

Отчет о встрече

Тема: «Социальные магазины для всех» - обсуждение роли и будущей деятельности социальных магазинов в Гдыне.

Место проведения: Гдыня, ул. Ловицка 51

Время: 27.03.2023, 17:30 – 19:30

Участники: Согласно списку

Введение:

27 марта 2023 года состоялась очередная встреча в рамках проекта «Социальные магазины для всех», посвященная обсуждению роли социальных магазинов в Гдыне. В отличие от предыдущих встреч, на которых присутствовали заинтересованные стороны из определенных групп (клиенты и покупатели магазинов, социальные работники и т.д.), на этот раз был приглашен широкий круг заинтересованных сторон, включающий людей из всех групп, вовлеченных в работу социальных магазинов.

На встрече присутствовали клиенты социального магазина, сотрудники Центра социального обеспечения в Гдыне (МОПС), пожилые люди - жители районов Орлово и Редлово в Гдыне. А также аниматор социальных магазинов Гдыни и представители офиса Банка продовольствия.

Встреча началась с презентации, в которой обсуждались предпосылки создания социальных магазинов, результаты опросов и интервью, проведенных среди клиентов социальных магазинов в период с января по март 2022 года.

Следующая часть встречи была посвящена обсуждению выводов касаясь презентации, представлению видения социальных магазинов в глазах различных групп заинтересованных сторон и обсуждению направления, в котором должны развиваться социальные магазины, чтобы наилучшим образом удовлетворить выраженные потребности и желания заинтересованных сторон.

Обсуждение презентации и выводов по результатам опросов

Презентация представляет собой обобщенную подборку результатов опросов и интервью, проведенных среди покупателей и заинтересованных сторон в социальных магазинах в Гдыне и одном из социальных магазинов в Гданьске. Результаты были сведены в таблицы и представлены в графическом виде в отношении магазинов в

обоих городах. Данные охватывали как демографическую структуру групп покупателей, так и индивидуальные чувства покупателей по отношению к помощи, получаемой в общественных магазинах.

На основе полученных результатов были подготовлены так называемые «персоны», то есть описание типичных покупателей-потребителей в Гданьске и Гдыне.

Были выявлены существенные различия в образе покупателей, пользующихся социальными магазинами в двух городах. В Гдыне покупатели, как правило, трудоспособного возраста (более 60% покупателей), работают, живут с семьей. Клиенты в Гдыне считают, что выбор продуктов в магазинах соответствует их потребностям, а предоставляемая поддержка является дополнительной, хотя они подчеркивают, что она важна для их повседневного функционирования.

Согласно статистическим данным, типичный покупатель-потребитель социального магазина в Гдыне (так называемая персона) - это женщина, 35 лет, эмигрантка, живущая в Польше 2 года. Она имеет постоянную работу, но неполную занятость - она не может позволить себе работу на полный рабочий день из-за необходимости ухода за ребенком. Она живет с мужем и детьми в съемной квартире в Гдыне. О «Магазине» она узнала от подруги, тоже эмигрантки. Кроме общественного социального магазина она не пользуется никакой другой поддержкой и не обращалась за другой помощью.

Соответственно, в Гданьске клиентами, как правило, являются женщины предпенсионного возраста или пенсионеры/пенсионерки, не работающие, живущие одни. В ходе опросов и интервью клиенты магазина в Гданьске чаще, чем клиенты магазинов в Гдыне, подчеркивали, что общественный магазин является для них основным источником снабжения продуктами питания.

Что касается потребностей, то опрошенные в Гдыне покупатели подчеркнули, что, прежде всего хотели бы иметь возможность забирать продукты чаще (в настоящее время это происходит 1-2 раза в месяц), кроме того, их беспокоят тесные условия в социальных магазинах. Некоторые респонденты также предложили увеличить разнообразие ассортимента.

Опрошенные покупатели из Гдыни неоднократно подчеркивали важность магазина для людей, которые начинают жизнь в чужой среде, а также в чужой стране. В их ситуации эмигранта, начинающего жизнь с нуля, возможность получить бесплатную продовольственную помощь была спасением для их семейного бюджета.

По результатам опроса можно сделать вывод, что магазин вызывает однозначно положительные эмоции, причем значительный вклад в это вносят сотрудники магазина - как аниматор, так и волонтеры, которые оказывают квалифицированную, профессиональную и дружелюбную помощь.

Обсуждение и/или подведение итогов/заключение

В начале обсуждения представитель МОПСа в Гдыне подчеркнул, что социальные магазины - это места продовольственной поддержки не только для эмигрантов, но и для всех жителей Гдыни, независимо от национальности, которые нуждаются во временной поддержке по различным причинам. Тот факт, что большинство клиентов социальных магазинов являются эмигрантами, объясняется юридическими и формальными условиями; люди иностранного происхождения, пока они не получают карту резидента или не изменят свое гражданство, не охвачены институциональной поддержкой. Создание таких мест, как социальные магазины, позволяет оказывать неустанную поддержку тем, кто в ней больше всего нуждается.

Клиенты социального магазина, аниматор магазина и представители МОПСа в Гдыне согласились, что наибольшую роль в распространении информации о социальных магазинах и возможности получения помощи играет информация, предоставляемая напрямую или через каналы социальных сетей. Как подчеркнул представитель пожилых людей в Гдыне, такой способ распространения информации исключает людей с ограниченным доступом к цифровым устройствам - особенно пожилых людей - из группы людей, которые могут получить информацию о продовольственной помощи, предоставляемой в социальных магазинах.

Заявление представителя пожилых людей в Гдыне стало прелюдией к дискуссии об изменении профиля покупателей. Согласно информации, предоставленной аниматором социальных магазинов в Гдыне, возможностью трижды воспользоваться социальным магазином все чаще пользуются обычные жители Гдыни, особенно пожилые люди и представители молодых семей с маленькими детьми. Вывод об изменении профиля клиентов социальных магазинов был согласован с представителями Банка продовольствия, которые подчеркнули, что постоянные жители Гдыни, как пожилые люди, так и родители молодых семей с детьми, все чаще обращаются по телефону за продовольственной помощью.

В ходе дискуссии была подчеркнута роль социальных магазинов как мест кризисного вмешательства, что подтвердилось во время кризиса беженцев. В то же время, как клиенты социальных магазинов, так и представители МОПСа в Гдыне

отметили, что они видят роль социального магазина в основном как места для получения продовольственной помощи, где, кроме того, можно получить актуальную информацию о других формах поддержки и помощи, но они ожидали бы такую информацию скорее в виде плаката или листовки.

Вызывают озабоченность высказывания клиентов, приведенные в анкетах и интервью, которые интересовались магазинами продовольственной помощи только из-за того, что продукты там бесплатные, в то время как они откровенно признавались, что другие формы помощи их не интересуют, так как в настоящее время они находятся в гораздо лучшей ситуации, чем в начале своего пребывания в Польше. Такое отношение свидетельствует о необходимости более строгого отбора клиентов, получающих помощь первой и второй линии. Это особенно важно в свете того, что в связи с текущей экономической ситуацией следует ожидать увеличения числа клиентов социальных магазинов из числа постоянных жителей Гдыни. Эта ситуация делает необходимым определение четких правил применения приоритета для клиентов социальных магазинов, а также проверку их фактических потребностей и, возможно, регулирование периода, в течение которого можно пользоваться магазинами. Некоторые из клиентов социальных магазинов - это люди, которые урегулировали или имели возможность урегулировать свой статус проживания и могли бы начать получать установленную законом социальную помощь. Сокращение числа долгосрочных пользователей социального магазина позволило бы увеличить частоту раздач для существующих клиентов социального магазина и включить в число постоянных жителей Гдыни, которые заявляют о такой потребности, особенно пожилых людей, людей, ведущих одиночное хозяйство, и молодых семей.

Были отмечены следующие выводы и комментарии из обсуждения:

1. Люди должны быть более активно включены в каналы коммуникации о социальных магазинах, уделяя особое внимание пожилым людям Гдыни, до которых даже не дошла информация о существовании социальных магазинов.
2. Нам необходимо подготовиться к изменению профиля покупателя социального магазина в результате повышения интереса к предложению социального магазина среди постоянных жителей Гдыни, особенно пожилых людей и молодых семей.
3. Магазин должен действовать как информационный пункт, но только как направление к местам, где можно получить адресную помощь. Поэтому клиенты предпочитают информацию в виде листовок и/или плакатов, а не консультации.

Роль аниматора, но прежде всего волонтеров (т.е. людей разного этнического и культурного происхождения) в ближайшем будущем будет заключаться в противодействии возникновению потенциально ксенофобного поведения - отслеживать атмосферу среди клиентов магазина и сигнализировать о возможной необходимости принятия мер по исправлению ситуации.

Требуется более тщательный отбор клиентов, которые пользуются услугами социального магазина на долгосрочной основе, особенно в отношении тех, кто урегулировал свой статус проживания (или, в связи с длительностью проживания в Польше, должен был это сделать) и может пользоваться установленной законом социальной помощью.

| | Гданьск | Гдыня |
|--|---|---|
| Профиль пользователя | Женщина, 55 лет, жительница Гданьска, безработная и имеет проблемы со здоровьем, которые ограничивают ее трудоспособность. Она живет и ведет хозяйство одна. Ее положение тяжелое, и она вряд ли может рассчитывать на его улучшение в ближайшем будущем. О Магазине она узнала от социального работника МОПРа. Помимо помощи от Магазина, она также получает различные социальные пособия. | Женщина, 35 лет, эмигрантка, живет в Польше уже 2 года. У нее есть постоянная работа, но она работает недостаточно квалифицированно - она не может позволить себе работать полный рабочий день из-за необходимости ухода за детьми. Она живет с мужем и детьми в съемной квартире в Гдыне. О магазине она узнала от подруги, тоже эмигрантки. Кроме Социального магазина, она не пользуется никакой другой поддержкой и не обращалась за помощью. |
| Как она узнала о Магазине? | От моего социального работника из МОПРа Я не могу вспомнить, но точно из МОПРа. Я обратилась к своему советнику/помощнику, он написал в Продовольственный банк, так я получила информацию о том, куда обращаться, а потом я обратилась в МОПР. Некоторые респонденты сказали, что узнали о магазине от соседей и друзей, которые также пользуются поддержкой - особенно жители Нового порта. | От соседки, она тоже из Украины От женщины, наши дети ходят в один класс. Подруга рассказала мне. От жены коллеги мужа по работе. От коллеги по работе. 2 человека не знали (не могли вспомнить) откуда, никто не указал на интернет как источник. |
| Что такое магазин для нее? | Необходимость, надежный источник пищи, которую она иначе не могла бы себе позволить, помогает сделать запасы, экономит деньги. | В первые месяцы после переезда он был огромной поддержкой, затем он стал дополнением к ежедневному функционированию. |
| Какие потребности/предложения у нее есть? | Больше направлений в год, большее разнообразие товаров, меньше очередей, удобный «зал ожидания». | Более частый самовывоз, например, раз в неделю (сейчас в среднем раз в месяц), большая площадь магазина, большой выбор товаров. |
| Что ее беспокоит? | Все, что должно [улучшиться] в работе магазина, - это очереди. Стоишь часами и иногда ничего не выбираешь, потому что ничего нет. Нам нужно улучшить людей, которые пользуются магазинами, они слишком долго выбирают товары, очереди... Если вы говорите: «Сегодня здесь | Я бы хотел приходить за продуктами чаще, чем раз в месяц. На мой взгляд, нужно больше места и возможность чаще выдавать продукты. |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>ничего нет», это неправда.</p> <p>Все в порядке, может быть, [могло бы быть] просто больше товаров.</p> <p>Чтобы можно было спокойно посидеть/скамейка для инвалидов или пожилых людей.</p> <p>Больше торговых точек и увеличить доступность направлений более 3 раз в год.</p> | |
| <p>Что говорят клиенты о своих впечатлениях?</p> | <p>Ответы на вопрос: «Магазин - это очень большая поддержка, иначе мне нечего было бы есть» (44%), «Это важная поддержка» (44%). У меня нет замечаний по поводу оборудования или улучшений в магазине. Каждый находит то, что ему нужно.</p> <p>Здесь не должно быть роскоши, это «входи и выходи». Я не смотрю на какие-то эстетические качества в этом деле. Этот магазин экономит домашний бюджет, мизерный бюджет.</p> | <p>Ответы на опрос: «Это важная поддержка» (57%), «Это полезная помощь, она позволяет экономить и делать запасы» (29%). Только 11% респондентов заявили, что без магазина им было бы нечего есть (по сравнению с 44% в Гданьске). Приятно и хорошо, но и немного странно, потому что у себя на родине я никогда ни от кого ничего не получал бесплатно. Магазин очень помогает, очень трудно в начале, когда приезжаешь в чужую страну. Это была огромная поддержка для нас, после переезда мы считали каждую копейку, но теперь стало немного легче. Я живу далековато, но это моя проблема. Чтобы получить бесплатную еду, я могу дольше ехать за ней. «Все, что бесплатно, всегда хорошо».</p> |
| <p>Какие эмоции вызывает у вас магазин?</p> | <p>Больше всего мне нравится отношение пани Беаты и пани Анны к клиентам. Благодаря им я чувствую себя комфортно.</p> <p>Персонал очень дружелюбный, прежде всего, жизненный.</p> <p>В первый раз, когда в магазине был джентльмен, я помню, что получила так много еды, я была так счастлива.</p> <p>Я уже хочу уйти от этого, поэтому не скажу, что мне приятно сюда приходить. У меня есть другие амбиции.</p> | <p>Первый визит в магазин был как свет в конце тоннеля. Здесь всегда можно поговорить и получить совет. Пани Малгожата и пан Кристофер знают все, что происходит в моей жизни. Самая приятная во всем этом - пани Малгожата. Я очень благодарна им за помощь.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Я очень доволен, обслуживание хорошее, обо всем заботятся. Я счастлива, что можно выбрать для себя товары, которые я не могу себе позволить купить.</p> | |
|--|--|--|