

Historický exkurz do problematiky průzkumů spokojenosti externího zákazníka ve vztahu k Policii ČR

JUDr. Martin Bohman

Tato stať představuje stručný přehled všech výzkumů spokojenosti externího zákazníka s prací Policie ČR, přičemž vychází z informací dostupných na intranetových stránkách Policejního prezidia ČR, oddělení strategického plánování.¹

Počátek těchto aktivit v souvislosti s modelem Excellence EFQM lze datovat do roku **2001**. Tehdy na základě získání veřejné zakázky vyhlášené Kanceláří policejního prezidenta, připravilo Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR projekt výzkumného šetření zjišťující názory reprezentativního souboru obyvatel ČR na spokojenost s činností Policie ČR. Uvedený cíl byl sledován prostřednictvím:

1. názorů na úroveň veřejného pořádku a pocitu bezpečí,
2. mínění o vzájemné spolupráci policie a veřejnosti,
3. názorů na preventivní činnost policie,
4. hodnocení důvěry policie a její image.

Výzkumné šetření se uskutečnilo na reprezentativním souboru 2866 obyvatel ČR, 15letých a starších prostřednictvím školených tazatelů CVVM SoÚ AV ČR ve dnech 17.- 26.4. 2001 , na úrovni 8 krajů dle působnosti krajských správ Policie ČR . Mezi stěžejní zjištění v rámci tohoto průzkumu patřila např.:

- velké obavy dotázaného nebo jeho rodinných příslušníků souvisejí zejména s krádeží auta, nebo vloupáním do auta (51 %), s vloupáním do bytu, domu (47 %), s dopravními nehodami (44 %), s poškozováním věcí, vandalstvím (42 %),

¹ Viz: http://web.ks.sc/joomla12/index.php?option=com_content&task=view&id=22&Itemid=170; Dále též např.: BOHMAN, Martin. Několik poznámek k současnému stavu policie a možnostem optimalizace její činnosti. *Bezpečnostní teorie a praxe*, 2005, č. 2, s. 69-74; popř. BOHMAN, Martin. Vybrané průzkumy v oblasti bezpečnosti. *Bezpečnostní teorie a praxe*, 2005, č. 3, s. 67-77.

- veřejnost zaznamenává výskyt problémových míst zejména ve svých krajských a okresních městech především v souvislosti s graffiti (více než 60 %), bezdomovci (kolem 55 %) a narkomany (50 %),
- v místě svého bydliště se cítí více méně bezpečně 73 % občanů, v rámci ČR 51 %,
- důvěru v Policii ČR obecně i v místě bydliště vyslovily dvě třetiny našich obyvatel,
- v místě bydliště má osobní zkušenosti s Policií ČR 47 % dotázaných, 53 % nikoli,
- z jednotlivých charakteristik policistů působících v místě bydliště dotázaných jsou nejčastěji oceňovány: ochota vůči občanovi (66 %), zdvořilost (69 %) a upravenost (89 %). Současně více než 40 % poukazuje na neúspěšnost (43 %), lhostejnost (47 %) a pozdní reakce (48 %),
- v minulých 12 měsících bylo 28 % občanů okradeno, přepadeno nebo jinak ohrožováno; dvě třetiny z nich případ nahlásily na policii a polovina byla s postupem policie spokojena,
- veřejnost získává informace o práci policie nejčastěji v rámci kontaktů s rodinou, známými (69 %) a z místních sdělovacích prostředků (53 %). Zprávám médií o činnosti policie důvěřuje 71 %, o dění uvnitř Policie ČR 45 %,
- v případě potřeby by bylo ochotno informovat Policii ČR o trestném činu 88 % a vystoupit jako svědek 60 % veřejnosti. 26 % by nechtělo figurovat v této roli zejména ze strachu z následků (31 %) a pro obavy z pachatelů (31 %),
- 74 % veřejnosti uvedlo některý z důvodů, proč si Policie ČR váží. Patří k nim zejména ocenění odvahy (27 %) a společenského významu její práce (24 %). O nedostatcích se vyslovilo 81 %. K nejvíce kritizovaným stránkám patří nezájem, lhostejnost, liknavost (25 %), nepoctivost, korupce (12 %) a arogance (10 %).²

Následně byl 1. ledna **2002** zahájen pilotní projekt zahrnující výzkum spokojenosti veřejnosti s činností Policie ČR na úrovni vybraných okresních ředitelství. Provedený průzkum veřejného mínění byl vnímán jako důležitá součást plánované

² Viz: http://web.ks.sc/joomla12/index.php?option=com_content&task=view&id=144&Itemid=171

implementace modelu. V měsíci březnu a dubnu 2002 se následně uskutečnil výzkum veřejného mínění v okresech Středočeského kraje, Severočeského kraje a Prahy 4 v rozsahu 23 okresních ředitelství Policie ČR.³

V roce **2004** proběhl první velký průzkum spokojenosti občanů s prací Policie ČR. Výzkum prováděla firma STEM/MARK.⁴ Cílem výzkumu bylo zejména:

- zmapovat pocit bezpečí občanů a obavy z trestné činnosti,
- zjistit zkušenosti občanů s trestnou činností,
- zjistit zkušenosti občanů s prací Policie ČR,
- zmapovat důvěru občanů v Policii ČR a hodnocení její práce,
- zjistit přístup občanů k prevenci kriminality a jejich názory na preventivní činnost Policie ČR,
- podchytit zdroje informací o Polici ČR a jejich hodnocení,
- odkrýt vnímání závažnosti problémů v rámci Policie ČR očima občanů (s důrazem na problematiku korupce).

Jako metody výzkumu byly použity 1) telefonické (CATI) dotazování a 2) dotazníkové šetření, a to celkem ve čtyřech fázích od prosince 2003 do dubna 2004. Celkem bylo osloveno 6 423 náhodně vygenerovaných respondentů ve věku 15 a více let, přičemž v každém kraji muselo být osloveno minimálně 800 respondentů. Celkové výsledky ukázaly, že převládá spíše spokojenost s prací Policie ČR, přičemž se jedná o spokojenost s výhradami.

Ke konkrétním částem výzkumu se lidé vyjadřovali následovně:

- **pocit bezpečí:**
 - pocit ohrožení, obavy o bezpečnost pociťují 2/3 občanů,
 - 25 % - má silný pocit ohrožení,
 - pocit ohrožení roste s velikostí místa bydliště (velkoměsta),
 - nadprůměrné obavy = Praha, střední a severní Čechy,
 - podprůměrné obavy = Morava, jižní a východní Čechy.

Problémová místa v okolí bydliště:

³ Podrobné výsledky dle jednotlivých okresů lze nalézt na:

http://web.ks.sc/joomla12/index.php?option=com_content&task=view&id=146&Itemid=171

⁴ Viz např.: BOHMAN, Martin. Vybrané průzkumy v oblasti bezpečnosti. *Bezpečnostní teorie a praxe*, 2005, č. 3, s. 67-77.

- okolí hospod, heren, nočních klubů a diskoték (SČ, Praha, SM),
 - neosvětlená a málo frekventovaná místa (Praha, SČ),
 - místa s bezdomovci (Praha, SM), narkomany (Praha, SČ),
Konkrétní obavy z trestných činů:
 - jen 5 % občanů se neobává žádného trestného činu,
 - nejvíce obav – ženy, lidé s VŠ vzděláním a osoby ve věku 30-44 let,
 - nejčastěji obavy – dopravní nehody, vandalství, kapesní krádeže a
 - vloupání do bytu, domu.
- **zkušenosti s trestnou činností:**
 - třetina občanů obětí trestného činu (včetně vandalství),
 - 26 % - zprostředkovaná zkušenost skrze blízké,
 - nejvíce zkušeností = Praha, střední a severní Čechy,
 - 59 % - nahlásilo trestný čin policii (nejvíce v Praze),
 - důvody nenahlášení – řeší sám; policie s tím nemůže nic dělat,
Spokojenost s vyřízením nahlášené události policií:
 - poloviční spokojenost s postupem policie,
 - 45 % - spokojeno s vyřízením nahlášené události,
 - 37 % spokojeno s obojím (32 % nespokojeno),
 - nejvíce spokojeni – v ZČ a SM,
 - kladně hodnocena – ochota, profesionalita a rychlost policistů,
 - záporně hodnocena – informovanost o postupu policie.
 - **informovanost o práci Policie ČR:**
 - dobře informováno o policii jen 25 % občanů,
 - lépe informováni o práci policie v celé ČR než v místě bydliště (51% : 36%),
 - informovanost se zvyšuje s věkem (nejlépe lidé ve věku 60+),
 - nejméně informovaní Pražané,
 - kombinace více informačních zdrojů, 4 a více = 66% (TV, celostátní tisk, rádia),
 - pouze 10 % občanů – čerpá informace přímo z policejních zdrojů,
 - pozitivnější hodnocení Policie ČR – diváci publicistiky a zpráv ČT, čtenáři Práva,
 - negativnější hodnocení policie – čtenáři Blesku, diváci zpravodajství TV NOVA.

- **hodnocení práce policie:**

- 33 % = celkově pozitivní hodnocení práce Policie ČR v místě bydliště,
- spokojeni se současnou prací a zároveň i pociťují její zlepšení v čase,
- nejčastěji - lidé ve věku 45-59 let, obyvatelé středních měst, JČ a JM,
- 50 % = neutrální (rozporné) hodnocení, 17 % = negativní hodnocení,
- 47 % = celkově pozitivní hodnocení práce Policie ČR jako celku,
- spokojeni se současnou prací a zároveň i pociťují její zlepšení v čase,
- nejčastěji - lidé s VŠ vzděláním, dobře informovaní, JM a SM,
- 38 % = neutrální (rozporné) hodnocení, 15 % = negativní hodnocení.

- **negativní jevy v práci policie:**

- třetina občanů zkušenost s nevhodným jednáním policistů,
 - nejčastěji obyvatelé Prahy, nejméně Morava a STČ,
 - většina nevyužila možnost podat stížnost (stěžovalo si pouze 9 %),
 - hlavním důvod pasivity = skepse k objektivnímu prošetření události,
 - v případě podání stížnosti - nespokojenost s jejím vyřízením
- Míra korupce v Policii ČR se neliší od ostatních institucí:
- 13 % občanů deklaruje osobní zkušenost s korupcí policistů,
 - nízká důvěra občanů ve snahu policie prošetřit korupci policistů,
 - Praha = nejvíce zkušeností s korupcí a nejnižší důvěra v prošetření,
 - důvěra v prošetření roste s mírou informovanosti o práci Police ČR.

Prozatím poslední celoplošný výzkum spokojenosti externího zákazníka „Spokojenost občanů s prací Policie ČR“⁵ byl proveden v roce **2007** společností Ipsos Tambor, a sice na rozsáhlém vzorku 13 800 respondentů a umožňuje hloubkovou analýzu až na úroveň okresních ředitelství Policie ČR. Kvantitativní výzkum byl realizován metodologií CATI (Computer Assisted Telephone Interview). **Cílovou skupinu** tvořili obyvatelé ČR starší 15 let. Výběr respondentů byl reprezentativní podle velikosti místa bydliště, pohlaví, věku a vzdělání v každém ze 79 okresů definovaných zadavatelem (viz následující slide). Celkem bylo realizováno 13 800 rozhovorů.

⁵ Viz: Ipsos Tambor pro Policejní prezidium ČR Spokojenost občanů s prací Policie ČR Výsledky za ČR a kraje. PwP prezentace dostupná na:
http://web.ks.sc/joomla12/images/Download/Pruzkumy/Ipsos_Tambor_2007/ipsos_cr.pdf

Výzkum byl realizován v období od 28.2. do 17.5.2007. Telefonické rozhovory byly provedeny v prostorách call centra společnosti Ipsos Tambor. Doplňkové face to face rozhovory proběhly ve všech okresech.

Hlavním cílem výzkumu bylo zmapovat spokojenost občanů České republiky s prací Policie ČR v širších souvislostech. Jednotlivé okruhy otázek se týkaly následujících oblastí:

- Bezpečnost v místě bydliště
 - Míra pociťovaného bezpečí
 - Obava z konkrétních trestných činů
 - Možnosti posílení pocitu bezpečí
- Hodnocení práce Policie ČR
 - Spokojenost s prací policie v místě bydliště
 - Vybavenost policie
 - Hodnocení místního oddělení
 - Vnímání policistů
 - Důvěra v policii
 - Policie a úplatky
- Vnímání preventivních akcí Policie ČR
- Míra informovanosti o práci Policie ČR

Z tohoto výzkumu vyplývá, že **88% občanů** České republiky se v místě svého bydliště **cítí bezpečně**, z toho 28% uvádí, že se cítí naprosto bezpečně. Největší obavy jsou z vandalství/poškození cizí věci a z vloupání do bytu/domu/chaty/chalupy a to shodně ve všech krajích. Na třetím místě se většinou objevila obava z dopravních nehod zaviněných někým jiným. V Praze, Středočeském a Severočeském kraji je na třetím místě obava z vloupání do auta. 81% lidí sdílí názor, že na zajištění bezpečnosti občanů v následujících oblastech - veřejný pořádek, doprava, krádeže, vloupání, přepadení atd. by se měla podílet především Policie ČR; 63% respondentů sdílí názor, že společnou odpovědnost mají i sami občané; 58% respondentů dává spoluodpovědnost místním a obecním úřadům. Pokud by byli občané ČR svědky nějakého **trestného činu**, **93%** z nich deklaruje, že by byli ochotni o tomto **informovat** Policii ČR. Většina (67%) by v případě, že by se stali svědky nějakého trestného činu, volala linku 158. Pouze 8% respondentů by volalo na linku 112. Za poslední rok se s trestnou činností většina lidí (78%)

nesetkala. 11% respondentů bylo trestnou činností postiženo, 11% byli svědkem nějakého trestného činu.

Důvěra v Policii ČR je vysoká a dosahuje **85%**, přičemž z toho 21% deklaruje naprostou důvěru. 68% obyvatel považuje práci u Policie ČR za prestižní. 77% lidí zastává názor, že profese policisty je spojena s větším rizikem než většina ostatních profesí. 62% obyvatel deklaruje, že by podpořili svoje děti, pokud by se rozhodli pro práci u Policie ČR. 58% obyvatel považuje práci u Policie ČR za perspektivní povolání. Spokojenost s řešením stížností na nevhodné chování policistů není příliš vysoká, dosahuje 39%. 41% lidí uvádí, že je Policie ČR dostatečně informuje o své činnosti. Nejméně mají tento dojem obyvatelé Prahy, následuje Středočeský kraj. Naopak nejlépe je informovanost hodnocena v Jihočeském a Východočeském kraji. Spokojenost s informovaností vzrostla oproti roku 2004 poměrně výrazně (o 5%). 64% lidí uvádí, že média dostatečně informují o bezpečnostní situaci a vývoji kriminality v ČR.

V porovnání výzkumů provedených v roce 2004 a 2007 vyplývá následující:

- V porovnání s rokem 2004 došlo k mírnému nárůstu míry spokojenosti s prací Policie ČR z 68% na 72%.
- V porovnání s rokem 2004 se mírně pokleslo procento těch, kteří se vyhnuli díky úplatku nějakému problému s Policí ČR; ze 7% na 6%.
- Spokojenost s informovaností o činnosti Policie ČR je v porovnání s rokem 2004 mírně vyšší; z 36% na 41%.
- Velmi mírně pokleslo procento těch, kteří se setkali s nevhodným chováním policistů; z 29% na 28%.
- Oproti roku 2004 došlo k nárůstu těch, kteří podali stížnost na nevhodné chování policistů; z 9% na 12%.⁶

Srovnání důvěry a spokojenosti občanů členských států EU ve vztahu k národní policii

Pro dokreslení kontextu této práce lze též uvést výsledky následujícího výzkumu Eurobarometru.⁷ Konkrétně se jedná o zprávu z výzkumu „*Eurobarometr*

⁶ Blíže viz: Ipsos Tambor pro Policejní prezidium ČR Spokojenost občanů s prací Policie ČR Výsledky za ČR a kraje. PwP prezentace dostupná na:
http://web.ks.sc/joomla12/images/Download/Pruzkumy/Ipsos_Tambor_2007/ipsos_cr.pdf

62 – Public Opinion in the European Union“, který byl zveřejněn v květnu 2005. Tato zpráva se mj. zaměřuje na důvěru a spokojenost občanů jednotlivých zemí Evropské unie s vybranými organizacemi a institucemi, jako např. politické strany, vláda, parlament, ale také justice, armáda a zejména **policie**.

Průzkum ukázal propastný rozdíl u důvěry v policejní složky mezi „původní patnáctkou“ a „novou desítkou“ Evropské unie. Mezi obyvateli „patnáctky“ byla důvěra v policejní síly 68 % (nedůvěra 27%, neumí se rozhodnout 5 %), u obyvatel nových členských zemí činila důvěra v policejní sbory pouze 42% (nedůvěra až 50 %, nerozhodnuto 8 %).

Tabulka č. 15: Důvěra občanů v policii v jednotlivých členských a kandidátských státech EU (v %)⁸

stát	důvěřuje	nedůvěřuje	není rozhodnuto
všechny státy EU (25)	64	31	5
původní státy EU (15)	68	27	5
nové státy EU (10) ⁹	42	50	8
Belgie	58	39	3
Dánsko	86	11	3
Německo (Západní)	81	16	2
SRN	80	16	3
Německo (Východní)	76	18	6
Řecko	65	34	1
Španělsko	61	34	5
Francie	60	36	4
Irsko	64	30	6
Itálie	61	29	10
Lucembursko	67	25	8
Nizozemsko	64	33	3
Rakousko	74	19	7
Portugalsko	62	34	4
Finsko	91	9	0
Švédsko	69	24	7
Spojené království	73	24	3

⁷ Eurobarometr průběžně shromažďuje názory o evropských záležitostech v členských a kandidátských zemích Evropské unie a dvakrát ročně je zveřejňuje formou národních zpráv.

⁸ V době, kdy byl průzkum prováděn, bylo Bulharsko a Rumunsko pouze kandidátskými zeměmi.

⁹ Jedná se o: Česko, Estonsko, Kypr, Litvu, Lotyšsko, Maďarsko, Maltu, Polsko, Slovensko a Slovinsko.

Kypr	62	34	4
Česká republika	37	58	6
Estonsko	60	33	7
Maďarsko	59	34	7
Lotyšsko	40	50	11
Litva	32	59	9
Malta	71	25	4
Polsko	39	52	9
Slovensko	34	59	7
Bulharsko	43	45	13
Rumunsko	35	56	9
Turecko	69	29	2
Chorvatsko	50	41	9