



Maria Zrałek

Wyższa Szkoła Humanitas Sosnowiec
E-mail: maria.zralek@humanitas.edu.pl

Aldona Frączkiewicz-Wronka

Wyższa Szkoła Humanitas Sosnowiec
E-mail: afw@ue.katowice.pl

Ocena jakości usług straży miejskiej
w opinii osób starszych / *Evaluation of the
quality of municipal police services in the opinion
of the elderly*

Abstract

The sense of security is one of the basic human needs being taken in consideration while evaluating physical environment. For instance, the choice of place of residence is determined by its perception as a safe area where peace and shelter can be found. Security is also one of the key elements affecting the assessment of the quality of life. Such a significant perception of security as autotelic value is reflected in constitutional norms, in which it is clearly stated that one of constitutional duty of the state is to set up and improve institutions aimed at meeting this need. The state, in order to accomplish tasks specified in the Constitution, creates various institutions activities of which are aimed at building a sense of security among the residents of the given area. One of such organisations is the municipal police, being uniformed formation of self-government established by the municipal council for the protection of public order in its territory.

Keywords: security, safe area, quality of life, municipal police, servqual

WSTĘP

Naturalnym jest, że często o wyborze miejsca zamieszkania decyduje postrzeganie go jako bezpiecznego terenu, w którym można znaleźć spokój i schronienie a poczucie bezpieczeństwa wpływa na ocenę jakości życia (Jabkowski 2008:77). Bezpieczeństwo jako cel działania państwa znalazło odzwierciedlenie w konstytucyjnej normie prawnej, w której wskazano obowiązki w zakresie organizowania i doskonalenia instytucji nakierowanych na zaspokajanie tej potrzeby. Oznacza to konieczność zabezpieczenia środków na funkcjonowanie, stałą ewaluację i podejmowanie działań nakierowanych na poprawę systemu reagowania w ramach którego należy chronić społeczeństwo przed konsekwencjami

działania zarówno sił natury jak i aktywności ludzkiej. Państwo wypełniając wskazane w konstytucji zadania tworzy – poprzez delegowanie swoich uprawnień na podmioty niższego szczebla - różnorodne instytucje, w tym między innymi straż miejską.

UWARUNKOWANIA SPOŁECZNE FUNKCJONOWANIA OSOBY STARSZEJ W ŚRODOWISKU BYTOWYM

W Polsce, przez ostatnie dwie dekady, system zabezpieczenia społecznego dla seniorów był głównie programowany przez pryzmat ochrony sytuacji materialnej i zapewnienia bytu w ramach systemu świadczeń emerytalnych, ewentualnie rentowych. W mniejszym stopniu w systemie bezpieczeństwa społecznego rozwijane były usługi, które są niezbędne z punktu widzenia zapewnienia osobom starszym ich praw socjalnych. Potwierdzeniem tej ostatniej tezy jest między innymi obserwowany deficyt usług publicznych i społecznych adresowanych do osób starszych. Oczywistym jest stwierdzenie, że wzrost populacji starszych osób rodzi skutki odczuwane przez całe społeczeństwo i rzutuje na gospodarkę, stosunki społeczne i kulturalne danego państwa. Większość krajów Europy, w tym również Polskę, problem ten dotyka na tyle istotnie, iż podmioty władzy państwowej intensyfikują prace nad tworzeniem instytucjonalnych rozwiązań nakierowanych na tworzenie systemu wsparcia dla osób starszych w ich środowisku zamieszkania. Zidentyfikowane obszary deficytu przyczyniły się do zainicjowania w Polsce publicznej debaty na temat tego, w jaki sposób kreować politykę na rzecz osób w wieku 60+, której finalnym efektem było przygotowanie w 2014 roku założeń Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014–2020 (Założenia Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014–2020 zostały przyjęte 24 grudnia 2013 r. uchwałą nr 238 Rady Ministrów i opublikowane w Monitorze Polskim 4 lutego 2014 r. (Poz. 118). Polityka senioralna rozumiana jako ogół działań w okresie całego życia człowieka, prowadzących do zapewnienia warunków dla wydłużenia aktywności, zarówno zawodowej, jak i społecznej oraz dla samodzielnego, zdrowego, bezpiecznego i niezależnego życia osób starszych. Społeczna sytuacja osób starszych, manifestująca się między innymi możliwością godnego życia w dotychczasowym środowisku zamieszkania, jest konsekwencją zmian, jakie zachodzą w modelu życia rodzinnego w Polsce, a szczególnie rozpadu rodziny wielopokoleniowej i postępującej atrofii funkcji opiekuńczych związanych ze sprawowaniem opieki nad niesamodzielnymi jej członkami (Adamski 2002: 29). W przeszłości w Polsce dominowały formy życia społecznego oparte o model dużej, wielopokoleniowej rodziny, często składającej się z trzech lub więcej pokoleń. Jednak wraz z upływem czasu struktura rodziny zmieniała się z takich powodów jak atomizacja życia społecznego, rozwój idei wolności jednostki, zmiany obyczajowości, wzrost poziomu zatrudnienia kobiet, mniejsza dzietność oraz rosnąca mobilność (Cudak 2012: 7-18). Czynnikiem zasadniczo różnicującymi sytuację społeczną ludzi starych są płeć i wiek, albowiem kobiety znacznie częściej niż mężczyźni nie mają życiowego partnera a wraz z wiekiem, wskutek naturalnych procesów wymierania, zwiększa się odsetek osób stanu wolnego – szczególnie kobiet. Podczas gdy w grupie wieku 65-69 lat żonaci stanowią 80,6% mężczyzn, a mężatki 52,9% kobiet, w grupie wieku 85 lat i więcej żonaty mężczyźni było 50,1%, zaś mężatek zaledwie 6,6%

(Szatur-Jaworska 2012). Formy życia rodzinnego osób starszych różnią się także w zależności od miejsca zamieszkania – w miastach jest większy odsetek ludzi mieszkających samotnie, niż na wsi. Samotne zamieszkiwanie lub zamieszkiwanie tylko z małżonkiem jest typowo wielkomiejskim modelem rodzinnego funkcjonowania ludzi starych (Szatur-Jaworska 2012). Wskazane powyżej – niekorzystne zjawiska – powodują rozluźnianie więzi społecznych i wzrost liczby samotnych osób starszych, którym rodzina w coraz mniejszym stopniu daje wsparcie bowiem coraz częściej kontakty rodzinne sprowadzają się jedynie do krótkich spotkań z dziećmi i wnukami (Błędowski 2012) stąd konieczność podejmowaniu różnorodnych działań w miejscu zamieszkania, po to aby człowiek starszy osiągał w nim satysfakcjonującą jakość życia. Jednym z kierunków wsparcia może być budowanie poczucia bezpieczeństwa w miejscu zamieszkania poprzez intensyfikację działań w tym zakresie podejmowanych przez osoby zatrudnione w straży miejskiej.

BEZPIECZEŃSTWO JAKO WYMIAR JAKOŚCI ŻYCIA¹

Tworzenie podstaw dla podejmowania decyzji w sferze alokacji środków publicznych oznacza konieczność prowadzenia prac diagnostycznych nad oceną poszczególnych składników wchodzących w zakres pojęcia zagregowanego „jakość życia”. Szczególnie ważne jest dokonywanie oceny i formułowanie wniosków dla praktyki zarządzania publicznego na poziomie gminy, która ustawowo ma obowiązek rozwoju usług społecznych, odpowiedniego ukształtowania infrastruktury społecznej zaspokajającej potrzeby ludności oraz zapewniania bezpieczeństwa mieszkańców (Art. 7. Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym z późniejszymi zmianami). Monitoring i badanie wskaźników obrazujących jakość życia jest także narzędziem wspomagającym przygotowanie strategii rozwoju lokalnego i powinno być punktem wyjścia do podejmowania działań na rzecz poprawy warunków życia mieszkańców. Umiejscowienie badań na poziomie lokalnym jest zasadne, bowiem to właśnie lokalne uwarunkowania decydują o tym, jak postrzegamy jakość życia i jakie formułujemy na ten temat opinie. Dodatkowo w Polsce nadal znaczący odsetek ludzi dorosłych spędza swoje życie w jednym miejscu. Ludzie oceniają lokalną jakość życia przez pryzmat różnych aspektów funkcjonowania gminnej rzeczywistości, a ich opinia może się zmieniać wraz z upływem czasu (Myers: 1987) czego wyrazem są między innymi wyniki gminnych wyborów samorządowych. Legitymizacja i udzielenie dalszego mandatu do sprawowania władzy oznacza pozytywną ocenę procesu zarządzania w gminie. Włodarze, którzy uzyskali akceptację dla podejmowanych działań taką ocenę mogą traktować jako dalszy asumpt do pobudzania i wspierania wysiłków lokalnej społeczności na rzecz dalszej poprawy poziomu życia. Sam proces oceny jakości życia na poziomie lokalnym może być dokonywany w różnych sposób. P. Rogala proponuje badanie i ocenę na trzech płaszczyznach:

- pierwsza to zadowolenie z życia w danej miejscowości, w jej ramach ujmowane są m.in. zagadnienia związane z czystością środowiska, dostępem i jakością funkcjonowania służby zdrowia, bezpieczeństwem publicznym,

¹ Wykorzystano fragmenty pracy: Zrałek M., Kaczmarczyk M.: Warunki i jakość życia seniorów w Sosnowcu. Problemy społeczne, uczestnictwo w kulturze, konsumpcja mediów. Oficyna wydawnicza Humanitas. Sosnowiec 2013

- druga dotyczy relacji ze wspólnotą i innymi grupami społecznymi i obejmuje m.in. takie aspekty jak relacje z sąsiadami oraz z rodziną,
- trzecia koncentruje się na indywidualnych potrzebach badanego mieszkańca (perspektywa indywidualna). Składają się na nią kwestie związane np. z tym, czy dana osoba czuje się szczęśliwa, czy uważa się za osobę zdrową (Rogała 2009: 21).

Rozpatrując problematykę jakości życia w środowisku lokalnym należy zwrócić uwagę, iż chodzi tu nie tylko o

„wystarczające zaspokojenie potrzeb biologicznych i bytowych mieszkańców danej jednostki terytorialnej, lecz także o zaspokojenie niektórych potrzeb psychospołecznych, związanych z faktem zamieszkiwania i współżycia społecznego w danym środowisku społecznym. W zakresie tych ostatnich potrzeb model ustrojowy gminy (miasta) (...) stwarza warunki dla zaspokojenia takich potrzeb przeciętnego mieszkańca danej jednostki terytorialnej [...] jak np. potrzeba uczestnictwa w życiu mikrospołeczności, potrzeba rozumienia i wpływania na to, co się wokół i wobec mieszkańca dzieje. Zaspokojenie wymienionych potrzeb służy kolejnym, niezwykle istotnym, potrzebom wielu ludzi, polegającym na poczuciu bezpieczeństwa i możliwości bycia kreatywnym” (Piekara 1995: 13-14).

Przy podejmowaniu problematyki jakości życia ludzi starszych w środowisku lokalnym podstawową kwestią, nastrożającą istotne trudności, jest zdefiniowanie samego pojęcia jakości życia. Jest to termin kompleksowy, interdyscyplinarny i niedookreślony, a jego definiowanie uzależnione jest od perspektywy podmiotu podejmującego problem. Jak podkreślają D. Kałuża i P. Szukalski (2010: 9), wieloaspektowe ujęcie pozwala na uchwycenie szerokiego spektrum sfer życia warunkujących jego ocenę oraz pozwala na stosowanie zindywidualizowanego podejścia do badanej kategorii. Takie spojrzenie na problem definiowania pojęcia jakości życia uzasadnia, dlaczego do tej pory, pomimo podejmowanych prób jednoznacznego zdefiniowania pojęcia jakości życia, nie dopracowano się jednego satysfakcjonującego określenia tej, kluczowej kategorii.

Początkowo definicja jakości życia koncentrowała się na materialnym komponencie dobrostanu i mierzona była wysokością produktu krajowego brutto na głowę mieszkańca. To podejście skupiało się wyłącznie na aspekcie rozwoju gospodarczego i abstrahowało od innych aspektów życia. W kolejnym etapie kształtowania się definicji jakości życia uznano, że koncentracja uwagi jedynie na materialnych komponentach dobrostanu jednostki nie odzwierciedla złożoności problemu, nie uwzględnia bowiem kluczowych obszarów życia człowieka takich jak zdrowie, bezpieczeństwo czy szeroko rozumiana konsumpcja. W ocenie jakości życia wprawdzie posługiwano się nadal obiektywnymi wskaźnikami, ale interpretację tego zagadnienia rozszerzono na inne kwestie. Obecne podejście do określenia czym jest jakość życia uwzględnia subiektywne odczuwanie zaspokojenia potrzeb człowieka, jego aspiracje i wartości, które są dla niego istotne (Jabkowski 2008: 77).

W analizach dotyczących określenia jakości życia w powszechnym użytku znajduje się wiele terminów, takich jak warunki bytu, warunki życia, dobrobyt materialny, standard życia, poziom życia czy styl życia. W literaturze ekonomicznej,

statystycznej, polityki społecznej, socjologicznej, medycznej czy filozoficznej brak jest jednak jednoznacznego ich zdefiniowania, jak również precyzyjnego określenia relacji pomiędzy nimi. Najczęściej warunki życia definiowane są jako całość kształtu relacji, w jakich żyje społeczeństwo, gospodarstwo domowe lub jednostka a badane przez analizę miar i wskaźników odnoszących się do oceny (1) poziomu dobrobytu ekonomicznego (dochód ludności), gwarantującego określony poziom zaspokojenia potrzeb materialnych; (2) stopnia wyposażenia w infrastrukturę mieszkaniową i komunalną (np. liczba gospodarstw domowych na 1 mieszkanie, liczba osób na 1 izbę, wyposażenie mieszkania w c.o., gaz, łazienkę itp., długość oczekiwania na mieszkanie, dostępność ekonomiczna); (3) stopnia wyposażenia w infrastrukturę społeczną (np. zabezpieczenie społeczne, bezpieczeństwo publiczne, ochrona zdrowia) oraz (4) warunków środowiska naturalnego, w którym żyje człowiek (np. stopień zanieczyszczenia wód, powietrza itp.) (Markowski 1987: 19). W. Ostasiewicz (2002: 11) podkreśla, że o jakości życia decydują trzy aspekty: ekonomiczny, społeczny i psychiczny. Aspekt ekonomiczny oznacza dobrobyt materialny. W aspekcie społecznym uwzględnia się infrastrukturę społeczną oraz usługi społeczne (zdrowotne, medyczne, ubezpieczeniowe i in.), natomiast w przypadku aspektu psychicznego bierze się pod uwagę zagadnienia dotyczące subiektywnych odczuć jakości życia.²

W literaturze przedmiotu odnaleźć można wiele definicji jakości życia. Najczęściej odwołują się one do obiektywnej i subiektywnej jakości życia. Jak podkreśla T. Borys (2008: 13) „obiektywna jakość życia jest zbliżona znaczeniowo do pojęcia warunków życia (lub poziomu życia), które oznaczają „całość obiektywnych warunków o charakterze infrastrukturalnym, w jakich żyje społeczeństwo (grupy społeczne, gospodarstwa domowe i jednostki)”, natomiast subiektywna jakość życia to ocena stopnia zaspokojenia potrzeb. (...) jest ona związana z subiektywnym postrzeganiem własnego życia w ramach określonego systemu wartości i w określonych warunkach społecznych, gospodarczych i politycznych”³. Jabkowski (Jabkowski 2008: 82) cytując definicja D. Felce i J. Perry przytoczoną przez S. Hird określa jakość życia jako „ogólny dobrostan, na który składa się obiektywny opis tego dobrostanu oraz subiektywna ocena dobrostanu dokonana (...) z uwzględnieniem tych obszarów dobrostanu, które jednostka uznaje za istotne”. W tym ujęciu jakość życia ujmowana jest w trzech płaszczyznach: obiektywnych warunków życia, własnej satysfakcji życiowej oraz akceptowanych wartości.

T. Słaby (2007: 105) wskazuje, że kategoria jakości życia jest związana z subiektywnym postrzeganiem własnego życia w kontekście uwarunkowań gospodarczych, społecznych i politycznych. Kategoria indywidualnej jakości życia odnosi się do ocen takich sfer życia jednostki jak zadowolenie z poszczególnych dziedzin i aspektów życia, znaczenie obiektywnych warunków dla subiektywnej jakości życia, umiejętność radzenia sobie z problemami i trudnościami⁴, dlatego tak ważnym elementem uwzględnianym w rozważaniach nad jakością życia jest powiązanie ze

2 W. Ostasiewicz, Przedmowa, w: *Metodologia pomiaru jakości życia*, red. W. Ostasiewicz, Wrocław 2002, s. 11.

3 Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe, red. T. Borys, P. Rogala, Warszawa 2008, s. 13.

4 T. Słaby, Poziom i jakość życia, w: *Statystyka społeczna*, red. T. Panek, Warszawa 2007 s. 105.

środowiskiem społecznym, w którym żyje jednostka. Takie ujęcie jakości życia zawiera definicja Goode'a, przytoczona przez Jabkowskiego (2008: 83) uznająca iż

„o jakości życia można mówić wtedy, gdy jednostka zaspokoi swoje podstawowe potrzeby życiowe i gdy ma ona możliwości do realizowania i osiągnięcia postawionych przez siebie celów życiowych w środowisku, w którym jednostka ta żyje. Jakość życia jednostki jest nierozzerwalnie połączona z jakością życia innych osób w jej środowisku społecznym. [...] Jakość życia jednostki odzwierciedla kulturowe dziedzictwo społeczności, w której ona żyje.”⁵

Przywiązywanie dużej wagi do środowiska życia człowieka jest uzasadnione. Otoczenie społeczne, środowiskowe, instytucjonalne, przestrzenne mają zdecydowany wpływ (korzystny bądź niekorzystny) na indywidualne zachowania mieszkańców danego terytorium i możliwości korzystania z przestrzeni publicznej, semipublicznej i semiprywatnej i prywatnej. Jedną z definicji prezentujących holistyczne ujęcie jakości życia jest definicja opracowana przez WHOQOL Group (WHOQOL Measuring Quality Of Life World Health Organization 1997 WHO/MSA/MNH/PSF/97.4 www.who.int/mental_health/media/68.pdf [dostęp: 10 czerwca 2015]). Zgodnie z tym podejściem „jakość życia to indywidualny sposób postrzegania przez jednostki ich pozycji życiowej w kontekście kulturowym i systemie wartości, w której żyją oraz w odniesieniu do ich celów, oczekiwań, standardów i zainteresowań”. Jest to szeroko pojęta koncepcja na którą wpływa w sposób kompleksowy zdrowie fizyczne jednostki, jej stan psychiczny, poziom niezależności, relacje społeczne, przekonania osobiste i ich stosunek do otaczającego środowiska.

Poczucie jakości życia jest dynamiczne i zmienia się pod wpływem różnorodnych czynników. Niewątpliwie wiek stanowi taki czynnik, lecz na odbiór wpływają także doświadczenia całego życia, wydarzenia kryzysowe, pojawienie się choroby czy niepełnosprawności i in. Niebagatelną rolę odgrywa też występująca u ludzi strych redukcja oczekiwań oraz zmieniające się wraz z wiekiem preferencje potrzeb i wyznawanych wartości. W kontekście starości jakość życia seniorów odwoływać się musi do zdolności do „normalnego” życia przejawiającego się aktywnością w różnych dziedzinach. Uwzględniając istotę jakości życia ludzi starych warto odwołać się w tym miejscu do załącznika Rezolucji A/RES/46/91ONZ pt. „Zasady ONZ dla starszych osób: Aby dodać życia do lat, które zostały dodane do życia”, w którym zawarto katalog wszystkich obszarów w praktyce decydujących o jakości życia tej grupy społecznej jako następujące zasady: niezależność⁶, współuczestnictwo⁷,

5 M. Rapley, Quality of Life Research: A Critical Introduction. London 2003, s. 50-51, cyt. za: P. Jabkowski, Teoretyczne i metodologiczne aspekty programu badawczego wskaźników jakości życia mieszkańców Poznania, w: Jakość życia. Od wykluczonych do elity, red. R. Derbis, Częstochowa 2008.s.83.

6 Osoby starsze powinny mieć dostęp do odpowiedniego wyżywienia, wody, schronienia, ubrania oraz opieki zdrowotnej poprzez zapewnienie odpowiednich dochodów własnych, wsparcia ze strony rodziny i społeczności oraz w ramach samopomocy. Osoby starsze powinny mieć możliwość pracy lub mieć dostęp do innych możliwości wytwarzania przychodów. Osoby starsze powinny mieć możliwość uczestniczenia w określaniu, kiedy i jak wycofają się z rynku pracy. Osoby starsze powinny mieć dostęp do odpowiednich programów edukacyjnych i szkoleniowych. Osoby starsze powinny mieć możliwość życia w środowiskach, które są bezpieczne i dostosowane do ich własnych preferencji i zmieniających się możliwości.

7 Osoby starsze powinny utrzymywać związki służące integracji ze społeczeństwem, aktywnie współuczestniczyć w formułowaniu i wdrażaniu polityk, które bezpośrednio wpływają na ich dobre samopoczucie i dzielić się swoją wiedzą i umiejętnościami z młodszym pokoleniem.

opieka⁸, sSelfmorealizacja⁹ Older persons should be able to pursue opportunities for the full i godność¹⁰ (Implementation of the International Plan of Action on Ageing and related activities A/RES/46/91 www.un.org/documents/ga/res/46/a46r091.htm [dostęp: 10 grudnia 2012]) Older persons should be able to live in dignity and security and

Podsumowując rozważania dotyczące definiowania jakości życia można posłużyć się najkrótszą definicją: „jakością życia jest to, co ludzie uważają za jakość życia” (Wallis 1976) i zauważyć iż chociaż czynniki warunkujące jakość życia osób starszych są wielorakie i wzajemnie od siebie zależne w każdym z przywołanych autorskich ujęć podkreślono bezpieczeństwo jako wartość autoteliczną. Można zatem zaryzykować stwierdzenie, że definicyjnie jakości życia osób starszych opiera się na założeniu zdolności do normalnego życia a to oznacza – poza wieloma innymi uwarunkowaniami – postrzeganie środowiska zamieszkania – w konsekwencji prowadzonych w nim działań nastawionych na tworzenie poczucia bezpieczeństwa – jako przyjaznego.

MATERIAŁ I METODA

Dostrzegając znaczenie poczucia bezpieczeństwa dla oceny jakości życia w środowisku zamieszkania postanowiono przeprowadzić ocenę usług świadczonych przez straż miejską wybranego śląskiego miasta oraz wskazać najistotniejsze z punktu widzenia starszego mieszkańca elementy wpływające na ową ocenę. Straż miejska jest umundurowaną formacją samorządową powołaną przez radę gminy do ochrony porządku publicznego na jej terenie. Ustawowe zadania straży miejskiej to ochrona spokoju i porządku w miejscach publicznych, czuwanie nad porządkiem i kontrolą ruchu drogowego, współdziałanie z właściwymi podmiotami w zakresie ratowani życia i zdrowia obywateli, pomocy w usuwaniu awarii technicznych i skutków klęsk żywiołowych oraz innych miejscowych zagrożeń,

Osoby starsze powinny mieć możliwość realizowania i rozwijania działań na rzecz społeczności w której żyją i służyć jako wolontariusze w formach odpowiednich do ich zainteresowań i możliwości. Osoby starsze powinny mieć możliwość tworzenia ruchów lub stowarzyszeń osób starszych.

- 8 Osoby starsze powinny korzystać z opieki rodziny i społeczności lokalnej oraz ochrony zgodnie z przyjętymi w danym społeczeństwie system wartości kulturowych. Osoby starsze powinny mieć dostęp do opieki zdrowotnej, w zakresie umożliwiającym im utrzymanie lub przywrócenie optymalnego poziomu fizycznego, umysłowego i emocjonalnego dobrostanu oraz do profilaktyki lub opóźnienia wystąpienia choroby. Osoby starsze powinny mieć dostęp do usług socjalnych i prawnych zwiększających ich autonomię, ochronę i opiekę. Osoby starsze powinny mieć możliwość korzystania z usług odpowiednich wyspecjalizowanych instytucji zapewniających ochronę i wsparcie oraz odpowiednią społeczną i psychiczną stymulację w bezpiecznym i przyjaznym człowiekowi środowisku. Osoby starsze powinny mieć możliwość korzystania z praw człowieka i podstawowych wolności, w tym pełne poszanowanie ich godności, przekonań, potrzeb i prywatności oraz prawo do decydowania o opiece nad sobą i jakości ich życia wówczas, gdy zamieszkali w placówkach dających schronienie, opiekę lub leczniczych.
- 9 Osoby starsze powinny mieć możliwość wykorzystania pełnego rozwoju swojego potencjału. Osoby starsze powinny mieć dostęp do edukacyjnych, kulturowych duchowych i rekreacyjnych zasobów społeczeństwa.
- 10 Osoby starsze powinny mieć możliwość bezpiecznego i godnego życia oraz wolnego od wyluzki i przemocy fizycznej lub psychicznej. Osoby starsze powinny być traktowane sprawiedliwie, niezależnie od wieku, płci, rasy lub pochodzenia etnicznego, niepełnosprawności lub jakiegokolwiek innego stanu, i niezależnie od wniesionego przez nich wkładu w zasoby ekonomiczne społeczeństwa.

ochrona obiektów komunalnych i urzędzeń użyteczności publicznej, przestrzeganie prawa, rzetelne, bezstronne i terminowe wykonywanie poleceń przełożonych. Zakres zadań wyraźnie wskazuje na służebną rolę formacji wobec społeczności lokalnej, swoistego - z uwagi na usytuowanie w strukturze administracji gminnej - gwaranta spokoju w miejscu zamieszkania. Oczywistym jest, że usługi świadczone przez straż miejską mają duże znaczenie dla wszystkich mieszkańców gminy, jednakże na użytek niniejszego opracowania postanowiliśmy zbadać opinię na ten temat tylko w grupie 500 osób w wieku 60+. Wybór straży miejskiej jako obiektu badań był konsekwencją analizy rezultatów wcześniej prowadzonych badań w Sosnowcu (Zrałek, Kaczmarczyk 2013). Przywołane badania koncentrowały się na społecznych przejawach życia osób starszych, a jeden z badanych aspektów miał na celu uzyskanie informacji na temat osób lub instytucji, które mogą osobie starszej w sytuacji kryzysowej służyć pomocą.

Tabela 1. Wsparcie ze strony pomocy nieformalnej i formalnej.

Wyszczególnienie	Na czyją pomoc można liczyć w sytuacji kryzysowej?	Na czyją pomoc nie można liczyć w sytuacji kryzysowej?
	w odsetkach	
domowników	54,0	32,5
innych członków rodziny	49,5	27,5
najbliższych sąsiadów	50,0	21,0
swoich przyjaciół	42,0	27,5
pracownika socjalnego	24,0	22,0
księdza	10,5	40,0
policji lub straży miejskiej	15,0	31,5
na nikogo nie mogą liczyć	2,0	29,0

Źródło: Zrałek M., Kaczmarczyk M.: Warunki i jakość życia seniorów w Sosnowcu. Problemy społeczne, uczestnictwo w kulturze, konsumpcja mediów. Oficyna wydawnicza Humanitas. Sosnowiec 2013, s.77

Jak piszą M. Zrałek i M. Kaczmarczyk (2013: 78-79)

„z punktu widzenia funkcjonowania ludzi starych w społeczności lokalnej niepokojącym zjawiskiem jest niskie poczucie ludzi starszych możliwości otrzymania pomocy ze strony przedstawicieli instytucji i organizacji (pracownika socjalnego, policji i straży miejskiej, księdza). Jest to zatem sygnał dotyczący funkcjonowania wsparcia formalnego. Tylko co piąty badany senior w Sosnowcu (24,0%) oczekiwałby pomocy ze strony pracownika socjalnego, 15,0% policji lub straży miejskiej, a 10,5% liczyłoby na pomoc udzieloną ze strony księdza. Równocześnie znacznie większy odsetek badanych jest przekonany, iż takiej pomocy nie można by uzyskać. 40,0% badanych wyraża przeświadczenie, że nie otrzymałoby pomocy ze strony księdza, 22,0% ze strony pracownika socjalnego, 31,5% ze strony policji lub straży miejskiej. Na tle wskazanych przez seniorów w Sosnowcu możliwości uzyskania nieformalnego i formalnego wspomagania szczególnie niepokojącym zjawiskiem jest zauważony przez niemal trzecią część badanych (31,0%) całkowity brak szans otrzymania wsparcia

czy to rodzinnego, sąsiedzkiego czy też instytucjonalnego („na nikogo nie mogę liczyć”). Badani ci skazani są na samotne rozwiązywanie swoich problemów, co w powiązaniu z wiekiem może stać się przyczyną ich wykluczenia”.

Przytoczone wyniki badań neglizują bolesną prawdę, iż znacząca – wynikająca z uwarunkowań prawnych, a w nich katalogu zadań - formalna pozycja straży miejskiej w grupie instytucji odpowiadającej za bezpieczeństwo osoby starszej w środowisku zamieszkania zupełnie nie przekłada się na pozytywny wizerunek tej formacji wśród respondentów. Biorąc pod uwagę powyższe stwierdzenie postanowiono przeprowadzić sondaż za pomocą jednej z najpopularniejszych i zarazem najbardziej uniwersalnych metod pomiaru jakości usług z punktu widzenia klienta SERVQUAL - *SERVices QUALity* - (Wolniak, Skotnicka-Zasadzień: 2009: 62-67). Metoda ta jest rozwinięciem i uprzączeniem modelu jakości usług (modelu luk) a jej istotą jest pomiar różnic pomiędzy jakością postrzeganą przez klienta, a jakością której klient oczekuje od danej usługi (Payne 2002: 265 – 267) a została opracowana przez A. Parasuramana, V. Zeithamala, L. Berrego w latach 1983-1985 (Parasuraman, Zeithamal 1988: 12-39). Badanie terenowe miało postać wywiadu bezpośredniego, w którym respondenci, którzy mieli jakikolwiek kontakt z działaniami straży miejskiej w ciągu ostatniego roku udzielali odpowiedzi za pomocą kwestionariusza ankietowego pod nadzorem ankietera. Kwestionariusz składał się z 25 pytań w dwóch częściach, pierwszej służącej do pomiaru jakości oczekiwanej przez klienta i drugiej pozwalającej na określenie jakości postrzeganej. Stwierdzenia w tych częściach oceniane były przy pomocy 5-stopniowej skali Likerta (wartość maksymalna tj. 5 oznacza – zdecydowanie się zgadzam, a wartość minimalna tj. 1 zdecydowanie się nie zgadzam). Zgodnie z metodyką SERVQUAL pytania zawarte w kwestionariuszu podzielono na pięć standardowych wymiarów usług tj. materialny, niezawodności, reakcji na oczekiwania klientów, kompetencji i empatii. Każdy z wymiarów jest opisany przez 5 charakteryzujących go stwierdzeń. Otrzymane wyniki mogą przyjmować wartości dodatnie co oznacza przewyższenie wymagań klientów; ujemne – niezaspokojenie potrzeb klientów oraz 0 – oczekiwania zostały spełnione. Średnie ocen jakości obecnej i oczekiwanej przez mieszkańców miasta X z usług świadczonych przez straż miejską przedstawia tabela 2.

Tabela 2 Zestawienie wyników badań

Charakterystyki wymiaru	Wymiar	Średnia ocena z odpowiedzi respondentów na temat jakości obecnie realizowanych usług	Średnia ocena z odpowiedzi respondentów na temat tego jak powinna być realizowana usług w przyszłości	Różnica między oceną jakości obecnej a požądanej
Lokalizacja placówki straży miejskiej (m.in. połączenia komunikacyjne)	MATERIALNY	2,68	3,92	-1,24
Atrakcyjność wizualna wyposażenia i otoczenia placówki straży miejskiej (w tym nowoczesność sprzętu)		3,02	3,96	-0,94
Prezencja (ubiór/ wygląd) strażników		3,3	4,16	-0,86
Dostęp do odpowiednich wniosków, materiałów informacyjnych, telefonu, Internetu w placówce straży miejskiej		3	3,82	-0,82
Godziny przyjmowania klientów		2,8	3,9	-1,1
Terminowość w realizowaniu usługi lub interwencji (stopień dotrzymywania przyrzeczonych terminów)	NIEZAWODNOŚCI	3,02	3,86	-0,84
Przejawianie szczerego zainteresowania rozwiązaniem problemu klienta		3,16	4,26	-1,1
Wykonanie usługi lub interwencji właściwie za pierwszym razem		3,26	4,42	-1,16
Wiarygodność (brak błędów w dokumentacji) przygotowywanej w realizacji sprawy dokumentacji		2,92	4,06	-1,14
Prawidłowość, solidność realizacji usług lub interwencji		3,12	4,18	-1,06

Charakterystyki wymiaru	Wymiar	Średnia ocena z odpowiedzi respondentów na temat jakości obecnie realizowanych usług	Średnia ocena z odpowiedzi respondentów na temat tego jak powinna być realizowana usług w przyszłości	Różnica między oceną jakości obecnej a pożądaną
Gotowość do niesienia pomocy	REAKCJI NA OCZEKIWANIA KLIENTA	2,46	3,62	-1,16
Szybkość realizowania usług lub interwencji		2,86	3,68	-0,82
Informowanie klientów o zakończeniu procesu realizacji usługi lub interwencji		3,08	4,22	-1,14
Reakcja strażników na prośby, żądania, zachowania klientów		2,88	3,92	-1,04
Kultura i życzliwość strażników		3	3,96	-0,96
Umiejętność wzbudzania zaufania klientów	KOMPETENCJI	3,12	3,96	-0,84
Uprzejmość strażników		3,12	3,94	-0,82
Kwalifikacje i wiedza pozwalająca odpowiedzieć na pytania klientów		2,98	3,88	-0,9
Poziom, w jakim zachowanie strażników sprawia, że klient ma poczucie bezpieczeństwa		3,1	3,94	-0,84
Podejście indywidualne (odczucie, że strażnikom zależy na interesie klienta)		2,88	4,06	-1,18
Przystępność – łatwość w nawiązywaniu kontaktu strażnika klientem	EMPATII	3,4	4,16	-0,76
Komunikacja z klientami		2,92	3,94	-1,02
Poziom uwagi, z jaką klient zostaje obsłużony przez strażników		2,88	3,94	-1,06
Znajomość ze strony strażników potrzeb klienta		2,88	3,94	-1,06
Stopień, w jakim interes klienta traktowany jest na równi z interesem usługodawcy/strażników		2,66	4,12	-1,46

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badań

Analizując wskazania respondentów zauważamy, że oceny przypisane obecnie świadczonym usługom przez straż miejską są na nieco wyższym niż średnim poziomie (skala 1-5). Można zatem zaryzykować tezę, że badana społeczność akceptuje działania gminy na rzecz utrzymania bezpieczeństwa w środowisku zamieszkania realizowane przez strażników miejskich. Najwyżej został zbiorczo oceniony wymiar niezawodności a w nim: terminowość w realizowaniu usługi lub interwencji, przejawianie szczerego zainteresowania rozwiązaniem problemu klienta oraz wykonanie usługi lub interwencji właściwie za pierwszym razem. Najniżej oceniono wymiar empatii, który opisuje poziom utożsamiania się strażników z klientami (w tym konkretnym badaniu z osobami starszymi) i rozumienie przez nich ich potrzeb. W tym wymiarze najniższe oceny przypisano do poziomu uwagi, z jaką klient zostaje obsłużony przez strażników, znajomość ze strony strażników potrzeb klienta oraz stopień, w jakim interes klienta traktowany jest na równi z interesem usługodawcy/strażników. Głównym powodem tak niskiej oceny, może być kierowanie się przez strażników własną wygodą i sztywnymi procedurami, które spychają troskę o zadowolenie klienta na plan dalszy. Zestawienie dwóch wartości średnich ocen wskazuje jednoznacznie, że między obecnym poziomem realizacji usług świadczonych przez straż miejską w mieście X a oczekiwanym poziomem realizacji usług jest znaczna różnica. Starsi mieszkańcy potrzebują potwierdzenia aktywności strażników miejskich w środowisku zamieszkania, stąd ich wysokie oczekiwania. Różnice wartości otrzymanych dla poszczególnych charakterystyk pięciu wymiarów we wszystkich przypadkach są ujemne co oznacza, że respondenci mimo, relatywnie dobrej oceny jakości usług świadczonych przez straż miejską chcieliby, aby w przyszłości były świadczone na lepszym poziomie. Zaprezentowane wyniki sondażu potwierdzają tezę o potrzebie intensyfikowania przez władze gmin działań na rzecz tworzenia bezpiecznego środowiska zamieszkania dla mieszkańców.

PODSUMOWANIE

Jakość życia osoby starszej jest uzależniona o wzajemnego dopełniania się benefitów, które ta osoba otrzymać może od rodziny, sąsiadów, znajomych oraz instytucji publicznych i organizacji społecznych. To, ile zyska, jest konsekwencją różnorodnych czynników a zwłaszcza miejsca zamieszkania, fazy starości, stanu zdrowia i relacji z innymi ludźmi i rodziną. Bez względu na to gdzie starsza osoba żyje i jaki jest jej stan psychofizyczny poczucie bezpieczeństwa w miejscu zamieszkania jest niezwykle istotne a w przestrzeni publicznej decyduje o nim to, jaka jest jakość zarządzania sprawami publicznymi. Dokonana w 1990 roku restytucja samorządu terytorialnego wywołała głębokie zmiany w funkcjonowaniu systemu społecznego na poziomie lokalnym. Decentralizacja administracji, usankcjonowana w Polsce wraz z pojawieniem się samorządowych gmin (1990), a następnie powiatów i województw (1999), spowodowała przeniesienie kompetencji decyzyjnych w wielu dziedzinach życia społeczno-politycznego na szczebel najbliższy adresatom owych decyzji, czyniąc zadość realizacji zasady subsydiarności. Usprawniło to przebieg procesów politycznych i mechanizmy rządzenia, ale jednocześnie zwiększyło odpowiedzialność za skutki owego rządzenia po stronie organów samorządu terytorialnego i instytucji lokalnych, które przejęły zadania zastrzeżone uprzednio

dla administracji publicznej wyższych poziomów struktury państwowej. Większość zadań własnych realizowanych przez samorząd gminny i powiatowy wpływa - w sposób bezpośredni lub pośredni - na jakość życia mieszkańców wspólnot samorządowych i poziom zaspokojenia ich potrzeb, zarówno tych o charakterze materialnym, jak i niematerialnym. Instytucje lokalne, wypełniając kompetencje określone przepisami prawa, osiągają cele w zakresie porządkowania i stymulowania procesu społecznego w taki sposób, aby możliwe było implementowanie w ramach owego procesu funkcji realizowania dobra ogółu w stosunku do społeczeństwa i jego poszczególnych grup. Dotyczy to w szczególności zadań związanych z życiem społecznym, ale także zadań odnoszących się do utrzymywania porządku publicznego, zadań związanych z ładem przestrzennym i ekologicznym czy kompetencji z zakresie utrzymania infrastruktury technicznej. Jak zauważa W. Wytrzątek, wypełnianie zadań przez władze lokalne jest czynnikiem decydującym o sukcesie lub porażce podmiotów samorządowych, szczególnie jeżeli interpretuje się je w myśl zasady, że „działania samorządów nie są podejmowane dla nich samych, ale po to, by zapewnić mieszkańcom dostęp do usług (2004)”. Kształtowanie struktury i hierarchii owych usług jest niezwykle istotne bowiem tylko w taki sposób możemy zaspokoić możliwe do zidentyfikowania potrzeby osobiste grup lub jednostek tworzących społeczność lokalną albo skutecznie rozwiązywać ich społeczne problemy. Należy jednak zwrócić uwagę, iż odpowiednie warunki prawne są czynnikiem koniecznym, lecz niewystarczającym dla efektywnego rządzenia na poziomie lokalnym, niemniej ważne jest efektywne zarządzanie podmiotami, które przynależą do gminnego władztwa. Stały monitoring osiąganych przez nie rezultatów przyczynić się może do tego, aby mieszkańcy gminy mogli w pełni korzystać z możliwości zaspokajania swoich potrzeb i realizowania siebie w przestrzeni społecznej a jest to szczególnie ważne dla osób starszych.

LITERATURA

1. Adamski F., Rodzina. Wymiar społeczno-kulturowy. Kraków 2002
2. Błędowski B., Konsekwencje procesu demograficznego starzenia się ludności jako zadanie dla administracji publicznej, w: Raport na temat sytuacji osób starszych w Polsce. Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2012, http://senior.gov.pl/source/raport_osoby%20starsze.pdf. dostęp z dn. 10.07.2015
3. Borys T., Rogala P., (red.) Jakość życia na poziomie lokalnym – ujęcie wskaźnikowe, Warszawa 2008
4. Cudak H., Zaburzenie struktury rodziny jako konsekwencja makrosocjalnych uwarunkowań. „Pedagogika rodziny: Family Pedagogy” 2012, nr 2(4), Społeczna Akademia Nauk w Łodzi
5. Jabkowski P., Teoretyczne i metodologiczne aspekty programu badawczego wskaźników jakości życia mieszkańców Poznania, [w:] Jakość życia. Od wykluczonych do elity, red. R. Derbis, Częstochowa 2008
6. Kałuża D., Szukalski P., Jakość życia seniorów w XXI wieku z perspektywy polityki społecznej – uwagi wprowadzające, [w:] red. D. Kałuża, P. Szukalski, Jakość życia seniorów w XXI wieku z perspektywy polityki społecznej, Łódź 2010
7. Markowski T., Lokalna polityka kształtowania warunków bytowych w świetle teorii efektów zewnętrznych, „Acta Universitatis Lodzies”, Łódź 1987, cyt. za: Warunki życia ludności w województwie łódzkim w 2008 r., Łódź 2010
8. Myers D., Community-Relevant Measurement OF Quality OF Life a Focus on Local Trends, „Urban Affairs Quarterly” 1987, nr 1, cyt. za: E. Glińska, Wizerunek miasta wśród jego mieszkańców a subiektywna jakość życia – koncepcja badań,

- [w:] Jakość życia a procesy zarządzania rozwojem i funkcjonowaniem organizacji publicznych, red. A. Noworól, Kraków 2010
9. Ostasiewicz W., Przedmowa, w: Metodologia pomiaru jakości życia, red. W. Ostasiewicz, Wrocław 2002
 10. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L., SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing* 1988, vol. 64(1)
 11. Payne A., Marketing usług, PWE Warszawa 2002
 12. Piekara A., (red.) Funkcje samorządu terytorialnego a lokalna jakość życia, Warszawa 1995
 13. Rogala P, Zaprojektowanie i przetestowanie systemu mierzenia jakości życia w gminach, Jelenia Góra – Poznań 2009, s. 21, cyt. za: Glińska É., Wizerunek miasta wśród jego mieszkańców a subiektywna jakość życia – koncepcja badań, w: Jakość życia a procesy zarządzania rozwojem i funkcjonowaniem organizacji publicznych, red. A. Noworól, Kraków 2010.
 14. Słaby T., Poziom i jakość życia, w: Statystyka społeczna., red. T. Panek, Warszawa 2007,
 15. Szatur-Jaworska B., Sytuacja rodzinna i potrzeby opiekuńcze ludzi starszych w Polsce, w: Raport na temat sytuacji osób starszych w Polsce. Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2012, http://senior.gov.pl/source/raport_osoby%20starsze.pdf. dostęp z dn. 10.07.2015
 16. Wallis A., Jakość życia – problemy i propozycje, „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 1976, nr 2
 17. Wolniak R., Skotnicka-Zasadzień B., Wykorzystanie metody Servqual do badania jakości usług w administracji samorządowej, 2009,.
 18. Wytrązek W., Decentralizacja administracji publicznej, „Roczniki Nauk Prawnych KUL” 2004, nr 3
 19. Zrałek M., Kaczmarczyk M.: Warunki i jakość życia seniorów w Sosnowcu. Problemy społeczne, uczestnictwo w kulturze, konsumpcja mediów. Oficyna wydawnicza Humanitas. Sosnowiec 2013