ДОСТУПНАЯ СРЕДА В МАГАЗИНЕ: ОПЫТ «ПЕРЕКРЁСТКА»

В России проживает порядка 12 миллионов человек с инвалидностью. Многие из них могут самостоятельно ходить в магазины. Однако долгое время внимание организации доступной среды практически не уделялось. Сеть «Перекрёсток» попробовала решить эту проблему. О том, что из этого получилось, рассказываем в этом кейсе.

Зачастую именно недоступная среда мешает людям с инвалидностью полноценно включаться в общество, и в том числе самостоятельно делать покупки. С такими трудностями в магазинах также сталкиваются пенсионеры и родители с колясками. Любой человек, получив травму, может внезапно стать временно маломобильным. В последнее время бизнес стал больше погружаться в социальные проблемы и обращать более пристальное внимание на инфраструктуру супермаркетов.

Команда «Перекрёстка» для адаптации магазинов к работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья привлекла компанию Everland, специализирующуюся на разработке скриптов-рекомендаций для бизнеса по повышению качества услуг для людей с инвалидностью. Работа началась с исследования – важно было понять, что уже работает хорошо, что можно изменить, а на что повлиять не получится. И только после этого можно создавать внутренние стандарты и алгоритмы обучения сотрудников. Общие рекомендации, ссылки на стандарты и ГОСТы можно найти на сайте проекта.

Исследование проходило в несколько этапов:

- Была разработана и отправлена в магазины анкета для самоаудита. Сотрудники и менеджеры оценивали свой магазин на соответствие определенным критериям доступности инфраструктуры: наличие пандуса, ширина проходов, доступность входа.
- На основании заполненных анкет были отобраны 100 магазинов в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Воронеже и Белгороде для очного аудита. Недоступные магазины были сразу отсеяны, так как они изначально не подходили для следующего этапа – очного посещения аудиторов.
- Последний этап проверки на месте проводили люди с инвалидностью: колясочник и полностью незрячий человек. Они проверяли магазин по тем же критериям: доступность инфраструктуры, реакции персонала на просьбы человека с инвалидностью.

Затем все данные были собраны в общую базу и проанализированы специалистами компании Everland. В итоге каждому магазину дали отдельные рекомендации. Торговые объекты, которые успешно прошли аудит, получили сертификаты доступности, подтверждающие, что магазин подходит по всем критериям и удобен для людей с инвалидностью.

Магазинам, которым необходимо было внести незначительные изменения, дали подробный инструктаж. Например, недоступными для людей с инвалидностью могли оказаться кассы самообслуживания – терминал был расположен слишком высоко для человека на коляске. Для решения такой проблемы в супермаркеты привлекали дополнительных сотрудников, при необходимости готовых помочь маломобильным покупателям.

> *Некоторые пандусы могли быть изготовлены по стандартам ГОСТ, однако не до конца соответствовали необходимым требованиям. В связи с этим после аудита в двух магазинах заменили пандусы на более пологие с устойчивыми поручнями. Их проверили на доступность люди с инвалидностью.*

В некоторых магазинах в центре торгового зала были установлены колонны, и стало очевидно, что в старом здании невозможно расширить проход, – такие торговые точки сразу оценили как потенциально недоступные. Поэтому теперь при реконструкции или строительстве новых супермаркетов сеть учитывает рекомендации Everland, чтобы сделать инфраструктуру всех магазинов максимально доступной для покупателей.

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ, ЧТОБЫ ПОВЫСИТЬ ДОСТУПНОСТЬ МАГАЗИНОВ

Посетители магазинов с особенностями здоровья делятся на несколько групп: незрячие, колясочники, слабослышащие и люди с нарушениями речи.

- У незрячих основные проблемы возникают, когда они выбирают продукт, ведь они не могут оценить его визуально. Также они не могут самостоятельно выбрать один из нескольких идентичных товаров: не удается посмотреть срок годности, наличие акции на товары, проверить целостность упаковки. Им также необходима удобная навигация в магазине и на кассе.
- Для колясочников основная трудность – инфраструктура. Им нужен удобный вход – широкие двери, доступный подход к магазину. Разбитый тротуар, сбитые ступеньки или плохой пандус могут сделать магазин недоступным для этой категории покупателей. Желательно, чтобы двери были раздвижными или достаточно широкими, с доводчиком. В самом магазине нужны широкие проходы. Также для человека на коляске могут быть недоступны верхние и нижние полки.
- Слабослышащим, глухим и людям с нарушениями речи трудно общаться с персоналом – например, покупая товары на развес и оплачивая покупки. Важно, чтобы сотрудники магазина адекватно реагировали, если человек предлагает общаться с помощью набранного на телефоне текстового сообщения.

> *«Существуют государственные стандарты по доступной среде. Однако руководствоваться стоит не только ГОСТами – стандарты могут быть слишком строгими и не отвечать на реальные запросы покупателей. Опыт людей с различными видами инвалидности также необходим в процессе адаптации магазина», – прокомментировал Иван Чайкин, менеджер проектов компании Everland.*

Вот яркий пример ситуации, когда стандарты не работают. Команда торговой сети установила пандус и сделала широкие раздвижные двери в супермаркете. Но персонал магазина не следит за состоянием входной группы – посетители оставляют тележки и корзинки, сотрудники их вовремя не убирают, они мешают проехать человеку на коляске или пройти незрячему. Здесь поможет обучение персонала. Покупатели будут комфортно чувствовать себя в магазине, если сотрудники достаточно квалифицированны и знают, как общаться с разными клиентами.

Здесь поможет обучение персонала. Покупатели будут комфортно чувствовать себя в магазине, если сотрудники достаточно квалифицированны и знают, как общаться с разными клиентами

КАК ОБУЧИТЬ ПЕРСОНАЛ

Для персонала необходимо проводить самоаудиты на регулярной основе, чтобы поддерживать инклюзию в магазинах. Это непрерывный процесс: проверка доступности, внесение коррективов.

На внутренней учебной платформе каждый сотрудник может самостоятельно пройти курс по коммуникации с людьми с инвалидностью или провести аудит магазина. Кроме того, менеджер социальных и благотворительных проектов каждые полгода делает срез по количеству сотрудников, которые прошли обучение, и, используя внутренние коммуникации, напоминает о необходимости их прохождения.

Для того чтобы сотрудники могли ответить на запросы людей с инвалидностью, у них должна быть инструкция, как действовать в различных ситуациях. Например, незрячего человека ни в коем случае нельзя брать за трость или вести куда-либо без предварительных объяснений. Для сотрудников «Перекрёстка» были разработаны внутренние курсы, которые проходят новые члены команды. Так, в 2021 году обучение прошли более пяти тысяч сотрудников. Курсы были разработаны в тандеме с людьми, у которых различные виды инвалидности. Были отсняты несколько видеороликов, где люди с инвалидностью подробно объяснили, как правильно с ними общаться, какие сложности и трудности у них могут возникнуть во время похода в супермаркет. По итогам обучения сотрудник проходит тестирование.

> *«Любой может оказаться в ситуации ограничения мобильности. Это может быть человек с инвалидностью, родитель с детской коляской или пожилой человек. Для того чтобы сделать поход в супермаркеты «Перекрёсток»*

> *комфортным абсолютно для всех наших покупателей, мы используем системный подход. Наша задача заключается в том, чтобы доступность и удобство были не разовым мероприятием, а вошли в ДНК нашей сети», – прокомментировала Анастасия Калинина, менеджер социальных благотворительных проектов торговой сети «Перекрёсток».*

Что чаще всего мешает человеку с ограниченными возможностями посещать магазин:

- Наличие пандуса. Необходимо проверить, может ли человек на коляске воспользоваться пандусом, не слишком ли он узкий или крутой.
- Узкие двери. Ширина входных дверей должна быть не менее 90 сантиметров, чтобы в магазин могли спокойно попасть незрячие люди и люди на колясках.
- У входа нет кнопки вызова помощи. Если установить пандус невозможно или не получается сделать удобный широкий вход, на двери должна быть кнопка вызова персонала.
- Слишком узкие ряды между полок. Их ширина должна быть не менее 90 сантиметров. Они не должны быть заставлены коробками и палетами.
- Неустойчивая расстановка товара. Все продукты должны быть выставлены устойчиво, чтобы люди с нарушениями моторики могли безопасно взять нужный товар.
- Важная информация не дублируется. В торговом зале должно быть табло с информацией, также ее нужно дублировать голосовыми объявлениями.
- Слишком высокая касса. Высота стола на кассе не должна быть больше 110 сантиметров, терминал кассы самообслуживания тоже должен быть расположен на доступной для колясочников высоте.
- Кассир не озвучивает сумму покупки. Стоимость товаров должна выводиться на электронное табло, а также ее должен проговаривать вслух сотрудник магазина.
- Персонал не знает, как общаться с людьми с инвалидностью. Сотрудники не знают, как помочь таким посетителям, испытывают страх. Или, напротив, пытаются помочь, не спросив человека. Поэтому персонал должен проходить обучение.
- Нет информации о доступных магазинах. Руководство нигде не озвучивает, какие точки доступны для посетителей с особенностями здоровья, не рассказывает о доступной среде.

Источник: **Retail.ru**

Ссылка на публикацию