City Helpers na ulicach Krakowa

2021-08-06

Od lipca na ulicach miasta można spotkać *City Helpers* – osoby mające służyć pomocą turystom i wszystkim odwiedzającym gród pod Wawelem. Ich zadaniem będzie nie tylko udzielanie informacji i promowanie lokalnych wydarzeń, ale także wychwytywanie niewłaściwych zachowań na terenie parku kulturowego Stare Miasto oraz Kazimierza. A wszystko to w duchu odpowiedzialnej, zrównoważonej turystyki, której wyznacznikiem jest m.in. harmonijne współistnienie gości i gospodarzy.

Projekt *City Helpers* ma charakter pilotażowy i jest częścią działań, które przewidziano w Polityce zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021–2028. Akcja jest także kontynuacją inicjatywy #RespectKrakow, podjętej w 2019 r. przez Wydział ds. Turystyki UMK we współpracy z pełnomocnikiem prezydenta Krakowa ds. kultury oraz Wydziałem Kultury i Dziedzictwa Narodowego UMK. Nadzór nad projektem *City Helpers* sprawuje Krakowskie Forum Kultury.

City Helpers mają być istotnym wsparciem dla budowania odpowiedniego wizerunku Krakowa: gościnnego, otwartego, ale też komunikującego reguły współużytkowania najcenniejszej przestrzeni miasta. Fenomenem Krakowa jest to, że historyczne centrum, z jego niepowtarzalnym krajobrazem miejskim, to nie tylko miejsce do zwiedzania, ale tętniący życiem niemal przez całą dobę centralny punkt miasta, w którym przecinają się drogi mieszkańców, przedsiębiorców, zarządców obiektów i placów miejskich i wreszcie turystów krajowych i zagranicznych.

Już przed pandemią władze miasta rozpoczęły dialog z przedstawicielami wszystkich interesariuszy tej przestrzeni, którego celem było zbudowanie programu dla wyspecjalizowanych pracowników miejskich pełniących rolę gospodarzy, opiekunów miejsca światowego dziedzictwa, informatorów, reagujących na istotne zdarzenia w centrum. Wydział ds. Turystyki oraz Wydział Kultury i Dziedzictwa Narodowego UMK przeprowadziły serię warsztatów i okrągłych stołów, w ramach których określono priorytety pracy miejskich pracowników.

– Te priorytety się zmieniły. Podczas gdy przed pandemią ważne były przede wszystkim kwestie porządkowe i reagowanie na konflikty powodowane życiem nocnym, obecna sytuacja i kryzys wielu gałęzi gospodarki i życia społecznego stawiają w centrum uwagi współpracę wszystkich użytkowników historycznego centrum miasta. Podczas jednego z kongresów odbywających się w Krakowie poznaliśmy podobny program działający od kilku lat w Dubrowniku „Respect Dubrovnik”. Analogiczne inicjatywy realizowane są w Amsterdamie i Wenecji. Nie przenosimy jednak tych wzorców jeden do jeden, ale staramy się dopasować nasze działania do potrzeb Krakowa – mówi pełnomocnik prezydenta Krakowa ds. kultury Robert Piaskowski.

– Chcemy, aby wszyscy czuli się w mieście bezpiecznie, a zarazem mieli poczucie, że jest to przestrzeń współdzielona i że ważne jest w niej zachowanie równowagi. Zachęcamy do odwiedzania Krakowa, by poczuć jego niepowtarzalne genius loci, skorzystać z letniej oferty kulturalnej, miejskiej przyrody i bogactwa smaków lokalnej kuchni. Chcemy też pokazywać, jakie mamy oczekiwania wobec

gości, którzy w naszym mieście pojawiają się na chwilę. Dlatego odwołujemy się do języka wzajemnego szacunku i komunikacji – dodaje.

Hasłem przewodnim projektu jest fraza „*How can I help you?* / Jak mogę Ci pomóc?” jako najbardziej otwierająca, przyjazna forma zapytania, która jest kwintesencją gościnności. Wraz z logo Krakowa ozdobi ona niebieskie stroje *City Helpers*, tak by mogli wyróżniać się z tłumu.

City Helpers, mówiący sprawnie w języku angielskim, specjalnie przeszkoleni przez przedstawicieli rozmaitych służb miejskich, a także przygotowani pod kątem prawnym i psychologicznym, mają również reagować na wszystkie naruszenia reguł współużytkowania przestrzeni publicznej – będą więc dbać o poprawę porządku publicznego w centrum Krakowa, monitorując niewłaściwe zachowania, informując niestosownie zachowujące się osoby o łamaniu przepisów porządku publicznego, a w razie konieczności wezwą odpowiednie służby do interwencji.

Ich aktywność pomoże niwelować konflikty generowane przez ekonomię nocy oraz chronić historyczny krajobraz miejski. Działalność *City Helpers* ma także zwiększać komfort i poczucie bezpieczeństwa przybywających do miasta turystów, narażonych na rozmaite nadużycia, oszustwa, kradzieże czy nieuczciwe praktyki niektórych osób lub firm.

Dwuosobowe zespoły *City Helpers* będzie można spotkać w lipcu i sierpniu na Starym Mieście i Kazimierzu od czwartku do soboty, w godz. od 18.00 do 2.00, a w niedzielę w godzinach 12.00–20.00.

Pilotażowy projekt *City Helpers* koordynuje Krakowskie Forum Kultury, instytucja zlokalizowana w obrębie strefy UNESCO przy Małym Rynku, która wśród wielu zadań statutowych stawia sobie za cel ożywianie przestrzeni historycznego centrum poprzez działania na rzecz animacji kulturowej i pielęgnowania niematerialnego dziedzictwa Krakowa. KFK odpowiada za rekrutację, organizację pracy zespołów, szkolenia oraz kontrolę ich działania.

City Helpers zostaną wyposażeni w odpowiedni sprzęt, m.in. oznaczone kolorami kampanii rowery, i będą mieć bezpośredni kontakt ze strażą miejską. W uzasadnionych przypadkach mogą wręczać ulotki z informacjami o zasadach, jakich należy przestrzegać w mieście, a także przekazywać miejskie mapy.

Ponadto, od 5 sierpnia, *City Helpers* zostali wyposażeni w defibrylator AED, czyli urządzenie służące do udzielania pierwszej pomocy przy nagłym zatrzymaniu krążenia.

Na potrzeby akcji została też stworzona specjalna aplikacja do monitorowania pracy *City Helpers* oraz badania opinii osób, którym udzielono pomocy. Działania te pozwolą zbierać informacje na temat zdarzeń i zjawisk niepożądanych, ale także dokumentować wszelkie przypadki pozytywne, współpracę przedsiębiorców, współdziałanie służb miejskich i mieszkańców. Analiza danych i raportów oraz tegoroczne doświadczenie pozwolą na doskonalenie pracy *City Helpers*, tak by mogli sprawniej działać w kolejnych latach.

Magiczny Kraków

- **City Helpers ulotka do pobrania PL [PDF]**
- ***City Helpers* leaflet ENG [PDF]**