

PROJEKT MIEJSKI – CUKIERNIA PĄCZUŚ W GDYNI



Patrycja Albiniak

Aleksandra Baran

Dominika Bobrowska

Alicja Boczulak

Tomasz Falszewski

Gospodarka Przestrzenna I rok (2021/22)

Spis treści:

Oda do Pączusia.....	3
1. Wstęp – dlaczego Pączuś?.....	4
2. Pierwsze wrażenie.....	4
2.1.Członkowie grupy, dla których Pączuś był znany.....	4
2.2.Członkowie grupy, którzy nie słyszeli o Pączusiu przed zajęciami.....	4
3. Historia miejsca.....	5
4. Lokalizacja miejsca, jej aspekty i konsekwencje.....	6
5. Analiza konkurencji.....	8
6. Lokal – wnętrze.....	8
7. Wywiady.....	9
7.1.Wywiad z właścicielami cukierni Pączuś.....	9
7.2.Wywiad z pracownikami cukierni Pączuś.....	14
7.3.Wywiad z Bartłomiejem i Ludwiką.....	15
8. Ankiety i ich wyniki.....	18
8.1.Sonda uliczna.....	18
8.2.Ankieta Internetowa.....	21
9. Degustacja.....	28
9.1.Ranking najlepszych smaków pączków według ankietowanych.....	28
9.2.Ranking najlepszych smaków pączków według członków grupy projektowej.....	29
10.Wnioski.....	29
11.Podsumowanie i źródła.....	31

Oda do Pączusia

Gdynio! Miejsce Ty moje, tyś jest centrum pączkowe,

Jak smak ich trzeba cenić ten tylko się dowie,

Kto ich spróbuje. Dziś majestat Twój w całej ozdobie

Widzę i opisuję, bo jestem przy Tobie.

Posypko pudrowa co lukru bronisz złotego i kusisz wzrok zza lady!

Ty, co pachniesz tak pięknie i z cudem kojarzą Cię ludzie,

Do życia wszystkie komórki w ciałach naszych budzisz.

Więc od dobrej matki na własne rozkosze

Pożyczam najprędzej jej ostatnie grosze

I biegnę zaraz do Pączusia progu

Odwlekając porzucenie słodkiego nałogu.

Tak nas powrócisz cudem na dzieciństwa łono,

Tymczasem przenoś moją duszę utęsknioną

Do niezbadanych kubków smakowych zakątków

Aby mogły odkrywać nieziemski smak pączków.

Do tych wyrobów słodkich, do nadzieni kolorowych, ozdabianych setką wzorów
posypkowych.

Gdzie smak na zawsze zostaje w człowieka pamięci i wspominają go latami Pączusia klienci.

A to wszystko zdobione torebką pełną i paragonem ogromnym, na nim wzrok zawiesiwszy,
przestaje być przytomnym.

Dla cukierni Pączuś

Studenci Projektu Miejskiego

Gdynia, maj 2022

1. Wstęp – dlaczego Pączuś?

Wybraliśmy cukiernię Pączuś w Gdyni, aby poznać jej historię. Pączuś wydaje się miejscem wpisanym w życiorys Gdynian, a tradycja kupowania pączków właśnie w tej cukierni sięga czasem kilku pokoleń. Zadaliśmy sobie pytanie - „Czy Pączuś to Miejsce, czy jedynie bardzo dobry punkt sprzedaży?” i podczas naszych badań staraliśmy się uzyskać na nie odpowiedź. Zainteresowała nas popularność cukierni i niewątpliwy jej sukces. Postanowiliśmy dokładniej zbadać różne czynniki, które w naszej opinii wpłynęły na taki stan rzeczy.

2. Pierwsze wrażenie

Na początku drugiego semestru, po wybraniu Pączusia jako miejsca naszego projektu, po wtorkowych zajęciach, przyjechaliśmy do Gdyni na rozeznanie w terenie. Większa część grupy odwiedziła Pączusia po raz pierwszy, jednak niektórzy wiedzieli o jego istnieniu wcześniej i już kiedyś zakupili tam pączki. Opis pierwszego wrażenia postanowiliśmy podzielić na dwie podgrupy.

2.1. Członkowie grupy, dla których Pączuś był znany.

Aleksandra Baran – Miejsce to zostało mi polecane przez koleżankę i razem z grupą uznaliśmy, że jest to ciekawy wybór do projektu miejskiego. Cukiernia jest urządzona prosto, ale to smak pączków jest czynnikiem najbardziej przyciągającym.

Patrycja Albinia - na pewno słyszałam o pączusiu, ale nie pamiętam, czy byłam tam wcześniej. Moje pierwsze wrażenie – fajnie, żeby były różne smaki pączków, takie nieoczywiste, kupowałam później budyń z maliną i był bardzo dobry. Podobają mi się kafelki na ścianie w wystroju, bardzo ciekawy jest szyld i logo Pączusia.

2.2. Członkowie grupy, którzy nie słyszeli o Pączusiu przed zajęciami.

Alicja Boczulak – gdy przy wybieraniu miejsca projektowego na zajęciach pierwszy raz został wspomniany Pączuś, kilka osób włącznie z doktor prowadzącą zwróciło uwagę, że jest to ciekawy pomysł. Nigdy wcześniej nie słyszałam o Pączusiu, więc zainteresował mnie fakt, że pączkarnia wzbudza tyle pozytywnych emocji. Nie miałam żadnych oczekiwań pierwszy raz przekraczając próg Pączusia, jednak od razu moją uwagę zwróciły oryginalność i szeroki wybór rodzajów pączków.

Dominika Bobrowska – pierwszą rzeczą, jaka rzuciła mi się w oczy było logo, które nie zmieniło się na przestrzeni lat, jednak wciąż wyróżnia się ono na tle logo innych cukierni i

pączkarni, stanowiąc pewnego rodzaju „maskotkę” miejsca. Zaskoczyła mnie również lokalizacja, wydawało mi się, że cukiernia znajduje się dużo dalej od dworca kolejowego Gdynia Główna. Ucieszył mnie szeroki wybór pączków, jednak nie spodziewałam się, że w Pączusiu sprzedawane są również inne wyroby.

Tomasz Falszewski – bardzo spodobała mi się lokalizacja Pączusia, jego bliskość do skweru Kościuszki, który jest popularnym miejscem turystycznym w Gdyni. Zaskoczył mnie rozmiar pączków, były bardzo duże i robiły wrażenie.

3. Historia miejsca.

Cukiernia Pączuś powstała w 1997 roku, jednak działalność cukierniczą i sprzedaż pączków rozpoczęto w 1999 roku. Właścicielami lokalu są pani Wioletta Depka oraz pan Marek Depka. Cukiernia powstała jako efekt inspiracji niemieckimi jarmarkami bożonarodzeniowymi, gdzie pączki o wielu różnych nadzieniach produkowało się „na widoku”. Cukiernia już od początku swojej działalności odnosiła sukcesy, ponieważ produkcja pączków z tak oryginalnymi nadzieniami była zupełną nowością. Cukiernia rozwijała się a klientów przybywało. W 2012 roku, z powodu pewnych komplikacji, Pączuś musiał zmienić swoją lokalizację. Nowa i obecna siedziba cukierni znajduje się dwa lokale obok poprzedniej, przy ulicy Świętojańskiej 18. Niemniej jednak zmiana lokalizacji okazała się na tyle poważna, że przez pierwsze kilka miesięcy sprzedaż pączków spadła. Po czasie sytuacja ustabilizowała się, a Pączusiowi znów przybywało klientów.



Fot. 1 – Dawna lokalizacja cukierni Pączuś



Fot. 2 – Obecna lokalizacja cukierni Pączus



Rys. 1 – Wskazanie obu lokalizacji cukierni na mapie Gdyni.

4. Lokalizacja miejsca w przestrzeni Gdyni, jej aspekty i konsekwencje.

Jednym z najważniejszych miejsc dla połączeń komunikacyjnych w Gdyni jest dworzec główny, tym bardziej, że do czynienia mamy z 10 największą stacją w kraju, a dziennie wymiana pasażerska oscyluje w granicach 18 tysięcy pasażerów. Pączus znajduje się około 10 minut piechotą od dworca, w dodatku droga do niego prowadzi jedną z popularniejszych ulic w Gdyni - 10 lutego. Sprawia to, iż w oczekiwaniu na swoje połączenie komunikacyjne, Pączus staje się idealnym miejscem na szybki wypad po posiłek.

Skwer Kościuszki jest bardzo popularnym miejscem dla spacerowiczów przemierzających Gdynię, w konsekwencji ulica Świętojańska, na której zlokalizowany jest Pączus jest również bardzo "zatłoczona". Bliskość plaży miejskiej w Gdyni jest kolejnym istotnym czynnikiem popularności badanego obiektu, dla mieszkańców Śródmieścia jest to najłatwiej dostępne miejsce do plażowania. Pączus zlokalizowany jest w bardzo dogodnym miejscu, ponieważ ulice Świętojańska, 10 lutego oraz Skwer Kościuszki to serce Gdyni - idealnie miejsce na spacer, z mnogością restauracji i ciekawych atrakcji turystycznych. W odległości maksymalnie 10 min piechotą od Pączusia znaleźć można również wiele atrakcji, m.in. Dar Pomorza, Oceanarium, Plac Grunwaldzki, punkt widokowy Kamienna Góra, Park Rady Europy i Gdyńskie Centrum Filmowe.

W pobliżu cukierni znajduje się Centrum Handlowe Batory, Centrum Kwiatkowskiego, placówka Poczty Polskiej oraz oddziały banków. Dodatkowo Pączuś jest niedaleko placówek edukacyjnych (Wyższa Szkoła Komunikacji Społecznej, Salezjańskie Gimnazjum), apartamentów i hosteli. Można pokusić się o stwierdzenie, że jednym z czynników warunkujących sprzedaż w cukierni utrzymującą się przez cały dzień na wysokim poziomie jest bliskość wymienionych placówek. Pracownicy Pączusia wspominali o zwiększeniu ruchu między godziną 10:00 a 13:00, co może wiązać się z przerwą lunchową w większych korporacjach i ochotą pracowników na pączka. Lokal jest bardzo dobrze widoczny dla każdego przejeżdżającego przez skrzyżowanie. Przy naszej rozmowie z właścicielem padło również stwierdzenie, że przechodząc przez pasy na tym skrzyżowaniu można od razu przy okazji wstąpić na pączka.

W niniejszym rozdziale poruszyliśmy wszystkie ważne dla nas aspekty lokalizacyjne Pączusia. Odległość dworca Gdynia Główna, morza i skweru Kościuszki, bliskość atrakcji turystycznych, biur pracowniczych oraz widoczność cukierni z ulicy z pewnością przekładają się na sukces cukierni. Jak stwierdził sam właściciel, przy tego typu działalności kluczowym aspektem jest lokalizacja. Niewątpliwie Pączuś ma naprawdę dobre miejsce pod tego typu inwestycje, na którą wpływa szereg wymienionych wyżej sprzyjających okoliczności. Warto nadmienić, że lokalizacja w przeszłości była jeszcze lepsza, aczkolwiek cukiernia do tego czasu zdołała na tyle zacementować swoją pozycję na rynku, iż to wydarzenie nie wpłynęło na postrzeganie Pączusia tak bardzo, jak prawdopodobnie zadziałało by to w przypadku inwestycji z mniejszą renomą.



Fot. 3 – Wnętrze cukierni.

5. Analiza konkurencji.

Cukiernia Pączuś to zdecydowanie lokalne przedsiębiorstwo, nie działalność sieciowa. Pomimo wielu zalet takiego sposobu prowadzenia działalności, istnieje również kilka niebezpieczeństw. W niedalekiej odległości od cukierni znajduje się przynajmniej 7 lokali sprzedających pączki: Delicje, Przyjaciół Piekarzy, Wenta (CH Batory), Pączkarnia, 3 sklepy Żabka. Analiza wymienionych lokali pod kątem oferty sprzedaży pączków wykazała, że najtańsze oraz jednocześnie najmniejsze wyroby posiada sieć sklepów Żabka (około 2,00zł za pączka). „Delicje” to lokal spełniający funkcje cukierni i kawiarni, wybór pączków jest niewielki, ponieważ działalność nie jest skupiona na ich sprzedaży.

Bardzo mały wybór pączków (jedynie kilka smaków) zaobserwowano we wszystkich lokalach poza „Pączkarnią”, która stanowi największą konkurencję Pączusia, ponieważ oba lokale znajdują się przy ulicy Świętojańskiej, zaledwie kilkanaście metrów od siebie. W „Pączkarni” dostępnych jest bardzo wiele smaków, wielkość samego pączka porównywalna jest do pączka z Pączusia. Największą różnicą między lokalami jest średnia cena za pączka - „Pączkarnia” oferuje swoje wyroby za średnią cenę 4,20zł za pączka, natomiast Pączuś – średnio 3,90zł za pączka.

6. Lokal – wnętrze.

Wystrój cukierni jest dość prosty, wewnątrz nie ma za dużo miejsca, jednak przy ścianie znajdują się dwa stoliki z krzesłami dla klientów chcących zjeść pączka w środku. Przeznaczeniem cukierni jest raczej sprzedawanie wyrobów na wynos.



Fot. 4 – Wnętrze cukierni.



Fot. 5 – Cukiernia z zewnątrz.



Fot. 6 – Stoliki dla gości.



Fot. 7 – Pracownicy cukierni.

7. Wywiady.

7.1. Wywiad z właścicielami cukierni Pączuś.

W dniu 30 maja 2022 roku Alicja Boczulak i Tomasz Flaszewski przeprowadzili rozmowę z właścicielami cukierni Pączuś - panem Markiem Depką oraz panią Wiolettą Depką. Rozmowa odbyła się w cukierni i trwała około godziny. W ciągu tego na pozór krótkiego czasu udało nam się zebrać ogromną ilość bezcennych informacji na temat Pączusia, jego historii i działalności. Poniższy tekst nie jest zapisem rozmowy, jednak znajdują się w nim fragmenty oryginalnych wypowiedzi. Naszą wizją na zaprezentowanie efektów rozmowy jest opowiadanie - relacja z wydarzenia przedstawiona z perspektywy Alicji.

Pan Marek wziął krzesło z za lady i dosiadł się do nas. Przywitaliśmy się i po okazaniu dokumentu potwierdzającego fakt, iż jesteśmy studentami Uniwersytetu Gdańskiego i rzeczywiście pracujemy nad projektem, rozpoczęliśmy rozmowę.

- Moje pierwsze pytanie do Pana - powiedział Tomasz. - Jak się to wszystko zaczęło?
 - Kiedyś, jak mieszkaliśmy w Niemczech - zaczął pan Marek. - niedaleko naszego domu znajdował się punkt cukierniczy, w którym sprzedawano pączki produkowane „na żywo”. Podobała nam się różnorodność nadzieni w porównaniu z Polską - na tamten moment (mowa o latach 90 ubiegłego wieku) w kraju można było kupić pączki jedynie z nadzieniem adwokatowym, jabłkowym i z dżemem. Bardzo

spodobała nam się wizja prowadzenia własnej pączkarni i wprowadzenia do Polski nowych, oryginalnych smaków.

- Jak wyglądały początki w Polsce, czy konkurencja była duża? - zapytał Tomasz.
 - W ogóle nie było konkurencji, wolny rynek dopiero się rozwijał. Działalność założyliśmy na żonę w 1997 roku, ale pączki produkujemy i sprzedajemy od 1999 roku. Zaczęliśmy od kilku smaków, poza standardowymi wprowadziliśmy na przykład wiśnię. Później smaków przybywało. Kolejki były od otwarcia do zamknięcia, w okolicy powstawało wiele pączkarni bo ludzie widzieli nasze kolejki i chcieli nas „wspomóc” - pan Marek zaśmiał się. - Wcześniej od nas zaczął nasz znajomy, Pawłowicz. On był przed nami na rynku ale jego firma ma lokale w całej Polsce, m.in. we Wrocławiu. Pączuś jednak został wyłącznie w Trójmieście, działamy lokalnie.
- Czy Pączuś od początku funkcjonował jako cukiernia, czy najpierw był tylko pączkarnią? - zapytałam.
 - Na początku naszej działalności sprzedawaliśmy oprócz pączków szybkie przekąski „do ręki”. Były u nas pączki z mięsem, ze szpinakiem oraz paszteciki, wszystko wykonywane z pączkowego ciasta. Ludzie mogli w danym momencie nie mieć ochoty na słodkie, więc brali mięsnego pączka i jedli po drodze do pracy. Był to dość specjalistyczny pomysł, na dłuższą metę jednak nie zyskał popularności. Były również drożdżówki i bułki z parówką.
- To bardzo ciekawy pomysł, nie wpadłabym na połączenie pączkowego ciasta i mięsnego nadzienia - powiedziałam z uznaniem.
 - Tak naprawdę tylko ludzka fantazja stanowi ograniczenie. Ale wiadomo, że ostatecznie to klient i rynek zweryfikują każdy pomysł. - dodał pan Marek.

Podczas rozmowy zajmowałam się robieniem notatek, ponieważ umówiliśmy się, że nie będziemy nagrywać naszego spotkania. Z uwagi na fakt, że siedzieliśmy w części cukierni przeznaczonej dla gości, inni klienci, którzy chcieliby zjeść pączka na miejscu mogliby poczuć się niekomfortowo ze świadomością, że ich rozmowa może zapisać się gdzieś w tle naszego nagrania. Pan Marek opowiadał bardzo ciekawie, w zasadzie nie było potrzeby dopytywania o szczegóły. Jedynym zadaniem Tomasza stało się więc lekkie kierowanie rozmowy tak, abyśmy dowiedzieli się o wszystkich aspektach cukierni.

- Na co trzeba zwrócić uwagę przy zakładaniu tego typu działalności? Co jest ważne? - zapytał Tomasz.

- Są trzy ważne rzeczy, lokalizacja, lokalizacja i jeszcze raz lokalizacja. Zwłaszcza w takim miejscu jak Gdyńskie Śródmieście. My mamy tu na prawdę świetną lokalizację, choć kiedyś była jeszcze lepsza, tu, dwa lokale dalej. Wtedy było nas widać z całego skrzyżowania. - pan Marek zamyślił się.
- Dlaczego więc Pączuś zmienił swoją lokalizację? Zobaczyliśmy posty na Facebooku dotyczące tej właśnie zmiany i zastanawialiśmy się, co na to wpłynęło. To było chyba w 2015 roku?
 - W 2012 - poprawił Tomasza pan Marek. - Cóż, w tamtej lokalizacji na początku wynajmowaliśmy obok naszych znajomych, którzy sprzedawali słone jedzenie. Oni jednak się nie utrzymali i ostatecznie Pączuś zajął cały lokal. To był naprawdę dobry czas, aż nasi wynajmujący stwierdzili, że oni również zaczną produkować pączki i tak działają do dziś w naszym dawnym lokalu.

Popatrzyłam na Tomasza z niedowierzaniem. Po wyrazie jego twarzy dało się poznać, że on również nie spodziewał się takiego obrotu spraw. To była dość szokująca informacja, jednak wyjaśniła bardzo dobrze dlaczego w tak bliskiej odległości od siebie funkcjonują aż dwa lokale sprzedające pączki.

- To bardzo ciekawa, chociaż przykra historia. Właściwie, trudno nam cokolwiek na to odpowiedzieć. - Tomasz nie krył swojego zaskoczenia.
 - Fakt, sprzedaż spadła nam wtedy o jakieś 20%/30%, bo ludzie byli przyzwyczajeni do Pączusia i czasem bezmyślnie wchodzili do konkurencji. Ale po około 3 miesiącach sprawy wróciły do normy, sprzedaż znów wzrosła. Ludzie potrzebowali czasu aby przyzwyczaić się do nowego miejsca. Jest jak jest. Wracając, ważna jest też nazwa i logo, ich rozpoznawalność. Nasze logo zaprojektował pewien artysta na początku naszej działalności i niczego w nim nie zmieniliśmy od ponad 20 lat. Pączuś się dobrze kojarzy, od razu wiadomo, co można u nas kupić.
- Czy kierowali się Państwo jakimiś poradnikami jak wejść na rynek? Czy analizy rynku przed rozpoczęciem działalności sprawdziły się?
 - W naszym przypadku cała teoria marketingu nie zadziałała, od początku popyt był bardzo duży i kolejki formowały się cały czas. To było coś nowego w tamtych latach, ludzie byli bardzo chętni na spróbowanie naszych wyrobów i zbudowaliśmy całkiem spore grono stałych klientów. Wiecie, klient przyjdzie, kupi pączka, zje i wróci po następnego. Nie można za bardzo podnosić ceny, stosunek ceny do jakości musi być zachowany. Klient też nie zawsze dostanie u

nas takiego pączka, jakiego chciałby akurat zjeść, ale mamy na tyle innych smaków, że każdy znajdzie coś dla siebie. Zawsze klient może spróbować nowego smaku i może to właśnie ten stanie się jego ulubionym.

- Jak wyglądają w Pączusiu przygotowania do Tłustego Czwartku? Czym różnią się od normalnego dnia sprzedaży?
 - Tłusty Czwartek to taki dzień, że przygotowania zaczynają się już we wtorek. Zaraz po zamknięciu rusza produkcja i trwa przez całą noc oraz cały czwartek. Kolejki formują się od samego rana i nie kończą się aż do zamknięcia.
- A czy wie pan może, ile mierzyła najdłuższa kolejka? - zainteresował się Tomasz.
 - Cóż, prawdę mówiąc nie wiem, ale zapewne najdłuższe kolejki były podczas pandemii, wiesz, przez wymagane 1,5 m odstępu! - roześmiał się pan Marek.
- Haha! O to właśnie również chcielibyśmy zapytać - Tomasz również się roześmiał. - Jak wyglądało funkcjonowanie cukierni w czasie pandemii?
 - No na początku wypadło nam z pracy ponad 1,5 miesiąca przez lockdown, później sprzedawaliśmy pączki przez okienko. Skorzystaliśmy również ze wsparcia finansowego, wiele biznesów w tamtym czasie upadło i nie chcieliśmy ryzykować, że nas też to spotka.
- To zrozumiałe. Moje kolejne pytanie brzmi: co ogólnie zmieniło się w funkcjonowaniu Pączusia na przestrzeni lat? Pomijając pandemię.
 - U nas jest tak, że raczej nic się nie zmienia. Używamy cały czas tej samej maszyny do ciasta, z lat 50-tych. Jest bardzo stara, ale działa dobrze. Logo również nie zostało zmienione od początku. Pracownicy są z nami długo, na przykład Tomek, on jest z nami już 20 lat. Z pracownikami nie ma problemu, nikt nie robi niczego po złości. Atmosfera w pracy jest najważniejsza, a my staramy się, aby była jak najbardziej domowa. Pamiętam, jak jeden z pracowników zaproponował połączenie nadzienia wiśnia i czekolada. Pomyślałem sobie wtedy: „A kto to w ogóle zje?”, jednak gdy wprowadziliśmy ten smak do oferty, okazał się on zupełnym strzałem w dziesiątkę.
- Czy mógłby pan jakoś scharakteryzować klientów Pączusia? Czy jest to bardziej młodzież, osoby starsze? Częściej miejscowi, a może turyści?
 - Turyści najczęściej stają się naszymi „tymczasowymi stałymi klientami” latem, miejscowi przychodzą zimą aby zjeść ciepłego pączka. Co do grup wiekowych, to raczej wszyscy, nie umiałbym powiedzieć, która grupa przeważa. Pamiętam, jak kiedyś zawitał do nas turysta z Niemiec. Kupił pączka z wiśnią i wyszedł.

Po chwili wrócił i powiedział, że poprosi jeszcze dwa, ponieważ smakują mu one „za kozą”. Zapytałem go, co to znaczy „za kozą”, a on odpowiedział „meeehr!”. W języku niemieckim „mehr” oznacza „więcej”, a wymawia się ten wyraz zupełnie jak meczenie kozy, stąd ta zabawna gra słów.

Oboje z Tomaszem uśmiechnęliśmy się. Ucieszył nas fakt, że pan Marek tak chętnie opowiadał nam o ciekawostkach dotyczących Pączusia. Pokazał nam nawet zdjęcie stałego klienta, który wytatuował sobie logo pączusia na brzuchu. Ja również opowiedziałam historię pewnego klienta, który jadł pączka siedząc przy stoliku w lokalu. Gdy klient skończył jeść, uśmiechnął się do sprzedawczyń i poprosił o więcej pączków, tym razem na wynos, ponieważ „tak mu zasmakowały, że zabiera je do domu”. Pan Marek przyznał, że nikt wcześniej nie przeprowadzał z nim tego typu wywiadu i że jest mu bardzo miło, że nasza grupa zainteresowała się Pączusiem. Podziękowaliśmy sobie za rozmowę, zrobiliśmy wspólne zdjęcie i na wynos dostaliśmy z Tomaszem pyszne pączki.



Fot.8 – tatuaż logo Pączusia na ciele jednego ze stałych klientów cukierni



Fot.9 – zdjęcie członków grupy projektowej z właścicielami cukierni Pączuś (od lewej pan Marek Depka, pani Wioletta Depka, Tomasz Falszewski, Alicja Boczulak)

7.2. Wywiad z pracownikami cukierni Pączus.

Cukiernia ma stały zespół pracowników. Większość z nich może pochwalić się dłuższym stażem pracy, co podczas rozmowy pracownicy często to podkreślali. „Gdy ktoś do nas przychodzi, już raczej z nami zostaje.” - powiedziała córka właścicieli, Pani Jessica, która od nastoletnich lat pracowała w „Pączusiu” dorywczo, a w przyszłości planuje przejąć firmę po rodzicach. To ona jest pomysłodawczynią nazwy lokalu. Podczas gdy właściciele cukierni, Pan Marek i Pani Wioletta, zastanawiali się nad nazwą, do głowy wpadały im takie pomysły jak „Łasuch”, lecz dziewięcioletnia Jessica uparła się na „Pączusia”. Rodzice nie mieli wyboru i z szerokim uśmiechem na twarzy zaakceptowali nazwę lokalu. Pani Jessica z pasją w oczach zdradziła nam, że jej ulubionym zajęciem jest wrzucanie pączków do lukru nawet mimo faktu, że trochę ją to parzy.

W „Pączusiu” cukiernikami są raczej mężczyźni, natomiast kobiety zajmują się głównie obsługą klienta. Jedną z pracownic na stanowisku obsługi klienta jest Pani Kasia, która w „Pączusiu” pracuje już 7 lat. Opowiadała nam, że najbardziej w pracy ceni sobie kontakt z klientem, ale dużą przyjemność również sprawia jej nabijanie rurek bitą śmietaną. Podobnie jak w przypadku innych członków zespołu, gdy zapytaliśmy o ulubiony smak pączka, Pani Kasia odpowiedziała, że nie da się wybrać jednego. Jednym z jej ulubieńców jest pączek z truskawką, który najlepszy jest jednak na drugi dzień.

Pani Marzena jest pracowniczką z najdłuższym stażem. Pracuje w „Pączusiu” od początku, co daje nam 23 lata pracy. W rozmowie z nami wspomniała: „Zaczynałam tu pracować, jak moja córka miała roczek, teraz już sama ma dziecko”. Ulubionym zajęciem Pani Marzeny jest ozdabianie i układanie pączków, jednak zaznacza, że wszystkie czynności są dobrym urozmaiceniem. „Nie lubię rozpuszczać tłuszczu” - dodaje ze śmiechem.

Udało nam się porozmawiać jedynie z 3 pracownikami cukierni, ze względu dużą ilość pracy i ograniczony czas, który mogli nam poświęcić. Asortyment „Pączusia” znika w mgnieniu oka, a produkty są wytwarzane na bieżąco. Pracownicy zwrócili również uwagę na przekaz masowy. „Gdy w mediach pojawiła się informacja, o tym że jabłka są zdrowe, zauważyliśmy że produkty z tymi owocami szybciej znikają.” - dodaje Pani Jessica. W Dzień Matki natomiast klienci chętniej wybierają babeczki z wiśnią.

Wszystkie trzy Panie przyznały, że kontakt z klientem jest bardzo ważną częścią ich pracy. Jest bardzo dużo stałych klientów, niektórzy opowiadają o swoim życiu i problemach. Zaznaczają, że nawet turyści stają się takimi stałymi klientami tymczasowymi. Gdy zapytaliśmy o ilości konsumowanych pączków przez pracowników, wszyscy zaczęli się śmiać.

Pracownicy najadają się samym zapachem i wyglądem. Starają się dozować ich ilość z wiadomych powodów, lecz gdy naprawdę mają ochotę pozwalają sobie na pączusia.

Po pracy w cukierni pracownicy zwracają większą uwagę na jakość pączków w innych miejscach. Rozpoznają, które są pieczone, a które smażone. Czy są z wyrabianego ciasta, a może z gotowego. Rozpoznają pączki po miękkości i skorupce. Gotowe pączki są dużo jaśniejsze i mają równe brzegi. Są po prostu ładniejsze niż naturalne. Gdy zapytaliśmy o pączki z hipermarketów, jednogłośnie przyznali, że nie wchodzi w grę. Produkty z „Pączusia” są tworzone z naturalnych składników oraz mają wysoką jakość.

Po pracy w cukierni pracownicy zwracają większą uwagę na jakość pączków w innych miejscach. Rozpoznają, które są pieczone, a które smażone. Czy są z wyrabianego ciasta, a może z gotowego. Rozpoznają pączki po miękkości i skorupce. Gotowe pączki są dużo jaśniejsze i mają równe brzegi. Są po prostu ładniejsze niż naturalne. Gdy zapytaliśmy o pączki z hipermarketów, jednogłośnie przyznali, że nie wchodzi w grę. Produkty z „Pączusia” są tworzone z naturalnych składników oraz mają wysoką jakość.

Niemożliwe jest jednoznaczne określenie stałej grupy klientów. Przychodzą zarówno dzieci, jak i seniorzy. Turyści i pracownicy okolicznych firm podczas lunchu. Zjawiało się nawet parę osób w mundurach wojskowych. Jako zabawne sytuacje klienci przywoływali przekręcane nazwy smaków pączków przez klientów. Nazwa pączka „Mleczny orzech” została przeczytana jako „grzeszny orzech” albo pączek z chałwą stał się pączkiem z czapką.

Cukiernia ma również inne produkty w swoim asortymencie. Są to przykładowo drożdżówki, wytrawne wyroby albo ciasta. Jednak pracownicy twierdzą, że to tylko dodatek dla osób pracujących w pobliżu, żeby mogli wybrać też coś innego, gdy nie mają ochoty na pączki, których wytwarza się znacznie więcej niż innych wyrobów.

7.3. Wywiad z Bartłomiejem i Ludwiką.

Wywiad przeprowadzony został przez Alicję Boczulak oraz Marię Dolecką (byłą członkinię grupy projektowej) 11 kwietnia około godziny 21:20 w pociągu SKM relacji Gdańsk Śródmieście - Wejherowo. Nasi rozmówcy to chórzyci Akademickiego Chóru Uniwersytetu Gdańskiego i wszyscy razem wracaliśmy po próbie do domów. Gdy usłyszeli oni o naszym projekcie, bardzo chcieli pomóc nam w jak najlepszej jego realizacji. W atmosferze swobodnej rozmowy powstał więc pomysł na wywiad. Na tamten moment nie mieliśmy przygotowanych pytań, zdaliśmy się na przebieg rozmowy.

Ludwika: Dzień dobry, nazywam się Ludwika Gielniak. Chciałabym powiedzieć kilka słów o najlepszej pączkarni w Gdyni, nazywa się Pączuś i jest to moja ulubiona pączkarnia. Bardzo często kupuję tam pączki, ale niestety w niedzielę po mszy o 11:30, czyli około godziny 12:00-13:00 jest już bardzo mały wybór, wtedy nie warto chodzić.

Alicja: To przydatna informacja. A jakie są Twoje ulubione smaki pączków? Takie top 3.

L: Pączek ferrero, ale bardzo często go nie ma, pączek z kokosem oraz pączek z truskawką, którego zaczęłam jeść zamiast pączka z różą, gdyż jest tam zawsze mało nadzienia, a w pączku z truskawką jest dużo.

A: Musimy potwierdzić tę informację następnym pączkowym zakupem.

Bartłomiej: Najlepszy jest obecnie pączek mleczny orzech, jeśli dobrze pamiętam nazwę.

L: O, to jest coś nowego?

B: Tak, jest nowy, jest świetny. I jeszcze...

Maria: Musisz się przedstawić!

A: Widzisz Maria, my nawet nie musimy zaczepiać ludzi, sami zgłaszają się aby opowiedzieć o Pączusiu.

B: Nazywam się Bartłomiej Buller i gdy usłyszałem tę dyskusję, musiałem się włączyć. Jadam w Pączusiu dłużej niż prowadzące wywiad mają lat... Pamiętam jak były tam tylko trzy rodzaje pączków.

M: Kiedy to było?

A: W 1800...

L: 1882!

B: Haha! Aktualnie moim top 3 są wcześniej wspomniany pączek mleczny orzech, do tego pączek chałwowy oraz pączek ferrero, tak jak już wspominała Ludwika.

L: Jednak pączek ferrero łączy ludzi.

M: Jak dowiedzieliście się o istnieniu tego miejsca?

B: To jest coś, co się wie, po prostu. Jak człowiek się rodzi w Gdyni lub okolicach, to ma to we krwi.

L: To się czuje w sercu, głęboko. Po prostu któregoś dnia serce zaczyna bić dla Pączusia. Nogi same niosą i wiesz, dokąd iść. To jest taki kompas.

A: Z waszych wypowiedzi wnioskuję, że macie z tym miejscem bardzo silną relację.

M: A dlaczego Pączuś, a nie na przykład [nazwa konkurencyjnej pączkarni]

B: Nie będziemy mówić o tej [nazwa konkurencyjnej pączkarni], pamiętam...

[Z tekstu wywiadu usunięto nazwę konkurencyjnego dla Pączusia miejsca, ponieważ opinie wygłaszane przez naszych rozmówców były jednoznacznie krytyczne. Usunięto również całość wypowiedzi rozmówców z obawy przed pogorszeniem opinii miejsca, o którym była mowa.]

B: Podsumowując, Pączuś jest bezkonkurencyjnym królem.

M: Czy uważacie, że ceny są wymierne co do jakości?

L: Ostatnio ceny wszystkiego wzrosły, ale nawet teraz wydaje mi się, że cena jest w porządku.

B: Szczerze mówiąc, kiedy kupuję pączka z Pączusia, nie patrzę na ceny, tylko po prostu biorę pączka w Pączusiu.

L: Ale jeśli bierzesz na przykład 10 pączków na rodzinną kawę, to nie patrzysz na cenę? Bo ja już trochę patrzę, trochę mi przykro wtedy.

B: Nie powiem, że zdarzyło mi się kupować 10 pączków w Pączusiu, raczej 6-8.

L: To chyba moja rodzina jest taka „pączkowa”, u nas 10 to norma.

M: Czy macie jakieś miłe wspomnienia z Pączusia? Czy jest to miejsce w które chodzi się po zajęciach ze znajomymi?

B: W ZHS było tak często, że po mszy harcerskiej było spotkanie w centrum i Pączuś był zawsze po drodze.

L: Ja wracając z kościoła bardzo często widuję harcerzy stojących przy pączkarni.

A: A czy byliście w Pączusiu w Tłusty Czwartek w tym roku?

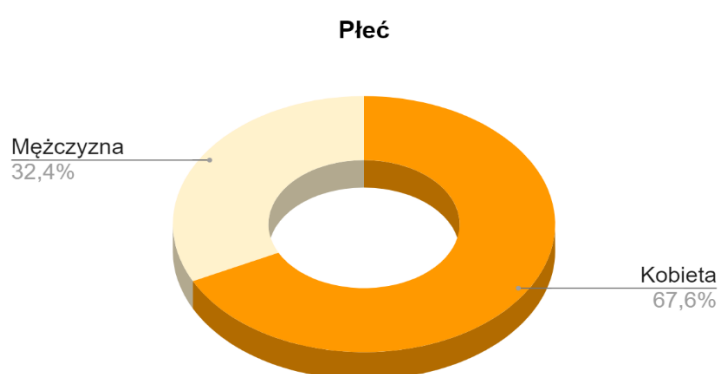
L: Ja ostatnio byłam pierwszy raz w życiu, czekałam, ale nie aż tak długo, a co roku przerażała mnie wizja długiego stania w kolejce i uznawałam, że mogę w ten jeden dzień zjeść gdzieś indziej. W tym roku spróbowałam i czekałam tylko 30 minut.

Wywiad został nagle przerwany, ponieważ pociąg SKM, którym podróżowaliśmy, zatrzymał się na stacji końcowej dla Ludwiki i musiała ona nas opuścić.

8. Ankiety, wyniki i analiza.

8.1. Sonda uliczna

Sonda uliczna została przeprowadzona przez członków naszej grupy na obszarze Gdynia-Śródmieście w kwietniu 2022 roku, w niedalekiej odległości od Pączusia. Udało nam się zebrać od przechodniów 35 odpowiedzi, co uznajemy za sukces, ponieważ mijane przez nas osoby nie były chętne do rozmowy. Sonda składała się z metryczki oraz 3 pytań właściwych. Wyniki sondy prezentujemy poniżej.

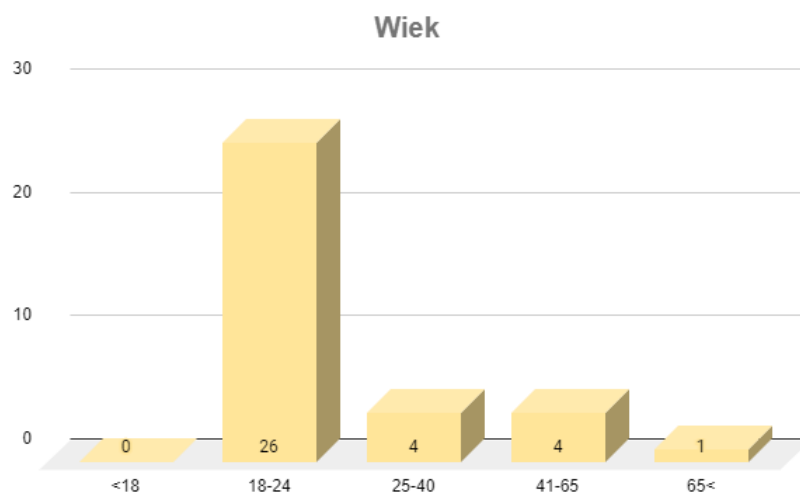


Komentarz: W formularzu możliwa do zaznaczenia była również opcja „inna”, jednak żadna osoba nie wskazała jej do zaznaczenia. W wynikach sondy zdecydowanie przeważa ilość kobiet nad liczbą mężczyzn wśród ankietowanych.

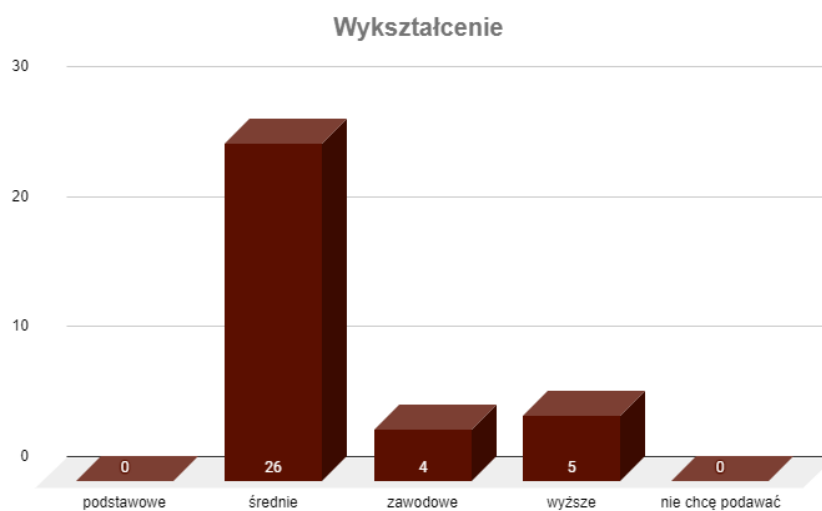


Komentarz: Pośród ankietowanych zdecydowana większość mieszka w Gdyni i w Gdańsku. Osoby z tych miast wskazywały różne dzielnice zamieszkania (lub czasem nie wskazywały w ogóle), jednak ze względu na dużą różnorodność nie zostały one uwzględnione na wykresie. Prezentujemy je poniżej:

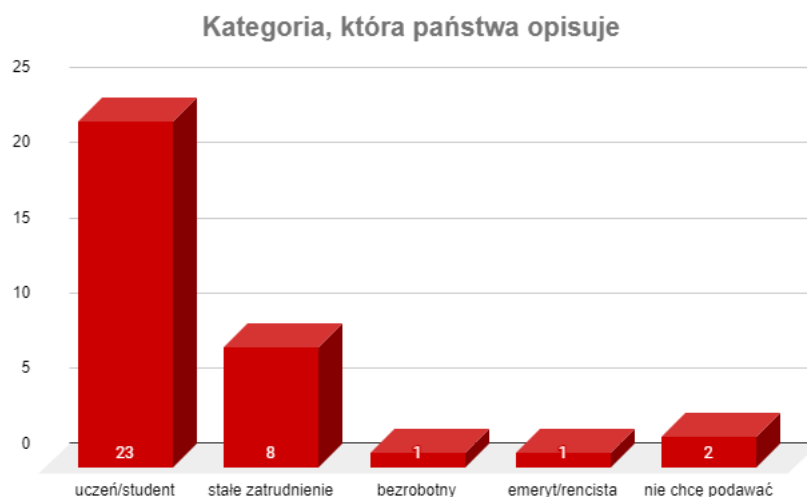
Gdańsk, -	1	Gdynia, -	3
Gdańsk, Maćkowy	1	Gdynia, Grabówek	2
Gdańsk, Oliwa	2	Gdynia, Mały Kack	1
Gdańsk, Przymorze Małe	1	Gdynia, Orłowo	1
Gdańsk, Stogi	1	Gdynia, Chwarzno	3
Gdańsk, Zaspa	1	Gdynia, Śródmieście	2
Gdańsk, Ujeścisko	1	Gdynia, Witomino	1
Gdańsk, Śródmieście	1	Gdynia, Leszczynki	2
Gdańsk, Brzeźno	1	Gdynia, Pogórze Górne	1
Gdańsk, Strzyża	1	Gdynia, Obłuże	1



Komentarz: Zdecydowana większość ankietowanych to osoby młode. Dużym wyzwaniem było dla nas zwrócenie uwagi osób dorosłych, ponieważ ta grupa najczęściej odmawiała rozmowy.

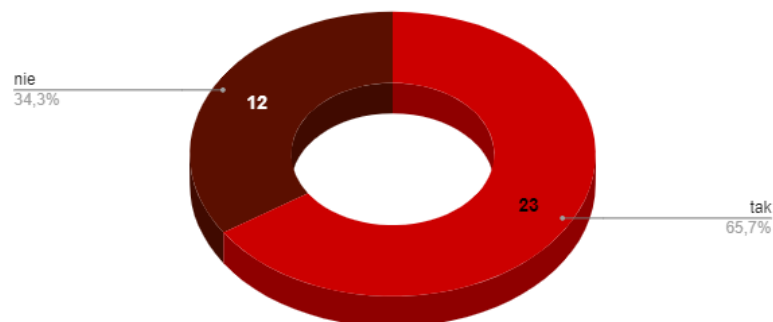


Komentarz: Przeważają osoby z wykształceniem średnim, najczęściej studiujące.



Komentarz: Większość osób ankietowanych to uczniowie lub studenci. Biorąc pod uwagę fakt, iż uczniami bądź studentami są najczęściej ludzie w młodszym wieku, wyniki tego wykresu pokrywają się z wynikami wykresu dotyczącego wieku ankietowanych.

Czy wiedzą państwo, gdzie znajduje się cukiernia?



Komentarz: Pomimo przeprowadzenia sondy ulicznej w bardzo bliskiej odległości od cukierni, aż 1/3 respondentów nie umiała wskazać lokalizacji Pączusia.



Komentarz: Dominuje opcja „sporadycznie”. Interpretujemy tę odpowiedź jako stwierdzenie: „Jak mam ochotę na pączka to idę, kupuję i wychodzę, po prostu.”

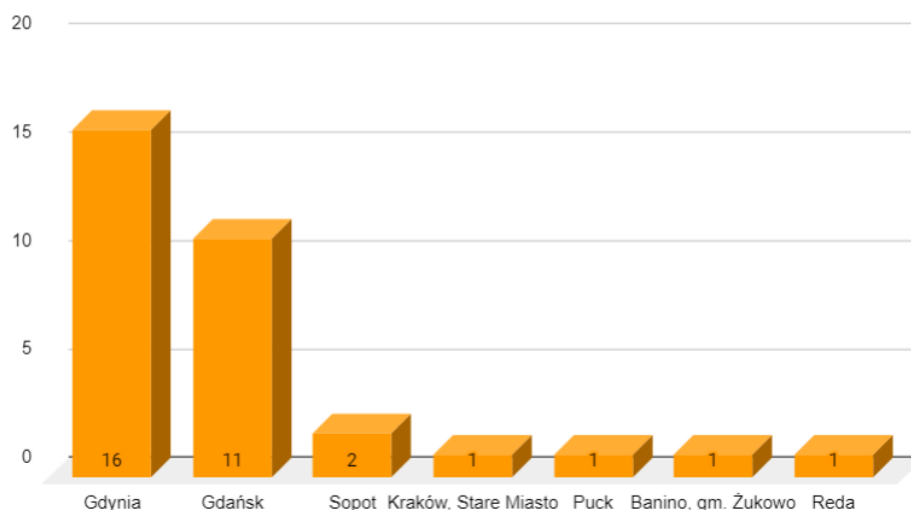


Komentarz: Zdecydowana większość ankietowanych spoglądała na nas ze zdziwieniem, gdy zadawaliśmy to pytanie. „No, oczywiście że pączki, a co innego” - usłyszeliśmy pewnego razu. Wydaje się, że Pączuś w sercach klientów funkcjonuje jako pączkarnia, nie cukiernia a pozostałe wyroby są tylko miłymi dodatkami, nie głównym obiektem zainteresowania.

8.2. Ankieta Internetowa

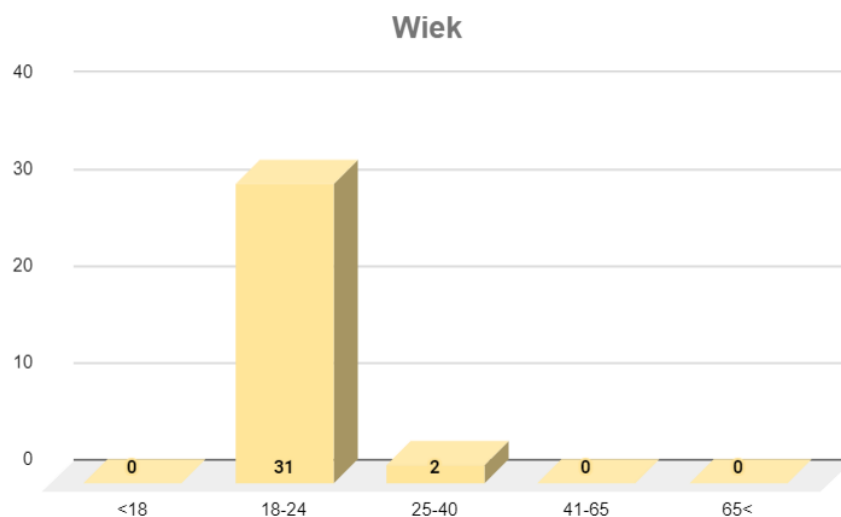
Formularz ankiety internetowej został przez nas udostępniony w mediach społecznościowych takich jak Discord, czy Facebook. Członkowie grupy rozsyłali również formularz do swoich znajomych lub rodzin z Trójmiasta za pomocą wygenerowanego linku. W tym formularzu udało nam się zebrać 33 odpowiedzi.

Miejsce zamieszkania

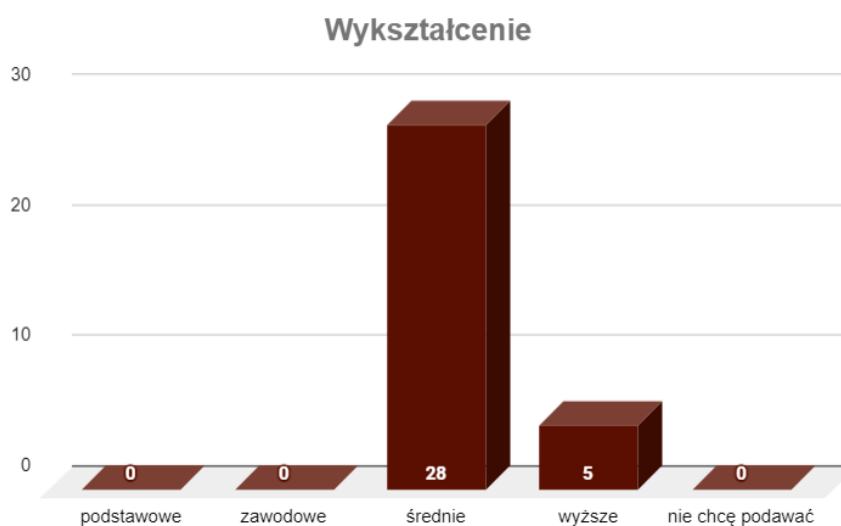


Komentarz: Zdecydowana większość ankietowanych mieszka w Trójmieście, jednak wnioskując po odpowiedzi jednej osoby z Krakowa zakładamy, że podała ona miejsce swojego pochodzenia, nie aktualnego zamieszkania. Poniżej prezentujemy również wyszczególnione dzielnice, które podali przy miejscu zamieszkania respondenci.

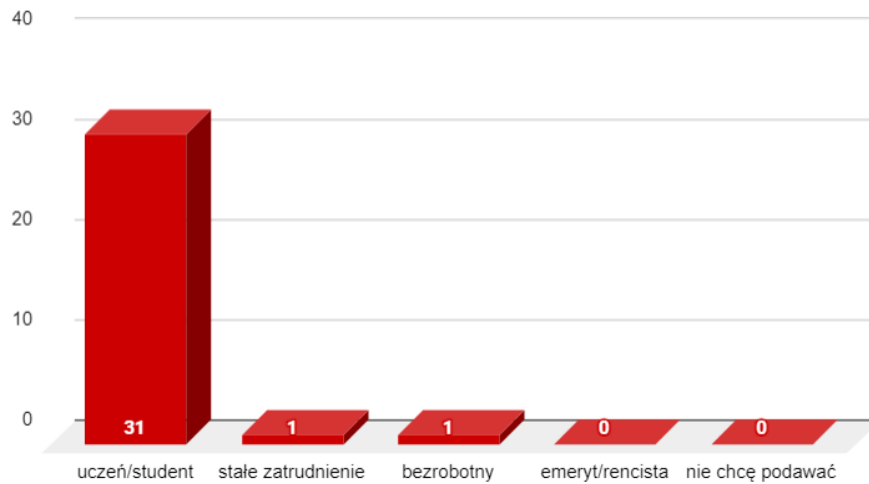
Gdynia, Obłuże	2	Gdańsk, Wrzeszcz	1
Gdynia, Chylonia	1	Gdańsk, Przymorze	6
Gdynia, Pogórze	1	Gdańsk, Zaspa	1
Gdynia, Cisowa	2	Gdańsk, Oliwa	1
Gdynia, Chwarzno	1	Gdańsk, Brzeżno	1
Gdynia, Wzgórze św. Maksymiliana	2	Gdańsk, -	1
Gdynia, Mały Kack	1		
Gdynia, Wielki Kack	1		
Gdynia, Orłowo	1		
Gdynia, Działki Leśne	1		
Gdynia, Dąbrowa	1		
Gdynia, -	2		



Komentarz: Przez fakt, iż ankieta internetowa publikowana była w mediach społecznościowych, na grupach akademickich oraz naszych profilach, nie dziwi nas fakt tak dużej przewagi osób w kategorii wiekowej 18-24.

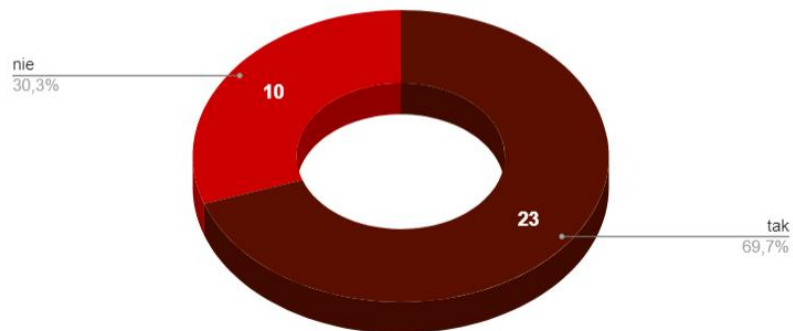


Jaka kategoria Państwa opisuje?

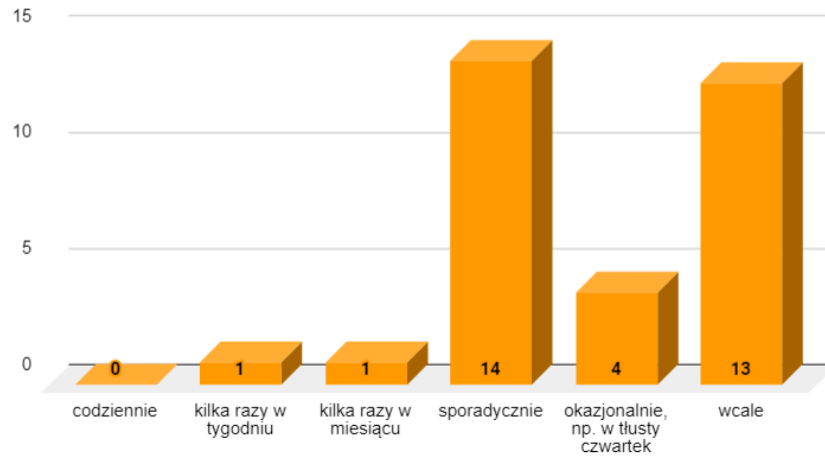


Komentarz: Wyniki prezentują się analogicznie do sondy ulicznej. Z racji, iż studentami lub uczniami w większości przypadków są młodszy ludzie, tutaj również wykres w dużym stopniu pokrywa się z wykresem dotyczącym wieku respondentów.

Czy wiedzą Państwo, gdzie znajduje się cukiernia Pączuś?

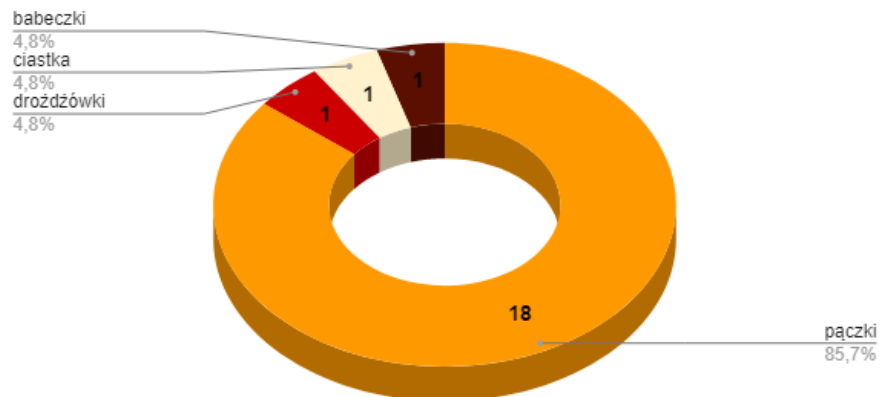


Jak często są Państwo Klientem cukierni?

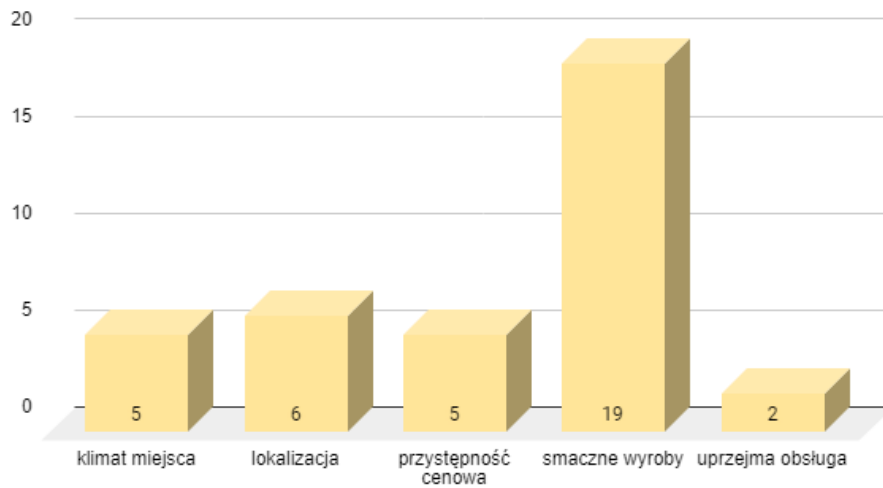


Komentarz: Dalsza część formularza skierowana była do osób, które przynajmniej raz były w cukierni Pączus i zakupiły stamtąd wyroby, stąd mniejsza ilość odpowiedzi - 21.

Jakie wyroby kupują Państwo najczęściej?

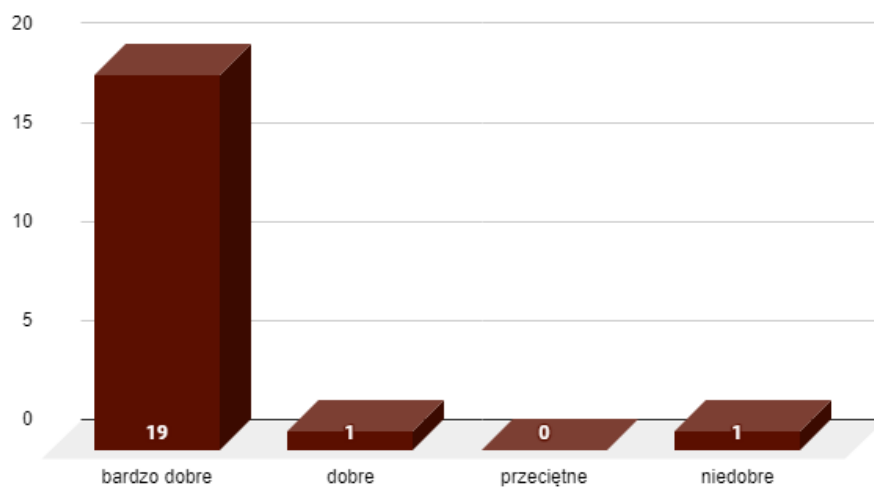


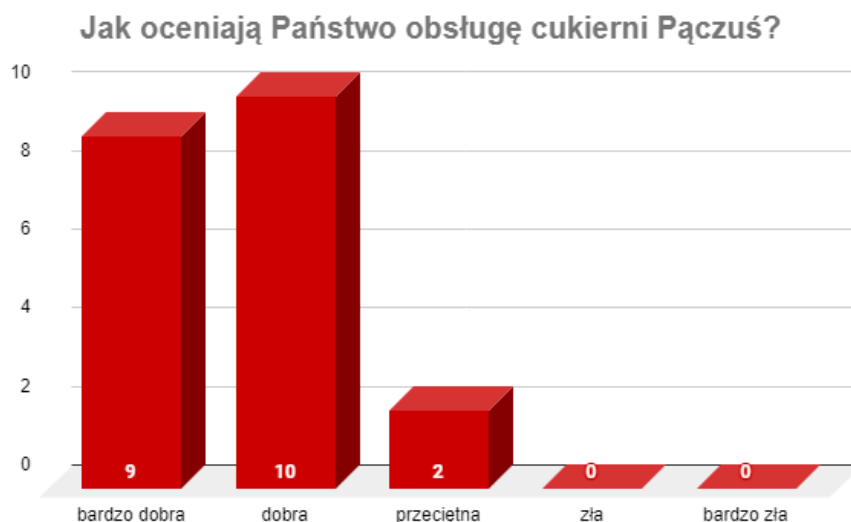
Dlaczego odwiedzają Państwo cukiernię Pączuś?



Komentarz: W tym pytaniu można było wybrać więcej niż jedną odpowiedź, ostateczna ilość odpowiedzi wybrana przez respondenta nie była niczym ograniczona.

Jak oceniają Państwo wyroby cukierni?





Komentarz: Można stwierdzić, że uwaga poświęcana klientom Pączusia przez pracowników przekłada się na atmosferę, która panuje w cukierni. Dobrze oceniana obsługa to ważny czynnik warunkujący chęć powrotu do danego Miejsca klientów. W formularzu znalazły się również pytania dodatkowe. Niektóre odpowiedzi publikujemy poniżej:

- Opinie ankietowanych o cukierni:

„Super hiper smacznie.”
 „Mają najlepsze pączki, jakie kiedykolwiek jadłam.”
 „Kultowa cukiernia z dobrymi wyrobami w centrum Gdyni.”
 „Zawsze tak samo smaczne wypieki.”
 „Dobra lokalizacja i obsługa.”
 „Pączuś to legenda Gdyni.”
 „Bardzo dobra: pączusie zawsze świeże i pyszne.”
 „Najlepsza, w tłusty czwartek stałam 2h w kolejce i było warto.”
 „Kapitalne miejsce, żeby wpaść na szybkie słodkości.”
 „Mają pyszne jedzenie i prawdopodobnie najlepsze pączki w mieście.”
 „Miła obsługa i wysoka jakość wyrobów.”
 „Myślę, że to przyjemne miejsce z dobrym klimatem.”
 „Ogromne kolejki, ale przepyszne pączki.”

- Czy coś powinno się zmienić w funkcjonowaniu cukierni?

„Nieeee.”
 „Nic.”
 „Nic, jest idealnie, niech tylko nie podnoszą cen.”
 „Jestem tam bardzo rzadko, więc nawet nie wiem. Ważne jest dla mnie, żeby zjeść dobrego pączka. Reszta mnie nie interesuje.”
 „Wystrój, więcej miejsc siedzących.”
 „Zwiększenie produkcji i liczby kas w Tłusty Czwartek (o ile jest to możliwe przy zachowaniu jakości.”
 „Więcej nowych smaków.”
 „Lokalizacja, na starą.”

- Czy mają państwo jakąś historię związaną z tym miejscem? Jeśli tak, jaką?

„Stanie w kolejce od 6:30 dla pączusiów <3.”

„Pączuś to ulubione miejsce mojej koleżanki.”

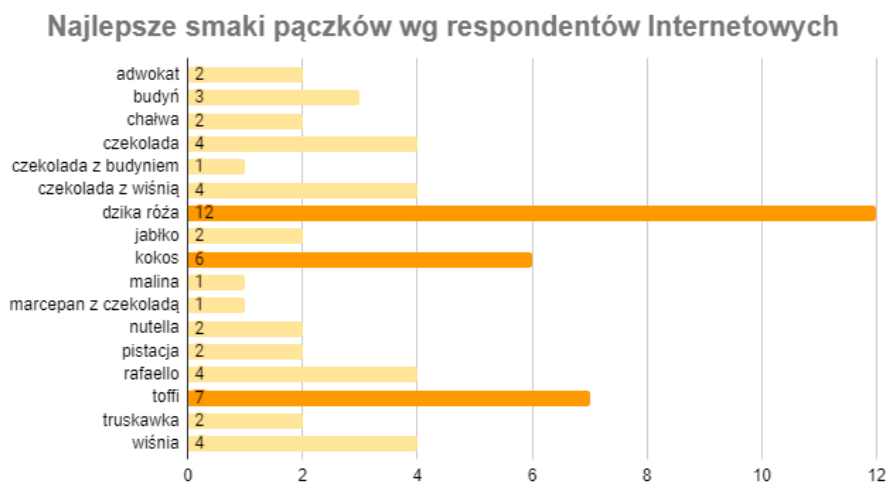
„Od wielu lat uczęszczam do cukierni, co powoduje pewną więź z tym miejscem.”

„Wyjścia i spotkania ze znajomymi.”

9. Degustacja

9.1. Ranking najlepszych smaków pączków według ankietowanych.

W ankiecie internetowej zadaliśmy osobom pytanie: „Jakie jest państwa TOP3 smaków pączków?”. Pozwoliło nam to rozstrzygnąć, które smaki są najczęściej wybierane przez klientów Pączusia. W sondzie ulicznej natomiast, pomimo że nie zadawaliśmy ankietowanym tego pytania, pojawiło się kilka odpowiedzi, które zanotowaliśmy. Przedstawiamy więc wynik konkursu na 3 najlepsze smaki pączków według ankietowanych w sondzie oraz w Internecie.



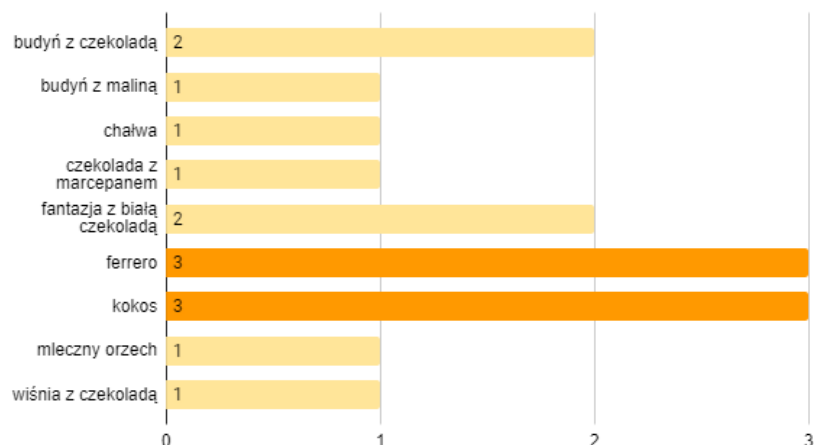
Komentarz: Według respondentów internetowych najlepszymi smakami pączków są: dzika róża, toffi oraz kokos.



Komentarz: Według respondentów sondy ulicznej najlepszymi smakami paczków są: róża oraz ex aequo adwokat, czekolada, czekolada z wiśnią i ferrero.

9.2. Ranking najlepszych smaków paczków według członków grupy projektowej.

Najlepsze smaki paczków wg członków grupy projektowej



Komentarz: Według naszej opinii najlepszymi smakami paczków są: ferrero, kokos oraz budyń z czekoladą, fantazja z białą czekoladą.

10. Wnioski.

W tym rozdziale chcielibyśmy poświęcić moment na podzielenie się naszymi doświadczeniami z pracy nad projektem. Poniżej znajdują się subiektywne odczucia każdego z członków grupy projektowej.

- **Patrycja** - Chodziłam w Gdyni do liceum, więc o „Pączusiu” słyszałam już parę lat temu. Ucieszyłam się, gdy wybraliśmy to miejsce do naszego projektu. Zawsze warto lepiej poznać okolicę, w której jest się na co dzień. Najbardziej cieszyłam się na część degustacyjną, choć chyba zjadłam najmniej paczków z całej grupy. Bardzo chciałam poznać pracowników i zobaczyć, jak pracuje się w Pączusiu. Po spotkaniu z nimi okazało się, że nie tylko są mili dla klientów, ale również to zgrany i wesoły zespół. Gdy dowiedziałam się, że staż ich pracy jest naprawdę długi, a oni sami nie wyobrażają sobie zmienić zawodu, zrobiło mi się ciepło na sercu. „Pączuś” naprawdę jest miejscem z pasją i lokalnym przedsiębiorstwem z unikatowym klimatem.
- **Dominika** - Podczas przeprowadzania wywiadu z pracownikami cukierni zrozumiałam fenomen „Pączusia”. Pracownicy byli sympatyczni, otwarci i radośni. Byłam trochę zmartwiona przed wywiadem, nie byłam pewna, czy pracownicy znajdą chwilę podczas

pracy aby z nami porozmawiać. Moje obawy były niepotrzebne, ponieważ pracownicy znaleźli dla nas moment i z uśmiechem na twarzy odpowiadali na nasze pytania oraz opowiadali o pracy w cukierni. Dowiedzieliśmy się o wielu ciekawych historiach, które miały tam miejsce. Przykładem mogą być chociażby źle przeczytane nazwy pączków, które na pewno poprawiły humor zarówno pracownikom, jak i klientom. Te sytuacje utwierdziły mnie w przekonaniu że „Pączuś” jest miejscem niezwykle przyjaznym dla klientów, o domowej atmosferze. Widać, że ludzie chętnie odwiedzają to miejsce, i to właśnie oni nadają temu miejscu uroku oraz niejako tworzą je. Oczywiście nie można zapominać, że klimat cukierni został wypracowany przez wiele lat dzięki pracownikom, właścicielom oraz klientom.

- **Aleksandra** - O Pączusiu dowiedziałam się 2 lata temu, odkąd zaczęła się moja przygoda z regularnymi wizytami w Gdyni. Pączuś był jednym z pierwszych polecanych mi miejsc do odwiedzenia i zdecydowanie nie żałuję tego wyboru. Kiedy myśleliśmy na początku, jakie miejsce moglibyśmy wybrać, bez namysłu nalegałam na wybór tego lokalu. Cieszę się, że zdecydowaliśmy się na nie, ponieważ praca nad tym projektem pozwoliła mi zobaczyć pracę w tego typu przedsięwzięciach “od kuchni”. Pracowałam głównie nad sondą uliczną, która nie przysporzyła mi wielu problemów ze względu na moje ekstrawertyczne usposobienie względem ludzi. Podczas realizacji mojego zadania odbyłam wiele ciekawych konwersacji i mogłam dowiedzieć się, jakie postrzeganie obiektu naszych badań mają ludzie pochodzący z różnych środowisk. Dostrzegłam większą niechęć osób starszych do udzielania odpowiedzi na nasze badanie. Jednakże, cieszę się z każdych podjętych prób, ponieważ uzyskałam dzięki nim cenne doświadczenia na przyszłość.
- **Alicja** - miałam okazję pracować przez moment nad sondą uliczną i muszę przyznać, że tylko wydawało mi się to prostym zadaniem. W rzeczywistości bardzo trudno było mi nawiązać kontakt z przechodniami, zdecydowaną większość mijałam bez słowa, ponieważ coś blokowało mnie przed zaburzeniem ich świętego spokoju. Kiedy z kolei już odważyłam się odezwać, czasem udawało mi się porozmawiać kilka minut, a czasem osoby tylko przyspieszały kroku mówiąc, że nie zdążą na autobus. Pracowałam również nad wywiadem z właścicielami cukierni i w tym przypadku mam zupełnie inne odczucia. Przed samym spotkaniem bardzo się stresowałam, jednak Pan Marek i Pani Wioletta okazali się wspaniałymi, przyjaznymi ludźmi a rozmowa z nimi to była czysta przyjemność. Bardzo doceniam cały projekt, pracę nad pytaniami do ankiet, wywiadem

i sondami, ponieważ nauczyłam się trochę lepiej komunikować z ludźmi, których zupełnie nie znam, a którzy posiadają potrzebne mi informacje.

- **Tomasz** - Udział w tym projekcie znacząco zmienił moje postrzeganie tego typu prac, wcześniej byłem nastawiony do nich sceptycznie, jednakże po tym projekcie zauważyłem, że można z nich wynieść wiele ciekawych uwag i wniosków. Podczas pracy nad projektem mieliśmy namiastkę tego, jak prawdziwi naukowcy przeprowadzają tego typu badania. Byłem odpowiedzialny za wywiad z właścicielami, a ze względu na to, że nie jestem najbardziej komunikatywną osobą, zadanie te pokazało mi, jak radzić sobie z tego typu problemami. Zdecydowanie zaskoczyło mnie podejście właścicieli do naszej pracy, byli bardzo pomocni przy tworzeniu naszego projektu. Przemyslenia właścicieli cukierni pomogły mi zobaczyć, jak funkcjonuje ten rynek, oraz dostrzec wiele rzeczy z nim związanych, na które laik nie zwraca uwagi. Najbardziej zapadła mi w pamięć odpowiedź właściciela, dotycząca tego, jak zmieniło się jego podejście do działalności na przestrzeni lat, ze względu na rozwój wszelakich technologii, czy też social mediów, na co ten odpowiedział, że nie zmieniło się praktycznie nic od początku działalności. Wydaje mi się, że może to być jeden z kluczowych aspektów przy omawianiu sukcesu „Pączusia”.

11. Podsumowanie.

Trudno nie zauważyć sukcesu cukierni „Pączuś” oraz renomy, na jaką zapracowali jego właściciele i pracownicy. Sukces tego miejsca jest przede wszystkim uzależniony od ludzi, zarówno pracowników, właścicieli, jaki i samych klientów oraz przytulnej, domowej i rodzinnej atmosfery, którą można poczuć od samego wejścia cukierni. Widać, że to Miejsce tworzą ludzie, żadne Miejsce nie istniałoby bez nich. Pozytywne nastawienie pracowników do klienta sprawia, że nie dość, że pączki smakują jeszcze lepiej, to w dodatku odczuwa się chęć zawitania do cukierni kolejny raz. Cukiernia istnieje od 23 lat, dla wielu ludzi jest to miejsce przepełnione wieloma wspomnieniami, często nawet z okresu dzieciństwa. „Pączuś” jest miejscem, które klienci pokazują swoim dzieciom, rodzinie lub bliskim i wieść o tym lokalu szybko się rozprzestrzenia. Klienci również nawiązują relacje z pracownikami i podczas częstych odwiedzin cukierni opowiadają im o sytuacjach i troskach życia codziennego. Jest to jeden z czynników, który z pewnością wpływa na domową atmosferę panującą w cukierni. Cukiernia Pączuś to z pewnością ważne Miejsce na mapie Gdyni, a jego związek z ludźmi jest bardzo silny.

Źródła:

- Oficjalna strona cukierni Pączuś na Facebooku
- Archiwum własne (fotografie, wywiady, ankiety)