

City Helpers na ulicach Krakowa

Już w lipcu na ulicach Krakowa pojawią się City Helpersi, 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 i moderowanie szeroko rozumianego kontaktu między użytkownikami historycznego centrum. 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 i Wydziałem Kultury i Dziedzictwa Narodowego UMK. Nadzór nad projektem City Helpers sprawuje Krakowskie Forum Kultury.

City Helpersi 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 Helpersów, tak by mogli wyróżniać się z tłumu. City Helpersi, 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 Helpersów 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 Helpersów będzie można spotkać w lipcu i sierpniu na Starym Mieście i Kazimierzu od czwartku do soboty 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 Helpersi 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.

Na potrzeby akcji została też stworzona specjalna aplikacja do monitorowania pracy City Helpersów 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 Helpersów, tak by mogli sprawniej działać w kolejnych latach.