

Stanisław Mordwa

POCZUCIE BEZPIECZEŃSTWA W CENTRACH HANDLOWYCH. PRZYKŁAD BADAŃ OPINII KLIENTÓW GALERII ŁÓDZKIEJ I MANUFAKTURY W ŁODZI

Dla każdego człowieka niezwykle istotne jest zapewnienie sobie i bliskim bezpieczeństwa. Jest to jeden z podstawowych stanów, którego osiągnięcie stanowi podstawę naszej jakości życia. Osiągnięcie poczucia bezpieczeństwa idzie w parze ze zmniejszeniem niepokojów i stresów, pojawieniem się uczucia komfortu, harmonii. Poczucie to ogranicza lęki i dyskomfort związany ze strachem. Oczywiście bezpieczeństwo można rozpatrywać na różnych płaszczyznach (np. jako stan zabezpieczenia przed utratą życia, zdrowia, pracy, autorytetu, uczuć, majątku) i w różnej skali (globalnej, narodowej, społecznej, osobistej). W tym opracowaniu podjęta zostanie próba opisanego poczucia bezpieczeństwa, czyli braku zagrożenia przestępczością u klientów wybranych centrów handlowych w Łodzi.

Artykuł będzie dotyczył oceny zagrożenia przestępczością na obszarze dwóch centrów handlowych: Galerii Łódzkiej i Manufaktury. Poziom bezpieczeństwa percypowanego przez klientów zostanie opisany na podstawie opinii uzyskanych od klientów tych centrów handlowych w trakcie badań kwestionariuszowych.

*Jeśli odczuwamy lęk,
już padliśmy ofiarą przemocy.*

– Dane Archer, socjolog z University of California

Słowa kluczowe: *poczucie bezpieczeństwa, centra handlowe, Łódź*

1. Wprowadzenie

Centrum handlowe jest obszarem, na którym toczy się gra między różnymi grupami osób. Z jednej strony są to klienci, którzy współcześnie przybywają w takie miejsca nie tylko w celu dokonania zakupów. To miejsca spędzania wolnego czasu na różne sposoby. Oprócz dokonywania zakupów ważne jest także realizowanie innych celów: rozrywkowych, towarzyskich, gastronomicznych. Klienci, jako prawdopodobni posiadacze środków finansowych, są pożądanymi nie tylko przez sprzedających towary i usługi. Stanowią także potencjalne cele dla przestępców. Aby klienci czuli się bezpiecznie i żeby nie rezygnowali

z przybywania do centrów handlowych z obawy przed staniem się ofiarą, opiekę nad nimi roztaczają pracownicy ochrony wspomagani przez różne systemy zapobiegania zagrożeniom. Klient ma się czuć bezpiecznie. Ale bezpiecznie czujący się klient jest łatwiejszym celem przestępców.

2. Badania

Podstawowym założeniem badawczym był możliwie całkowity, wielostronny opis zjawisk związanych z przestępczością występującą na obszarze dwóch łódzkich centrów handlowych: Manufaktury i Galerii Łódzkiej. W związku z tym sformułowano następujące problemy badawcze:

- jaki jest poziom poczucia bezpieczeństwa klientów wybranych centrów handlowych oraz jakie są jego składniki i determinanty?
- jakie są doświadczenia wiktyimizacyjne klientów?
- jakie podstawowe problemy i zagrożenia występują na terenie centrów handlowych?
- jakie są uwarunkowania poczucia bezpieczeństwa i wiktyimizacji wśród badanych osób?

Poglądy klientów centrów handlowych dotyczące poczucia bezpieczeństwa i doświadczeń wiktyimizacyjnych zbadano przeprowadzając wywiady kwestionariuszowe. Posłużono się tą metodą, gdyż uznano, że w kwestionariuszu nie ma pytań nazbyt osobistych, które mogłyby zniechęcić respondentów do udzielania wiarygodnych odpowiedzi. Badania terenowe przeprowadzono na początku listopada 2010 r. Dwie niezależne próby respondentów były wybrane w sposób nielosowy i sieciowy. Badanymi były bowiem przypadkowo spotkane osoby, które zadeklarowały, że są klientami jednego z dwóch wytypowanych łódzkich centrów handlowych: Manufaktury lub Galerii Łódzkiej. Po weryfikacji, do dalszej analizy wykorzystano 211 z 216 wypełnionych kwestionariuszy; 105 z nich dotyczyło Manufaktury, a 106 Galerii Łódzkiej.

Formularz wywiadu kwestionariuszowego zawierał 18 pytań merytorycznych (na ich podstawie skonstruowano 109 zmiennych) i 12 charakterystyk metryczkowych, które w opisie statystycznym traktowano jako zmienne niezależne. W stosunku do wszystkich zmiennych przeprowadzono korelacje z cechami społeczno-demograficznymi respondentów, co pozwoliło ustalić, jakie cechy wywierają wpływ na opinie i postawy.

3. Charakterystyka społeczno-demograficzna badanej próby

W badaniu wzięło udział 130 kobiet i 81 mężczyzn¹. Respondenci byli raczej osobami młodymi (mediana wieku wyniosła 32 lata), blisko połowa z nich (47,8%) znalazła się w grupie wiekowej do 30 lat. Najmłodszy uczestnik badań miał 16 lat, a najstarszy 78. Najmniej liczna była grupa wiekowa powyżej 51 roku życia (16,1%) (tab. 1).

T a b e l a 1

Płeć i wiek respondentów

Wyszczególnienie		Wiek			Ogółem
		do 30	31–50	powyżej 51	
Płeć	kobieta	62	46	22	130
	mężczyzna	39	30	12	81
Ogółem		101	76	34	211

Źródło: oprac. własne.

W badaniach potwierdziła się znana tendencja, że osoby lepiej wykształcone, chętniej biorą udział w badaniach sondażowych (pamiętać przy tym także należy dość powszechną skłonność do zawyżania przez badanych poziomu własnego wykształcenia). Okazało się bowiem, że respondenci byli osobami lepiej wykształconymi niż przeciętni Łódzianie. Osoby z wykształceniem wyższym magisterskim stanowiły 23,2%, z wykształceniem średnim 41,2% i tylko 14,2% osób zadeklarowało wykształcenie zawodowe i podstawowe. Nie wykryto istotnej zależności wykształcenia od płci i wieku respondentów.

W populacji respondentów największą część stanowiły grupy kawalerów i panien (46,0%) oraz żonatych i mężatek (46,9%), co zresztą jest charakterystyczne i uznawane za normalne dla społeczeństwa polskiego. Ponadto było tylko 3,3% osób owdowiałych i 3,8% rozwiedzionych. Wysoki udział osób w stanie wolnym oraz osób młodych zapewne wpłynął na fakt, że aż 51,7% respondentów nie posiadało dzieci (109 osób). Jedno, dwoje i więcej dzieci posiadało odpowiednio 17,5%, 21,8% i 9% respondentów. Ogółem 211 zbadanych osób posiadało 188 dzieci, z których tylko 79 było w wieku do 16 lat. Przeciętnie gospodarstwo domowe ankietowanego składało się z 3,25 osoby. Najczęściej spotykano przedstawicieli gospodarstw cztero-, trzy- i dwuosobowych (odpowiednio 31,8%, 26,1% i 19,4%).

¹ W przypadku wszystkich cech społeczno-demograficznych zbadano istotność ich zróżnicowania między klientami Manufaktury i Galerii Łódzkiej. W zależności od użytej skali pomiarowej i rodzaju cechy użyto testów dla zmiennych niepowiązanych: χ^2 , U. Manna-Whitneya lub testu z. Jedynie zróżnicowanie odpowiedzi klientów obu centrów handlowych na pytanie o miejsce zamieszkania respondenta do 14 roku życia, okazało się istotne ($p < 0,01$).

Podstawowymi źródłami utrzymania badanej grupy osób były w kolejności: praca najemna (50,2% osób), pozostawanie na utrzymaniu innych osób (28,9%), praca na własny rachunek (10%), niezarobkowe źródło dochodów (emerytura, renta, zasiłek; 10%), inne dochody (0,9%). Zmienność tej cechy wykazała istotną zależność ze stanem cywilnym (obliczona statystyka ϕ wyniosła $\phi = 0,64$; $p < 0,001$) i wiekiem respondentów (obliczono współczynnik η $\eta = 0,77$). Natomiast w strukturze wykonywanych zawodów wśród odpowiadających wyróżniono: 22,7% robotników, 15,2% samozatrudnionych i wypełniających wolne zawody, 12,8% pracowników umysłowych i 7,1% pracowników w służbie publicznej. Ponadto zanotowano 3,3% bezrobotnych oraz 19,4% uczniów i studentów (pozostałe osoby nie udzieliły odpowiedzi albo pytanie ich nie dotyczyło). Zmienna ta wykazała istotny związek ze stanem cywilnym ($\phi = 0,66$; $p < 0,001$), wykształceniem (współczynnik λ Goodmana i Kruskala $\lambda = 0,19$; $p < 0,001$) i źródłem utrzymania ($\phi = 0,99$; $p < 0,001$).

Pytanie o posiadanie samochodu spełniało w kwestionariuszu funkcję weryfikującą wiarygodność i kontrolną. Deklaracja ta związana była z wcześniej zadanymi pytaniami:

- o ocenę prawdopodobieństwa, że coś może stać się z samochodem,
- o stosowane zabezpieczenia,
- czy respondent jako posiadacz samochodu padł ofiarą jakiegoś przestępstwa. Posiadanie samochodu zadeklarowało 64% ankietowanych.

Do kwestionariusza wprowadzono zmienną, w której respondenci wskazywali rodzaj miejsca swojego zamieszkania do 14. roku życia. W mieście wojewódzkim wychowywało się 53,6% respondentów. Kolejne 22,4% osób dzieciństwo spędziło w miastach, które obecnie mają status powiatowych; a 3,3% badanych pochodzi z innych miast. Na wsi zamieszkiwało 23,7% respondentów. Jak już wspomniano zmienna ta różnicowała klientów Manufaktury i Galerii Łódzkiej. Osoby pochodzące: z obecnych miast wojewódzkich odwiedzają głównie Galerię Łódzką (61,1%), a klientami Manufaktury są osoby, które wychowały się na wsiach (68%) i w mniejszych miastach (71,4%). Układ przestrzenny obecnych miejsc zamieszkania respondentów w Łodzi przedstawiono na rys. 1. Ponadto 44 osoby mieszkały poza Łodzią (z tego 61,4% było klientami Manufaktury), a kolejne 17 osób nie podało swojego obecnego adresu zamieszkania. Taki rozkład miejsc zamieszkania może świadczyć, że Galeria Łódzka jest centrum handlowym odwiedzanym głównie przez łódzian, natomiast Manufaktura pełni funkcję centrum o znaczeniu ponadlokalnym – regionalnym.

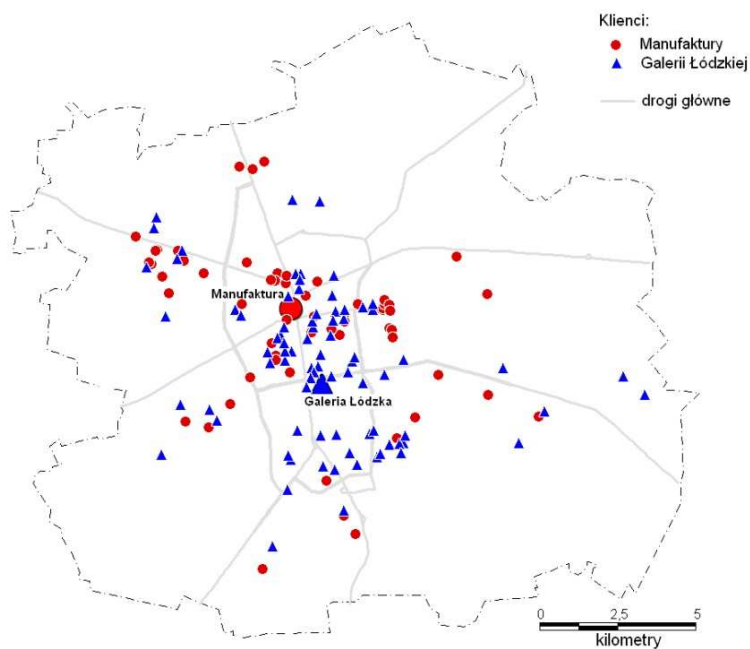
Jako istotną zmienną różnicującą postawy respondentów wobec przestępczości uznano ich sympatie polityczne. Określono je na podstawie deklaracji respondentów na kogo oddali swoje głosy w pierwszej turze czerwcowych wyborów prezydenckich w 2010 r. Deklarację, na kogo oddano głosy uzyskano od 60,7% badanych, co stanowi podobny wynik w porównaniu z frekwencją

zarejestrowaną w tych wyborach w Łodzi – 60,3% (w skali Polski frekwencja wyniosła 54,9%, a w całym województwie łódzkim 55,7%)². Wśród osób, które ujawniły swoje sympatie polityczne, znaleźli się zwolennicy: B. Komorowskiego (38,3%), J. Kaczyńskiego (29,7%), G. Napieralskiego (23,4%), J. Korwin-Mikkego (5,5%), M. Jurka (1,6%) oraz A. Olechowskiego i W. Pawłaka (po 0,8%)³, a zatem deklaracje te odbiegają od oficjalnych wyników zanotowanych przez tych kandydatów. Wystąpiła istotna zależność między deklarowanym poparciem w wyborach prezydenckich a wykształceniem ($\lambda = 0,64$; $p < 0,01$), wiekiem ($\lambda = 0,46$; $p < 0,01$) i źródłem utrzymania ($\phi = 0,63$; $p = 0,001$). Na J. Kaczyńskiego głosowali respondenci z wykształceniem podstawowym (50% osób z takim wykształceniem), zasadniczym zawodowym (41,7%) i średnim (37,7%). B. Komorowski miał swoich sympatyków głównie wśród osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym, policealnym, licencjackim i magisterskim (odpowiednio: 50%; 58,4%; 53,3%; 46,9%), a G. Napieralski wśród posiadających wykształcenie: licencjackie, średnie i wyższe (odpowiednio: 33,3%; 26,4%; 25%). Kandydatury J. Kaczyńskiego poparły głównie osoby w wieku powyżej 51 lat (60,9%), B. Komorowskiego osoby w wieku 31–50 i do 30 lat (odpowiednio 45,8%; 35,1%), a G. Napieralskiego respondenci grupy wiekowej do 30 lat (35,1%).

Ostatnią zmienną charakteryzującą respondentów była częstość odwiedzania przez nich centrum handlowego, której rozkład przedstawiono na rys. 2. Ogólnie klienci odwiedzają centra handlowe rzadziej niż 2–3 razy w miesiącu, częściej czyniło to tylko 16,6% osób. W przypadku tej zmiennej wystąpiły istotne różnice w strukturze odpowiedzi między klientami badanych centrów handlowych. W przypadku Galerii Łódzkiej największą grupę stanowią odwiedzający to centrum 2–3 razy w miesiącu (35,8%, przy 23,8% w przypadku klientów Manufaktury), natomiast do Manufaktury najliczniejsza grupa osób chodzi rzadziej niż raz w miesiącu (33,3%). Można zatem wnioskować, że Manufaktura ma raczej znamiona centrum, do którego czyni się raczej okazjonalne wyprawy, w odróżnieniu od Galerii, która jest miejscem częstszych zakupów.

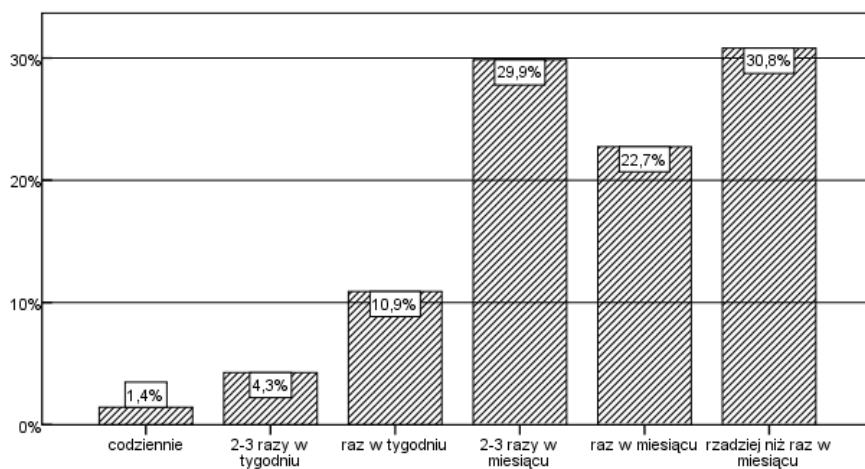
² Obwieszczenie Państwowej Komisji Wyborczej z dnia 21 czerwca 2010 r. o wynikach głosowania i wyniku wyborów Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej zarządzonych na dzień 20 czerwca 2010 r. (Dz. U., nr 113, poz. 746).

³ Według PKW w pierwszej turze wyborów prezydenckich kandydaci otrzymali w Łodzi następujący udział głosów: B. Komorowski 50,1%, J. Kaczyński 28,3%, G. Napieralski 14,6%, J. Korwin-Mikke 3,2%, itd. *Ibid.*



Rys. 1. Miejsca zamieszkania respondentów z Łodzi –
 klientów Manufaktury i Galerii Łódzkiej

Źródło: oprac. własne



Rys. 2. Struktura odpowiedzi na pytanie: *Jak często odwiedza Pan/Pani centrum handlowe?*

Źródło: oprac. własne

4. Lęki globalne, lęki lokalne

Poczucia bezpieczeństwa zaplanowano zbadać na kilku płaszczyznach. Jak pokazano to w różnych publikacjach ta sama osoba różnie odczuwa swoje zagrożenie pytana o różne skale przestrzenne. Badania strachu przed przestępczością w aspekcie społeczno-przestrzennym stanowią od kilku lat nowy nurt zainteresowań badaczy (Krajewski 2008). Dlatego w tym artykule spróbowano nakreślić skalę problemów związanych z poczuciem bezpieczeństwa w różnych skalach przestrzennych. Uwzględniono skalę globalną (kraj, Polska), skalę pośrednią (całe miasto, Łódź) i skalę lokalną (okolica miejsca zamieszkania). Najdokładniej, w dalszej części opracowania, opisana zostanie skala mikro – dotycząca oceny bezpieczeństwa w wybranych obiektach.

Porównanie ocen zagrożenia deliktami w skalach globalnej, pośredniej i lokalnej przedstawiono w tab. 2.

Tabela 2

Ocena ogólnego zagrożenia przestępstwami i wykroczeniami (w %)

Proszę ocenić, jakie jest według Pana(i) ogólne zagrożenie przestępstwami i wykroczeniami...	Jest				
	bezpiecznie			niebezpiecznie	
	1	2	3	4	5
Na obszarze Polski	3,1	19,2	57,5	13,0	7,3
W Łodzi	1,5	15,5	43,3	32,5	7,2
W okolicy Pana(i) miejsca zamieszkania	16,7	38,3	24,4	13,9	6,7

Źródło: oprac. własne.

Zgodnie z wynikami badań opinii CBOS Polska jest krajem coraz bardziej bezpiecznym. W 2010 r. podzielało tę opinię 70% badanych, a przeciwną opinię miało już tylko 26% osób (a jeszcze w 1993 r. tylko 26% Polaków uważało, że Polska jest krajem, w którym się żyje bezpiecznie). W prezentowanych badaniach zadano inne, konkretniejsze pytanie. Nie pytano czy *Polska jest krajem, w którym żyje się bezpiecznie?*, gdyż pojęcie bezpieczeństwa ma różne aspekty (troska o zabezpieczenie finansowe, zdrowie, przyszłość itp.). Zapytano się natomiast o ocenę zagrożenia przestępstwami i wykroczeniami. Według odpowiedzi na tak zadane pytanie Polska jest krajem o przeciętnym zagrożeniu deliktami – rangę pośrednią wskazało aż 57,5% pytanych. Wśród pozostałych osób była tylko niewielka przewaga respondentów uznających Polskę za kraj bezpieczny, nad tymi, którzy mieli zdanie przeciwne.

Na ocenę zagrożenia przestępstwami w Polsce miały wpływ takie cechy respondentów jak: liczba osób w gospodarstwie domowym ($\eta = 0,22$), ranga miejscowości, z której pochodzi respondent (współczynnik gamma Goodmana i Kruskala $\gamma = -0,22$, $p < 0,05$) i poglądy polityczne ($\lambda = 0,32$, $p < 0,05$).

Wyraźnie najwyższy strach przed przestępczością charakteryzował osoby pochodzące z dwóch skrajnie różnych wielkościowo gospodarstw domowych. Najwyższe obawy wyraziły bowiem osoby z jedno- i sześciuosobowych gospodarstw. Nieco gorzej zagrożenie przestępczością postrzegali także wyborcy G. Napieralskiego, natomiast zwolennicy B. Komorowskiego czuli się nieco bezpieczniej.

Wyższe poczucie zagrożenia wyrazili ponadto respondenci pochodzący z miast wojewódzkich i powiatowych. Odmienne uważały osoby, które mają swoje korzenie w małych miastach i na wsi. Ta grupa osób oceniła ogólne zagrożenie przestępstwami występujące w całej Polsce jako mniejsze (w porównaniu z przeciętną oceną wszystkich respondentów). Prawdopodobnie, że wyższy poziom przestępczości rejestrowanej i związane z tym mniejsze poczucie bezpieczeństwa dotyka większych miast, znana jest już z literatury (Gronowski 2003; Mordwa 2003; Feliksiak 2009; Kowalczyk 2010).

Opisana powyżej prawidłowość zadecydowała zapewne także o gorszej ocenie zagrożenia deliktami w Łodzi w porównaniu z całym krajem. Aż 39,7% osób uznało, że w Łodzi jest pod tym względem niebezpiecznie. Paradoks z tym związany opisano już wcześniej (Mordwa 2003). Łódź mimo, iż w porównaniu z innymi dużymi miastami jest stosunkowo najbezpieczniejsza, uznawana jest powszechnie w kraju za miasto o wysokiej przestępczości i wysokim natężeniu innych patologii. To także zapewne wpływa na gorszy obraz Łodzi.

Inny obraz miasta jawi się w skali lokalnej. Aż 55,0% osób uznało, że okolica ich miejsca zamieszkania jest bezpieczna. Przeciwnego zdania był tylko co piąty respondent. Mieszkańcy formułowali te opinie zapewne na podstawie swojej wiedzy i swoich codziennych doświadczeń w miejscu zamieszkania. Ocena ta jest wypadkową własnych przeżyć i relacji członków rodzin, znajomych i sąsiadów. Ocena poszczególnych miejsc zamieszkania wypadła pozytywnie. Zatem poszczególne części Łodzi uznawane są za raczej bezpieczne, ale ich suma (czyli Łódź) według respondentów posiada już odmienne właściwości w aspekcie bezpieczeństwa. Ta niekonsekwencja wpływa zapewne z nieznamośności przez mieszkańców innych części miasta oraz korzystania w takich przypadkach z pośrednictwa mediów i utrwalonego w stereotypach obrazu Łodzi.

5. Ocena poczucia bezpieczeństwa w centrach handlowych

W wywiadach kwestionariuszowych znaczna część pytań dotyczyła poczucia bezpieczeństwa klientów dwóch centrów handlowych. Klasyczne już podejście do badania poczucia bezpieczeństwa obejmować powinno zgodnie z koncepcją Brecklera trzy komponenty: poznawczy (czyli kognitywny, odnoszący się do prawdopodobieństwa stania się ofiarą), emocjonalny (doznawanie uczucia lęku,

strachu) i behawioralny (związanego z zachowaniem w sytuacjach zagrożenia) (Aronson i in. 1997; Mordwa 2010, 2011). Komponent poznawczy obejmuje ocenę poziomu rozwoju przestępczości oraz ocenę ryzyka wiktylizacji. Komponent emocjonalny dotyczy subiektywnego poczucia bezpieczeństwa, respondenci oceniają bowiem własne odczucia związane z narażaniem się podczas przebywania w określonych sytuacjach (dla zbadania reakcji respondentów na przestępczość zadaje się im pytanie: *Jak często po zmroku Pan/Pani wychodzi z domu?*). Zachowania jednostek w środowisku zamieszkania zagrożonym przestępczością to składowe komponentu behawioralnego (Błachut, Gaberle, Krajewski 1999; Krajewski 2008; Mordwa 2010, 2011). W badaniu poczucia bezpieczeństwa na obszarze centrów handlowych możliwe do zbadania były niestety tylko dwa komponenty postawy: poznawczy i behawioralny.

5.1. Komponent poznawczy zagrożenia przestępczością w centrach handlowych

Na podstawie prezentowanych wyników badań można stwierdzić, że respondenci wysoko oceniają poziom bezpieczeństwa w dwóch łódzkich centrach handlowych. Cała badana grupa oceniła ogólne zagrożenie przestępczością i wykroczeniami na średnio 2,03 punktu⁴. Nieco lepiej oceniali własne bezpieczeństwo klienci w Manufakturze (1,92) niż w Galerii Łódzkiej (2,14), ale są to różnice nieistotne statystycznie. Ocena poczucia bezpieczeństwa w centrach handlowych wypadła najlepiej w porównaniu z ocenami sformułowanymi w odniesieniu do Polski, Łodzi czy nawet okolicy miejsca zamieszkania.

Według kryminologów, aby uzyskać prawdziwy obraz poczucia bezpieczeństwa należy prowadzić dwojakie badania. Inny obraz poczucia zostanie uzyskany na podstawie badania uogólnionego strachu przed przestępczością, a inny, jeśli rozróżnimy poszczególne kategorie przestępstw. Bardzo często uogólniony strach przed przestępczością był znacznie wyższy od obaw przed konkretnymi przestępstwami (Heilbrun 1996; Osiecka 1998). W przypadku badania poczucia bezpieczeństwa klientów dwóch łódzkich centrów handlowych okazało się, że w większości przypadków ryzyko wiktylizacji konkretnymi zdarzeniami jest wyższe od zagrożenia ogólnego. Generalnie jednak bezpieczeństwo w centrach handlowych zostało ocenione pozytywnie. Jak pokazano w tab. 3 generalnie respondenci częściej wybierali rangi 1 i 2 (niż 4 i 5), co świadczy o dość niskim poziomie obaw związanych z wiktylizacją.

⁴ Odpowiedzi na pytanie *Proszę ocenić, jakie jest według Pana(i) ogólne zagrożenie przestępstwami i wykroczeniami w Galerii Łódzkiej (Manufakturze)?* respondenci rangowali w skali od 1 (*jest bezpiecznie*) do 5 (*jest niebezpiecznie*).

Tabela 3

Ocena ryzyka wiktylizacji (w %)

Wyszczególnienie	Całkiem		Bardzo		
	nieprawdopodobne		prawdopodobne		
	1	2	3	4	5
<i>Jak ocenia Pan(i) prawdopodobieństwo, że w centrum handlowym zostanie Pan(i) przez kogoś...?:</i>					
– wulgarnie zaczepiony(a)	19,3	29,7	28,7	16,8	5,4
– pobity(a) i poraniony(a)	56,3	31,2	9,0	2,0	1,5
– okradziony(a) (bez użycia przemocy)	8,7	20,9	35,0	23,3	12,1
– napadnięty(a) i obrabowany(a)	33,8	35,8	21,6	5,9	2,9
– seksualnie napastowany(a) albo zgwałcony(a)	74,3	18,8	3,7	1,0	2,1
– oszukany(a) przy kasie	13,2	22,9	29,8	22,9	11,2
<i>Jak ocenia Pan(i) prawdopodobieństwo, że w centrum handlowym ktoś...?:</i>					
– ukradnie Panu(i) samochód ¹	18,3	32,1	28,2	9,2	12,2
– ukradnie coś z Pana(i) samochodu ¹	6,0	29,1	35,1	22,4	7,5
– uszkodzi Pana(i) samochód ¹	5,2	14,2	32,8	32,8	14,9
– sprzeda Panu(i) podrobiony albo niepełnowartościowy towar	19,6	29,1	27,4	16,8	7,3
– sprzeda Panu(i) niepełnowartościowe pożywienie albo napój	21,6	27,0	24,3	20,5	6,5
– źle lub niefachowo wykona dla Pana(i) usługę	14,0	31,7	30,1	17,2	7,0

Uwaga: ¹ – odpowiadali tylko posiadacze samochodów.

Źródło: oprac. własne.

Ankietowani najmniej obawiali się, że zostaną: seksualnie napastowani lub zgwałceni, pobici i poranieni, napadnięci i obrabowani (rozbój) lub wulgarnie zaczepieni. Tylko 3,1% badanych uznało za bardzo lub raczej prawdopodobne, że mogą zostać seksualnie napastowani lub zgwałceni, przy aż 93,1% osób według których jest to całkiem lub raczej nieprawdopodobne. Wyniki te świadczą o tym, że strach przed tego typu przestępstwami jest bardzo niewielki. W przypadku tych przestępstw opisana jest w literaturze prawidłowość, że młode kobiety odczuwają mniejsze nimi zagrożenie. W prezentowanych badaniach prawidłowość ta została potwierdzona. Okazało się, że w grupie kobiet mających mniej niż 30 lat ryzyko wiktylizacji przestępstwami seksualnymi było mniejsze niż ogólne. Ocena ryzyka seksualnej napaści lub zgwałcenia w badanej grupie związana była z rangą miejscowości, z której pochodził respondent ($\gamma = 0,34$, $p < 0,05$). Większe zagrożenie odczuwały osoby pochodzące z małych miast i wsi.

W przypadku ryzyka pobicia i poranienia także niewiele osób, bo tylko 3,5% uważa, że jest to prawdopodobne. Natomiast aż 87,5% badanych uznała, że jest to nieprawdopodobne. Według klientów na obszarze centrów handlowych niskie jest także prawdopodobieństwo rozboju – uważa tak 69,6% osób. W przypadku zagrożenia pobiciem i poranieniem oraz rozbojem stwierdzono słabe ich skorelowanie z liczbą osób w gospodarstwie domowym respondenta ($p < 0,05$).

Zdecydowanie największe obawy w ankietowanej grupie wzbudzało ryzyko, że ktoś uszkodzi samochód respondenta. Wysokie prawdopodobieństwo takiego czynu zgłosiło 14,9% badanych, a dodatkowo według 32,8% osób jest to również możliwe. Tylko 19,4% badanych uznało, że jest to całkiem lub mało prawdopodobne. Obawy te zapewne wynikają z faktu, że całkiem drogi przedmiot, czyli samochód, zostawia się na często zatłoczonych parkingach, gdzie przestrzeń do manewrowania jest ograniczona, a umiejętności polskich kierowców niekoniecznie najwyższe. Cały czas także funkcjonują (oparte często na faktach) stereotypy o grasujących na parkingach wandalach, złodziejach lusterek, anten itp. To, że respondenci obawiają się o los pozostawionych samochodów zostało wzmocnione ryzykiem związanym ze stratą czegoś z samochodu (trzecie przestępstwo w rankingu oceny ryzyka przez respondentów). Prawdopodobieństwo, że ktoś ukradnie coś respondentowi z samochodu wyraziło 29,9% osób, a że jest to nieprawdopodobne 35,1%. W przypadku opisywanych dwóch przestępstw związanych z samochodami stwierdzono tylko jedną istotną współzależność z cechami społeczno-demograficznymi respondentów. Subiektywna ocena ryzyka, że samochód zostanie uszkodzony, skorelowana była z wykształceniem ($\gamma = -0,27$, $p < 0,05$). Najczęściej udzielaną odpowiedzią przez osoby z wykształceniem wyższym (licencjackim i magisterskim) była ranga 3 (ani prawdopodobne, ani nieprawdopodobne), natomiast osoby z co najwyżej wykształceniem średnim uznawały najczęściej takie ryzyko za prawdopodobne.

Pomiędzy powyżej opisanymi przestępstwami związanymi z samochodami, na drugim miejscu, sklasyfikowano obawy związane z ryzykiem bycia okradzionym (bez użycia przemocy). Więcej niż co trzecia badana osoba uważa takie zdarzenie za prawdopodobne, a przeciwnego zdania jest 29,6% osób.

Tylko w przypadku trzech rodzajów przestępstw zanotowano istotne statystycznie różnice w poziomie ryzyka wiktyimizacji między opiniami klientów Manufaktury i Galerii Łódzkiej. Różnice te dotyczyły prawdopodobieństwa: pobicia i poranienia, kradzieży samochodu oraz sprzedaży niepełnowartościowego pożywienia lub napoju. W przypadku przestępstwa pobicia i sprzedaży niepełnowartościowego pożywienia lub napoju większe zagrożenie okazali klienci Galerii Łódzkiej, natomiast w przypadku ryzyka utracenia samochodu większe obawy mieli klienci Manufaktury. Na obszarze Manufaktury są różne rodzaje parkingów, ale najczęściej kierowcy parkują na rozległym parkingu zewnętrznym, który może im się wydawać, że nie jest pilnowany (choć oczywiście funkcjonuje jego monitoring) i którydy każdy może przechodzić.

W Galerii Łódzkiej jest natomiast wewnętrzny cztero-poziomowy parking. Poprzez kamery, widocznych pracowników ochrony, szlaban i rejestrowanie czasu pobytu oraz oświetlenie, stwarza on wrażenie na kierowcach, że jest lepiej dozorowany.

Podobnie jak w opracowaniu J. Czapskiej (2008) sporządzono dwie skale oceny subiektywnego ryzyka: ataku fizycznego (obejmowała: wulgarne zaczepienie, pobicie, rozbój i przestępstwa na tle seksualnym) oraz wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu (okradzenie i trzy przestępstwa „samochodowe”). Okazało się, że syntetyczny wskaźnik ryzyka fizycznego ataku (1,96) jest znacznie niższy, niż wskaźnik oceny ryzyka wiktylizacji przeciwko mieniu (3,00). Podobnie jak we wcześniejszych badaniach dotyczących osiedli mieszkaniowych (Mordwa 2010) okazało się, że na obszarach Manufaktury i Galerii Łódzkiej klienci bardziej niż o własne zdrowie obawiają się o swoje mienie. Same różnice ocen między klientami dwóch centrów handlowych ponownie okazały się nieistotne statystycznie.

Obydwie skale były ze sobą wysoko dodatnio skorelowane (współczynnik rho korelacji rang Spearmana wyniósł $\rho = 0,61$, $p < 0,01$). Najwyższa zależność między oboma typami ryzyka wystąpiła wśród osób przekonanych o niskim zagrożeniu. Osoby uznające za niskie ryzyko przestępstw przeciwko mieniu, w 96,3% nisko oceniają także ryzyko ataku fizycznego. Ponadto skale ryzyka skorelowane były z poziomem wykształcenia respondentów (w przypadku obydwu skal $p < 0,01$) i ich sympatiami politycznymi ($p < 0,05$). Wyższe oceny ryzyka fizycznego ataku i ryzyka wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu cechowało osoby z wykształceniem średnim i zasadniczym zawodowym oraz wyborców J. Kaczyńskiego. Ponadto ocena ryzyka wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu skorelowana była ze stanem cywilnym ($\lambda = 0,31$, $p < 0,05$) i z wykonywanym zawodem ($\lambda = 0,25$, $p < 0,01$). Wdowy i wdowcy oraz studenci i robotnicy wykazali skłonność do wyższych ocen opisywanego ryzyka wiktylizacji.

Niezależnie od opinii na temat własnego poczucia zagrożenia przestępstwami respondenci byli pytani również o to, czy obawiają się o bezpieczeństwo swoich najbliższych. Okazuje się bowiem, że Polacy częściej niż o własne bezpieczeństwo boją się o swoich najbliższych (Strzeszewski 2007; Feliksiak 2009; Kowalczyk 2010).

Odpowiedzi na pytanie *Czy obawia się Pan(i) o bezpieczeństwo swoich niepełnoletnich dzieci, o których wie Pan(i), że przebywają na terenie centrum handlowego?* udzieliło 47 respondentów, którzy posiadali dzieci w wieku do 16 lat (34 osoby posiadały 1 dziecko w tym wieku, 18 osób dwoje takich dzieci, a 3 osoby posiadały po trójce dzieci). Struktura odpowiedzi na to pytanie przedstawiała się następująco:

- 39,4% osób nie pozwala na wizyty swoich dzieci w centrum bez opieki dorosłych,
- 9,1% osób bardzo boi się, że dzieciom może stać się tam coś złego,

- 15,2% osób obawia się o dzieci, ale jednocześnie uważa, że w centrum i tak jest bezpieczniej niż gdzieś indziej poza domem,
- tylko 7,2% osób niczego złego się nie obawia,
- 28,8% osób nie ma zdania.

Z powyższego wynika potwierdzenie zasady o obawach związanych z bezpieczeństwem osób najbliższych (dzieci) ankietowanych. Pomimo raczej niskich obaw o własne bezpieczeństwo na obszarze centrów handlowych, lęki związane z przebywaniem tam dzieci są bardzo wysokie⁵.

5.2. Zachowania obronne

Pojawienie się uczucia zagrożenia przestępczością powinno wywołać u ludzi reakcje obronne. Wśród popularnych metod przeciwdziałających wiktylizacji są różnorodne zachowania i przedsięwzięte środki ostrożności. Ogólnie zachowania obronne można podzielić na dwie grupy: pasywne i aktywne. Spośród wymienionych w kwestionariuszu działań niektóre miały charakter pasywny, polegający przede wszystkim na unikaniu sytuacji i osób (np. rezygnacja z chodzenia do centrum handlowego, omijanie podejrzanych osób lub grup, omijanie określonych miejsc takich jak zaułki, przebieralnie, toalety, chodzenie do centrum tylko w towarzystwie innych osób). Druga grupa obejmuje zachowania aktywne takie jak udział w kursie samoobrony, zabieranie ze sobą czegoś do obrony (np. nóż, gaz łzawiący), czy wyposażenie samochodu w system utrudniający kradzież (np. alarm, blokada skrzyni, immobiliser).

W kwestionariuszu wymieniono dziewięć rodzajów zachowań obronnych, z czego najwięcej – siedem, stosowały cztery osoby (1,9%). Najwięcej osób stosowało trzy (26,5%), cztery (20,4%) i dwie formy obrony (19,0%), natomiast żadnych postaw ani zabezpieczeń nie deklarowało 8,5% osób. Przeciętny respondent stosował średnio 2,85 środków obrony. Okazało się, że liczba stosowanych środków obrony skorelowana była z płcią respondentów ($\eta = 0,27$; więcej zabezpieczeń deklarowały kobiety), ich wiekiem ($r = 0,21$, $p = 0,002$), liczbą posiadanych dzieci (współczynnik korelacji Pearsona wyniósł $r = 0,23$, $p = 0,001$). Ponadto więcej zachowań obronnych stosują osoby bardziej obawiające się ataku fizycznego ($\eta = 0,29$) oraz wysoko oceniające ryzyko wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu ($\eta = 0,39$).

Najczęściej stosowanym zachowaniem obronnym było zwracanie szczególnej uwagi na swoje rzeczy na terenie centrum handlowego. Zadeklarowało to 81,0% badanych klientów. Stosowanie tego środka związane było z płcią

⁵ Niestety struktura odpowiedzi na to pytanie nie była istotnie zróżnicowana w opiniach klientów Manufaktury i Galerii Łódzkiej, ani w ich cechach społeczno-demograficznych.

respondentów ($\phi = 0,27$, $p < 0,001$ – deklarowały to przede wszystkim kobiety – 89,2%) i sympatiami politycznymi ($\phi = 0,24$, $p < 0,05$ – wskazali na ten środek wszyscy wyborcy G. Napieralskiego). Ponadto szczególną uwagę zwracają na swoje rzeczy osoby, które w wyższym stopniu obawiają się o ryzyko wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu (89,1%).

Na drugim i czwartym miejscu wśród zachowań obronnych w hierarchii wskazanej przez klientów badanych centrów były metody unikania. Unikanie przechodzenia w pobliżu podejrzanych osób lub grup stosowało 64,5% respondentów, a omijanie określonych miejsc – 23,7%. Schodzenie z drogi określonym osobom lub grupom istotnie skorelowane było z płcią respondentów ($\phi = 0,31$, $p < 0,001$), z ich wiekiem ($\lambda = 0,18$, $p < 0,05$) oraz ich obawami związanymi z posiadaniem mienia ($\eta = 0,21$). Zdecydowanie częściej na tę metodę obrony liczyły kobiety (76,2%) niż mężczyźni (45,7%), częściej osoby starsze (82,4% osób powyżej 50 roku życia) niż najmłodsze (57,4% respondentów w wieku do 30 lat) oraz osoby wysoko oceniające ryzyko wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu (80,0%). Natomiast unikanie miejsc uznanych za niebezpieczne istotnie związane było z płcią osób badanych ($\phi = 0,17$, $p < 0,05$) i oceną ryzyka przestępstw przeciwko mieniu ($\eta = 0,27$). Czyniło tak 29,2% kobiet i 14,8% mężczyzn oraz 34,5% osób wyrażających większe obawy o swoje mienie.

Poza wymienionymi, często deklarowanym zachowaniem obronnym było chodzenie do centrum handlowego wyłącznie w czyimś towarzystwie (wskazało tak 43,1% osób). Stosowanie tego środka obrony istotnie skorelowane było z płcią respondentów ($\phi = 0,27$, $p < 0,001$) oraz z preferencjami wyborczymi ($\phi = 0,25$, $p < 0,05$). Chodzenie do centrum handlowego w czyimś towarzystwie częściej stosowały kobiety (53,8%) oraz głosujący w wyborach prezydenckich na J. Kaczyńskiego (52,6%) lub G. Napieralskiego (60,0%).

Pozostałe zachowania obronne wskazywane były już rzadko. Zabieranie ze sobą czegoś, czym respondent mógłby się bronić deklarowało 11,8% osób, branie udziału w kursie samoobrony 5,7%, a unikanie chodzenia do centrum handlowego tylko 5,2%.

Jak już wspomniano wśród wszystkich respondentów osobną kategorię tworzyli posiadacze samochodów. Ich właśnie zapytano się dodatkowo o dwa zachowania związane z obawami związanymi z autami. Okazało się, że 50,7% z nich wyposażyło samochód w jakiś system utrudniający kradzież, a 28,1% parkuje wyłącznie w strefie strzeżonej i opłacanej parkingu. Instalowanie systemów antykradzieżowych skorelowane było z wiekiem respondentów ($\eta = 0,24$), ich wykształceniem ($\phi = 0,36$, $p < 0,001$), miejscem zamieszkania ($\phi = 0,18$, $p < 0,05$), podstawowym źródłem utrzymania ($\phi = 0,26$, $p < 0,05$) oraz z wykonywanym zawodem ($\phi = 0,34$, $p < 0,05$). Nieco częściej samochody wyposażane były w urządzenia utrudniające kradzież przez osoby w wieku 30–50 lat (63,8%) niż przez osoby młodsze (38,7%). Częściej tę metodę ochrony stosowały także

osoby najslabiej (75,0%) i najlepiej wykształcone (65,6%), a rzadziej respondenci posiadający wykształcenie średnie (31,1%). Ponadto alarmy, blokady, immobilisery i temu podobne urządzenia instalują w swoich autach nieco częściej: Łodzianie (niż zamiejscowi), pracownicy (niż posiadający niezarobkowe źródła utrzymania), samozatrudnieni i wykonujący wolne zawody oraz urzędnicy w służbie publicznej.

Natomiast ochrona samochodu poprzez wybieranie wyłącznie parkingów dozorowanych i płatnych związana była tylko z wiekiem respondentów ($\eta = 0,22$) oraz z ich preferencjami wyborczymi ($\phi = 0,27$, $p < 0,05$). Taki parking wybierają przede wszystkim osoby starsze (53,3%) oraz głosujący na J. Kaczyńskiego (40,7%).

Istotne różnice w stosowanych środkach obrony między klientami Galerii Łódzkiej i Manufaktury stwierdzono tylko w dwóch przypadkach. Respondenci z Galerii Łódzkiej częściej deklarowali zabieranie ze sobą czegoś do obrony ($p < 0,05$) oraz częściej wybierali się do tegoż centrum handlowego w towarzystwie innych osób ($p < 0,05$).

Ogólnie o zachowaniach obronnych można powiedzieć, że klienci centrów handlowych rzadko stosują środki obronne. Jeśli już je stosują, to są to nieliczne środki raczej pasywnej obrony, które w dodatku nie wymagają nakładów (są tanie do zastosowania). Jak zauważa to J. Czapska (2008) są to środki charakterystyczne i typowe dla codziennej aktywności przeciętnego Polaka.

5.3. Główne problemy w centrach handlowych w opinii klientów

Na obszarach centrów handlowych mogą występować różne problemy, które w mniejszym lub większym stopniu mogą powodować m.in. uczucie niepewności i poczucie zagrożenia u klientów. Identyfikacja tych problemów jest trudna, gdyż z oczywistych powodów właścicielom i operatorom centrów bardzo zależy na eliminowaniu wszelkich zagrożeń, które powodowałyby u klientów obniżenie chęci wybrania tego centrum. Tym niemniej spróbowano określić skalę możliwych problemów. Respondentów poproszono o ocenę stopnia nasilenia wybranych problemów. Ich odpowiedzi zebrano w tab. 4.

Tak jak się spodziewano, klienci odnosząc się do zaproponowanych sytuacji stwierdzili, że w przeważającym stopniu nie stanowią one istotnych problemów w odwiedzanych przez nich centrach handlowych. Tylko w odniesieniu do grup wążającej się młodzieży, nieco więcej było ocen wskazujących, że jest to poważny problem. Ponadto do sytuacji problemowych można jeszcze zaliczyć tylko opcję „za mało pracowników ochrony”. Pozostałe, a szczególnie „złe oświetlenie w budynkach”, zostały przez respondentów ocenione jako problemy nieistotne. Postrzeganie wążającej się młodzieży jako ważnego problemu występowało u osób, które stosowały więcej środków obronnych ($\gamma = 0,31$,

$p = 0,001$), wyżej oceniały ryzyka ataku fizycznego ($\gamma = 0,32$, $p < 0,01$), bądź bardzo obawiały się wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu ($\gamma = 0,563$, $p < 0,001$). Natomiast problem zbyt małej liczby pracowników ochrony dostrzegają respondenci, którzy stosują więcej środków obronnych ($\gamma = 0,39$, $p < 0,001$) oraz obawiający się o własne mienie ($\gamma = 0,38$, $p < 0,001$).

Tabela 4

Ocena wybranych problemów przez klientów centrów handlowych (w %)

Poniżej znajduje się lista problemów, które mogą występować na obszarze centrum handlowego. Proszę powiedzieć, jak dokuczliwe są Pana(i) zdaniem, te problemy?	Nie stanowi to w ogóle problemu		Jest to bardzo poważny problem			Nie wiem
	1	2	3	4	5	
a. złe oświetlenie w budynkach	57,8	19,0	12,3	2,8	1,4	6,6
b. złe oświetlenie poza budynkami	28,9	28,4	21,8	9,5	4,7	6,6
c. za mało kamer monitoringu	10,9	19,9	15,6	5,2	1,9	46,4
d. dużo miejsc o słabej widoczności	26,1	33,6	16,1	6,6	1,4	16,1
e. za mało pracowników ochrony	11,4	17,5	24,6	11,8	2,8	31,8
f. grupy wałęsającej się młodzieży	13,7	19,4	27,5	22,3	12,3	4,7
g. wandalizm	28,0	22,7	16,6	13,3	5,7	13,7
h. napastowanie kobiet i dziewcząt	34,6	18,5	9,5	5,2	5,7	26,5

Źródło: oprac. własne.

Między badanymi centrami handlowymi istotne różnice ocen wystąpiły tylko w odniesieniu do dwóch problemów: wałęsającej się młodzieży ($p < 0,003$) i oświetlenia w budynkach ($p < 0,05$). W obu przypadkach poważniejszy problem stanowiły one w Galerii Łódzkiej.

W nawiązaniu do metody przedstawionej przez J. Czapską (2008) na podstawie odpowiedzi na temat zagrożeń definiowanych przez klientów na obszarze centrów handlowych skonstruowano dwie skale, które syntetycznie ujmują problemy występujące na obszarze centrów handlowych oraz konsekwencje jakie mogą powodować:

– skalę zagrożeń (na podstawie pozycji a. do d. w tab. 3; α Cronbacha = 0,86);

– skalę niepokojów (na podstawie pozycji e. do h. w tab. 3; α Cronbacha = 0,77)⁶.

Z tych dwóch skal tylko skala zagrożeń istotnie różnicowała się między badanymi centrami ($p = 0,01$). Znacznie wyższe zagrożenia w tym przypadku percypowane były przez klientów Galerii Łódzkiej (że zagrożenie to stanowi duży problem uważało 26,5% klientów Galerii, w porównaniu z 13,7% klientów Manufaktury). Ocena zagrożeń była ponadto skorelowana z liczbą stosowanych

⁶ Między skalami wystąpiła korelacja $\rho = 0,54$, $p < 0,01$.

środków obrony ($p = 0,47$, $p < 0,001$), zagrożeniem atakiem fizycznym ($\gamma = 0,46$, $p < 0,01$) oraz obawami związanymi z ryzykiem wiktylizacji przestępstwami przeciwko mieniu ($\gamma = 0,57$, $p < 0,01$). Generalnie problemy występujące na obszarach badanych centrów większe zagrożenie przestępstwami wzbudzały u osób stosujących więcej środków obrony, obawiających się w większym stopniu ryzyka napadu fizycznego oraz bardziej lękających się o swoje mienie.

Ocena niepokojów związanych z pobytem w centrum istotnie związana była z liczbą środków obronnych stosowanych przez respondentów ($p = 0,50$, $p < 0,001$) oraz obawami związanymi z wiktylizacją przestępstwami przeciwko mieniu ($\gamma = 0,33$, $p < 0,01$). Najbardziej krytyczne oceny wyrażały osoby, które stosują wiele środków obrony (1. tylko dla 5,1% osób, które stosują co najmniej trzy środki obrony stanowi to duży problem; 2. uważa tak aż 14,9% spośród osób stosujących więcej środków obronnych) oraz respondenci najbardziej obawiający się o swoje mienie (9,8%, wobec 3,6% osób, które takie obawy mają w małym stopniu).

Trzeba zatem podkreślić, że niepokoje i zagrożenia związane z analizowanymi problemami były w znacznym stopniu związane z poczuciem bezpieczeństwa. I to zarówno z jego komponentem poznawczym, jak i behawioralnym.

6. Doświadczenie wiktylizacyjne

W prezentowanych badaniach poczucie bezpieczeństwa klientów centrów handlowych postanowiono zestawzić z obrazem przestępczości na tych obszarach. Mając do dyspozycji: a) oficjalne statystyki policyjne i b) badania wiktylizacyjne; zdecydowano się w tym przypadku na ten drugi sposób przedstawienia przestępczości. Zwrócono bowiem uwagę, że dane oficjalne mogą być niezbyt kompletne. Wynika to przede wszystkim z niskiego poziomu zgłaszalności przestępstw w Polsce w ogóle. Zgodnie z wynikami badań uzyskanymi w ramach Polskiego Badania Przestępczości '07/'08, w Polsce zgłaszane jest 49,2% czynów popełnionych, a w województwie łódzkim 54,2% (Siemaszko 2009). Pozostałe czyny to tak zwana *ciemna liczba przestępstw*, która w statystykach policyjnych nie jest ujmowana. W przypadku przestępczości na obszarze centrów handlowych *ciemna liczba* może być jeszcze wyższa. Centra handlowe stanowią teren prywatny (policja ma tam ograniczony dostęp), na których funkcjonują własne systemy ochrony (działają one głównie prewencyjnie, ale jeśli ma miejsce jakieś zdarzenie przestępcze to policja wzywana jest tylko w wymagających tego sprawach). Wobec spodziewanego niższego poziomu przestępczości w centrach i wobec obiektywnych ograniczeń pracy policji, zdecydowano się na pomiar przestępczości poprzez badania wiktylizacyjne. Dlatego w kwestionariuszu znalazły się pytania dotyczące

doświadczeń wiktyimizacyjnych klientów zarówno osobistych, jak i pośrednich.

Według badań CBOS bezpośrednie doświadczenia wiktyimizacyjne mają wpływ na postrzeganie osobistego bezpieczeństwa badanych. Respondenci, którzy byli ofiarami jakiegoś przestępstwa, częściej wyrażają wysokie poczucie zagrożenia przestępczością (Kowalczuk 2010).

6.1. Bezpośrednie doświadczenia wiktyimizacyjne

W trakcie badań ustalono, że 15,5% badanych osób było w ciągu ostatniego roku ofiarą co najmniej jednego deliktu na obszarach dwóch łódzkich centrów handlowych (parametry testu chi kwadrat: $\chi^2 = 95,220$, $df = 1$, $p < 0,001$). Nieco więcej – 19,8% – takich respondentów było klientami Galerii Łódzkiej (wobec 11,5% klientów Manufaktury), ale były to różnice nieistotne statystycznie. Spośród 31 osób, które doświadczyły przestępstwa lub wykroczenia na obszarze badanych centrów, 25 respondentów (80,6%) było ofiarą jednego deliktu, a 6 osób – dwóch deliktów. A zatem powzięto informację, że w ciągu ostatniego roku na terenie dwóch łódzkich centrów handlowych badani klienci byli ofiarami 37 przestępstw lub wykroczeń. Spośród wszystkich zmiennych charakteryzujących respondentów zaobserwowano tylko jedną istotną korelację, dającą odpowiedź na pytanie kto może stać się ofiarą. Stwierdzono tylko jedną zależność, ale za to niezwykle znaczącą i znamioną, a przy tym bardzo logiczną – aż banalną. Otóż ofiarami przestępstw stawały się osoby nie stosujące środków obronnych, bądź stosujące ich niewiele ($r = -0,40$, $p < 0,05$).

Dominowały delikty przeciwko mieniu. Najwięcej osób (12) było oszukanych przez sprzedawcę przy kasie. Ponadto 8 osób okradziono, także ośmiu respondentom uszkodzono bądź zniszczono samochód, dwóm osobom ukradziono coś z samochodu, a jednemu badanemu sprzedano podrobiony, nieoryginalny towar. Zanotowano także jedno wykroczenie przeciwko obyczajności publicznej – sześć osób deklarowało, że byli wulgarnie zaczepieni⁷.

Oszustwa przy kasie najczęściej przydarzały się respondentom w godzinach popołudniowych i oczywiście w momencie regulowania należności. Natomiast uszkodzenia samochodów miały miejsce na parkingu, najczęściej po południu lub wieczorem. Badane osoby okradane były przed i po południu; najczęściej w przymierzalni i na parkingu. Wulgarne zaczepianie zaś, miało miejsce głównie poza budynkami galerii (place, chodniki) i wieczorem.

W dalszej kolejności klientów dwóch łódzkich centrów handlowych zapytano, czy o doświadczonych przestępstwach bądź wykroczeniach powiadomili policję. Okazało się, że policja została powiadomiona tylko w sześciu przy-

⁷ Żaden z respondentów nie był ofiarą pobicia lub poranienia, rozboju, napastowania seksualnego lub zgwałcenia, czy kradzieży samochodu.

padkach, a pozostałe stanowią w takim razie *ciemną liczbę*⁸. Decyzję o zgłoszeniu deliktu respondenci najczęściej uzasadniali chęcią odzyskania mienia (5 przypadków, głównie były to osoby okradzione), aby sprawca został ujęty (5, ofiary kradzieży i uszkodzenia samochodu) oraz dlatego, że takie czyny po prostu powinno się zgłaszać (4, głównie ofiary kradzieży). W dwóch przypadkach (ofiary uszkodzenia samochodu) zawiadomiono policję o czynie ze względu na ubezpieczenie⁹.

Ofiary przestępstw i wykroczeń, których doświadczyli na obszarze Galerii Łódzkiej bądź Manufaktury, przeważnie jednak nie informują o tym policji. Najczęstszą przyczyną niepowiadamiania było przeświadczenie osób poszkodowanych, że zdarzenie nie było tak poważne, żeby je zgłaszać. Taki osąd dotyczył 17 czynów, co może świadczyć, że delikty na obszarze centrów handlowych w ogóle mają mniej poważny charakter niż na innych obszarach miasta i kraju. Najczęściej niezgłaszanymi czynami były oszustwa przy kasie, wulgarne zaczepianie i uszkodzenia samochodów. Ponadto respondenci uwzględniali następujące powody niezgłaszania: samodzielne załatwienie sprawy (8, przede wszystkim były to osoby oszukane przy kasie), niewiara w złapanie sprawcy przez policję (7 wskazań, głównie przez poszkodowanych kradzieżą i uszkodzeniem samochodu), niewiara, że policja zajęła by się tą sprawą (7, głównie okradzeni)¹⁰. Szczególnie te dwa ostatnie powody niezgłaszania o deliktach powinny wzbudzić niepokój, gdyż można je uznać za wskaźniki niskiego poziomu zaufania badanych do policji oraz niewiary w skuteczność jej działań.

6.2. Pośrednie doświadczenia wiktyimizacyjne

Pomiaru wiktyimizacji pośredniej w przeprowadzonych badaniach sondażowych dokonano na podstawie informacji od respondentów o tym, czy byli oni w ciągu ostatniego roku świadkami na terenie centrum handlowego, któregoś z podanych przestępstw bądź wykroczeń¹¹. Wartości zawarte w tab. 5 informują

⁸ Uzyskany wskaźnik zgłaszalności 16,2% nie jest porównywalny z wynikami innych badań wiktyimizacyjnych, przede wszystkim ze względu na liczbę i rodzaj uwzględnionych tutaj przestępstw i wykroczeń.

⁹ Kafeteria odpowiedzi uwzględniała ponadto następujące powody: „aby zapobiec powtórzeniu się zdarzenia” (1 wskazanie), „aby uzyskać pomoc” (1), „inne powody” (0).

¹⁰ Kafeteria odpowiedzi uwzględniała ponadto następujące powody: „chęć uniknięcia długich urzędowych procedur” (3 wskazania), „brak zaufania do policji” (2), „obawa przed zemstą” (0), „inne przyczyny” (0).

¹¹ Badanie wiktyimizacji pośredniej może być obarczone znacznym błędem, gdyż jedno przestępstwo lub wykroczenie może mieć wielu świadków, którzy przekażą o nim informację. Z drugiej strony, nie pytano się o liczbę czynów danego rodzaju, których respondent był świadkiem.

o tym, które zdarzenia występują na badanych obszarach oraz – jedynie w ograniczonym zakresie – jakie jest ich natężenie.

Największą grupę stanowią osoby, które nie były świadkami żadnego z 10 przestępstw i wykroczeń uwzględnionych w badaniu (66,7%). Jednocześnie ponad 96% osób widziało nie więcej niż 3 delikty. Z drugiej strony tylko 5 respondentów co najmniej raz było świadkiem wszystkich dziesięciu zdarzeń.

Najczęściej spotykanymi kategoriami przestępstw lub wykroczeń na obszarach dwóch łódzkich centrów handlowych były: oszustwa przy kasie (19,6% osób było tego świadkiem), uszkodzenia samochodów (15,2%) oraz kradzieże i przypadki wandalizmu. Rzadko spotykano się natomiast z aktami przestępstw seksualnych, rozbojami i pobiciami (tab. 5).

Tabela 5

Pośrednie doświadczenie wiktyimizacyjne (w %)

<i>Czy w ciągu ostatniego roku był(a) Pan(i) świadkiem na terenie centrum handlowego, któregoś ze zdarzeń...?:</i>	Tak	Nie
a. Wandalizm	10,3	89,7
b. Kogoś pobito	3,9	96,1
c. Kogoś okradziono (bez użycia przemocy)	10,2	89,8
d. Kogoś napadnięto i obrabowano	3,9	96,1
e. Kogoś napastowano seksualnie lub gwałcono	3,5	96,5
f. Oszukano kogoś przy kasie	19,6	80,4
g. Zniszczono, uszkodzono czyjś samochód	15,2	84,8
h. Okradziono czyjś samochód	7,0	93,0
i. Narkomania, handel zakazanymi substancjami	4,9	95,1
j. Prostytucja nieletnich	5,3	94,7

Uwaga: ¹ – poszkodowane osoby lub instytucje powzięły tę wiedzę w inny sposób.

Źródło: oprac. własne.

Liczba zaobserwowanych przestępstw i wykroczeń skorelowana była tylko z wiekiem respondenta ($\gamma = -0,47$, $p < 0,05$). Więcej różnych rodzajów deliktów na obszarach centrów handlowych zaobserwowali respondenci młodszy. Tylko w przypadku rozkładu zmiennej dotyczącej niszczenia lub uszkodzenia czyjegoś samochodu wystąpiły istotne różnice między badanymi centrami handlowymi. Istotnie więcej (73,3%) tego typu zdarzeń zaobserwowali klienci Galerii Łódzkiej.

Badanie doświadczenia wiktyimizacyjnego klientów dwóch łódzkich centrów handlowych doprowadziło do sformułowania zaskakującego wniosku. Otóż nie wykryto związku między doświadczeniami wiktyimizacyjnymi a innymi zmiennymi dotyczącymi poczucia bezpieczeństwa. Doświadczenie przeżytej wiktyimizacji na obszarze centrów handlowych nie wpłynęło na oceny ogólnego

zagrożenia ani szczegółowych zagrożeń, nie związane było z troską o ryzyko ataku fizycznego czy szansami wiktyimizacji przestępstwami przeciwko mieniu, ani nawet ze stosowanymi środkami obronnymi. Takie zależności są opisywane w literaturze (Heilbrun 1996; Krajewski 2008; Siemaszko 2009).

Respondentów zapytano się także, czy jeśli byli świadkami któregoś ze zdarzeń przedstawionych w tab. 5, to czy zgłosili ten fakt odpowiednim organom bądź instytucjom. Okazało się, że mniejsza jest zgłaszalność tych czynów, które w dodatku są rzadziej spotykane w centrach handlowych. Spośród przestępstw na tle seksualnym, przestępstw narkotykowych i pobić, których ankietowani byli świadkami, żadne nie zostało ujawnione. W tych kategoriach czynów zabronionych *ciemna liczba* stanowi 100%. Badani świadkowie przestępstw jednocześnie zadeklarowali, że ujawnione zostało 62,2% oszustw przy kasie, 59,8% kradzieży, 50,0% uszkodzeń samochodów i 33,0% aktów wandalizmu. A więc, w tej grupie znalazły się te przestępstwa i wykroczenia, które były najczęściej spotykane przez klientów badanych centrów handlowych.

Niezależnie od powagi czynów, których świadkami byli respondenci, zastanawiają jednak tak niespodziewanie znaczne rozmiary *ciemnej liczby*. Zdawałoby się, że wobec obecnych w centrach handlowych pracowników ochrony, wyposażonych w zaawansowane systemy monitoringu oraz wobec znacznego deklarowanego poczucia bezpieczeństwa, klienci centrów powinni częściej niż ogólnie w różnych środowiskach w kraju, zgłaszać informacje o przestępstwach (Krajewski 2008; Siemaszko 2009). Być może rzecz jest w tym, na co wskazywałyby prezentowane wyniki badań i porównywana literatura, że Polacy niezależnie od okoliczności nie są po prostu skłonni zgłaszać instytucjom i powołanym do tego organom informacji o deliktach.

7. Reakcje klientów centrów handlowych na zdarzenia przestępcze

W kwestionariuszu umieszczono także pytanie projekcyjne w formie historyjki: „*Podczas robienia zakupów w jednym ze sklepów w Galerii Łódzkiej zauważył(a) Pan(i), że pewien mężczyzna okrada kobietę, która przymierza sweter. Niepostrzeżenie wyjmując z jej torebki portfel. Kobieta zaś tego nie zauważa. Co Pan(i) robi w tej sytuacji? Który z poniższych opisów jest najbliższy temu co Pan(i) by zrobił(a)?*”. Pytania takie stosuje się szczególnie w sytuacjach, gdy respondenci mogą mieć skłonność do udzielania odpowiedzi poprawnych, niekoniecznie wypływających z ich wiedzy, postawy czy zamiarów. Respondenci w reakcji na trudne zagadnienia starają się kontrolować własne wypowiedzi w obawie, że ich odczucia bądź myśli mogą nie spodobać się innym. Przy pomocy przedstawionego pytania starano się dotrzeć do potencjalnych reakcji klientów, na wypadek zetknięcia się z sytuacją przestępczą.

Najczęściej udzielaną odpowiedzią, przez 31,4% badanych, była postawa

niezaangażowana: „informuję ochronę, aby ujęła złodzieja”. 24,5% respondentów zadeklarowało, że wskazałoby złodzieja wskazując nań i krzycząc „złodziej”, a następnie pomagałoby w jego ujęciu. Podobną reakcję (bez pomagania w ujęciu złodzieja) wyraziło 23% osób. 11,3% badanych zwróciłoby uwagę okradanej kobiecie „przymierzającej sweterek”, a 9,3% respondentów czuje się na tyle pewnie, że wykazałoby się odwagą i sami podjęliby próbę ujęcia przestępcy.

Okazuje się, że reakcje respondentów na opisaną hipotetyczną sytuację znacznie odbiegają od reakcji opisanych na podstawie doświadczeń wiktymizacyjnych. Tym razem, tylko 1 osoba odpowiedziała, że uda, że nic nie widziała i po prostu odejdzie. Oznacza to, że tylko tak niewielki odsetek kradzieży kieszonekowych nie zostanie ujawniony (0,5%). Pozostanie niestety tajemnicą zbadanych osób dlatego w sytuacji faktycznego przestępstwa lub wykroczenia postąpili inaczej, w dużym stopniu nieujawniając czynów, które ich osobiście dotyczyły. Reakcje na opisane teoretyczne zdarzenie mogą jednak świadczyć, że respondenci uświadamiają sobie, jak należałoby postępować w konfrontacji z przestępczością, i że chcieliby wykazywać się postawą obywatelską.

Struktura odpowiedzi na pytanie-historyjkę nie była istotnie zróżnicowana między klientami Manufaktury i Galerii Łódzkiej. Odpowiedzi były za to skorelowane z płcią ($\phi = 0,4$, $p < 0,001$). Dla „słabej płci”, co charakterystyczne, najbardziej typowe były postawy: „informuję ochronę, aby ujęła złodzieja” – 34,1% oraz „krzyczę złodzieja, wskazuję go, ale nie uczestniczę w jego ujęciu” – 30,2%. Mężczyźni natomiast częściej deklarowali zachowania kontaktowe i siłowe: „krzyczę złodzieja, wskazuję go i przy pomocy innych osób próbuję ująć złodzieja” – 33,3%, „informuję ochronę, aby ujęła złodzieja” – 26,7% oraz „sam podejmuję próbę ujęcia złodzieja” – 21,3%. Inną zmienną, która istotnie różnicowała deklarowane postawy wobec przestępczości były preferencje polityczne ($\phi = 0,36$, $p < 0,05$). Osoby, które głosowały na J. Kaczyńskiego najczęściej „krzyczą złodzieja, wskazują go i przy pomocy innych osób próbują ująć złodzieja” – 42,1%. Inaczej postąpiliby wyborcy B. Komorowskiego. Najbardziej typowymi postawami dla nich są: „informuję ochronę, aby ujęła złodzieja” – 36,2% oraz „krzyczę złodzieja, wskazuję go, ale nie uczestniczę w jego ujęciu” – 27,7%. „Informuję ochronę, aby ujęła złodzieja” – to najbardziej typowa postawa wyborców G. Napieralskiego (33,3%).

8. Podsumowanie

Charakter związków między rzeczywistym poziomem i nasileniem przestępczości a strachem przed przestępczością jest bardzo złożony i pełen różnych paradoksów, co niejednokrotnie już opisywano w literaturze (Krajewski 2008; Mordwa 2010, 2011). W przypadku przeprowadzonego badania poczucia bez-

pieczeństwa w dwóch łódzkich centrach handlowych okazało się, że mamy w nich do czynienia z sytuacją raczej jednoznaczną. Małemu rzeczywistemu poziomowi zagrożenia (ustalonemu na podstawie badań wiktymizacyjnych) towarzyszy wysokie poczucie bezpieczeństwa klientów. Poczucie to przejawia się zarówno w niskiej ocenie ryzyka wiktymizacji ogólnej, jak i ryzyka zagrożenia poszczególnymi rodzajami przestępstw lub wykroczeń.

W analizie opinii klientów Manufaktury i Galerii Łódzkiej tylko w niewielu kwestiach stwierdzono istotne różnice. Generalnie jednak struktura odpowiedzi była bardzo podobna dla obydwu badanych grup klientów. Świadczyć to może o podobnym stanie bezpieczeństwa i jego percepcji na analizowanych obszarach. Stan ten jest niezależny od specyfiki badanego centrum handlowego. Ze znaczną dozą prawdopodobieństwa domniemywać jednak można, że wynika to z realnego poziomu przestępczości i poczucia bezpieczeństwa, a nie z przyjętych technik i procedur badawczych. Prewencja i redukcja przestępczości na obszarach centrów handlowych jest przecież niezwykle istotną kwestią z punktu widzenia ich właścicieli. Przestępczość zapewne sprowadzona jest już do osiągalnego minimum mającego nie odstraszać potencjalnych klientów. Okazało się, że wysoki poziom poczucia bezpieczeństwa w takich warunkach różnicuje się tylko bardzo nieznacznie.

W przeprowadzonych badaniach uwidoczniło się wiele związków i zależności między cechami społeczno-demograficznymi respondentów a wyrażonymi opiniami i postawami związanymi z przestępczością i poczuciem bezpieczeństwa z jednej strony, ale także między poszczególnymi zmiennymi poczucia bezpieczeństwa z drugiej strony. Opisane są one dokładnie w treści artykułu, ale co trzeba na zakończenie podkreślić to fakt, że wpływy i zależności pomiędzy poszczególnymi cechami i zmiennymi nie są stałe i jednoznaczne w każdym analizowanym w badaniach zagadnieniu. Najczęściej potwierdzał się wpływ płci i wieku na różne aspekty poczucia bezpieczeństwa, chociaż wpływ ten nie był istotny zawsze, a czasem przybierał niezbyt wyraźne postaci. Spośród innych cech respondentów mających wpływ na zmienność odpowiedzi wymienić należy poziom wykształcenia i sympatie polityczne.

LITERATURA

- Aronson E., Wilson T., Akert R., 1997, *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Poznań.
Błachut J., Gaberle A., Krajewski K., 1999, *Kryminologia*, Gdańsk.
Czapska J., 2008, *Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców Krakowa* [w:] Krajewski K. (red.), *Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców wielkich miast*, Wyd. UJ, Kraków.
Feliksiak M., 2009, *Poczucie bezpieczeństwa i opinie o pracy policji*, Komunikat z badań CBOS, Warszawa.

- Gronowski P., 2003, *Geographical differentiation of the crime rate and the level of unemployment in the małopolskie voivodship*, Prace Geograficzne, Instytut Geografii UJ, z. 112.
- Heilbrun A.B., 1996, *Criminal dangerousness and the risk of violence*, University Press of America, Lanham.
- Kowalczyk K., 2010, *Opinie o poczuciu bezpieczeństwa i zagrożeniu przestępczością*, Komunikat z badań CBOS, Warszawa.
- Krajewski K. (red.), 2008, *Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców wielkich miast. Kraków na tle innych miast europejskich*, Wydawnictwo UJ, Kraków.
- Mordwa S., 2003, *Przestępstwa w dużych miastach w Polsce (na przykładzie Łodzi)* [w:] Jądzewska I. (red.), *Funkcje metropolitalne i ich rola w organizacji przestrzeni*, ŁTN, Łódź.
- Mordwa S., 2010, *Poczucie bezpieczeństwa mieszkańców wybranych osiedli w Łodzi* [w:] Madurowicz M. (red.), *Wartościowanie współczesnej przestrzeni miejskiej*, Uniwersytet Warszawski, Warszawa.
- Mordwa S., 2011, *Poczucie bezpieczeństwa w Łodzi. Przykład badań mieszkańców osiedli mieszkaniowych* [w:] Dzieciuchowicz J. (red.), *Współczesne przemiany środowiska mieszkaniowego – wybrane problemy*, „Space–Society–Economy”, 10.
- Osiecka J., 1998, *Poczucie zagrożenia przestępczością oraz społeczne opinie o policji w świetle sondaży opinii publicznej*, Raport Biura Studiów i Ekspertyz, 151.
- Siemaszko A. (red.), 2009, *Atlas przestępczości w Polsce 4*, Instytut Wymiaru Sprawiedliwości, Warszawa.
- Strzeszewski M., 2007, *Czy na co dzień czujemy się bezpiecznie?*, Komunikat z badań CBOS, Warszawa.

**THE SENSE OF SECURITY IN THE SHOPPING CENTRES.
THE ANALYSIS OF CUSTOMERS FEEDBACK IN GALERIA ŁÓDZKA
AND MANUFAKTURA IN ŁÓDŹ**

The correlation between the actual level and intensity of crime and the fear of crime is very complex and full of the paradoxes, which has often been analyzed in the literature (Krajewski 2007; Mordwa 2010, 2011). As far as the analysis of the customer's feedback in two shopping centres in Łódź is concerned, it turned out that in this case we have the situation rather explicit. Low actual level of risk (established on the basis of the victimization research) is accompanied by a high sense of security among customers. This sense of security is reflected in both the low assessment of the risk of victimization, and the risk of different types of threats and offences. In the analysis of customer feedback in Galeria Łódzka and in Manufaktura only in a few issues there were significant differences. Generally, the structure of the response was very similar for both groups of surveyed customers. This may prove that there is a similar state of security and its perception in the both research areas. This state is independent of the specificity of the tested shopping centre. With a significant degree of probability, it can be presumed that this results from is the real level of crime and insecurity but not from the techniques and procedures used. Prevention and reduction of crime in the areas of shopping centres is very important issue for their owners. Crime is probably reduced to the attainable

minimum, not to deter potential customers. It turned out that the high level of security in such conditions is varied not so much. The research has revealed a number of associations and correlations between socio-demographic characteristics of respondents and their expressed opinions and attitudes to crime and security on the one hand, but also between the different variables of sense of security on the other. This is described in details the article, but what is important in summary, is the fact that influences and correlations between features and variables are not fixed and unambiguous in all analyzed in this research subjects. The influence of sex and age on various aspects of security is most confirmed, although this isn't always significant. Among other characteristics of the respondents having an impact on the variability of their responses the level of education and political affiliation should be included.

Dr Stanisław Mordwa
Katedra Gospodarki Przestrzennej i Planowania Przestrzennego
Wydział Nauk Geograficznych, Uniwersytet Łódzki

