

# **YSD YOUNG SERVICE DESIGNERS**

## Zuschussvereinbarung N.624732

### **Arbeitspaket WP. 3 SCHULUNGSBEWERTUNGSBER ICHT**

Hauptautor: Sempre a Frente Foundation

Mitwirkende: Alle Partner

Verbreitungsgrad: Beschränkt auf andere Teilnehmer  
(einschließlich Kommissionsdienststellen und Prüfer  
von Maßnahmen)

## Technical References

EU Programm	Erasmus +
Unterprogramm	Support for Policy Reform
Aufruf zur Einreichung von Vorschlägen	EACEA-10-2020-1
Aktion	European Youth Together
Projekttitel	Young Service Designers
Projekt Abkürzung	YSD
Projekt Nummer:	624732-EPP-1-2020-1-IT-EPPKA3-EU-YTH-TOG
Projektbeginn	15/05/2021
Projektende	15/05/2023
Liefergegenstand	Training Evaluation Report
Arbeitspaket	WP3
Vertraulichkeitsstatus:	Restricted to other participants
Autor (Partner Institution)	Sempre a Frente Foundation

PARTNERSHIP			
P 1	CONSORZIO COMUNITA BRIANZA SOCIETA COOPERATIVA SOCIALE - IMPRESA SOCIALE	Coordinator	
P 2	YOUTH POWER GERMANY EV	Partner	
P 3	INSTITOYTO EREVNAS KAI KATARTISIS EVROPAIKON THEMATON	Partner	
P 4	FUNDACIA SEMPRE A FRENTE	Partner	
P 5	RADA MLADEZE SLOVENSKA	Partner	
P 6	VIHREIDEN NUORTEN JA OPISKELIJOIDEN LIITO RY	Partner	

## **Danksagungen**

*Die in dieser Veröffentlichung beschriebenen Arbeiten wurden aus Mitteln des Programms Erasmus+ unter der Finanzhilfvereinbarung Nr. 624732 finanziert.*

## **Haftungsausschluss**

*Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Ansichten der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.*

© Mitglieder des YSD-Konsortiums



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>INHALTSVERZEICHNIS</b> .....	4
<b>Vorwort</b> .....	6
<b>1. Einleitung</b> .....	7
<b>1.1. BESCHREIBUNG DES YSD PROJEKTES</b> .....	7
<b>1.2. WAS IST EIN CB-PROGRAMM</b> .....	7
<b>1. CBP in unseren Partnerländern</b> .....	8
<b>2.1. ITALIEN</b> .....	8
<b>2.1.1. Die Programm-Struktur</b> .....	8
<b>2.1.2. Die Teilnehmer und die Trainer</b> .....	13
<b>2.1.3. Die Module</b> .....	16
<b>2.1.4. Evaluierung</b> .....	17
<b>1.1 DEUTSCHLAND</b> .....	28
<b>2.2.1. Die Programm-Struktur</b> .....	29
<b>2.2.2. Die Teilnehmer und die Trainer</b> .....	30
<b>2.2.3. Die Module</b> .....	32
<b>2.2.4. Evaluierung</b> .....	33
<b>1.2 GRIECHENLAND</b> .....	41
<b>2.3.1. Die Programm-Struktur</b> .....	41
<b>2.3.2. Die Teilnehmer und die Trainer</b> .....	42
<b>2.3.3. Die Module</b> .....	44
<b>2.3.4. Evaluierung</b> .....	45
<b>1.1 SLOWAKEI</b> .....	53
<b>2.4.1. Die Programm-Struktur</b> .....	53
<b>2.4.2. Die Teilnehmer und die Trainer</b> .....	53
<b>2.4.3. Die Module</b> .....	55
<b>2.4.4. Evaluierung</b> .....	56
<b>1.1 FINNLAND</b> .....	58
<b>2.5.1. Die Programm-Struktur</b> .....	58
<b>2.5.2. Die Teilnehmer und die Trainer</b> .....	58
<b>2.5.3. Die Module</b> .....	60
<b>2.5.4. Evaluierung</b> .....	61
<b>1.3 POLEN</b> .....	63
<b>2.6.1. Die Programm-Struktur</b> .....	63
<b>2.6.2. Die Teilnehmer und die Trainer</b> .....	64
<b>2.6.3. Die Module</b> .....	66



<b>2.6.4. Evaluierung</b> .....	67
<b>3. SCHLUSSFOLGERUNGEN</b> .....	79



## Vorwort

Der Bericht zur Evaluierung des Trainings wurde im Rahmen des Projekts "Young Service Designers" (YSD) - Nr. 624732 - entwickelt, das von der Europäischen Union im Rahmen des Programms "European Youth Together" finanziert wird.

European Youth Together ist eine Aktion, die im Rahmen der Leitaktion 3 - Unterstützung der politischen Entwicklung und Zusammenarbeit des Programms Erasmus+ durchgeführt wird. Die Leitaktion 3 unterstützt die politische Zusammenarbeit auf Ebene der Europäischen Union und trägt damit zur Umsetzung bestehender und zur Entwicklung neuer politischer Strategien bei, die Modernisierungen und Reformen in den Bereichen allgemeine und berufliche Bildung, Jugend und Sport anstoßen können.

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/programme-guide/part-b/key-action-3/youth-together>

Der Bericht zur Ausbildungsevaluierung gibt nicht unbedingt die Meinung der Europäischen Kommission, Generaldirektion für Beschäftigung, soziale Angelegenheiten und Integration, wieder.

Der Bericht wurde von den Projektpartnern gemeinsam verfasst, unter der Koordination der Stiftung Sempre a Frente (Polen) und mit Unterstützung des Consorzio Comunità Brianza.

Besonderer Dank für den Beitrag zum Entwurf des Trainings-Evaluierungsberichts und die aktive Teilnahme an den verschiedenen Trainingsaktivitäten geht an: Despina Papadaki und Myrto Kokala (IRTEA); Franjo Brkan, Daniel Medeiros und Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizak, Zuzana Sojková und Peter Topolsky (RmS); Anja Presnukhina und Pieta Salonen (Grüne Jugend Finnland); Alina Prochasek und Aleksandra Kulik (Stiftung Sempre a Frente); Lucia Merlino, Elisa Chiesa und Rachele Meda (Consorzio Comunità Brianza)

Außerdem wurden alle YSD-Jugendbetreuer aus den einzelnen Projektpartnerländern eingeladen.

Weitere Informationen über das Projekt finden Sie unter: <https://ysd-project.eu/>



## 1. Einleitung

### 1.1. BESCHREIBUNG DES YSD PROJEKTES

Young Service Designers ist ein von *European Youth Together* finanziertes Projekt, das vom Consorzio Comunità Brianza in Italien koordiniert wird und an dem Partner aus Finnland, Deutschland, Griechenland, Polen und der Slowakei beteiligt sind. In jedem Land arbeitet eine Partnerjugendorganisation mit einer Kommune zusammen, die als lokaler Standort für die Erprobung von YSD-Aktivitäten dient.

Das YSD-Projekt zielt darauf ab, junge Menschen (16-25 Jahre) durch einen Ansatz der politischen Bildung und des bürgerschaftlichen Engagements zu unterstützen, ihre Kompetenzen zu fördern und ihnen die Möglichkeit zu geben, sich konkret an der lokalen Entscheidungsfindung zu beteiligen, um ihre Städte und öffentlichen Räume neu zu überdenken.

Dies geschieht durch eine Auswahl unterschiedlicher Aktivitäten, einschließlich der Durchführung eines Programms zum Aufbau von Kapazitäten für die Aktivierung junger Menschen, das sich an 20 junge Menschen (die Young Service Designers) in jedem Land richtet und sich auf die Gestaltung von Dienstleistungen konzentriert, insbesondere auf die Schaffung von Dienstleistungen in der Post-Covid-Gesellschaft, und sich an der UPSHIFT-Methode von UNICEF orientiert.

Nach der Teilnahme am Programm zum Aufbau von Kapazitäten aktivieren die jungen Dienstleistungsdesigner ab September 2022 die Youth Public Innovation Labs und werden die in der vorangegangenen Phase entworfene(n) "Dienstleistung(en)" von Dezember 2022 bis zum Ende des Projekts (15. Mai 2023) in die Praxis umsetzen und als Prototyp entwickeln.

Die Städte und die Jugendbetreuer des Projekts unterstützen die jungen Teilnehmer während der gesamten Laufzeit des Projekts.

### 1.2. WAS IST EIN CB-PROGRAMM

Die Methoden und Inhalte des Trainings wurden von den YSD-Jugendbetreuern unter der Leitung von Frau Azzurra Spirito entwickelt und validiert. Azzurra Spirito ist eine italienische Servicedesignerin, die vom Koordinator eigens engagiert wurde, um das Projektteam in dieser strategischen Konzeptionsphase und im Rahmen des Programms zum Aufbau von Kapazitäten (CB-Programm) zu unterstützen.

Der wissenschaftliche Koordinator des Projekts, Josh Harvey, gab sein Feedback zu den Inhalten des CB-Programms, um die Koordinierung und die Übereinstimmung mit der UPSHIFT-Methodik sicherzustellen. Er war die Hauptbezugsperson für die YSD-Jugendbetreuer, an die sie sich bei methodischen Zweifeln oder für eingehende thematische Überprüfungen wandten.



Das CB-Programm wurde von motivierten und kompetenten Trainern durchgeführt. Das Training soll junge Menschen dazu befähigen, Veränderungen herbeizuführen, so dass sie mit Unterstützung und in Zusammenarbeit mit den lokalen öffentlichen Verwaltungen Instrumente zur Lösungsfindung und Mitgestaltung von Dienstleistungen entwickelt haben.

Die Schulung wurde mit einer gemeinsamen Struktur für die sechs an dem Projekt beteiligten lokalen Gebiete und spezifischen Elementen für den lokalen Kontext konzipiert, um den rechtlichen und organisatorischen Besonderheiten der einzelnen Städte und Länder Rechnung zu tragen.

Wir haben für jedes Land ein 40-stündiges Trainingsprogramm für zivilgesellschaftliche Aktivitäten von mindestens etwa 20 Jugendlichen durch die Ausbilder - Jugendarbeiter - entwickelt.

## 1. CBP in unseren Partnerländern

### 2.1. ITALIEN

#### 2.1.1. Die Programm-Struktur

Das Kapazitätsaufbauprogramm in Italien bestand aus 10 Live-Schulungen in den Monaten September und Oktober und zwei Hausaufgaben-Sitzungen in der Zeit zwischen den Treffen mit den Ausbildern, mit einer Gesamtdauer von 40 Stunden.

Die YSD-Jugendbetreuer leiteten den Lernprozess mit Hilfe von pädagogischen Methoden: Brainstorming, kooperatives Lernen, partizipatives Lernen und Learning by doing. Bei jedem Meet-Up war mindestens ein Mitarbeiter des CCB zur technischen Unterstützung anwesend.

An dem italienischen Programm zum Aufbau von Kapazitäten waren folgende Personen beteiligt:

- Lucia Merlino als YSD-Projekt Koordinatorin und Ausbilderin
- Elisa Chiesa als Trainerin
- Carlotta Figini als Trainerin
- Giulia Mancigotti als Trainerin
- Michele Di Paola als Ausbilder
- Rachele Meda, YSD-Projektbeauftragte für technische und organisatorische Unterstützung
- 25 Young Service Designers aus vier verschiedenen Gymnasien in den Gemeinden Desio, Monza und Muggiò



Die jungen Leute wurden in fünf Gruppen eingeteilt, die sich auf verschiedene Themen konzentrierten, z. B. Grünflächen, Wohlbefinden, Diskriminierungsfreiheit, Kreislaufwirtschaft und Mobilität.

Ausgehend von diesen Themen arbeiteten die Jugendlichen an der Entwicklung von Dienstleistungen, die sich an die Gemeinschaft und insbesondere an junge Menschen richteten und die auf Probleme reagieren sollten, die sie zuvor in der Region identifiziert hatten..



Co-funded by  
the European Union

Modul	TITEL	Datum	Zeit	Trainer
YSD Open Party		20.06.2022	15.00 – 17.00 CET	Alle
1	Einführung	6.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti
2	Experimentierfelder	7.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola, Carlotta Figini
3	Problemstellung und Forschung	13.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
<p>Hausaufgaben:</p> <p>3h - Beobachtung/Bedarfsermittlung in dem Gebiet und an den neu zu gestaltenden Orten</p> <p>2h - PPT Präsentation der geleisteten Arbeit</p>				
4	Vorbereitung von Vor-Ort-Interviews	20.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Michele Di Paola
5	Feld-Interviews	21.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola
Hausaufgaben: 2h - Zusammenstellung der Interviewgrafik				
6	Service Ideen	26.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Lucia Merlino
7	Erstellung von Personas und Einführung von Projektlösungen	5.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Michele Di Paola, Carlotta Figini, Lucia Merlino
8	Prototyping - Service Dominante Logik & Blueprint	6.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Hausaufgaben: 2h- PPT Präsentation der vorgeschlagenen Dienstleistungen				
9	Feedback zum Prototyping	11.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti

	und Einführung in die letzte Phase			
10	Der Prozess und die nächsten Schritte	13.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Module	TITLE	Date	Time	Trainers
YSD Open Party		20.06.2022	15.00 – 17.00 CET	All
1	Introduction	6.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti
2	Experimentation sites	7.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola, Carlotta Figini
3	Problem Framing and Research	13.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Homeworks: 3h - Observation/needs research on the area and on the places to be re-designed 2h - PPT presentation of the work done				
4	Field interviews preparation	20.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Michele Di Paola
5	Interviews on the field	21.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola
Homeworks: 2h - Compilation of interviews graph				
6	Services ideas	26.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Lucia Merlino
7	Building Personas and launching project solutions	5.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Michele Di Paola, Carlotta Figini, Lucia Merlino
8	Prototyping – Service Dominant Logic & Blueprint	6.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Homeworks: 2h- PPT presentation of services ideated				
9	Prototyping feedback and introduction to	11.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti



	the last phase			
10	The process and next steps	13.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino



## 2.1.2. Die Teilnehmer und die Trainer

### Die Trainer

#### **CCB Team**

**Lucia Merlino** - YSD Projektkoordinatorin und Trainerin I Sie ist eine erfahrene und engagierte EU-Projektkoordinatorin. Ihre Aufgaben liegen hauptsächlich in den Bereichen: Jugendbeteiligung und Empowerment, Bildung und Ausbildung, Migration, Internationalisierung und internationale Kooperationsprojekte. Sie war an lokalen und regionalen Projekten in Italien und den Emiraten, außerhalb Europas, beteiligt.

**Elisa Chiesa** - YSD Trainerin I Sie ist eine erfahrene und engagierte Projektmanagerin im Bereich der internationalen Zusammenarbeit, der internationalen nachhaltigen Entwicklung und der allgemeinen und beruflichen Bildung. Sie hat gute Erfahrungen mit dem Aufbau lokaler Kapazitäten und mit Schulungen zu den Themen aktive Bürgerschaft, gute Regierungsführung und Nachhaltigkeit, sowohl als Koordinatorin als auch als Trainerin, und verfügt über Fähigkeiten zur Teambildung.

**Carlotta Figini** - YSD Trainerin I Sie arbeitet seit 8 Jahren im Bereich Innovation (Erasmus plus und Horizon2020 Projekte) und beschäftigt sich insbesondere mit pädagogischer Erfahrung, Designtraining und Soft Skills. Sie erwarb am Polytechnikum von Mailand die Zertifikate für die Spezialisierung in "Design Learning Innovation" und "Innovative teaching pedagogies". Sie hat in Spanien und Belgien im Bereich des europäischen Förderprogramms gearbeitet.

**Michele Di Paola** - YSD-Trainer I Derzeit arbeitet er für die gemeinnützige Organisation Spazio Giovani Onlus als Jugendbetreuer und erfahrener Koordinator von Projekten, die sich mit folgenden Themen befassen: Jugendbeteiligung und -befähigung, digitale und robotische Bildung und Austausch junger Freiwilliger im europäischen Ausland.

**Giulia Mancigotti** - YSD-Trainerin I Sie schloss ihr Studium der Kommunikationswissenschaften an der Universität von Mailand ab. Danach arbeitete sie ein Jahr lang in der Europaabteilung des Amtes für Jugendpolitik der Gemeinde Cinisello Balsamo. Dann absolvierte sie ein Praktikum im Bereich Jugendunternehmertum und gründete daraufhin eine Vereinigung zur sozialen Förderung, "POY - Point of Interest". Derzeit arbeitet sie für die gemeinnützige Organisation Spazio Giovani Onlus als Jugendbetreuerin.

**Rachele Meda** - Projektreferentin I Nach ihrem Abschluss in "Linguistik und kulturelle Mediation" und in "Wissenschaften für den Frieden: Internationale Beziehungen und Entwicklung" arbeitet sie seit Dezember 2019 für das "Consorzio Comunità Brianza" als Projektreferentin für das Management von nationalen und europäischen sozialen Innovationsprojekten.



## Die Teilnehmer

Name	Surname	Gender	Age
SARA	BARDAHAN	F	17
DANIELE	DE TOFFOL	M	17
TOMMASO	DI LERNIA	M	17
DAVIDE	FRANCO	M	17
RICCARDO	FRIGERIO	M	17
FEDERICO	GARBIN	M	17
DIEGO	GUERINI	M	18
SONIA	MENONCIN	F	17
FILIPPO	SIGNORINI	M	17
YOUSEF	SOROUR	M	17
LEONARDO	BOSEGGIA	M	17
LORENZO	GAGLIANO	M	17
GABRIELE	LONGHETTI	M	18
SARA	SPAMPINATO	F	17
CLARISSA	CANDI	F	16
ELISA	SOLAZZO	F	16
LEONARDO	SANTINI	M	16
LAURA	CALVI	F	17
ALESSANDRA	DI GIROLAMO	F	16



GIULIA	APUZZO	F	16
CAMILLA LUNA	VILLANI	F	17
AURORA	BUFANO	F	17
LORENZO	RUSNATI	M	17
CHRISTIAN	IAVARONE	M	17
REBECCA	MARTELLO	F	17

## Referenzen:

### **"Warum hast du dich entschieden, ein YSD zu werden?"**

*Ich habe mich für die Teilnahme am Young Service Designer Projekt entschieden, weil mir die Art und Weise, wie mir das Projekt vorgestellt wurde, sehr gut gefallen hat und mich die Idee, mitreden zu können und die Meinungen von Gleichaltrigen zu hören, sehr interessiert hat.*

*Der kulturelle Austausch in Polen und Finnland ist sehr interessant, sowohl wegen der Unabhängigkeit, die man durch Reisen in diese Länder erlangen kann, als auch, weil man die Ideen von Schülern aus anderen Ländern hört und so eine neue Denkweise kennenlernt oder seine eigene bereichert." (Yousef Sorour, YSD, 17 J.)*

### **"Was gefällt dir am Programm Capacity Building?"**

*Was mir am meisten am Capacity Building-Programm dieses Projekts, den Young Service Designers, gefiel, war die Möglichkeit, neue Leute kennenzulernen, mit ihnen zusammenzuarbeiten und meine eigene Meinung zu entwickeln, während ich die der anderen anhörte." (Tommaso Di Lernia, YSD, 17 J.)*

### **"Gibt es etwas, das du gelernt hast und das dich überrascht hat?"**

*Ich war sehr überrascht von der Methodik dieses Kurses, denn ich fand die Treffen sehr ansprechend, auch wenn man zum Beispiel schüchtern ist, wird einem immer zugehört und alle Ideen werden berücksichtigt, es geht nicht darum, dass eine Idee wichtiger ist als die andere, das fand ich sehr schön und produktiv." (Elisa Solazzo, YSD, 16 J.)*

## 2.1.3. Die Module

### **TAG 0 20/06/2022**

#### **YSD OPEN PARTY**

Einweihungsfeier der Gruppe, die in den folgenden 4 Monaten an der Schulung teilgenommen hat.

### **TAG 1 06/09/2022**

#### **PHASE A RAHMUNG - EINLEITENDES MODUL**

Vorstellung des Projektziels - Dienstleistungsdesign, soziale Innovation und Stadterneuerung - einschließlich Zeitplan und europäischer Austauschmaßnahmen.

### **TAG 2 07/09/2022**

#### **PHASE A RAHMUNG - BEGEGNUNG MIT DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG**

Aktivitäten am runden Tisch mit den am Projekt beteiligten öffentlichen Verwaltungen, mit besonderem Schwerpunkt auf den Schlüsselthemen Inklusion und grüner Übergang, durch die Erstellung der Stakeholder Maps.

### **TAG 3 13/09/2022**

#### **PHASE A RAHMUNG - THEORY OF CHANGE**

Erläuterung der Rahmenbedingungen des YSD-Projekts (Theorie der Veränderung), der Forschungsmethoden und des Baumproblem-Tools. Einrichtung von 5 Arbeitsgruppen ("INKLUSION" - AG 1 "Wohlbefinden und Respekt" - AG 2 "Keine Diskriminierung" - "GRÜNER ÜBERGANG" - AG 3 "Grünflächen" - AG 4 "Nachhaltige Mobilität" - AG 5 "Kreislaufwirtschaft und Abfallvermeidung")

### **TAG 4**

#### **PHASE B EINBLICKE DER NUTZER - HAUSAUFGABEN**

Individuelle Übung zur Beobachtung/Erforschung der Bedürfnisse des Gebiets und der neu zu gestaltenden Räume.

### **TAG 5 20/09/2022**

#### **PHASE B NUTZER-EINSICHTEN PHASE C PERSONAS - VORBEREITUNG VON INTERVIEWS**

Ausarbeitung der Interviews vor Ort, die verschiedenen Akteuren vorgelegt werden sollen, und Verwendung einer Empathiekarte.

### **TAG 6 21/09/2022**

#### **PHASE B NUTZER-EINSICHTEN PHASE C PERSONAS - VORBEREITUNG VON INTERVIEWS**

### **TAG 7**

#### **HAUSAUFGABEN**

Zusammenstellung der vorgelegten Interviewtabelle

### **DAY 8 26/09/2022**

#### **PHASE D DESIGN SCOPE PHASE und IDEENBILDUNG - REFLEKTION**

Reflexion der Interviews und Ausarbeitung von Projektideen, die nach Polen mitgebracht werden sollen.

### **TAG 9 05/10/2022**



## PHASE PHASE D ENTWURFSPHASE und IDEATION - STORYTELLING VON DEN EUROPÄISCHEN ERFAHRUNGEN

**TAG 10 06/10/2022**

**PHASE F DIENSTLEISTUNGSKONZEPT** - Service Dominante Logik & Bauplan

**TAG 11 HAUSAUFGABEN**

**PHASE F DIENSTLEISTUNGSKONZEPT- SERVICE PRÄSENTATION**

**TAG 12 11/10/2022**

**PHASE G PROTOTYPE&TEST - LET'S DO IT**

Vorbereitung des Prototyping

**TAG 13 13/10/2022**

**PHASE G PROTOTYPE & TEST** - Präsentation der Prototypen und Schlussfolgerungen aus der Schulung

### 2.1.4. Evaluierung

Die jungen Servicedesigner wurden gebeten, den Gesamtprozess in drei verschiedenen Phasen des Programms zu bewerten: zu Beginn, zur Halbzeit und am Ende. Die Bewertung wurde mit Hilfe von Fragebögen auf Google Forms durchgeführt. Ziel war es, den Grad des Wissenserhalts, das Gefühl der Unterstützung und des Fortschritts in Bezug auf bestimmte Soft- oder Hard Skills, ihre Erwartungen und Zufriedenheit mit dem CBP (Klarheit und Nützlichkeit des Programms) zu bewerten.

**Im ersten Fragebogen** beantworteten die Jugendlichen einige Fragen zu ihrem Wissen und Verständnis einiger der wichtigsten Konzepte und Methoden des Servicedesigns. Außerdem bewerteten sie Zweck, Format und Zeit der bisher durchgeführten Aktivitäten.

**Im zweiten Formular** bewerteten die YSDs den gesamten Prozess und gaben einige nützliche Empfehlungen, was bei den nächsten Schulungen verbessert werden könnte.

**Im dritten Fragebogen** schließlich gaben die Jugendlichen ihr Feedback zum Programm für den Kapazitätsaufbau ab und bewerteten spezifische Aspekte wie die Kompetenz der Ausbilder und die Einbeziehung aller Teilnehmer in die Ausbildung. Darüber hinaus machten sie nützliche Vorschläge, was hätte besser gemacht werden können, um bei zukünftigen, von CCB organisierten Schulungsprogrammen daran zu arbeiten.

Die folgenden Kapitel sind der eingehenden Prüfung der Ergebnisse der drei Bewertungsfragebögen gewidmet.

## ***1. Bewertung der Ziele, des Formats und des Zeitpunkts der Aktivitäten***

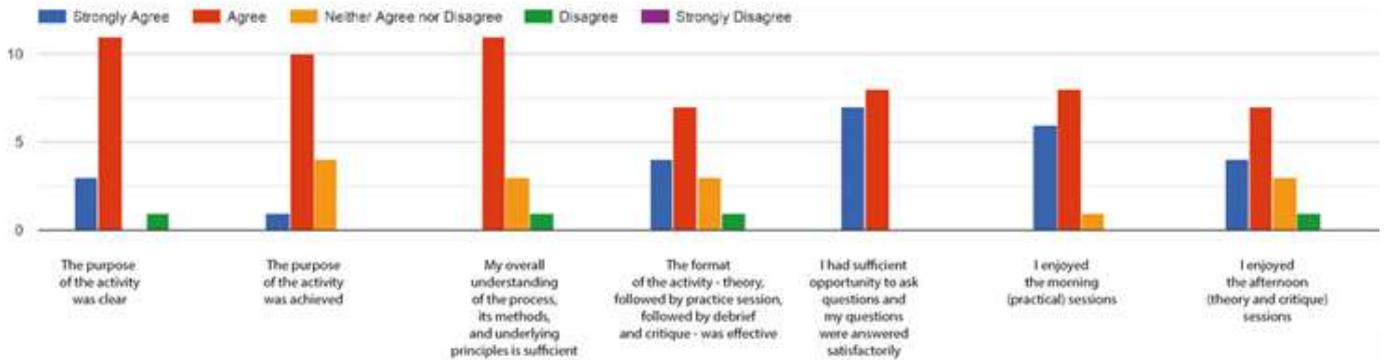
Im Allgemeinen fällt die Bewertung der Programmaktivitäten sehr positiv aus. Die Mehrheit der Teilnehmer fand, dass die Ziele beider Aktivitäten sowohl klar waren als auch erreicht wurden. Die Teilnehmer hatten ein klares Verständnis des Prozesses, seiner Methoden und der zugrunde liegenden Prinzipien. Außerdem hatten sie Zeit, Fragen zu stellen, und die Antworten auf ihre Fragen waren zufriedenstellend.

Was die Workshops und Aktivitäten betrifft, so hielten die Teilnehmer das Format - Theorie, gefolgt von einer praktischen Sitzung, gefolgt von einer Nachbesprechung und einem Rückblick - für effektiv.

Sie hatten Spaß an den praktischen Übungen.



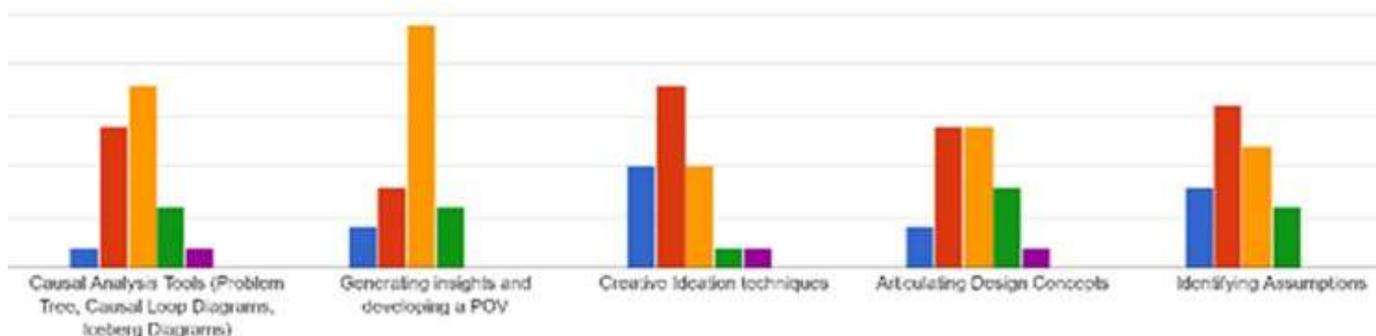
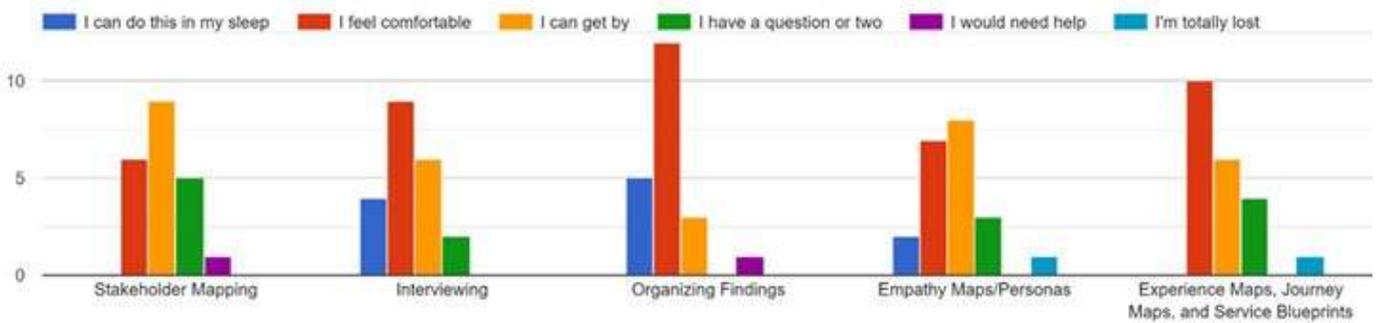
Please respond



## 2. Bitte bewerte dein Vertrauen in deine Fähigkeiten und dein Verständnis der folgenden Methoden und Ansätze

Auf die Frage nach ihrem Verständnis und ihrer Kompetenz in Bezug auf einige Schlüsselthemen und -methoden, die während der Schulungssitzungen besprochen wurden, antworteten die Teilnehmer mit Zuversicht. Sie "fühlen sich wohl" oder "kommen zurecht" mit den kreativen Aspekten des Programms, wie "Stakeholder Mapping", "Interviewing", "Organizing Findings" und "Experience Maps, Journey Maps, Empathy Maps". Andererseits waren die Teilnehmer etwas unsicher, was ihre Fähigkeiten im Umgang mit "Kausalanalysetools (Problembaum, Kausalschleifendiagramme, Eisbergdiagramme)" oder bei der "Generierung von Einsichten und der Entwicklung eines POV" angeht.

Please rate your confidence in your abilities and understanding of the following methods and approaches



### 3. Welche Themen, wenn überhaupt, würdest du gerne weiter erforschen?

- Stakeholder Map
- Techniken der kreativen Ideenfindung
- Urban Design

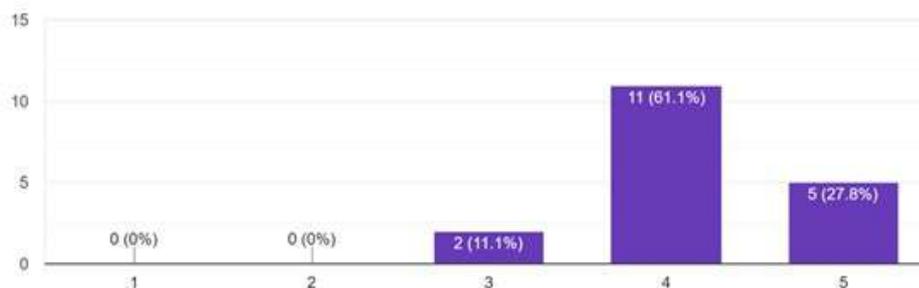
Halbzeit

#### 1. Ich bin mit dem gesamten Prozess zufrieden

Die Jugendlichen zeigten sich nach der Hälfte des Prozesses sehr zufrieden mit diesem. Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) bewerteten 61,1 % der Teilnehmer das Capacity Building-Programm mit 4.

I am satisfied with the over all process

18 responses

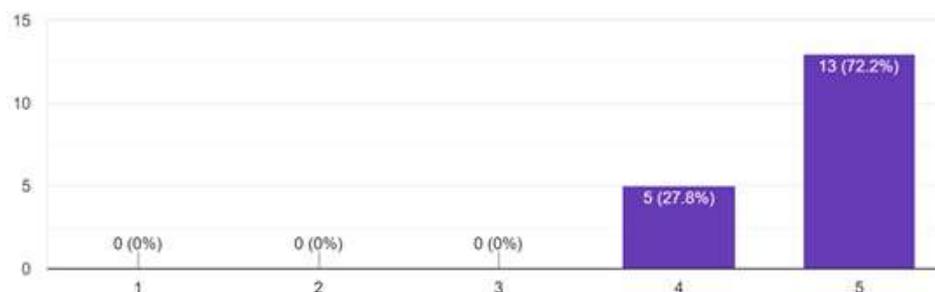


#### 2. Das Programm ist inklusiv und öffnete bisher den Raum für Beiträge und Austausch

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) stimmten 72,2 % der Teilnehmer voll und ganz zu, dass das Programm integrativ ist und Raum für Austausch und Diskussionen bietet.

The program is inclusive and opened space for contributions and exchanging so far

18 responses

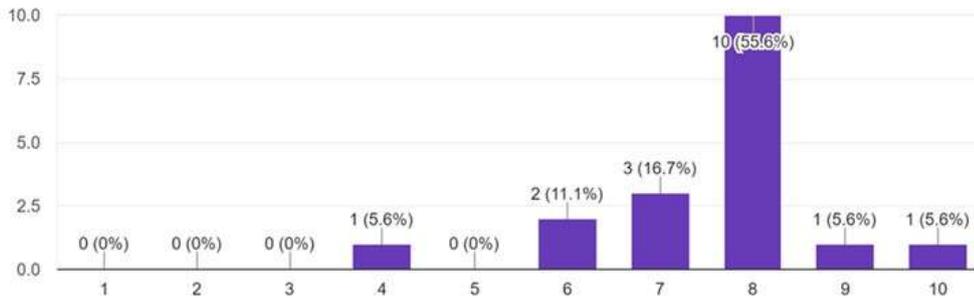


### 3. Ich fühle mich mit der Methode des Servicedesigns vertraut

Hinsichtlich ihres Verständnisses der Methodik des "Servicedesigns" bewerteten 55,6% der Jugendlichen die obige Aussage mit 8 auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 10 (stimme voll und ganz zu).

I feel aware about service design method

18 responses



### 4. Wie hast du das Programm zum Kapazitätsaufbau bisher in deinem Arbeits-/Lebensalltag umgesetzt?

- In Schulprojekten und in der Art, wie ich Ideen organisiere
- Ich habe gelernt, besser in Gruppen zu arbeiten.
- Habe ich bis jetzt nicht
- Es hat mir definitiv geholfen, mehr auf die Meinungen anderer zu hören, in einer Gruppe zu arbeiten und zu diskutieren, indem ich einen guten Dialog aufgebaut habe.
- Erst wenn ich das Problem klar erkannt und fokussiert habe, z.B. in meinem Tag oder in meinen Gefühlen, kann ich versuchen, es zu lösen.
- Zuallererst muss man anfangen, kreativ zu denken, versuchen, sich keine Grenzen zu setzen, und niemals glauben, dass etwas unmöglich ist, alles kann erreicht werden, wenn man wirklich daran glaubt.
- Ich versuche, die Fehler zu vermeiden, die wir jeden Tag machen (z. B. den Müll zu sortieren).
- Ich spreche in der Öffentlichkeit mit viel mehr Selbstvertrauen als früher.
- In Gruppen arbeiten, über die Probleme vor Ort sprechen und mehr über die lokale Umgebung und andere existierende Probleme lernen.
- Ich höre mir die Ideen und Meinungen anderer an und sage meine Meinung, ohne auf das Urteil der anderen zu achten.
- Ich habe meine Fähigkeiten verbessert, indem ich neue Methoden zur Recherche und Strukturierung von Ideen erlernt habe.
- In meinem täglichen Leben.
- Es hat mir geholfen, mit meinen Mitschülern zusammenzuarbeiten.
- Die Dienste der öffentlichen Verkehrsmittel ausprobieren.
- Ich habe die Art und Weise geändert, wie ich Themen analysiere: Ich betrachte sie auf strukturiertere Weise und berücksichtige Dinge, an die ich vorher nicht gedacht habe.
- Ich habe all die verschiedenen Arbeitsmethoden gelernt, und das hilft mir, mich auf eine Sache zu konzentrieren und schrittweise zu einer Lösung zu gelangen.

- Das Capacity Building Programm.

### **5. Dein Feedback zum gesamten Prozess nach dem Programm zum Kapazitätsaufbau (Unterstützung, Management)?**

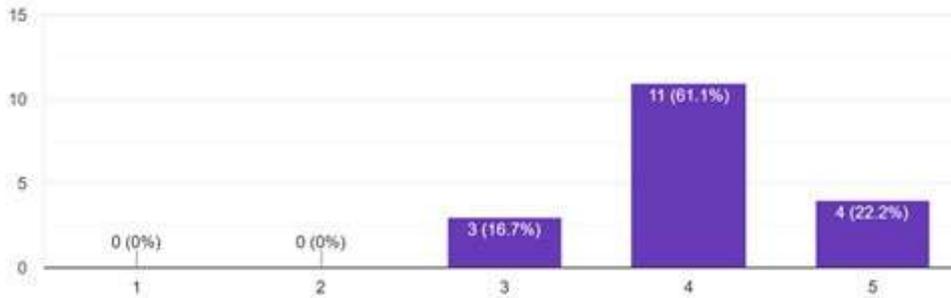
- Manchmal ist der Zweck einer Übung nicht so logisch und offensichtlich, wie er sein könnte, obwohl du ihn verstehen wirst, wenn du den nächsten Schritt machst.
- Es ist interessant und wird klar erklärt.
- Es ist gut, aber ich glaube nicht, dass es so gut funktionieren wird, wie sie denken.
- Meiner Meinung nach war es sehr interessant und bereichernd. Für einige Aktivitäten hätte man vielleicht etwas mehr Zeit einplanen können, aber insgesamt fand ich es sehr unterhaltsam.
- Ich denke, dass einige unklare Dinge angedeutet werden und es manchmal ein wenig verwirrend erscheint. Allerdings ist die Arbeit gut aufgeteilt und es ist eine gute Idee, sich mit Dingen zu beschäftigen, die uns aus erster Hand betreffen.
- Es ist sicherlich ein positives Feedback, aber ich habe es vorgezogen, den Aufbau von Kapazitäten durch Aktivitäten und Diskussionen zu erlernen, wenn wir über die theoretische Ebene und die Folien gesprochen haben.
- Ich denke, der Service ist ziemlich gut und vollständig.
- Positives Feedback: Es hat meine Erwartungen erfüllt.
- Wir haben die Probleme vollständig analysiert und identifiziert.
- Ich habe gelernt, mit anderen zu kommunizieren, ohne meine Meinung über die der anderen zu stellen. Ich bin selbstbewusster im Umgang mit meinen Gedanken, Zweifeln und Ideen.
- Ich freue mich, an diesem Projekt teilgenommen zu haben, und ich glaube, ich habe neue Erkenntnisse über Servicedesign gewonnen.
- Sehr gut, könnte aber verbessert werden.
- Ich fand den gesamten Prozess sehr interessant und gut organisiert.
- Die Art und Weise, wie das Programm präsentiert und verwaltet wurde, hat mir gefallen. Zeit und Ort waren angemessen. Die verfügbaren Werkzeuge und Materialien waren reichlich vorhanden und unterstützten die Umsetzung unserer Ideen. Die Ausbilder waren unterstützend, klar und in der Lage, Diskussionen und Workshops zu moderieren und Inputs zu geben und zu nehmen.
- Mir hat es sehr gut gefallen, wie Sie alle mit einbezogen haben, ohne jemanden zu sehr in den Vordergrund zu stellen.
- Ich denke, es war gut genug, ich fand es sehr nützlich und es hat mir geholfen, die Art und Weise, wie ich Probleme betrachte, zu verbessern, insbesondere mich nicht nur auf die Lösung zu konzentrieren, sondern zuerst an dem Problem selbst zu arbeiten.

### **6. Der erste Teil des Programms zum Kapazitätsaufbau hat meine Erwartungen erfüllt**

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) bewerteten 61,1 % der Teilnehmer des Fragebogens das Capacity Building-Programm mit 4 und 22,2 % mit 5.

**The first part of Capacity Building Programme fulfilled my expectation**

18 responses



**7. Workshops und Methoden, die während des Programms eingesetzt wurden - welche waren am nützlichsten?**

- Stakeholders Map und Problem Tree
- Journey Map (Poland)
- Für mich ist die Methode, die ich am nützlichsten finde, die Feldforschung, bei der wir uns beraten und unsere Ideen austauschen können.
- Das 3D-Papiermodell war eine gute Möglichkeit, sich auf die finale Arbeit zu konzentrieren.
- Auf jeden Fall die Diskussion, die Möglichkeit zu sprechen und gehört zu werden und die Ideen der YSD und Tutoren zu hören.
- Interviews
- Dialoge und Gruppenarbeiten
- Es hat mir wirklich Spaß gemacht, verschiedene Methoden auszuprobieren, und ich mochte sie alle, vor allem die Zusammenarbeit mit meinen Freunden bei der Präsentation unseres Projekts.
- Eine der Methoden, die ich bevorzugt habe und die ich am nützlichsten fand, war die Service-Safari, eine Forschungsmethode, die es ermöglicht, eine bestimmte Dienstleistung zu verstehen, indem man sie selbst erlebt. Auch Interviews waren sehr nützlich.
- Interviews und Ideenpräsentation (letzte Unterrichtseinheit)
- Es war sehr nützlich für das Treffen und das Brainstorming, das wir hatten (Treffen mit Ambito di Desio). Der Tag des Vorstellungsgesprächs war dann nützlich und interessant.
- Ich fand das letzte Treffen über die verschiedenen Methoden, seine Idee zu "erklären", sehr unterhaltsam und gleichzeitig haben wir eine Menge Arbeit geleistet.
- Wahrscheinlich die Stakeholder Map, die mir geholfen hat, die Personen zu finden, mit denen ich zusammenarbeiten möchte, und den Bereich, die Grenzen und die Elemente, die in die Problemlösung einbezogen werden sollen.

**8. Etwas zu verbessern (Logistik/Arbeitsmethoden)**

- Den Zweck jedes einzelnen Schritts besser erklären, vielleicht genauer erläutern, wie die Übungen uns in die richtige Richtung bringen werden.
- Mehr Zeit für Brainstorming-Aktivitäten aufwenden
- Ich würde eine bessere Erklärung des Prozesses bevorzugen.

- Vielleicht ein paar Erklärungen zu bestimmten Aktivitäten (aber das ist kein großes Problem, denn man kann jederzeit um Klarstellung bitten).
- Verwenden von Teams und nicht WhatsApp für wichtige Nachrichten. Für uns (Schüler) ist es klarer, eine "schulische" App zu verwenden als eine soziale.
- Ich weiß nicht, ich denke, es ist bereits gut organisiert.
- Über die Dauer der Erläuterung
- Vielleicht mehr Klarheit bei einigen der zu erbringenden Leistungen/Arbeiten (ich verstehe oft nicht alles auf Anhieb, sondern muss verschiedene Tutoren um Erklärungen bitten, um dann besser zu verstehen, was ich tun muss).
- Ich denke nicht, dass irgendetwas verbessert werden muss.
- Ich bin mit dem gesamten Projekt zufrieden.
- Für die Durchführung einiger der vorgeschlagenen Aktivitäten könnte mehr Zeit aufgewendet werden, damit sie optimal strukturiert und entwickelt werden können.
- Be more organized, a lot of time is wasted
- Mir fallen keine besonders kritischen Punkte ein.
- Wenn wir mit den Treffen eine halbe Stunde später begonnen hätten, wäre es vielleicht einfacher gewesen, zum Treffpunkt zu kommen, ohne sich Sorgen machen zu müssen, zu spät zu kommen. Denn als die Schule anfang, hatte ich nicht so viel Zeit zwischen Schulende und Treffpunkt.
- Ehrlich gesagt, fällt mir nichts ein.

### 9. Weitere Kommentare

- Ich habe dieses Programm sehr geschätzt und werde meinen Freunden empfehlen, an Erasmus-Projekten teilzunehmen.
- Es ist ein sehr schönes Projekt, das meine anfänglichen Erwartungen übertroffen hat. Ich bin froh, mit so reifen und hilfsbereiten Menschen wie meinen Teamkollegen zu arbeiten.
- Nein, ihr macht das großartig!

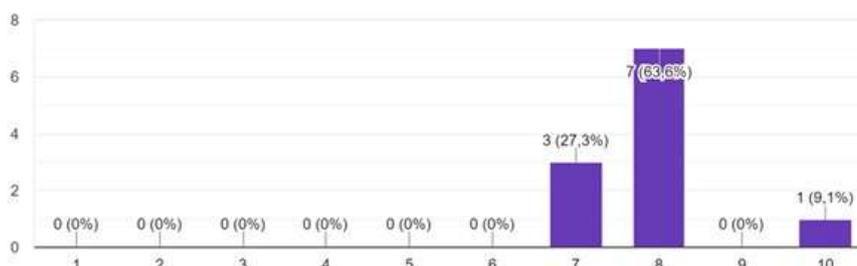
Ende

### 1. Wie beurteilst du deine Gesamtzufriedenheit mit den Workshops während des Programms zum Kapazitätsaufbau?

Auf einer Skala von 1 (nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) bewerteten die Jugendlichen ihre Gesamtzufriedenheit mit den Workshops des Capacity-Building-Programms mit 7 bis 8 und 10.

How you scale your overall satisfaction with the all workshop during the Capacity Building Programme?

11 risposte



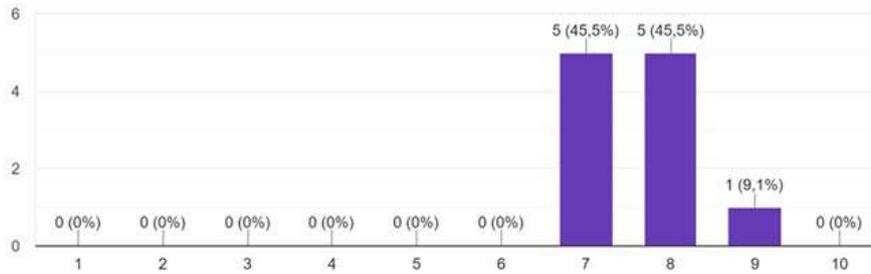
Co-funded by the European Union

## 2. Das Programm zum Kapazitätsaufbau hat meine Erwartungen erfüllt

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 10 (stimme voll und ganz zu) gaben die Jugendlichen an, dass das CBP ihre Erwartungen erfüllte, wobei sie 7 - 8 und 9 wählten.

The Capacity Building Programme fulfilled my expectations

11 risposte

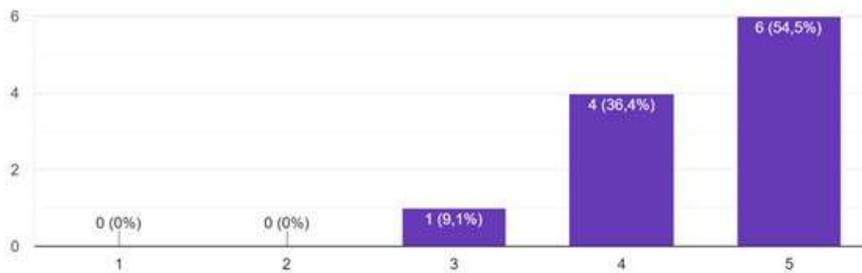


## 3. Ich hatte eine faire Chance meinen Beitrag zu leisten

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) antworteten 54,5 % der Jugendlichen, dass sie die Möglichkeit hatten, sich an den Aktivitäten und Diskussionen zu beteiligen.

I had a fair chance for contribution

11 risposte

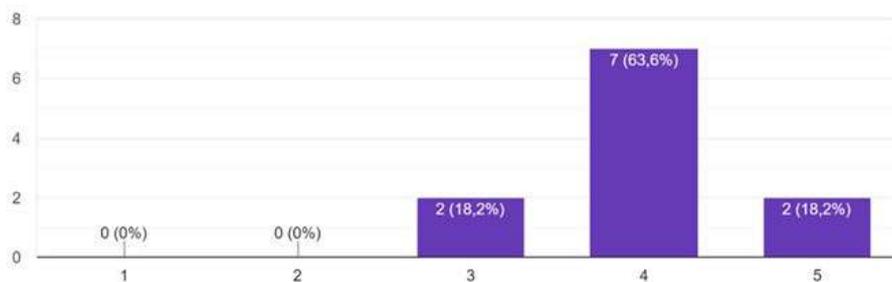


#### 4. **Das Programm war auf meine Bedürfnisse abgestimmt**

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) gaben 63,6 % der Jugendlichen an, dass ihre Bedürfnisse durch das CBP erfüllt werden, während 2 Personen die obige Aussage mit 5 bewerteten.

The programme was inclusive to my needs

11 risposte



#### 5. **Was hat dir am besten gefallen?**

- Die Gruppenarbeit und die guten Erklärungen der Tutoren.
- Was mir am besten gefallen hat, war die Einrichtung des gewünschten Bereichs im Garten, um zu verdeutlichen, wie das Projekt am Ende aussehen würde.
- Die Zusammenarbeit mit neuen Leuten hat mir sehr gut gefallen; auch die Methoden, die wir während des Projekts angewendet haben, haben mir gefallen.
- Lösungen für Probleme finden und in einer Gruppe arbeiten.
- Die Möglichkeit, neue Dinge zu lernen, neue Leute kennenzulernen und im Team zu arbeiten.
- Zusammenarbeit mit meinen Gruppen und Altersgenossen
- Neue Leute kennenlernen und mit ihnen zusammenarbeiten
- Die Stakeholder Map
- Die Möglichkeit, sich zu präsentieren und seinen Standpunkt zu vertreten.
- Die Möglichkeit, etwas für meine Stadt und meine Umgebung zu tun, und der ganze Prozess, der damit verbunden ist.

#### 6. **Was könnte besser gemacht werden?**

- Ich glaube nicht, dass es etwas zu verbessern gibt; ich behaupte, dass alles bestmöglich gehandhabt wird.
- Ich würde einen anderen Weg als WhatsApp bevorzugen, um wichtige Ankündigungen und Entscheidungen zu übermitteln, um besser organisiert zu sein.
- Ich denke, dass die Aktivitäten gut organisiert waren; um ehrlich zu sein, fällt mir nichts ein, was wirklich verbessert werden müsste.
- Mehr Kontakte mit den Kommunen
- Kleine logistische Details
- Der Erklärungsteil
- Nicht an mehreren Tagen hintereinander, weil es für Menschen, die vielleicht lernen müssen, unangenehm sein kann.



### **7. Was ist dein Feedback zu der Methode des Servicedesigns als Inhalt und Umsetzung?**

- Ich fand das alles sehr klar und übersichtlich.
- Ich denke, dass beides gut ist und ich das Projekt mit Spaß weitergeführt habe.
- Ich denke, dass sowohl der Inhalt als auch die Umsetzung gültig sind.
- Die Methoden sind inklusiv und ermutigen zum Gespräch.
- Positives Feedback
- Es ist nützlich und öffnet den Geist für Logiken, die für einen Schüler nicht so üblich sind.
- Ich habe gelernt, wie man sich in einer Gruppe verhält und den Ideen anderer zuhört.
- Es war eine gute Erfahrung.
- Die von den Gruppen erstellten Inhalte sind sehr gut, aber einige Dinge sind ziemlich schwer zu erreichen und physisch herzustellen, so dass es meiner Meinung nach besser wäre, sich mehr auf die leichter herzustellenden "Produkte" zu konzentrieren.

### **8. Wie ist dein Feedback zu den Teambuilding-Aktivitäten und dem Lernen mit der Gruppe?**

- Ich habe viel gelernt; es war hilfreich, weil ich meine Arbeitsweise mit anderen Menschen, die andere Gedanken als ich haben, verbessert habe.
- Ich denke, dass diese Aktivitäten Spaß gemacht haben und nützlich für die Teamarbeit in der Gruppe waren.
- Ich denke, dass diese Art von Aktivitäten wirklich Spaß gemacht haben und auch sehr nützlich waren, um die Gruppe kennen zu lernen.
- Es entstand eine wunderbare Beziehung des Respekts und des Zuhörens.
- Mein Team hat gut gearbeitet und wir haben gelernt, zusammenzuarbeiten und uns gegenseitig zu respektieren.
- Sie waren sehr interessant und gut gemacht. Sehr funktionell und lustig als Eisbrecher.
- Ich habe es wirklich genossen.
- Es war fantastisch.
- Alles war gut.
- Ich bin sicher, dass es in Zukunft nützlich sein wird, um verschiedene Probleme zu lösen.

### **9. Dein Feedback zu den Ausbildern - was war gut und was könnte besser gemacht werden?**

- Alle Trainer waren immer für uns da und beantworteten alle Fragen, die wir hatten.
- Die Trainer waren alle sehr hilfsbereit und bereit, uns im Projekt zu unterstützen und zu begleiten.
- Alle Trainer waren sehr gut vorbereitet und halfen uns, wenn wir Fragen zu den Aktivitäten hatten.
- Ich denke, sie haben uns immer geholfen, unsere Pläne zu skizzieren, und ich habe keinen Nachteil gefunden.
- Die Trainer sind gut in der Kommunikation und sorgen für einen gastfreundlichen Raum. Ich denke, es gibt nichts, was man besser machen könnte.
- Ich habe keine Verbesserungsvorschläge: Die Trainer waren sehr klar, aufgeschlossen, gute Zuhörer.
- Ich schätze ihre Einstellung; sie haben uns wirklich geholfen.
- Sie halfen uns und ihre Einstellung war gut.



- Die Empathie
- Sie waren ausgezeichnet und sehr engagiert, sehr gute Erklärungen und sehr gute Verfahren.
- Bessere Organisation (sie ist jetzt gut, könnte aber besser sein)

**10. Dein Feedback zur Unterstützung durch die Trainer während des Capacity Building Programms? Hast du dich während der Aktivität wohl gefühlt?**

- Ich habe mich sehr wohl gefühlt und die Trainer waren sehr hilfsbereit.
- Sie haben uns bei unseren Zweifeln sehr geholfen, ja, das habe ich.
- Ich habe mich während der Aktivität sehr wohl gefühlt, die Trainer waren sehr hilfsbereit, wie ich schon in der vorherigen Antwort sagte.
- Ich habe mich sehr wohl gefühlt und die Trainer haben uns immer geholfen, wenn wir sie brauchten.
- Ja, ich habe mich sehr wohl gefühlt.
- Ja, ich habe mich immer unterstützt gefühlt.
- Sie waren sehr hilfsbereit und immer bereit, uns zu helfen.
- Ja, ich habe mich immer respektiert gefühlt und meine Meinung wurde immer gehört.

**11. Weitere Kommentare**

- Zusammenarbeit und Vielseitigkeit
- Ich danke Ihnen für Ihre Energie und Ihren Enthusiasmus.



**1.1 DEUTSCHLAND**



Co-funded by  
the European Union

## 2.2.1. Die Programm-Struktur

Day 1	18.03.2022	Einführung
Day 2	04.06.2022	Session 1
Day 3 / 4	17.07.2022 – 18.07.2022	Einführung & Teambuilding
Day 5	03.09.2022	Session 2 + 3 Den Boden bereiten
Day 6	04.09.2022	Session 4
Day 7	10.09.2022	Session 5
Day 8	11.09.2022	Session 6
Day 9	07/2022	Session 7
Day 10	08/2022	Offene Treffen und Hausarbeiten
Day 11	09/2022	Offene Treffen und Hausarbeiten
Day 12	10/2022	Offene Treffen und Hausarbeiten



## 2.2.2. Die Teilnehmer und die Trainer

### Die Trainer

**KRISTINE TAUCH** ist Diplom-Pädagogin (Johannes-Gutenberg-Universität, Mainz) und hat in der Kinder- und Jugendbetreuung sowie in der Jugend- und Erwachsenenbildung gearbeitet. Seit etwa 10 Jahren coacht sie Jugendliche und Erwachsene, um ihnen bessere berufliche Perspektiven zu eröffnen.

**DANIEL CARLOS ALMEIDA MEDEIROS** ist Lehrer und hat einen Abschluss in zeitgenössischer Kunst. Der Schwerpunkt seiner Arbeit liegt auf der Kombination von Kunst-, Tanz- und Sportmethoden in der Erwachsenenbildung und Jugendarbeit.

**FRANJO BRKAN** hat einen Abschluss in Sozialarbeit und Familienpsychotherapie und verfügt über jahrelange Erfahrung in der Arbeit mit jungen Menschen als Sozialarbeiter. Er hat auch Erfahrung als Lehrassistent an der Universität und in der psychotherapeutischen Arbeit mit Jugendlichen sowie in der Entwicklung von Kreativität und Innovationsfähigkeit durch Erwachsenenbildung und Jugendarbeit für Integration und Unternehmertum.

**NEDIM MICIJEVIC** Nedim ist an der Ausarbeitung von Projektvorschlägen beteiligt und engagiert sich aktiv bei der Umsetzung von Projekten und Aktivitäten, die die YP-Organisation durchführt. Er arbeitet als Koordinator und Trainer für YMI. Außerdem ist er als Erasmus+ Trainer und Mentor für Freiwillige tätig, die im Rahmen des EFD-Programms in unserer Organisation wohnen.

**SUSANNE OGAN**, Projektmanagerin und Koordinatorin von Kulturprojekten und Kunst-/Kulturfestivals. Bei dem Treffen mit den YSD-Teilnehmern sprach Susanne Ogan in einer Gesprächsrunde über die Grundstruktur der Entwicklung und Koordinierung einer Großveranstaltung. Zu den Grundlagen gehörten: Produktion, Planung, Erwartungen, Ideen und Finanzierung.

Die Teilnehmer entwickelten einen Fragebogen und führten die Interviews mit den Experten durch.

**DANIEL LEONFORTE**, Creative Producer

Die Wahrnehmung auf mehreren Ebenen ist seine Spezialität. Er denkt mit großer Offenheit über die komplexesten Themen nach und hat immer den Gesamtzusammenhang eines Kommunikationskonzeptes im Blick. Als erfahrener strategischer Berater ermöglicht er Jugendlichen, eine maßgeschneiderte Kommunikationslösung zu finden, die funktioniert und begeistert.

Erfahrungen: Produktionsleitung, Konzeption und Beratung bei Filmprojekten, Kameramann/DOP, Motion Design, 360°-Video, VR/AR-Anwendungen, 3D-Animationen, Schnitt, Drohnen-Operator, Trainer für kreative Anwendungen, Coaching-Training, Trainer für Kommunikations- und Präsentationsseminare.

Die Teilnehmer:

Name	Surname	Gender	Age
Michele	E.	N/A	22
Nicolas	T.	N/A	23
Leen	K.	N/A	24
Husay	K.	N/A	24
Otto	B.	N/A	19
Marina	A.	N/A	20
Vanessa	E.	N/A	22
Giuliana	Sch.	N/A	23
Anastasia	Sch.	N/A	18
Hannah Sora	H.	N/A	18
Omar	Y.	N/A	20
Mercy	M.	N/A	19
Loretta	N/A	N/A	17
Marlene	N/A	N/A	17
Ramin	M.	N/A	20
Mahdi	A.	N/A	19
Dennis	S.	N/A	18

## Referenzen:

### **Was ist deine Meinung über YSD?**

"Ich denke, dass YSD eine großartige Möglichkeit ist, seine Ideen einzubringen, sich weiterzubilden, seine Ideen auszutauschen und andere Jugendliche zu treffen. Ich würde jedem in meinem Alter oder jünger oder älter empfehlen, sich daran zu beteiligen. Es ist eine wirklich tolle Idee und ein großartiges Projekt für junge Leute wie uns." **Marina**

### **Kannst du uns sagen, wie das Capacity Building Programm (CB) für dich war?**

Im CB konnte ich endlich die Schritte verstehen und bekam eine Idee, wie ich ein Projekt und eine Idee für das Projekt erstellen kann. Es hat mir einige Werkzeuge für die Entwicklung gebracht und auch, wie ich das Ziel für das Projekt erreichen kann. **Leen**

## 2.2.3. Die Module

### Modul I - Einführung

Begrüßung des Teams/der Gruppe

Vorstellung der Teilnehmer: Name, Alter, was mache ich im Moment? Eisbrecher-Spiel

Was ist Young Service Design?

Sammeln von Kommentaren und Ideen der Teilnehmer (erster Eindruck) Erwartungen und Beiträge.

Erstellung interner Regeln (online und offline) während der Treffen. Festlegung zukünftiger Vereinbarungen.

Verabschiedung

### Modul II - Stakeholder Analyse

- Was ist ein Stakeholder? Wer sind die Akteure?
- Einfache Beispiele Interessengruppen
- Macht und Interessen der Stakeholder
- Übung 1: Was sind deiner Meinung nach die Stakeholder in deiner Gemeinde/deinem Bezirk?
- Direkte und indirekte Interessengruppen
- Zielgruppendefinition
- Übereinstimmung von Zielgruppe und Interessengruppen
- Übung 2: Finde die Interessenvertreter und erstelle einen Plan nach dem Tabellenbeispiel.

### Modul III - Forschung / Problemstellung

Was ist Problem Framing?

4 Schritte der Problemlösung (Definieren, Priorisieren, Verstehen, Lösen)

Analyse unserer lokalen Gemeinschaft

Auf welche Probleme sind die Jugendlichen gestoßen? (Definition des Problems)

Beziehung zu Jugendlichen oder der Gemeinschaft im Allgemeinen



Auswahl von 2 relevanten Problemen (Priorisierung des Problems)

Brainstorming und offenes Gespräch über das Problem

Notieren von Ideen und wichtigen Punkten

Online-Recherche über das Problem

Was ist zu tun? Mögliche Lösung (Übung)

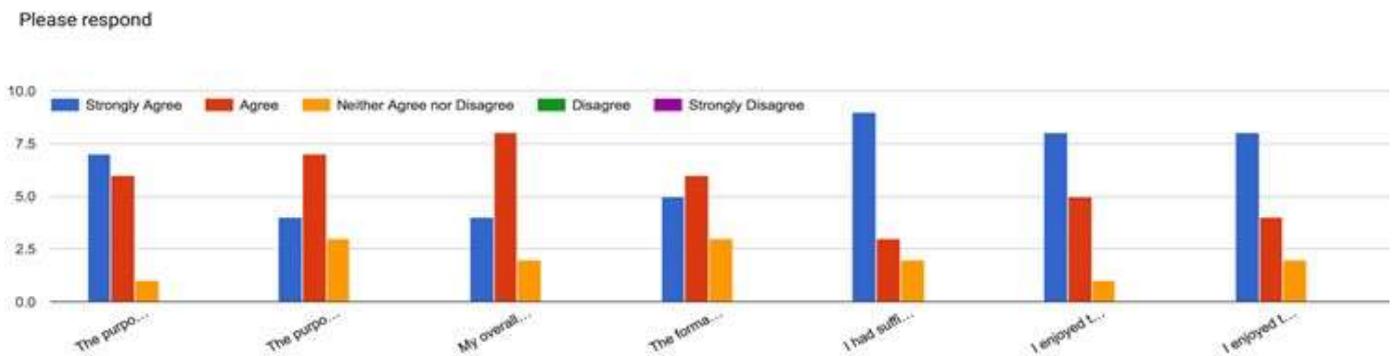
1: Empathy Map verwenden Übung

2: Problem/Bedürfnisse/Persona

Auswahl von Problemen für die Arbeit/Forschung.

## 2.2.4. Evaluierung

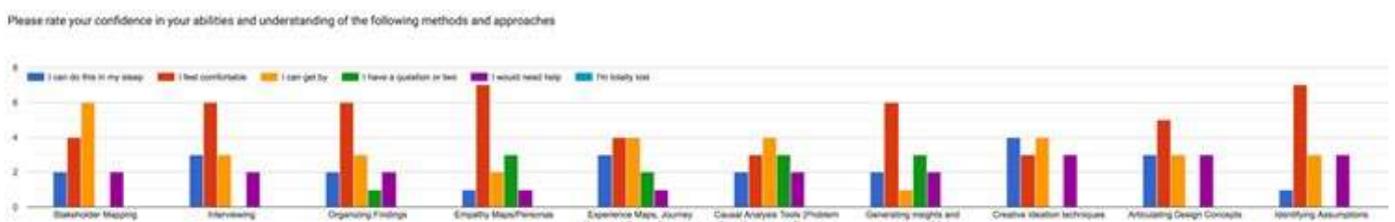
Anfang



**Welche Empfehlungen würdest du geben, um diese Erfahrung zu verbessern?**

Einige Antworten:

- „Weniger Stunden“
- "Ich glaube nicht, dass es etwas zu ändern gibt, aber vielleicht brauchen Projekte wie dieses mehr Zeit als wir hatten."
- „Die Zeit sollte etwas kürzer sein.“
- „mehr Zeit für Interviews“
- „Mehr Zeit für die Erprobung verschiedener Methoden.“



**Welche Themen möchtest du gerne weiter erforschen?**

Einige Antworten:

- " Mehr Arbeit mit persönlichen und psychologischen Problemen. Mehr Aufklärung über häusliche Gewalt in allen Richtungen, Rassismus, Diskriminierung usw. Das sind alles

wichtige Themen und in unserer heutigen Gesellschaft sehr präsent, aber leider gibt es viel zu wenig Aufklärung."

- „Event Management“
- "Wie können wir unsere Projekte und Ideen auf einfache Weise umsetzen und wie kann uns die Stadt dabei helfen, ohne viel Papierkram."

**Bitte teile uns weitere Gedanken oder Rückmeldungen mit**

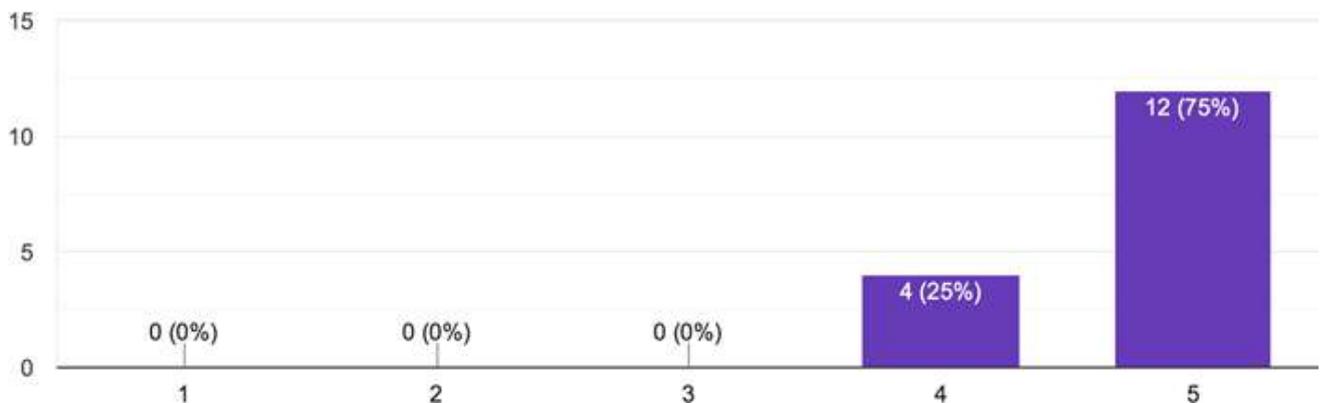
Eingige Antworten:

- "Es waren tolle Tage und Workshops"
- "Ich fühle mich durch dieses Projekt sehr gehört und verstanden, weil mir gezeigt wurde, dass das, was ich denke, wichtig ist und dass ich auch etwas zu dieser Stadt beitragen kann. es ist ein erfüllendes Gefühl. in Zukunft wäre es toll, wenn ihr mehr in Richtung Bildungsarbeit gehen würdet, denn das ist in manchen Bereichen sehr notwendig."

Halbzeit

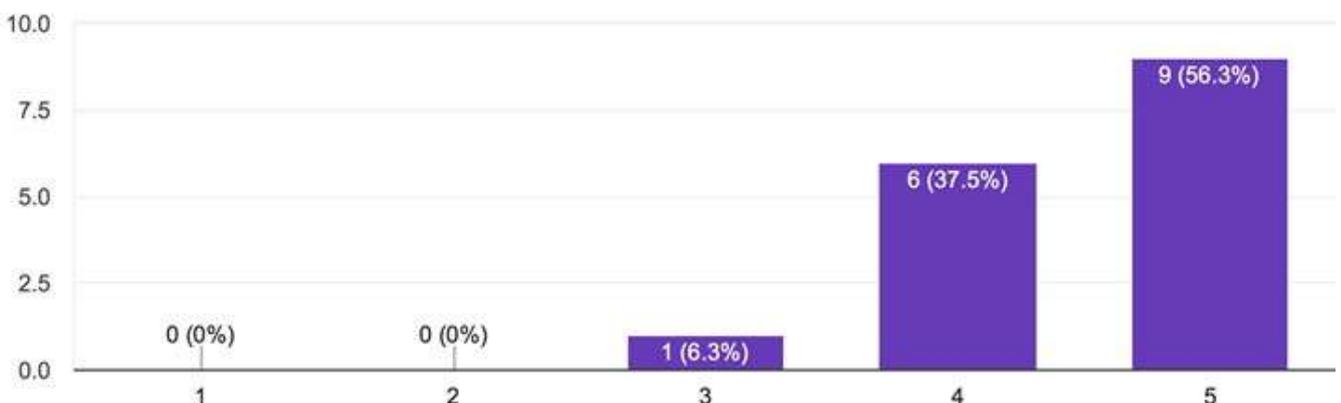
**I am satisfied with the over all process**

16 responses



**I feel aware about service design method**

16 responses



**Wie setzt du das Programm zum Kapazitätsaufbau bisher in deinem Arbeits-/Lebensalltag um?**

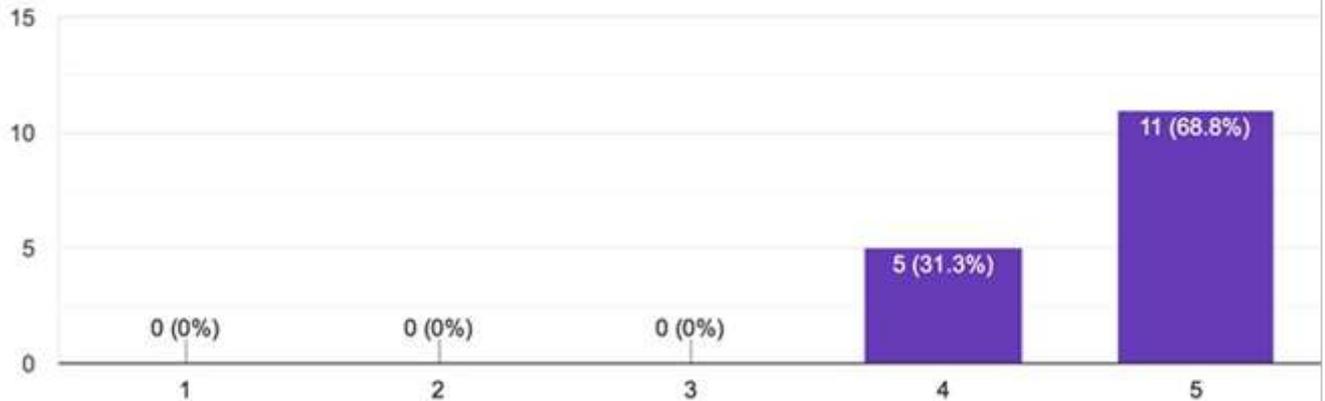
- *"Ideen und Wege für die Zukunft entwickeln"*
- *"Ich habe angefangen, mehr über mögliche Ideen nachzudenken."*
- *"Toll, ich habe eine Idee und plane etwas für mich und junge Leute."*
- *"Im Moment habe ich noch keine Ideen, wie ich es machen soll"*
- *"Ich versuche, Dinge in meinem täglichen Leben und in der Schule wie Werkzeuge zu benutzen, die mir helfen können, die Dinge zu erreichen."*
- *"Ich beobachte meine Umwelt und versuche, Lösungen für mein tägliches Leben zu finden."*
- *"Ich prüfe die Möglichkeiten in den Städten."*
- *"WhatsApp-Chat mit anderen"*
- *"Tägliches Brainstorming"*
- *"Durch Anwendung des erlernten Wissens"*
- *"Ich habe schon mit meinem Team in einer anderen Organisation, in der wir Freiarbeit machen, ein Beispiel dafür gegeben, wie man neue Ideen für uns Jugendliche schaffen kann."*
- *"Nur kurz mit meinen Freunden und Leuten aus der Schule"*

**Wie bewertest du den gesamten Prozess nach dem Capacity Building Programm (Unterstützung, Management)?**

- *"Alles war großartig, die Leute sind da, um uns zu unterstützen, und wenn sie etwas nicht wissen, sorgen sie dafür, dass jemand kommt, der unsere Fragen beantworten kann."*
- *"Alles ist super, die Leute sind super locker und ich kann leicht auf sie zugehen und bekomme Unterstützung bei allen Schritten."*
- *"Ich denke, dass es sehr gut gelaufen ist, ich hatte Spaß und habe auch viel mit den anderen Jugendlichen und unseren Mentoren gelernt."*
- *"Gut gemacht, nicht zu stressig"*
- *„Super“*
- *"Toll, dabei zu sein, danke!"*
- *"Wirklich gut, ich fühle mich sehr wohl."*
- *"Gut erklärt und auch gutes Teambuilding"*
- *"Das war eine der besten Erfahrungen, die ich in der Weiterbildung gemacht habe, und das Team ist so toll und wir haben gemeinsam tolle Ideen entwickelt."*

### The first part of Capacity Building Programme fulfilled my expectation

16 responses



### **Workshop und Methoden, die während des Programms eingesetzt wurden - welche waren am nützlichsten?**

- "Stakeholder "
- "Brainstorming, Interview..."
- "mapping war klasse"
- "Interview"
- "Ich denke, sie sind alle nützlich, ich mag sie alle und ich kann nicht sagen, dass eine besser ist als die andere."
- "Map"
- "Austausch mit Experten"
- "Gemeinsames Abendessen und Austausch in der Gruppe"
- "Stakeholder-Mapping und Interviews"
- "Interview-> Austausch mit Experten"
- "Fast alle"
- "Ideen zu kreieren, werde ich in meiner Ausbildung verwenden."
- "Alle waren toll, ich kann nicht nur eine Methode nennen, aber alle haben mir die Augen für neue Ideen geöffnet."
- "Einige davon sind interessant, andere brauchen Zeit, um sie zu verstehen."

### **Etwas zu verbessern (Logistik/Arbeitsmethoden)**

- „Nichts, nur vielleicht weniger Stunden“
- „Nichts, mir hat alles gefallen.“
- „Evetuell könnte die Stundenanzahl reduziert werden“
- „Weiß ich nicht“
- „Nicht nötig“

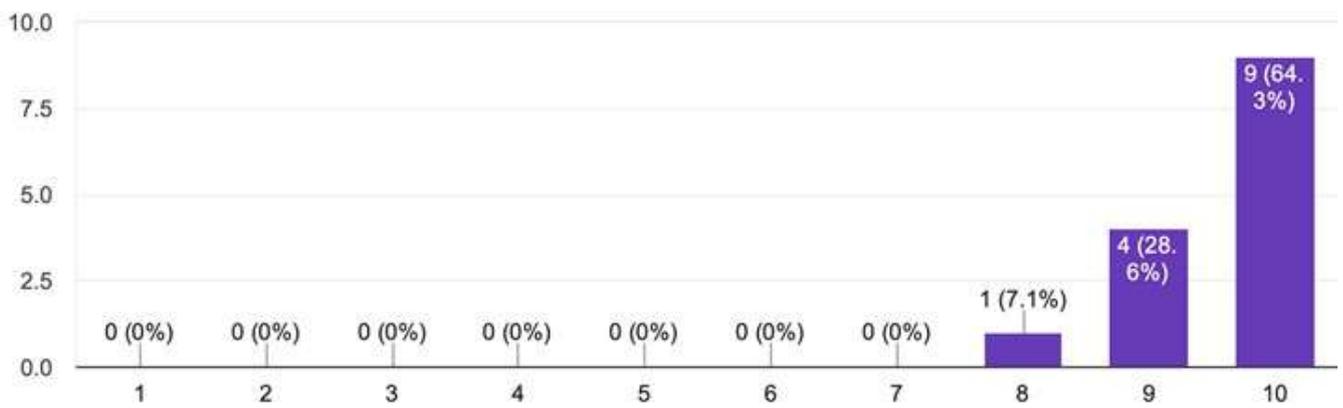
**Weitere Kommentare (optional)**

- “Es wäre toll, es wieder zu tun.”
- “Hoffentlich können wir das nächstes Jahr nochmal machen.”

Ende

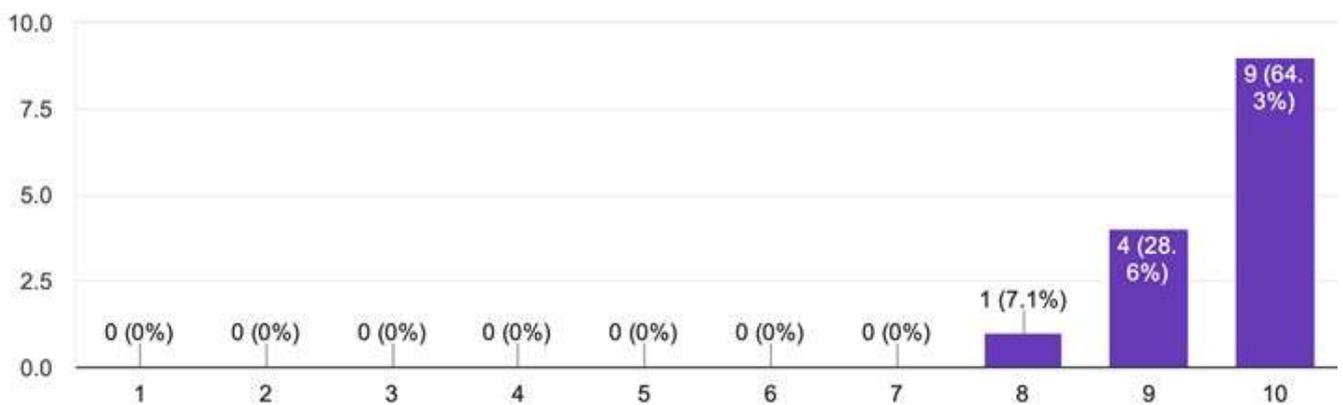
**How you scale your overall satisfaction with the all workshop during the Capacity Building Programme?**

14 responses



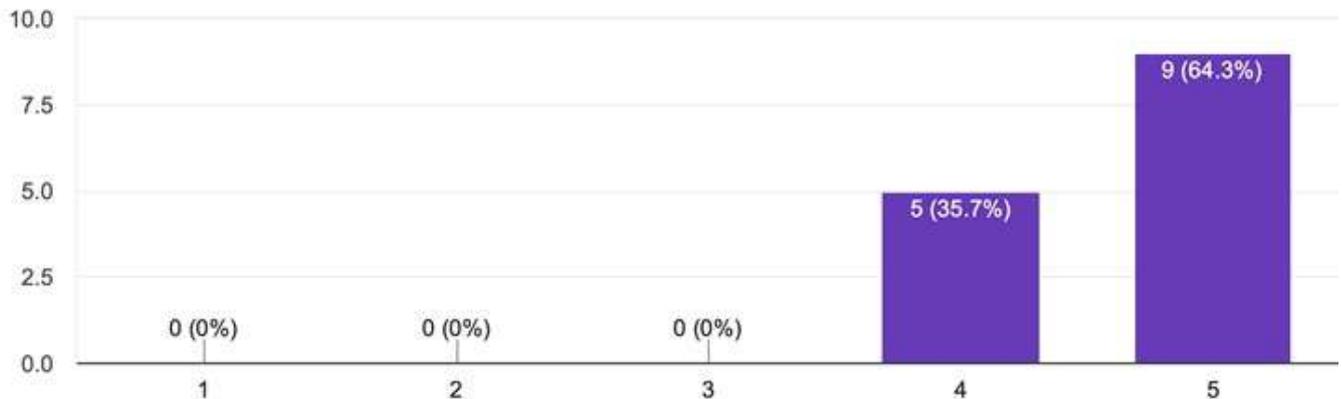
**The Capacity Building Programme fulfilled my expectations**

14 responses



## The programme was inclusive to my needs

14 responses



### Was hat dir am besten gefallen?

- "Vorgehensweise der Trainer"
- "Die Art und Weise, wie wir die Dinge lernen und praktizieren."
- "Teamarbeit und Hilfe"
- "Die Atmosphäre und die Ideen"
- "Am besten gefiel mir der Abschnitt, in dem ich meine Idee einbringen und prüfen konnte, wie sie von den anderen Teilnehmern aufgenommen wird."
- "Die Gemeinschaft und die Kommunikation zwischen Jugendlichen"
- "Projektideen"
- "Die Ideen des Projekts sind großartig, und mir hat alles gefallen."
- "Wir hatten gute Erfahrungen."
- "Alles war toll."

### Was könnte besser gemacht werden?

- „Alles war okay, nur die Stunden sollten reduziert sein.“
- „Mehr Pausen“
- „Die Stunden könnten weniger sein.“
- „Mehr Zeit“
- "Vielleicht sollten wir es etwas länger machen, dann hätten wir mehr Zeit, um mehr Ideen auszutauschen, und der Unterricht wäre individueller."
- „Dass sie Teilnehmer sich öfter treffen.“
- „Alles gut“
- "Dass wir auch ein bisschen Geld für unsere Projektidee haben, damit wir damit anfangen können."
- "Mehr Zeit, damit wir mehr Zeit haben, gute Ideen und Projekte zu entwickeln."

### **Wie beurteilst du die Methode des Servicedesigns in Bezug auf Inhalt und Umsetzung?**

- "Alles war toll, nur zu viele Informationen"
- "Der Inhalt war toll, aber wie ich schon schrieb, sollte es etwas länger sein und mehr Tage und Monate umfassen."
- "Ich habe nichts zu sagen."
- "Es ist eine sehr coole und interessante Methode, mit der wir in unserem täglichen Leben konfrontiert werden, ohne es zu wissen."
- "Alles war toll und ich habe viel Neues gelernt."
- "Tolle Idee"
- "gute Idee und Sache"

### **Was hältst du von der Sitzung, in der du dein eigenes Projekt auf der Grundlage der Bedürfnisse deiner Gemeinschaft in Bezug auf Inhalt und Umsetzung entwickelt hast?**

- "Das war der beste Teil, ich hatte Raum, um wirklich darüber nachzudenken, was wir oder ich in meiner Gemeinde brauchen."
- "Ich habe tolle Ideen und Vorstellungen, wie ich mein Projekt gestalten und für mich arbeiten kann."
- "Ich finde es unglaublich, dass ein Teil meiner Idee in die Hauptidee des Projekts eingeflossen ist."
- "Das war das Beste, ich konnte meine Ideen zeigen und mit den Leuten reden, was sie denken und wie ich meine Idee umsetzen kann."
- "Das ist ein guter Teil, leider hatten wir nicht so viel Zeit, alle Ideen zu prüfen und sie in das gesamte Projekt einzubeziehen, oder dass jeder von uns seine eigene Idee entwickelt."
- "Das Beste war, dass ich so viel Platz und Raum hatte, um meine Ideen zu zeigen."
- "Es ist wirklich wichtig, sehr hilfreich und nützlich, denn jeder in unserer Stadt braucht es".
- "Der beste Teil des Projekts"
- "Dieser Teil ist der beste, ich habe einen Platz gefunden und ich kann meine Ideen zeigen und reden."
- "Ich konnte mit Menschen zusammen sein, mit denen ich Ideen austauschen und vielleicht auch in Zukunft entwickeln kann."
- "zu viele Informationen in kurzer Zeit"
- "Tolle Ideen, genau das, was wir brauchen"

### **Was ist dein Feedback zu den Methoden und Aktivitäten in Bezug auf Inhalt und Durchführung?**

- "Interview - war großartig und ich habe gelernt, wie man die Fragen stellt"
- "Stakeholderanalyse - es war sehr nützlich zu verstehen, wer uns direkt und indirekt helfen kann"
- "Alles war großartig"
- "Es war gut, sie alle zu testen und ein wenig über sie zu lernen."
- "Ich kann nicht sagen, dass eine bestimmte Aktivität gut war, alle waren perfekt und interessant."
- "Interviews: sehr nützlich, um zu erfahren, was das Problem ist und wie man es beheben kann, und um die Bedürfnisse und Hoffnungen der Menschen für das Angebot zu verstehen."

### **Was ist dein Feedback zu Teambuilding-Aktivitäten und zum Lernen in der Gruppe?**

- "war eine tolle Erfahrung. wir haben tolle Spiele gespielt und uns gegenseitig kennengelernt. auch wenn es teilweise online war, hatte ich eine tolle Erfahrung."
- "Tolle Spiele und Daniel war großartig mit seinen Tanzaktivitäten."
- "Es war fantastisch, ich habe es wirklich genossen, die ganze Gruppe kennen zu lernen."
- "Alles gut!"
- "Tolle Aktivitäten, die wir hatten, alle waren gut gemacht."
- "Gute Sache, gute Spiele und interessant."
- "Daniel war großartig, er hat uns gezeigt, wie wir den Raum um uns herum für kreative Aktivitäten nutzen können."
- "Tolle Aktivitäten und viel Spaß"

### **Dein Feedback zu den Trainern - was war gut und was könnte besser gemacht werden?**

- "Sie waren offen und haben alles getan, um uns zu helfen und unsere Fragen zu beantworten."
- "Das Gute daran ist, dass sie sehr entspannt und kommunikativ sind. Wir haben uns sehr wohl gefühlt."
- "Sie waren so gut und haben mir geholfen, wenn ich Fragen hatte."
- "Das Team ist perfekt. Sie haben viel Wissen."
- "Nichts, sie sind großartig."
- "Alles ist sehr schön, ich habe nichts zu beanstanden. Die Trainer sind sehr cool!"
- "Die besten Trainer, die ich hatte, es wäre toll, die gleichen Trainer in der Schule zu haben."
- "Gut, dass sie Antworten wissen."
- "Tolle Leute mit guten Ideen und wie man sie in die Realität umsetzt."

### **Dein Feedback zur Unterstützung durch die Trainer während des Capacity Building Programms? Hast du dich während der Aktivität wohl gefühlt?**

- "Ja, ich fühle mich sehr wohl und sie sind immer noch für mich da, wenn ich Fragen habe."
- "Wir hatten alle Unterstützung von ihnen"
- "Ja, sie waren die ganze Zeit in meiner Nähe und haben mir bei Problemen und Fragen geholfen."
- "Ja, es war ein tolles Gefühl, dort zu sein"
- "Habe alle Unterstützung bekommen"

### **Weitere Kommentare (optional)**

- "Eine tolle Erfahrung, für die ich sehr dankbar bin."
- "Ich bin froh, an diesem Projekt teilzunehmen"
- "Wir sollten es länger machen."



## 1.2 GRIECHENLAND

### 2.3.1. Die Programm-Struktur

Das Capacity-Building-Programm in Griechenland wurde vom Institute of Research and Training on European Affairs - I.R.T.E.A. - in 6 hybriden Sitzungen in den Monaten August und Juli durchgeführt. Die Sitzungen fanden sowohl im Büro von I.R.T.E.A. in Athen als auch auf Zoom statt. Das Hauptziel des CBP bestand darin, dass die 20 teilnehmenden Jugendlichen die Methodik des Servicedesigns kennenlernen und weiterentwickeln und dabei die Säulen der sozialen Eingliederung, des grünen Wachstums und der Nachhaltigkeit beachten. Dieses Ziel wurde durch die Teilnahme an den CBP-Aktivitäten erreicht, die interaktive Workshops, Teambuildingaktivitäten und aufschlussreiche Diskussionen umfassten. Die Sitzungen wurden von dem verantwortlichen Trainer des Projekts, Nikolaos Moraitakis, geleitet, der über Erfahrung in den Bereichen Jugendaktivierung und politische Beteiligung von Jugendlichen verfügt.

Das erste Treffen am 8. Juli diente dazu, den Jugendlichen die Ziele und Aktivitäten des Projekts näher zu bringen und sie mit seiner Struktur vertraut zu machen. Nach der Begrüßungszeremonie hatten die Jugendlichen die Gelegenheit, ihren Trainer und das I.R.T.E.A.-Team, aber auch sich gegenseitig kennenzulernen. Darüber hinaus wurden ihnen Rollen für die Vorbereitung künftiger Aktivitäten und Workshops zugewiesen und sie wurden gebeten, den Start des Programms mit Hilfe von Online-Fragebögen zu bewerten. Beim zweiten Treffen, das am 19. Juli stattfand, begannen die YSDs den Tag mit einem Eisbrecherspiel unter Verwendung von MIRO. Anschließend erhielten sie einen detaillierten Überblick über das UPSHIFT-Programm, eine UNICEF-Initiative zur Förderung benachteiligter junger Menschen. Außerdem wurden sie mit dem Capacity Building Programm und dem YSD-Projekt näher vertraut gemacht. Die genannten Präsentationen wurden vom I.R.T.E.A.-Team durchgeführt. In der zweiten Hälfte des Treffens lernten die YSDs die Partnergemeinde - die Gemeinde Salamina - und ihre bisherige Politik im Bereich Servicedesign kennen.

Das dritte Treffen am 20. Juli zielte darauf ab, die YSDs in den Bereich Service Design und User Experience einzuführen. Der Tag war mit praktischen Übungen gefüllt, nämlich einem Workshop über Design Thinking und einer Problembaumübung. Abschließend erhielten die YSDs zwei Stunden Hausaufgaben als Übung. Beim vierten Treffen, das am 21. Juli stattfand, arbeiteten die YSDs zusammen, um die Themen soziale Eingliederung und grünes Wachstum in der heutigen Welt, die wichtigsten Herausforderungen und Perspektiven zu untersuchen. Sie nahmen an Simulationsübungen (Stakeholder Mapping) und Rollenspielen teil, um ihre angestrebte Zielgruppe zu untersuchen. Der Tag endete mit einer World-Café-Sitzung zu den zentralen Themen des Programms. Abschließend bewerteten die Jugendlichen das Programm, nachdem sie die Hälfte der Zeit erreicht hatten.

Am 24. Juli, dem Tag des 5. Treffens, nahmen die YSDs erneut an einem Programm voller interaktiver Workshops und Brainstorming-Sitzungen teil. Die YSDs arbeiteten in Breakout-Räumen zusammen und sammelten Ideen zu den zentralen Themen des Programms. Sie



beschäftigten sich auch mit der Methodik, wie man erfolgreich und nützliche eine Persona aufbaut. Schließlich beendeten die YSDs den Tag mit zwei Stunden Hausaufgaben.

An der sechsten Sitzung am 27. Juli nahm auch Frau Eleni Bilia, Vizebürgermeisterin für Bildung der Gemeinde Salamina, teil. Ihre Anwesenheit gab den YSDs die Möglichkeit, die gegenwärtigen und zukünftigen Bedürfnisse der Stadtverwaltung im Bereich Servicedesign zu diskutieren. Anschließend arbeiteten die YSDs an ihren Pitching-Fähigkeiten, d.h. wie sie ihre Ideen zum Servicedesign leicht verständlich und überzeugend präsentieren können. Zum Schluss wurden die YSD gebeten, das Programm anhand des vorgegebenen Fragebogens insgesamt zu bewerten.

Die YSDs trafen sich am 20. September mit den Jugendbetreuern und den Mitarbeitern von I.R.T.E.A. zum Abschlussmodul des CBP. Gemeinsam besprachen sie die Ergebnisse des Programms, tauschten Feedback aus und begannen mit dem Auswahlprozess, welche Ideen für Servicedesigns zur Umsetzung in der Gemeinde Salamina im Rahmen des Public Innovation Labs vorgestellt werden sollen. Außerdem wurden die YSDs vom I.R.T.E.A.-Team über praktische Fragen informiert, insbesondere über die bevorstehenden Peer-to-Peer-Schulungen in Polen, Italien und Finnland.

### 2.3.2. Die Teilnehmer und die Trainer

#### Die Teilnehmer

Präsentation der Young Service Designers

Das Team der YSDs bestand aus Jugendlichen aus Salamina und Athen, allesamt hoch motivierte junge Menschen, die dynamische, frische und neue Veränderungen in ihren lokalen Gemeinschaften herbeiführen wollten.

Profile der YSDs:

Name	Surname	Gender	Age
Asimina	Antoniou	N/A	22
Katerina	Delinikoli	N/A	19
Grigoris	Tsiadis	N/A	21
Alexios Vasileios	Tsanos	N/A	20
Anastasia	Kouveli	N/A	19
Eirini	Diakrousi	N/A	19
Zoe	Poulopoulou	N/A	20

Konstantinos	Spinos	N/A	20
Maria Eleni	Liapi	N/A	19
Michaela	Charisi	N/A	22
Olga	Arkoumani	N/A	23
Philippos Georgios	Sarakis	N/A	19
Christos	Novas	N/A	24
Christos	Isaak	N/A	20

## Die Trainer

Das Trainerteam bestand aus Frau Despina Papadaki, Frau Ioanna Chatziantoniou und Herrn Nikolaos Moraitakis.

**Frau Papadaki** ist die leitende Projektmanagerin von I.R.T.E.A. Sie ist Doktorandin an der Universität Piräus und an der Europäischen Doktorandenschule für GSVP des ESVK/EEAS. Ihr Fachwissen liegt im Bereich der EU-Projekte und der Jugendarbeit. Sie hat einen Master- und Bachelor-Abschluss in Internationalen Beziehungen und Europäischen Studien.

**Frau Chatziantoniou** ist Projektreferentin bei I.R.T.E.A. Sie hat ihren Bachelor an der Fakultät für Europäische und Internationale Studien der Universität von Piräus gemacht. Sie arbeitet in EU-finanzierten Projekten als Jugendbetreuerin.

**Herr Moraitakis** ist der Trainer des YSD-Projekts, der allen jungen Teilnehmern bei jedem Schritt zur Seite stand und ihnen half, jeden Aspekt der Servicedesign-Methodik zu bewältigen. Herr Moraitakis hat einen Bachelor-Abschluss in Politikwissenschaft und öffentlicher Verwaltung an der Fakultät für Politikwissenschaft und öffentliche Verwaltung (Studienrichtung "Verwaltungswissenschaft") der Nationalen und Kapodistrianischen Universität Athen, einen Master-Abschluss (MA) in "Staat (Governance oder öffentliche Verwaltung) und öffentliche Politik" an der Fakultät für Politikwissenschaft und öffentliche Verwaltung der Nationalen und Kapodistrianischen Universität Athen und einen Master-Abschluss (MA) in Jugendarbeit mit Spielen und digitalen Medien am Limerick Institute of Technology. Darüber hinaus wurden zahlreiche Arbeiten von ihm in renommierten Publikationen veröffentlicht und er ist als Forscher tätig, insbesondere im Bereich der Wahlbeobachtung und der politischen Beteiligung der Bürger. Er hat auch als Projektmanager für mehrere europäische Projekte gearbeitet, unter anderem für INTERREG und Europe Direct auf Kreta.

Er hält das YSD-Projekt für eine sehr hoffnungsvolle Initiative, von der er glaubt, dass sie die Jugend motivieren und neue, frische Veränderungen in den beteiligten Städten bringen wird.



### 2.3.3. Die Module

**Modul 1:** Ziel des ersten Treffens des CBP am 8. Juli war es, dass die Jugendlichen die Ziele und Aktivitäten des Projekts verstehen und sich mit seiner Struktur vertraut machen. Nach der Begrüßungszeremonie hatten die Jugendlichen die Gelegenheit, ihren Trainer und das I.R.T.E.A.-Team, aber auch sich gegenseitig kennenzulernen. Darüber hinaus wurden ihnen Rollen für die Vorbereitung künftiger Aktivitäten und Workshops zugewiesen und sie wurden gebeten, den Start des Programms anhand von Online-Fragebögen zu bewerten.

**Modul 2:** Beim zweiten Treffen, das am 19. Juli stattfand, begannen die YSDs den Tag mit einem Eisbrecherspiel, bei dem MIRO zum Einsatz kam. Anschließend erhielten sie einen detaillierten Überblick über das UPSHIFT-Programm, eine UNICEF-Initiative zur Förderung benachteiligter junger Menschen. Außerdem wurden sie mit dem Programm zum Aufbau von Kapazitäten und dem YSD-Projekt vertraut gemacht. Die genannten Präsentationen wurden vom I.R.T.E.A.-Team durchgeführt. In der zweiten Hälfte des Treffens lernten die YSDs die Partnergemeinde - die Gemeinde Salamina - und ihre bisherige Politik im Bereich Servicedesign kennen.

**Modul 3:** Das dritte Treffen am 20. Juli hatte zum Ziel, die YSDs in den Bereich Service Design und User Experience einzuführen. Der Tag war mit praktischen Übungen gefüllt, nämlich einem Workshop über Design Thinking und einer Problembaumübung. Abschließend erhielten die YSDs zwei Stunden Hausaufgaben als Übung.

**Modul 4:** Beim 4. Treffen, das am 21. Juli stattfand, arbeiteten die YSDs zusammen, um die Themen soziale Eingliederung und grünes Wachstum in der heutigen Welt sowie die wichtigsten Herausforderungen und Perspektiven zu untersuchen. Sie nahmen an Simulationsübungen (Stakeholder Mapping) und Rollenspielen teil, um ihre angestrebte Zielgruppe zu untersuchen. Der Tag endete mit einer World-Café-Sitzung zu den zentralen Themen des Programms. Abschließend bewerteten die YSDs das Programm, nachdem sie die Hälfte der Zeit erreicht hatten.

**Modul 5:** Am 24. Juli, dem Tag des 5. Treffens, nahmen die YSDs erneut an einem Programm voller interaktiver Workshops und Brainstorming-Sitzungen teil. Die YSDs arbeiteten in Breakout-Räumen zusammen und sammelten Ideen zu den zentralen Themen des Programms. Sie beschäftigten sich auch mit der Methodik, wie man erfolgreich und nützlich eine Persona aufbaut. Schließlich beendeten die YSDs den Tag mit zwei Stunden Hausaufgaben.

**Modul 6:** An der sechsten Sitzung am 27. Juli nahm auch Frau Eleni Bilia, stellvertretende Bürgermeisterin für Bildung der Gemeinde Salamina, teil. Ihre Anwesenheit gab den YSDs die Möglichkeit, die gegenwärtigen und zukünftigen Bedürfnisse der Stadtverwaltung im Bereich Servicedesign zu diskutieren. Anschließend arbeiteten die YSDs an ihren Pitching-Fähigkeiten, d.h. wie sie ihre Ideen zum Servicedesign leicht verständlich und überzeugend präsentieren können. Zum Schluss wurden die YSD gebeten, das Programm anhand des vorgegebenen Fragebogens insgesamt zu bewerten.

**Letztes Modul – Feedback:** Die YSDs trafen sich am 20. September mit den Jugendbetreuern und den I.R.T.E.A.-Mitarbeitern zum siebten Treffen des CBP. Gemeinsam besprachen sie die Ergebnisse des Programms, tauschten Feedback aus und begannen mit der Auswahl der Servicedesign-Ideen,



die in der Gemeinde Salamina im Rahmen der Public Innovation Labs umgesetzt werden sollen. Darüber hinaus wurden die YSDs vom I.R.T.E.A.-Team über praktische Angelegenheiten informiert, insbesondere über die bevorstehenden Peer-to-Peer-Trainingsveranstaltungen in Polen, Italien und Finnland sowie über den Zeitplan der PILs.

## 2.3.4. Evaluierung

### Vorbereitende Auswertung

#### 1. **Ein 'Point of View' ist...**

Auf die Frage, was ein Point of View ist, antworteten 56,3 % der Teilnehmer, dass es sich dabei um "eine Synthese und Zusammenfassung unserer Forschung handelt, die unsere Schlussfolgerungen darüber enthält, welche Dynamik durch unsere Lösung angegangen werden muss". Die anderen 43,8 % antworteten, dass ein Point of View "eine kreative Ideenfindungsmethode" ist.

#### 2. **Die Beobachtungsphase besteht aus...**

Auf die Frage "Woraus besteht die Beobachtungsphase?" antworteten 75% der Teilnehmer des Fragebogens, dass es sich um "eine Erkundung des Problemraums mit Methoden der Designforschung" handelt. Die verbleibenden 25% teilen sich genau in zwei Hälften auf: "Es ist die Analyse der Annahmen, die unserem Designkonzept zugrunde liegen, und die Entwicklung von überprüfbareren Hypothesen" und "Es ist kreative Ideenfindung und die iterative Entwicklung eines Designkonzepts" mit jeweils 12,5%.

#### 3. **Welche der folgenden Methoden/Werkzeuge sind für die Ideenfindung geeignet?**

##### **Wähle alle zutreffenden aus.**

Erstaunliche 93,8 % der Teilnehmer wählten Brainstorming als Ideenfindungsmethode/-werkzeug, was bedeutet, dass Brainstorming im Bewusstsein der Jugendlichen ein notwendiges und nützliches Werkzeug ist, wenn es darum geht, eine Dienstleistung oder eine andere Art von kreativem Unterfangen zu gestalten. Die zweitbeliebteste Antwort war das "Eisbergdiagramm", das insgesamt 75 % der Stimmen erhielt. Journey Mapping" folgte mit 62,5 %, während "Sketching" 50 % der Stimmen erhielt. Die Option mit der geringsten Anzahl von Stimmen - 31,3% - war die Methode der 'Schlechtesten Idee'.

#### 4. **Sobald eine Stakeholder-Map zu Beginn der Beobachtungsphase erstellt wurde, sollten keine Änderungen oder Ergänzungen mehr vorgenommen werden.**

Auf die Frage, ob es kein Problem darstellt, Änderungen vorzunehmen, sobald die Stakeholder-Map fertiggestellt ist, antworteten 81,3 % der Teilnehmer, dass die obige Aussage falsch sei, während 18,8 % antworteten, dass Änderungen oder Ergänzungen zu Beginn der Beobachtungsphase kein so großes Problem darstellen.

#### 5. **Bei Interviews ist unser Ziel,...**

Ein Viertel der Fragebogenteilnehmer - 25 % - definierte das Ziel eines Interviews als "den Informanten zu ermutigen, eine Geschichte zu erzählen".



Die übrigen Befragten teilten sich auf in "alle Fragen, die wir vor der Durchführung des Interviews entworfen haben, gründlich abzudecken" und "zu erforschen, wie der Informant seine eigenen gelebten Erfahrungen interpretiert", wobei jede Option 37,5 % betrug.

## **6. Nach der Entwicklung unseres Designkonzepts sollten die Teilnehmer...**

Die Antworten auf diese spezielle Frage waren einstimmig. Alle 16 Teilnehmer des Fragebogens antworteten, dass der nächste Schritt direkt nach der Entwicklung des Designkonzepts darin besteht, "die wichtigsten Annahmen zu ermitteln und Experimente zur Validierung/Invalidierung durchzuführen".

## **7. Ein Service...**

Auf die Frage nach einer Definition des Begriffs "Dienstleistung" antworteten 6,3 % der Teilnehmer, dass eine Dienstleistung "...dort stattfindet, wo ein Wertaustausch zwischen Teilen stattfindet. Ein Teil, der Dienstleistungsanbieter, führt eine bestimmte Tätigkeit aus, die zu einem gewissen Nutzen führt, der ein bestimmtes Ergebnis umfasst und bestimmte Erfahrungen beinhaltet. Der andere Teil, der Dienstleistungsnutzer, sieht den Wert im Ergebnis, in der Erfahrung oder in beidem zusammen".

Der Rest der Antworten - 93,8 % - hatte eine komplexere Art zu beschreiben, was eine Dienstleistung ist. Genauer gesagt, beschrieben sie neben der oben genannten Antwort eine Dienstleistung als etwas, "das sich von einer Ware dadurch unterscheidet, dass es nicht greifbar ist, dass es von Nutzer zu Nutzer einzigartig ist und dass es gleichzeitig produziert und konsumiert wird" und dass es "aus Angeboten, Interaktionen, Berührungspunkten, Kanälen und den Dienstleistungen besteht".

## **8. Fragen zur Bewertung des Programms**

### **1. Bewertung der bisherigen Aktivitäten, des Formats und der Struktur des Programms.**

Bei der Bewertung der Struktur des Programms überwogen die positiven Antworten. Die überwiegende Mehrheit der Teilnehmer fand, dass das Thema jedes Mal klar und deutlich dargestellt wurde, dass sie ausreichend Zeit hatten, Fragen zu stellen, und dass sie die praktischen Sitzungen sehr genossen. In Bezug auf die Workshops und Aktivitäten gaben die Teilnehmer erneut an, dass sie die Methoden sowohl interessant als auch nützlich fanden und dass die Art und Weise, wie die Übungen durchgeführt wurden, ihnen zu einem besseren Verständnis des behandelten Themas verhalf.

### **2. Welche Empfehlungen würdest du geben, um diese Erfahrung zu verbessern?**

Die YSDs gaben auch ihr Feedback für die Verbesserung des Programms zum Kapazitätsaufbau. Diese Erkenntnisse waren äußerst nützlich, da sie dazu beitrugen, die Erfahrung der Schulungssitzungen zu verbessern. Insgesamt gingen zu dieser Frage sieben Antworten ein, von denen die meisten einige technische Änderungen vorschlugen, wie z. B. die Hinzufügung weiterer möglicher Termine für die Treffen und die Behebung einiger Tonprobleme, wobei berücksichtigt wurde, dass die Treffen in hybrider Form stattfanden. Darüber hinaus wünschten sich die YSDs mehr Möglichkeiten zur Zusammenarbeit mit den anderen Teammitgliedern und mehr Gelegenheiten, die Treffen persönlich abzuhalten.



### **8.3. Bitte bewerte dein Vertrauen in deine Fähigkeiten und dein Verständnis für die folgenden Methoden und Ansätze**

Hinsichtlich ihres Verständnisses und ihrer Kompetenz in Bezug auf die in den Schulungssitzungen besprochenen Schlüsselthemen und -methoden zeigten die Teilnehmer ein ausreichendes Maß an Selbstvertrauen. Während sie auf die Frage, wie gut sie mit den kreativen Aspekten des Programms (Ideenfindungsmethoden, Problembaum, Durchführung von Interviews) zurechtkommen, fast durchweg positiv antworteten, zeigten sie sich skeptischer, was ihre Fähigkeiten im Umgang mit den eher technischen Aspekten angeht. So antwortete die Mehrheit der Fragebogenteilnehmer, dass eine weitere Einweisung in das Stakeholder-Mapping durchaus nützlich sein könnte.

### **3. Welche offenen Fragen hast du?**

Was einige Fragen betrifft, die während der Fortbildungsveranstaltung aufgetreten sein könnten, so gaben die Teilnehmer an, dass sie keine dringenden Angelegenheiten zu klären hatten, mit Ausnahme einiger technischer Fragen, wie z. B. die Zeit, die für die Arbeit mit der CEREBRUM-Plattform erforderlich ist, falls eine Abwesenheit vorliegt.

### **4. Welche Themen würdest du gerne weiter erforschen, wenn überhaupt?**

Die Jugendlichen schlugen auch einige Themen vor, über die sie gerne mehr lernen würden. Dazu gehören Ideenfindung, persönliche Entwicklung sowie eine weitere Vertiefung der bereits behandelten Themen, da sie der Meinung sind, dass dies für ein besseres Verständnis des Servicedesigns insgesamt hilfreich wäre.

### **5. Bitte teile uns zusätzliche Gedanken oder Rückmeldungen mit**

Mit der letzten Frage des ersten Fragebogens wurden die Teilnehmer gebeten, weitere Rückmeldungen und Kommentare zum bisherigen Verlauf des Programms und zu ihren Erwartungen abzugeben. Im Allgemeinen zeigten sie sich sehr gespannt auf die nächsten Phasen des Programms, wünschten sich aber auch, dass es nicht in hybrider Form durchgeführt würde, da eine reale Anwesenheit aller Teilnehmer die Zusammenarbeit und das Kennenlernen erleichtert hätte. Darüber hinaus wünschten sie sich, mehr über die Gemeinde Salamina, ihre Herausforderungen und Bedürfnisse im Hinblick auf eine sozial integrative und nachhaltige Entwicklung zu erfahren, die beide in zukünftigen Schulungen diskutiert werden sollten.

Halbzeit Evaluierung

### **1. Ich bin mit dem gesamten Prozess zufrieden**



Co-funded by  
the European Union

In ihren Antworten zeigten sich die Jugendlichen mit dem Prozess sehr zufrieden. Auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht) bis 5 (sehr) gaben 100 % der Teilnehmer des Fragebogens an, dass sie mit dem Programm zum Kapazitätsaufbau nach der Hälfte der Laufzeit sehr zufrieden waren.

## **2. Das Programm ist inklusiv und öffnete bisher Raum für Beiträge und Austausch**

Auf einer Skala von 1 (nicht einverstanden) bis 5 (voll und ganz einverstanden) gaben 100 % der Teilnehmer an, dass sie das Programm als inklusiv empfanden und dass es Raum für Gespräche und die weitere Ausarbeitung der besprochenen Themen auf der Grundlage der individuellen Standpunkte aller Teilnehmer bot.

## **3. Ich fühle mich mit der Methode des Servicedesigns vertraut**

Hinsichtlich ihres Verständnisses von "Servicedesign" gaben die Jugendlichen an, dass sie sich sicher fühlen und sich der Methodik bewusst sind. Auf einer Skala von (nicht einverstanden) bis 10 (voll und ganz einverstanden) wählten 61,5 % von ihnen Nr. 8, der Rest der Antworten verteilte sich auf Nr. 7 und höher.

## **4. Wie hast du das Programm zum Kapazitätsaufbau bisher in deinem**

### **Arbeits-/Lebensalltag umgesetzt?**

Durch das Programm zum Kapazitätsaufbau konnten die Jugendlichen eine Fülle von neuen Fähigkeiten und Kenntnissen erwerben, die sich in verschiedenen Bereichen ihres Lebens als äußerst nützlich erwiesen. Insbesondere gaben sie an, dass sie aufgrund der vielen Aktivitäten, Aufgaben und Workshops nun ein besseres Verständnis für den Prozess der öffentlichen Politikgestaltung haben und viel mehr Vertrauen in ihre Fähigkeiten im Servicedesign haben. Darüber hinaus erwarben sie Soft Skills, vor allem durch alle teambildenden Aktivitäten, die ihnen halfen, effizienter in Gruppen zu arbeiten. Darüber hinaus vermittelte ihnen das CBP auch Wissen, das sich für ihre eigenen Studienfächer und Universitätskurse als nützlich erwies.

## **5. Dein Feedback zum gesamten Prozess nach dem "Capacity Building"-Programm (Unterstützung, Management)?**

Zu den eher technischen Aspekten des CBP - wie der Unterstützung durch das Organisationsteam - sagten die Jugendlichen, dass sie zufrieden waren und sich bei jedem Schritt auf dem Weg unterstützt fühlten. Sie fanden die von dem Trainer Nikolaos Moraitakis durchgeführten Workshops nützlich, interessant und leicht verständlich und schätzten die Unterstützung durch das I.R.T.E.A.-Team.

## **6. Der erste Teil des Capacity Building Programms hat meine Erwartungen erfüllt**

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) antworteten die Jugendlichen mit "ja". 100 % der Teilnehmer des Fragebogens wählten Nr. 4 und 5 als ihre Top-Optionen.



## **7. Workshops und Methoden, die während des Programms eingesetzt wurden - welche waren am nützlichsten?**

Die YSDs gaben an, dass ihnen alle Workshops und Aktivitäten Spaß gemacht haben. In ihrer Bewertung stechen die Teambuilding-Aktivitäten hervor, da es ihnen Spaß gemacht hat, mit den anderen Jugendlichen zusammenzuarbeiten, die Prototypen ihrer Dienstleistung zu entwerfen und sie dem Rest des Teams zu präsentieren. Außerdem gefiel ihnen der Rollenspiel-Workshop, der es ihnen ermöglichte, ihre Arbeit aus der Sicht der Zielgruppe zu beurteilen.

## **8. Etwas zu verbessern (Logistik/Arbeitsmethoden)**

Die YSDs hatten keine Verbesserungsvorschläge und gaben an, dass sie das Niveau der Organisation und die Qualität des Materials während der Treffen als zufriedenstellend empfanden. Sie wiesen jedoch darauf hin, dass die Schulungssitzungen angenehmer wären, wenn sie in örtlicher Präsenz daran teilnehmen könnten.

## **9. Weitere Kommentare (optional)**

Zum Abschluss des Fragebogens zur Halbzeit wurden die Jugendlichen nach weiteren Kommentaren zum bisherigen Verlauf des CBP gefragt. Ihre Kommentare waren positiv und zeigten ihre Begeisterung und Vorfreude auf die Zukunft des Projekts.

### **Post - CBP Evaluierung**

#### **1. Wie beurteilst du deine Gesamtzufriedenheit mit den Workshops während des Capacity Building Programms?**

Auf einer Skala von 1 (nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) bewerteten die Jugendlichen ihre Gesamterfahrung mit dem Capacity Building Programm mit 7 und höher.

#### **2. Das Capacity Building Programm hat meine Erwartungen erfüllt**

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 10 (stimme voll und ganz zu) gaben die Jugendlichen an, dass das CBP ihre Erwartungen erfüllt, wobei sie Nr. 8 und höher als die Optionen mit dem höchsten Stimmenanteil wählten.

#### **3. Ich hatte eine faire Chance meinen Beitrag zu leisten**

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) antworteten 93,3 % der Jugendlichen, dass sie ausreichend Gelegenheit hatten, sich an den Aktivitäten und Diskussionen zu beteiligen. Die verbleibenden 7,1 % gaben an, dass sie gerne mehr Möglichkeiten gehabt hätten, etwas zu den Gesprächen beizutragen.

#### **4. Das Programm war auf meine Bedürfnisse abgestimmt**

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) gaben 100 % der Jugendlichen an, dass ihre Bedürfnisse durch das CBP tatsächlich erfüllt wurden.



### **5. Was hat dir am besten gefallen?**

Die YSDs gaben an, dass sie am meisten von der interaktiven Methode des Trainers beeindruckt waren. Darüber hinaus gefiel ihnen, wie entgegenkommend und unterstützend er war und ihnen half, jeden Aspekt des Servicedesign-Prozesses zu verstehen. Sie beschrieben die Workshops und Teambildungsaktivitäten als informativ und unterhaltsam. Darüber hinaus freuten sie sich über die Möglichkeit, ihre Ideen für das Servicedesign mit Frau Eleni Billia, der stellvertretenden Bürgermeisterin für Bildung der Gemeinde Salamina, zu diskutieren und von ihr einige äußerst nützliche Einblicke zu erhalten, die sie für die Verbesserung ihrer Konzepte nutzen konnten.

### **6. Was könnte besser gemacht werden?**

Im Großen und Ganzen hatten die Jugendlichen keine Anmerkungen zu einigen Aspekten des CBP, die besser hätten gehandhabt werden können. Ein kleiner Prozentsatz von ihnen wies darauf hin, dass während der Brainstorming-Sitzungen vielleicht etwas mehr Zeit für die Entwicklung der Ideen nützlich gewesen wäre.

### **7. Was ist dein Feedback zu der Methode des Servicedesigns als Inhalt und Umsetzung?**

Anfänglich zeigten sich die Jugendlichen etwas verwirrt über die Themen, die in den Schulungssitzungen besprochen wurden. Am Ende des CBP erklärten sie jedoch selbstbewusst, dass sie sich in der Lage sehen, einen Dienst erfolgreich zu gestalten und umzusetzen. Durch die verschiedenen Diskussionen und das Weltcafé wurde ihnen außerdem die Bedeutung der Aktivierung und Beteiligung von Jugendlichen an demokratischen Prozessen noch bewusster. Außerdem sagten sie, dass ihnen die Konzepte der sozialen Eingliederung und der Nachhaltigkeit dank des CBP jetzt klarer sind.

### **8. Wie lautet dein Feedback zu der Sitzung, in der du dein eigenes Projekt auf der Grundlage der Bedürfnisse deiner Gemeinde in Bezug auf Inhalt und Umsetzung erstelltest?**

Die YSDs beschrieben die Problemerkennung als die größte Herausforderung, die sie beim Lernen für das Servicedesign zu bewältigen hatten. Darüber hinaus bezeichneten sie das Training als "realistisch" und sagten, dass es ihnen geholfen hat, ein klares Verständnis davon zu bekommen, was es bedeutet, eine Dienstleistung zu entwerfen, die die Bedürfnisse der Zielgruppe erfüllt.

In diesem Zusammenhang schätzten sie die Gelegenheit, sich mit Frau Eleni Billia zu unterhalten, da ihr Feedback in der zweiten Phase des Programms, den Public Innovation Labs, besonders wertvoll sein wird.

### **9. Was ist dein Feedback zu einer bestimmten Aktivität hinsichtlich Inhalt und Durchführung?**

Die überwiegende Mehrheit der Jugendlichen bezeichnete den Problembaum-Workshop als den effektivsten und interessantesten Workshop im Hinblick auf den Entwurfs- und Umsetzungsprozess. Während dieses Workshops waren sie sehr beeindruckt, wie komplex der

Prozess der Suche nach den Ursachen eines Problems und der Entwicklung möglicher Lösungen ist, wobei auch Raum für Brainstorming und viel Kreativität blieb.

**10. Was ist dein Feedback zu den Teambuilding-Aktivitäten und zum Lernen in der Gruppe?**

Die YSDs beschrieben die Teambuildingaktivitäten und Gruppenarbeitssitzungen als eine Notwendigkeit, um effektiv zu lernen, was es bedeutet, eine Dienstleistung zu gestalten. Sie empfanden diese Arbeitsmethode als sehr effizient, da mehr Menschen ihre eigenen Einsichten, Erfahrungen und ihr Wissen einbrachten und diese kombinierten, um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

**11. Dein Feedback zu Trainern - was war gut und was könnte besser gemacht werden?**

Während des gesamten CBP entwickelten die YSDs eine wunderbare Beziehung zu ihrem Trainer, Herrn Nikolaos Moraitakis, die auf Kommunikation, gegenseitigem Respekt und echtem Interesse am Bereich des Servicedesigns beruhte. Vor allem schätzten sie die Art und Weise, wie er die komplexesten Ideen verdaulich machte und ihnen jeden Schritt des Servicedesign-Prozesses zeigte, vom Brainstorming und der Problemerkennung bis hin zur Präsentation der Idee, damit sie umgesetzt werden kann.

**12. Dein Feedback zu Trainern während des Capacity Building Programms?**

**Hast du dich während der Aktivitäten wohl gefühlt?**

Die jungen Erwachsenen fühlten sich während des gesamten Prozesses wohl und unterstützt. Sie hatten das Gefühl, dass ihre Beiträge ernst genommen wurden und dass das Team und der Trainer ein offenes Ohr für sie hatten und mit ihnen diskutierten. Außerdem schätzten sie es, dass am Ende der Treffen keine Fragen unbeantwortet blieben und sie sich im Bereich des Servicedesigns auskannten.

**13. Weitere Kommentare (optional)**

Am Ende des Bewertungsprozesses äußerten sich die Jugendlichen begeistert über den bisherigen Verlauf des Projekts und zeigten sich sehr gespannt auf die zweite Phase, die Public Innovation Labs, in denen die von ihnen konzipierten Servicedesigns näher an die Umsetzung herangeführt werden, wodurch sie zu zentralen Akteuren werden und in den Prozess der nachhaltigen und sozial integrativen Gestaltung ihrer Städte einbezogen werden..



You are viewing Ioanna Chatziantoniou's screen View Options



Nikos Antonakakis   Filippos Sarakis   Ioanna Chatziantoniou   Despina Papadaki   ΕΛΕΝΗ ΜΠΙΛΛΙΑ   Nicolas Moraitakis



### Ο Δήμος Σαλαμίνας παίρνει την πρωτοβουλία και ξεκινά το Σχέδιο Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας ΣΒΑΚ, 9.02.2022

- Ο σχεδιασμός για τη Βιώσιμη Κινητικότητα είναι ένας στρατηγικός τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων σχετικών με τις μετακινήσεις και τις μεταφορές στο σύγχρονο τρόπο ζωής.
- Η βιώσιμη κινητικότητα αφορά πρωτίστως τους τρεις βασικούς πυλώνες **ΠΕΡΠΑΤΗΜΑ-ΠΟΔΗΛΑΤΟ-ΔΗΜΟΣΙΑ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑ**.
- Ο σχεδιασμός για τη βιώσιμη αστική κινητικότητα αποτελεί μία μακροπρόθεσμη στρατηγική που προάγει τους βιώσιμους τρόπους μεταφοράς.



INSTITUTE OF RESEARCH & TRAINING

Co-funded by the Erasmus+ Programme 

## 1.1 SLOWAKEI

### 2.4.1. Die Programm-Struktur

Das Capacity Building-Programm für neue junge Servicedesigner wurde am Ende der Sommerferien und zu Beginn des Schuljahres durchgeführt. Um eine gute Gruppendynamik zu schaffen, begannen wir mit Aktivitäten zum Kennenlernen der Teilnehmer, zum Aufbau von Vertrauen zu den Jugendbetreuern und zum gegenseitigen Kennenlernen. Dann ging es weiter mit Sitzungen über das Konzept der jungen Service-Designer, Projektaktivitäten und Pläne innerhalb des Projekts. Die letzte Phase der Schulung konzentrierte sich auf das Erlernen der Methodik des Design-Thinking-Prozesses und die Vorbereitung von Service-Ideen, die die jungen Teilnehmer in der Endphase des Projekts umsetzen werden.

Daten: 30.8., 8.9., 9.9., 12.9., 13.9., 15.9., 16.9., 19.9., 20./21.9.

Zielsetzungen: Einführung in die Methodik des kreativen gestalterischen Denkens und ihre Anwendung im Rahmen der Gemeinschaftsentwicklung für junge Menschen zu bestimmten Themen.

### 2.4.2. Die Teilnehmer und die Trainer

#### Die Trainer

Trainer: Tomáš Pešek, <http://improve-se.sk/>

"Für mich ist es bei Schulungen wichtig, dass die Teilnehmer das Gelernte in der Praxis ausprobieren können. Ich versuche sie so zu gestalten, dass die Inhalte interessant, vielfältig, interaktiv und vor allem so sind, dass die Teilnehmer das Gelernte auch wirklich in ihrer Arbeit anwenden können. Ich mag mehrphasige, längerfristige Trainings, weil sie eine größere Wirkung haben und die Teilnehmer nachweislich mehr Dinge in der Praxis umsetzen können. Absolut ideal ist es, wenn die Zwischenphasen durch individuelles Coaching oder Mentoring der Teilnehmer unterstützt werden."

YSD Jugendarbeiter: Zuzana Sojková, promovierte Juristin, Teilnehmerin des Programms Teach for Slovakia, Dozentin und Aktivistin im Bereich der Bildungsentwicklung und der Verknüpfung von informeller und formaler Bildung.

#### Die Teilnehmer:

Name	Surname	Gender	Age
Viktória	Vaššová	N/A	N/A
Ingrid	Olahová	N/A	N/A



Kristína	Jamkovová	N/A	N/A
Sára	Darmová	N/A	N/A
Zsolt	Varga	N/A	N/A
Martin	Bobal'	N/A	N/A
Šimon	Golian	N/A	N/A
Rebecca	Ridzoňová	N/A	N/A
Dominika	Hroncová	N/A	N/A
Michaela	Matiašová	N/A	N/A
Zuzana	Šterková	N/A	N/A
Kristína	Kocherová	N/A	N/A
Ivan	Kováč	N/A	N/A
Vika	Vramová	N/A	N/A
Markus	Bangó	N/A	N/A
Marian	Komát	N/A	N/A
Samuel	Vilhan	N/A	N/A
Patrícia	Jakuliaková	N/A	N/A
Maximilián	Petko	N/A	N/A
Samuel	Tkáč	N/A	N/A

Miriam	Galdíková	N/A	N/A
Adriána	Pošová	N/A	N/A
Lenka	Zelenková	N/A	N/A
Tobias	Činčura	N/A	N/A
Patrik	Hudák	N/A	N/A
Viktória	Jonášová	N/A	N/A

Die Teilnehmer an der Schulung wurden unter den Schülern der Gymnasien in Lučenec ausgewählt. Sie bilden eine bunt gemischte Gruppe, die aus jungen Menschen besteht, die in Schülerparlamenten und Jugendorganisationen aktiv sind, sowie aus inaktiven Jugendlichen, die sich gerne an freiwilligen Aktivitäten beteiligen würden.

### 2.4.3. Die Module

#### EINLEITENDES

Kurze Erläuterung der Sitzung: Einführung in die Methodik des Design Thinking, wo sie eingesetzt wird und wofür sie gut ist.

Schritt für Schritt mit den Grundprinzipien des Design Thinking: 1. Verrückte Ideen unterstützen 2. Wir setzen auf Quantität (Menge) 3. Auf den Ideen anderer aufbauen 4. Menschen (Nutzer) in den Mittelpunkt stellen 5. Seien Sie visuell, modellieren Sie 6. Vermeiden Sie Kritik 7. Scheitere oft und früh genug 8. Konzentriert bleiben 9. Spaß haben

#### EMPHATIZE

Kurze Bemerkung zur Sitzung: Verstehe die Zielgruppe und sammle, was du herausgefunden hast. Wer genau sind sie? Wo leben sie? Was stört sie? Was wissen wir bereits? Wovon müssen wir uns überzeugen?

#### PERSONA DEFINIEREN

Kurze Bemerkung zur Sitzung: Eine bestimmte Situation, ein Problem, eine Herausforderung herausgreifen und sie ein wenig herunterbrechen.

Mögliche Fragen (nur relevante Fragen auswählen) Was genau ist das Problem? Was wissen Sie über ihn? Was wissen Sie nicht über ihn? Was sollte anders sein? Warum stört Sie das? Was ist nicht das Problem? Um wen handelt es sich? Für wen ist das kein Problem? Wer entscheidet das?

Wer ist sonst noch indirekt betroffen? Wer kann eine Lösung wollen und zu ihr beitragen? Wer hingegen kann die Lösung behindern und warum? Wo tritt es auf? Wo ist das Problem am größten? Wie manifestiert sich das Problem? Wann ist es kein Problem? Wie hängt es mit anderen Problemen zusammen? Wie könnte eine Lösung aussehen? Was ist bisher versucht worden? Wie kann man ein Problem als Chance begreifen?

AUFGABE: Erstelle eine PERSON - eine bestimmte Person, die dieses Problem hat, und definiere, wer sie ist, wo sie wohnt, wofür sie sich interessiert, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Themas, ihren Hintergrund, ihre Eltern, ihre Hobbys.

## IDEATE

Kurze Bemerkung zur Sitzung: Kreative Gruppen für Brainstorming sammeln gemeinsam an einem Ort Ideen. Dann setzen sich die Teams zusammen und können bei Bedarf immer noch etwas dazu erfinden, aber irgendwann sollten sie sich auf eine vorrangige Idee oder ein paar Dinge, die sie zu einer Idee zusammenfassen können, beschränken.

Übungen zur Entwicklung der Kreativität: 1. Stopp, los. Springen, klatschen 2. Ein Geschenk in einem Kreis verschicken 3. Öffnungszeiten einer nahe gelegenen Bar (beliebtes Lokal)

Hilfreiche Fragen für ein Brainstorming: Was hat es hier noch nicht gegeben? Wenn wir unbegrenzte Ressourcen und Möglichkeiten hätten, würden wir? Wenn wir wirklich kreativ werden würden, würden wir? Was wird definitiv nicht funktionieren? - als Methode des negativen Brainstormings, um die Kreativität neu zu entfachen.

## PROTOTYPE

Kurze Bemerkung zur Sitzung: Erstellung eines Modells, wie es funktionieren könnte.

Wie genau würde diese Idee/Lösung funktionieren? Wie genau sollten sie sie nutzen?

Erstellen Sie einen Prototyp (3D). Eine Schachtel mit Toilettenartikeln mit einem begleitenden Text und einer Warnung? Eine neue Art von Mülleimer mit Infostufen?

## TEST UND FEEDBACK

Kurze Kommentierung der Sitzung: Präsentation von Prototypen, Diskussion, Fragen, Vorschläge, Feedbacks. Ort und Zeit, um Raum zum Nachdenken zu geben und Fliegen zu fangen. Hier kann man sich zum Design äußern, zu bestimmten Texten, Slogans, Standort, Farbe. Und dann kann man das Feedback einarbeiten.

Benenne zumindest, was ihnen gefallen hat, was sie noch ändern würden und wie sie diesen Prototyp konkret testen würden.

## ABSCHLIESSENDE REFLEKTION

Was wollen/müssen sie jetzt in Sachen Design Thinking tun? Was nehmen sie aus dem gesamten Prozess mit?

## 2.4.4. Evaluierung

Die Teilnehmer der Schulung bewerteten die Qualität sehr positiv. Sie waren sich einig, dass sie viel Neues für die Vorbereitung ihrer eigenen Projekte und Dienstleistungen für die Öffentlichkeit gelernt haben. Sie fühlen sich zuversichtlicher für die weitere Durchführung von Projektaktivitäten und sind motiviert durch die Möglichkeit, an einer Schulung im Ausland teilzunehmen. Als Schwachpunkt des Projekts sehen sie an, dass es nicht klar ist, ob sie eine gesicherte Finanzierung für ihre Aktivitäten haben werden, und sie machen sich Sorgen über die Nachhaltigkeit des Projekts.

Trainer und Jugendbetreuer bewerteten die Ausbildung positiv. Dank der Unterstützung lokaler Organisationen und Schulen ist es uns gelungen, kluge junge Menschen zu finden, die sich als künftige Führungskräfte der Gruppe und als Motor des Projekts profilieren.





## 1.1 FINNLAND

### 2.5.1. Die Programm-Struktur

Das Hauptziel des Capacity Building Programms in Finnland war es, den jungen Teilnehmern ein Verständnis dafür zu vermitteln, was Servicedesign bedeutet und wie es in öffentliche und private Dienstleistungen integriert werden kann. Während des Programms nutzten wir die Hilfe eines externen Referenten, Gyan Dookie, der als Dozent an vielen finnischen Universitäten tätig ist.

### 2.5.2. Die Teilnehmer und die Trainer

#### Die Trainer

*Anja Presnukhina* begann ihre Arbeit als Projektkoordinatorin im Februar 2022. Als Jugendbetreuerin kümmerte sich Anja um die Umsetzung des Projekts (zusammen mit Iina, Mikko und Jenna) sowie um die gesamte übrige Kommunikation mit den jungen Teilnehmern über alle Aspekte des Projekts. Zum Beispiel arbeitete sie als eine der Trainerinnen während des Capacity Building Programms.

*Mikko Koivisto* wurde im März 2022 eingestellt und begann als Jugendarbeiter im YSD-Projekt zu arbeiten. Sein akademisches Wissen über die theoretischen und praktischen Aspekte der Jugendarbeit war unersetzlich, als es darum ging, alle Aspekte der Jugendaktivierung und der nicht formalen Bildung zu verstehen. Mikko half bei der Planung und Organisation der Teile des Projekts, die mit der Ausbildung und der Organisation zu tun hatten, und half auch bei der gesamten Logistik des Projekts.

*Jenna Naukkarinen* ist Koordinatorin für Jugendarbeit in der Stadt Tampere. Sie arbeitet nicht nur an dem YSD-Projekt, sondern auch mit dem Jugendrat von Tampere zusammen, wodurch sie ein vielschichtiges Verständnis für die Organisation und Mobilisierung von Jugendlichen hat.

#### Die Teilnehmer

Die rekrutierten Teilnehmer sind alle unter 22 Jahren, wobei der jüngste Teilnehmer zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments 16 Jahre alt ist. Einige von ihnen besuchen ein Gymnasium oder eine Berufsschule und studieren Medizin, Jugendarbeit und Soziologie.

Name	Nachname	Geschlecht	Alter	Profil
Hanna	McMenamin	F	17	Hanna ist bereits im Frühjahr dem Projekt beigetreten und interessiert sich vor allem für Kunst



				und die Entwicklung ihrer eigenen Lebensbereiche. Sie studiert Kunst in der Oberschule und möchte ihre hervorragenden Sprachkenntnisse nutzen, um mit neuen Menschen in Kontakt zu treten.
Krista	Sillanpää	F	16	Krista ist ein aktives Mitglied des Jugendrats von Tampere. Sie hat sich im Frühjahr dem Projekt angeschlossen und möchte mehr über öffentliche Dienstleistungen und deren Gestaltung erfahren.
Angelina	Patokallio	F	17	Angelina ist eine hoch motivierte Macherin in der Welt der Kulturpolitik. Sie ist eine der Jugendlichen, die bereits im Frühjahr dem Projekt beigetreten sind.
Aapeli	Niskanen	N/A	17	Aapeli ist ein äußerst neugieriger Krankenpflegeschüler und Musikliebhaber, der seine Freizeit mit seinen Freunden verbringt und Filme schaut.
Eeva	Vimpeli	F	18	Eeva ist eine Gymnasiastin, die bereits für längere Zeit außerhalb Finnlands war - sie verbrachte ein Austauschsemester in den USA. Eeva ist eine verantwortungsbewusste und sozial orientierte Person und verbringt ihre Freizeit mit ihren Freunden.
Pirooze	Ibrahimi	N/A	18	Pirooze ist eine hoch motivierte Person, die sich für alle Arten und Aspekte der internationalen Beziehungen interessiert.
Liinu	Loukiainen	F	18	Liinu plant, sich nach ihrem Schulabschluss in der internationalen Politik zu engagieren. Sie ist eine große Liebhaberin der Natur.
Rahoya	Hassan	M	18	Rahoya lebt seit 4 Jahren in Tampere und würde gerne am YSD teilnehmen und mehr über Servicedesign erfahren. Er hat schon vorher darüber recherchiert,

				war sehr fasziniert und begann, Interesse zu entwickeln.
Isa	Laakso	F	18	Isa studiert, um selbst Jugendbetreuerin zu werden. Sie ist eine große Musikbegeisterte und liebt Sport.
Sara	Moisio	F	16	Sara ist daran interessiert, neue Menschen kennenzulernen und Neues über andere Kulturen zu erfahren. Sie ist seit vier Jahren im Jugendrat ihrer Stadt aktiv.
Emma	Juntunen	F	17	Emma studiert an der High School. Sie spricht viele Sprachen, spielt Tennis und backt in ihrer Freizeit. Feminismus und Gleichberechtigung sind wichtige Themen für sie.
Tilli	N/A	N/A	16	Tilli zog nach Tampere, um in der High School intensiver Kunst zu studieren. Sie bewarb sich für das Projekt, weil sie neugierig auf die Arbeit in der Stadt war. Sie wollen lernen und das Leben um sie herum verändern.
Sina	Järvilehto	F	16	Sina ist auf dem Weg, ein Profi in der Tourismusbranche zu werden. Sie spricht drei Sprachen fließend und lernt derzeit vier weitere. Sie möchte auch außerhalb Finnlands etwas bewirken.

### 2.5.3. Die Module

#### Erste Sitzung: 5. Mai

Beim ersten Treffen der YSDs waren wir gespannt darauf, uns gegenseitig kennenzulernen und ein gemeinsames Verständnis für das Projekt zu entwickeln, an dem wir arbeiten werden. Es wurde auch ein kleiner Zeitplan vorgestellt, um den Teilnehmern eine Vorstellung davon zu geben, wie sie ihre Zeit einteilen sollten, wenn sie an das Projekt denken.

#### Grassroot-Veranstaltung (14. Mai)

Für diese Veranstaltung, die Teil des CBP war, reisten unsere YSDs nach Helsinki. Dort nahmen sie an der Organisation einer Meisterklasse teil, die sich mit der Umgestaltung öffentlicher Dienstleistungen befasste, um diese inklusiver und benutzerfreundlicher zu gestalten.



### 3. Modul: Erlernen der Grundlagen

Am 25. Mai versammelten sich die Teilnehmer und Trainer, um an einer Schulung zum Thema Servicedesign teilzunehmen, die von Gyan Dookie, einem führenden Experten und Lehrer auf diesem Gebiet, organisiert wurde.

### 4. Modul: Bootcamp

Der 25. August markierte einen Neuanfang für das CBP, da eine neue Gruppe von YSDs dem Programm beitrug. Während dieses Camps haben wir alles, was wir zuvor gelernt haben, wiederholt und die Informationen untereinander ausgetauscht. Dieser Programmpunkt war nicht nur im Hinblick auf die bevorstehende Arbeit entscheidend, sondern auch im Hinblick auf die Gemeinschaftsbildung.

### 5. Modul: Datenanalyse (8.9.)

Während des vorherigen Moduls wurden die Teilnehmer gebeten, Informationen über das Thema zu sammeln, auf das sie sich bei der Erstellung des Dienstes konzentrieren wollen. In diesem Modul präsentierten die Jugendlichen die Ergebnisse des Fragebogens über die von ihnen geplanten und durchgeführten Veranstaltungen in Tampere. Während dieses Treffens wurde das Team, das an der ersten Peer-to-Peer-Veranstaltung in Lublin teilnehmen sollte, durch Peer-Bewertungen und schließlich durch Abstimmung ausgewählt.

### 6. Modul: Abschluss und Zukunftsplanung (verschiedene Treffen im Oktober)

Das letzte, abschließende Modul des CBP war in einen Offline- und einen Online-Teil unterteilt und dezentralisiert. Das Hauptziel dieses Moduls war es, eine kontinuierliche Verbindung zwischen den Teilnehmern herzustellen und sie zu inspirieren, mit dem Aufbau ihres eigenen Services zu beginnen.

## **2.5.4. Evaluierung**

Während des Capacity Building Programms erhielten die Teilnehmer drei Bewertungsbögen: vor, während und nach der Durchführung. Die größten Herausforderungen, die wir während der Evaluierung feststellten, waren das Gleichgewicht zwischen den Informationen, die verdaulich, aber anspruchsvoll genug sind, und der Spaß am Programm für die freiwilligen Teilnehmer.

In der ersten Auswertung wurde deutlich, dass die Teilnehmer sich über ihre Kenntnisse im Servicedesign ziemlich unsicher waren. Wir möchten dieses Zitat eines Teilnehmers hervorheben, das eine Antwort auf die Frage nach Themen war, die sie interessieren: "Kreativität im Laufe der Geschichte des Servicedesigns. Welche großen Entdeckungen wurden gemacht, die heute so normal sind, dass die meisten von uns nicht erkennen, dass sie revolutionär oder anderweitig erstaunlich waren?"

Bei der zweiten Evaluierung, die in der Mitte des CBP verschickt wurde, war die für uns interessanteste Antwort, dass sich die Teilnehmer nicht an die Methoden erinnerten, die wir während des Programms eingesetzt hatten. Dies führte zu einer internen Neuplanung des zukünftigen Trainings.

Die Antworten auf den letzten Fragebogen waren die gleichen wie auf den ersten. Die verbleibenden YSDs waren glücklich und gespannt auf das, was nach Abschluss des CBP auf sie zukommt und auf die nächste Stufe des Projekts.





## 1.3 POLEN

### 2.6.1. Die Programm-Struktur

Das Capacity Building Programm in Polen wurde in 5 Tagen am Stück zwischen dem 18. und 22. Juli 2022 in Lublin, Polen, durchgeführt. Ein Teil der Aktivitäten fand im Rathaus (18.-20.07.2022) und der zweite Teil in der Einrichtung Sempre a Frente (21.-22.07.2022) statt. Die Gesamtdauer betrug 40 Stunden.

Die YSD-Jugendbetreuer leiteten den Lernprozess mit Hilfe von pädagogischen Methoden: Brainstorming, kooperatives Lernen, partizipatives Lernen und experimentelles Lernen.

An dem italienischen Capacity Building-Programm waren folgende Personen beteiligt:

- Jagoda Idziak als Trainerin
- Marta Szczodrak als Trainerin
- Dawid Reja als Trainer
- Arkadiusz Klej als Trainer
- Agata Cholewa als Trainerin
- Agnieszka Parol-Gorna als ein Gast von *European Youth Capital*
- Aleksandra Kulik, Sempre a Frente Vorsitzende
- Alina Prochasek, YSD Koordinatorin für technische und organisatorische Unterstützung
- 20 Young Service Designers aus Lublin

	MONTAG 18.07	DIENSTAG 19.07	MITTWOCH 20.07	DONNERSTAG 21.07	FREITAG 22.07
9.00 - 10.30	-Präsentation, Einführung in das Projekt -Integration + Vertrag mit Teilnehmern -Einführung in Service Design	- Energizer - Identifizierung von Problemen der Stadt - Auswahl von Stakeholdern	- Energizer - Empathy Map erstellen - Formulierung von Annahmen und Hypothesen	- Energizer - Design Phase	- Energizer - gemeinsame Vollendung unseres Service-Angebotes



10.30 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diskussion über den gemeinsamen Zeitplan</li> <li>- Hauptziele des Projekts</li> <li>- Teambildung und weitere Integration</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- POV + HMW</li> <li>- Brainstorming 'gegen' erfundene HMW</li> <li>- Journey Map</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prototypen entwickeln</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materialien für die Verteilung vorbereiten</li> </ul>
12.00 - 12.40	Pause	Pause	Pause	Pause	Pause
12.40- 16.40	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quiz über Service Design</li> <li>- Umfrage zu Beginn</li> <li>- Zusammenfassung + Ankündigung, was am nächsten Tag sein wird, damit sie schon mit Ideen kommen können. Ideenfindung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstellung von Fragebögen /Interviewfragen, Aufteilung in Gruppen und eine Outdoor-Session - realistisch rausgehen und Interviews führen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Journey Map CD</li> <li>-service blueprint</li> <li>-Zusammenfassung + Umfrage ( Halbzeit)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentation der Trainer</li> <li>- Arkadiusz Klej und Agata Cholewa, die das Servicedesign in Lublin vorstellen</li> <li>- Treffen mit Agnieszka Parol-Gorna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planung nächster Schritte</li> <li>- Finale Evaluierung</li> <li>-Finale Umfrage</li> </ul>

## 2.6.2. Die Teilnehmer und die Trainer

### Die Trainer

**Jagoda Idziak**- YSD Trainer. Soziotherapeutin, Jugendarbeiterin, Trainerin bei Erasmus + Jugend

Austausch- und Ausbildungskurs, Koordinatorin des Programms des Europäischen Solidaritätskorps. Sie hat einen Master-Abschluss in Pflege- und Erziehungspädagogik mit pädagogischer Therapie.

**Marta Szczodrak**- YSD Trainer. Als Psychologin bietet sie psychologische Unterstützung für die Schützlinge der Beschäftigungstherapie-Werkstatt und deren Familien, Krisenintervention, Prävention von selbstzerstörerischem Verhalten, soziale und berufliche Rehabilitation. Bei Sempre a Frente ist sie für die strategische Planung, das Teammanagement, die Kontrolle, die Durchführung von Aktivitäten und die Verwaltung von Aktivitäten im Zusammenhang mit der Hilfe für Kinder und Jugendliche zuständig.

**Dawid Reja**- YSD Trainer. Arbeit als Trainer, Jugendbetreuer, Jugendanimateur. Hauptsächlich verantwortlich für die Durchführung von Informationstreffen für junge Menschen aus der gesamten Region Lublin/ Organisation von Aktivitäten für einheimische und ausländische Freiwillige/ Durchführung von Schulungen für Freiwillige und zukünftige lokale Animatoren.



**Arkadiusz Klej** - Trainer für Servicedesign. Journalist für das Magazin #Culturally, arbeitet im Bereich Kultur. Fellow an der School of Ideas, wo er Projekte an der Schnittstelle von Technologie und Philosophie leitet und fortschrittliche Tools für Kultur und Wirtschaft entwickelt. Er leitet Projekte und fungiert als Mentor für soziale Projekte.

**Agata Cholewa** - Koordinatorin für Partizipations- und Bildungsaktivitäten, Büro für soziale Beteiligung, Rathaus Lublin

**Aleksandra Kulik** - Vorsitzende der Stiftung Sempre a Frente, außerdem ist sie zuständig für

- Strategische Planung, Organisationsmanagement, Teammanagement, Kontrolle, Durchführung von Aktivitäten,
- Aufbau von Partnerschaften, Beaufsichtigung der Social-Media-Kommunikation der Organisation,
- Ausübung der Funktion eines Mitglieds des Kinder- und Jugendausschusses beim Bürgermeister von Lublin,
- Wahrnehmung der Aufgaben eines Mitglieds des Rates für Gemeinnützige Arbeit der Stadt Lublin.

## Die Teilnehmer

Name	Nachname	Geschlecht	Alter
Anastazja	Goch-Krusińska	F	19
Aleksandra	Borzęcka	F	21
Natalia	Bartoszuk	F	19
Michał	Gierasimiuk	M	16
Zuzanna	Nowak	F	18
Kaja	Możdzeń	F	16
Piotr	Tomczuk	M	19
Karolina	Wrona	F	19
Róża	Olech	F	15
Przemysław	Celiński	M	19
Hubert	Mikułowski	M	17
Jakub	Mendez-Chmielewski	M	18
Klaudia	Kucharczyk	F	17
Katarzyna	Kańczugowska	F	17

Kasia	Dobrzańska	F	17
Iga	Balicka	F	24
Weronika	Osełka	F	24
Jan	Woźniak	M	18
Kamil	Konieczny	M	19
Izabela	Bejm	F	24
Anna	Kwiecień	F	17

## Referenzen

*Ich bin sehr neugierig und freue mich auf die Zusammenarbeit zum Wohle der Jugend von Lublin. Ich hoffe, dass dies wertvolle Dienste sein werden, die sie bereit sind zu nutzen.*

*- Kamil*

*Die Erfahrung dieses Trainings wird uns definitiv helfen, die Jugend und die Bedürfnisse der Stadt besser kennenzulernen, um eine gemeinsame Sprache zu finden und etwas gemeinsam zu schaffen.*

*- Kasia*

*Zum ersten Mal habe ich die Gelegenheit, etwas über solche Dinge wie Servicedesign zu lernen und zu erfahren. Ich habe noch viele Fragen, ob wir es gut verstehen, aber ich bin froh, dass wir tolle Trainer haben, die uns bei diesem Lernprozess unterstützen.*

*- Michal*

*Man arbeitet in einer Gruppe an einer Idee, über die ich schon lange nachgedacht habe, und ich war sehr daran interessiert, die Möglichkeit für so etwas zu bekommen. Durch die Designreihe lerne ich, wie ich meine Ideen in Dienstleistungen umsetzen kann. Ein großes Plus der Ausbildung ist, dass wir Mitarbeiter der Stadt und andere junge Leute kennen lernen - vor allem den Jugendrat und Lubliner Aktivisten. Ich freue mich schon sehr auf die nächsten Trainings.*

*- Piotr*

## 2.6.3. Die Module

### MODUL 1

- Diskussion des gemeinsamen Zeitplans
- Hauptziele des Projekts
- Teambuilding und weitere Integration

### MODUL 2

- Identifizierung von Problemen in der Stadt
- Auswahl von Stakeholdern
- Grad des Interesses und des Einflusses der Akteure



- Interviews, Umfragen

#### MODUL 3 + 4

- Empathy Map erstellen
- Formulierung von Annahmen und Hypothesen
- POV + HMW
- Brainstorming "gegen" erfundene HMW
- Journey Map
- Service blueprint

#### MODUL 5

- Fertigstellung unserer Dienstleistung
- Materialien für die Verteilung vorbereiten
- Planung nächster Schritte

## 2.6.4. Evaluierung

Die jungen Service-Designer wurden gebeten, den Gesamtprozess in drei verschiedenen Phasen des Programms zu bewerten: zu Beginn, nach der Hälfte und am Ende des Programms. Die Bewertung wurde mit Hilfe von Fragebögen auf Google Forms durchgeführt. Ziel war es, die Wissenserhaltungsrate, das Gefühl der Unterstützung und des Fortschritts in Bezug auf bestimmte Soft- oder Hard Skills, ihre Erwartungen und Zufriedenheit mit dem CBP (Klarheit und Nützlichkeit des Programms) zu bewerten.

*Im ersten Fragebogen beantworteten die YSDs einige Fragen zu ihrem Wissen und Verständnis einiger der wichtigsten Konzepte und Methoden des Servicedesigns. Außerdem bewerteten sie Zweck, Format und Zeit der bisher durchgeführten Aktivitäten.*

Im zweiten Formular bewerteten die YSDs den gesamten Prozess und gaben einige nützliche Empfehlungen, was bei den nächsten Schulungen verbessert werden könnte.

Im dritten Fragebogen gaben die Jugendlichen schließlich ihr Feedback zum Capacity Building Programm ab und bewerteten dabei spezifische Aspekte wie die Kompetenz der Trainer und den integrativen Charakter der Schulung. Darüber hinaus machten sie nützliche Vorschläge, was besser hätte gemacht werden können, um bei zukünftigen, von CCB organisierten Schulungsprogrammen daran zu arbeiten.

Die folgenden Kapitel sind der eingehenden Prüfung der Ergebnisse der drei Bewertungsfragebögen gewidmet.

## Anfang

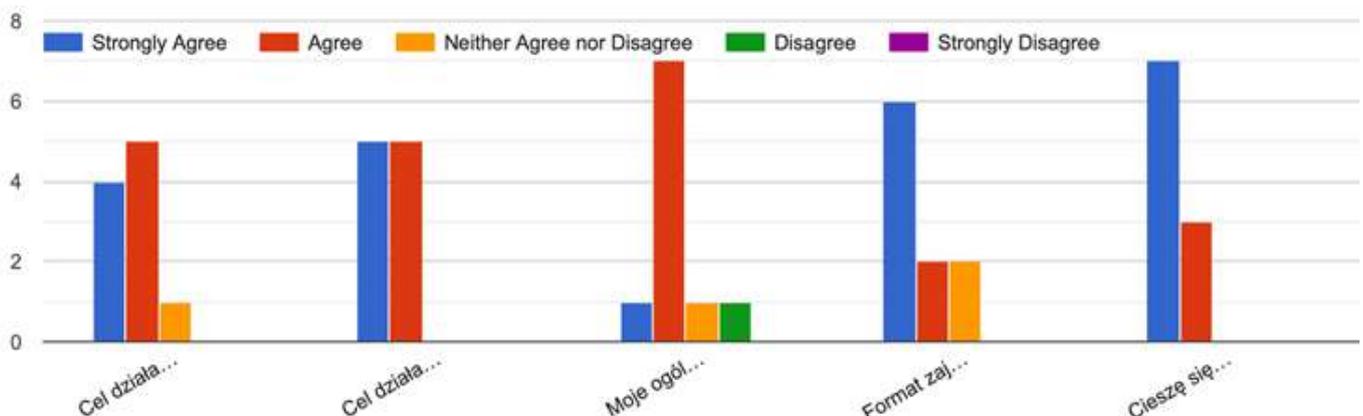
### 1. **Bewertung der Ziele, des Formats und des Zeitpunkts der Aktivitäten**

Bei der mündlichen Bewertung nach dem ersten Schultag zeigten die Teilnehmer große Begeisterung über die präsentierten Inhalte. Die Teilnehmer waren sehr zufrieden. Als größten Vorteil empfanden sie die freundliche Atmosphäre und die Aufstellung von Regeln, durch die sie sich während des gesamten Prozesses sehr wohl fühlten.

Online Fragebogen:

1. In der Bewertung zeigten sie auch, dass der präsentierte Inhalt für sie verständlich war und auf einfache, klare und verständliche Weise vermittelt wurde. Die meisten stimmten dieser Einschätzung zu.
2. Die große Mehrheit der Teilnehmer glaubt, dass Servicedesign eine Methode ist, die ihre Ideen und deren Umsetzung unterstützt. Die meisten glauben, dass es ihnen helfen wird, ihre Ziele zu erreichen.
3. Die meisten äußerten nach der ersten Sitzung auch ein Verständnis für den Prozess und die Methoden und Grundlagen des Servicedesigns. Auf der anderen Seite waren aber auch einige dabei, die zum ersten Mal mit Servicedesign in Berührung kamen und bei denen die erste Sitzung noch nicht alle Antworten und das Verständnis für alle Inhalte brachte.
4. Geführter Unterricht - von der Theorie zur Praxis mit Diskussionen und gemeinsamer Verständigung über den Inhalt war für die meisten Teilnehmer eine akzeptable Form des Unterrichts.
5. Die große Mehrheit der Teilnehmer war sehr zufrieden mit dem Kurs und allem, was sie über Servicedesign gelernt haben.

Proszę odpowiedzieć:



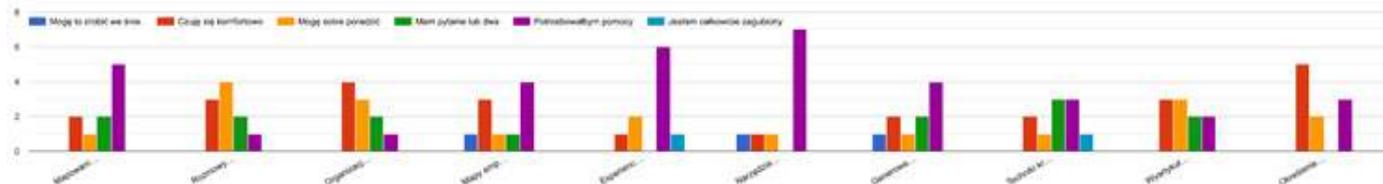
### 2. **Bitte bewerte dein Vertrauen in deine Fähigkeiten und dein Verständnis für die folgenden Methoden und Ansätze**

Auf die Frage nach ihrem Verständnis und ihrer Kompetenz in Bezug auf einige wichtige Themen und Methoden, die während der Schulungssitzungen besprochen wurden,



antworteten die Teilnehmer unsicher. Nicht jede der Methoden wurde bereits vorgestellt und gut erklärt. Methoden wie "Stakeholder Mapping", "Interviewing", "Organizing Findings" und "Experience Maps, Journey Maps, Empathy Maps", "Causal Analysis Tools (Problem Tree, Causal Loop Diagrams, Iceberg Diagrams)" oder "Generating insights and developing a POV" waren für einige der Teilnehmer neu. Das erste Modul war nicht für die Präsentation der Methodenliste vorgesehen.

Proszę ocenić swoje zaufanie do swoich umiejętności i zrozumienia następujących metod i podejść



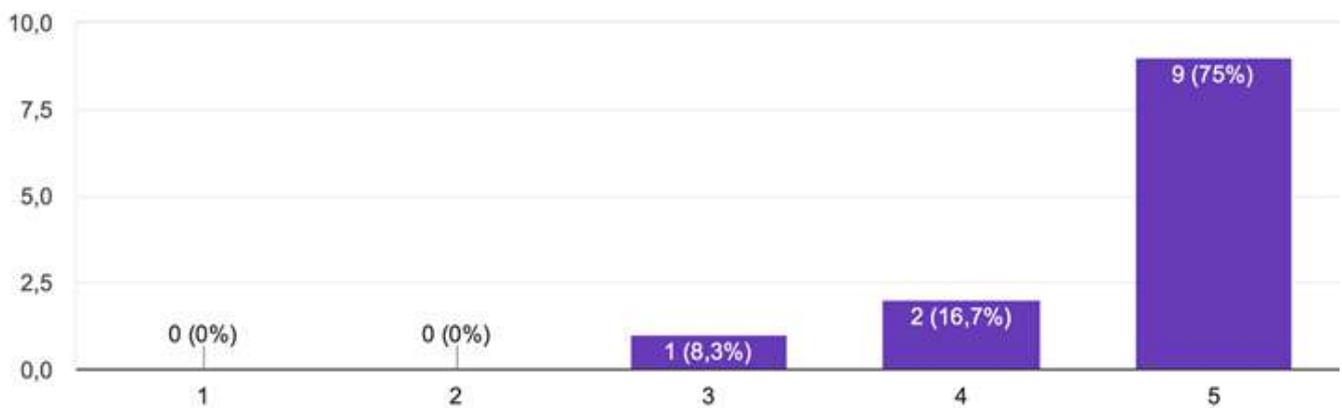
### 3. Welche Themen würdest du gerne weiter erforschen, wenn überhaupt?

- Creative Ideation Techniken
- Creative Ideation Techniken, Werkzeuge zur Kausalanalyse, Experience Maps
- Urban Design
- Alle! Mit jedem von ihnen bin ich nicht ganz vertraut.
- Blueprint
- Creative Ideation

### Halbzeit Evaluierung

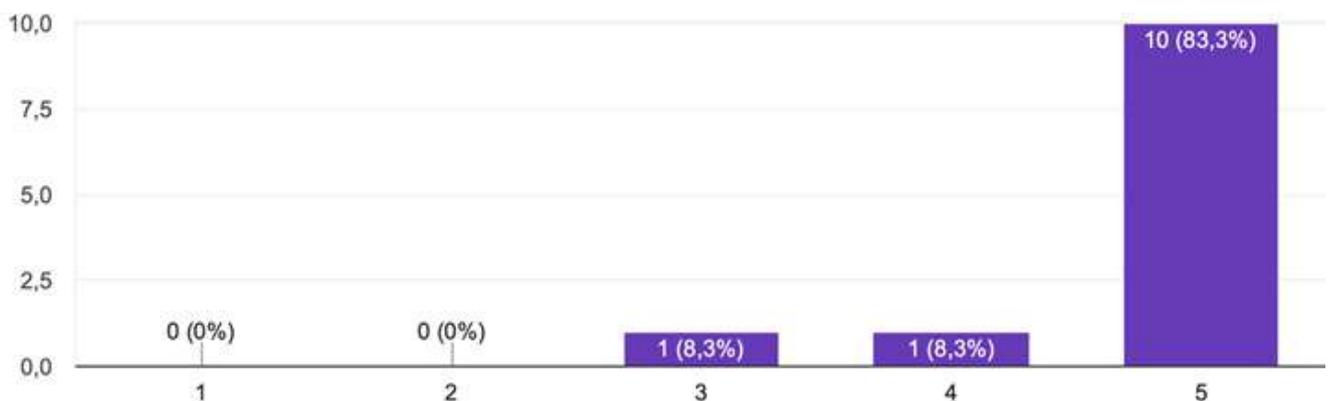
#### 1. Ich bin mit dem gesamten Prozess zufrieden

Die YSDs zeigten sich sehr zufrieden mit dem Prozess. Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) bewerteten 75 % der Teilnehmer das Capacity Building Programm mit 5.



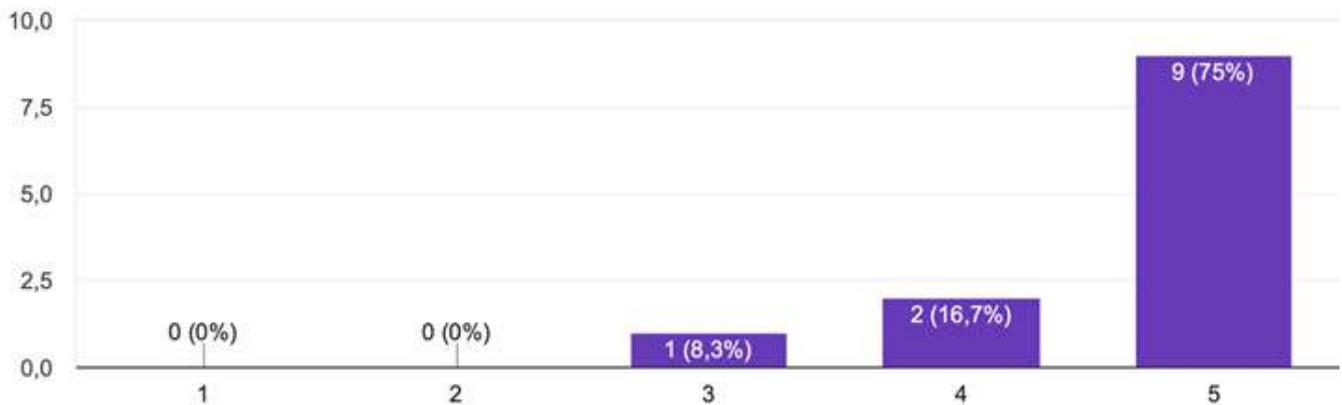
#### 2. Das Programm ist inklusiv und öffnete bisher Raum für Beiträge und Austausch

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) stimmten rund 90 % der Teilnehmer voll und ganz zu, dass das Programm integrativ ist und Raum für Austausch und Diskussionen bietet.



### 3. Ich fühle mich mit der Methode des Servicedesigns vertraut

Hinsichtlich ihres Verständnisses der Methodik des Servicedesigns bewerteten 75 % der Jugendlichen die obige Aussage mit 5 auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll zu).



### 4. Wie hast du das Capacity Building Programm bisher in deinem Arbeits-/Lebensalltag umgesetzt?

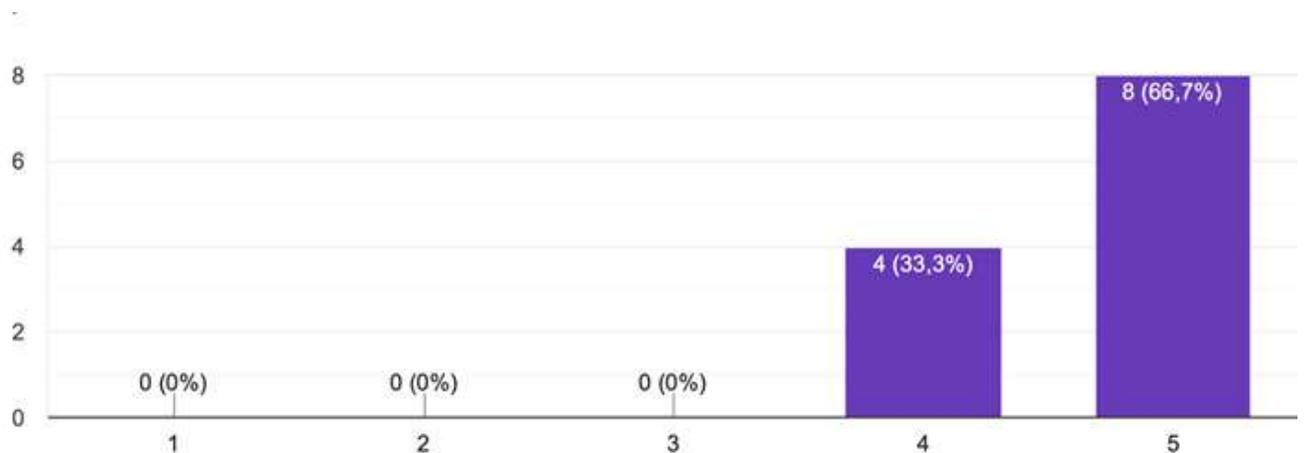
- Noch nicht umgesetzt
- Als Vizepräsident der PRE Stiftung versuche ich, relevante Aktivitäten zu organisieren, die auf die Zielgruppe der Teilnehmer zugeschnitten sind.
- Ich versuche, an so vielen Fortbildungs- und Freiwilligenaktivitäten wie möglich teilzunehmen, die mit meinen Interessen übereinstimmen.
- Zeitmanagement, Planung von Aktivitäten, Tag, Woche, Monat, Aufschreiben von Zielen, To-Do-Listen, Suche nach Möglichkeiten.
- Ich hatte noch nicht die Gelegenheit, davon Gebrauch zu machen.
- Durch die Teilnahme an Workshops und Kursen, das Kennenlernen neuer Menschen und die Teilnahme an Wettbewerben, die anspruchsvolle Projekte erfordern.
- Vermutlich ja.
- Ich stimme zu.
- Durch die Teilnahme an Workshops, Fortbildungskursen, Austauschmaßnahmen
- Ich sammle Wissen über verschiedene Techniken des Zeichnens, der Farbe und der Komposition auf youtube und in Büchern.
- Ich denke über die möglichen Bedürfnisse der Menschen nach, denen ich im Leben begegne, und darüber, wie eine Dienstleistung für sie nützlich sein könnte.
- Mit den Menschen um mich herum reden, meine Zeit und meine Aktivitäten planen.

### 5. Dein Feedback zum gesamten Prozess nach dem Capacity Building Programm (Unterstützung, Management)?

- Unterstützung
- Sehr guter Kontakt zu den Referenten und die Möglichkeit zum freien Gedankenaustausch, auch mit Personen mit völlig anderen Ansichten.
- Das Programm ist noch nicht abgeschlossen, ich kann es nicht sagen.
- Ich hatte spezifischere Inhalte erwartet, auf der Habenseite: Übungen und Diskussionen, tolle Referenten
- Die Unterstützung in den Klassen ist sehr gut und an einigen Stellen äußerst nützlich.
- Ich bin sehr zufrieden. Ich denke, der Prozess beinhaltete eine Menge kreativer und innovativer Lösungen, die ich noch in keinem Kurs gesehen habe.
- Super
- Ich bin sehr zufrieden mit den professionell durchgeführten Workshops, in denen nicht nur Theorie, sondern auch Praxis vermittelt wird. Super Ansatz der Moderatoren, die für kreative Pausen, Kaffee und Snacks sorgen.
- Alles ist gut vorbereitet und effizient durchgeführt.
- Ich verstehe die Frage nicht, also werde ich sie nicht beantworten.
- Sehr übersichtliches Programm und seine Etappen, gute und attraktive Art der Wissensvermittlung
- Eine sehr interessante Erfahrung. Intensive Arbeit, die einen zum Nachdenken bringt und die eigenen Überzeugungen in Frage stellt. Entwickelt sich nicht nur im Zusammenhang mit dem Lernen über die Technik des Servicedesigns, sondern auch persönlich.

### 6. Der erste Teil des Capacity Building Programms hat meine Erwartungen erfüllt

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) bewerteten 66,7 % der Teilnehmer des Fragebogens das Capacity Building Programm mit 5 und 33,3 % mit 4.



## **7. Workshops und Methoden, die während des Programms eingesetzt wurden - welche waren am nützlichsten?**

- Persona, eine Interviewmethode um eine Persona zu kreieren
- Es hat mir wirklich Spaß gemacht, eine Persona (Charles) zu erstellen - es hat mir geholfen, mich in seine Situation einzufühlen (Empathie)
- Praktische Aufgaben
- Persona erstellen
- Interviews mit Fremden, die unseren Kriterien entsprachen.
- Durchführung von Interviews mit Passanten, um die Aufgabe im Team zu lösen
- Jede
- Erstellung einer "Empathy Map" und Abbildung der Bedürfnisse verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und Institutionen.
- Empathy Map, POV
- Als wir eine Aufgabe bekamen und uns zunächst selbst etwas zum Thema ausdenken sollten und dann gegebenenfalls eine Anregung bekamen.
- Befragung von Menschen, da unsere Vorstellungen von Bedürfnissen mit realen Bedürfnissen konfrontiert wurden und wir so unsere Meinung verifizieren konnten.
- Brainstorming, Interviews

## **8. Etwas zu verbessern (Logistik/Arbeitsmethoden)**

- Nichts
- Der Saal ist ein bisschen stickig, aber das lässt sich aushalten, also entspannt :)
- Alles großartig, möglicherweise die Räumlichkeiten
- Mehr Inhalt, z. B. eine Analyse der Marketingstrategie eines bestimmten Unternehmens (obwohl ich weiß, dass für einige Leute die bestehenden Aktivitäten geeignet sind), gleichzeitig habe ich den Eindruck, dass die Dauer der Ausbildung besser ist, wenn sie mit Inhalt gefüllt ist.
- Es war alles einwandfrei
- Nichts
- Mehr Übungen in Englisch.
- Mir fällt nichts ein.
- Ich habe keine Meinung dazu, weil das Thema zu neu ist, als dass ich mich dazu äußern könnte.
- Vielleicht auf mehrere Tage verteilt, aber kürzere Blöcke, da die Teilnehmer aufgrund der Menge an Informationen und Arbeit am Ende des Tages nicht mehr so effektiv sind.
- Längere Pausen

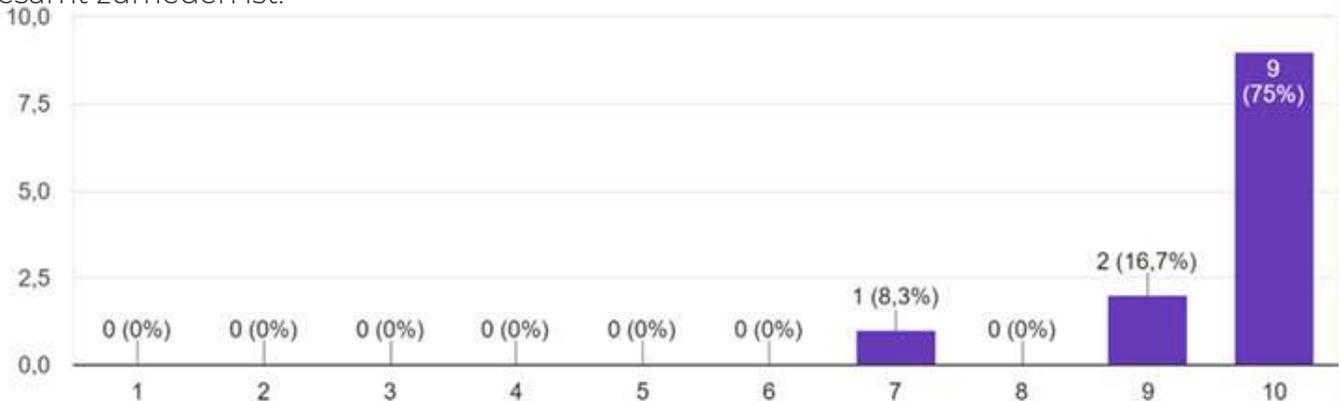
## 9. Weitere Kommentare

- Ich nicht
- Einmal mehr - super Moderator
- Ich denke, dass uns manchmal das Thema ausgegangen ist oder, dass wir es sehr stark entwickelt haben, was die Arbeitszeit verlängern konnte. Auch die häufigen Verspätungen haben den Zeitplan ein wenig durcheinander gebracht, aber ich bezweifle, dass das so eklatant war, dass es als großer Nachteil angesehen werden kann.
- Im Moment habe ich nichts.
- Nein, ihr macht das großartig!

## Finale Evaluierung

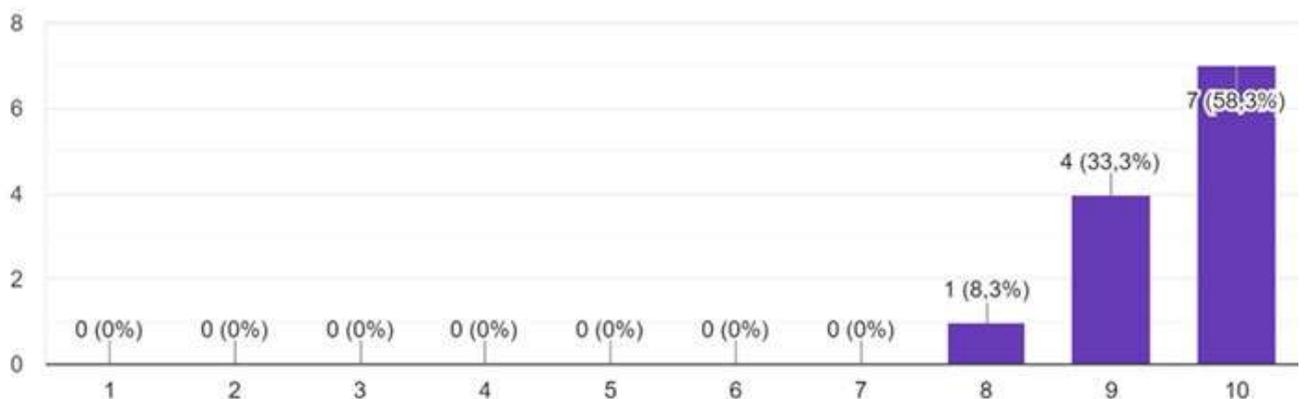
### 1. **Wie beurteilst du deine allgemeine Zufriedenheit mit den Workshops im Rahmen des Capacity Building Programms?**

Auf einer Skala von 1 (nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) bewerteten die Jugendlichen ihre Gesamtzufriedenheit mit den Workshops des Capacity-Building-Programms mit 7 (1 Person) bis 9 (2 Personen) und 10 (Rest der Teilnehmer). Es zeigt sich, dass die Mehrheit der Teilnehmer insgesamt zufrieden ist.



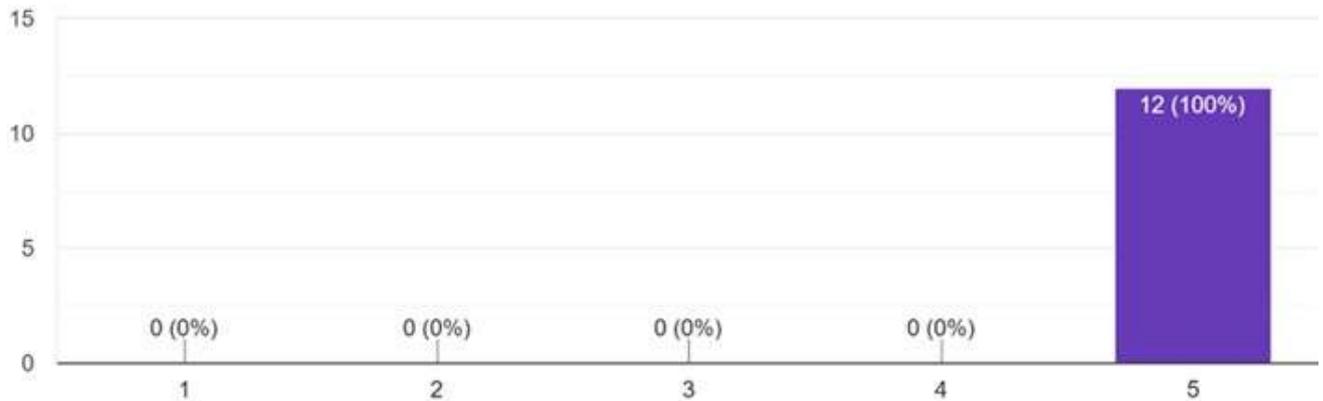
### 2. Das Capacity Building Programme erfüllte meine Erwartungen

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 10 (stimme voll und ganz zu) gaben die Jugendlichen an, dass das CBP ihre Erwartungen erfüllt, wobei sie die Werte 8-10 wählten. Die Mehrheit der Teilnehmer wählte eindeutig die Note 10.



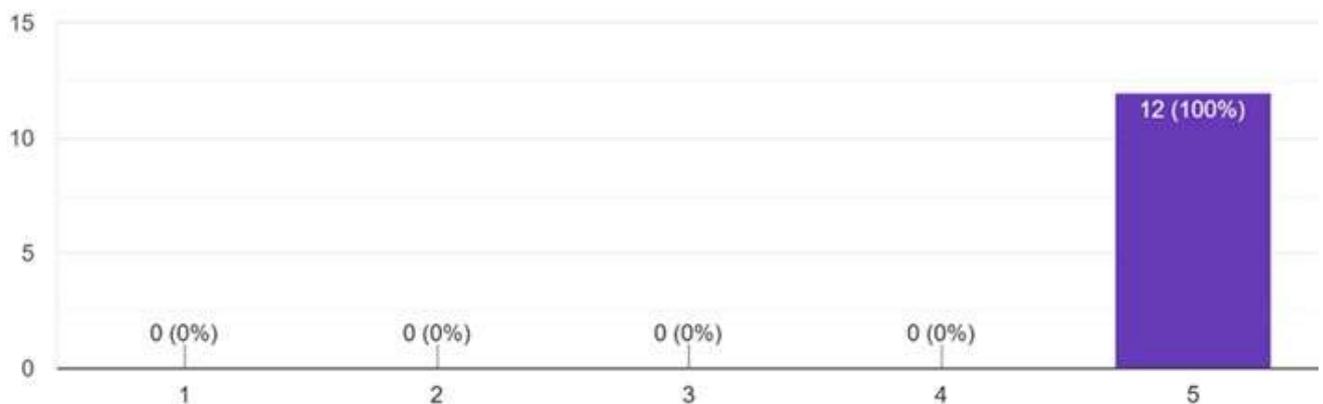
### 3. Ich hatte eine faire Chance meinen Beitrag zu leisten

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) stimmten 100% der TeilnehmerInnen voll und ganz zu, dass die YSDs antworteten, dass sie die Möglichkeit hatten, sich an den Aktivitäten und Diskussionen zu beteiligen.



### 4. Das Programm hat meine Bedürfnisse berücksichtigt

Auf einer Skala von 1 (stimme nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu) gaben 100 % der Jugendlichen an, dass ihre Bedürfnisse durch das CBP erfüllt wurden.



### 5. Was hat dir am besten gefallen?

- Empathy map, pov
- Trainer
- Gruppenarbeit, unsere Idee präsentieren
- Meeting mit Stakeholders
- Aufgeschlossene Diskussion
- Präsentation über die Servicedesigner in unserer Stadt von P. Agnieszka und P. Arek
- Die Zusammenarbeit mit neuen Leuten hat mir sehr gut gefallen; auch die Methoden, die wir während des Projekts angewendet haben, haben mir gefallen.
- Neue Leute kennenlernen und mit ihnen zusammenarbeiten.
- Stakeholder Map
- Die Möglichkeit, etwas für meine Stadt zu tun und dafür Unterstützung zu bekommen
- Neue Methode, die sehr nützlich ist

- Erstellung einer "Empathy Map" und Ermittlung der Bedürfnisse verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und Institutionen.

#### **6. Was könnte besser gemacht werden?**

- Vielleicht mehr Aktivitäten draußen
- Längere Zeit und weniger Aktivität am Tag
- kleine logistische Details
- Nichts
- Vielleicht ein größerer Ort für Treffen
- Es war zu heiß im Raum.
- Längere Pausen
- Ich glaube es gibt nichts zu verbessern.

#### **7. Was ist dein Feedback zur Methode des Servicedesigns in Bezug auf Inhalt und Umsetzung?**

- Ich habe es wirklich genossen, eine Persona zu erstellen - es hat mir geholfen
- Mir gefällt die Aktivität über den Aufbau einer Persona sehr.
- Interviews mit Fremden, die nach unseren Kriterien in Frage kommen.
- Durchführung von Interviews mit Passanten, um die Aufgabe im Team zu lösen.
- Erstellung einer "Empathy Map" und Ermittlung der Bedürfnisse verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und Institutionen..
- Empathy Map, POV
- Wir bekamen eine Aufgabe, zu der wir uns zunächst selbst etwas einfallen lassen sollten, um dann gegebenenfalls eine Anregung zu erhalten.
- Befragung von Menschen, da unsere Vorstellungen über die Bedürfnisse mit den tatsächlichen Bedürfnissen konfrontiert werden und wir so unsere Meinung überprüfen können
- Brainstorming, Interviews
- Das Interview hat uns sehr geholfen zu erkennen, was in Lublin zu tun ist.

#### **8. Was ist dein Feedback zu den Teambuilding-Aktivitäten und zum Lernen in der Gruppe?**

- einen sehr guten Kontakt zu den Referenten und die Möglichkeit, sich frei auszutauschen, auch mit Leuten, die völlig andere Ansichten haben
- War gut!
- Ich hatte weniger Arbeit erwartet, aber schließlich bin ich zufrieden.
- Die Unterstützung in den Kursen ist sehr gut und an einigen Stellen sehr nützlich. Ich denke, dass das Servicedesign es etwas sehr Nützliches ist.
- Ich bin sehr zufrieden, endlich kann ich meine Idee teilen
- Cool
- Ich bin sehr zufrieden mit den professionell durchgeführten Workshops, in denen nicht nur Theorie, sondern auch Praxis vermittelt wird.
- Alles ist gut vorbereitet.
- Ich verstehe die Frage nicht, also werde ich sie nicht beantworten.



- Endlich verstehe ich was *Service Designers* ist.
- Intensive Arbeit, die dich zum Nachdenken anregt und deine Überzeugungen in Frage stellt.
- Unterstützung

**9. Dein Feedback zu Trainern - was war gut und was könnte besser gemacht werden?**

- Wir lieben Jagoda, Dawid und Marta
- Die Trainer waren alle sehr hilfsbereit.
- Alle Trainer waren sehr hilfsbereit und aufgeschlossen.
- Trainer sorgen für einen guten Ablauf.
- Trainer waren cool
- Ich freue mich sehr über die Zusammenarbeit mit Dawid, Jagoda und Marta und dem Gast.
- Ich liebe unsere Trainer, sie sind die Besten.
- Großartige Unterstützung
- Trainer waren perfekte Unterstützer.
- Sie waren ausgezeichnet und sehr engagiert, sehr gute Erklärungen und sehr gute Verfahren.
- Vielen Dank für die Organisation von allem. Sempre a Frente das beste Team
- 

**10. Dein Feedback zu Trainern während des Capacity Building Programms? Hast du dich während der Aktivitäten wohl gefühlt?**

- Alles war großartig
- Die Trainer waren alle sehr hilfreich
- Alle Trainer waren sehr hilfsbereit und aufgeschlossen.
- Trainer sorgen für einen guten Ablauf
- Ich fühle mich gut und wohl, vielleicht war die Zeit für Aktivitäten manchmal zu lang oder zu kurz, aber im Allgemeinen geht es mir gut.
- Nichts zu beanstanden, alles war gut
- Ich liebe unsere Trainer und das Projekt
- Ich denke, dass alles in Ordnung war, wir wurden von den Trainern unterstützt und konnten unsere Ideen entwickeln. Vielleicht waren einige Erklärungen zum Servicedesign zu schwierig.
- Trainer waren perfekte Unterstützer
- 
- Sie waren ausgezeichnet und sehr engagiert, sehr gute Erklärungen und sehr gute Verfahren
- Vielen Dank für die Organisation von allem. Sempre a Frente das beste Team

## 11. Weitere Kommentare

- *Ich bin wirklich glücklich und froh, dass ich teilnehmen kann.*
- *Danke für alles*
- *Sempre a Frente ist die beste Organisation!*
- *Ich bin wirklich froh, dass ich etwas mehr für Lublin tun kann.*
- *Es war schön, Teil der Ausbildung zu sein*



### 3. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Das Ziel des YSD Capacity Building-Programms für zivilgesellschaftliche Jugendaktivierung war es, junge Menschen zu befähigen, Veränderungen herbeizuführen, so dass sie mit Unterstützung und in Zusammenarbeit mit den lokalen öffentlichen Verwaltungen Lösungen finden und Dienstleistungen mitgestalten können.

Das Training hatte eine einheitliche Struktur und spezifische Abschnitte für den lokalen Kontext und die Bedürfnisse der Teilnehmer in jedem Land: Italien, Deutschland, Griechenland, Polen, Slowakei und Finnland. Bei der Evaluierung wurden leichte Unterschiede festgestellt, auch weil die Lektionen in jedem Land je nach den Einschränkungen des Covid-19 unterschiedlich umgesetzt wurden und online und/oder persönlich stattfanden. Die Evaluierung zeigt jedoch, dass die Ziele des Capacity Building Programms erreicht wurden und dass alle Teilnehmer mit den gleichen Schwierigkeiten konfrontiert waren, die vor allem mit dem Gleichgewicht zwischen der Länge des Programms und dem Inhalt zusammenhängen, der verständlich, aber anspruchsvoll genug sein sollte, um das Programm für junge Menschen interessant zu halten.

Es wurden viele positive Aspekte festgestellt: • die Gestaltung und Durchführung des Capacity Building-Programms war sehr effektiv; • alle YSD-Trainer waren gut vorbereitet und führten die Kurse mit Bravour durch; • der Unterricht war für die jungen Service-Designer interessant und mitreißend.

Schließlich hat das Programm das Ziel erreicht, junge Menschen zu bürgerschaftlichem Engagement zu befähigen; es befasste sich mit Themen wie Servicedesign, Jugendbeteiligung und lokalen Politik- und Entscheidungsprozessen. Und schließlich hat es die Solidarität zwischen den Generationen gestärkt. Insgesamt war es eine fruchtbare und sogar unterhaltsame Maßnahme.

