komponentama suočavanja na organizacijskoj i osobnoj razini
- Tablica 57. Rezultati Jonckheere-Terpstra testa za analizu odnosa između aktivnosti i komunikacije policije uživo i na daljinu, s jedne strane, i zbirnih rezultata suočavanja s pandemijom COVID-19, s druge strane
- Tablica 58. Mjere odgovaranja modela – kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema u direktnom kontaktu uživo s građanima“
- Tablica 59. Mjere odgovaranja modela – kriterijska varijabla „Radio/la sam na aktivnostima policije u zajednici i rješavanja problema na daljinu/virtualno.“
- Tablica 60. Prva regresija
- Tablica 61. Druga regresija
- Tablica 62. Ključne komponente digitalne komunikacije policijskih službenika temeljne policije
- Tablica 63. Prijedlog ključnih komponenti digitalnih kompetencija potrebnih policijskim službenicima temeljne policije
- Tablica 64. Ključne komponente digitalne komunikacije kriminalističkih službenika koji rade na poslovima općeg kriminaliteta
- Tablica 65. Prijedlog ključnih komponenti digitalnih kompetencija potrebnih kriminalističkim službenicima koji rade na poslovima općeg kriminaliteta

POPIS SLIKA

Slika 1. Shematski dijagram općeg komunikacijskog sustava