



Badania opinii mieszkańców na temat Straży Miejskiej Miasta Krakowa

Kraków
2009

Joanna Kwinta-Odrzywołek
Joanna Skrzyńska
Hanna Uhl

Raport

Bezpłatny telefon alarmowy: 986

Numer telefonu, pod którym osoby niesłyszące za pomocą SMS mogą zgłaszać interwencje: 515 251 986

Adres strony internetowej:

www.strazmiejska.krakow.pl

Oddziały Straży Miejskiej

I Śródmieście

ul. Dobrego Pasterza 116

tel. 012-68-82-190

fax. 012-688-22-93

mail:

smrodmiescie@strazmiejska.krakow.pl

IV Podgórze-Prokocim

ul. Na Kozłówce 25

tel. 012-68-82-240

fax. 012-68-82-248

mail:

smprokocim@strazmiejska.krakow.pl

II Krowodrza

ul. Stachewicza 3

tel. 012-68-82-220

fax. 012-68-82-228

mail:

smkrowodrza@strazmiejska.krakow.pl

V Podgórze-Wola Duchacka

ul. Cechowa 19

tel. 012-68-82-250

fax. 012-68-82-258

mail:

smwoladuchacka@strazmiejska.krakow.pl

III Nowa Huta

os. Centrum C 9

tel. 012-68-82-230

fax. 012-68-82-238

mail:

smnowahuta@strazmiejska.krakow.pl

VI Wzgórza Krzesławickie

os. Na Stoku 1

tel. 012-68-82-260

fax. 012-68-82-268

mail:

smwzgorza@strazmiejska.krakow.pl

Szanowni Państwo,

Badanie opinii mieszkańców Krakowa na temat Straży Miejskiej zostało przeprowadzone na tak dużą skalę po raz pierwszy. Głównym założeniem wypełnianych przez krakowian ankiet była próba poznania ich stanowiska na temat pracy strażników miejskich, co przyczynić się ma do poprawy spokoju i porządku publicznego w miejskiej przestrzeni.

Uzyskane w ten sposób wyniki pozwalają na dostosowanie pracy Straży Miejskiej do oczekiwań mieszkańców Krakowa, a tym samym przyczyniają się do poprawy poczucia bezpieczeństwa. Niewątpliwym sukcesem przeprowadzonych badań była sama wola zapoznania się przez mieszkańców z zawartymi w ankiecie pytaniami i chęć udzielenia na nie odpowiedzi.

Ten fakt dowodzi, iż krakowianie dostrzegają pracę strażników miejskich, mają swoje przemyślenia dotyczące ich służby, a przede wszystkim chcą mieć realny wpływ na jakość wykonywanych przez funkcjonariuszy obowiązków.

Jesteśmy przekonani, że wzięcie udziału w badaniach nie było czasem straconym. Z całą pewnością głos mieszkańców pojawiający się w przeprowadzonych ankietach będzie miał wpływ na dalszą pracę funkcjonariuszy Straży Miejskiej Miasta Krakowa.

Serdeczne podziękowania za włożoną pracę i zaangażowanie należą się głównemu koordynatorowi badań – Marcinowi Jurczenko; pracownikom naukowym Uniwersytetu Jagiellońskiego, nadzorującym przebieg badania; studentom, którzy pomagali przy realizacji oraz wszystkim strażnikom, pomagającym w przeprowadzaniu badania.

Zapraszam do zapoznania się z zamieszczonymi w raporcie wynikami badań.

Życzę przyjemnej lektury.

Komendant Straży Miejskiej Miasta Krakowa

Janusz Wiaterek



KOMENDANT

JANUSZ WIATEREK

Spis treści

GŁÓWNE WYNIKI I WNIOSKI	6
WPROWADZENIE	10
METODOLOGIA BADAŃ	12
Metoda zbierania danych	12
Dobór próby badawczej	14
Realizacja próby badawczej	15
Termin realizacji	15
Charakterystyka respondentów	15
KAMPANIA WIZERUNKOWA	19
Znajomość hasła „Straż Miejska i święty spokój”	20
Źródła informacji o kampanii	22
Znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej	23
Podsumowanie	28
INTERWENCJE STRAŻY MIEJSKIEJ – DOŚWIADCZENIA RESPONDENTÓW	29
Opinie osób, które doświadczyły interwencji Straży Miejskiej	31
Przyczyny braku doświadczeń związanych z interwencjami Straży Miejskiej	37
Podsumowanie	38
OPINIE O STRAŻY MIEJSKIEJ I JEJ FUNKCJONARIUSZACH	40
Opinie o Straży Miejskiej	42
Doświadczenie interwencji Straży Miejskiej	44
Znajomość hasła kampanii wizerunkowej	51

Oddział Straży Miejskiej	54
Cechy demograficzne	54
Opinie o funkcjonariuszach Straży Miejskiej	56
Doświadczenie interwencji Straży Miejskiej	57
Oddział Straży Miejskiej	61
Cechy demograficzne	63
Planowane korzystanie z usług Straży Miejskiej	65
Podsumowanie	69
PROBLEMY, UWAGI I SUGESTIE RESPONDENTÓW	71
Problemy	71
Uwagi i sugestie mieszkańców Krakowa	75
Podsumowanie	81
ZAŁĄCZNIKI	82
Kwestionariusz badań	82
Instrukcja dla ankieterów (strażników rejonowych)	86

Główne wyniki i wnioski

Przedstawione poniżej główne wnioski pojawiają się w poszczególnych częściach niniejszego raportu. Prezentowane wytyczne powstały w oparciu o zgromadzony w toku badań materiał, czyli opinie uczestników badań – mieszkańców Krakowa. Pojawiających się rekomendacji nie należy traktować jako stwierdzeń rozstrzygających, a każda z przedstawionych kwestii podlegać może dalszym dyskusjom. Zaprezentowane wskazania służyć mogą jako użyteczne wyniki i wskazówki, które powinny być wykorzystane do planowania dalszych działań Straży Miejskiej.

KAMPANIA WIZERUNKOWA

- W roku 2008 zorganizowano dwie pierwsze edycje kampanii wizerunkowej Straży Miejskiej Miasta Krakowa pod hasłem „Straż Miejska i święty spokój”. Kampanię prowadzono głównie w przestrzeniach reklamowych powiązanych z komunikacją miejską (panele reklamowe na przystankach, telewizory pokładowe pojazdów komunikacji miejskiej, naklejki, plakaty) i tam też została ona przede wszystkim dostrzeżona.
- Znajomość hasła deklarował niemal co trzeci ankietowany, a więc kampanię uznać można za stosunkowo dobrze widoczną. Hasło najlepiej rozpoznawały osoby w wieku do 35 lat oraz osoby mieszkające na terenie oddziałów Wzgórza Krzesławickie i Nowa Huta.
- Jednym z celów kampanii była promocja numeru telefonu Straży Miejskiej. Jego znajomością wykazało się ponad 40% respondentów. Przeciwnie niż w przypadku znajomości hasła kampanii, im starszy respondent, tym częściej znał numer telefonu Straży. Właściwy numer częściej znały też osoby gorzej wykształcone. Najślabiej numer telefonu znali mieszkańcy oddziałów Podgórze-Prokocim, Podgórze-Wola Duchacka oraz Śródmieście. Generalnie, należy dołożyć starań, by w przyszłości więcej krakowian znało numer alarmowy Straży Miejskiej. Wspomniane oddziały powinny być przedmiotem szczególnej uwagi przy planowaniu kolejnych działań promujących numer alarmowy Straży Miejskiej.
- Ankietowani, którzy znali kampanię, częściej podawali właściwy numer telefonu. Choć ze względu na problemy z badaniem skuteczności wszelkich kampanii i reklam, trudno stwierdzić to z pełną stanowczością, to zależność ta świadczyć może o skuteczności przeprowadzonej kampanii wizerunkowej.

INTERWENCJE STRAŻY MIEJSKIEJ – DOŚWIADCZENIA RESPONDENTÓW

- Ponad połowa badanych krakowian deklarowała, że osobiście lub poprzez osoby z najbliższego otoczenia, miała doświadczenia z interwencjami Straży Miejskiej. Zdecydowanie najrzadziej tego typu doświadczenia posiadały osoby najmłodsze, najslabiej wykształcone i te, które mieszkają na obszarze działania oddziału Podgórze-Prokocim.
- Generalnie, osoby które doświadczyły interwencji, były zadowolone z pracy funkcjonariuszy Straży Miejskiej (80%). Najczęściej interwencje związane były ze złym parkowaniem, krzykami i hałasami czy też z osobami spożywającymi alkohol w miejscach zabronionych. Najbardziej niezadowoleni byli respondenci, którzy doświadczyli interwencji związanej z wandalizmem (np. niszczenie mienia publicznego). Ogólnie, uzasadniając przyczyny niezadowolenia, ankietowani wskazywali na brak oczekiwanych efektów interwencji, brak reakcji Straży na zgłoszoną interwencję czy zbytnią opieszałość w działaniu. Warto zaznaczyć, że wiele poruszanych przez badanych kwestii odnosiło się do problemów związanych z ograniczonymi uprawnieniami Straży Miejskiej.
- Wśród respondentów, którzy nie doświadczyli interwencji Straży Miejskiej, niemal 40% uznało, że nie zdarzyło się im nic, w czym Straż mogłaby pomóc. Inne odpowiedzi, takie jak brak wiary w skuteczność interwencji, nieznajomość kompetencji Straży czy niewiedza o tym, jak ze Strażą się skontaktować, świadczą o potrzebie podejmowania dalszych działań, które przyczynią się do wzrostu poziomu wiedzy mieszkańców na temat funkcjonowania Straży Miejskiej. Planowane działania powinny być na tyle różnorodne, by maksymalizować dotarcie do różnorodnych osób (młodszych i starszych czy zamieszkujących różne obszary Krakowa).

OPINIE O STRAŻY MIEJSKIEJ I JEJ FUNKCJONARIUSZACH

- 60% osób biorących udział w badaniu deklaroowało zadowolenie z działalności Straży Miejskiej, 61% osób uznało, że strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom miasta, a aż 74% była przeciwna likwidacji tej instytucji. Generalnie, można więc powiedzieć, że opinia o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach jest stosunkowo dobra. Mieszkańcy uważają, że Straż jest w Krakowie potrzebna, a jej funkcjonariusze są generalnie chętnie widziani w różnych rejonach miasta.
- Również 60% mieszkańców, którzy wzięli udział w badaniu sygnalizowało, że nie wiadomo kiedy można prosić o pomoc Straż, a 52%, że trudno odróżnić jej obowiązki i uprawnienia od uprawnień Policji. Nieznajomość kompetencji Straży Miejskiej może mieć znaczenie dla

zadowolenia z działalności tej instytucji. Wśród osób deklarujących niezadowolenie z interwencji Straży, aż ¾ uznało, że nie wiadomo kiedy można prosić o pomoc Straż Miejską. Wydaje się, że mieszkańcy miasta mogą być rozczarowani brakiem działań Straży podczas, gdy tak naprawdę, nie ma ona prawnych możliwości ich podjęcia. Sytuacja taka może być również odbierana jako brak woli do podjęcia działań. Dlatego tak ważne jest, aby zwrócić szczególną uwagę na poprawę stanu wiedzy mieszkańców o możliwościach działania Straży.

- Najlepsze oceny Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszy pochodzą od osób, które doświadczyły interwencji Straży i, co więcej, były z tej interwencji zadowolone. Mimo to, nawet osoby, które nigdy nie miały takiego kontaktu ze Strażą, wydają się obdarzać ją sporym zaufaniem – mniej więcej połowa z tych osób wyraziła pozytywną opinię na temat Straży i jej funkcjonariuszy. Najgorszą opinię o Straży mają osoby, które z doświadczonej interwencji z różnych powodów są niezadowolone. Jednak nawet ponad połowa niezadowolonych mieszkańców jest przeciwna likwidacji Straży, a na ulicach chętnie widziałaby więcej jej funkcjonariuszy.
- Znajomość hasła promocyjnego kampanii „Straż Miejska i święty spokój” również była czynnikiem, który różnicował opinie badanych na temat Straży. Osoby, które deklarowały znajomość tego hasła wyrażały nieco bardziej przychylne opinie na temat Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszy. Znaczenie tego czynnika jest jednak mniejsze w stosunku do wagi wcześniejszych doświadczeń związanych z interwencją Straży. Choć nie ma stu procentowej pewności, że kampania promocyjna wpłynęła na lepszą opinię o Straży wśród mieszkańców, wynik ten mimo wszystko zdaje się potwierdzać zasadność jej realizacji. Należy jednak zaznaczyć, że działania te powinny zostać wsparte kampanią informacyjną na temat zakresu kompetencji Straży Miejskiej.

PROBLEMY, UWAGI I SUGESTIE RESPONDENTÓW

- Ze spontanicznych wypowiedzi mieszkańców Krakowa wynika, że największym dla nich problemem jest zbyt mała liczba strażników i patroli nadzorujących krakowskie rejony. Ankietowani chętnie widzieliby więcej funkcjonariuszy o różnych porach dnia i nocy, w różnych miejscach miasta. Sam widok strażnika czuwającego nad spokojem i porządkiem w mieście, zwiększyłby poczucie bezpieczeństwa mieszkańców i zapewne zmniejszył częstotliwość nierespektowania przepisów prawa.
- Spore problemy stanowią dla krakowian źle zaparkowane samochody, które wstrzymują ruch, blokują przejścia i utrudniają poruszanie się w różnych rejonach miasta. Respondenci życzyliby sobie zaostrezenia interwencji wobec uczestników ruchu drogowego, którzy dopuszczają się

wykroczeń w zakresie nieprzestrzegania przepisów drogowych. Dodatkowo, pojawiły się głosy, że strażnicy powinni informować kierowców o przepisach drogowych np. o najbliższych miejscach parkingowych.

- Kolejny problem, który poważnie niepokoi krakowian to kwestia psów i problemów z nimi związanych – głównie kwestia odchodów zanieczyszczających miasto. Wyniki badań pokazują, że, niestety, pomimo nagłośnienia sprawy w mediach, kampanii społecznych propagujących sprzątanie po swoich zwierzętach i próbach karania właścicieli, niesprzątających nieczystości – problem nadal istnieje, a walka z nim do łatwych nie należy.
- Inne problemy, na które zwrócili uwagę mieszkańcy to kwestia chuliganów i wandalii, zakłócających spokój i porządek oraz generalnie, kwestia czystości i porządku w mieście czyli inaczej problem śmiecenia. Wybryki chuligańskie wpisują się w priorytetowe zadania Straży – wyniki badań pokazują, że istnieje potrzeba zwrócenia na nie dużej uwagi.
- Respondenci mieli wiele uwag i sugestii do funkcjonowania Straży i działań przez nią podejmowanych. Przede wszystkim sugerowaliby rozszerzenie uprawnień strażników tak, aby mogli oni interweniować w większej liczbie spraw, bez konieczności pomocy ze strony Policji.
- Krakowianie proponowali zwrócenie większej uwagi na promocyjną działalność Straży. Wyniki badań pokazują, że wielu respondentów cechuje nie tylko zbyt słaba znajomość obowiązków Straży (ich uprawnień, kompetencji), ale także nieznaną podstawowych danych kontaktowych pozwalających na szybką interwencję. Dane teleadresowe Straży Miejskiej powinny być ogólnie i łatwo dostępne np. w postaci wywieszenia numeru telefonu na klatkach schodowych.
- Niektórzy mieszkańcy Krakowa chętnie widzieliby zmianę wizerunku i postępowania funkcjonariuszy Straży – ich zachowania czy znajomości pewnych kwestii (od podstawowych np. dokładnej znajomości ulic miasta, po bardziej szczegółowe – przykładowo znajomości języków obcych czy umiejętności rozpoznawania ras psów agresywnych).
- Sporo opinii uczestników badania było zdecydowanie pozytywnych – respondenci twierdzili, że Straż Miejska jest w Krakowie niezwykle potrzebna, a strażnicy wywiązują się ze swoich obowiązków. Przyznawali również, że ze względu na specyficzny charakter pracy, pochlebne opinie o Straży i jej funkcjonariuszach nigdy nie będą podzielane przez wszystkich – każdemu dogodzić nie sposób, zwłaszcza, jeśli w obowiązku strażnika jest między innymi mieszkańca wylegitymować, pouczyć, a czasem ukarać.

Wprowadzenie

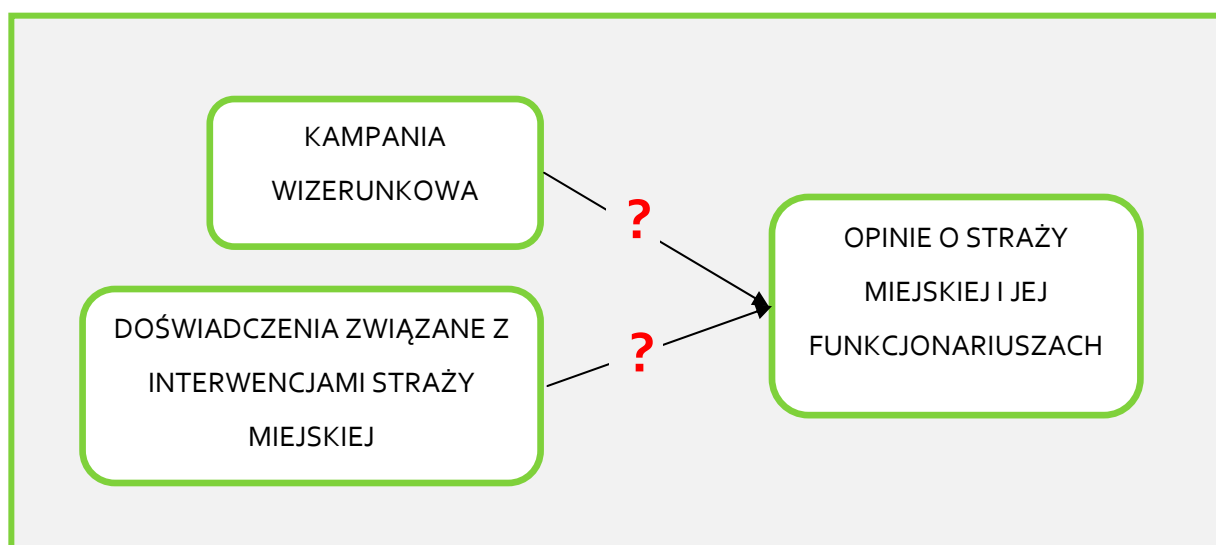
Badanie opinii mieszkańców Krakowa na temat Straży Miejskiej na tak dużą skalę przeprowadzone było w Krakowie po raz pierwszy. Celem tego badania było dokonanie oceny funkcjonowania Straży Miejskiej oraz pracy jej funkcjonariuszy. Uzyskane informacje na temat stosunku mieszkańców Krakowa do Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszy oraz opinie o dotychczasowej działalności instytucji mają na celu wspomaganie dalszych działań Straży. Znajomość opinii mieszkańców i ich potrzeb pozwoli na dostosowanie pracy Straży do ich oczekiwań. Zrealizowane badanie ma służyć usprawnieniu pracy krakowskiej Straży Miejskiej.

Główne problemy badawcze, jakie postawiono sobie w momencie konstrukcji narzędzia oraz analizy zebranego materiału to:

- Opinie mieszkańców o krakowskiej Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach;
- Kampania wizerunkowa, jej efekty i ewentualny wpływ na opinie krakowian o Straży Miejskiej;
- Doświadczenia krakowian związane z interwencjami Straży oraz ich ewentualny wpływ na posiadane przez respondentów opinie o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach.

Schemat poniżej przedstawia poruszane w badaniu problemy i interesujące, z badawczego punktu widzenia, ewentualne ich powiązania.

Rysunek 1 Problemy badawcze



Przeprowadzone badania mieszkańców wpisują się w zakładane cele operacyjne opisane w Strategii Straży Miejskiej w latach 2007-2010. Jeden z celów operacyjnych zakłada prowadzenie ciągłych badań opinii publicznej jako podstawowego elementu oceny Straży Miejskiej. Dzięki badaniom poziom realizacji służebnej roli Straży Miejskiej może zostać zweryfikowany. Badanie krakowian prowadzi do poznania i lepszego zrozumienia ich oczekiwań, co z kolei przyczynia się do spełnienia misji instytucji, jaką jest służenie i odpowiadanie na potrzeby mieszkańców w ramach posiadanych ustawowo określonych uprawnień.

Niniejszy raport zawiera opracowanie wyników zebranego materiału. Po wyjaśnieniu najważniejszych kwestii metodologicznych badania, dotyczących doboru próby i charakterystyki respondentów zamieszczone są najważniejsze wyniki i wnioski z poszczególnych obszarów poruszanych w badaniu. Po pierwsze więc, są to efekty kampanii wizerunkowej przeprowadzanej przez Straż Miejską. Po drugie, jest to kwestia doświadczeń respondentów z interwencjami Straży Miejskiej. Po trzecie, są to opinie o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach. Raport kończy zaprezentowanie wszystkich swobodnych sugestii i uwag krakowian co do pracy Straży.

Badania krakowskiej Straży Miejskiej zasługują na szczególne zainteresowanie ponieważ są prawdopodobnie unikalnymi w skali kraju – przeprowadzenie podobnych badań na tak dużą skalę nie jest powszechnym działaniem wśród straży miejskich. Badania dotyczące krakowskiej Straży, w postaci cyklicznego sondażu, realizowano już co prawda w latach 1999-2001, ale wówczas ich zakres był szerszy i poruszał przede wszystkim kwestie bezpieczeństwa w Krakowie. W obecnych badaniach, narzędzie badawcze, jak i cały przebieg prac badawczych konsultowano z pracownikami naukowymi oraz socjologami. Pomocą i zaangażowaniem wykazali się również studenci. Z powodu ograniczonych środków finansowych, w realizację badania włączeni byli bezpośrednio funkcjonariusze Straży Miejskiej, odpowiedzialni za zbieranie danych od mieszkańców. Zadanie to nie wpłynęło negatywnie na ich rutynowe obowiązki, a kontakt z mieszkańcami ze swojego rejonu dodatkowo pozwolił na jeszcze lepsze ich poznanie. Analiza danych i przygotowanie raportu z badań zrealizowane były przez socjologów specjalizujących się w badaniach społecznych.

Badanie krakowskiej Straży odbyło się po raz pierwszy i w założeniu ma być powtarzane cyklicznie. Oznacza to, że wraz z kolejnymi edycjami, prace badawcze będą usprawniane, a narzędzia badawcze odpowiednio modyfikowane w celu doskonalenia badania tak, aby w przyszłości jeszcze dokładniej i rzetelniej poznać opinię mieszkańców Krakowa na temat działania Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszy.

Metodologia badań

Metoda zbierania danych

Wybór metody zbierania danych jest jedną z najważniejszych decyzji, jakie należy podjąć realizując badanie. Nie można zakładać, że któraś z metod jest z zasady gorsza, a inna z zasady lepsza. Wszystkie metody badawcze posiadają swoją specyfikę oraz swoiste wady i zalety. Zatem wybór techniki badawczej uzależniony jest od okoliczności i podejmowany jest zarówno w odniesieniu do kwestii metodologicznych (możliwość osiągnięcia założonych celów badawczych), jak i w oparciu o istniejące uwarunkowania i ograniczenia o charakterze np. instytucjonalnym (m. in. zasoby finansowe, czasowe, ludzkie itp.). Kierując się wskazanymi wyżej kryteriami, do badań opinii mieszkańców Krakowa na temat Straży Miejskiej wybrano metodę ankietową, w której wykorzystuje się specjalnie przygotowany formularz. Jest on gdzie doręczany respondentom, którzy proszeni są o jego samodzielne wypełnienie, następnie zaś uzupełnione ankiety zostają zebrane, wprowadzone do bazy danych i poddane systematycznej analizie.

Ze względu na to, że ankietę wypełniana jest samodzielnie przez respondenta, narzędzie to spełniać musi szereg warunków, które zapewnią, że osoby poproszone o udział w badaniu faktycznie wypełnią ankietę oraz będą w stanie zrobić to poprawnie. Wśród podstawowych wytycznych warto przytoczyć następujące kwestie:

- Ankietę nie może zawierać zbyt dużej ilości pytań, gdyż zbyt długi czas jej wypełnienia zwiększa ryzyko rezygnacji respondenta z udziału w badaniach.
- Pytania stawiane respondentom nie mogą być zbyt trudne, ponieważ wysoki poziom skomplikowania pytań z jednej strony zniechęca, z drugiej powoduje, że respondent może nie podołać stawianemu przed nim zadaniu.
- Przygotowując ankietę, należy zadbać o jej przejrzystą, czytelną oraz zrozumiałą dla odbiorcy formę graficzną.

Jeśli tylko to możliwe, w kwestionariuszu wypełnianym samodzielnie powinno się stosować pytania z odpowiedziami do wyboru, przy których uczestnik badań ma za zadanie zaznaczyć tę odpowiedź, która z jego perspektywy jest najwłaściwsza. Mimo że umieszczenie pytań umożliwiających spontaniczną odpowiedź w tego typu badaniach może budzić wątpliwości, to w badaniu opinii na temat Straży Miejskiej w kilku przypadkach zdecydowano się na przyjęcie tego właśnie rozwiązania. Bywa, że na pytania umożliwiające swobodne wyrażenie swojej opinii uczestnicy badań niechętnie

udzielają odpowiedzi, a o ile to robią to pozyskane informacje mogą być dla czytających niezrozumiałe. W tym przypadku pytania takie pozwoliły na zebranie spontanicznych wypowiedzi respondentów, którzy zyskali możliwość oceny pracy Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszy własnymi słowami. W przypadku zrealizowanych na potrzeby Straży Miejskiej badań, respondenci wypowiadali się stosunkowo chętnie, a zgromadzone dane okazały się cennym materiałem analitycznym.

By zyskać pewność, że badania realizowane są w sposób poprawny metodologicznie nawiązano współpracę z pracownikami naukowymi Uniwersytetu Jagiellońskiego. Treść ankiety konsultowana była m. in. z socjologiem – dr Martą Smagacz. Na etapie analizy i opracowywania zebranych danych do prac konsultacyjnych zaproszono specjalizującą się w badaniach marketingowych i społecznych dr Barbarę Worek. Ponadto nawiązano współpracę z dr hab. Janiną Czapską oraz jej studentami. Dzięki nawiązanym kontaktom i zaangażowaniu studentów z seminarium dr hab. Janiny Czapskiej udało się przeprowadzić pretest narzędzia¹. Pretesty realizowane były na przełomie roku 2008 i 2009. Ich celem było sprawdzenie, czy pytania i sformułowania zawarte w kwestionariuszu są zrozumiałe dla potencjalnych uczestników badań oraz czy układ graficzny formularza jest dla odbiorców przejrzysty. W wyniku przeprowadzonych badań pretestowych część pytań została przeformułowana, a ostateczna forma graficzna ankiety zyskała bardziej przejrzysty kształt.

Ostateczna wersja formularza stworzonego na potrzeby badania opinii mieszkańców Krakowa na temat Straży Miejskiej znajduje się w załączniku na stronie 82.

Na koniec warto wspomnieć o innego rodzaju trudnościach związanych z ankietą, którą respondent wypełnia samodzielnie i nie w obecności ankietera. Przy tego rodzaju technice badawczej nie ma kontroli nad tym, kto dokładnie wypełnia ankietę (czy osoba, poproszona o udział w badaniu, czy też inny domownik, czy też formularz wypełniany jest wspólnie przez kilka osób). Na udział w badaniu zgadzać się mogą specyficzne osoby – na przykład te, które posiadają ugruntowaną opinię o przedmiocie badania (pozytywną lub negatywną) i które chciałyby mieć możliwość wyrażenia swojego zdania. Poza tym w przypadku pytań odwołujących się do wiedzy może się zdarzyć, że respondent, chcąc dobrze wypaść, skorzysta z pomocy czy to osoby trzeciej, czy słownika, czy może Internetu.

¹Pretest to badanie poprzedzające badania właściwe, służy ono np. sprawdzeniu poprawności narzędzia. Przeprowadzenie pretestu umożliwia m.in. dostosowanie pytań do języka respondentów, czy eliminację pytań niezrozumiałych.

Dobór próby badawczej

Według planów organizacyjnych Straży Miejskiej Kraków podzielony jest na 144 rejony, z czego około 90 posiada swoich strażników rejonowych. Dobór próby bazował na tymże podziale i wspomnianych zasobach ludzkich. W założeniu z każdego rejonu posiadającego swojego strażnika zebranych miało być 15 ankiet. W celu dywersyfikacji źródeł kwestionariuszy miały być one zebrane z trzech odgórnie wskazanych ulic, które zostały wybrane według ściśle określonego schematu.²

Próba badawcza nie została dobrana w sposób losowy, a więc nie jest reprezentatywna dla wszystkich mieszkańców Krakowa i nie daje podstaw do wyciągania wniosków o charakterze statystycznym.

Dobór próby badawczej miał charakter kwotowy. O ile lokalizacje prowadzenia badań zostały ściśle określone, o tyle dalsze instrukcje doboru respondentów bazowały na kryteriach, które dobierane jednostki powinny spełniać. Kryteriami tymi były następujące cechy:

- płeć,
- wiek,
- oraz wykształcenie.

Osoby biorące udział w badaniu miały być zróżnicowane pod względem tych właśnie cech, tak by w ostatecznej próbie zachować odpowiednie proporcje między poszczególnymi kategoriami zmiennych (np. mężczyźni-kobiety).

Ponieważ dobieranie jednostek do badania spoczywało na funkcjonariuszach Straży Miejskiej, zostali oni odpowiednio poinstruowani zarówno w kwestii doboru próby, jak i procedur postępowania w trakcie realizacji badania (porównaj załącznik na stronie 86).

Udział w badaniu był dla respondentów ściśle anonimowy. Oznacza to, że na żadnym etapie procesu badawczego indywidualne odpowiedzi respondentów nie mogły być łączone z jego danymi osobowymi (np. z nazwiskiem).

² Należało dotrzeć do 15 respondentów, po pięć osób z trzech wskazanych ulic. Ulice wybierane były według następującego klucza: ulice w rejonach zostały uporządkowane w sposób alfabetyczny, do badania trafiały pierwsza, środkowa i ostatnia ulica. W przypadku, gdy któryś z wybranych adresów nie posiadał zamieszkałych zabudowań, do badania trafiała ulica, która sąsiaduje na liście alfabetycznej z początkowo wybranym adresem.

Realizacja próby badawczej

W ramach badania opinii mieszkańców Krakowa na temat Straży Miejskiej wydrukowanych zostało około 1500 ankiet. Zebranych zostało 1332 formularzy. Biorąc pod uwagę zastosowaną technikę badawczą zwrotność rozdanych ankiet jest bardzo wysoka. Może się to wiązać z posiadaniem przez Straż Miejską autorytetem, ale również z osobistym dostarczeniem i odebraniem uzupełnionych kwestionariuszy.

Spośród zebranych formularzy 138 ankiet odrzucono ze względu na niespójność udzielanych przez respondentów odpowiedzi. Przykładowo osoby, których formularze zostały odrzucone, udzielały odpowiedzi zarówno w bloku przeznaczonym dla tych, którzy mieli doświadczenia z interwencjami Straży Miejskiej, jak i dla tych, którzy tego typu doświadczeń nie posiadali. Z punktu widzenia logiki jednoczesne posiadanie i nieposiadanie określonego doświadczenia jest niemożliwe.

Ostatecznie analizą objętych zostało **1194 formularzy**.

Termin realizacji

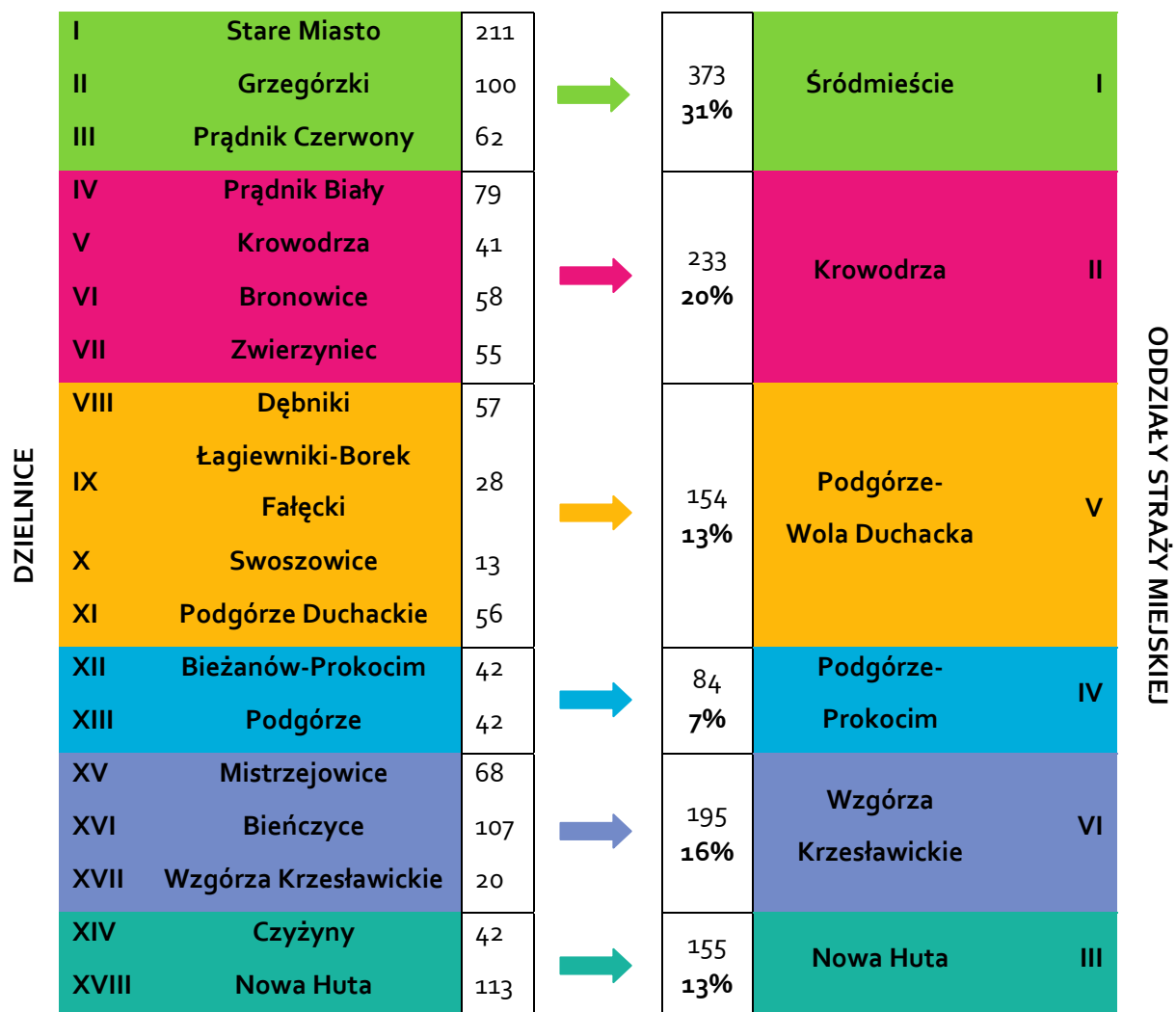
Badanie realizowane było od 9 lutego do 16 marca 2009 roku. W okresie tym na budynkach znajdujących się przy wybranych ulicach pojawiły się ogłoszenia informujące o przeprowadzonym badaniu. W kolejnym kroku, zgodnie z instrukcją rejonowi funkcjonariusze Straży Miejskiej roznosili ankiety, po czym umawiali się na odbiór wypełnionych i znajdujących się w zaklejonych kopertach kwestionariuszy, w dogodnym dla respondenta terminie.

Charakterystyka respondentów

Jak zostało wspomniane, już na etapie planowania pomyślano o zagwarantowaniu dywersyfikacji osób biorących udział w badaniu. Respondenci pochodzili z różnych rejonów (jednostek organizacyjnych Straży Miejskiej), podlegających różnym oddziałom Straży Miejskiej, więc, poprzez swoje miejsce zamieszkania, reprezentowali różne dzielnice Krakowa. Ponieważ w dalszej części raportu punktem odniesienia będą przede wszystkim oddziały Straży Miejskiej, na następnej stronie przedstawiony jest schemat wyjaśniający relacje pomiędzy dzielnicami miasta Krakowa a oddziałami oraz liczebności i procentowy udział³ ankiet zgromadzonych w poszczególnych obszarach.

³ Dla większej przejrzystości przekazu pojawiające się w raporcie procenty są zaokrąglane do liczb całkowitych.

Rysunek 2 Liczebności ankiet w dzielnicach i oddziałach Straży Miejskiej



Najwięcej ankiet udało się zebrać w oddziale Śródmieście – 373 formularze stanowią prawie jedną trzecią całości próby. Część oddziałów jest gorzej reprezentowana (przede wszystkim Podgórze-Prokocim, gdzie ankietę wypełniło 84 respondentów). Wynika to m. in. z istnienia rejonów, które nie mają odpowiedzialnego za nie strażnika rejonowego.

Dla lepszego zorientowania się w przestrzennym rozmieszczeniu oddziałów Straży Miejskiej, poniżej prezentowana jest mapa Krakowa w podziale na oddziały Straży Miejskiej.

Mapa 1 Kraków w podziale na oddziały Straży Miejskiej

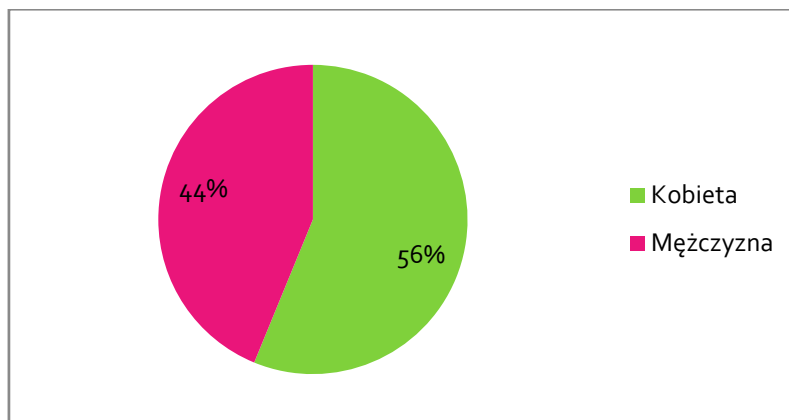


Zgodnie z wcześniejszymi założeniami, udało się zgromadzić informacje od osób różnej płci, w różnym wieku i o zróżnicowanym wykształceniu.

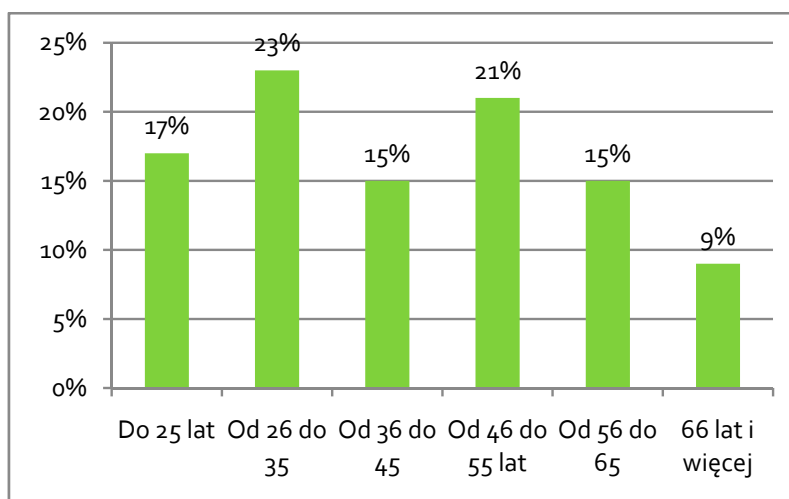
- Kobiety stanowiły większość respondentów – około 56%.
- O ile osoby z najstarszej grupy wiekowej (66 lat i więcej) to niecałe 10% próby, to każda z pozostałych grup wiekowych stanowi co najmniej około 15% całości próby.
- Spośród osób biorących udział w badaniu około 18% miało wykształcenie zawodowe lub niższe. 42% respondentów zadeklarowało posiadanie wykształcenia średniego. Niewiele mniej posiadało dyplom ukończenia uczelni wyższej (licencjacki lub magisterski).

Graficzna prezentacja charakterystyki osób biorących udział w badaniu znajduje się na rysunkach przedstawionych na następnej stronie.

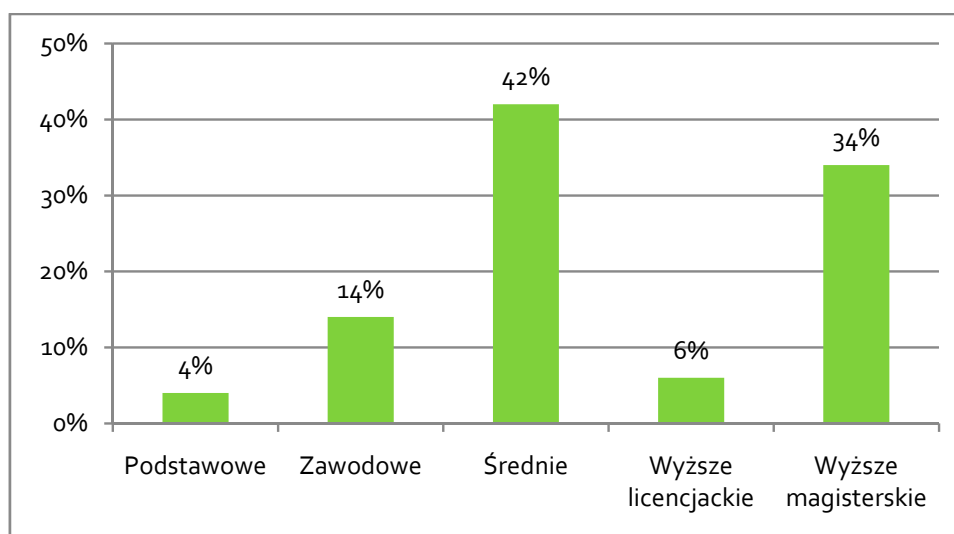
Rysunek 3 Charakterystyka respondentów według płci



Rysunek 4 Charakterystyka respondentów według wieku

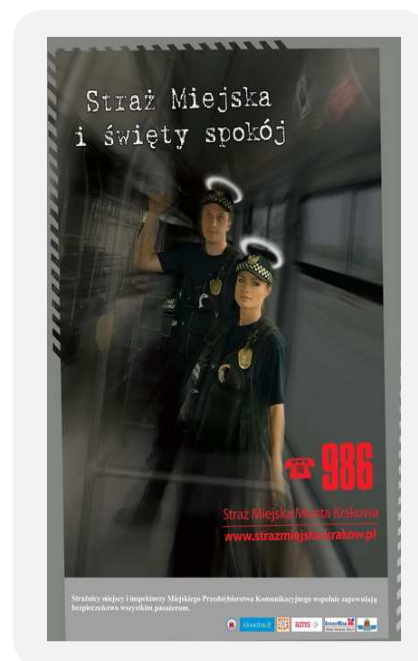


Rysunek 5 Charakterystyka respondentów według wykształcenia



Kampania wizerunkowa

W opublikowanej w roku 2007 „Strategii Rozwoju Straży Miejskiej Miasta Krakowa w latach 2007-2010” za pierwszy z trzech celów strategicznych uznano, by Straż Miejska była „dla mieszkańców i przy mieszkańcach”. W tym kontekście jedną z kluczowych kwestii jest odpowiedni wizerunek instytucji. Straż Miejską należy postrzegać nie tylko jako podmiot stosujący represje, ale również jako ten, który w razie problemów udzieli nam pomocy i wsparcia. To z kolei wymaga od mieszkańców Krakowa z jednej strony choćby ogólnej znajomości kompetencji Straży Miejskiej, z drugiej zaś wiedzy na temat możliwości nawiązania kontaktu z pracownikami Straży.



Wychodząc naprzeciw powyższym potrzebom, w roku 2008 rozpoczęto unikalną na skalę krajową kampanię wizerunkową pod hasłem „Straż Miejska i święty spokój”. W ramach kampanii na przystankach komunikacji miejskiej oraz w tramwajach i autobusach pojawiły się plakaty, promocyjne naklejki na oparciach i filmy wyświetlane w telewizorach pokładowych. Celem podjętych działań promocyjnych było zwrócenie większej uwagi mieszkańców na rolę i zakres obowiązków Straży Miejskiej oraz funkcjonowanie bezpłatnego numeru telefonu alarmowego – 986. Kampania miała rozbudzić świadomość tego, że:

- funkcjonariusze Straży Miejskiej Miasta Krakowa, wykonując swoje obowiązki, dbają o spokój i porządek publiczny,
- oraz, że w każdej niepokojącej sprawie, problem należy zgłaszać pod bezpłatny numer alarmowy.

Badania skuteczności kampanii wizerunkowej, podobnie jak badanie skuteczności reklamy, jest zadaniem niezwykle trudnym. O skutkach oddziaływania można wnioskować tylko w sposób pośredni. Przeprowadzone badanie ankietowe zawierało dwa pytania, które odnosiły się do realizowanej kampanii:

- Czy znane jest Panu(i) hasło: „Straż Miejska i święty spokój”? (Jeśli tak, to gdzie było widziane.)

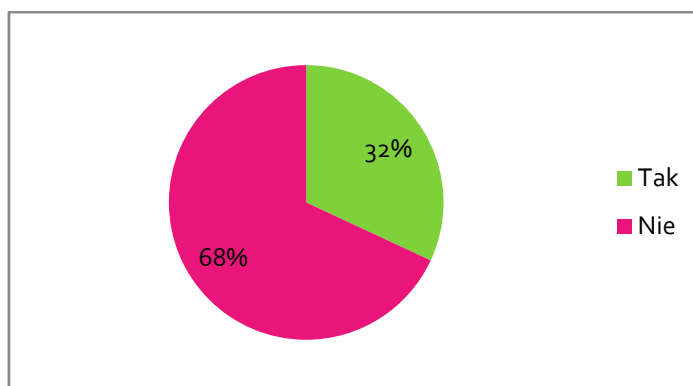
- Czy jest Panu(i) znany jakikolwiek numer telefonu Straży Miejskiej w Krakowie, pod który można zadzwonić w razie potrzeby? (Jeśli tak, to jaki to numer.)

O ile pierwsze pytanie bezpośrednio nawiązuje do znajomości kampanii, o tyle drugie odwołuje się do wiedzy na temat numeru telefonu, który mógł być znany niezależnie od kampanii.

Znajomość hasła „Straż Miejska i święty spokój”

Znajomość hasła „Straż miejska i święty spokój” zadeklarowało 32% ankietowanych, czyli niemal jedna trzecia respondentów (porównaj rysunek poniżej).

Rysunek 6 Znajomość hasła „Straż Miejska i święty spokój”

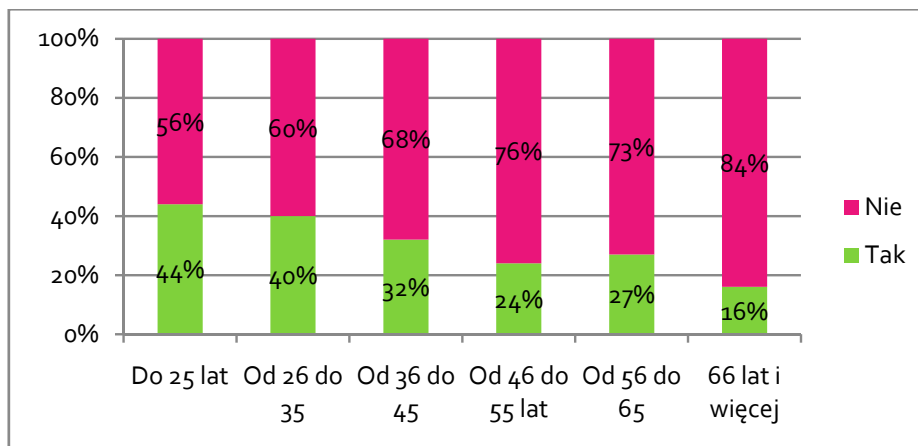


Zarówno płeć jak i wykształcenie respondentów nie miały wpływu na znajomość hasła kampanii wizerunkowej. Mniej więcej taki sam odsetek kobiet, jak i mężczyzn, osób gorzej i lepiej wykształconych deklarowało znajomość hasła – w każdym przypadku było to około 30% osób z danej grupy.

O ile wspomniane wyżej cechy ankietowanych okazały się nieznaczące, to wiek respondentów oraz obszar ich zamieszkania różnicował ich pod kątem znajomości hasła kampanii.

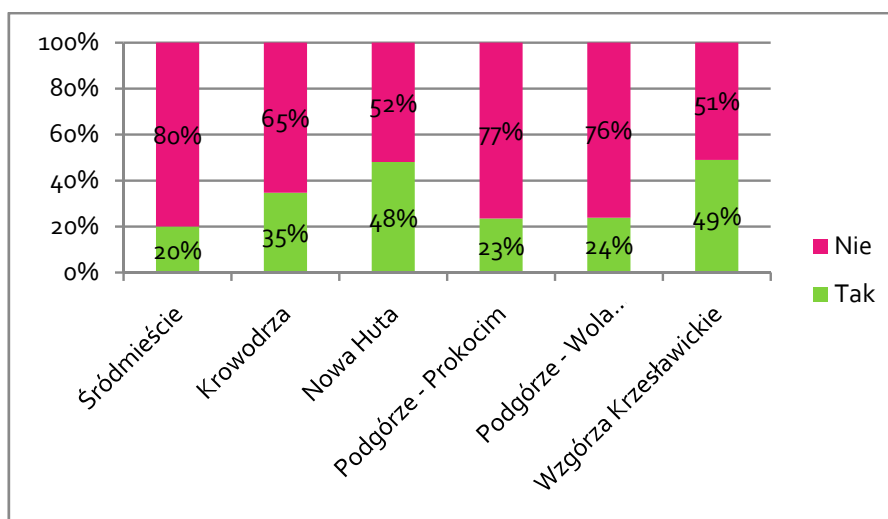
Generalnie, im starsza grupa osób, tym rzadziej deklarowano znajomość hasła (porównaj rysunek na następnej stronie). Wśród biorących udział w badaniu osób w wieku do 35 roku życia ponad 40% na pytanie o znajomość hasła odpowiedziało twierdząco. Z kolei wśród najstarszych ankietowanych, czyli osób powyżej 65 roku życia, odsetek ten wynosi 16%. Skoro kampania prowadzona była głównie w przestrzeniach powiązanych z komunikacją miejską, to zależność tę tłumaczyć można między innymi tym, że młode osoby, nie posiadając własnych samochodów, częściej korzystają ze środków komunikacji miejskiej.

Rysunek 7 Kategorie wiekowe a znajomość hasła kampanii



O ile wskaźnikiem skuteczności kampanii miałyby być znajomość hasła, to najlepiej kampania przyjęta została w oddziałach Wzgórza Krzesławickie i Nowa Huta (porównaj rysunek poniżej). Niemal połowa respondentów zamieszkających na terenach tych oddziałów deklarowała znajomość hasła. Najstąbiej kampania dotarła do krakowian z oddziału Śródmieście, Podgórze-Prokocim, Podgórze-Wola Duchacka (we wszystkich przypadkach hasło zapamiętało między 20 a 25% mieszkańców).

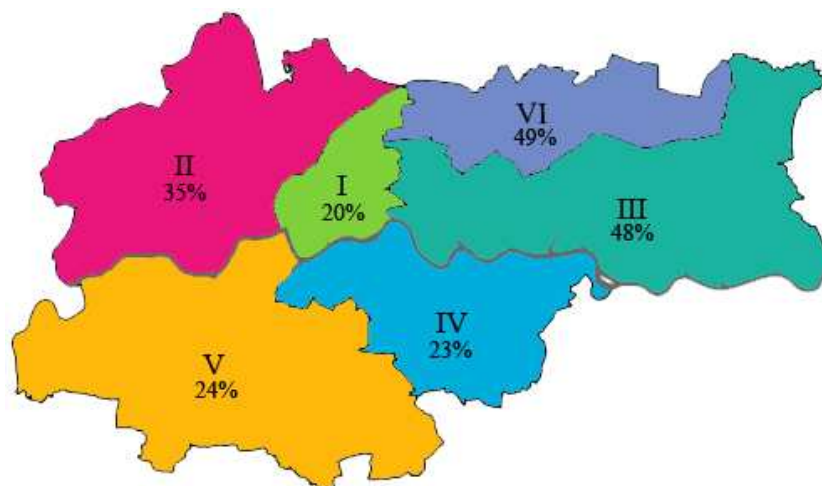
Rysunek 8 Oddział Straży Miejskiej a znajomość hasła kampanii



Zróznicowanie odbioru kampanii wynikać może przede wszystkim z intensywności prowadzenia działań promocyjnych w poszczególnych oddziałach. Z drugiej strony zauważyć można, że najstąbiej hasło utkwilo w pamięci osobom mieszkającym w centrum Krakowa, najlepiej zaś tym ankietowym, którzy mieszkają na obszarach odległych od centrum, a w związku z tym być może częściej

korzystających ze środków komunikacji miejskiej. Prawidłowość ta nie sprawdza się jednak w każdym przypadku (porównaj mapa poniżej).

Mapa 2 Oddział Straży Miejskiej a znajomość hasła kampanii

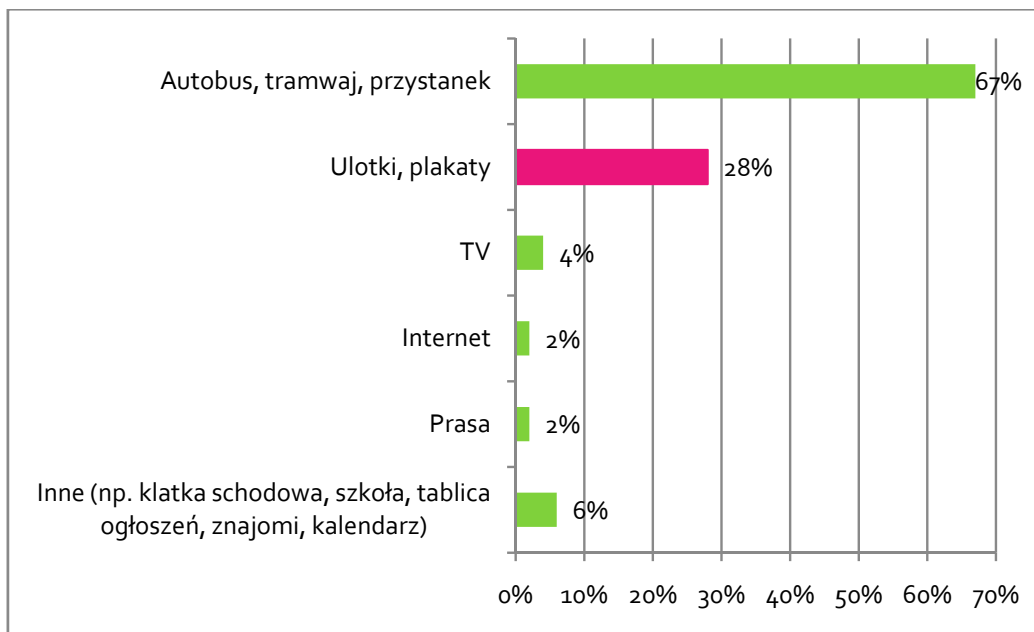


Źródła informacji o kampanii

Respondenci, którzy znali hasło „Straż Miejska i święty spokój” proszeni byli o wskazanie miejsca, gdzie zapoznali się z kampanią. Pytanie jest wieloznaczne, więc udzielane odpowiedzi dotyczyły zarówno nośników informacji (np. plakat), jak i miejsc, w których respondent zetknął się z kampanią (np. przystanek). W tym przypadku nie było to jednak problemem i uzyskane odpowiedzi dało się zakwalifikować do innych ogólniejszych kategorii.

Spośród osób, które deklarowały znajomość hasła kampanii, ponad 85% potrafiło wskazać, w jaki sposób się z nim zapoznało. Jak było do przewidzenia, głównym źródłem informacji o kampanii były bądź to autobusy lub tramwaje, bądź przystanki (porównaj rysunek na następnej stronie). Na przestrzenie powiązane z komunikacją miejską powołało się prawie 70% osób. Na ulotki i plakaty wskazało blisko 30% respondentów. Trzeba jednak pamiętać, że jest to kategoria odmienna od pozostałych – tego rodzaju odpowiedź nie jest rozłączna z innymi np. plakat mógł być zawieszony na przystanku, w szkole czy na klatce schodowej. Choć telewizja, Internet oraz prasa nie były nośnikami kampanii wizerunkowej, to część respondentów kojarzyła artykuły czy materiały informacyjne dotyczące realizowanej przez Straż Miejską akcji. Generalnie źródła informacji o kampanii zasadniczo inne niż kategorie powiązane z komunikacją miejską stanowią łącznie nieco ponad 12%. Świadczy to o tym, że wykorzystane przestrzenie reklamowe były nie tylko głównymi miejscami prezentowania kampanii, ale również tymi, które były dla ankietowanych najbardziej widoczne.

Rysunek 9 Źródła informacji o kampanii wizerunkowej⁴



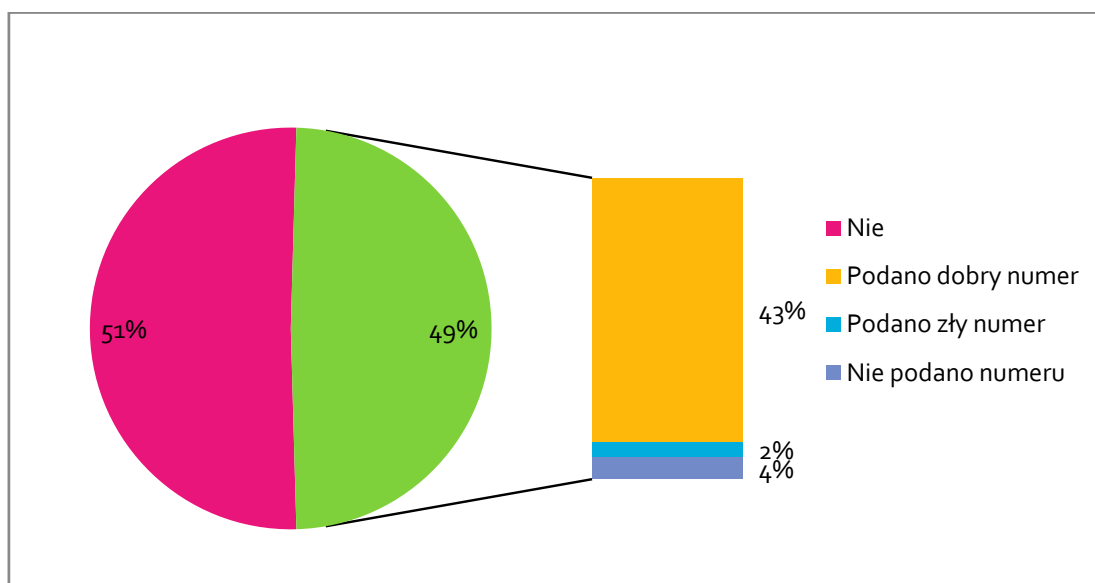
Znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej

W sytuacji idealnej numer alarmowy Straży Miejskiej powinien znać każdy krakowianin. Pytanie respondentów o znajomość tego numeru było pytaniem sprawdzającym wiedzę, z tego też powodu należy interpretować je ze swego rodzaju rozważą i liczyć się, że część respondentów mogła skorzystać z pomocy osób trzecich, książki telefonicznej, czy Internetu. Abstrahując od zastrzeżeń metodologicznych, pytanie to jest na tyle ważne, że pozwala po części odpowiedzieć na pytania czy numer Straży Miejskiej jest w ogóle znany i czy kampania wizerunkowa przyczynia się do lepszej jego znajomości.

⁴ Procenty nie sumują się do 100, ponieważ jedna osoba mogła wskazać więcej niż jedno źródło informacji o kampanii.

Spśród wszystkich respondentów znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej deklarowało niecałe 50% respondentów. Prośba o podanie konkretnego numeru, zweryfikowała wcześniejsze deklaracje ankietowanych – część osób podała numer błędny lub nie podała żadnego (porównaj rysunek poniżej). Ostatecznie uznać można, że 43% respondentów podało prawidłowy numer Straży Miejskiej.

Rysunek 10 Znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej

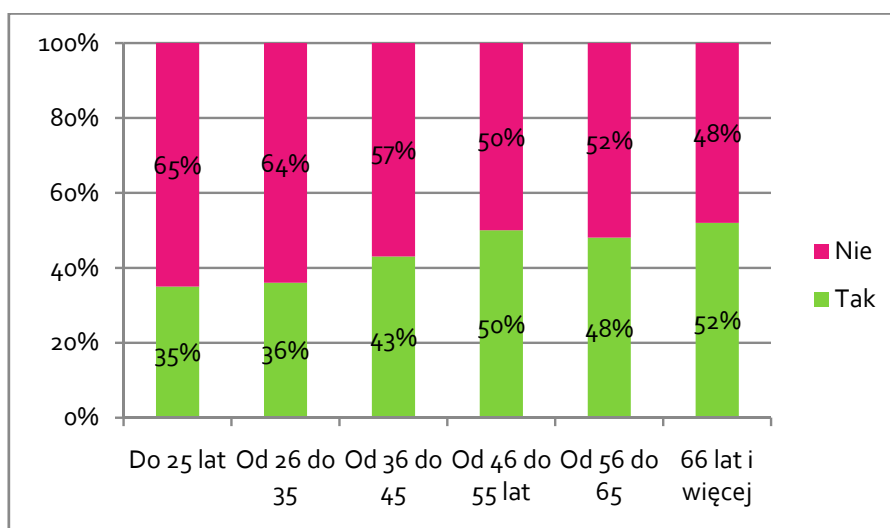


Na marginesie warto wspomnieć, że podawano nie tylko numer alarmowy 986, ale również numery oddziałów, a w niektórych przypadkach nawet numery komórkowe strażników rejonowych. W pojedynczych przypadkach ankietowani wspominali również o tym, że numery zapisane mają w swoich telefonach.

Podobnie jak w przypadku znajomości hasła kampanii wizerunkowej, płeć respondentów nie miała wpływu na znajomość numeru telefonu. Znaczące okazały się takie cechy respondentów jak: wiek, wykształcenie, czy miejsce zamieszkania.

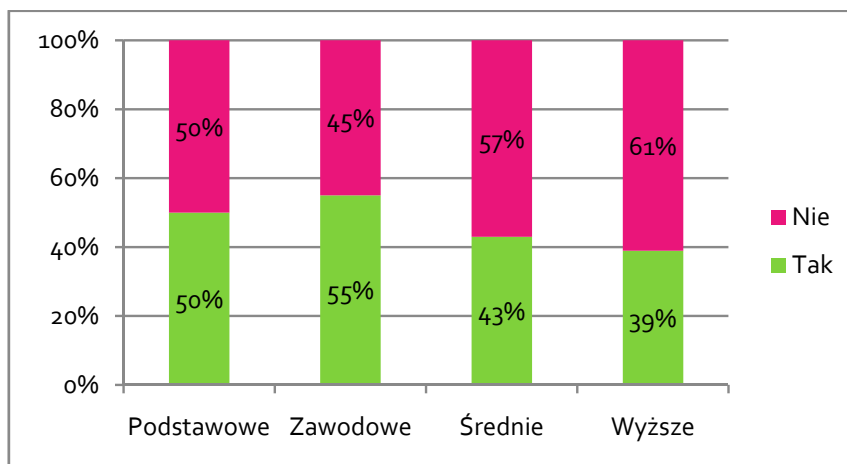
Generalnie, im respondenci starsi tym częściej znali numer telefonu Straży Miejskiej (porównaj rysunek poniżej). O ile wśród najmłodszych respondentów prawidłowy numer znał mniej więcej co trzeci badany, to wśród najstarszych ankietowanych (66 lat i więcej) była to ponad połowa osób biorących udział w badaniu. Jest to tym ciekawsze, że odwrotna zależność zachodziła w przypadku znajomości kampanii wizerunkowej. Wy tłumaczenie zaobserwowanego zjawiska wymagałoby pogłębionych badań. Szukając przykładowych wyjaśnień, można postawić hipotezę, że być może młodzi ludzie nie czują potrzeby zapamiętywania numerów alarmowych, bo z jednej strony czują się mniej zagrożeni niż osoby starsze, z drugiej zaś, w razie sytuacji wymagającej interwencji na bieżąco poszukują numeru np. korzystając z Internetu.

Rysunek 11 Kategorie wiekowe a znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej



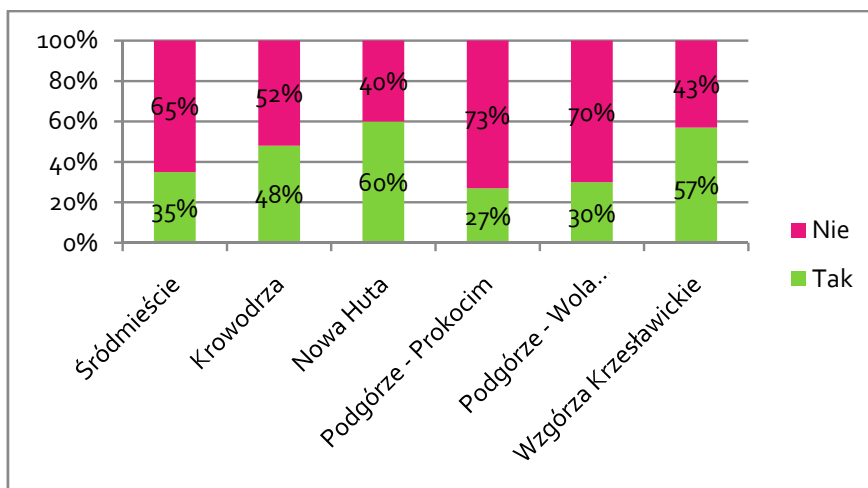
W przypadku wykształcenia, osoby gorzej wykształcone częściej znają numer telefonu Straży Miejskiej (porównaj rysunek poniżej). Numer znała co najmniej połowa ankietowanych z wykształceniem podstawowym lub zawodowym. Wśród respondentów z wykształceniem wyższym znajomością numeru Straży Miejskiej wykazało się niemal 40% ankietowanych.

Rysunek 12 Wykształcenie a znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej



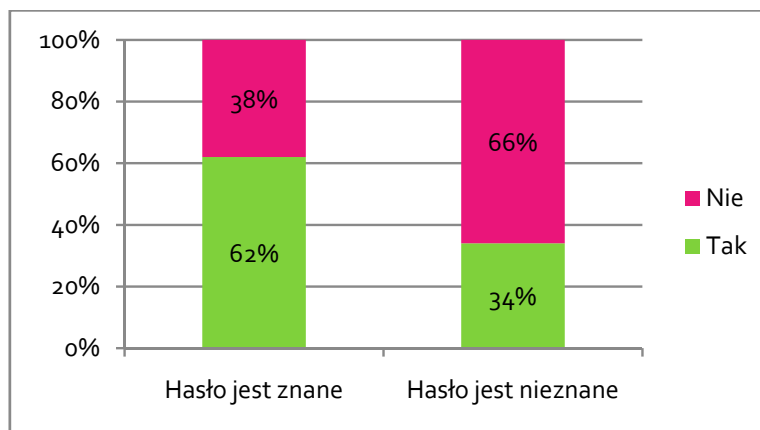
Silnie zróżnicowani okazali się mieszkańcy poszczególnych rejonów Krakowa (porównaj rysunek poniżej). O ile w przypadku oddziałów Nowa Huta i Wzgórza Krzesławickie numer telefonu Straży Miejskiej znało aż 60% respondentów, to w oddziałach Podgórze-Prokocim oraz Podgórze-Wola Duchacka podobnych osób było o połowę mniej (czyli około 30%). Nieco lepszą, ale również słabą znajomością numeru Straży wykazali się respondenci z oddziału Śródmieście. Planując przyszłe kampanie, to właśnie trzy z ostatnich wspomnianych oddziałów powinny być przedmiotem szczególnej uwagi.

Rysunek 13 Oddział Straży Miejskiej a znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej



Na koniec warto wspomnieć o istotnej z perspektywy oceny skuteczności kampanii zależności tj. relacji między znajomością hasła a znajomością numeru telefonu (porównaj rysunek poniżej).

Rysunek 14 Znajomość hasła kampanii a znajomość numeru telefonu Straży Miejskiej



Wśród osób, które zadeklarowały znajomość kampanii wizerunkowej, numer telefonu Straży Miejskiej znało ponad 60% ankietowanych. Jednocześnie wśród osób, które nie znały hasła kampanii, znajomością numeru Straży wykazało się niecałe 35% respondentów. W odniesieniu do kategorii wiekowych analogiczna zależność występowała wszędzie oprócz najstarszej grupy respondentów. Choć nie można stwierdzić istnienia zależności przyczynowo-skutkowej pomiędzy znajomością kampanii a znajomością numeru telefonu Straży Miejskiej, to pozyskane dane stanowią wstępną przesłankę do tego, by uznać kampanię wizerunkową za udaną. Jak wcześniej wspomniano, badanie skuteczności kampanii wizerunkowej to przedsięwzięcie skomplikowane. Również w tym przypadku szukać można wyjaśnień alternatywnych. Przykładowo, osoby pozytywnie nastawione do Straży Miejskiej z jednej strony mogą być bardziej podatne na dostrzeżenie kampanii, a z drugiej częściej posiadać mogą wiedzę na temat numeru telefonu Straży Miejskiej.

Podsumowanie

Na podstawie zebranych danych, kampanię wizerunkową „Straż Miejska i święty spokój” uznać można za stosunkowo udaną – znajomość hasła deklarował niemal co trzeci ankietowany. Rozpoznawalność kampanii różniła się m. in. w zależności od wieku respondentów czy miejsca ich zamieszkania. Hasło najlepiej rozpoznawały osoby w wieku do 35 lat czy też ankietowani zamieszkujący oddziały Wzgórza Krzesławickie i Nowa Huta.

Kampania prowadzona była przede wszystkim poprzez przestrzenie reklamowe powiązane pośrednio lub bezpośrednio z komunikacją miejską. Wydaje się więc, że taki sposób promocji okazał się dla pasażerów widoczny. Przykładowo, tłumacząc wcześniej wspomnianą zależność, można spodziewać się, że osoby młode, nie posiadając własnych środków transportu, częściej korzystają z autobusów czy tramwajów i między innymi dlatego wykazały się lepszą znajomością kampanii wizerunkowej.

Jednym z celów kampanii była promocja numeru telefonu alarmowego Straży Miejskiej. Znajomością numeru telefonu Straży Miejskiej wykazało się ponad 40% respondentów. Prawidłowy numer telefonu częściej znały też osoby gorzej wykształcone. Odwrotnie niż w przypadku znajomości hasła kampanii, im ankietowani starsi, tym lepiej znali numer telefonu.

W odniesieniu do miejsca zamieszkania, numer telefonu Straży Miejskiej najgorzej znali respondenci z oddziałów Podgórze-Prokocim, Podgórze-Wola Duchacka oraz Śródmieście. Kwestia znajomości numeru alarmowego Straży Miejskiej wśród mieszkańców jest niezwykle ważna, dlatego planując dalszą promocję numeru, to właśnie tym obszarom należało by poświęcić szczególną uwagę.

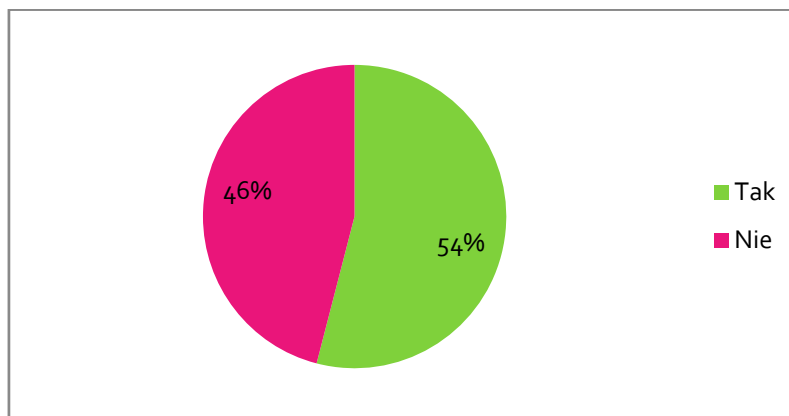
Osoby znające hasło kampanii wizerunkowej w stosunku do osób nieznających tego hasła, o wiele częściej znały numer telefonu Straży Miejskiej. Choć badanie skuteczności kampanii jest zadaniem trudnym, a interpretując dane, należy zachować ostrożność, to istnienie wskazanej wyżej zależności stanowi swego rodzaju argument za skutecznością przeprowadzonej kampanii wizerunkowej.

Interwencje Straży Miejskiej – doświadczenia respondentów

Respondenci pytani byli o doświadczenia związane z interwencjami Straży Miejskiej. Pytanie to pozwoliło podzielić ankietowanych na dwie grupy (mających i nie mających doświadczeń). Każdej z grup zadano dodatkowe, specyficzne pytania.

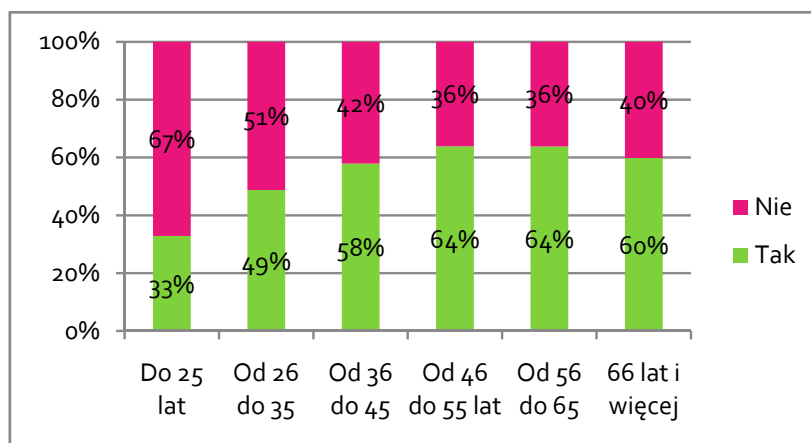
Na pytanie „Czy przypomina Pan(i) sobie sytuację, w której Pan(i) lub ktoś z najbliższego otoczenia (rodzina, sąsiedzi, znajomi) prosił o interwencję lub pomoc Straż Miejską?” ponad połowa (około 54%) badanych odpowiedziała twierdząco (porównaj rysunek poniżej).

Rysunek 15 Doświadczenie interwencji Straży Miejskiej



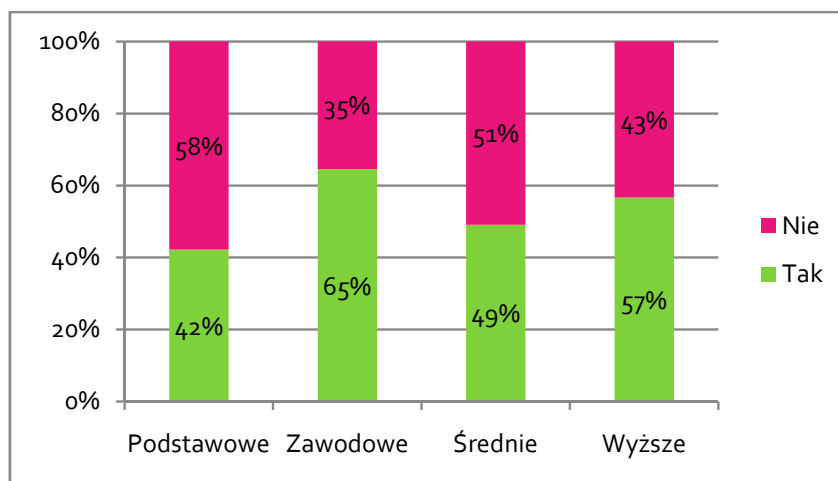
Mniej więcej tyle samo kobiet i mężczyzn odpowiedziało na pytanie o doświadczenia twierdząco. Ankietowani różnili się jednak między innymi ze względu na swój wiek (porównaj rysunek poniżej). Najbardziej z interwencją Straży Miejskiej mieli do czynienia najmłodsi respondenci (co trzecia osoba z tej grupy). W innych kategoriach wiekowych analogiczne doświadczenia posiadało zdecydowanie więcej osób. U ankietowanych powyżej 45 roku życia pośrednie lub bezpośrednie doświadczenie z interwencją Straży Miejskiej deklarowało ponad 60% respondentów.

Rysunek 16 Kategoria wiekowa a doświadczenie interwencji Straży Miejskiej



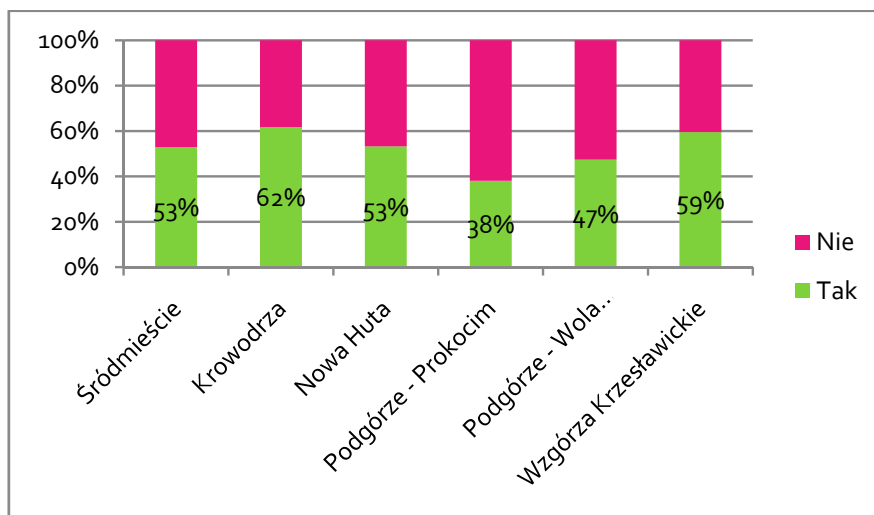
W kontekście doświadczeń z interwencją znaczące okazało się również wykształcenie (porównaj rysunek poniżej). Wśród osób z wykształceniem podstawowym doświadczenie z interwencją miało nieco ponad 40% badanych. W innych grupach analogiczne odsetki były wyższe, przy czym najczęściej doświadczenia z interwencją Straży Miejskiej mieli ankietowani z wykształceniem zawodowym (65%).

Rysunek 17 Wykształcenie a doświadczenie interwencji Straży Miejskiej



Odmienne doświadczenia z interwencjami Straży Miejskiej mieli także mieszkańcy terenów poszczególnych oddziałów (porównaj rysunek poniżej). Najrzadziej doświadczenie takie deklarowali krakowianie mieszkający na terenie oddziału Podgórze-Prokocim (38%), najczęściej zaś mieszkańcy Krowodrzy (62%).

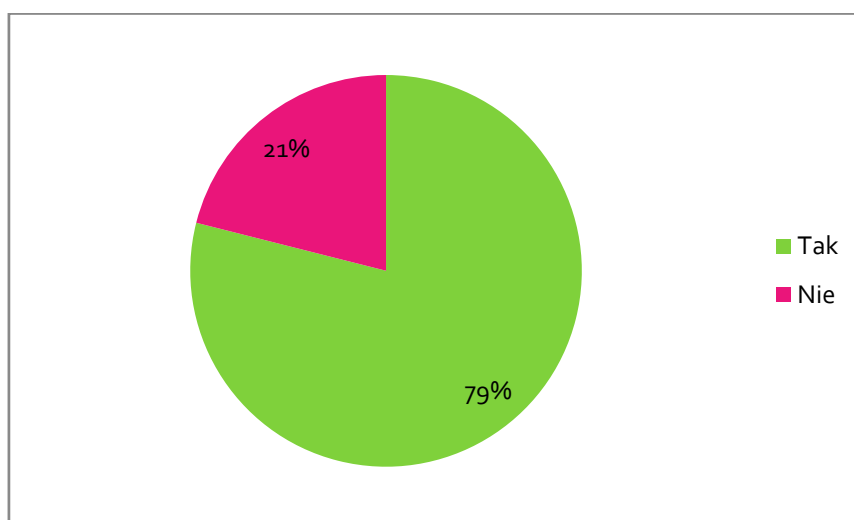
Rysunek 18 Oddział Straży Miejskiej a doświadczenie interwencji Straży Miejskiej



Opinie osób, które doświadczyły interwencji Straży Miejskiej

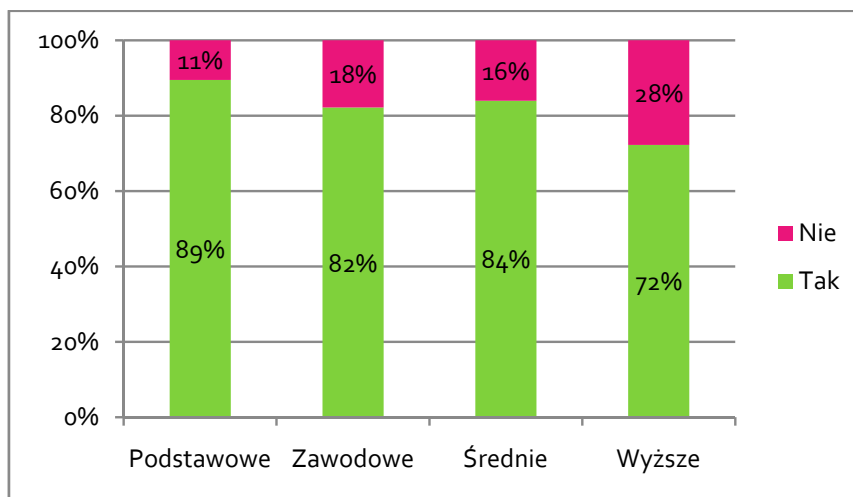
Wśród osób, które w sposób bezpośredni lub pośredni doświadczyły interwencji Straży Miejskiej niemal 80% ankietowanych wyraziło zadowolenie z podjętej interwencji (porównaj rysunek poniżej).

Rysunek 19 Zadowolenie z podjętej przez strażników interwencji



Wśród cech charakteryzujących mieszkańców mających wpływ na zadowolenie z interwencji lub jego brak, jedynie wykształcenie miało bardziej wyrazisty wpływ (porównaj rysunek poniżej). Najbardziej zadowoleni byli respondenci z wykształceniem wyższym (nieco ponad 70%), najczęściej zaś z podstawowym (prawie 90% ankietowanych).

Rysunek 20 Wykształcenie a zadowolenie z podjętej przez strażników interwencji



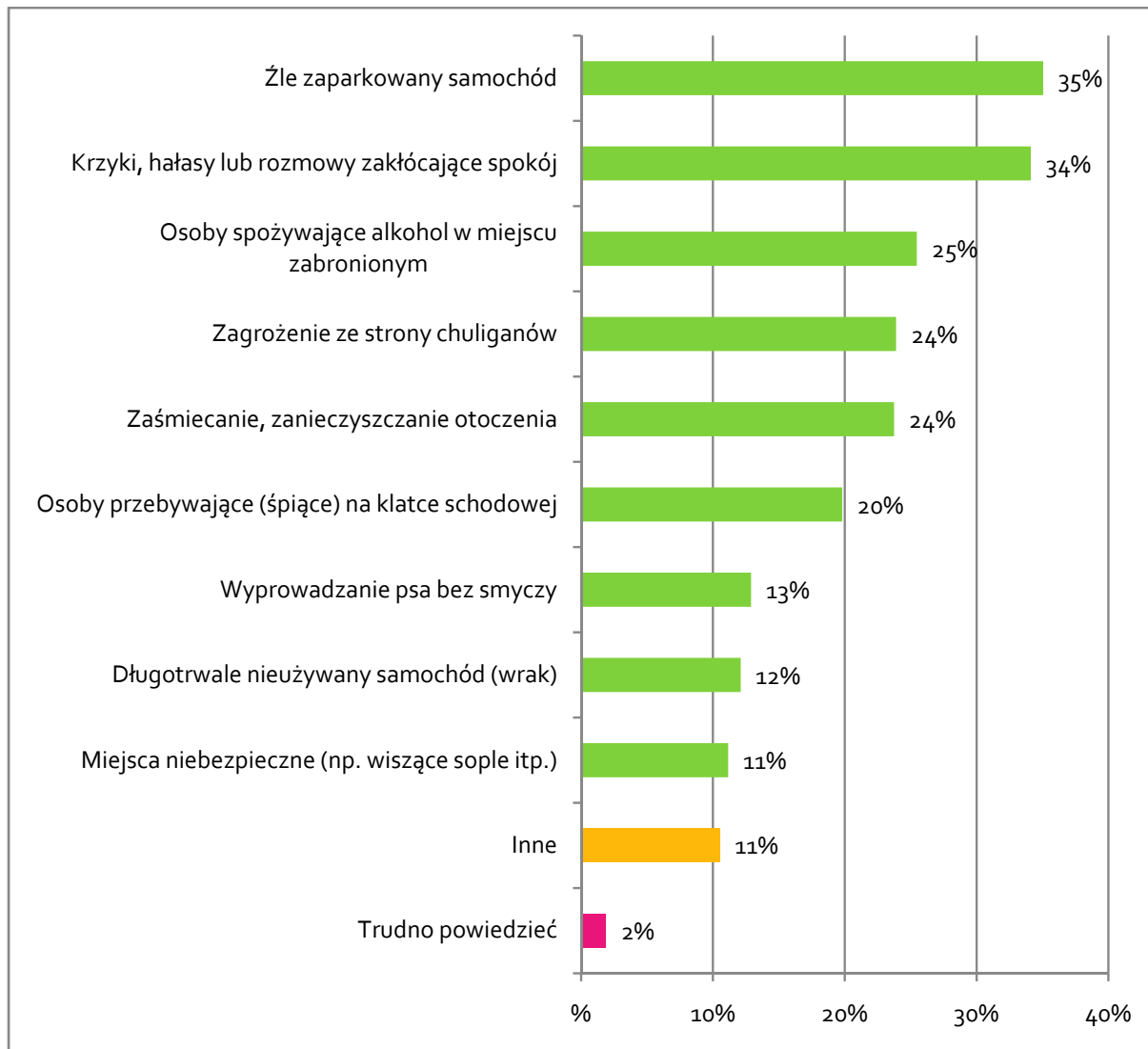
Osoby, które nie były zadowolone z podjętej przez strażników interwencji, poproszono o uzasadnienie swojego stanowiska. Pojawiające się głosy krytyki powinny być przedmiotem szczególnego zainteresowania. Najczęściej ankietowani powoływali się na brak oczekiwanych efektów podjętej interwencji, ograniczone uprawnienia Straży Miejskiej, brak reakcji ze strony strażników czy też zbyt późno podjętą interwencję. Pojedyncze osoby wspominały o niekompetencji strażników czy też skutkach interwencji odwrotnych do zamierzonych przez osobę zgłaszającą problem. Schemat na następnej stronie prezentuje główne kategorie pojawiających się argumentów oraz przykłady wypowiedzi ankietowanych.

Rysunek 21 Przyczyny niezadowolenia z interwencji Straży Miejskiej – kategorie argumentów i przykłady wypowiedzi

Brak efektów	<ul style="list-style-type: none">• Interwencje nie przyniosły poprawy, były mało zdecydowane i niesystematyczne.• Interwencje dotyczące wyprowadzania psów bez smyczy nie dały efektów. Problem ciągle istnieje.
Problem z uprawnieniami	<ul style="list-style-type: none">• Nie podjęto interwencji zasłaniając się brakiem stosownych przepisów.• Działania były satysfakcjonujące, bo szybko przyjechali na miejsce, ale nie mogli mi pomóc, bo nie mieli uprawnień do sprawy.
Brak reakcji	<ul style="list-style-type: none">• Nie przyjechali na wezwanie.• Nie odbierano cały wieczór i noc telefonu interwencyjnego.
Zbyt późna reakcja	<ul style="list-style-type: none">• Nie podjęto natychmiastowej interwencji, spóźniona i ospała nie była już potrzebna.• Interwencja odbyła się 40 min. od wezwania (miejsce wezwania to Rynek Gł.).
Niekompetencja	<ul style="list-style-type: none">• Zostałam potraktowana niegrzecznie i zdawkowo.• Wysłuchano jednej strony i sprawdzono jedną stronę. A co do drugiej w ogóle nie kontrolowano.
Odwrotny skutek	<ul style="list-style-type: none">• To my poczuliśmy się potraktowani jak winni.• Poinformowano sprawcę, kto zgłosił wykroczenie i on wnosił do mnie uwagi oraz groźby.
Inne	<ul style="list-style-type: none">• Byli zbyt delikatni w stosunku do chamstwa zachowującego się mężczyzny pod LOT'em. Pijany obsikał przy ludziach samochód Straży Miejskiej.

Bazując na doświadczeniach respondentów, najczęstszym przedmiotem interwencji Straży Miejskiej były kwestie związane ze źle zaparkowanym samochodem, krzykami i hałasami czy też z osobami spożywającymi alkohol w miejscach zabronionych (porównaj rysunek poniżej).

Rysunek 22 Przedmiot interwencji Straży Miejskiej



Nieco więcej niż co dziesiąty respondent wskazał na inne przyczyny interwencji niż było to wskazane w kwestionariuszu. Okazuje się jednak, że podawane przez ankietowanych dodatkowe problemy, wiązały się często z tematami określonymi w formularzu i stanowiły swego rodzaju rozszerzenie ogólniejszych kategorii. Najczęściej badani przytaczali kwestie związane ze zwierzętami, pisano również o wandalizmie, dodatkowych problemach z bezdomnymi i nietrzeźwymi. Pojedyncze osoby odwoływały się do przypadków kradzieży, udzielenia pierwszej pomocy czy handlu

w niedozwolonych miejscach. Schemat poniżej przedstawia główne kategorie pojawiających się problemów oraz przykłady wypowiedzi ankietowanych.

Rysunek 23 Przedmiot interwencji Straży Miejskiej – dodatkowe problemy i przykłady wypowiedzi

Zwierzęta

- Uwolnienia kota z piwnicy zamkniętej przez sąsiadów.
- Złe traktowanie zwierząt.

Wandalizm

- Niszczenie mienia społecznego.
- Wybicie szyby w pojeździe.

Bezdomni i nietrzeźwi

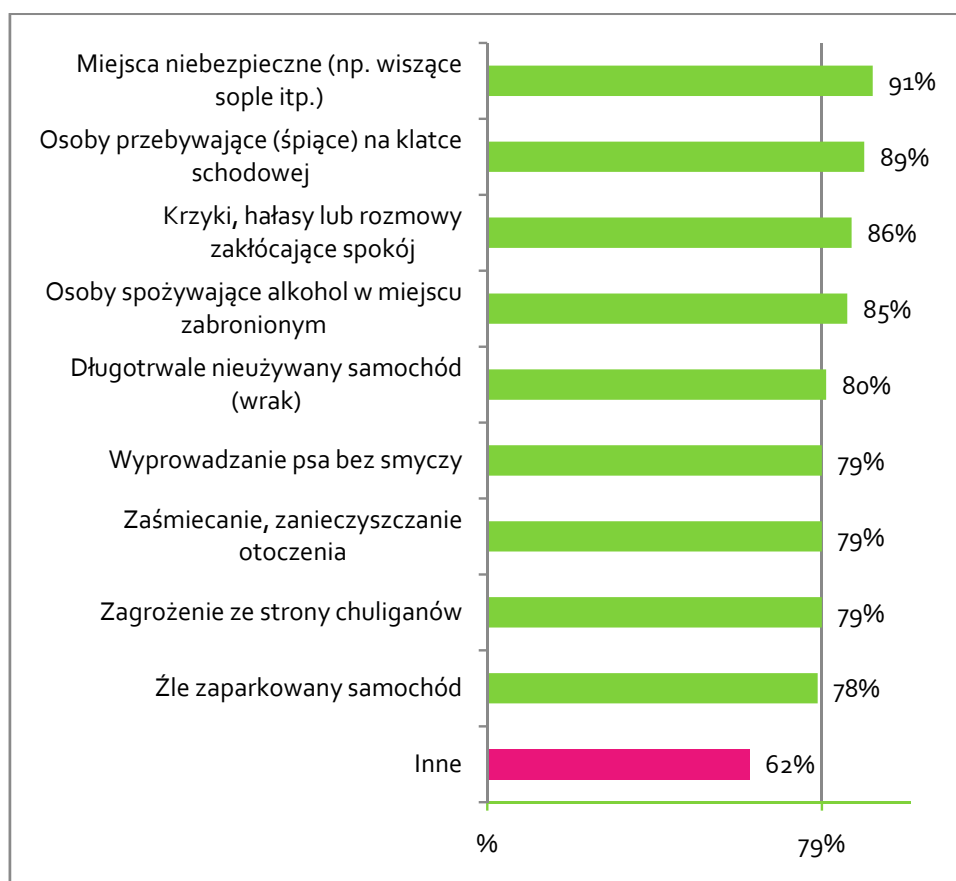
- Na działkach bezdomni budowali lokum ze starych okien, zajmując część drogi.
- Osoba nietrzeźwa leżąca w śniegu.

Inne

- Wybite okno, kradzież żeliwnej kraty ulicznej.
- Pomoc człowiekowi, który stracił przytomność (fachowa reanimacja).
- Handel na chodniku blisko przejścia dla pieszych utrudniający ruch.
- Dziury w chodniku i na środku ulicy.
- Zagrożenie ze strony piratów drogowych.

Na koniec warto rozważyć kwestię zadowolenia w odniesieniu do przedmiotu interwencji Straży Miejskiej (porównaj rysunek poniżej). Generalnie, z interwencji Straży Miejskiej zadowolonych było ok. 80% respondentów. Ogólnie rzecz biorąc, osoby, które zetknęły się z interwencją w sprawie niebezpiecznych miejsc czy osób przebywających na klatce schodowej, były bardziej zadowolone niż przeciętnie (około 90% z nich deklaroowało satysfakcję z działań strażników). Osoby, które zetknęły się z innego rodzaju problemem niż zasygnalizowany w kwestionariuszu były zazwyczaj mniej zadowolone. W szczególności najmniejszą satysfakcję z działań Straży Miejskiej deklarowały osoby, które zetknęły się z wandalizmem czy na przykład z handlem w niedozwolonych miejscach.

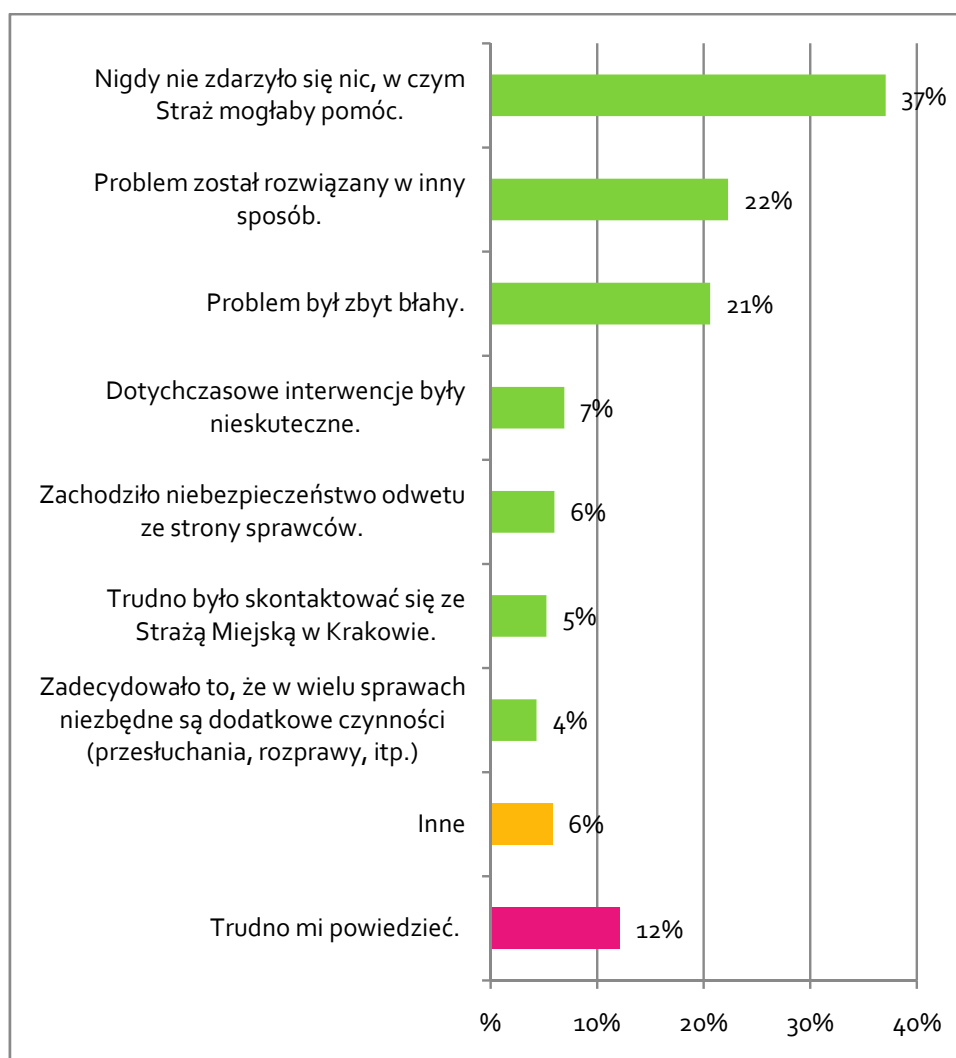
Rysunek 24 Zadowolenie z interwencji w zależności od jej przedmiotu



Przyczyny braku doświadczeń związanych z interwencjami Straży Miejskiej

Osoby, które nie zetknęły się z interwencją Straży Miejskiej, poproszono o podanie przyczyny braku takiego doświadczenia. Stosunkowo sporą część ankietowanych stanowiły osoby, którym trudno było odpowiedzieć na pytanie (ponad 10%). Najwięcej osób (37%) oceniło, że w ich życiu nie zdarzyło się nic, w czym Straż Miejska mogłaby pomóc (porównaj rysunek poniżej). Stwierdzenie to jest o tyle problematyczne, że osoby nieznające kompetencji Straży mogły wybierać tę kategorię nawet wtedy, kiedy de facto zdarzyło im się coś, w czym strażnicy mogli pomóc.

Rysunek 25 Przyczyny braku doświadczeń związanych z interwencjami Straży Miejskiej



Warto zwrócić uwagę na odpowiedzi, które wskazują po części na pewne dysfunkcje, czyli „dotychczasowe interwencje były nieskuteczne” (7%), „zachodziło niebezpieczeństwo odwetu ze strony sprawców” (6%) oraz „trudno było skontaktować się ze Strażą Miejską w Krakowie” (5%). W dodatkowej kategorii „inne” ankietowani wskazywali przede wszystkim na to, że:

- Preferują kontakt z policją,
- Nie znają kompetencji Straży Miejskiej,
- Nie wiedzą, jak skontaktować się ze Strażą Miejską.

Podsumowanie

Ponad połowa respondentów pośrednio lub bezpośrednio miała do czynienia z interwencjami Straży Miejskiej. Zdecydowanie najrzadziej kontakt taki miały osoby najmłodsze tj. do lat 25. W odniesieniu do wykształcenia, najmniej osób, które doświadczyły interwencji, było wśród ankietowanych z wykształceniem podstawowym, najwięcej zaś, wśród respondentów, którzy ukończyli szkoły zawodowe. Badanych różnicowało również ich miejsce zamieszkania – najrzadziej posiadanie doświadczenia z interwencją deklarowali ankietowani z oddziału Prokocim-Podgórze, najczęściej zaś z Krowodrzy.

Spośród osób, które posiadały doświadczenie z interwencją, zadowolonych z podjętych przez strażników działań było niemal 80% osób. Najrzadziej zadowolone były osoby najlepiej wykształcone. Inne cechy, w tym miejsce zamieszkania, nie różnicowały respondentów. Przyczyny niezadowolonych, na które należy zwrócić szczególną uwagę, to między innymi brak oczekiwanych efektów interwencji, brak reakcji na zgłoszenie interwencji czy zbyt opieszłość w działaniu. Należy równocześnie zaznaczyć, że wiele podawanych przez badanych uzasadnień odnosiło się do kwestii uprawnień Straży Miejskiej (przede wszystkim ich ograniczonego zakresu).

W doświadczeniu ankietowanych, najczęstszym przedmiotem interwencji Straży Miejskiej były kwestie związane ze źle zaparkowanym samochodem, krzykami i hałasami czy też z osobami spożywającymi alkohol w miejscach zabronionych. W tym kontekście wspomnieć warto o zadowoleniu respondentów w zależności od zakresu podjętej interwencji. Ogólnie, osoby, które zetknęły się z interwencją w sprawie niebezpiecznych miejsc czy osób przebywających na klatce schodowej, były zdecydowanie bardziej zadowolone niż przeciętnie. Najbardziej niezadowolone były osoby, które doświadczyły interwencji powiązanej z wandalizmem.

W przypadku osób, które nie miały doświadczenia z interwencją Straży Miejskiej, niemal 40% mieszkańców Krakowa uznało, że nie zdarzyło się im nic, w czym Straż mogłaby pomóc. Część odpowiedzi, choć mniej liczna, wykazała i potwierdziła sygnalizowane w innych miejscach problemy. Po raz kolejny odwoływano się do braku wiary w skuteczność interwencji, niezajomości kompetencji Straży czy też niewiedzy o tym, jak skutecznie się z nią skontaktować.

Zaprezentowane wyniki świadczą o potrzebie uświadamiania mieszkańcom kompetencji Straży Miejskiej oraz przedstawiania możliwości podejmowania z nią kontaktów. Realizacja powyższych postulatów jest zadaniem trudnym. Na pewno jednak planowane działania powinny być na tyle różnorodne (kontynuacja kampanii wizerunkowej, dalsze prowadzenie zajęć dla dzieci i młodzieży, lekcje w szkołach, współpraca z mediami itp.), by zapewnić dostęp do informacji jak największej liczbie osób.

Opinie o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach

Opinie mieszkańców Krakowa o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach to kluczowe zagadnienie zrealizowanego badania. Głównym problemem badawczym, którego wyniki prezentowane są w poniższym rozdziale, było poznanie opinii ankietowanych osób o działaniach, wizerunku i funkcjonowaniu Straży i strażników. Ponadto, rozdział ten przedstawia także odpowiedzi na dwa dalsze pytania badawcze – po pierwsze, jest to kwestia wpływu kampanii reklamowej na opinie o Straży i strażnikach, po drugie – wpływ doświadczeń z interwencjami Straży na opinie o niej.

Przedstawione wyniki są analizowane w zależności od innych, wpływających na opinie czynników. Tymi czynnikami są przede wszystkim:

- doświadczenia z interwencjami Straży Miejskiej;
- znajomość hasła promocyjnego „Straż Miejska i święty spokój”;
- oddział Straży Miejskiej – rejon zamieszkania, który, jak zostanie pokazane poniżej, w niektórych przypadkach wpływał na opinie krakowian, co z kolei może stanowić wskazówkę dla organizacji prac Straży Miejskiej;

Jako inne cechy, które mogą ewentualnie wpływać na opinie o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach, uwzględniono cechy demograficzne tj. m. in. wiek, płeć czy wykształcenie.

Krakowianie, którzy wzięli udział w badaniu zostali poproszeni o ustosunkowanie się do szeregu stwierdzeń diagnozujących opinię na temat instytucji Straży Miejskiej oraz jej funkcjonariuszy. Każde ze stwierdzeń poruszało inny aspekt oceny działalności Straży i jej funkcjonariuszy. Do stwierdzeń pierwszej kategorii należały:

- Ogólnie jestem zadowolony(a) z działalności Straży Miejskiej.
- Straż Miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana).
- Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską.
- Działania Straży Miejskiej wpływają na poprawę bezpieczeństwa w Krakowie.
- Trudno jest odróżnić obowiązki Straży Miejskiej od obowiązków Policji.
- Działania Straży Miejskiej wzmacniają poczucie bezpieczeństwa.

Stwierdzenia diagnozujące opinię na temat funkcjonariuszy były następujące:

- Strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do swoich zadań.
- Brakuje strażników miejskich na ulicach miasta.
- Strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom.
- Strażnicy miejscy zajmują się sprawami błahymi.
- Strażnicy miejscy są nieuprzejmi.

Każdy uczestnik badań mógł się zgodzić lub nie zgodzić z zaprezentowanymi powyżej stwierdzeniami wybierając jedną z pięciu zaproponowanych opcji:

- zdecydowanie się zgadzam,
- raczej się zgadzam,
- ani się zgadzam, ani nie zgadzam,
- raczej się nie zgadzam,
- zdecydowanie się nie zgadzam.

Dodatkowo, respondenci mieli zawsze możliwość wybrania odpowiedzi „nie mam zdania”, z której to, co będzie pokazane, stosunkowo często korzystali. Zazwyczaj, ze względu na małą wartość informacyjną i trudność interpretacji, odpowiedzi tego typu nie cieszą badaczy. Spory odsetek osób wybierających tę kategorię w badaniu Straży Miejskiej może świadczyć o słabej znajomości działań Straży i jej funkcjonariuszy. Być może, respondenci zasłaniając się tą kategorią, próbowali, nawet nieświadomie, zaznaczyć, że mają zbyt mało wiedzy o krakowskiej Straży. Innym wytłumaczeniem może być interpretowanie kategorii „nie mam zdania”, jako tożsamej z odpowiedzią pośrednią: „ani się zgadzam, ani się nie zgadzam”. Wówczas odpowiedź ta oznaczałaby nie tyle brak opinii na dany temat, co raczej obojętny, bierny stosunek do omawianych problemów.

W końcowej części rozdziału zaprezentowane zostaną odpowiedzi respondentów na pytanie „Czy w przyszłości zwrócił(a)by się Pan(i) z prośbą o pomoc do Straży Miejskiej?”. Będzie to swego rodzaju podsumowanie rozważań na temat opinii o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach. Chęć skorzystania z usług Straży będzie bowiem traktowana jako najbardziej jednoznaczny wyraz zadowolenia z działalności tej instytucji i poparcia dla jej funkcjonowania.

Opinie o Straży Miejskiej

W pierwszej kolejności zaprezentowane zostaną opinie na temat Straży Miejskiej. Wśród zaproponowanych stwierdzeń wyróżnić można dwie grupy.

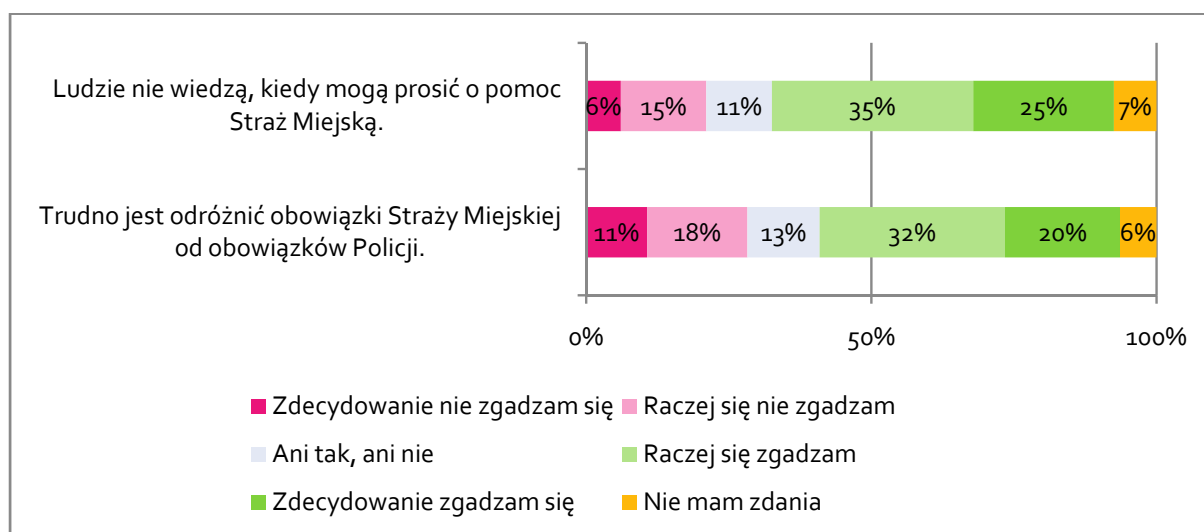
Pierwsza grupa stwierdzeń dotyczy ogólnych opinii na temat Straży oraz jej wpływu na poprawę bezpieczeństwa. Generalnie, uczestnicy badania byli raczej skłonni uznać, że są zadowoleni z działalności krakowskiej Straży Miejskiej – łącznie 60% wskazań – oraz, że instytucja ta wpływa na poprawę bezpieczeństwa – łącznie 71% wskazań i wzmacnia poczucie bezpieczeństwa mieszkańców – łącznie 67% wskazań (porównaj rysunek poniżej). Szczególnie ważne wydają się ostatnie dwa wyniki. Oznaczają one bowiem, że mieszkańcy Krakowa sądzą, że Straż Miejska dobrze wypełnia jedno ze swoich podstawowych zadań, jakim jest zapewnianie porządku publicznego w Krakowie. Tym samym więc, uczestnicy badań byli przeciwni rozwiązaniu (zlikwidowaniu) Straży Miejskiej – łącznie prawie ¾ wskazań. Na uwagę zasługuje fakt, że 45% badanych zdecydowanie odrzuciła możliwość likwidacji Straży.

Rysunek 26 Opinie o Straży Miejskiej – ocena stwierdzeń dotyczących zadowolenia z działalności i jej efektów



Inaczej prezentują się opinie mieszkańców Krakowa na temat znajomości kompetencji Straży Miejskiej (porównaj rysunek poniżej). Aż 60% osób biorących udział w badaniu uznało, że ludzie nie wiedzą, kiedy można prosić o pomoc Straż Miejską. Ponad połowa badanych deklaruje, że trudno jest odróżnić kompetencje Straży Miejskiej od kompetencji Policji. Problem ten może powodować z jednej strony zniechęcenie do działalności tej instytucji, której zadania wydają się być dla mieszkańców niejasne, a co z tym związane, uważane też za mało istotne. Z drugiej strony, nieznaną kompetencji Straży Miejskiej może powodować wygórowane oczekiwania wobec jej działalności i w efekcie rozczarowanie brakiem spodziewanych efektów. Jak już było powiedziane, problem niejasności kompetencji Straży Miejskiej ankietowani poruszali również w pytaniach umożliwiających swobodną odpowiedź. Oznacza to, że respondenci mając możliwość ustosunkowania się do stwierdzeń, mieli również potrzebę dodatkowego podkreślenia wagi tej kwestii, co stanowi o tym, że kwestia wyjaśniania uprawnień Straży Miejskiej jest niezwykle istotna.

Rysunek 27 Opinie o Straży Miejskiej – ocena stwierdzeń dotyczących kompetencji



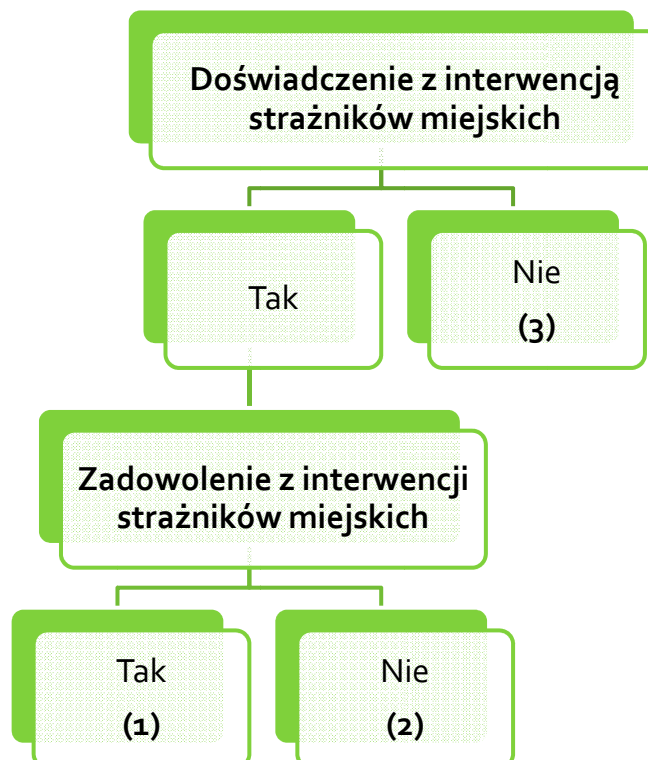
Doświadczenie interwencji Straży Miejskiej

W kolejnym pytaniu badawczym, próbowano dowiedzieć się, na ile doświadczenie związane z interwencją Straży Miejskiej wpływa na opinie o tej instytucji. Jak już zostało powiedziane, osobom biorącym udział w badaniu zadano pytanie „Czy przypomina Pan(i) sobie sytuację, w której Pan(i) lub ktoś z najbliższego otoczenia (rodzina, sąsiedzi, znajomi) prosił o interwencję lub pomoc Straż Miejską?”. O ile badany odpowiedział twierdząco, to dodatkowo pytano go o ocenę interwencji strażników. Na podstawie odpowiedzi na powyższe pytania wszystkich respondentów da się podzielić na trzy grupy:

1. Osoby, które doświadczyły interwencji strażników miejskich i podjęte działania uważają za satysfakcjonujące.
2. Osoby, które doświadczyły interwencji strażników miejskich, ale podjęte działania były dla nich niesatysfakcjonujące
3. Osoby, które nie doświadczyły interwencji strażników miejskich.

Schemat poniżej przedstawia graficzną ilustrację powyższego podziału.

Rysunek 28 Doświadczenie z interwencją Straży

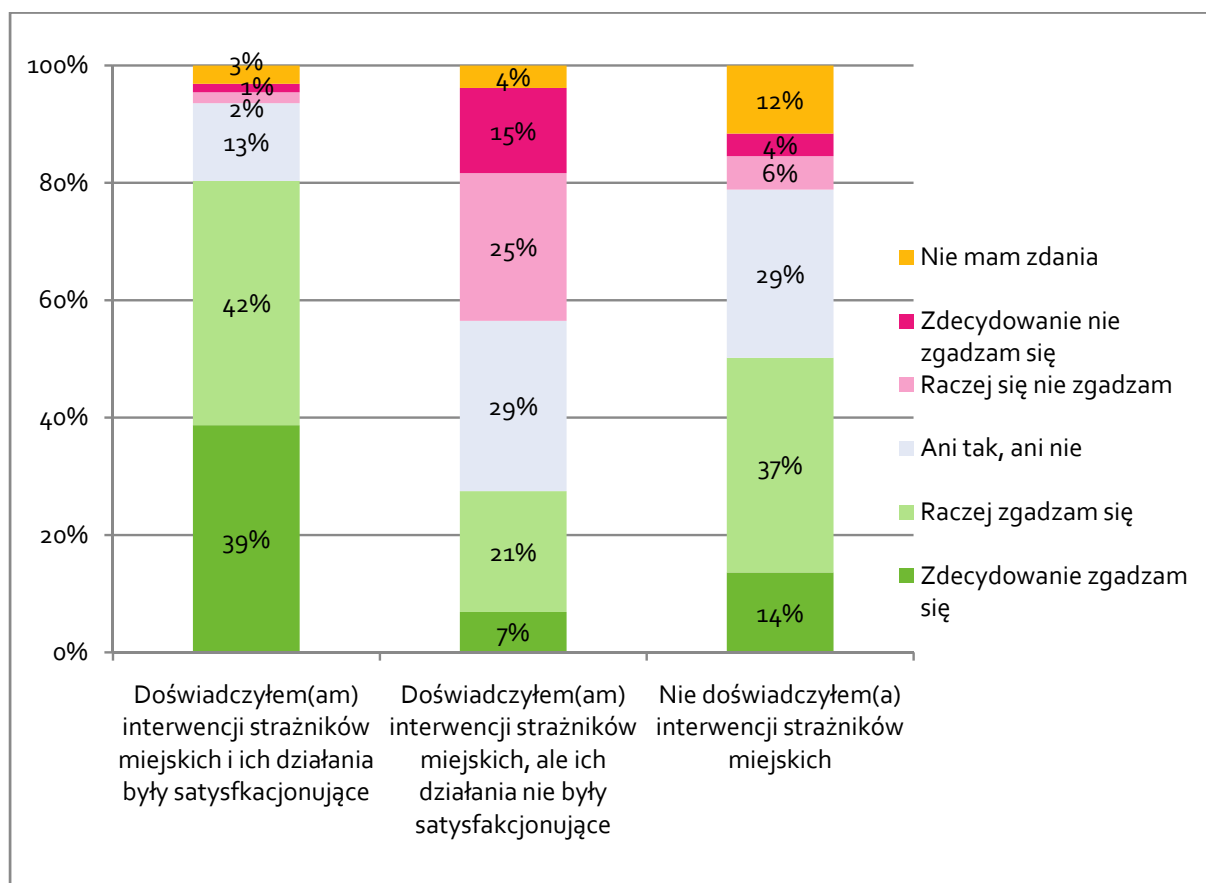


W dalszej części (zarówno w przypadku opinii o Straży Miejskiej, jak i o jej funkcjonariuszach) zależność między doświadczeniem z interwencją a opiniami na temat Straży Miejskiej analizowana będzie według podziału na wskazane trzy kategorie respondentów.

Generalne spostrzeżenie z opisanych dokładnie poniżej wyników, to lepsza ocena poszczególnych kwestii dotyczących Straży Miejskiej przez osoby, które doświadczyły interwencji Straży i były z niej zadowolone. Ocenę nieco gorszą wystawiają Straży i jej funkcjonariuszom badani, którzy nie mieli kontaktu ze Strażą i opierają się bardziej na swoich przypuszczeniach i stereotypach. Najgorzej Straż i jej funkcjonariuszy oceniają osoby, które z doświadczonej interwencji były niezadowolone. Szczegółowe analizy zaprezentowane są poniżej.

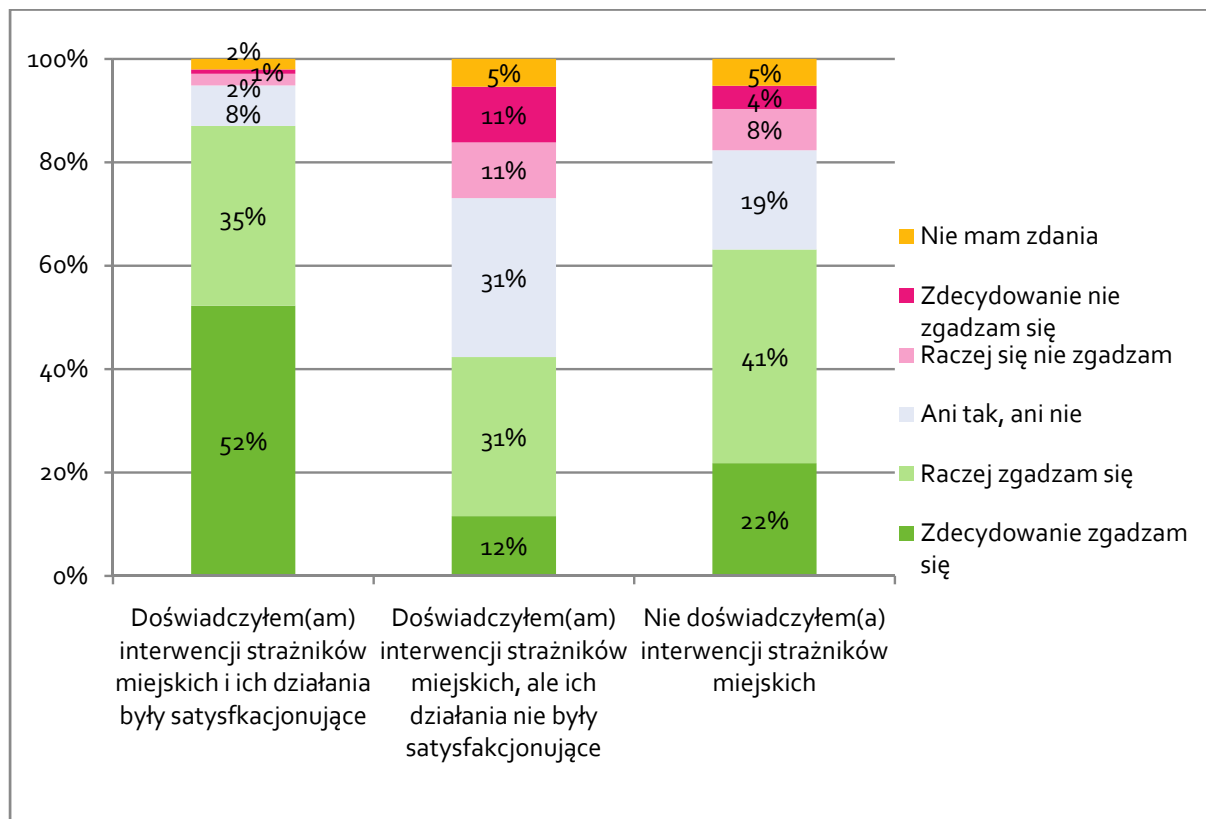
Osoby, które osobiście lub pośrednio doświadczyły interwencji Straży Miejskiej i były z niej zadowolone, były zdecydowanie najbardziej skłonne uznać, że ogólnie są również zadowolone z działalności Straży Miejskiej – 81% wskazań (porównaj rysunek na następnej stronie). Wyraźnie najmniej zadowolone z działalności Straży są osoby rozczarowane interwencją jej funkcjonariuszy – ta grupa osób była najmniej skłonna zgodzić się ze stwierdzeniem „Ogólnie jestem zadowolony(a) z działalności Straży Miejskiej” (łącznie 40% wskazań). Jednocześnie 28% osób z tej grupy była przeciwnego zdania – byli zadowoleni z działalności Straży, co wydaje się świadczyć o tym, że pomimo czasami nieudanych interwencji, działania Straży Miejskiej są zadowalające. Spośród osób, które nie miały okazji doświadczyć interwencji Straży, co druga była zadowolona z działalności Straży. Należy zaznaczyć, że sporo osób w tej grupie nie miało jednak zdania na ten temat.

Rysunek 29 Ogólnie jestem zadowolony(a) z działalności Straży Miejskiej – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



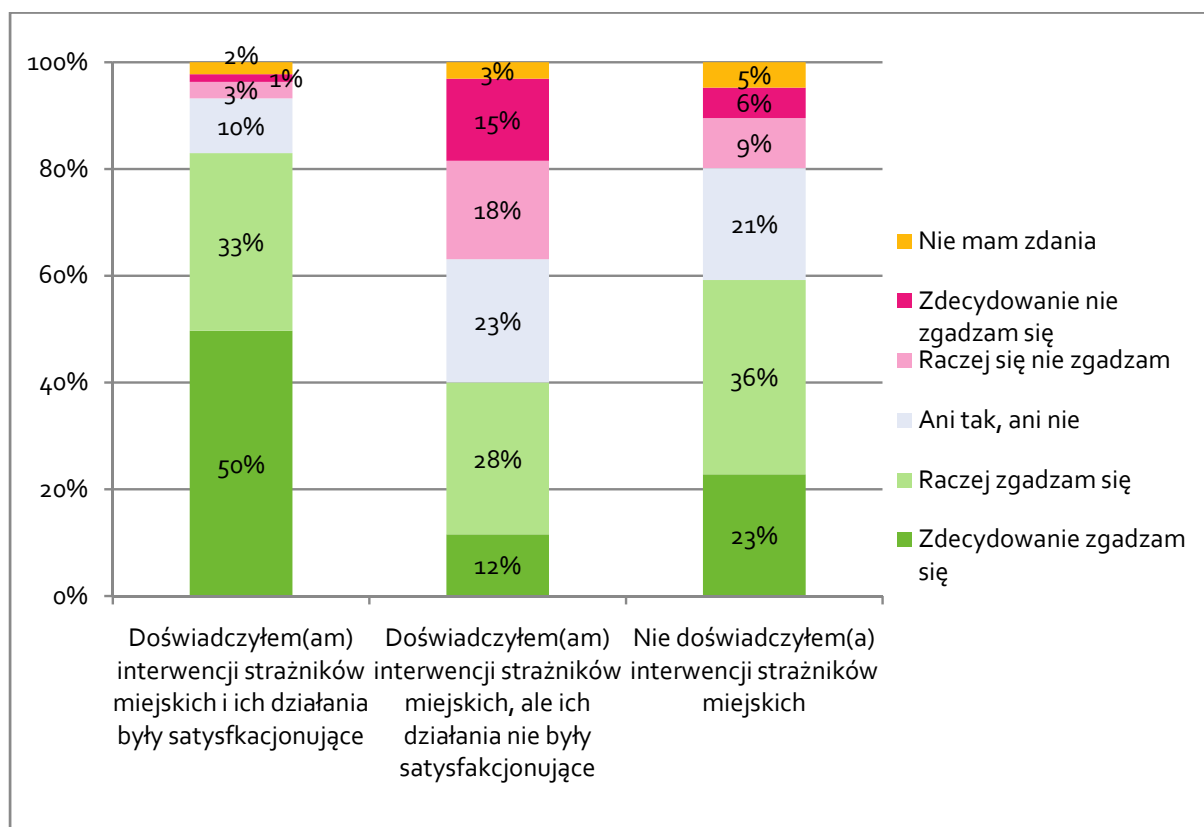
Dość podobnie prezentuje się ocena wpływu działań Straży Miejskiej na poprawę bezpieczeństwa w Krakowie (porównaj rysunek na następnej stronie). Na uwagę zasługuje jednak fakt, że ocena ta jest nieco bardziej pozytywna niż prezentowana powyżej ogólna ocena działalności Straży. Najbardziej skłonne zgodzić się ze stwierdzeniem, że „Działania Straży Miejskiej wpływają na poprawę bezpieczeństwa w Krakowie” były osoby zadowolone z doświadczonych wcześniej interwencji Straży – aż 87% wskazań – a najmniej skłonne zgodzić się z nim były osoby z interwencji niezadowolone – 43% wskazań. Wśród osób niezadowolonych z doświadczonej interwencji Straży było jednak zdecydowanie, bo blisko o połowę, mniej osób niezgadzających się ze stwierdzeniem dotyczącym wpływu Straży na poprawę bezpieczeństwa, niż osób, które nie zgodziły się z prezentowanym powyżej stwierdzeniem dotyczącym ogólnego zadowolenia z działalności Straży. Różnica ta może świadczyć o stosunkowo dobrym wizerunku Straży Miejskiej wśród mieszkańców Krakowa. Potwierdzeniem jest zaś dość wysoki odsetek osób wskazujących na pozytywny wpływ Straży na bezpieczeństwo w mieście wśród tych, którzy interwencji jej funkcjonariuszy nie doświadczyli – 63% wskazań.

Rysunek 30 Działania Straży Miejskiej wpływają na poprawę bezpieczeństwa w Krakowie – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



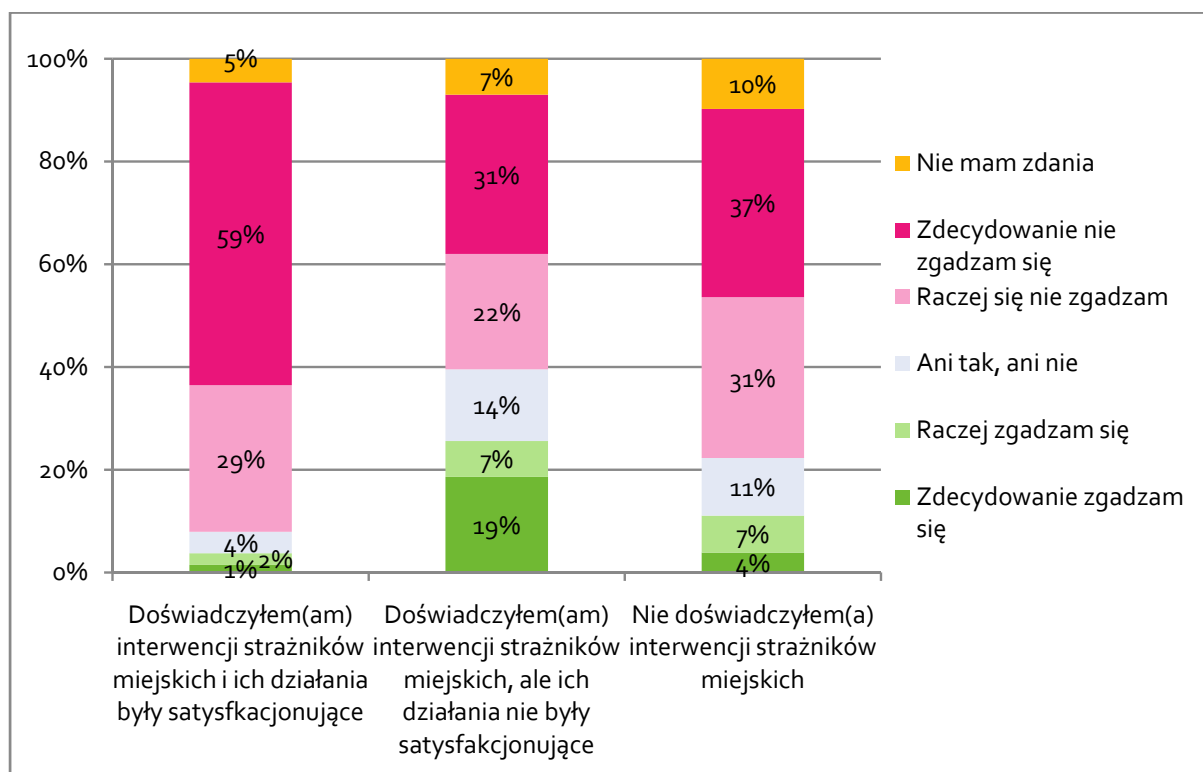
Podobnie przedstawiają się opinie osób uczestniczących w badaniu również w przypadku stwierdzenia „Działania Straży Miejskiej wzmacniają poczucie bezpieczeństwa” (porównaj rysunek na następnej stronie). Najwięcej, bo 83% osób zgodziło się z tym stwierdzeniem w grupie, która była zadowolona z interwencji strażników. Tym razem jednak zdanie osób niezadowolonych z interwencji było wyraźnie podzielone. W tej grupie osób, najwięcej było wskazań negujących oddziaływanie działań Straży Miejskiej na poczucie bezpieczeństwa w mieście – ze stwierdzeniem nie zgodził się co trzeci badany, jednocześnie sporo osób było przeciwnego zdania – 40% wskazań pochodziło od osób, które twierdzą, że działania Straży wzmacniają poczucie bezpieczeństwa. Osoby, które nie miały okazji doświadczyć interwencji funkcjonariuszy Straży, byli raczej skłonni zgodzić się, że instytucja ta wzmacnia poczucie bezpieczeństwa – łącznie 59% wskazań.

Rysunek 31 Działania Straży Miejskiej wzmacniają poczucie bezpieczeństwa – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



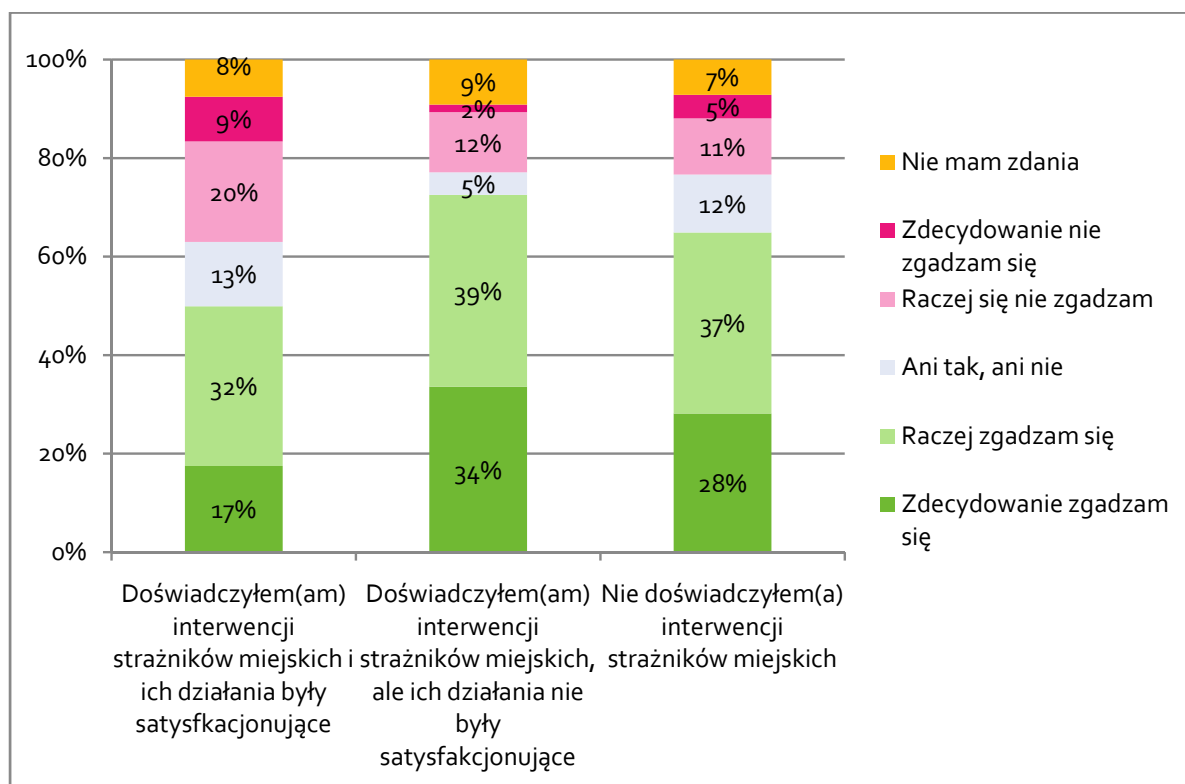
Na pytanie, czy „Straż Miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana)” uczestnicy badań prawie jednogłośnie pokazali, że są takiemu pomysłowi nieprzychylni (porównaj rysunek na następnej stronie). Najbardziej przeciwni byli badani zadowoleni z doświadczonej interwencji strażników miejskich – łącznie 88% wskazań, w tym 59% była zdecydowanie przeciwna. Ponad połowa osób niezadowolonych z interwencji również była przeciwna rozwiązaniu Straży Miejskiej. W tej grupie było jednak najwięcej zwolenników likwidacji Straży – łącznie 26% wskazań. Podobnego zdania był mniej więcej co dziesiąty badany, który nie doświadczył interwencji Straży.

Rysunek 32 Straż Miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana) – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



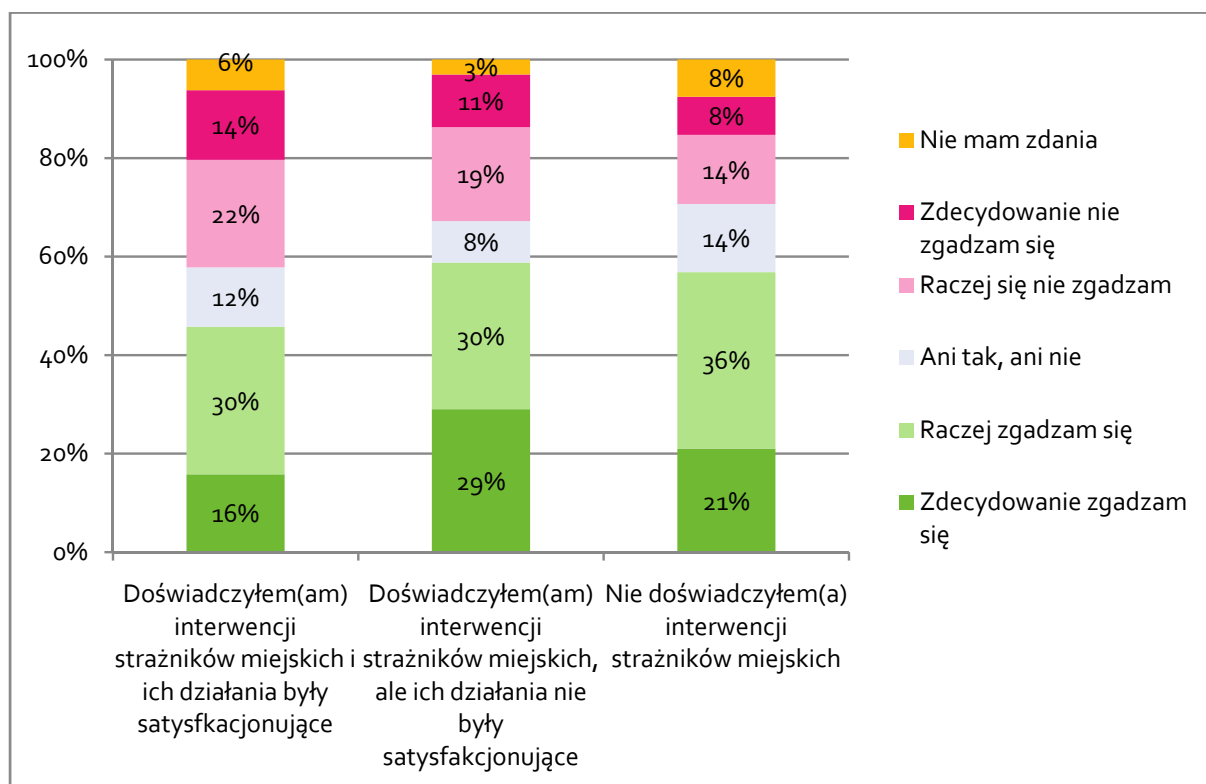
Mniej optymistycznie prezentują się odpowiedzi uczestników badań na dwa kolejne stwierdzenia dotyczące znajomości kompetencji Straży Miejskiej (porównaj rysunek na następnej stronie). Nawet wśród osób deklarujących bardzo pozytywny stosunek do tej instytucji, prawie połowa uznała, że „Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską”. W grupie tej, było równocześnie najwięcej przeciwników tego stwierdzenia – łącznie 29% osób nie zgodziło się z nim. Pozostałe dwie grupy badanych – osoby niezadowolone z doświadczonej interwencji oraz te, które interwencji nie doświadczyły – miały dość podobne opinie na temat znajomości kompetencji Straży. Wśród osób niezadowolonych 73% osób uznało, że ludzie nie wiedzą kiedy prosić o pomoc, a 14% było przeciwnego zdania. Wśród osób, które nigdy nie miały okazji doświadczyć interwencji było więcej osób, które nie miały sprecyzowanego zdania na ten temat, 65% osób zgodziło się ze stwierdzeniem a 16% nie zgodziło się z nim.

Rysunek 33 Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



W przypadku stwierdzenia „Trudno jest odróżnić obowiązki Straży Miejskiej od obowiązków Policji” odpowiedzi uczestników badań były podobne, ale trochę bardziej wyrównane niż w przypadku stwierdzenia prezentowanego powyżej (porównaj rysunek na następnej stronie). W każdej kategorii osób, mniej więcej połowa badanych zgodziła się z tym twierdzeniem – najmniej, 46%, wśród osób zadowolonych z interwencji, a najwięcej wśród osób niezadowolonych 59%.

Rysunek 34 Trudno jest odróżnić obowiązki Straży Miejskiej od obowiązków Policji – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



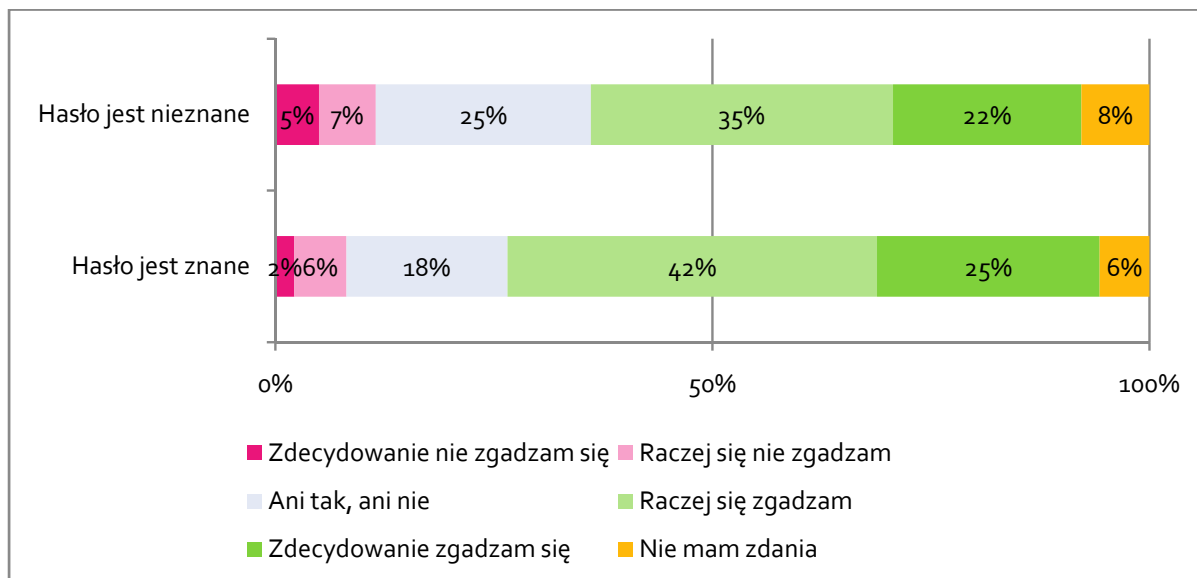
To że osoby niezadowolone najczęściej sygnalizowały problem z postrzeganiem kompetencji Straży Miejskiej świadczyć może o tym, że w pewnych przypadkach przyczyną braku satysfakcji z interwencji jest fakt, że w sytuacji problemowej strażnicy nie mieli wystarczających kompetencji, by udzielić pomocy.

Znajomość hasła kampanii wizerunkowej

Kolejnym problemem badawczym było pytanie o to, czy znajomość hasła kampanii wizerunkowej „Straż Miejska i święty spokój” miała wpływ na opinię o Straży Miejskiej. Rozważano, czy osoby, które twierdząco odpowiedziały na pytanie „Czy znane jest Panu(i) hasło: <<Straż Miejska i święty spokój>>” prezentowały inną postawę wobec Straży, niż osoby przeciwnego zdania.

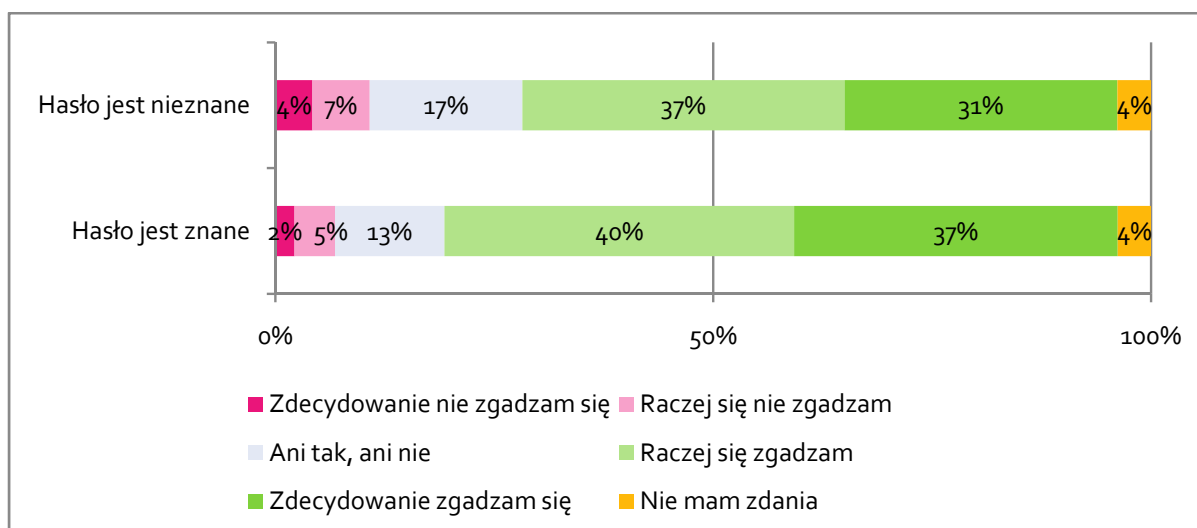
Rozkład odpowiedzi na pytanie o ogólne zadowolenie z działalności Straży Miejskiej pozwala stwierdzić, że osoby deklarujące znajomość hasła promocyjnego były bardziej skłonne wyrażać zadowolenie z działalności Straży (67% wskazań), niż osoby, które hasła nie kojarzyły – 57% wskazań (porównaj rysunek na następnej stronie).

Rysunek 35 Ogólnie jestem zadowolony(a) z działalności Straży Miejskiej – ocena stwierdzenia w zależności od znajomości hasła kampanii wizerunkowej



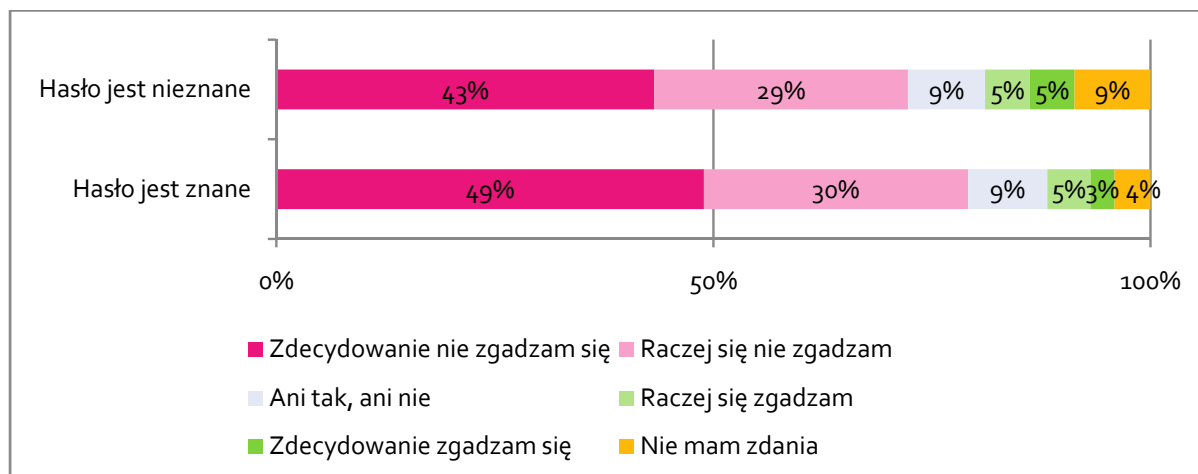
Podobna sytuacja zaistniała w przypadku oceny wpływu działań Straży Miejskiej na poprawę bezpieczeństwa w Krakowie (porównaj rysunek poniżej). Mieszkańcy miasta, którzy deklarowali znajomość hasła promocyjnego zdecydowanie chętniej zgadzali się z tym stwierdzeniem – 77% wskazań, niż osoby, które hasła nie znały – 68% wskazań.

Rysunek 36 Działania Straży Miejskiej wpływają na poprawę bezpieczeństwa w Krakowie – ocena stwierdzenia w zależności od znajomości hasła kampanii wizerunkowej



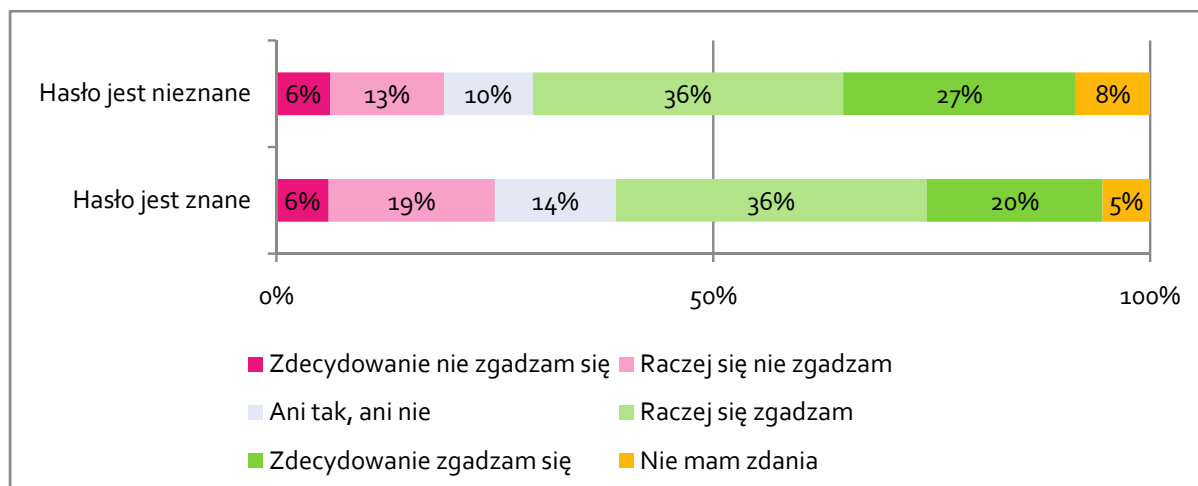
Znajomość hasła promocyjnego nie miała natomiast tak dużego wpływu na opinię na temat możliwości rozwiązania (zlikwidowania) Straży Miejskiej (porównaj rysunek poniżej). Ze stwierdzeniem tym nie zgodziło się 79% osób znających hasło i 72% osób, które go nie знаły.

Rysunek 37 Straż Miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana) – ocena stwierdzenia w zależności od znajomości hasła kampanii wizerunkowej



Znajomość hasła promocyjnego w nieco mniejszym stopniu powodowała zróżnicowanie opinii na temat stwierdzenia „Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską” (porównaj rysunek poniżej). Ze stwierdzeniem tym zgodziło się 56% osób znających hasło i 62% osób, które hasła nie znały. Kampania promocyjna Straży Miejskiej nie niosła przekazu informacyjnego, który mógłby powodować wzrost wiedzy na temat kompetencji tej instytucji, a jedynie ogólny przekaz wizerunkowy i informacyjny. Tym samym więc, wpływu kampanii należy szukać raczej w bardziej ogólnych opiniach mieszkańców Krakowa.

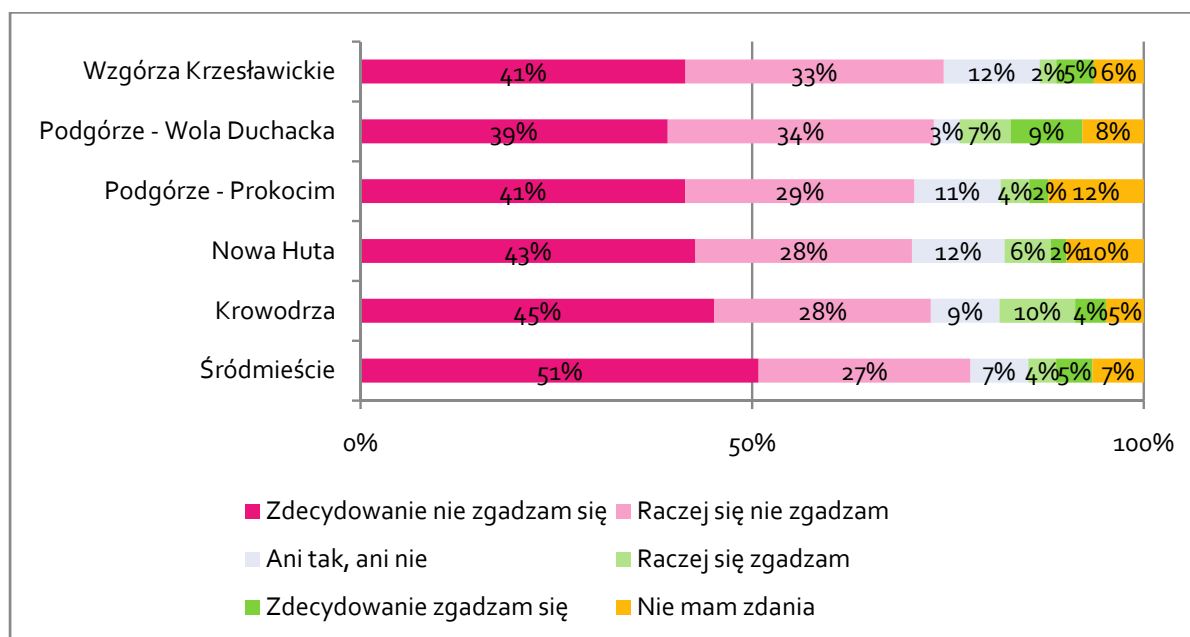
Rysunek 38 Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską – ocena stwierdzenia w zależności od znajomości hasła kampanii wizerunkowej



Oddział Straży Miejskiej

Opinia na temat Straży Miejskiej tylko w niewielkim stopniu była zależna od obszaru zamieszkiwanego przez uczestników badań (porównaj rysunek poniżej). Zależność – choć niewielka – pojawia się jedynie w przypadku stwierdzenia „Straż Miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana)”. Najbardziej nie zgadzali się z tym stwierdzeniem mieszkańcy oddziału Śródmieście – 78% wskazań. Najmniej przeciwników zlikwidowania Straży jest w oddziale Nowa Huta – łącznie 71% wskazań. W tym miejscu warto spojrzeć jeszcze na grupę osób, która nie miała zdania w kwestii rozwiązania Straży lub wybierała kategorię „ani się zgadzam, ani się nie zgadzam” – w oddziałach Podgórze-Prokocim, Nowa Huta, Wzgórz Krzesławickie tego typu odpowiedzi udzieliło około 20% respondentów.

Rysunek 39 Straż miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana) – ocena stwierdzenia w zależności od oddziału Straży Miejskiej

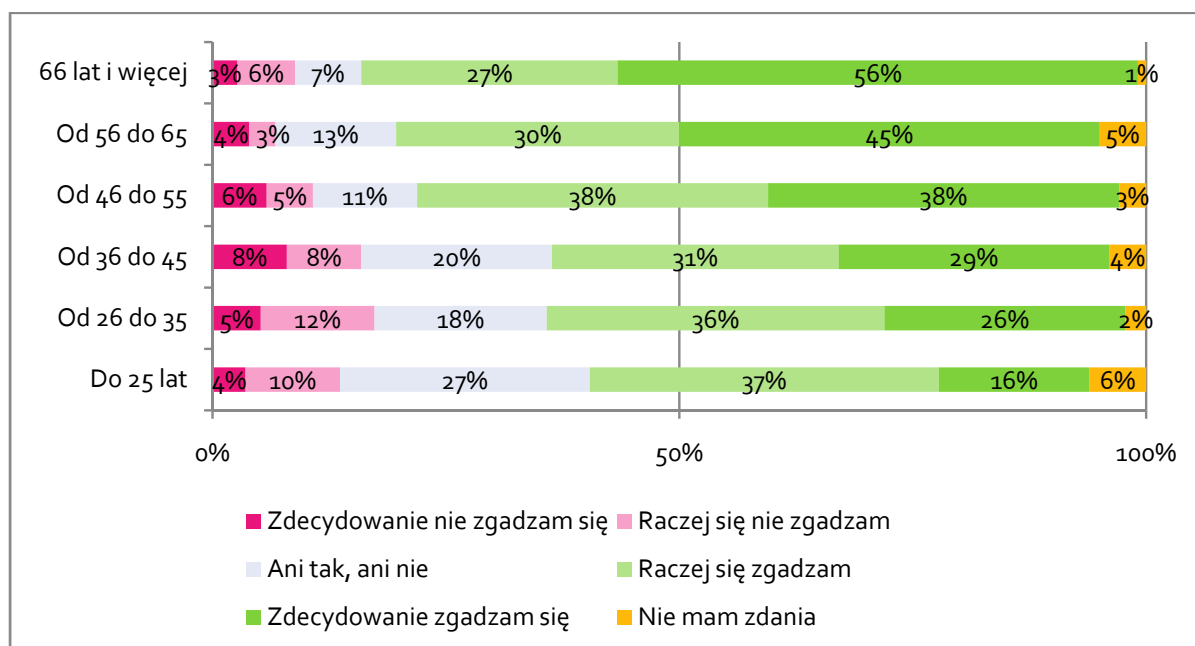


Cechy demograficzne

Opinie na temat Straży Miejskiej w dużej mierze zależą od wieku osób biorących udział w badaniu. Osoby starsze są bardziej skłonne pozytywnie oceniać Straż Miejską i jej wpływ na poprawę bezpieczeństwa miasta, niż osoby młode.

Przykładowo, zależność ta wyraźnie widoczna jest w przypadku stwierdzenia „Działania Straży Miejskiej wzmacniają poczucie bezpieczeństwa” (porównaj rysunek poniżej). W porównaniu z osobami młodszymi, osoby powyżej 65 roku życia zdecydowanie lepiej oceniły Straż Miejską pod tym kątem – 83% z nich zgodziło się z tym stwierdzeniem. Wśród osób poniżej 25 roku życia tylko 53% było tego samego zdania.

Rysunek 40 Działania Straży Miejskiej wzmacniają poczucie bezpieczeństwa - ocena stwierdzenia w zależności od kategorii wiekowej



W przypadku stwierżeń: „Straż miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana)”; „Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską” oraz „Trudno jest odróżnić obowiązki Straży Miejskiej od obowiązków Policji” nie występują istotne, z punktu widzenia statystyki, zależności między wiekiem a opiniami uczestników badań.

Zarówno wykształcenie, jak i płeć, różnicowały respondentów ze względu na posiadane przez nich opinie. Generalnie, kobiety nieco lepiej oceniały Straż Miejską niż mężczyźni. Zależność ta nie występowała jednak w przypadku opinii na temat kompetencji Straży Miejskiej, czyli stwierżeń „Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską” i „Trudno jest odróżnić obowiązki Straży Miejskiej od obowiązków Policji”.

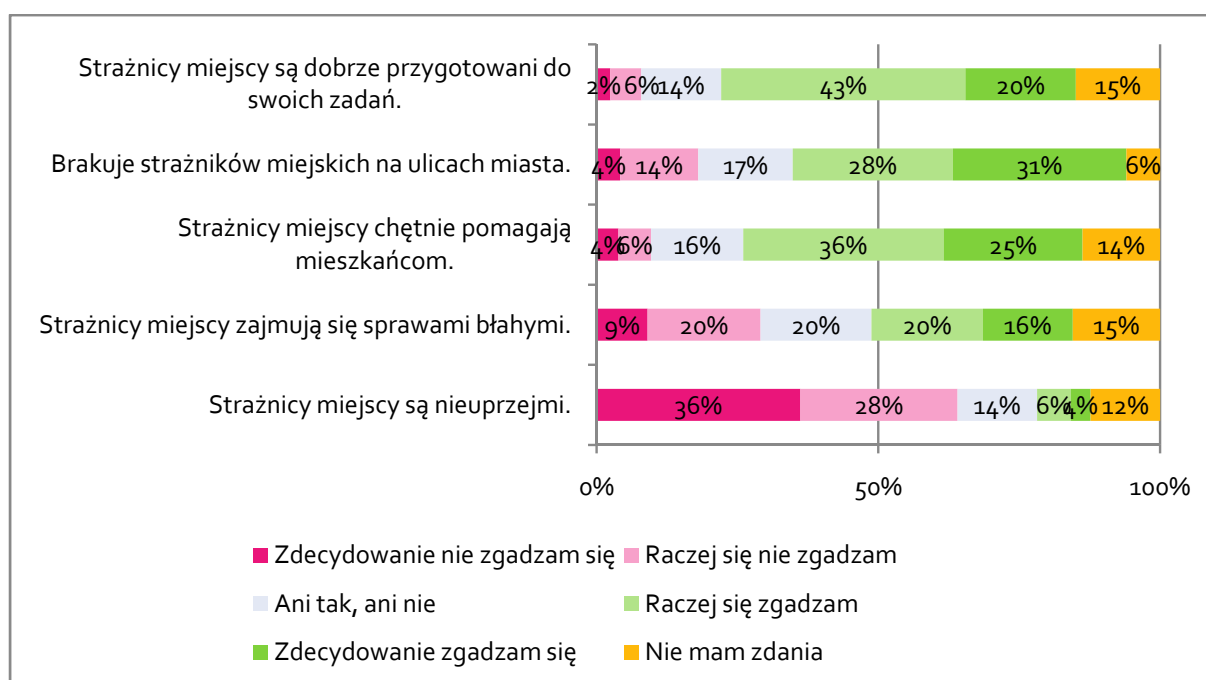
Zależność między wykształceniem a opiniami o Straży Miejskiej okazała się w zasadzie nieistotna. Jedynie w przypadku stwierdzenia „Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską” osoby najlepiej wykształcone były najbardziej skłonne do tego, by ze stwierdzeniem się zgodzić

(łącznie ponad 60% respondentów). Wśród osób z wykształceniem zasadniczym analogiczną opinię podzielało 50% badanych.

Opinie o funkcjonariuszach Straży Miejskiej

W dalszej części rozdziału, analizie poddane zostaną opinie uczestników badań na temat samych funkcjonariuszy Straży Miejskiej (porównaj rysunek poniżej). Mieszkańcy Krakowa są skłonni uznać, że strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do wykonywania swoich zadań (łącznie 63% badanych zgodziło się z tym stwierdzeniem) oraz, że chętnie pomagają mieszkańcom miasta (61% badanych zgodziło się ze stwierdzeniem). Strażnicy miejscy nie są również uznawani za nieuprzejmych – za takich uznało ich łącznie 10% badanych. Jednocześnie uczestnicy badania w dużej mierze uznali, że na ulicach miasta brakuje strażników miejskich (59% osób zgodziło się z tym stwierdzeniem).

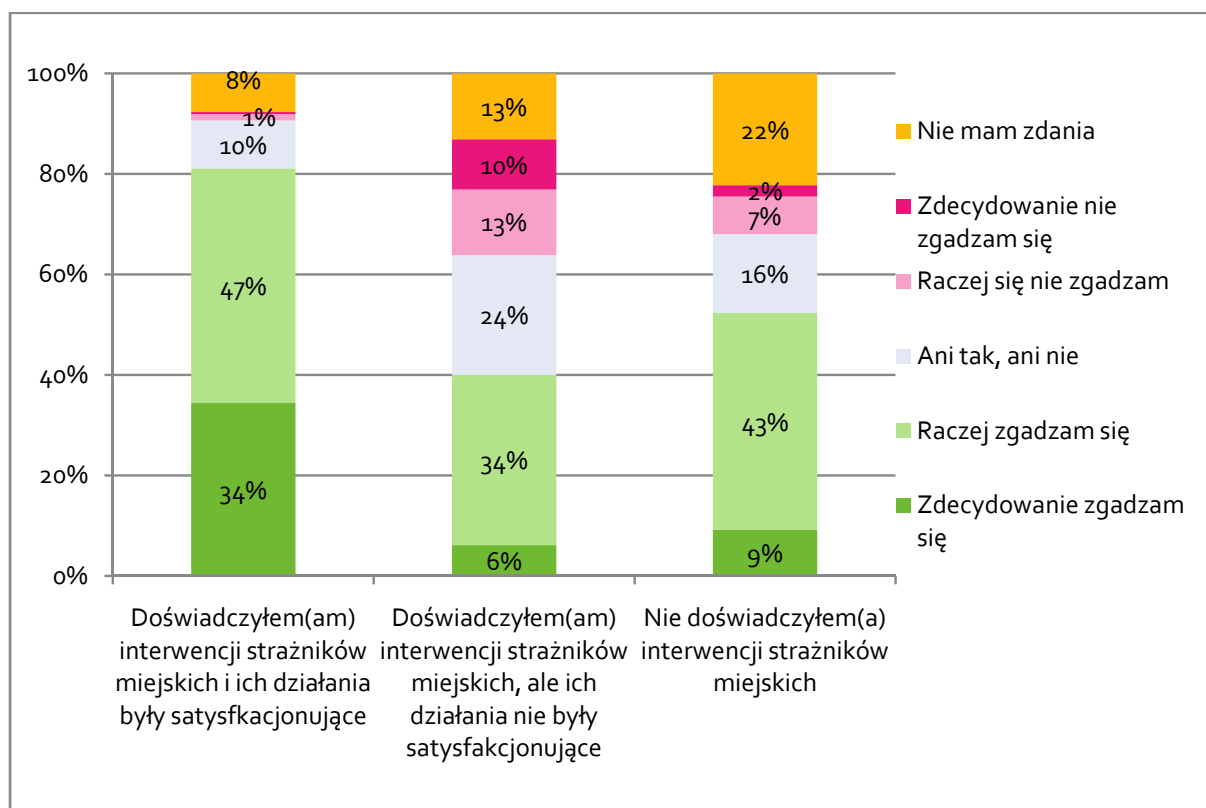
Rysunek 41 Ocena stwierdzeń dotyczących strażników miejskich



Doświadczenie interwencji Straży Miejskiej

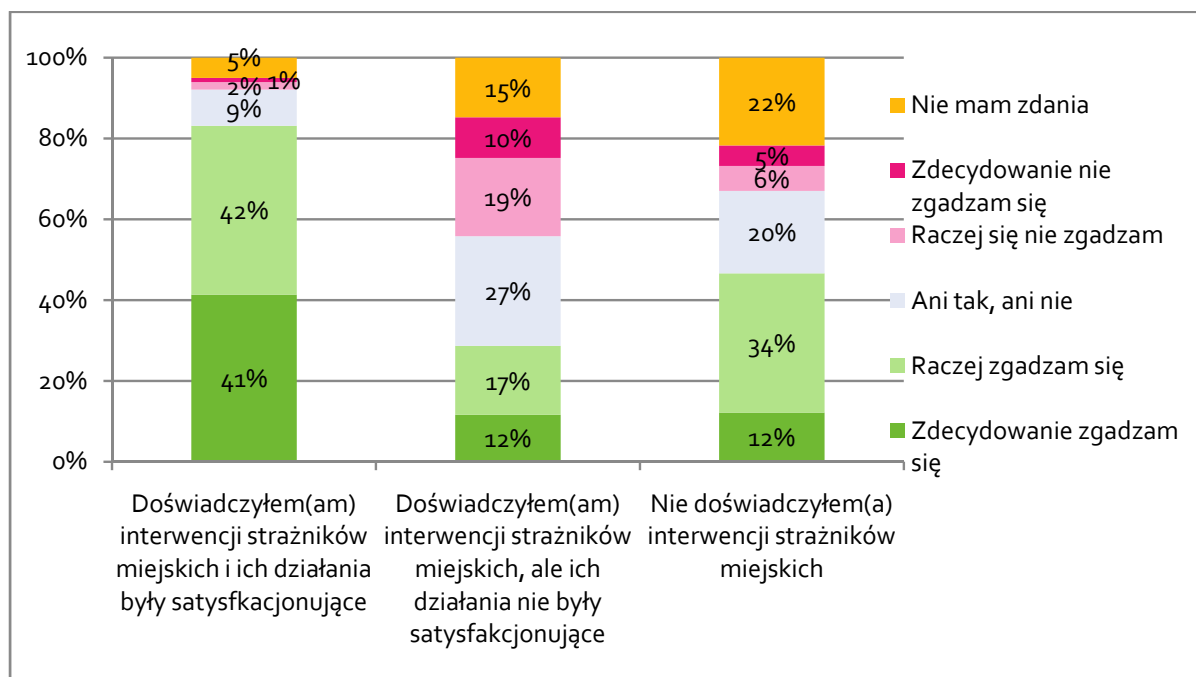
Uczestników badań zapytano o to, czy „Strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do swoich zadań?”. 81% osób deklarujących zadowolenie z doświadczonej interwencji zgodziło się z tym stwierdzeniem (porównaj rysunek poniżej). Najmniej skłonne uznać, że strażnicy są dobrze przygotowani były osoby niezadowolone z doświadczonej interwencji funkcjonariuszy Straży – w grupie tej, tylko 40% osób zgodziło się z tym stwierdzeniem. Biorąc pod uwagę negatywne doświadczenie związane z działaniem Straży, odsetek ten jest i tak stosunkowo wysoki. Można więc przypuszczać, że w dużej mierze o niezadowoleniu z interwencji nie decyduje złe przygotowanie funkcjonariuszy. Kwestia ta jest rozwinięta w jednym z wcześniejszych rozdziałów. Pomimo braku dowodów, ponad połowa osób, które nie miały okazji doświadczyć interwencji zdecydowało się zgodzić ze stwierdzeniem, że strażnicy są dobrze przygotowani. Wynik ten może świadczyć o dużym „kredycie zaufania”, jakim obdarzana jest Straż przez mieszkańców miasta.

Rysunek 42 Strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do swoich zadań – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



Podobnie prezentują się opinie badanych w przypadku stwierdzenia „Strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom” (porównaj rysunek poniżej). Najbardziej przychylni strażnikom byli mieszkańcy miasta, którzy mieli okazję doświadczyć ich interwencji i byli z niej zadowoleni – 83%. Najmniej przychylni byli ci, którzy z doświadczonej interwencji nie byli zadowoleni, jednak nawet w tej grupie były osoby pozytywnie oceniające funkcjonariuszy – 29% osób z tej grupy uznało, że strażnicy chętnie pomagają mieszkańcom i dokładnie tyle samo było przeciwnego zdania. Wśród osób, które nigdy nie zwracały się z prośbą o pomoc do Straży Miejskiej 46% założyło, że strażnicy chętnie pomagają mieszkańcom. Po raz kolejny można więc zaobserwować spore zaufanie do tej instytucji.

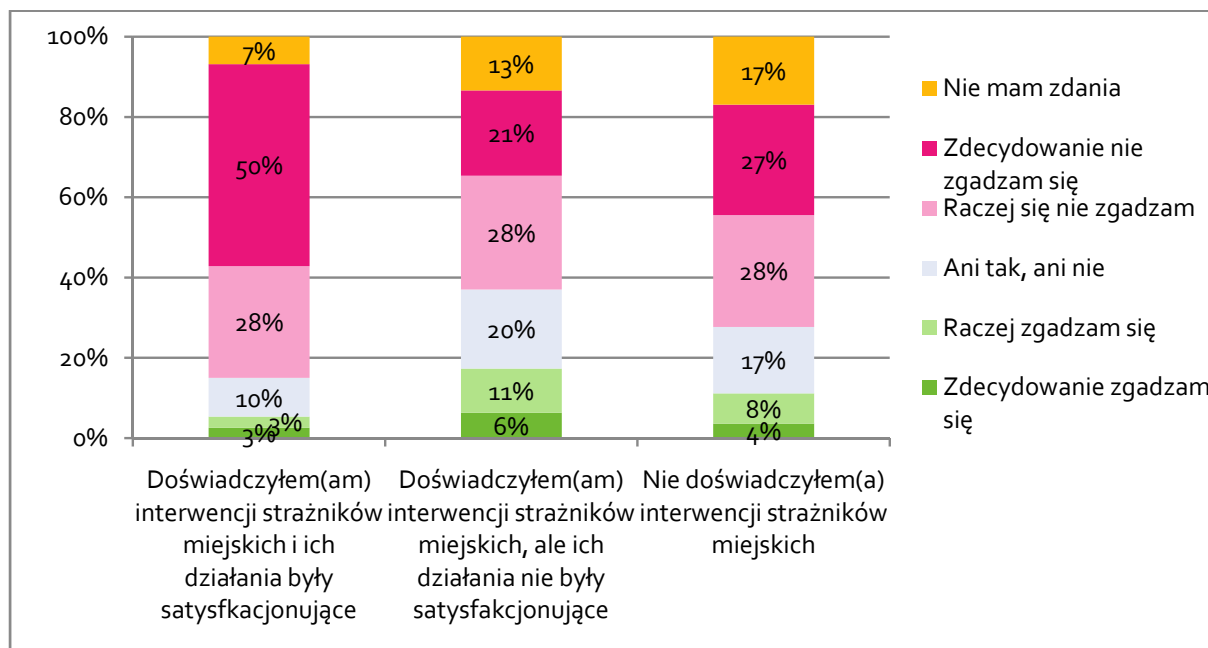
Rysunek 43 Strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



Pozytywnie rysują się również opinie badanych na temat kultury osobistej – uprzejmości funkcjonariuszy Straży (porównaj rysunek na następnej stronie). 78% osób, które były zadowolone z interwencji nie zgodziło się ze stwierdzeniem, że „Strażnicy miejscy są nieuprzejmi”. Przeciwnego zdania było tylko 6% osób z tej grupy. Wśród osób niezadowolonych z interwencji odsetek ten był największy i wynosił 17%. Blisko połowa grupy niezadowolonych badanych uznała, że funkcjonariusze nie są nieuprzejmi. Można więc wnioskować, że również brak uprzejmości funkcjonariuszy nie jest zasadniczą przyczyną niezadowolenia z interwencji. Wśród osób, które nie

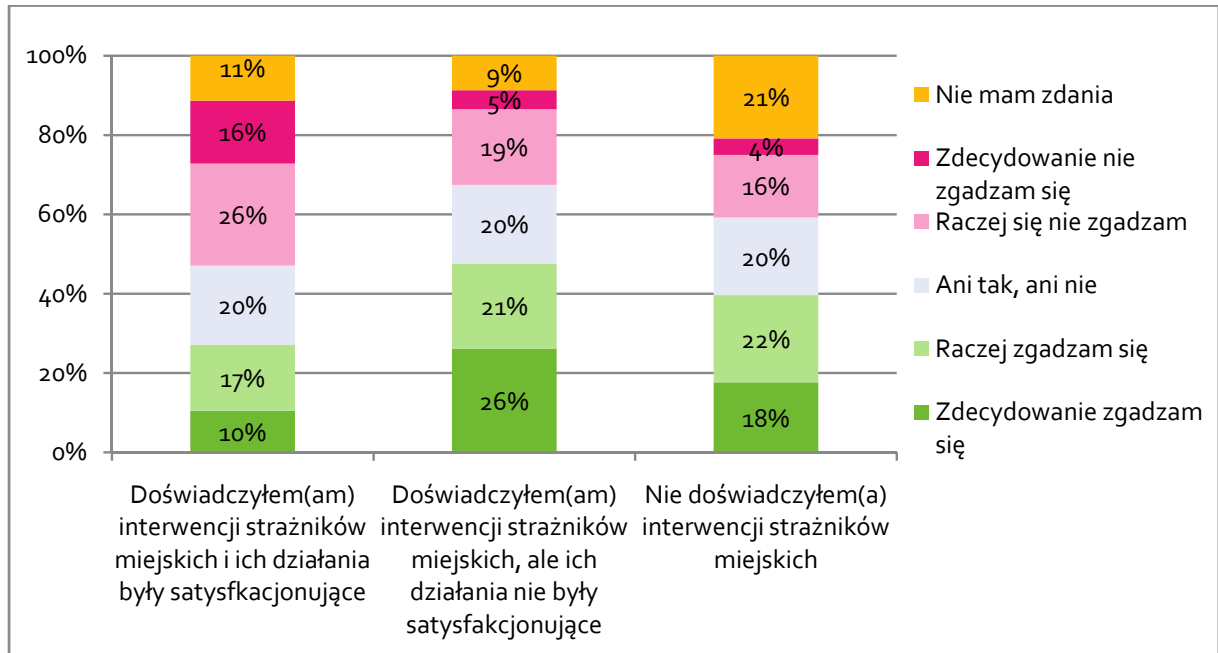
miały okazji doświadczyć interwencji 55% osób założyło, że strażnicy nie są nieuprzejmi, a 12% dokonała przeciwnego założenia.

Rysunek 44 Strażnicy miejscy są nieuprzejmi – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



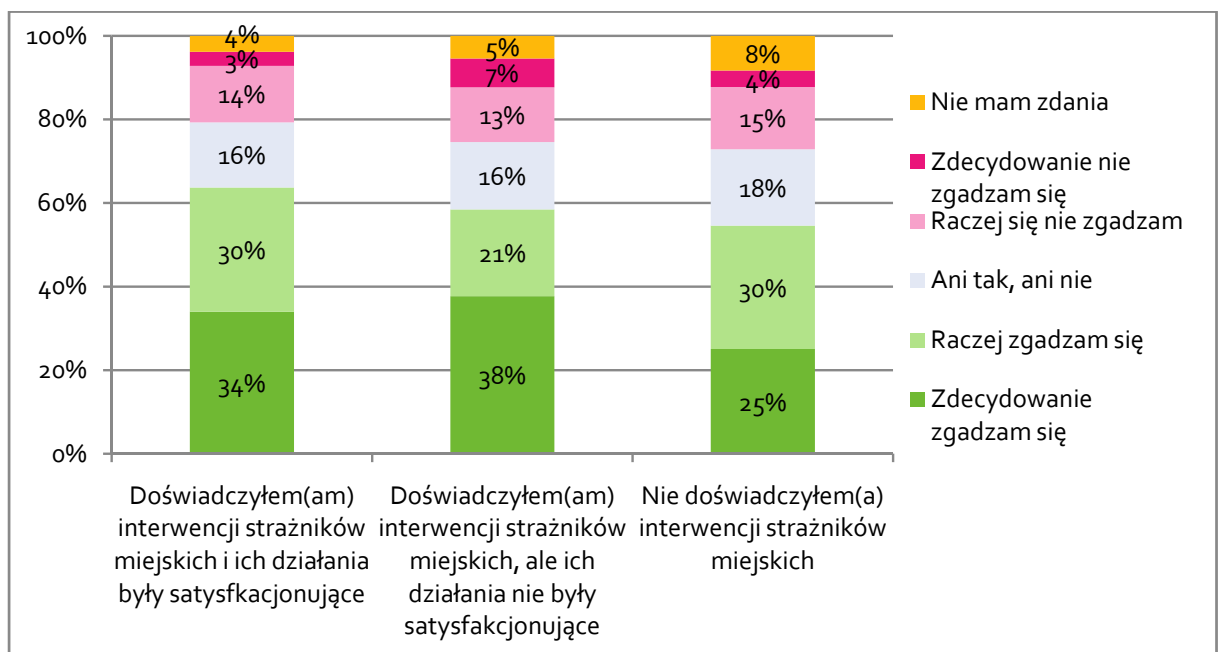
Uczestników badania zapytano również o ocenę istotności spraw, którymi zajmują się strażnicy miejscy. Zdania mieszkańców Krakowa były dość podzielone (porównaj rysunek na następnej stronie). Ze stwierdzeniem „Strażnicy miejscy zajmują się sprawami błahymi” najczęściej nie zgadzali się badani, którzy deklarowali zadowolenie z doświadczonych interwencji Straży – 42% wskazań. 27% w tej grupie osób było przeciwnego zdania. Ze stwierdzeniem tym zgadzały się najczęściej osoby niezadowolone z interwencji – 47% wskazań. Blisko co czwarta osoba w tej grupie była przeciwnego zdania. Widać więc, że opinie badanych są mocno podzielone, a ocena istotności spraw, którymi zajmują się strażnicy może zależeć od bardzo różnych czynników (charakterystyki zamieszkiwanej okolicy i jej głównych problemów, prywatnych preferencji czy pracy strażników).

Rysunek 45 Strażnicy miejscy zajmują się sprawami błahymi – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny



W przypadku stwierdzenia „Brakuje strażników miejskich na ulicach miasta” zdania badanych były bardzo zbliżone – ponad połowa w każdej z grupy osób zgodziła się z tym stwierdzeniem (porównaj rysunek poniżej). Najmniej – 55% w grupie osób, które nie doświadczyły interwencji, a najwięcej – 64% w grupie osób z interwencji zadowolonych. Wynik ten potwierdza spore zapotrzebowanie na pracę funkcjonariuszy Straży.

Rysunek 46 Brakuje strażników miejskich na ulicach miasta – ocena stwierdzenia w zależności od posiadanych doświadczeń i ich oceny

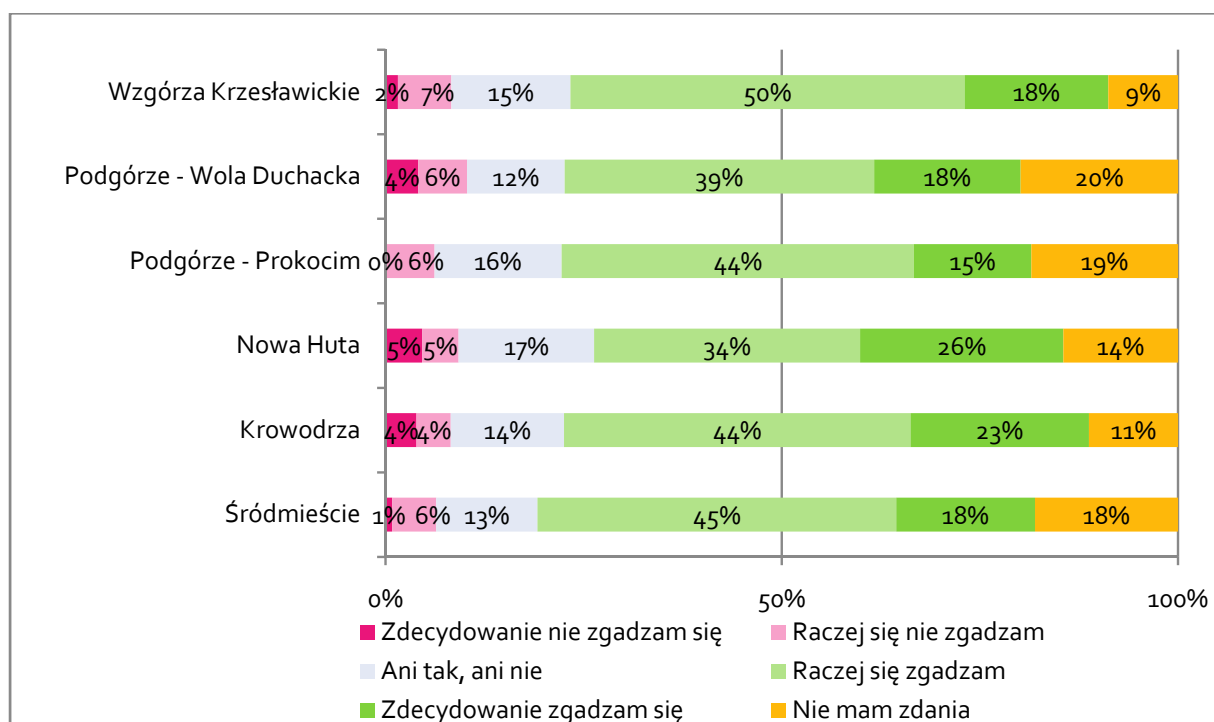


Oddział Straży Miejskiej

Opinia na temat strażników miejskich w pewnym zakresie była zależna od rejonu zamieszkania osób biorących udział w badaniu. Zależność ta była większa i dotyczyła większej ilości stwierdzeń, niż w przypadku ogólnej opinii na temat instytucji Straży Miejskiej. Prawdopodobnie, uczestnikom badania łatwiej było wypowiedzieć się na temat funkcjonariuszy, z którymi od czasu do czasu mają kontakt (osobisty lub pośredni – poprzez relacje otoczenia), niż oceniać bardziej odległą i abstrakcyjną instytucję.

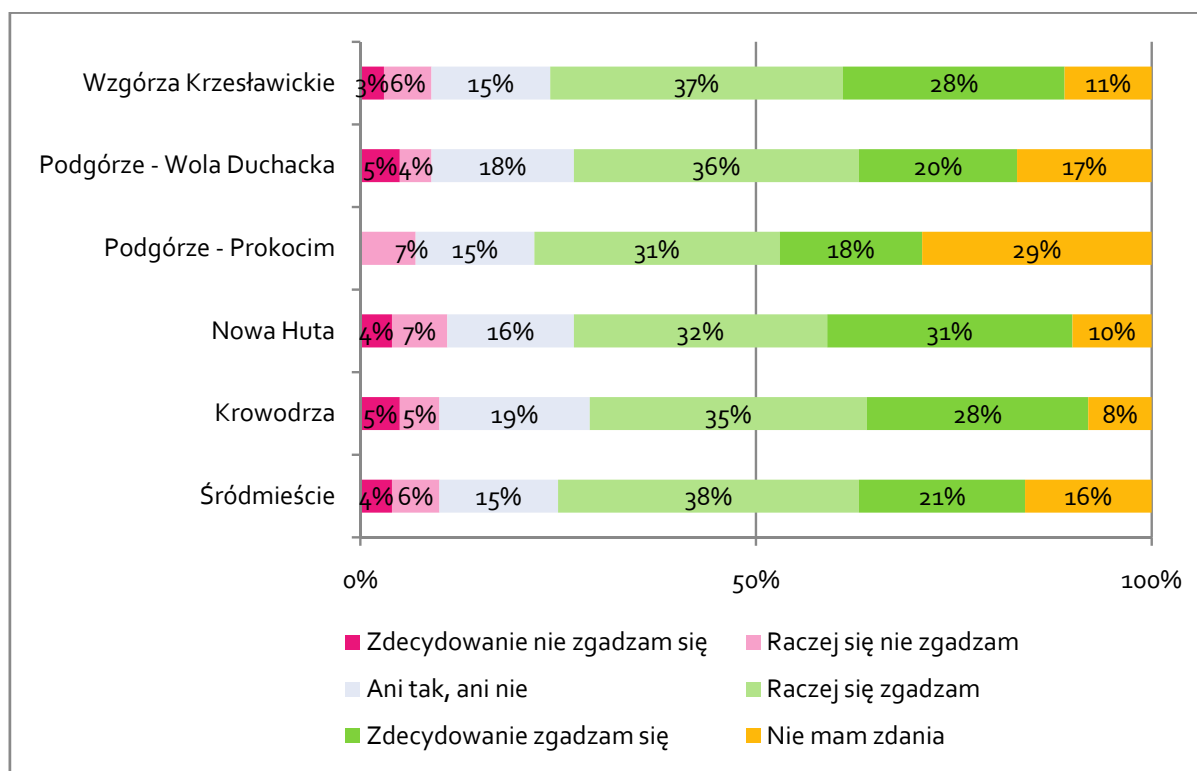
Stosunkowo niewiele różniły się postawy mieszkańców poszczególnych oddziałów Straży Miejskiej wobec stwierdzenia „Strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do swoich zadań” (porównaj rysunek poniżej). Najlepiej jednak przygotowanie strażników miejskich do wykonywania zadań oceniali mieszkańcy oddziału Wzgórze Krzesławickie – ponad 2/3 mieszkańców zgodziło się z tym stwierdzeniem. Najstąbiej ocenione zostało przygotowanie funkcjonariuszy Straży przez mieszkańców oddziału Podgórze-Wola Duchacka – wśród mieszkańców tego obszaru 58% zgodziło się z tym stwierdzeniem i jednocześnie co dziesiąta osoba się z nim nie zgodziła. Co ciekawe, w oddziale tym było najwięcej osób nie mających zdania co do przygotowania strażników – aż 20% osób.

Rysunek 47 Strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do swoich zadań – ocena stwierdzenia w zależności od oddziału Straży Miejskiej



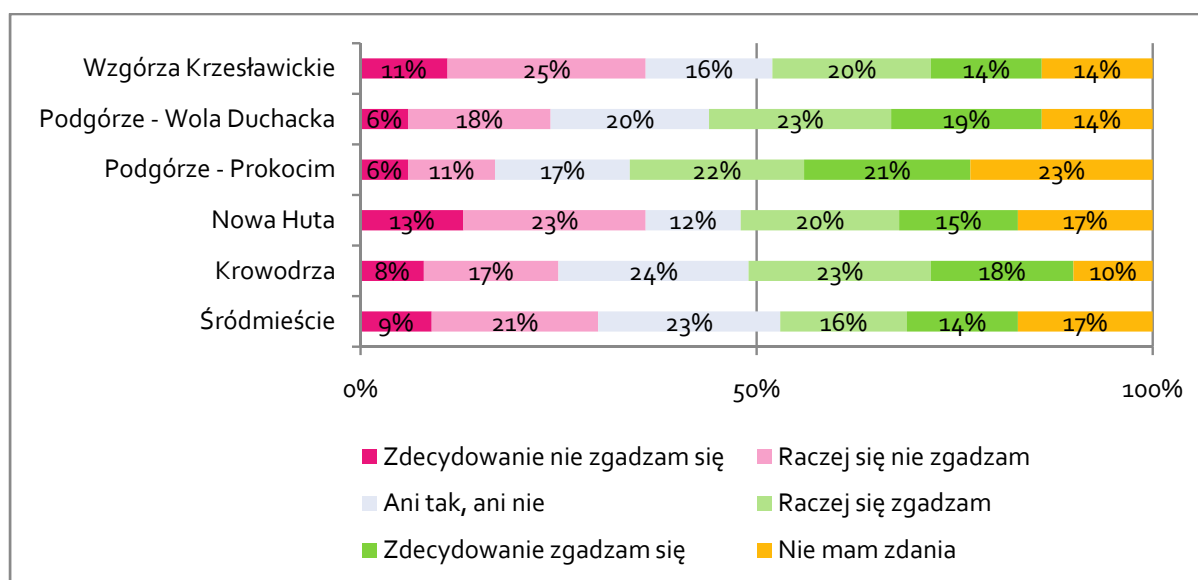
Wobec stwierdzenia „Strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom” opinie mieszkańców poszczególnych oddziałów straży były nieco bardziej zróżnicowane (porównaj rysunek poniżej). Ponownie, najlepiej pod tym kątem oceniono strażników oddziału Wzgórza Krzesławickie – łącznie prawie 2/3 mieszkańców tego obszaru uznało strażników za pomocnych. Mieszkańcy oddziału Podgórze-Prokocim byli bardziej krytyczni – pozytywnie chęć pomocy strażników oceniła niecała połowa badanych.

Rysunek 48 Strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom – ocena stwierdzenia w zależności od oddziału Straży Miejskiej



Dość podobnie w poszczególnych dzielnicach różnicują się opinie mieszkańców wobec stwierdzenia „Strażnicy miejscy zajmują się sprawami błahymi” (porównaj rysunek poniżej). Nie zgadzają się z tym stwierdzeniem przede wszystkim mieszkańcy oddziałów Nowa Huta i Wzgórza Krzesławickie – nieco ponad 1/3 mieszkańców każdego z tych obszarów uważa, że Straż zajmuje się sprawami istotnymi. Zdania w tych dzielnicach są jednak bardzo podzielone, bo niemal taki sam odsetek osób uważa, że Straż zajmuje się sprawami błahymi. Najbardziej skłonni uznać obowiązki strażników miejskich za mało istotne byli jednak mieszkańcy oddziału Podgórze-Prokocim – 43% z nich zgodziło się, że funkcjonariusze Straży zajmują się błahymi problemami, 17% było przeciwnego zdania.

Rysunek 49 Strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do swoich zadań – ocena stwierdzenia w zależności od oddziału Straży Miejskiej



Wyniki analizy pozostałych stwierdzeń: „Brakuje strażników miejskich na ulicach miasta” i „Strażnicy Miejscy są nieuprzejmi” nie ujawniają istotnych zależności między opiniami uczestników badań a zamieszkiwanym przez nich obszarem.

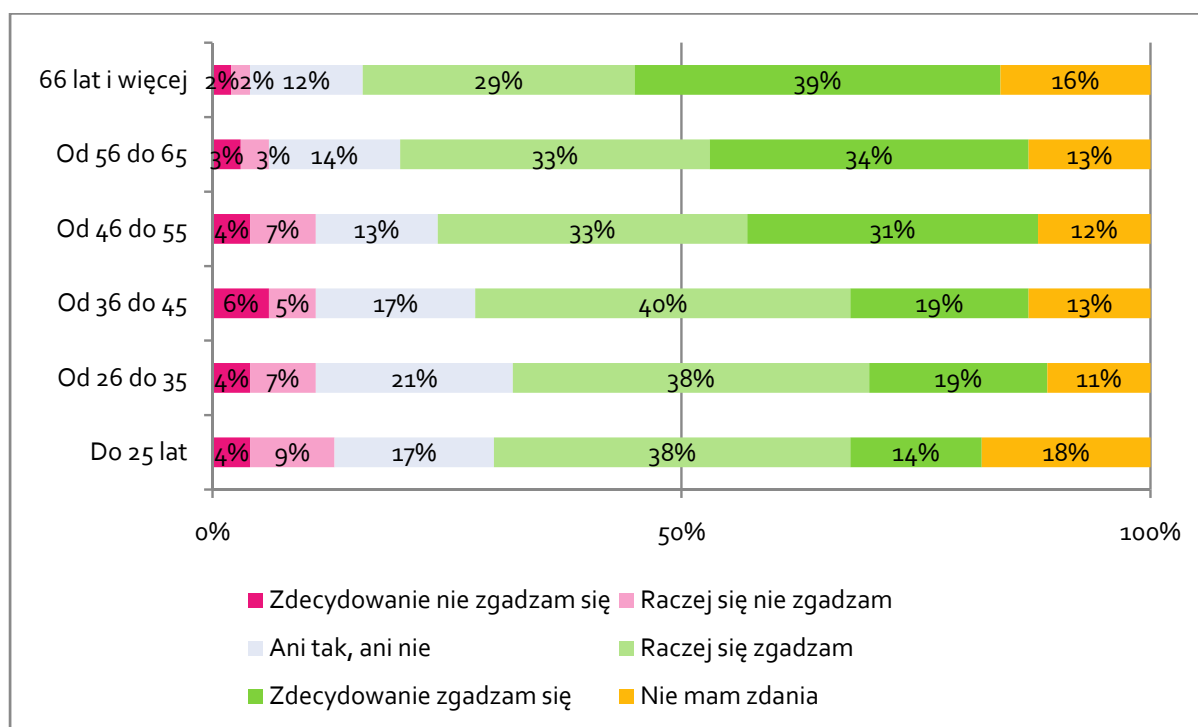
Cechy demograficzne

Spośród różnych cech demograficznych osób, które wzięły udział w badaniu jedyną, która w sposób istotny różnicowała opinie na temat strażników miejskich był wiek mieszkańców miasta. Pozostałe cechy, takie jak wykształcenie czy płeć nie determinowały w sposób znaczący postawy mieszkańców.

Generalnie, im starsi uczestnicy badań tym bardziej pozytywne opinie. Podobna zależność występowała w przypadku ogólnej oceny instytucji Straży Miejskiej.

Przykładowo, najlepiej chęć niesienia pomocy mieszkańcom przez strażników miejskich ocenili mieszkańcy Krakowa powyżej 65 roku życia – łącznie 68% (porównaj rysunek poniżej). Najmniej skłonne zgodzić się z tym stwierdzeniem były natomiast osoby poniżej 25 roku życia – 52%.

Rysunek 50 Strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom – ocena stwierdzenia w zależności od kategorii wiekowej

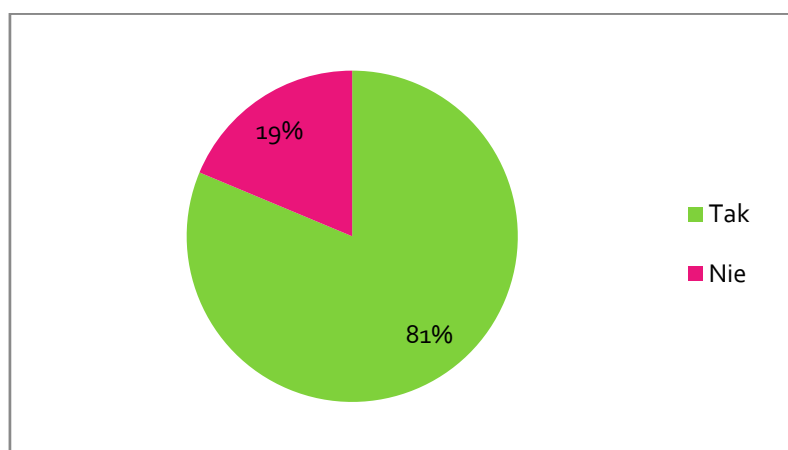


Planowane korzystanie z usług Straży Miejskiej

Mieszkańców Krakowa zapytano także o to, czy w przyszłości, w razie zagrożenia, zdecydowałoby się poprosić o pomoc Straż Miejską. Chęć korzystania z usług Straży Miejskiej wiąże się z wyrażeniem pozytywnej opinii na temat tej instytucji. W przeciwieństwie do dość ogólnych postaw prezentowanych powyżej, wola ta może być interpretowana jako mocna deklaracja zaufania do tej instytucji i wiary w skuteczność działań podejmowanych przez jej funkcjonariuszy. Jest to konkretny przejaw postawy zadowolenia lub niezadowolenia z działań Straży. Odpowiedzi na to pytanie stanowią również bardzo dobre podsumowanie rozważań na temat opinii mieszkańców Krakowa na temat Straży Miejskiej.

Na pytanie: „Czy w przyszłości zwrócił(a)by się Pan(i) z prośbą o pomoc do Straży Miejskiej?” zdecydowana większość krakowian biorących udział w badaniu odpowiedziała twierdząco – 81% wskazań. Przeciwnego zdania była natomiast mniej więcej co piąta osoba – 19% (porównaj rysunek poniżej). Powody, dla których mieszkańcy Krakowa nie są skłonni skorzystać z pomocy Straży Miejskiej w dużej mierze pokrywają się z powodami, dla których wcześniej z tej pomocy nie korzystali. Są to więc wspomniane wcześniej takie czynniki jak: brak powodów do interwencji Straży, skłonność do przejawiania i przejmowania inicjatywy w rozwiązywaniu problemów porządkowych, postrzegana marginalność ewentualnych problemów, niezadowolenie ze skuteczności wcześniejszych interwencji, strach przed odwetem ze strony sprawców oraz inne, rzadziej wymieniane powody.

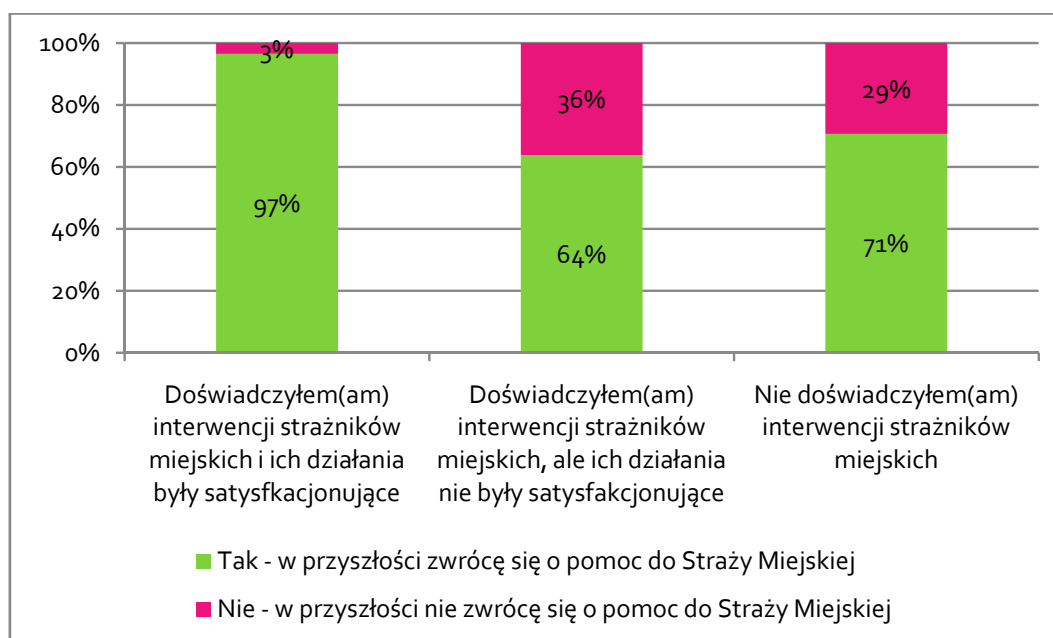
Rysunek 51 Chęć skorzystania w przyszłości z usług Straży Miejskiej



Wydaje się więc, że zdecydowana większość mieszkańców miasta wierzy w skuteczność działań Straży Miejskiej i potwierdza zasadność jej funkcjonowania. Należy jednak zastanowić się, jakie były powody, skłaniające respondentów do skorzystania z usług Straży po raz kolejny.

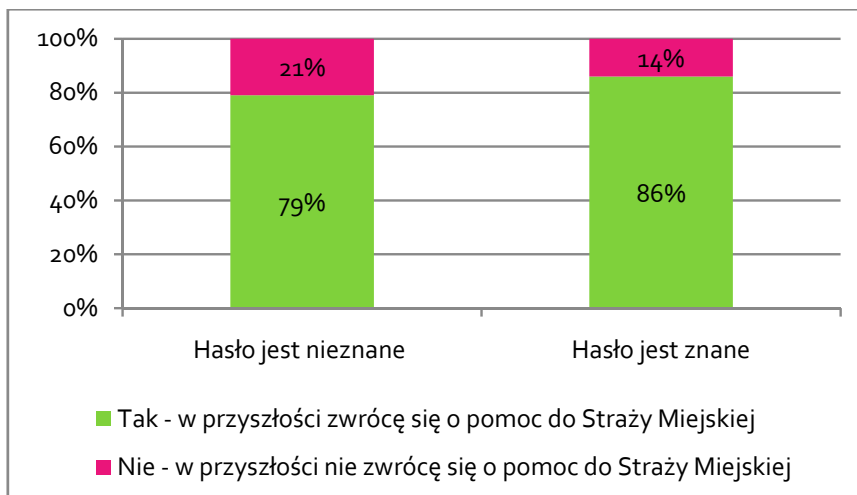
Bardzo ważnym elementem, który powodował zróżnicowanie odpowiedzi uczestników badania była kwestia wcześniejszego doświadczenia interwencji funkcjonariuszy (porównaj rysunek poniżej). Duże znaczenie miała w tym przypadku satysfakcja z doświadczonej interwencji strażników miejskich. Prawie wszystkie osoby, które były z niej zadowolone były skłonne zadeklarować, że w przyszłości ponownie poproszą o interwencję właśnie Straż. Tego samego zdania było zaś mniej, bo 64% osób niezadowolonych z interwencji Straży. 29% osób, które nie miały okazji doświadczyć takiej interwencji, uznało, że również w przyszłości nie zwrócą się o pomoc do Straży Miejskiej. Ponownie potwierdza się więc wniosek, że niezadowolenie z interwencji Straży jest ważnym, ale nie decydującym czynnikiem wpływającym na ocenę tej instytucji.

Rysunek 52 Doświadczenie interwencji Straży Miejskiej a chęć skorzystania w przyszłości z usług Straży Miejskiej



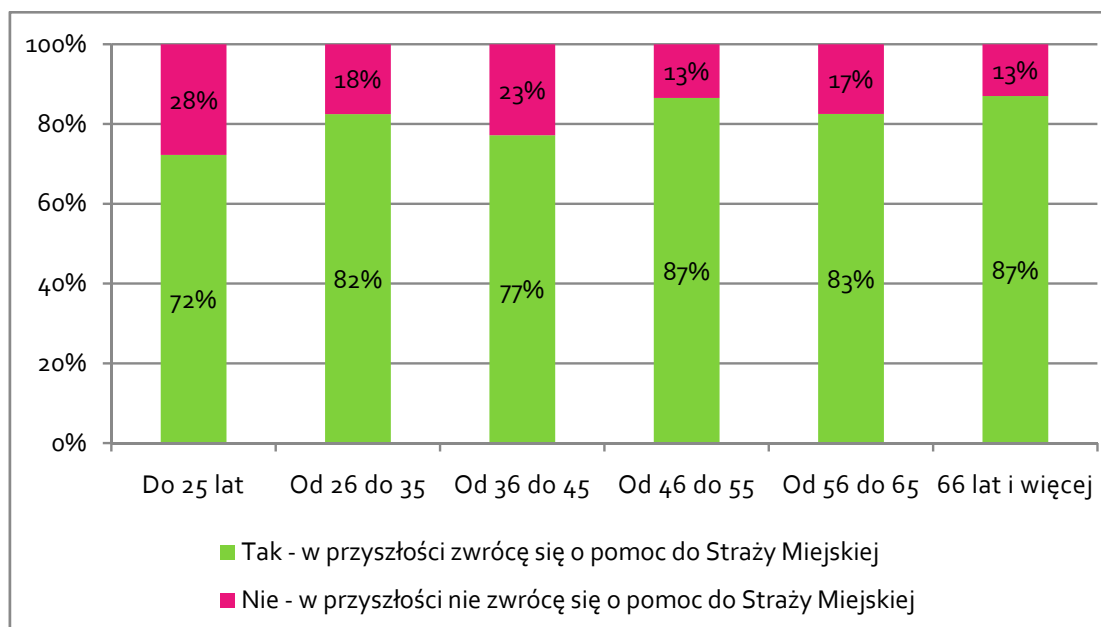
Choć znajomość hasła w dość dużym stopniu wiązała się z lepszą opinią na temat Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszy, to miała ona zdecydowanie mniejsze znaczenie dla odpowiedzi na pytanie o chęć skorzystania z usług Straży Miejskiej w przyszłości (porównaj rysunek na następnej stronie). Wśród osób, które widziały hasło promocyjne kampanii „Straż Miejska i święty spokój” 86% zadeklarowało, że w przyszłości zwrócą się o pomoc do Straży. Wśród osób, które tego hasła nie widziały, odsetek ten wynosi mniej, bo 79%. Różnica ta nie stanowi jednak silnych podstaw do stwierdzenia, że kampania mogła mieć wpływ na zachęcenie mieszkańców Krakowa do korzystania z usług Straży.

Rysunek 53 Znajomość hasła kampanii a chęć skorzystania w przyszłości z usług Straży Miejskiej



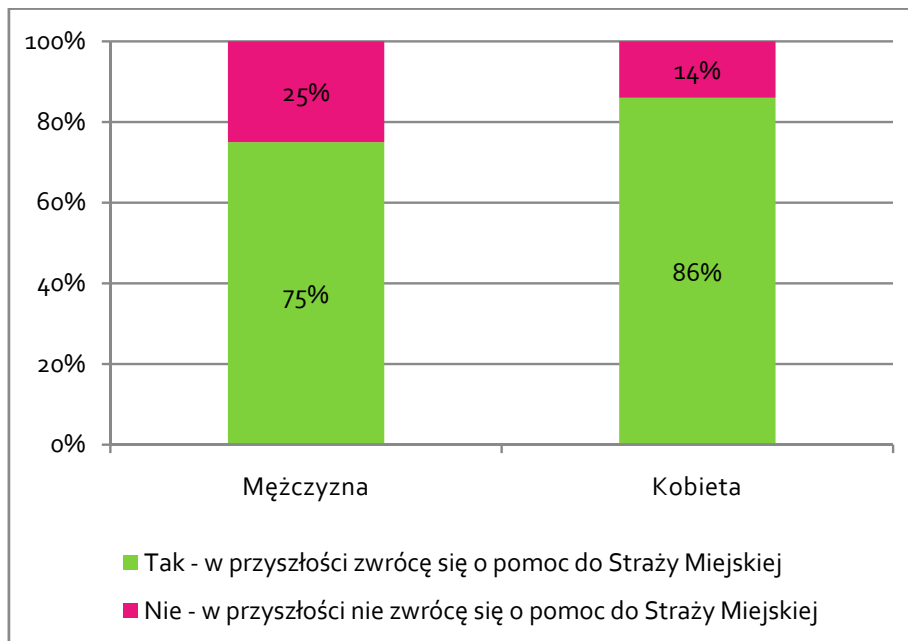
Zależność między cechami demograficznymi osób biorących udział w badaniu, a deklarowaną chęcią korzystania z pomocy Straży Miejskiej jest podobna jak w przypadku prezentowanych wcześniej opinii na temat Straży i jej funkcjonariuszy (porównaj rysunek poniżej). Bardziej chętne do korzystania w przyszłości z usług Straży są osoby starsze. Jak widać na poniższym wykresie zależność ta jednak nie jest tak wyraźna, jak w prezentowanych wcześniej przypadkach.

Rysunek 54 Kategorie wiekowe a chęć skorzystania w przyszłości z usług Straży Miejskiej



Z usług Straży chętniej skorzystają też kobiety niż mężczyźni (porównaj rysunek poniżej).

Rysunek 55 Płeć a chęć skorzystania w przyszłości z usług Straży Miejskiej



Pozostałe cechy uczestników badań, takie jak wykształcenie czy zamieszkiwany obszar nie wykazały istotnych zależności w zestawieniu z pytaniem o chęć skorzystania w przyszłości z pomocy Straży Miejskiej.

Podsumowanie

Generalnie, opinie o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach są zróżnicowane. Dość dobrze oceniona została działalność Straży i realizacja podstawowego jej zadania, jakim jest ochrona spokoju i porządku publicznego. Mieszkańcy są także zdecydowanymi przeciwnikami likwidacji Straży – tym samym pokazują, że Straż Miejska jest w Krakowie potrzebna, a jej funkcjonariusze są chętnie widziani w różnych rejonach miasta.

Gorzej przedstawia się kwestia znajomości kompetencji Straży – duża część mieszkańców sygnalizowała, że nie wie, kiedy można prosić o pomoc Straż oraz, że trudno odróżnić jej obowiązki i uprawnienia od uprawnień Policji. W konsekwencji może budzić to rozczarowanie mieszkańców działaniami Straży i niechęć do korzystania z jej usług. Bardzo dużo, bo aż 3/4 osób, które nie były zadowolone z interwencji Straży, uznało, że nie wiadomo kiedy można prosić o pomoc Straż Miejską. Możliwe jest więc, że zachodzi tutaj mechanizm „wygórowanych oczekiwań”, powodujący niezadowolenie mieszkańców miasta z interwencji Straży, którego przyczyną jest niezajomość jej kompetencji i uprawnień. Zgłaszając Straży Miejskiej problem, który wykracza poza kompetencje tej instytucji, możliwe są dwie sytuacje: albo problem osoby zgłaszającej zostanie przekazany innej odpowiedzialnej instytucji (a rezultaty są niezależne od Straży Miejskiej), albo też, podjęta próba interwencji będzie z góry skazana na niepowodzenie i wzbudzi rozczarowanie mieszkańców. Dlatego tak ważne jest, aby zwrócić szczególną uwagę na poprawę stanu wiedzy mieszkańców o możliwościach działania Straży. Lepsza znajomość obowiązków i uprawnień funkcjonariuszy Straży Miejskiej, pozwoliłaby mieszkańcom Krakowa zrozumieć lepiej ich rolę i miejsce wśród innych służb. Lepsze zorientowanie w kompetencjach strażników mogłoby także ułatwić i przyspieszyć interwencje – kontaktowano by się ze strażnikami w odpowiednich sytuacjach – takich, w których mogą oni faktycznie pomóc.

Najlepszą opinię o Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszach mają osoby które doświadczyły interwencji Straży i były z niej zadowolone. Zdecydowana większość tych osób wyraziła ogólne zadowolenie i wskazała, że instytucja ta wpływa na poprawę bezpieczeństwa w mieście oraz poprawia poczucie bezpieczeństwa mieszkańców. Respondenci zadowoleni z doświadczonej interwencji stwierdzili także, że strażnicy miejscy są dobrze przygotowani i chętni do pomocy. Oceny osób, które nigdy nie miały okazji doświadczyć interwencji były bardziej umiarkowane – mniej więcej połowa z tych osób wyraziła pozytywną opinię o Straży i jej funkcjonariuszach, co może świadczyć o dużym „kredycie zaufania”, jakim obdarzają tę instytucję. Wyraźnie najmniej pozytyw-

nie oceniały Straż i jej funkcjonariuszy osoby, które doświadczyły interwencji i były z niej niezadowolone. Prawdopodobnie, mieszkańcy, którzy z doświadczonej interwencji nie byli usatysfakcjonowani zrażają się do Straży i jej funkcjonariuszy i w konsekwencji gorzej ją oceniają. Warto więc zadbać o zadowolenie mieszkańców z interwencji, co z pewnością łatwiej byłoby zrobić po dokładniejszym zapoznaniu się z ich potrzebami i oczekiwaniami. Co ciekawe, w badaniach przeprowadzanych w latach 1999-2001, wyniki dotyczące oceny Straży w zależności od podejmowanego z nią kontaktu były zupełnie inne. Wówczas, bardzo niepokojącym sygnałem był fakt, że osoby, które miały kontakt ze Strażą Miejską oceniały ją gorzej, niż osoby, które takiego kontaktu nie miały. Wyniki uzyskane w najnowszym badaniu mogą świadczyć o poprawie działania czy procedur podczas przeprowadzanych interwencji. Należy również zauważyć, że większość uczestników badania uznała, że Straż Miejska nie powinna zostać zlikwidowana – co ciekawe tego zdania była też ponad połowa tych osób, które z interwencji Straży nie byli zadowoleni. Większość mieszkańców miasta dostrzega potrzebę większej ilości strażników patrolujących ulice, co może być wyrazem aprobaty dla działalności Straży.

Kwestia zadowolenia z interwencji nie wpływa jednak w tak znaczący sposób na gotowość zwracania się w przyszłości do Straży Miejskiej z prośbą o pomoc. Choć osoby zadowolone z interwencji były zdecydowanie bardziej skłonne stwierdzić, że w przyszłości również zwrócą się o pomoc do Straży, to wśród osób niezadowolonych odsetek ten również był dość wysoki. Ciekawe jest więc, że niezadowolenie z przebiegu interwencji Straży Miejskiej nie wpływa radykalnie na zniechęcenie do zgłaszania w przyszłości kolejnych problemów. Możliwe jest, że przyczyną tego zjawiska jest postawa niektórych mieszkańców miasta, którzy uważają, że warto zgłosić problem organom porządkowym, nawet jeżeli może okazać się to nieskutecznym sposobem jego rozwiązania.

Znajomość hasła kampanii promocyjnej „Straż Miejska i święty spokój” również decydowała o zróżnicowaniu opinii uczestników badań na temat Straży i jej funkcjonariuszy. Czynnikiem ten miał jednak zdecydowanie mniejsze znaczenie dla tej oceny oraz dla chęci skorzystania w przyszłości z usług Straży, niż doświadczenia związane z interwencją. Realizacja kampanii promocyjnej przez Straż Miejską jest więc zasadna i zwraca uwagę na działalność instytucji. Jak było już powiedziane, należy wspierać kampanię dodatkowymi informacjami o zakresie kompetencji Straży Miejskiej.

Problemy, uwagi i sugestie respondentów

Ostatnie pytanie ankiety dawało respondentom możliwość podzielenia się wszelkimi swoimi uwagami i sugestiami odnoszącymi się do działań Straży Miejskiej w Krakowie, które mogłyby pomóc w usprawnieniu pracy strażników. Pytanie dawało uczestnikom badań całkowitą swobodę w udzieleniu na nie odpowiedzi. Zaletą takiego pytania są odpowiedzi pełniejsze, autentyczniejsze i swobodniejsze. Wadą – najczęściej pozostawienie pytania w ogóle bez odpowiedzi. W przypadku ankiety Straży Miejskiej odzew na ostatnie pytanie był jednak bardzo duży, a jego wyniki, przedstawione poniżej, mogą być inspiracją dla dalszych działań Straży.

Liczne odpowiedzi jakie padły w tym miejscu zostały podzielone na dwie główne kategorie: kategorię problemów, na jakie według respondentów należy zwrócić szczególną uwagę oraz kategorię sugestii i uwag, które postulowałyby wprowadzenie pewnych zmian w pracy Straży Miejskiej. Celem takiego podziału jest jedynie ułatwienie analizy i interpretacji zebranego materiału – z odpowiedzi respondentów wynika bowiem jasno, że problem to często zarazem sugestia zmian i odwrotnie – chęć zmiany wynika najczęściej z jakiegoś problemu. Oprócz odpowiedzi, które można zaklasyfikować do tych dwóch głównych kategorii, pojawiały się również inne, subiektywne spostrzeżenia i luźne obserwacje ankietowanych, wśród których najliczniejszą grupę można określić mianem ogólnych pozytywnych opinii na temat Straży Miejskiej i strażników.

Problemy

Problem 1: „Zbyt mało strażników”⁵

Najczęściej wymienianym przez respondentów problemem jest zbyt mała liczba strażników i patroli kontrolujących krakowskie ulice. Ze spontanicznych odpowiedzi osób uczestniczących w badaniu wynika, że chętnie widzieliby oni więcej funkcjonariuszy Straży Miejskiej.

- *Więcej strażników.*
- *Zwiększyć ilość osób zatrudnionych.*
- *Więcej straży na mieście.*

⁵ Wszystkie śródtytuły pochodzą z wypowiedzi respondentów.

Odpowiedzi dotyczące tego zwiększonego nadzoru odnosiły się nie tylko do samej liczby strażników, ale też do częstszej kontroli o różnych porach dnia i nocy.

- *Więcej patroli w nocy.*
- *Więcej patroli pieszych wieczorami.*
- *Patrowanie ulic w różnych porach.*

Ankietowani sugerowali również zwiększenie liczby patroli w poszczególnych dzielnicach czy konkretnych miejscach (np. na placach zabaw, na osiedlach).

- *Więcej patroli w parkach, na placach zabaw, w rejonach szkół.*
- *Działać na osiedlach i blokowiskach szczególnie wieczorem i wczesnym rankiem.*
- *Więcej Straży Miejskiej na bocznych ulicach.*

Ankietowani mieli też szczegółowe sugestie i pomysły na zwiększenie działań Straży:

- *Mało pieszych patroli.*
- *Więcej patroli zmotoryzowanych.*
- *Mało strażników, Straż Miejska powinna być wyposażona w skutery lub motorowery.*

Generalnie, ankietowani widzą dużą potrzebę zwiększenia ochrony ze strony Straży Miejskiej. Poczucie bezpieczeństwa zwiększyłby u nich widok strażników w różnych miejscach, o różnych porach.

Problem 2: „Samochody parkujące w miejscach niedozwolonych”

Z analizy odpowiedzi na pytanie umożliwiające swobodne wyrażenie swojej opinii wynika, że drugim pod względem częstości występowania, bardzo istotnym problemem dla mieszkańców Krakowa jest kwestia parkowania samochodów w miejscach niedozwolonych. Zebrany materiał zawiera szereg uwag dotyczących źle zaparkowanych samochodów.

- *Parkowanie na przejściach, zieleńcach, utrudniających poruszanie się pieszym.*
- *Auta parkujące na całej szerokości chodnika.*

- *Częściej usuwać nieprawidłowo zaparkowane pojazdy, które zmuszają pieszych do wejścia na jezdnię.*

Źle zaparkowane samochody są odwiecznym problemem często dzielących ludzi na urażonych pieszych, mających problemy z przejściem oraz na wściekłych kierowców, którzy nie mają gdzie zostawić swojego auta. Sytuacja ta została odzwierciedlona przez konkretne odpowiedzi uczestników badań, w których wyraźnie widać głos kierowców.

- *Apelować do władz miasta o zwiększenie liczby parkingów.*
- *Więcej logiki w czasie zakładania blokad pod urzędami, które nas czasem zapraszają do siebie, a miejsc parkingowych nie zapewniają.*
- *Złe skojarzenie Straży Miejskiej z zakładaniem blokad – tylko jeździecie i szukacie. A może by tak lepiej informować kierowców, gdzie nie można parkować, a nie robić z problemu stałego dochodu?*

Problem 3: „Więcej kontroli właścicieli psów”

Kolejnym problemem, który pojawiał się w odpowiedziach mieszkańców to kwestia psów i problemów z nimi związanych – przede wszystkim psich odchodów, ale także psów agresywnych, psów bez smyczy i kagańca, czy psów wpuszczanych w miejsca niedozwolone (np. place zabaw). Największym problemem jest zanieczyszczanie przez psy krakowskich chodników, skwerów czy placów zabaw, które uniemożliwia pełne korzystanie z przestrzeni publicznej.

- *Zaostrzenie kontroli wobec ludzi posiadających psy (odchody katastrofa), smycz (brakuje jej) oraz brak kagańców i wpuszczanie psów na teren placów zabaw.*
- *Podjęcie działań związanych z załatwianymi się psami na trawnikach oraz dopilnowanie właścicieli, aby prowadzili psy na smyczy i w kagańcu*

Każdy problem można rozpatrywać z dwóch stron i, podobnie jak w przypadku kierowców szukających miejsc parkingowych, również w kwestii posiadania psów, pojawiały się głosy broniących swoich pupili.

- *Straż Miejska za bardzo czepia się goldenów i labradorów, które nie są na smyczy, a wiadomo, że te dwie rasy, to najlepsi towarzysze człowieka.*
- *Nie karać właścicieli małych i łagodnych psów mandatami (zwłaszcza w terenach niezabudowanych).*

Pewne jest jednak, że kwestia psów jest w Krakowie problemem istotnym, budzącym wiele kontrowersji i wymagającym podjęcia zdecydowanych działań. Z uzyskanych odpowiedzi można wnioskować, że działania podejmowane w celu ograniczenia swobody właścicieli psów (w postaci np. karania za zanieczyszczanie terenów publicznych) cieszyłyby się uznaniem mieszkańców Krakowa. Ciągłe potrzebne są również kampanie społeczne uświadamiające ludziom obowiązki związane z posiadaniem czworonoga.

Problem 4: „Chuligani (...) – piją alkohol, palą papierosy, są wulgarni”

Następnym problemem, który dostrzegają respondenci są agresywne zachowania chuliganów, osób nietrzeźwych czy nieletnich. Ankietowani mieszkańcy zwracają uwagę Straży Miejskiej na poczucie zagrożenia ze strony takich osób.

- *Czuwać na osiedlu przed chuliganami, żeby w wieczór można spokojnie od tramwaju wrócić do domu.*
- *Mniej tolerancji dla pijących alkohol i dla młodzieży dewastującej mienie.*
- *Zwrócić uwagę na młodzież przesiadującą na klatkach, palącą, pijącą, śmiejącą, tak że młodsze dzieci boją się wychodzić z domu.*

Reagowanie na wybryki chuligańskie, przypadki zakłócania spokoju i porządku publicznego to jedno z priorytetowych działań Straży Miejskiej w Krakowie. Poprawa poczucia bezpieczeństwa to zaś ważny cel pracy strażników. Odpowiedzi badanych respondentów świadczą o tym, że należy dołożyć wszelkich starań, aby mieszkańcy nie czuli zagrożenia ze strony chuliganów.

Problem 5: „Bardziej dbać o czystość miasta”

Ostatnim z najważniejszych wymienionych problemów, na które, według respondentów, Straż Miejska powinna zwrócić szczególną uwagę jest problem śmieci, zaśmiecania miasta. Zdaniem respondentów strażnicy powinni częściej nakładać kary na osoby śmiejące.

- *Zwracać uwagę na czystość ulic i karać właścicieli.*
- *Karanie turystów, którzy śmiecą.*
- *Zwracanie uwagi na podrzucanie i wyrzucanie śmieci.*

W ramach swoich obowiązków strażnicy podejmują odpowiednie działania mające na celu utrzymanie czystości i porządku. Jak widać, zdaniem krakowian, w niektórych sytuacjach powinni być jednak bardziej rygorystyczni (karanie za śmiecenie).

Lista zgłoszonych przez uczestników badań problemów jest długa i nie sposób jej przedstawić w tym miejscu w całości. Oprócz najważniejszych, wymienionych powyżej kwestii, w ankietach pojawiały się także sporadyczne odpowiedzi dotyczące hałasu w miejscach publicznych, wandalizmu czy paleniu papierosów w miejscach niedozwolonych. Wszystkie pozostałe odpowiedzi były już pojedynczymi, bardzo szczegółowymi kwestiami, których nie sposób ująć w szerszych kategoriach.

Uwagi i sugestie mieszkańców Krakowa

Pytanie z prośbą o wszelkie dodatkowe uwagi spotkało się z bardzo dużym odzewem – oprócz przedstawionych wcześniej problemów, mieszkańcy miasta zgłaszali wiele dodatkowych sugestii, propozycji i opinii.

„Zwiększyć uprawnienia” – obowiązki i kompetencje strażników w oczach uczestników badań

Najczęściej pojawiającą się uwagę odnoszącą się do działań Straży Miejskiej jest postulowanie zwiększenia zakresu uprawnień strażników tak, aby w efekcie mieli oni możliwość interweniowania w większej ilości sytuacji.

- *Uprawnienia pozwalające na realizację interwencji bez pomocy policji.*
- *Szerszy zakres działania.*
- *Straż Miejska powinna przejąć część obowiązków i uprawnień policji, ponieważ zwiększyłby się szacunek obywateli i łatwiej byłoby utrzymać porządek*
- *Straż Miejska powinna mieć większe uprawnienia, porównywalne z policją, gdyż wówczas osoby zaktócające spokój i porządek publiczny bardziej by się "przejmowały" ich interwencjami*

Rozszerzenie uprawnień Straży Miejskiej oznaczałoby według mieszkańców Krakowa większą skuteczność podejmowanych działań, możliwość efektywniejszej pracy.

- *Większe uprawnienia, wtedy interwencje będą bardziej skuteczne*

Kwestia uprawnień związana jest głównie z porównaniem działań Straży z Policją. Wśród odpowiedzi pojawiały się głosy, które sugerowały ujednoczenie obowiązków obydwóch służb. Z drugiej strony jednak, były również opinie o całkowitym rozdzieleniu zakresu działań i prac Straży Miejskiej i Policji.

- *Odpowiedni podział obowiązków pomiędzy Straż Miejską i policję pozwoliłby odciążyć policję, a ta mogłaby zająć się o wiele ważniejszymi sprawami, czego oczekują obywatele kraju, a nie spisywanie dziadka za palenie na ławce.*
- *Więcej uprawnień, ale nie wchodzić w kompetencje Policji (...).*
- *Straż Miejska nie może być marginalizowana, musi ściślej współpracować z policją i być traktowana na równi.*

W tym miejscu wspomnieć trzeba także o głosach krytyki Straży Miejskiej, które pojawiły się również w momencie porównywania Straży z Policją – kilku uczestników badań nie widzi potrzeby istnienia osobnych służb, ich zdaniem działania Policji są wystarczające.

- *Trzeba zrobić jedną policję. Połączyć to. Zrobić policję miejską.*
- *Straż Miejska powinna zostać przekształcona w policję.*
- *Straż Miejska powinna zostać przejęta przez policję.*

„Profesjonalny marketing” – propozycje zmian dotyczących promowania działań i kontaktu do Straży Miejskiej

Druga pod względem częstości występowania uwaga, którą podzielało bardzo dużo uczestników badań to sugestia rozpowszechnienia kontaktu do Straży Miejskiej, poprawiania jej wizerunku oraz zapoznavanie ludzi z obowiązkami i działaniami strażników. Jak już wskazywano w wielu miejscach, z odpowiedzi wielu ankietowanych mieszkańców Krakowa wynika, że brakuje im podstawowych informacji o Straży – uczestnicy badań nie wiedzą po pierwsze, czego można od Straży Miejskiej oczekiwać, z jakimi problemami się do strażników zgłaszać. Po drugie, nie wiedzą także, pod jaki numer telefonu dzwonić, aby zgłosić interwencję.

- *Uważam, że ludzie nie znają numeru telefonu do Straży Miejskiej. Nie znamy praw i obowiązków Straży. Nie wiemy kiedy możemy się zwracać z prośbą do Straży Miejskiej, a kiedy do policji... Za mało się o tym mówi i pisze. (Może trochę reklamy?).*

- *Przydałaby się kampania informacyjna, która uświadomiłaby ludziom z jakimi problemami mogą się zgłaszać do Straży Miejskiej. Wśród moich znajomych kojarzy się ona głównie z mandatami, a nie z ewentualną pomocą.*

Wiele osób zaproponowało konkretne rozwiązania i pomysły na poprawienie tej sytuacji – sugestie promowania się poprzez działania edukacyjne, kampanie informacyjne czy reklamy to tylko niektóre z proponowanych sposobów.

- *Potrzeba więcej reklamy Straży Miejskiej w mediach.*
- *Wydanie broszury informacyjnej.*
- *Działanie edukacyjne i informacyjne.*

Kilka pomysłów zawierało bardzo konkretne wskazania, co do miejsca i przebiegu ewentualnych działań promocyjnych.

- *W każdej klatce powinny być wywieszane numery Straży Miejskiej.*
- *Ulotki z numerem i adresem udzielania pomocy roznosić po domach bezpośrednio, tak by ludzie wiedzieli z jakim problemem mogą zwrócić się do Straży Miejskiej.*
- *Propagowanie numeru przez naklejki.*

„Wyjść więcej do ludzi i przetłamać złą opinię na swój temat” – o wizerunku strażnika miejskiego

Wśród odpowiedzi uczestników badań pojawiło się sporo komentarzy dotyczących wizerunku strażników – ich podejścia do innych osób oraz zachowania. Mieszkańcy Krakowa mieli zastrzeżenia do strażników zarówno dotyczące ich kultury osobistej, jak i umiejętności i wiedzy, jakie reprezentują.

Krytyczne uwagi do zachowania strażników dotyczyły głównie zagadnienia życzliwości i otwartości na problemy innych osób. Mieszkańcy Krakowa chętnie widzieliby w roli strażnika osobę uśmiechniętą, życzliwą i skora do pomocy, ale, jak pokazują wyniki ankiety, takie oczekiwania nie zawsze są spełnione.

- *Żeby komunikowali się z mieszkańcami w normalny sposób, życzliwy i towarzyski.*
- *Być bardziej tolerancyjni i ludzcy, odnosić się z kulturą, a nie sugerować, że to oni mają władzę (...).*

- *Bardziej uprzejmi i chętni do pomocy.*

Pojawiły się pojedyncze głosy uczestników badań, którzy mieli także zastrzeżenia co do wiedzy strażników – wiedzy, która w różnorodnych, nieprzewidywanych sytuacjach codziennych bywa niezbędna. Z tego względu bardzo często rekomendowano różnego rodzaju szkolenia.

- *Ciągłe szkolenia Straży Miejskiej w zakresie prawa, etyki i kultury osobistej.*
- *Znajomość języków obcych w celu komunikacji z turystami (...).*
- *Proponuję szkolenia ze znajomości nazw ulic w centrum.*
- *Szkolenia dla strażników, którzy nie znają się na rasach psów.*

Niektórzy mieszkańcy Krakowa wyrazili także krytyczne opinie dotyczące sposobów działania Straży Miejskiej. Bazując na swoich obserwacjach, kilku ankietowanych zalecało zmianę podejścia do niektórych działań Straży. Zmiany miałyby dotyczyć przede wszystkim większej determinacji i konsekwencji w działaniu.

- *Zalecam więcej zdecydowania w działaniu.*
- *Więcej stanowczości w egzekwowaniu przestrzegania przepisów.*
- *Więcej konsekwencji w działaniu i rozwiązywaniu problemu do końca, a nie tylko notatka służbowa.*

Wizerunek nigdy nie będzie jednoznacznie przez wszystkich odbierany – każdemu dogodzić nie sposób. Wiele podejmowanych przez strażników działań jest także ograniczona ze względu na formalne uprawnienia. Nad niektórymi kwestiami można się jednak zastanowić i uczyć funkcjonariuszy na pewne sposoby postępowania (np. życzliwe zachowanie).

„Uważam, że Straż Miejska zbyt surowo traktuje studentów pijących w miejscu publicznym. Jeśli nie zachowują się głośno i nie śmieją powinno być to upomnienie. Bo nie przeszkadzają, a na mandaty pieniędzy brak” – mieszkańcy Krakowa propozycje różne

Każdy ma własne zdanie i często inną opinię, więc propozycji różnorodnych zmian i rozwiązań było sporo i niemożliwe jest wszystkich ich tutaj przytoczenie. Zauważyć jednak można jeden przewijający się wątek w wypowiedziach – mieszkańcy Krakowa życzyliby sobie, aby Straż Miejska za najważniejszy swój cel miała bezpieczeństwo krakowian. Poczucie bezpieczeństwa społeczności lokalnej to jeden z głównych priorytetów krakowskiej Straży Miejskiej, być może należy jednak zwrócić na niego jeszcze większą uwagę.

- *Straż Miejska powinna iść w kierunku pomocy i zapewnienia bezpieczeństwa.*
- *Istotne jest, aby Straż Miejska skupiła się bardziej na ochronie bezpieczeństwa i pomocy mieszkańcom.*

Bezpieczeństwo jest zdaniem uczestników badań zdecydowanie ważniejsze niż inne problemy – problemy komunikacyjne czy porządek.

- *Chcę, aby Straż Miejska zajmowała się spokojem i porządkiem, abym spokojnie mogła wyjść wieczorem na spacer z psem. A Straż Miejska karze, że pies bez smyczy, a ja chcę by walczyli z chuliganami.*
- *Straż Miejska powinna bardziej zająć się kradzieżami i rozbojami itp., a nie kontrolą ruchu drogowego i mandatami.*
- *(...) Zamiast zajmować się poprawą bezpieczeństwa krakowian, skupiają się głównie na wypisywaniu mandatów mieszkańcom, których trudno nazwać "groźnymi". Byłabym bardzo zadowolona gdyby Straż Miejska zmieniła swoje podejście do mieszkańców miasta i zamiast uprzykrzać im życie dbała o ich bezpieczeństwo.*

Rozwiązywanie problemów komunikacyjnych jest z kolei działaniem, którym, zdaniem wielu osób, Straż Miejska nie powinna się zajmować. Pomimo tego, że priorytetem Straży oraz ustawowym obowiązkiem są właśnie wykroczenia drogowe, sporo ankietowanych osób uważa, że

podejmowaniem interwencji wobec uczestników ruchu drogowego powinna zajmować się przede wszystkim Policja.

- *Większość moich znajomych kojarzy Straż Miejska z zakładaniem blokad. Od tego powinna być Policja, a Straż Miejska do trzymania bezpieczeństwa w mieście (...).*
- *Straż Miejska nie powinna być formacją, której jedyną aktywnością jest zakładanie blokad w pozbawionym miejsc parkingowych Krakowie.*
- *Straż Miejska powinna przede wszystkim pomagać mieszkańcom a nie koncentrować się na karaniu zwłaszcza w ruchu drogowym.*

„Straż Miejska jest potrzebna” czyli szereg pochwał na zakończenie

Wśród wszystkich uwag i sugestii dało się wyróżnić jeszcze jedną grupę podobnych odpowiedzi – były to pozytywne opinie i pochlebne oceny różnych działań krakowskiej Straży Miejskiej. Opinie były zarówno ogólne, pochwalające Straż i strażników za całokształt ich pracy, jak i szczegółowe – odnoszące się do konkretnych działań i przedsięwzięć.

- *Straż Miejska jest pożyteczna i konieczna, podnosi stan bezpieczeństwa osobistego, jej pojawienie się powoduje, że sprawcy się uspokajają.*
- *Straż Miejska jest niezbędna i niezastąpiona na krakowskich ulicach i osiedlach.*
- *Popieram patrol szkolny.*
- *Wykręć numer chuliganowi – bardzo podoba mi się to hasło (...).*

Straż Miejska ze względu na charakter obowiązków i podejmowane działania pewnie nigdy nie będzie przez wszystkich jednakowo, pozytywnie odbierana. Na zakończenie tej prezentacji spontanicznych wypowiedzi przytaczamy cytata, który najlepiej chyba podsumowuje nastroje i ocenę Straży przez mieszkańców Krakowa.

- *Wizerunek Straży Miejskiej nigdy nie będzie idealny z uwagi na rodzaj i charakter pracy, nie zmienia to faktu, iż są potrzebni, a ich praca przynosi korzyści dla całego Krakowa.*

Podsumowanie

Liczba komentarzy zamieszczonych przez uczestników badań – zgłoszonych przez nich problemów, czy proponowanych sugestii – świadczy o dużej chęci włączenia się do dyskusji o stanie Straży Miejskiej w Krakowie. Problem, na jaki zdaniem krakowian należy zwrócić uwagę to przede wszystkim zbyt mała liczba strażników w różnych rejonach miasta. Inne ważne według mieszkańców miasta kwestie to źle zaparkowane samochody, problemy związane z posiadaniem psów (odchody, psy agresywne), chuligani oraz kwestia czystości miasta. Inne uwagi, jakie zgłaszali badani to jeszcze kwestie związane z uprawnieniami funkcjonariuszy Straży, sugerowanie szerszego promowania swoich działań, kompetencji i danych kontaktowych oraz propozycje zmiany wizerunku – głównie niektórych, źle odbieranych sposobów postępowania (np. nieżyczliwe podejście).

Mimo, że sporo propozycji jest funkcjonariuszom dobrze znanych, warto jest je po raz kolejny przeanalizować w celu poznania innych perspektyw oraz odkrycia nowych pomysłów i rozwiązań sugerowanych przez krakowian. Wiele, pokrywających się problemów, czy powtarzających się uwag, świadczy o tym, że na konkretne kwestie należy zwrócić szczególną uwagę przy podejmowaniu decyzji i planowaniu przyszłych działań Straży. Uwzględnienie w swoich działaniach uwag mieszkańców to zrealizowanie jednego z głównych założeń planu działania Straży Miejskiej – współpracy ze społecznością lokalną miasta Krakowa. Głos mieszkańców jest w dyskusji nad stanem Straży bardzo ważny – badanie miało na celu poznanie ich zdania i opinii. Pojawiające się głosy krytyczne należy potraktować poważnie, zdefiniować obszary, które można usprawnić i zrobić wszystko, aby w przyszłości uwag krytycznych było coraz mniej.

Załączniki

Kwestionariusz badań

Szanowni Państwo!

Straż Miejska Miasta Krakowa prowadzi badania związane ze społecznym odbiorem zadań realizowanych przez strażników miejskich. Celem tych badań jest uzyskanie informacji na temat stosunku mieszkańców Krakowa do Straży Miejskiej i jej funkcjonariuszy, a także opinii o dotychczasowej działalności tej instytucji.

Uprzejmie prosimy Państwa o wypełnienie niniejszej ankiety. Dane uzyskane na jej podstawie posłużą usprawnieniu działań Straży Miejskiej oraz dostosowaniu ich do potrzeb i oczekiwań mieszkańców Krakowa.

Jednocześnie pragniemy zapewnić, że ankieta jest w pełni anonimowa, a uzyskane informacje opracowane będą wyłącznie w formie zbiorczych zestawień statystycznych. Prosimy zatem o szczerą i pełną odpowiedź.


Z góry dziękujemy za życzliwą współpracę.


I. W mediach i rozmowach codziennych pojawiają się różne opinie o działaniach Straży Miejskiej. A co Pan(i) sądzi o Straży Miejskiej?

(w każdym wersie proszę wstawić znak X w kwadrat z wybraną odpowiedzią)

	Zdecydowanie zgadzam się	Raczej się zgadzam	Ani tak, ani nie	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie nie zgadzam się	Nie mam zdania
A. Ogólnie jestem zadowolony(a) z działalności Straży Miejskiej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Straż Miejska powinna zostać rozwiązana (zlikwidowana).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Ludzie nie wiedzą, kiedy mogą prosić o pomoc Straż Miejską.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Działania Straży Miejskiej wpływają na poprawę bezpieczeństwa w Krakowie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Trudno jest odróżnić obowiązki Straży Miejskiej od obowiązków Policji.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Działania Straży Miejskiej wzmacniają poczucie bezpieczeństwa mieszkańców.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Czy przypomina Pan(i) sobie sytuację, w której Pan(i) lub ktoś z najbliższego otoczenia (rodzina, sąsiedzi, znajomi) prosił o interwencję lub pomoc Straży Miejską?
(proszę wstawić znak X w kwadrat z wybraną odpowiedzią)

tak  Proszę przejść do pyt. 3

nie  Proszę przejść do pyt. 5

3. Czy działania podjęte przez strażników zostały ocenione jako satysfakcjonujące?
(proszę wstawić znak X w kwadrat z wybraną odpowiedzią)

tak

nie, ponieważ.....
.....
.....
.....
.....

5. Jeśli Pan(i) ani nikt z najbliższego otoczenia nie zwracał(a) się z prośbą o interwencję lub pomoc do Straży Miejskiej, to co było tego przyczyną?
(proszę wstawić znak X w kwadrat(y) z wybraną odpowiedzią/wybranymi odpowiedziami)

Miało miejsce zdarzenie, w którym Straż Miejska mogłaby pomóc, ale:

problem był zbyt błahy

dotychczasowe interwencje były nieskuteczne

problem został rozwiązany w inny sposób

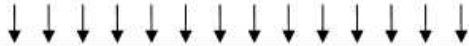
trudno było skontaktować się z Strażą Miejską w Krakowie

zachodziło niebezpieczeństwo odwetu ze strony sprawców

zdecydowało to, że w wielu sprawach niezbędne są dodatkowe czynności (przesłuchania, rozprawy, itp.)

trudno mi powiedzieć

inne (jakie?).....
.....
.....
.....
.....


4. Jakiej sprawy dotyczyła prośba o interwencję?
(proszę wstawić znak X w kwadrat(y) z wybraną odpowiedzią/wybranymi odpowiedziami, a następnie przejść do pyt. 6)

krzyków, hałasów lub rozmów zakłócających spokój

zagrożenia ze strony chuliganów

źle zaparkowanego samochodu

zaśmiecania, zanieczyszczania otoczenia

miejsca niebezpiecznego (np. wiszących sopli, niezabezpieczonego wykopu, itp.)

wyprowadzania psa bez smyczy

osób spożywających alkohol w miejscu zabronionym (plac zabaw, ulica, park, przystanek, itp.)


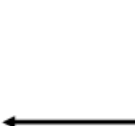
osób przebywających (śpiących) na klatce schodowej

długotrwale nieużywanego samochodu, pojazdu nie nadającego się do użytku (wraka)

trudno mi powiedzieć

inne (jakie?).....
.....
.....

Nigdy nie zdarzyło się nic, w czym Straż Miejska mogłaby pomóc.

 Proszę przejść do pytania nr 6 

6. Czy w przyszłości zwrócił(a)by się Pan(i) z prośbą o pomoc do Straży Miejskiej?
(proszę wstawić znak X w kwadrat z wybraną odpowiedzią)

- tak, ponieważ
-
-
-
-
-
-
-
- nie, ponieważ.....
-
-
-
-
-
-
-

7. Co Pan(i) myśli o funkcjonariuszach Straży Miejskiej w Krakowie?

(w każdym wersie proszę wstawić znak X w kwadrat z wybraną odpowiedzią)

	Zdecydowanie zgadzam się	Raczej się zgadzam	Ani tak, ani nie	Raczej się nie zgadzam	Zdecydowanie nie zgadzam się	Nie mam zdania
A. Strażnicy miejscy są dobrze przygotowani do swoich zadań.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Brakuje strażników miejskich na ulicach miasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Strażnicy miejscy chętnie pomagają mieszkańcom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Strażnicy miejscy zajmują się sprawami zbyt błahymi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Strażnicy miejscy są nieuprzejmi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Czy znane jest Panu(i) hasło: „Straż Miejska i święty spokój”?

(proszę wstawić znak X w kwadrat z wybraną odpowiedzią)

- tak, gdzie Pan(i) je widział(a)?.....
- nie

9. Czy jest Panu(i) znany jakikolwiek numer telefonu Straży Miejskiej w Krakowie, pod który można zadzwonić w razie potrzeby?

(proszę wstawić znak X w kwadrat z wybraną odpowiedzią)

- tak, jaki to numer?.....
- nie

Na zakończenie prosimy o podanie kilku informacji o sobie.

1. Płeć kobieta mężczyzna

2. Wiek

do 25 lat 26-35 lat 36-45 lat
 46-55 lat 56-65 lat 66 lat i więcej

3. Wykształcenie

podstawowe zawodowe średnie
 licencjat wyższe

Jeżeli ma Pan(i) uwagi i sugestie odnoszące się do działań Straży Miejskiej w Krakowie, które pomogą usprawnić pracę strażników, proszę je zanotować poniżej:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety.

Instrukcja dla ankieterów (strażników rejonowych)

Cel badań: celem jest poznanie opinii mieszkańców Krakowa na temat tego, jak funkcjonuje Straż Miejska (czy mieszkańcy mają do czynienia ze SM, w jakich sytuacjach, jak działania SM oceniają). Wiedza z badań ma posłużyć usprawnieniu pracy tej instytucji.

1. W każdym obszarze badawczym (wg podziału na jednostki SM) należy dotrzeć do 15 respondentów, po 5 na wskazanych 3 ulicach. W doborze respondentów należy się starać, aby w całej grupie zachowane zostały następujące proporcje cech:
 - Płeć: 8 kobiet + 7 mężczyzn (lub odwrotnie)
 - Wiek: 4 osoby < 25 lat, 7 osób 25-55 lat, 4 osoby > 55 lat
 - Ważne jest również, aby respondenci byli zróżnicowani pod względem wykształcenia – tę cechę będzie najtrudniej kontrolować, ale w miarę możliwości proporcje powinny być zbliżone do modelu: wyższe (dr, mgr, inż., lic.) - 4 osoby w grupie; średnie (pol., zaw., ogól.) - 6 osób w grupie; zasadnicze zawodowe, podstawowe - 5 osób w grupie
2. Dołączony formularz należy wypełniać każdorazowo po odebraniu ankiety, aby kontrolować proporcje cech respondentów (okienek przy poszczególnych kategoriach jest więcej, aby w przypadku problemu ze znalezieniem respondenta np. w określonym wieku można było ankietować innego dostępnego z innej kategorii wiekowej).
3. Kroki w realizacji badań:
 - Przedstawienie się Ankietera, prośba do potencjalnego respondenta o wypełnienie ankiety: TU: przedstawienie celu badań, zapewnienie anonimowości, zaznaczenie, że wypełnienie ankiety zajmie kilkanaście minut. **Aby zminimalizować tzw. efekt ankierski, respondent powinien mieć możliwość uzupełnienia ankiety nie w obecności strażnika. Ustalenie, kiedy można zgłosić się po ankietę.**
 - Odbiór ankiety – prośba o to, aby respondent sprawdził, czy na wszystkie pytania została udzielona odpowiedź. **Odbiór ankiety w zaklejonej kopercie.** Opisanie koperty w lewym górnym rogu wg schematu ODDZIAŁ – DZIELNICA – REJON – NAZWA ULICY.
 - Strażnik (ankieter) wypełnione kwestionariusze przekazuje w dniu przeprowadzenia badania kierownikowi referatu, który:
 - Sprawdza poprawność wypełnienia ankiety, tzn. czy udzielono odpowiedzi na wszystkie pytania, czy nie udzielono odpowiedzi na pytania 3 i 4 i jednocześnie na pytanie 5. Następnie w lewym górnym rogu ankiety kierownik umieszcza informacje

zapisane przez strażnika na kopercie oraz zaznacza na formularzu informacje dotyczące doboru respondentów.

- Umieszcza ankietę w kopercie przypisanej do strażnika rejonowego i opisanej wg schematu jak wyżej. Zabezpiecza przed dostępem osób trzecich.
- Po otrzymaniu 15 poprawnie wypełnionych ankiet przekazuje kwestionariusze do Wydziału Organizacyjnego.
- Termin realizacji badań: 9 lutego – 26 lutego 2009 r. W przypadku absencji strażnika spowodowanej urlopem, zwolnieniem lekarskim czas prowadzenia badań w tym rejonie ulega wydłużeniu o czas nieobecności.