

ПЕРШІ ВРАЖЕННЯ: ІНСТРУМЕНТ ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ ТА ПОКРАЩЕННЯ ХАРАКТЕРИСТИК ГРОМАДИ

Ендрю Льюїс (Andrew Lewis), Університет Вісконсину ([University of Wisconsin](http://www.wisc.edu))

ПРОБЛЕМА:

Як спеціаліст, який на практиці займається питаннями економічного розвитку, Ви бажаєте, щоб Ваше місто було гарним і привабливим для його мешканців та відвідувачів. Проблема полягає в тому, що Ви звикли бачити своє місто кожного дня протягом багатьох років, і не можете уявити, як сприймають Ваше місто сторонні відвідувачі або навіть мешканці сусідніх громад. Як можна отримати свіжий, об'єктивніший «погляд», який би допоміг довідатися, як же насправді виглядає ваше місто?

Інструмент «Перші враження»

«Перші враження» є інструментом, що допомагає громадам дізнатися про свої переваги та слабкі сторони з погляду того, хто відвідує місто вперше. Така методика застосовує концепцію "таємних агентів", та покладається на сприйняття громади стороннім відвідувачем протягом короткотермінового візиту. Вона також дає можливість застосувати структурований підхід до визначення переваг та слабких сторін інших подібних громад. Результати візиту на кшталт «Перші враження» можуть слугувати основою для подальших дій громади. Заключний звіт та фотографії також можуть використовуватися як спосіб фіксації змін в громаді, які відбуваються протягом певного часу. Як правило, громади змінюються повільно, і зміни часто проходять поза увагою місцевих мешканців. Заключні звіти та фотографії допомагають громадам відчувати такі зміни.

Дуже часто громади намагаються щось змінити без попередньої сторонньої оцінки. При такому підході можна не помітити справжніх проблем та сприятливих можливостей. «Перші враження» є простим та цікавим інструментом проведення оцінки, який громада може використати для того, щоб отримати чітку картину нинішнього стану перед тим, як почати складати свої плани на майбутнє. Цей інструмент полягає в тому, що однакові за статусом мешканці двох сусідніх громад на добровільних засадах погоджуються утворити групи для проведення взаємної оцінки. Досвід успішного використання цього інструменту протягом багатьох років свідчить про те, що громади краще сприймають та реагують на конструктивну критику, яка йде від їхніх колег, а не від так-званих «експертів».

Такий інструмент є особливо корисним з урахуванням того, що всі громади мають труднощі з тим, щоб подивитися на себе очима інших (клієнтів, відвідувачів, потенційних мешканців та потенційних бізнесменів). Погляд своїх же мешканців є упередженим через те, що все, що вони бачать є надто буденним для них. Вони не можуть подивитись на своє поселення під іншим кутом зору, і їхнє небажання бути цілком щирими, коли мова заходить про незручні питання (наприклад, зовнішній вигляд будівель, послуги для клієнтів та стан утримання громадських місць) є природним і зрозумілим.

Як працює цей інструмент?

Волонтери з двох подібних громад погоджуються провести без попередження взаємне відвідування і потім представити результати своїх спостережень у звіті і фотографіях, які передаються приймаючій громаді, як правило, на громадському форумі або на зборах громадськості міста.

У день проведення візиту члени групи виконують роль “таємних агентів”, щоб дізнатися якомога більше про своє місто-побратим. Вони виконують інструкції та вимоги до підготовки звіту, що розробляються заздалегідь. Інструкції розроблені таким чином, щоб оцінка та звіти були ретельними та до певної міри підготовані в однаковому форматі. Посібник з інструкціями використовується для запису думок та спостережень і виконує роль контрольного переліку питань, які слід розглянути. Увесь перелік поділений на розділи (Див. [Додаток А](#) як приклад):

Як правило, члени команди відвідувачів готуються до свого візиту і беруть до уваги кілька категорій характеристик міст протягом перебування у місті-побратимі. У [Додатку В](#) до даного інструменту наведені приклади питань, що можуть допомогти команді відвідувачів дізнатися про характеристики міста-побратима. Вони стосуються інформації, яку хоче отримати команда відвідувачів про місто-побратим. Переглядаючи ці питання легко зрозуміти, що саме міста повинні мати і пропонувати відвідувачам. Відомості, які збиратиме команда можна представити у вигляді таких категорій:

- інформація, яку можна отримати до відвідування (попередній запит на інформацію);
- враження «за п'ять хвилин»;
- в'їзди у місто;
- житло та житлові масиви;
- освіта, охорона здоров'я, соціальні послуги та невідкладна допомога;
- місцева економіка;
- послуги, що надаються місцевою владою;
- відпочинок, релігійні установи, заклади культури та об'єкти культурної спадщини;
- загальні спостереження;
- інформація від мешканців громади;
- резюме.

Організація інструменту

Координатор поїздки. При використанні інструменту «перших вражень» необхідно визначити особу, яка б виступала координатором всіх дій. Така особа повинна організувати обмін поїздками з містом-побратимом, сформуванню команду відвідувачів і організувати їхню попередню підготовку, спланувати необхідні

заходи, а також слідкувати за тим, щоби фінальний звіт був належним чином підготований, та вчасно поданий і представлений громаді.

Обсяг необхідного робочого часу координатора поїздки приблизно складає чотири-п'ять днів. Координатор поїздки повинен:

- знайти «місто-побратим», яке б хотіло здійснити обмін поїздками. Для підкріплення готовності посадових осіб міста і впевненості, що обмін відбудеться в заплановані терміни, краще підписати з ними формальний протокол або лист про наміри;
- набрати групу з 5-6 добровольців від громади, які б бажали здійснити відвідини сусідньої громади (рекомендації щодо проведення набору подані нижче);
- розробити або доопрацювати посібник з інструкціями, в якому є перелік питань, які потрібно з'ясувати під час відвідування (Див. [Додатки А та В](#) як приклад);
- провести попередню зустріч для членів команди відвідувачів;
- взяти участь у відвіданні громади;
- зібрати коментарі та фотографії від членів групи та підготувати заключний звіт;
- організувати ознайомлення громади міста-побратима з результатами візиту . В ідеалі це можна зробити на зборах громадськості міста з використанням PowerPoint презентації з основними фотографіями та коментарями;
- узгодити з керівництвом громади, в який спосіб буде використано звіт команди відвідувачів. Наприклад, коментарі команди відвідувачів з міста-побратима можуть бути винесені на обговорення на збори громадськості, що дасть можливість розробити план заходів для покращення характеристик громади.

Відбір волонтерів для команди. Координатору поїздки потрібно буде знайти 5-6 осіб (або більше) з громади, які б бажали присвятити один день для здійснення поїздки за обміном. Вони повинні спланувати відвідання як групову поїздку (автомобілями). Такий підхід робить поїздку значно цікавішою та допомагає забезпечити кращий кінцевий результат. Під час набору добровольців координатору потрібно чітко пояснювати, що від них вимагається під час поїздки.

- Вони повинні присвятити один день для здійснення візиту. Вони мають знати, куди їхатимуть та час, який потрібно провести в груповій поїздки.
- Їм потрібно буде робити детальні нотатки в посібнику, який буде їм роздано. Їхні коментарі зберуть наприкінці дня і вони слугуватимуть змістовною частиною заключного звіту. Принаймні двом членам команди потрібно буде взяти фотоапарат (бажано цифровий).
- Потрібно чітко знати, хто забезпечуватиме транспортування. Якщо волонтери мають самі платити за бензин, харчування та покупки, то координатору потрібно про це чітко сказати. Звичайно, якщо кишенькові

витрати покриваються іншою стороною, то волонтерів знайти легше, і, можливо, громада буде в змозі оплатити такі витрати. Як альтернативу можна знайти спонсора у громаді і тоді можна розраховувати на невелику суму готівки для необхідних закупівель, щоб провести відвідування ряду підприємств.

- Було б добре спробувати зробити склад команди відвідувачів найбільш різноманітним. Координатору потрібно попрацювати, щоб домогтися різноманітності в таких типових характеристиках: вік, професія, стать, рівень доходів та кількість років, прожитих у громаді. Якщо можливо, необхідно включити представника молодого покоління до членів команди.

Підготовча зустріч перед поїздкою Члени команди візитерів повинні зустрітися перед поїздкою. На цій зустрічі координатор поїздки має роздати кожному члену команди посібник з інструкціями і обговорити їх разом. Координатор поїздки має також розглянути перелік місць, які потрібно відвідати, і питання, які слід з'ясувати (Див. [Додаток В](#) щодо питань, які можуть бути поставлені). Різні місця для відвідування закріплюються за різними членами команди. Наприклад, це може бути міська рада, центральна частина міста, житлові будинки, заклади торгівлі або підприємства. Члени команди повинні також переглянути всі матеріали, які будуть отримані координатором від представників громади міста-побратима і поставити будь-які питання, якщо щось є незрозумілим. Крім цього, координатор поїздки повинен ознайомити команду з тим, як буде проводитися відвідування, і визначити, хто буде збирати попередню інформацію про громаду напередодні поїздки, хто буде готувати заключний звіт (ймовірно це буде координатор поїздки), і хто буде робити представлення звіту громаді, до якої здійснювався візит. Координатор поїздки також повинен проінструктувати членів команди, як краще занотовувати свої думки та спостереження в посібнику (в Додатку А подано приклади форм, які повинні бути заповнені членами команди). Також потрібно вирішити, хто протягом поїздки буде робити фотографії, і, звичайно, буде набагато краще, якщо фотоапаратів буде декілька.

Нарешті, на такій підготовчій зустрічі членам команд будуть роздані попередньо розподілені ролі, які ті виконуватимуть, коли будуть пояснювати мету свого візиту тим, з ким зустрічатимуться. Ролі можуть бути такими: особа, яка збирається придбати у власність певне майно в місті, особа, яка наймається на роботу в сусідній громаді, або особа, яка є проїздом у місті, і вирішила детальніше ознайомитися з ним (наприклад: «з'ясовую, чи можна провести тут відпустку наступного року»). Такі ролі допомагають забезпечити те, що членів команди сприйматимуть так само, як і справжніх відвідувачів, які приїжджатимуть до міста. Ролі визначають, які саме місця треба відвідати, і які запитання поставити. Питання можуть бути наступними:

- Я їду на конференцію і ніколи раніше тут не бував. Як тут можна відпочити?
- Чи є в цьому місті гарні ресторани? Де б можна було добре пообідати?
- Я, можливо, заїду сюди зі своєю родиною дорогою на весілля наступного місяця. Чи є тут готелі, щоб зупинитися?

- Я розглядаю можливість переїхати жити до цього міста. Чи є тут гарні школи? В якому районі найкраще шукати житло?
- Де у вашому місті я можу отримати інформацію про майно, яке я б хотів придбати або орендувати для комерційних цілей?

Відвідування. Саме відвідування є зазвичай простим. Як правило, команда відвідувачів прибуває у місто-побратим вранці. Члени команди розбиваються по парах і по черзі об'їжджають або обходять громаду. Членам команди потрібно ставити питання, отже вони повинні бути комунікабельним і не повинні бути сором'язливими. Хоч і, як правило, відвідування проводяться за один день, деякі громади організують візит таким чином, що відвідувачі залишаються на ніч. Проте, така методика, не має на меті дати вичерпну оцінку громаді, а оцінкою сторонньої особи, яка є в місті проїздом або проводить в ньому невеликий проміжок часу.

Подальші заходи. Відвідування за методикою «Перших вражень» та обмін звітами з громадою міста-побратима є правильним початком роботи з оцінювання характеристик громад. Але без наступних дій це не дасть результату. Необхідне продовження роботи із подальшим ознайомленням широких верств громади з результатами звіту. Хоч і існують численні способи як це зробити, досить успішним є представлення результатів на зборах громадськості міста. Як правило, на таких зустрічах команда ділиться враженнями від побаченого. Таку зустріч можна провести як презентацію з фотографіями, що ілюструють спостереження, викладені у фінальному звіті.

Після того, як громада ознайомилася зі звітом, бажано провести планування наступних дій – організувати групи осіб, які б могли присвятити деякий час для роботи з проблемними питаннями. Найкраще це зробити через отримання зобов'язання від посадових осіб органу місцевого самоврядування та інших керівників громади на самому початку планування роботи за методикою «Перших вражень». Залучення місцевих засобів інформації є також чудовим способом стимулювання до проведення активних дій за результатами звіту.

Додаткові ресурси:

Всі друковані матеріали, а також додаткові ресурси та матеріали стосовно інструменту «Перші враження» (англійською мовою) можна знайти на веб-сторінці за адресою:

<http://www.uwex.edu/ces/cced/communities/firstimpressions/index.cfm>

На веб-сайті розміщено декілька коротких відео та зразок презентації у PowerPoint, де міститься короткий огляд пропонованої програми.

Автор заохочує користувачів інструменту «Перші враження» висловити свої коментарі та спостереження щодо інструменту. Він також просить вас надсилати йому копії звітів, якщо ви приймете рішення використовувати цей інструмент. Всі звіти будуть розміщені у окремому розділі на веб-сайті Відділу економічного

розвитку та розвитку громад за адресою:

<http://www.uwex.edu/ces/cced/communities/firstimpressions/index.cfm>

Додаток А
Витяг з розділу Посібника¹

В'їзди у місто

Під'їдьте до міста з боку основних в'їздів у нього. Дайте оцінку та прокоментуйте кожен в'їзд. Окрім основного в'їзду до міста, як правило, існує багато інших способів дістатись до нього. Деякі громади мають можливості в'їзду іншими видами транспорту. Прокоментуйте ці можливості та дайте оцінку об'єктам, що з ними пов'язані (аеропорти, велосипедні доріжки, порти (пристані для катерів), залізничні вокзали)(сторінка 12).

В'їзд №1 (Назва траси та напрямок):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Погано	•	•	•	•	•	•	•	•	Відмінно

Спостереження:

¹ Копію повної версії посібника англійською мовою можна знайти на:
<http://www.uwex.edu/ces/cced/communities/firstimpressions/usersguide.cfm>

Додаток В

Питання до посібника з інструкціями

- **Перед поїздкою (попередній запит на інформацію)**
 - Якщо б Ви розглядали можливість переїзду до іншого міста, відвідування його як турист або відкриття в ньому власної справи, що найбільш імовірно Ви зробили перед відвідуванням цього міста? Подайте запит на інформацію до відповідної організації перед приїздом за допомогою прямого звертання поштою, телефонної розмови та пошуку в Інтернеті. Ви можете зателефонувати до сільської/міської ради, Торгівельної палати, Корпорації з економічного розвитку, а також до державних установ, що зможуть надати Вам необхідну контактну інформацію.
 - Наскільки легко було Вам отримати інформацію поштою або телефоном про громаду, яку ви збираєтеся відвідати? Чи задоволені Ви якістю отриманої інформації? Чи прийшла інформація вчасно? Дайте свою оцінку інформаційних матеріалів про громаду, розміщених в Інтернеті. Чи могли Ви отримати інформацію про цю громаду з державних чи регіональних туристичних веб-сайтів? Яке у Вас склалося враження про громаду перед Вашим майбутнім візитом? Що Ви очікуєте побачити? Висловіть, будь-ласка, свою думку щодо інформації, яку вам вдалося зібрати перед відвідуванням

- **Враження «за п'ять хвилин»**

Яке було Ваше перше враження про громаду після п'яти хвилин поїздки містом без зупинок? При виїзді з міста зупиніться на узбіччі дороги та запишіть, яка у Вас склалась думка про громаду на основі короткої поїздки містом. Для громад більших розмірів така вправа може зайняти більше часу.

- **В'їзди в місто**

Спробуйте в'їхати до міста, використовуючи головні в'їзди. Опишіть свої враження щодо кожного в'їзду. Окрім основного в'їзду до міста, як правило, існує багато інших способів дістатись до нього. Деякі громади мають можливості в'їзду іншими видами транспорту. Прокоментуйте ці можливості та дайте оцінку об'єктам, що з ними пов'язані (аеропорти, велосипедні доріжки, порти (пристані для катерів), залізничні вокзали)

- **Житло та житлові масиви**

- Спробуйте проїхати через якомога більшу кількість районів міста, включаючи його центральну частину. Як би Ви оцінили загальну **наявність, доступність та якість**, житла в громаді? Ви можете дати оцінку окремо за такими категоріями: існуючі/старі будинки; нові будинки; будинки для літніх людей; квартири/житло, яке винаймається; наявні ділянки для нових будинків.

ІНСТРУМЕНТАРІЙ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ МІСТ

- Які є найбільш привабливі та найменш привабливі характеристики житлового фонду в даній громаді для різних груп населення (наприклад: неодружена молодь; літні люди; молоді сім'ї; висококваліфіковані фахівці, що розраховують на елітне житло; громадяни з середнім достатком)? Будь-ласка, дайте свою оцінку якості та доступності житлової інфраструктури (наприклад, дороги, тротуари, освітлення, громадський транспорт, велосипедні доріжки/провулки, зелені насадження, дерева на вулицях, подвір'я).
- **Освіта, охорона здоров'я, соціальні послуги та невідкладна допомога**
 - Прокоментуйте доступність до шкіл та університетів та висловіть свої враження щодо їхнього вигляду. Що думають мешканці (молоді та старші) про якість та доступність місцевих навчальних закладів? Яку б Ви дали загальну оцінку відповідності наявних навчальних закладів розміру даної громади?
 - Прокоментуйте доступність та якість закладів охорони здоров'я. Як би Ви загалом оцінили відповідність послуг з охорони здоров'я розміру громади?
 - Які соціальні послуги (наприклад, наявність дитячих садків, центру для літніх людей, консультативних послуг психолога тощо) пропонуються в громаді? Яку б Ви дали загальну оцінку відповідності соціальних послуг розміру даної громади?
 - Чи є в громаді різноманітні неприбуткові організації та клуби?
 - Яку б Ви дали загальну оцінку поліції, пожежній службі, швидкій допомозі, та закладам невідкладної медичної допомоги? Які враження у місцевих жителів щодо таких послуг?
- **Місцева економіка**
 - Які у Вас склались враження про стан місцевої економіки?
 - Центральна частина міста. Дослідіть та відвідайте якомога більше установ. Чи змогли Ви легко знайти центральну частину міста? Якщо ні, то чому Вам було важко її знайти? Висловіть свою думку щодо загального вигляду центральної частини міста (будинки, дорожні знаки, загальний вигляд вулиць). Оцініть клієнтські послуги, які Ви отримали в центральній частині міста, вигляд вітрин. Дайте оцінку поєднанню матеріальної бази та якості обслуговування у центральній частині міста (професійні послуги, роздрібна торгівля, відпочинок, готелі та харчування, житло, виробництво, парки тощо). Прокоментуйте наявність та якість зон для паркування в центральній частині міста. Прокоментуйте якість (вигляд, відповідність тощо) освітлення в центральній частині міста. Чи відіграє якусь роль центр міста для розвитку туризму? Чи має він потенціал відігравати більшу роль? Опишіть поєднання житлових будинків у центральній частині міста (багатоквартирні будинки, окремі будинки). Чи вважаєте Ви центр міста районом, де б хотілося проживати? Поясніть. Чи є в центральній частині

міста державні установи чи неприбуткові організації, які створюють потоки людей (міська рада, пошта, стадіон)?

- Загальна інформація про роздрібну торгівлю. Опишіть наявне поєднання торгових точок (супермаркети, спеціальні магазини, торговельні центри, магазини оптової торгівлі). Як Вам здається в яких товарах, місцеві мешканці відчувають потребу і їздять за ними до сусідніх міст? Які магазини та послуги Ви сподівалися знайти, але не знайшли? Які Ви , виявили магазини та послуги які на Вашу думку є незвичними для міста такого розміру? До якого магазину(-ів) в даній громаді Ви б навідувалися, якщо для цього потрібно було б їхати понад 30 миль? Якщо це має сенс, то відвідайте інші точки роздрібно торгівлі за межами центральної ділової частини міста і відвідайте якомога більше установ та організацій.
- Місцева промисловість. Беріть до уваги лише ті промислові підприємства, які розташовані в місті або поблизу. Які основні галузі виробничої сфери представлені в громаді (наприклад, промисловість, будівництво, транспорт)? Хто на Вашу думку є основними роботодавцями у громаді? Які основні галузі промисловості розвиваються у місті? Які є основні галузі первинного сектору економіки (наприклад, сільське господарство, гірничо промисловість, лісове чи рибне господарство) представлені в межах досліджуваної громади? Чи є громада відчутно залежною від одного виду виробництва? Якщо так, то прокоментуйте, будь-ласка. Чи існує чітко визначена виробнича зона або підготовані ділянки, на яких можна було б розмістити або розширити підприємства? Чи знаходяться виробничі потужності в доброму стані? Чи була б дана громада привабливим місцем для розвитку розміщення виробництва? Чому «так» або «ні»?
- Комерційні послуги. Які види комерційних підприємств надають послуги місцевій громаді (провайдери високошвидкісного Інтернету, друкарні тощо)? Яких послуг, здається на Ваш погляд, громаді бракує?
- Професійні послуги. Чи зручно розташовані банки та банкомати? Чи пропонують банки зручні години роботи для своїх клієнтів? Як би Ви оцінили відповідність фінансових послуг для громади такого розміру? Які інші професійні послуги є в наявності (бухгалтерія, страхування, юридичні послуги тощо)? Чи відчувається нестача певних видів послуг?
- Туризм. Чи має громада добре розвинену туристичну сферу? Чи має громада свій туристичний бренд чи девіз? Чи відома громада визначними місцями чи подіями? Що Ви побачили такого, що може стати місцем для приваблення туристів (природне чи зроблене людьми)? Прокоментуйте якість та вигляд існуючих туристичних об'єктів. Чи вважаєте, що деякі з таких місць не є достатньо підготовленими? Чи здійснюються в громаді певні заходи, які можна було б поширити/розвинути з метою приваблення туристів? Прокоментуйте наявність в громаді місць, де можна зупинитися на ніч (готелі, мотелі, кемпінги). Чи є приміщення для проведення конференцій

та/або розміщення великої кількості відвідувачів? Чи має громада центр для відвідувачів, представництво торгової палати або інші організації для обслуговування потреб туристів? Будь-ласка, подайте свої коментарі щодо обслуговуючого персоналу, зручностей, орієнтаційних позначок, маркетингових матеріалів, карт тощо. Прокоментуйте якість ресторанів. Які є рекомендації місцевих мешканців щодо того, де зупинитися, поїсти і що відвідати? Який місцевий ресторан, спеціалізована крамниця чи інша атракція змусили б Вас знову повернутися в це місто в найближчому майбутньому?

- **Послуги, що надаються місцевою владою**

- Інформація органів місцевого самоврядування. Чи зручно розташовані органи місцевої влади? Як би Ви оцінили доступність та якість інформації, що надається органами місцевого самоврядування (брошури/путівники, бізнесові довідники, опис громади (включаючи бізнесові та райони виробничі об'єкти))? Чи мали Ви можливість знайти необхідну інформацію для прийняття поінформованого рішення про інвестиції в сферу роздрібною торгівлі чи виробництво,? Як би Ви оцінили допомогу з боку співробітників органу місцевого самоврядування?
- Інфраструктура. Прокоментуйте кожну з наступних категорій щодо якості, доступності та наявності: громадський транспорт, тротуари, вулиці, ландшафтний дизайн, дерева на вулицях, громадські туалети, покажчики на вулицях, таксофони, бювети з водою, лави, пункти доступу до Інтернету тощо.
- Планування. Чи спостерігали Ви конфліктне використання землі в громаді (наприклад, розміщення житлового району поруч з целюлозним заводом)? Чи всі ділянки використовуються за призначенням (торгівельні, промислові, житлові, зелені насадження, тощо)? Вкажіть, де земля використовується не так, як потрібно. Чи потрапляли Ви в транспортні затори? Чи різноманітні заклади та інфраструктура загалом доступні для людей з обмеженими можливостями? Чи прихильно ставиться громада до пішоходів/велосипедистів?

- **Відпочинок, релігійні установи, заклади культури та об'єкти культурної спадщини**

- Відпочинок Прокоментуйте наявність та вигляд таких закладів для відпочинку, як парки, ігрові майданчики, пляжі, атракціони, музеї тощо. Яке у Вас склалось враження щодо того, як проводять свій вільний час та розважаються мешканці даної громади?

Який заклад для відпочинку (приватний чи громадський) Вас здивував в цій громаді? Яких, на Вашу думку, закладів для відпочинку чи розваг бракує? Дайте оцінку відповідності закладів для відпочинку для кожної з наступних категорій населення: літні люди, сім'ї, неодружені, молодь, підлітки, діти (12 років і молодші). Що робить громада для розваг? Яких видів розваг на думку мешканців бракує? Чи має громада активне нічне життя?

- Релігійні установи. Висловіть свою думку про кількість, вигляд, та різноманітність релігійних установ у громаді. Чи помітили Ви певні архітектурні чи конструкторські особливості на релігійних спорудах, які Ви відвідали?
- Культура та культурна спадщина. Чи проводяться в громаді певні заходи, наприклад, фестивалі? Які події відбуваються щорічно? Які заходи користуються популярністю у мешканців? Чи відчувають мешканці брак подій, які відбуваються в громаді? Чи має громада історичні будівлі чи місця? Чи знаходяться вони у належному стані?
- **Загальні спостереження**
 - Чи вважаєте Ви дану громаду придатною для молоді сім'ї? Чому «так» чи «ні»?
 - Чи розмістили б Ви свою фірму з роздрібною торгівлю або з надання послуг тут? Чому або чому ні?
 - Чи розмістили б Ви виробничі потужності тут? Чому «так» чи «ні»?
 - Чи вважаєте Ви місто придатним для проживання для особи пенсійного віку? Чому «так» чи «ні»?
 - Чи вважаєте Ви місто придатним для проживання для особи молодого віку? Чому «так» чи «ні»?
 - Чи розглянули б Ви можливість відвідання цієї громади як турист? Чому «так» чи «ні»?
- **Інформація від мешканців громади**
 - Прокоментуйте якість інформації та допомогу, яку надають місцеві жителі та працівники місцевих підприємств. Чи достатньо поінформовані мешканці про свою громаду? Чи спрямовували вони Вас до когось іншого, хто б міг допомогти? Чи мають мешканці, з якими Ви розмовляли, загальне позитивне чи негативне ставлення до своєї громади? Чому? Чи відчули Ви їхню гордість за свою громаду? Чи говорили мешканці про певне питання (наприклад, безпека), яка викликає у них найбільше занепокоєння?
 - Використання власного відчуття: З яким смаком асоціюється ця громада? Чи була там якась особлива страва, випічка, ресторан чи цукерня, які Ви запам'ятаєте? Як пахне місто? Чи були там які-небудь неприємні промислові, сільськогосподарські чи каналізаційні запахи? Як щодо приємних запахів (квіти, їжа тощо)? Які звуки Вам довелося чути? Будь-ласка, прокоментуйте рівень шуму в місті (дорожній рух, промислові шуми, спів птахів, фонтани, музика на вулиці, поїзди, нічні гудки тощо). Як би Ви оцінили загальний стан довкілля в громаді (якість повітря, сміття, шуми, забруднення тощо)? Чи відчули Ви щось таке, що мало сильний позитивний або негативний вплив на Ваше враження від

громади (різкі або роздратовані відповіді, багатолюдні або безлюдні вулиці, питання безпеки, усміхнені обличчя тощо)? Чи гадаєте Ви, що Ваші враження були б іншими, якщо б Ваше відвідування відбувалося у нічний час?

- **Завершення роботи**

Всі члени команди повинні відповісти на такі запитання:

Чи були ваші уявлення про місто до відвідання вірними? В чому громада виявилася іншою від вашого уявлення про неї? Чи інформація, яку ви зібрали до початку відвідування, точно відображала те, що ви побачили на місці? Яку б ви виділили найголовнішу рису цієї громади? Перелічіть п'ять позитивних речей, які ви мали можливість спостерігати в даній громаді. Які можна назвати три потенційні сприятливі можливості, які має дана громада? Які п'ять найбільших проблем/перешкод постають перед цією громадою? Що ви найбільше пам'ятатимете про цю громаду протягом шести місяців після відвідування (позитивне або негативне)? Що Ви дізналися тут такого, що змінило ваше уявлення про свою громаду? Чи досвід, набутий тут, дав вам нові ідеї про те, що потрібно вашій громаді? Опишіть *одну* ідею, яку ви запозичили для використання на своєму підприємстві/у громаді, та опишіть, як ви почнете її втілювати протягом наступних 72 годин!