

## Πρόλογος

Η Έκθεση Αξιολόγησης Εκπαίδευσης (Training Evaluation Report) αναπτύχθηκε ως μέρος των σχεδιασμένων δραστηριοτήτων στο πλαίσιο του έργου το «Young Service Service Designers» (YSD) – No. 624732, χρηματοδοτούμενο από το πρόγραμμα European Youth Together της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το πρόγραμμα European Youth Together είναι μια δράση που υλοποιείται στο πλαίσιο της Βασικής Δράσης 3 – Υποστήριξη στην Ανάπτυξη Πολιτικών και Συνεργασία του Προγράμματος Erasmus+. Η Βασική Δράση 3 παρέχει υποστήριξη για την πολιτική συνεργασία σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμβάλλοντας έτσι στην εφαρμογή των υφιστάμενων πολιτικών και την ανάπτυξη νέων, οι οποίες μπορούν να πυροδοτήσουν τον εκσυγχρονισμό και μεταρρυθμίσεις στους τομείς της εκπαίδευσης, της κατάρτισης, της νεολαίας και του αθλητισμού. Για περισσότερες πληροφορίες, μεταβείτε στη διεύθυνση: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/programme-guide/part-b/key-action-3/youth-together>.

Η Έκθεση Αξιολόγησης Κατάρτισης δεν αντικατοπτρίζει απαραίτητα τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής - Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ένταξης. Η Έκθεση συντάχθηκε συλλογικά από τους εταίρους του έργου, υπό τον συντονισμό του ιδρύματος Sempre a Frente (Πολωνία), με την υποστήριξη του Consorzio Comunità Brianza. Ειδικές ευχαριστίες για τη συμβολή στη σύνταξη της Έκθεσης και την ενεργό συμμετοχή στις διάφορες εκπαιδευτικές δραστηριότητες έχουν οι: Δέσποινα Παπαδάκη και Μυρτώ Κόκαλα (I. R. T. E. A); Franjo Brkan, Daniel Medeiros και Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizak, Zuzana Sojková και Peter Topolsky (RmS); Anja Presnukhina και Pieta SALONEN (Green Youth Finland); Alina Prochasek και Aleksandra Kulik (Sempre a Frente Foundation); Lucia Merlino, Elisa Chiesa και Rachele Meda (Consorzio Comunità Brianza) Επιπλέον, ευχαριστίες σε όλους τους εργαζόμενους/συμβούλους νεολαίας που δραστηριοποιήθηκαν στο πλαίσιο του YSD από κάθε χώρα εταίρο του έργου.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το έργο, επισκεφθείτε τη διεύθυνση: <https://ysd-project.eu/>

## 1. Εισαγωγή

### 1.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ YSD

Το Young Service Designers είναι ένα έργο που χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα European Youth Together και συντονίζεται από το Consorzio Comunità Brianza στην Ιταλία και περιλαμβάνει εταίρους από τη Φινλανδία, τη Γερμανία, την Ελλάδα, την Πολωνία και Σλοβακία. Σε κάθε χώρα, ένας οργανισμός που δραστηριοποιείται στο πεδίο της νεολαίας συνεργάζεται με έναν Δήμο, που αποτελεί το τοπικό πεδίο εφαρμογής των πειραματικών δραστηριοτήτων του έργου. Το έργο YSD στοχεύει να υποστηρίξει τους νέους (16-25 ετών) μέσω πολιτικής αγωγής και εκπαίδευσης, ακολουθώντας μια διαδραστική προσέγγιση η οποία ενισχύει τις ικανότητές τους και τους προσφέρει την ευκαιρία να αποκτήσουν πραγματική εμπειρία στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σε τοπικό επίπεδο, έτσι ώστε να επανασχεδιάσουν τα τοπικά αστικά κέντρα και δημόσιους χώρους.

Το επιτυγχάνει μέσω ενός ετερογενούς συνόλου δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένης της υλοποίησης του Προγράμματος Καλλιέργειας Δεξιοτήτων Capacity Building για την ενεργοποίηση της νεολαίας που απευθύνεται σε 20 νέους (οι Young Service Designers) σε κάθε χώρα, το οποίο επικεντρώθηκε στον σχεδιασμό υπηρεσιών, ειδικά στη δημιουργία υπηρεσιών στην μετα-Covid εποχή, εμπνευσμένη από τη μεθοδολογία UPSHIFT της UNICEF. Μετά την παρακολούθηση του Προγράμματος, οι Young Service Designers προχώρησαν στη φάση των Public Innovation Labs, ξεκινώντας από τον Σεπτέμβριο του 2022, όπου θα θέσουν σε εφαρμογή το πρωτότυπο της «υπηρεσίας(ων)» που σχεδιάστηκε στην προηγούμενη φάση από τον Δεκέμβριο του 2022 έως το τέλος του έργου (15 Μαΐου 2023). Οι πόλεις - σημεία υλοποίησης και οι Youth Workers του έργου υποστηρίζουν τους νέους συμμετέχοντες καθ' όλη τη διάρκεια του έργου

## 1.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ - CAPACITY BUILDING PROGRAMME

Οι μέθοδοι και τα περιεχόμενα της εκπαίδευσης παρήχθησαν και επικυρώθηκαν από το σύνολο των εργαζομένων/συμβούλων νέων του έργου δεξαμενή YSD, υπό την καθοδήγηση της κας Azzurra Spirito, Ιταλίδα σχεδιαστή υπηρεσιών που συνεργάζεται αποκλειστικά με τον επικεφαλής εταίρο για την υποστήριξη της ομάδας εργασίας στη φάση του στρατηγικού σχεδιασμού και το Capacity Building Programme. Για την επιβεβαίωση σύμπλευσης με την μεθοδολογία UPSHIFT, ο κύριος Josh Harvey, Επιστημονικός Συντονιστής του έργου, προσέφερε τα δικά του σχόλια σχετικά με το περιεχόμενο του CBP. Ήταν το κύριο σημείο αναφοράς για τους Youth Workers του YSD, οι οποίοι στράφηκαν προς την καθοδήγησή του για αμφιβολίες σχετικά με τη μεθοδολογία ή ανασκοπήσεις όσον αφορά τις θεματικές.

Το Πρόγραμμα CBP υλοποιήθηκε από ικανούς και έμπειρους Εκπαιδευτές. Η εκπαίδευση προορίζεται να έχει ενδυναμώσει τους νέους ως φορείς αλλαγής, έτσι ώστε να έχουν αναπτύξει τα εργαλεία εντοπισμού λύσεων και συνεργατικό σχεδιασμού υπηρεσιών, με τη στήριξη και συνεργασία των φορέων τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η εκπαίδευση είχε σχεδιαστεί με κοινή δομή για τις έξι τοπικές περιοχές που εμπλέκονται στο έργο, και συγκεκριμένες ενότητες που αφορούν το τοπικό πλαίσιο αναφοράς, λόγω των νομικών και οργανωτικών ιδιαιτεροτήτων κάθε πόλης και χώρας. Το Πρόγραμμα για την πολιτική ενεργοποίηση των νέων ανά χώρα είχε συνολική 40 ώρες και αφορά 20 νέους σχεδιαστές υπηρεσιών, και παραδόθηκε από Trainers - Youth Workers.

## 2. CBP στις χώρες εταίρους μας

### 2.1 ΙΤΑΛΙΑ

#### 2.1.1. Η Δομή του Προγράμματος

Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων στην Ιταλία αποτελείται από 10 δια ζώσης εκπαιδευτικούς συνεδρίες τους μήνες του Σεπτεμβρίου και Οκτωβρίου, καθώς και δύο συνεδρίες κατ' οίκον εργασιών στο διάστημα μεταξύ των συναντήσεων με τον εκπαιδευτή, συνολικής διάρκειας 40 ωρών. Οι Youth Workers του YSD καθοδήγησαν τη διαδικασία μάθησης χρησιμοποιώντας εκπαιδευτικές μεθοδολογίες: Καταιγισμός ιδεών, Συνεργατική

μάθηση, Συμμετοχική μάθηση και Μάθηση μέσω της πράξης. Σε κάθε συνάντηση, τουλάχιστον ένα μέλος του προσωπικού του CCB ήταν εκεί για τεχνική υποστήριξη.

Τα άτομα που συμμετείχαν στο CBP της Ιταλίας ήταν:

- Lucia Merlino ως Συντονίστρια και Εκπαιδεύτρια του Έργου YSD
- Elisa Chiesa ως εκπαιδεύτρια
- Carlotta Figini ως εκπαιδεύτρια
- Giulia Mancigotti ως εκπαιδεύτρια
- Michele Di Paola ως εκπαιδευτής
- Rachele Meda, YSD Project Officer, για Τεχνική και Οργανωτική Υποστήριξη
- 25 Young Service Designers προερχόμενοι από τέσσερα διαφορετικά λύκεια των δήμων Desio, Monza και Muggiò

Οι νέοι χωρίστηκαν σε 5 ομάδες με έμφαση σε διαφορετικά θέματα, όπως χώροι πρασίνου, ευημερία, εξάλειψη διακρίσεων, κυκλική οικονομία και κινητικότητα. Ξεκινώντας από αυτά τα θέματα, οι νέοι εργάστηκαν για να σχεδιάσουν υπηρεσίες που στοχεύουν στη στήριξη της κοινότητας, ιδιαίτερα για τους νέους που θα ανταποκρινόταν σε προβλήματα που είχαν προηγουμένως εντοπίσει στην τοπική περιοχή.

## (ΠΙΝΑΚΕΣ)

### 2.1.2. Οι συμμετέχοντες και οι εκπαιδευτές

Οι Εκπαιδευτές

Ομάδα CCB

Lucia Merlino - Συντονίστρια του Έργου YSD και εκπαιδεύτρια. Έμπειρη και αφοσιωμένη στην υλοποίησης και συντονισμό Ευρωπαϊκών έργων. Τα έργα και η δουλειά της επικεντρώνονται κυρίως στους τομείς: Συμμετοχή των νέων και ενδυνάμωση, Εκπαίδευση και Κατάρτιση, μετανάστευση, διεθνοποίηση και έργα συνεργασίας. Έχει συμμετάσχει σε έργα τοπικής και περιφερειακής κλίμακας στην Ιταλία και στα Εμιράτα, εκτός από την Ευρώπη.

Elisa Chiesa - Εκπαιδεύτρια του YSD. Υπεύθυνη έργων με εμπειρία στα πεδία Διεθνούς Συνεργασίας, Διεθνούς Βιώσιμης Ανάπτυξης, και Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Διαθέτει μεγάλη εμπειρία στην καλλιέργεια ικανοτήτων, στην εκπαίδευση για την ενεργό συμμετοχή των πολιτών, ανάπτυξη καλών πρακτικών διακυβέρνησης και βιωσιμότητας, τόσο ως συντονίστρια όσο και εκπαιδεύτρια, με ιδιαίτερες ικανότητες στη δημιουργία ομάδων.

Carlotta Figini - Εκπαιδεύτρια του YSD. Εργάζεται στον τομέα της Καινοτομίας εδώ και 8 χρόνια

(έργα Erasmus plus και Horizon2020), ειδικά που αφορούν την εκπαιδευτική εμπειρία, το σχεδιασμό, την εκπαίδευση και τα soft skills . Απέκτησε επιτυχώς από το Πολυτεχνείο του Μιλάνου πιστοποιητικά διδασκαλίας με εξειδίκευση στην «Σχεδιαστική καινοτομία μάθησης» και «Καινοτόμες παιδαγωγικές διδασκαλίες». Έχει εργαστεί στην Ισπανία και το Βέλγιο στον τομέα των Ευρωπαϊκών Χρηματοδοτούμενων Έργων.

Michele Di Paola - Εκπαιδευτής του YSD. Αυτή τη στιγμή εργάζεται στον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Spazio Giovani Onlus ως εργαζόμενος για νέους και έμπειρος συντονιστής έργων

που ασχολούνται με: τη συμμετοχή των νέων και την ενδυνάμωση, την ψηφιακή και ρομποτική εκπαίδευση και ανταλλαγές νέων εθελοντών στο εξωτερικό και την Ευρώπη.

Giulia Mancigotti - Εκπαιδεύτρια του YSD. Αποφοίτησε από το Τμήμα Επικοινωνίας στο Πανεπιστήμιο του Μιλάνου. Στη συνέχεια, εργάστηκε για ένα χρόνο στο Ευρωπαϊκό Τμήμα του Γραφείο Πολιτικών Νεολαίας του Δήμου Cinisello Balsamo. Στη συνέχεια, έκανε πρακτική άσκηση στη νεανική επιχειρηματικότητα, χάρη στην οποία ίδρυσε έναν σύλλογο κοινωνικής προβολής, «POY - Point of Interest». Επί του παρόντος εργάζεται στον μη κερδοσκοπικό οργανισμό Spazio Giovani Onlus ως εργαζόμενος σε νέους.

Rachele Meda - Υπεύθυνη Έργου. Αντικείμενο σπουδών η «Γλωσσική και Πολιτιστική Διαμεσολάβηση» και οι «Επιστήμες για την Ειρήνη: Διεθνείς Σχέσεις και Ανάπτυξη». Από τον Δεκέμβριο του 2019 εργάζεται για το "Consorzio Comunità Brianza" ως Υπεύθυνος Έργου για τη διαχείριση εθνικών και Ευρωπαϊκών έργων κοινωνικής καινοτομίας.

## (ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ)

### Μαρτυρίες:

«Γιατί επιλέξατε να γίνετε YSD;

Επέλεξα να γίνω Young Service Designer πρώτα λόγω του τρόπου με τον οποίο παρουσιάστηκε το έργο, μου άρεσε πολύ και η ιδέα να μπορώ να πω τη γνώμη μου και να ακούσω τη γνώμη των συνομηλίκων μου, κάτι που με ενδιέφερε πολύ. Το ταξίδι στο εξωτερικό είναι επίσης μια πολύ ωραία ιδέα, στην πραγματικότητα η πολιτιστική ανταλλαγή στην Πολωνία και τη Φινλανδία, είναι πολύ ενδιαφέρον τόσο για την ανεξαρτησία που μπορεί κανείς να αποκτήσει πηγαίνοντας σε αυτές τις χώρες και επίσης ακούγοντας τις ιδέες μαθητών από άλλες χώρες, αποκτώντας έναν νέο τρόπο σκέψης ή του εμπλουτισμού των δικών τους». (Yousef Sorour, YSD, 17 ετών)

«Τι σας αρέσει στο Πρόγραμμα Καλλιέργειας Δεξιοτήτων;

Αυτό που μου άρεσε περισσότερο στο πρόγραμμα καλλιέργειας Ικανοτήτων αυτού του έργου, το Young Service Designers, ήταν η ευκαιρία να γνωρίσω νέους ανθρώπους, να συνεργαστώ μαζί τους και να καλλιεργήσω τη δική μου γνώμη ακούγοντας τους άλλους». (Tommaso Di Lernia, YSD, 17 y.o.)

«Υπάρχει κάτι που έμαθες και σε εξέπληξε;

Με εξέπληξε πολύ η μεθοδολογία αυτού του προγράμματος, γιατί βρήκα ότι οι συναντήσεις ήταν πολύ ενδιαφέρουσες, στην πραγματικότητα, ακόμα κι αν είστε, για παράδειγμα, ντροπαλό άτομο, η ιδέα σας ακούγεται πάντα και όλες οι ιδέες λαμβάνονται υπόψη, δεν είναι ότι η μία ιδέα είναι πιο σημαντική από την άλλη, οπότε εγώ σκέφτηκα ότι αυτό ήταν πολύ ωραίο και παραγωγικό." (Elisa Solazzo, YSD, 16 ετών)

### 2.1.3. Οι ενότητες

ΗΜΕΡΑ 0 20/06/2022

YSD OPEN PARTY

Πάρτι εγκαινίων της ομάδας που έλαβε μέρος στο εκπαιδευτικό σεμινάριο τους επόμενους 4 μήνες.

ΗΜΕΡΑ 1 06/09/2022

ΦΑΣΗ Α ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Παρουσίαση του σκοπού του έργου - σχεδιασμός υπηρεσιών, κοινωνική καινοτομία και αστική ανάπτυξη - συμπεριλαμβανομένων της διάρκειας και των ευρωπαϊκών ανταλλαγών.

ΗΜΕΡΑ 2 07/09/2022

ΦΑΣΗ Α ΠΛΑΙΣΙΟ - ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Δραστηριότητες Round table με πρόσωπα της τοπικής αυτοδιοίκησης που εμπλέκονται στο έργο, με ιδιαίτερη έμφαση στα βασικά θέματα της ένταξης και της πράσινης μετάβασης, με τη σύνταξη των χαρτών των ενδιαφερομένων μερών.

ΗΜΕΡΑ 3 13/09/2022

ΦΑΣΗ Α ΠΛΑΙΣΙΟ - ΘΕΩΡΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ

Επεξήγηση του πλαισίου του έργου YSD (θεωρία της αλλαγής), μεθοδολογίες έρευνας και εργαλείο για το πρόβλημα του δέντρου. Δημιουργία 5 ομάδων εργασίας (ΕΝΤΑΞΗ WG 1 Ευημερία και Σεβασμός - WG 2

Μηδενικές διακρίσεις - ΠΡΑΣΙΝΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ WG 3 Χώροι πρασίνου - WG 4 Βιώσιμη κινητικότητα - WG

5 Κυκλική οικονομία και μείωση των απορριμμάτων)

ΗΜΕΡΑ 4

ΦΑΣΗ Β' ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΤΗ - ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ

Ατομική άσκηση για την παρατήρηση/έρευνα των αναγκών της επικράτειας και των χώρων προς

επανασχεδιαστεί

ΗΜΕΡΑ 5 20/09/2022

ΦΑΣΗ Β ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΤΗ Γ ΦΑΣΗ ΠΡΟΣΩΠΑ - ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ  
Σύνταξη των συνεντεύξεων επί τόπου, που θα υποβληθούν σε πολλούς ενδιαφερόμενους και η χρήση του

χάρτης ενσυναίσθησης

ΗΜΕΡΑ 6 21/09/2022

ΦΑΣΗ Β ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΗΣΤΗ ΦΑΣΗ Γ ΠΡΟΣΩΠΑ - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ

ΗΜΕΡΑ 7

ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Παρουσίαση γραφήματος συνέντευξης

ΗΜΕΡΑ 8 26/09/2022

Δ ΦΑΣΗ - ΠΕΔΙΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ - ΦΑΣΗ και ΙΔΕΑΣΜΟΣ - ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ

Προβληματισμός σχετικά με τις συνεντεύξεις και επεξεργασία ιδεών των έργων και υπηρεσιών που θα μεταφερθούν στην Πολωνία

ΗΜΕΡΑ 9 05/10/2022

ΦΑΣΗ Ε - ΦΑΣΗ ΠΕΔΙΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ - ΦΑΣΗ και ΙΔΕΑΣΜΟΣ - ΑΦΗΓΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

ΗΜΕΡΑ 10 06/10/2022

ΦΑΣΗ ΣΤ' ΕΝΝΟΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - Υπηρεσίες με Κυρίαρχη Λογική & Σχέδιο

11η ΗΜΕΡΑ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ζ ΦΑΣΗ ΕΝΝΟΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΗΜΕΡΑ 12 10/11/2022

## ΦΑΣΗ Η PROTOTYPE&TEST - ΑΣ ΤΟ ΚΑΝΟΥΜΕ!

Προετοιμασία πρωτοτύπων

ΗΜΕΡΑ 13 13/10/2022

ΦΑΣΗ Θ ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ & ΔΟΚΙΜΗ - Παρουσίαση των πρωτοτύπων και συμπεράσματα της εκπαίδευσης

### 2.1.4. Αξιολόγηση

Ζητήθηκε από τους Young Service Designers να αξιολογήσουν τη συνολική διαδικασία σε τρία διαφορετικά στάδια του προγράμματος: στην αρχή, στο ενδιάμεσο σημείο και στο τέλος. Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίων στις Φόρμες Google. Ο στόχος ήταν να αξιολογηθεί το ποσοστό διατήρησης γνώσης, η αίσθηση της υποστήριξης και της προόδου σχετικά με συγκεκριμένες soft και hard skills, τις προσδοκίες τους και ικανοποίηση σχετικά με το CBP (σαφήνεια και χρησιμότητα του προγράμματος).

Στο πρώτο ερωτηματολόγιο, οι συμμετέχοντες απάντησαν σε ορισμένες ερωτήσεις με βάση τις γνώσεις τους και την κατανόηση ορισμένων από τις κύριες έννοιες και μεθόδους σχεδιασμού υπηρεσιών. Επιπλέον, αξιολόγησαν το σκοπό, τη μορφή και τη χρονική διάρκεια των δραστηριοτήτων που έχουν πραγματοποιηθεί μέχρι στιγμής. Στη δεύτερη φόρμα, οι YSD αξιολόγησαν τη συνολική διαδικασία και έδωσαν μερικές χρήσιμες συστάσεις για το τι θα μπορούσε να βελτιωθεί για τις επόμενες συναντήσεις. Τέλος, στο τρίτο ερωτηματολόγιο, οι YSD έδωσαν τα σχόλιά τους σχετικά με το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων, αξιολογώντας συγκεκριμένες πτυχές όπως η ικανότητα των εκπαιδευτών και η περιεκτικότητα της εκπαίδευσης. Επιπλέον, έδωσαν χρήσιμες προτάσεις για το τι θα μπορούσε να έχει γίνει καλύτερα, προκειμένου η ομάδα να εργαστεί σε αυτό για πιθανά μελλοντικά προγράμματα κατάρτισης που διοργανώνονται από CCB. Τα επόμενα κεφάλαια είναι αφιερωμένα στην ενδελεχή εξέταση των αποτελεσμάτων των τριών Ερωτηματολογίων Αξιολόγησης.

#### Αρχή

##### 1. Αξιολόγηση σκοπών, μορφής και χρόνου των δραστηριοτήτων

Γενικά, η αξιολόγηση των δραστηριοτήτων του προγράμματος είναι πολύ θετική. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων διαπίστωσε ότι οι σκοποί και των δύο δραστηριοτήτων ήταν σαφείς και επιτεύχθηκαν ικανοποιητικά. Οι συμμετέχοντες είχαν σαφή κατανόηση της διαδικασίας, των μεθόδων της και των βασικών αρχών. Επιπλέον, είχαν χρόνο για να κάνουν ερωτήσεις και οι απαντήσεις στις ερωτήσεις τους ήταν ικανοποιητικό. Όσον αφορά τα εργαστήρια και τις δραστηριότητες, οι συμμετέχοντες βρήκαν τη μορφή – θεωρία, ακολουθούμενη από πρακτική εξάσκηση, ακολουθούμενη από απολογισμό και ανασκόπηση – ως αποτελεσματική. Έτσι, απόλαυσαν τις πρακτικές συνεδρίες.

#### (ΕΙΚΟΝΕΣ)

##### 2. Αξιολογήστε την αυτοπεποίθησή σας στις ικανότητές σας και στην κατανόηση των ακόλουθων μεθόδων και προσεγγίσεων.

Όταν ρωτήθηκαν σχετικά με το επίπεδο κατανόησης και ικανότητας τους σε ορισμένα βασικά θέματα και μεθόδους που συζητήθηκαν κατά τις εκπαιδευτικές συναντήσεις, οι συμμετέχοντες απάντησαν με σιγουριά. Νοιώθουν άνετα» ή «μπορούν να τα βγάλουν πέρα» με τις

δημιουργικές πτυχές του προγράμματος, όπως «Χαρτογράφηση Ενδιαφερομένων Μερών», «Συνέντευξη», «Οργάνωση ευρημάτων» και «Χάρτες εμπειρίας, χάρτες ταξιδιού, Χάρτες Ενσυναίσθησης». Από την άλλη πλευρά, οι συμμετέχοντες ήταν λίγο πιο ανασφαλείς ως προς τις ικανότητές τους να χειριστούν "Εργαλεία Αιτιολογικής Ανάλυσης (Δέντρο προβλημάτων, Διαγράμματα Αιτιακού Βρόχου, Διαγράμματα Iceberg)" ή όταν κλήθηκαν να «Δημιουργήσουν γνώσεις και να αναπτύξουν μια οπτική γωνία».

3. Ποια -αν υπάρχουν- θέματα θα θέλατε να εξερευνήσετε περαιτέρω;

- Χάρτης Ενδιαφερομένων Μερών
- Τεχνικές Δημιουργικού Ιδεασμού
- Πολεοδομικός σχεδιασμός

### Ενδιάμεσο σημείο

1. Είμαι ικανοποιημένος με τη συνολική διαδικασία

Οι YSD έδειξαν μεγάλο επίπεδο ικανοποίησης με τη διαδικασία στα μισά της διαδρομής. Σε κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως 5 (Συμφωνώ πλήρως), 61, 1% των συμμετεχόντων βαθμολόγησαν το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων με 4.

2. Το πρόγραμμα είναι περιεκτικό και άνοιξε χώρο για συνεισφορές και ανταλλαγές μέχρι στιγμής

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 72, 2% των συμμετεχόντων συμφώνησε πλήρως ότι το πρόγραμμα είναι περιεκτικό και ότι άφησε χώρο για ανταλλαγές και συζητήσεις.

3. Νιώθω ότι γνωρίζω τη μέθοδο σχεδιασμού υπηρεσιών

Όσον αφορά το επίπεδο κατανόησης της μεθοδολογίας «σχεδιασμού υπηρεσιών», το 55,6% των YSD βαθμολόγησε την παραπάνω δήλωση με 8, σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 10 (Συμφωνώ πλήρως).

4. Πώς έχετε εφαρμόσει το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων στην εργασία/ζωή σας μέχρι τώρα;

- Στα σχολικά έργα και στον τρόπο που οργανώνω τις ιδέες μου
- Έμαθα καλύτερα πώς να δουλεύω σε ομάδες
- Δεν το έκανα μέχρι τώρα
- Σίγουρα με βοήθησε να ακούω περισσότερο τις απόψεις των άλλων, να δουλεύω σε μια ομάδα και να συζητάω χτίζοντας έναν καλό διάλογο
- Μόνο αφού βρω και εστιάσω ξεκάθαρα στο πρόβλημα, όπως στη μέρα μου ή στα συναισθήματά μου, μπορώ να το προσπαθήσω να τα επιλύσω
- Πρώτα απ' όλα, πρέπει να αρχίσεις να έχεις δημιουργική σκέψη, να προσπαθείς να μην έχεις όρια και να μην πιστεύεις ποτέ ότι κάτι είναι αδύνατο, όλα μπορούν να επιτευχθούν αν πιστεύεις αληθινά σε αυτό
- Προσπαθώ να μην κάνω τα λάθη που συναντάμε καθημερινά (όπως να ταξινομώ τα σκουπίδια)
- Μιλώ δημόσια με πολύ μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση από πριν

- Δουλεύοντας σε ομάδες, μιλώντας για τα προβλήματα εκεί και μαθαίνοντας περισσότερα για την τοπική περιοχή καθώς και για άλλα θέματα που υπάρχουν
- Ακούγοντας τις ιδέες και τις απόψεις των άλλων, να πω τη γνώμη μου χωρίς να δίνω σημασία στην κρίση των ανθρώπων
- Βελτίωσα τις δεξιότητές μου μαθαίνοντας νέες μεθόδους έρευνας και δόμησης ιδεών
- Στην καθημερινότητά μου
- Με βοήθησε να συνεργάζομαι με τους συνομηλίκους μου
- Δοκιμάζοντας τις υπηρεσίες των μέσων μαζικής μεταφοράς
- Άλλαξα τον τρόπο που αναλύω τα θέματα: τα κοιτάζω με πιο δομημένο τρόπο και τα προσέχω λαμβάνοντας υπόψη πράγματα που δεν είχα σκεφτεί πριν
- Έχω μάθει όλες τις διαφορετικές μεθοδολογίες εργασίας και αυτό με βοηθάει να εστιάσω σε ένα πράγμα κάθε φορά και να καταλήξω σε μια λύση μέσα από βήματα
- Το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων

5. Τα σχόλιά σας για την όλη διαδικασία μετά το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων (υποστήριξη, διαχείριση);

- Μερικές φορές ο σκοπός μιας άσκησης δεν είναι τόσο λογικός και προφανής όσο θα μπορούσε να είναι, αν και το καταλαβαίνεις όταν κάνεις το επόμενο βήμα
- Είναι ενδιαφέρον και εξηγείται ξεκάθαρα
- Είναι καλό αλλά δεν νομίζω ότι θα λειτουργήσει τόσο καλά όσο νομίζουν
- Κατά τη γνώμη μου, ήταν πολύ ενδιαφέρον και εμπλουτιστικό. Ίσως κάποιες δραστηριότητες θα μπορούσαν να αφήνουν λίγο περισσότερο χρόνο, αλλά γενικά το βρήκα πολύ ευχάριστο
- Νομίζω ότι κάποια πράγματα ήταν ασαφή, αφήνονται υπονοούμενα και μερικές φορές φαίνεται λίγο μπερδεμένο. Ωστόσο, η δουλειά είναι καλά μοιρασμένη και καλό είναι να ασχοληθούμε με πράγματα που μας αφορούν από προσωπική πείρα
- Είναι σίγουρα θετική ανατροφοδότηση, αλλά προτίμησα να μάθω τη δημιουργία ικανοτήτων μέσω δραστηριοτήτων και οι συζητήσεις σέβονται όταν μιλούσαμε στο θεωρητικό επίπεδο και τις διαφάνειες
- Νομίζω ότι η εξυπηρέτηση είναι αρκετά καλή και ολοκληρωμένη
- Θετική ανατροφοδότηση: ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες μου
- Αναλύσαμε και εντοπίσαμε πλήρως τα προβλήματα
- Έμαθα πώς να επικοινωνώ με άλλους χωρίς να βάζω τις απόψεις μου πάνω από τις σκέψεις των άλλων. Εκφράζω με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση τις σκέψεις, τις αμφιβολίες και τις ιδέες μου
- Είμαι χαρούμενος που συμμετείχα σε αυτό το έργο και πιστεύω ότι έχω μάθει νέες ιδέες για το σχεδιασμό υπηρεσιών
- Πολύ καλό αλλά θα μπορούσε να έχει βελτιώσεις
- Βρήκα την όλη διαδικασία πολύ ενδιαφέρουσα και καλά οργανωμένη
- Μου άρεσε ο τρόπος παρουσίασης και διαχείρισης αυτού του προγράμματος. Ο χρόνος και η τοποθεσία ήταν επαρκή. Τα διαθέσιμα εργαλεία και το υλικό ήταν άφθονα και υποστήριξαν την γέννηση ιδεών. Οι εκπαιδευτές ήταν υποστηρικτικοί, σαφείς και ήταν σε θέση να διευκολύνουν τις συζητήσεις και τα εργαστήρια, δίνοντας και λαμβάνοντας τοποθετήσεις.



- Μου άρεσε πολύ ο τρόπος που συμπεριλήφθηκαν οι πάντες χωρίς να υπερισχυει κανένας έναντι του άλλου
- Νομίζω ότι ήταν αρκετά καλό, το βρήκα πολύ χρήσιμο και με βοήθησε να βελτιώσω τον τρόπο που βλέπω τα προβλήματα, ιδιαίτερα να μην εστιάσουμε μόνο στη λύση και να εργαστούμε πρώτα στο ίδιο το πρόβλημα.

6. Το πρώτο μέρος του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων εκπλήρωσε τις προσδοκίες μου.

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 61,1% των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησε το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων με 4 και το 22, 2% με 5.

7. Εργαστήρια και μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος - ποιο ήταν το πιο χρήσιμο;

- Χάρτης ενδιαφερόμενων μερών και το δέντρο προβλημάτων
- Χάρτης σχεδιαστικού ταξιδιού (Πολωνία)
- Από όσο με αφορά, η μέθοδος που βρήκα πιο χρήσιμη είναι η έρευνα πεδίου, η δυνατότητα να συμβουλευόμαστε και να μοιραστούμε τις ιδέες μας προσωπικά
- Το τρισδιάστατο χάρτινο μοντέλο, ήταν ένας ξεκάθαρος τρόπος εστίασης στην τελική εργασία
- Σίγουρα η συζήτηση, η δυνατότητα να μιλήσω και να με ακούσουν και να ακούσω σωστά τις ιδέες των YSD και των εκπαιδευτών
- Συνεντεύξεις
- Διάλογος και ομαδική εργασία
- Μου άρεσε πολύ να δοκιμάζω διαφορετικές μεθόδους και μου άρεσαν όλοι, ειδικά όταν δουλεύω με τους συνεργάτες μου το έργο μας
- Μία από τις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν που προτίμησα και βρήκα πιο χρήσιμη ήταν το σαφάρι υπηρεσιών, μια μέθοδος έρευνας που σας επιτρέπει να κατανοήσετε μια συγκεκριμένη υπηρεσία βιώνοντάς την. Οι συνεντεύξεις ήταν επίσης πολύ χρήσιμες.
- Συνεντεύξεις και παρουσίαση ιδεών (τελευταίο μάθημα). Ήταν πολύ χρήσιμο για τη συνάντηση και τον καταγισμό ιδεών που είχαμε (συνάντηση με τον Ambito di Desio). Τότε ήταν χρήσιμη και ενδιαφέρουσα η ημέρα της συνέντευξης
- Βρήκα πολύ διασκεδαστική την τελευταία συνάντηση σχετικά με τις διάφορες μεθόδους «εξήγησης» της ιδέας και ταυτόχρονα κάναμε πολλή δουλειά
- Πιθανώς ο χάρτης των ενδιαφερόμενων μερών, που με βοήθησε να βρω το κοινό-στόχο των ανθρώπων αλλά και το πεδίο με το οποίο θα εργαστούμε

8. Κάτι προς βελτίωση (υλικοτεχνική στήριξη/μέθοδοι εργασίας)

- Καλύτερη εξήγηση πάνω στον σκοπό κάθε βήματος που κάνουμε, ίσως εξηγώντας με περισσότερες λεπτομέρειες πώς οι ασκήσεις θα μας φέρουν στη σωστή κατεύθυνση
- Αφιερώστε περισσότερο χρόνο σε δραστηριότητες καταγισμού ιδεών
- Θα προτιμούσα μια καλύτερη εξήγηση της διαδικασίας
- Ίσως κάποιες εξηγήσεις σχετικά με ορισμένες δραστηριότητες (αλλά όχι μεγάλο πρόβλημα αφού μπορεί να ζητηθεί διευκρίνιση ανά πάσα στιγμή)
- Χρησιμοποιήστε το Teams και όχι το WhatsApp για σημαντικά μηνύματα. Είναι πιο ξεκάθαρο για εμάς (τους μαθητές) να κοιτάμε μια «σχολική» εφαρμογή παρά μια κοινωνική.
- Δεν ξέρω, νομίζω ότι είναι ήδη καλά οργανωμένο

- Σχετικά με τη διάρκεια της εξήγησης
- Ίσως περισσότερη σαφήνεια σε ορισμένα από τα παραδοτέα/δουλειές που πρέπει να γίνουν (συχνά δεν τα καταλαβαίνω όλα αμέσως, αλλά πρέπει να ζητήσω εξηγήσεις από διαφορετικούς εκπαιδευτές για να καταλάβω καλύτερα τι πρέπει να κάνω)
- Δεν νομίζω ότι κάτι χρειάζεται βελτίωση
- Είμαι ικανοποιημένος με το όλο έργο
- Θα μπορούσε να αφιερωθεί περισσότερος χρόνος για την εκτέλεση ορισμένων από τις προτεινόμενες δραστηριότητες, ώστε να μπορέσουν να δομηθούν και να αναπτυχθούν στο έπακρο
- Να είστε πιο οργανωμένοι, χάνεται πολύς χρόνος
- Δεν μπορώ να σκεφτώ συγκεκριμένα κρίσιμα θέματα
- Ίσως αν είχαμε ξεκινήσει τις συναντήσεις μισή ώρα αργότερα θα ήταν ευκολότερο να φτάσουμε στο σημείο συνάντησης χωρίς να ανησυχεί μήπως φτάσει εκεί αργά. Αυτό συμβαίνει γιατί όταν ξεκίνησε το σχολείο δεν είχα τόσο πολύ χρόνο μεταξύ της ώρας λήξης του σχολείου και της ώρας συνάντησης.
- Ειλικρινά, δεν μπορώ να σκεφτώ τίποτα

#### 9. Περαιτέρω σχόλια

- Εκτίμησα αυτό το πρόγραμμα και θα προτείνω στους φίλους μου να συμμετάσχουν σε έργα Erasmus
- Είναι ένα πολύ ωραίο έργο που ξεπέρασε τις αρχικές μου προσδοκίες, χαίρομαι που συνεργάζομαι με τόσο ώριμους και εξυπηρετικούς ανθρώπους όπως οι υπόλοιποι συμμετέχοντες
- Όχι, τα πάτε περίφημα

#### Τελικό στάδιο

1. Πώς κατατάσσετε τη συνολική ικανοποίησή σας από τα εργαστήρια κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων;

Σε μια κλίμακα από το 1 (Μη ικανοποιημένος) έως το 10 (Πολύ Ικανοποιημένος), οι YSD βαθμολόγησαν τη συνολική ικανοποίησή τους από τα εργαστήρια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανότητας από 7 έως 8 και 10.

2. Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων εκπλήρωσε τις προσδοκίες μου

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 10 (Συμφωνώ πλήρως), οι YSD δήλωσαν ότι το CBP ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες τους, επιλέγοντας το 7 – 8 και το 9.

3. Είχα πολλές ευκαιρίες για συμμετοχή.

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 54, 5% των YSD απάντησε ότι είχε ευκαιρίες για συμμετοχή στις δραστηριότητες και τις συζητήσεις.

4. Το πρόγραμμα ανταποκρίθηκε στις ανάγκες μου

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 63, 6% των YSD επέλεξαν τον αριθμό 4 για να δηλώσουν ότι οι ανάγκες τους ικανοποιήθηκαν από το CBP, ενώ 2 άτομα βαθμολόγησαν τη παραπάνω δήλωση με 5.

5. Τι σου άρεσε περισσότερο;

- Η ομαδική εργασία και οι ικανοποιητικές εξηγήσεις από τους εκπαιδευτές
- Αυτό που μου άρεσε περισσότερο ήταν η δημιουργία της περιοχής που μας άρεσε στον κήπο για να γίνει σαφές πώς θα ήταν το τέλος του έργου
- Μου άρεσε πολύ η συνεργασία με νέους ανθρώπους. Μου άρεσαν επίσης οι μέθοδοι που χρησιμοποιήσαμε κατά τη διάρκεια του έργου
- βρίσκω λύσεις στα προβλήματα και δουλεύω σε ομάδα
- μπορώ να μαθαίνω νέα πράγματα, να γνωρίζω νέους ανθρώπους και να δουλεύω μαζί τους ως ομάδα
- Δουλεύοντας με τις ομάδες και τους συνομηλίκους μου
- Γνωρίζω νέα άτομα και δουλεύω μαζί τους
- Ο χάρτης των ενδιαφερόμενων μερών
- Η ευκαιρία να βάλουμε τον εαυτό μας εκεί έξω και να εκφράσουμε την άποψή μας
- Η δυνατότητα να κάνω κάτι για την πόλη και την περιοχή μου και η όλη διαδικασία

6. Τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;

- Δεν νομίζω ότι υπάρχει κάτι για βελτίωση. Υποστηρίζω ότι τα πάντα διαχειρίζονται όσο καλύτερα γινόταν
- Θα προτιμούσα έναν διαφορετικό τρόπο εκτός από το WhatsApp για τις σημαντικές ανακοινώσεις και αποφάσεις, προκειμένου να είμαστε πιο οργανωμένοι
  - Νομίζω ότι οι δραστηριότητες ήταν καλά οργανωμένες, για να είμαι ειλικρινής, δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι που πραγματικά πρέπει να βελτιωθεί
- Περισσότερες επαφές με τους δήμους
- Μικρές λεπτομέρειες στα logistics
- Το μέρος της εξήγησης
- Όχι πολλές μέρες στη σειρά γιατί μπορεί να είναι δύσκολα για άτομα που σπουδάζουν
- Καλύτερη οργάνωση (είναι εντάξει τώρα, αλλά θα μπορούσε να είναι καλύτερα) και για την προσωπική μου προτίμηση, λιγότερα email και περισσότερα άμεσα μηνύματα (για μένα είναι πιο αποτελεσματικά και πιο «οργανωμένα»)

7. Ποια είναι τα σχόλιά σας σχετικά με τη μέθοδο σχεδιασμού υπηρεσιών ως περιεχόμενο και υλοποίηση;

- Τα βρήκα όλα πολύ ξεκάθαρα και περιεκτικά
- Νομίζω ότι και τα δύο είναι καλά και συνέχισα στο έργο με διασκεδαστικό τρόπο
- Νομίζω ότι τόσο το περιεχόμενο όσο και η υλοποίηση είναι σαφή
- Οι μέθοδοι είναι περιεκτικές και μας ενθαρρύνουν να μιλήσουμε
- Θετικά σχόλια
- Είναι χρήσιμο και ανοίγει το μυαλό σε λογικές που δεν είναι τόσο συνηθισμένες για έναν μαθητή
- Έμαθα πώς να συμπεριφέρομαι σε μια ομάδα και να ακούω τις ιδέες των άλλων
- Ήταν μια καλή εμπειρία
- το περιεχόμενο που δημιουργήθηκε από τις ομάδες είναι πολύ καλό, αλλά μερικά πράγματα είναι αρκετά δύσκολο να επιτευχθούν και να γίνουν φυσικά, γι' αυτό πιστεύω ότι θα ήταν καλύτερο να επικεντρωθούμε περισσότερο στα πιο εύκολα παρασκευάσιμα "προϊόντα"

8. Ποια είναι τα σχόλιά σας σχετικά με τις δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας και την εκπαίδευση μέσα στην ομάδα;

- Εμαθα πολλά: ήταν χρήσιμο γιατί βελτίωσα τον τρόπο εργασίας μου με άλλα άτομα που έχουν διαφορετικές σκέψεις από τις δικές μου
- Νομίζω ότι αυτές οι δραστηριότητες ήταν ευχάριστες και χρήσιμες για να βοηθήσουν την ομάδα να συνεργαστεί
- Νομίζω ότι αυτού του είδους οι δραστηριότητες ήταν πραγματικά ευχάριστες και ήταν επίσης πολύ χρήσιμο για να γνωρίστε η ομάδα
- Δημιουργήθηκε μια όμορφη σχέση σεβασμού των άλλων και ακρόασης
- Η ομάδα μου λειτούργησε καλά και μαζί μάθαμε να συνεργαζόμαστε και να σεβόμαστε ο ένας τον άλλον
- Ήταν πολύ ενδιαφέροντες και με καλή συνεργασία. Πολύ λειτουργικό και διασκεδαστικό ως "σπάσιμο πάγου".
- Μου άρεσε πολύ
- Ήταν καταπληκτικό
- Όλα ήταν καλά
- Είμαι σίγουρος ότι θα είναι χρήσιμο στο μέλλον για την αντιμετώπιση διαφόρων προβλημάτων

9. Τα σχόλιά σας για τους εκπαιδευτές - τι ήταν καλό και τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;

- Όλοι οι εκπαιδευτές ήταν πάντα διαθέσιμοι να μας βοηθήσουν και ήταν πάντα διαθέσιμοι να απαντήσουν σε οποιοδήποτε ερωτήσεις είχαμε
- Οι εκπαιδευτές ήταν όλοι πολύ εξυπηρετικοί και έτοιμοι να μας βοηθήσουν και να μας συνοδεύσουν στο έργο
- Όλοι οι εκπαιδευτές ήταν πολύ καλά προετοιμασμένοι και μας βοήθησαν όταν είχαμε κάποιες ερωτήσεις σχετικά με τις δραστηριότητες
- Νομίζω ότι πάντα μας βοηθούσαν στο να περιγράψουμε τα σχέδιά μας, και δεν βρήκα κάποιο μειονέκτημα
- Οι εκπαιδευτές είναι καλοί στην επικοινωνία και δημιουργούν φιλόξενη ατμόσφαιρα. Νομίζω ότι δεν υπάρχει τίποτα να γίνει καλύτερα
- Δεν έχω να προτείνω κάτι για βελτιώσεις: οι εκπαιδευτές ήταν πολύ ξεκάθαροι, ανοιχτόμυαλοι, καλοί ακροατές
- Εκτιμώ τη στάση τους, μας βοήθησαν πραγματικά
- Μας βοήθησαν και η στάση τους ήταν καλή
- Η ενσυναίσθηση
- Ήταν εξαιρετικοί και πολύ αφοσιωμένοι, πολύ καλές εξηγήσεις και πολύ καλές διαδικασίες
- Καλύτερη οργάνωση (είναι μια χαρά τώρα αλλά θα μπορούσε να είναι καλύτερα)

10. Τα σχόλιά σας σχετικά με την υποστήριξη από τους εκπαιδευτές κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων; Νιώσατε άνετα κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας;

- Ένιωσα πολύ άνετα και οι εκπαιδευτές ήταν πολύ εξυπηρετικοί.
- Βοήθησαν πολύ με τις αμφιβολίες μας, ναι το έκαναν.
- Ένιωσα πολύ άνετα κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας, οι εκπαιδευτές ήταν πολύ εξυπηρετικοί όπως είπα στην προηγούμενη απάντηση
- Ένιωσα πολύ άνετα και πάντα λαμβάναμε υποστήριξη από τους εκπαιδευτές όταν τη χρειαζόμασταν
- Ναι, αισθάνομαι πολύ άνετα
- Ναι, πάντα έδειχναν υποστήριξη

- Ήταν πραγματικά υποστηρικτικοί και πάντα έτοιμοι να μας βοηθήσουν
- Ναι, πάντα ένιωθα ότι με σέβονται και πάντα ακούγονταν η γνώμη μου

#### 11. Περαιτέρω σχόλια

- Συνεργασία και ευελιξία
- Σας ευχαριστώ για την ενέργεια και τον ενθουσιασμό σας

## 2.2 ΓΕΡΜΑΝΙΑ

### 2.2.1. Η Δομή του Προγράμματος

#### (ΠΙΝΑΚΑΣ)

#### 2.2.2. Οι Συμμετέχοντες και οι Εκπαιδευτές

##### Οι Εκπαιδευτές

Η KRISTINE TAUCH είναι κάτοχος πανεπιστημιακού διπλώματος παιδαγωγικής (Johannes-Gutenberg-Universität, Mainz) και έχει εργαστεί στη φροντίδα παιδιών, τη φροντίδα νέων και την εκπαίδευση νέων και ενηλίκων. Έχει περάσει περίπου 10 χρόνια εκπαιδύοντας νέους και ενήλικες για καλύτερες προοπτικές εργασίας.

Ο DANIEL CARLOS ALMEIDA MEDEIROS, είναι δάσκαλος και πτυχιούχος Σύγχρονης Τέχνης. Κύριο σημείο εστίασης του είναι ο συνδυασμός μεθόδων τέχνης, χορού και αθλητισμού στην εκπαίδευση ενηλίκων και στην εργασία για νέους.

Ο FRANJO BRKAN, έχει πτυχίο Κοινωνικής Εργασίας και οικογενειακής ψυχοθεραπείας και έχει πολυετή εμπειρία στη συνεργασία με νέους ως κοινωνικός λειτουργός. Έχει επίσης εμπειρία ως Πανεπιστημιακός Βοηθός Διδασκαλίας και ψυχοθεραπείας για νέους, καθώς και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων δημιουργικότητας και καινοτομίας μέσω της εκπαίδευσης ενηλίκων και της εργασίας νέων, για την ένταξη και την επιχειρηματικότητα.

Ο NEDIM MICIJEVIC δραστηριοποιείται στη διαδικασία δημιουργίας προτάσεων έργων και ασχολείται ενεργά με την υλοποίηση έργων και δραστηριοτήτων που υλοποιεί ο οργανισμός ΥΡ. Εργάζεται ως συντονιστής και εκπαιδευτής στην ΥΜΗ. Εργάζεται επίσης ως εκπαιδευτής και μέντορας Erasmus+ για εθελοντές που διαμένουν στον οργανισμό ως μέρος του προγράμματος EVS.

Η SUSANNE OGAN είναι Project manager και συντονιστής πολιτιστικών έργων και καλλιτεχνικών/πολιτιστικών φεστιβάλ. Στη συνάντηση με τους συμμετέχοντες στο YSD, η Susanne Ogan μίλησε σε μια δραστηριότητα Round table για τη βασική δομή της ανάπτυξης και του συντονισμού μιας μεγάλης εκδήλωσης. Τα βασικά σημεία ήταν: η παραγωγή, ο σχεδιασμός, οι προσδοκίες, οι ιδέες και η χρηματοδότηση. Οι συμμετέχοντες ανέπτυξαν ένα ερωτηματολόγιο και πραγματοποίησαν συνεντεύξεις με τους ειδικούς.

Ο DANIEL LEONFORTE είναι Παραγωγός Δημιουργικών Έργων και η εξειδίκευση του έγκειται στην πολυεπίπεδη αντίληψη. Προσεγγίζει με "ανοιχτό" τρόπο τα πιο σύνθετα θέματα και παρακολουθεί πάντα το γενικό πλαίσιο της επικοινωνίας. Ως έμπειρος στρατηγικός σύμβουλος, δίνει τη δυνατότητα στους νέους να βρουν μια προσαρμοσμένη λύση επικοινωνίας που λειτουργεί και εμπνέει. Εμπειρία: Διαχείριση παραγωγής, σύλληψη και συμβουλές για κινηματογραφικά έργα, κάμεραμαν/DOP, σχεδίαση κίνησης, βίντεο 360°, εφαρμογές VR/AR, 3D animations, μοντάζ, χειριστής drone, εκπαιδευτής για δημιουργικές

εφαρμογές, εκπαίδευση καθοδήγησης, εκπαιδευτής για σεμινάρια επικοινωνίας και παρουσίασης .

## Οι Συμμετέχοντες

### (ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ)

#### Μαρτυρίες:

Ποια είναι η γνώμη σας για το YSD; «Νομίζω ότι το YSD είναι μια μεγάλη ευκαιρία για να προωθηθούν οι ιδέες των νέων και να εκπαιδευτούν περισσότερο, να ανταλλάξουν τις ιδέες τους και να γνωρίσουν άλλους νέους. Θα συνιστούσα σε όλους στην ηλικία μου ή νεότερους ή μεγαλύτερους να συμμετέχουν. Είναι μια πραγματικά υπέροχη ιδέα και υπέροχο έργο για νέους σαν εμάς». Μαρίνα

Θα μπορούσατε να μας πείτε πώς ήταν το CB για εσάς; Στο πλαίσιο του CB μπόρεσα επιτέλους να καταλάβω τα βήματα και πήρα ιδέες για το πώς μπορώ να δημιουργήσω ένα έργο και μια ιδέα έργου. Μου έδωσε κάποια εργαλεία για την ανάπτυξη και μου έδειξε επίσης πώς να επιτύχω τον στόχο για το έργο. Leen

### 2.2.3. Οι ενότητες

Ενότητα I - Εισαγωγή: Καλώς ορίσατε στην ομάδα/ομάδα

Εισαγωγή των συμμετεχόντων: Όνομα, ηλικία, τι κάνω αυτή τη στιγμή;

Παιχνίδι Ice-breaker: Τι είναι το έργο Young Service Designers ; Συλλογή σχολίων και ιδεών των συμμετεχόντων (πρώτη εντύπωση)

Προσδοκίες και σχόλια.

Δημιουργία εσωτερικών κανόνων (online και Off-line) κατά τις συναντήσεις.

Ρύθμιση μελλοντικών πλαισίων.

Αποχαιρετισμός

Ενότητα II - Ανάλυση Ενδιαφερομένων

- Τι είναι ο ενδιαφερόμενος; Δρώντα μέρη;
- Απλά παραδείγματα ενδιαφερόμενων μερών;
- Δύναμη και συμφέρον των ενδιαφερομένων.
- Άσκηση 1: Ποιο θεωρείτε ενδιαφερόμενο μέρος στην τοπική κοινότητα/περιοχή σας;
  - Άμεσοι και έμμεσοι ενδιαφερόμενοι
  - Ορισμός ομάδας στόχου
  - Ορισμός ομάδας στόχου και ενδιαφερομένων
- Άσκηση 2: βρείτε τα ενδιαφερόμενα μέρη και δημιουργήστε ένα σχέδιο που ακολουθεί το παράδειγμα πίνακα.

Ενότητα III - Έρευνα / πλαισίωση προβλημάτων

Τι είναι η πλαισίωση προβλημάτων; 4 βήματα πλαισίωσης προβλημάτων (Ορισμός, Προτεραιότητα, Κατανόηση, Λύση)

Ανάλυση της τοπικής μας κοινότητας: Ποια προβλήματα βρήκαν οι νέοι; (καθορισμός του προβλήματος)

Σχέση με τους νέους ή την κοινότητα γενικότερα

Επιλογή 2 σχετικών προβλημάτων (προτεραιοποίηση του προβλήματος)  
Καταιγισμός ιδεών και ανοιχτή συζήτηση για το πρόβλημα  
Σημειώσεις ιδεών και σημαντικών σημείων  
Διαδικτυακή έρευνα για το πρόβλημα Τι να κάνετε; Πιθανή (λύση)  
Άσκηση 1: χρήση χάρτη ενσυναίσθησης  
Άσκηση 2: Πρόβλημα/Ανάγκη  
Persona  
Επιλογή προβλημάτων για εργασία/έρευνα.

## 2.2.4. Αξιολόγηση

### Έναρξη

Ποιες προτάσεις θα προσφέρετε για να βελτιώσετε αυτήν την εμπειρία;

Ορισμένες απαντήσεις:

- "Λιγότερες ώρες"
- "Δεν πιστεύω ότι υπάρχει κάτι που πρέπει να αλλάξουμε, αλλά ίσως τα έργα όπως αυτό χρειάζονται περισσότερο χρόνο" από ό, τι είχαμε
- "Ο χρόνος πρέπει να είναι λιγότερος. "
- "Περισσότερος χρόνος για συνεντεύξεις "
- "Περισσότερος χρόνος για να εξερευνήσουμε διαφορετικές μεθόδους "

Ποια θέματα θα θέλατε να εξερευνήσετε περαιτέρω;

Μερικές από τις απαντήσεις:

- «Να εργαστούμε περισσότερο με προσωπικά και ψυχολογικά προβλήματα, περισσότερη εκπαίδευση για την ενδοοικογενειακή βία προς όλες τις κατευθύνσεις, τον ρατσισμό, τις διακρίσεις κ.λπ. Όλα αυτά είναι σημαντικά θέματα και είναι Πολύ εμφανή στην κοινωνία μας σήμερα, αλλά δυστυχώς υπάρχει πολύ λίγη εκπαίδευση.»
- «Διαχείριση εκδηλώσεων»
- «Πώς μπορούμε να δημιουργήσουμε τα έργα και την ιδέα μας με ευκολία και πώς μπορεί η πόλη να μας βοηθήσει και να μας στηρίξει στη διαδικασία χωρίς γραφειοκρατία.»

Πώς εφαρμόζετε το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων στην εργασία/τη ζωή σας μέχρι στιγμής;

- «Δημιουργώντας ιδέες και μεθόδους για το μέλλον»
- «Άρχισα να σκέφτομαι περισσότερο πιθανές ιδέες. »
- „Προς το παρόν, δεν βρήκα τρόπο να το εφαρμόσω»
- „Προσπαθώ να χρησιμοποιώ πράγματα στην καθημερινή μου ζωή και στο σχολείο σαν εργαλεία που μπορούν να με βοηθήσουν να πετύχω. "
- "Παρατηρώντας το περιβάλλον μου και προσπαθώντας να βρω λύσεις για την καθημερινή μου ζωή"
- "Ελέγχω πιθανότητες ανάπτυξης στις πόλεις"
- "Συζητώντας μέσω WhatsApp με άλλους"
- "Κάνοντας καταιγισμό ιδεών κάθε μέρα"
- "Ελέγχω τις δυνατότητες στις πόλεις"
- "Χρησιμοποιώντας τη γνώση που αποκτήθηκε "

- "Ήδη παρουσίασα με την ομάδα μου σε άλλο οργανισμό όπου είμαστε εθελοντές ένα παράδειγμα πώς να σχεδιάζουμε νέες ιδέες για εμάς τους νέους."
- «Είναι ωραίες οι σύντομες συναντήσεις με τους φίλους μου και τους ανθρώπους από το σχολείο»

Τα σχόλιά σας για την όλη διαδικασία μετά το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων (υποστήριξη, διαχείριση);

- «Όλα ήταν υπέροχα, οι άνθρωποι είναι εκεί για να μας στηρίξουν και αν δεν γνωρίζουν κάτι φροντίζουν να φέρουν κάποιον που μπορεί να απαντήσει στις ερωτήσεις μας. „
- „Όλα είναι υπέροχα, οι υπεύθυνοι είναι προσίτοι και μπορώ να τους προσεγγίσω εύκολα και έχω υποστήριξη σε όλα τα βήματα. “
- „Νομίζω ότι πήγε πολύ καλά, διασκέδασα και επίσης έμαθα τόσα πολλά με τους άλλους νέους και τους μέντορές μας „
- „Μπράβο, δεν προκαλεί άγχος"
- „Σούπερ“
- „Τέλεια χαίρομαι που είμαι μέρος του, ευχαριστώ! "
- "Πραγματικά καλά, αισθάνομαι πολύ άνετα"
- "Καλή εξήγηση και επίσης καλή συγκρότηση ομάδας"
- "Αυτή ήταν μια από τις καλύτερες εμπειρίες που είχα στην εκπαίδευση και η ομάδα είναι φανταστική, δημιουργήσαμε υπέροχες ιδέες μαζί."

### (ΕΙΚΟΝΑ)

Εργαστήρια και μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος - ποιο ήταν το πιο χρήσιμο;

- «Μελέτη ενδιαφερόμενων μερών»
- «Καταιγισμός ιδεών, συνέντευξη...»
- «Η χαρτογράφηση ήταν εξαιρετική»
- «Συνέντευξη»
- «Νομίζω ότι όλα είναι χρήσιμα, μου αρέσουν όλα και δεν μπορώ να πω ότι ένα δεν είναι καλύτερο από άλλα."
- «Χάρτης σχεδίασης»
- «Ανταλλαγή με ειδικούς»
- «Δείπνο μαζί και ανταλλαγή στην ομάδα»
- «Χαρτογράφηση ενδιαφερομένων μερών και συνεντεύξεις»
- «Συνέντευξη-> ανταλλαγή με ειδικούς»
- «Σχεδόν όλα»
- «Δημιουργώντας τις ιδέες, εγώ θα το χρησιμοποιήσω στην εκπαίδευσή μου».
- «Όλα ήταν υπέροχα, δεν μπορώ να πω μόνο μία μέθοδο, αλλά όλα μου άνοιξαν τα μάτια για νέες ιδέες».
- «Μερικά από αυτά είναι ενδιαφέροντα και άλλα χρειάζονται χρόνο για να το καταλάβουμε»

Κάτι για βελτίωση (υλικοτεχνική στήριξη/μέθοδοι εργασίας)

- «Τίποτα, ίσως απλώς λιγότερες ώρες»
- «Τίποτα, μου άρεσαν τα πάντα»



- «Ίσως οι ώρες θα μπορούσαν να είναι λιγότερες»
- «Δεν ξέρω»
- «Δεν χρειάζεται»

Τι σας άρεσε περισσότερο;

- «Η προσέγγιση των εκπαιδευτών»
- «Ο τρόπος με τον οποίο μαθαίνουμε και εφαρμόζουμε τα πράγματα».
- «ομαδική δουλειά και βοήθεια»
- «Η ατμόσφαιρα και οι ιδέες»
- «Το αγαπημένο μου μέρος ήταν το ότι μπορώ να συμπεριλάβω την ιδέα μου και να ελέγξω πώς θα την δεχτούν οι άλλοι συμμετέχοντες».
- «Η σύνδεση και η επικοινωνία μεταξύ των νέων»
- «Ιδέες για έργα»
- «Όλη η ιδέα του έργου είναι υπέροχη και μου άρεσαν όλα».
- «Είχαμε μια καλή εμπειρία»
- «Όλα ήταν υπέροχα»

Τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;

- „Όλα ήταν εντάξει, απλά ο χρόνος ήταν πολύς»
- „Περισσότερα διαλείμματα“
- „Οι ώρες θα μπορούσαν να είναι λιγότερες“
- „Περισσότερος χρόνος“
- „Ίσως περισσότερη ώρα και έτσι θα είχαμε περισσότερο χρόνο για συνομιλία, θα αναπτύσσαμε περισσότερες ιδέες και η εκπαίδευση θα είναι πιο ατομοκεντρική. ”
- "Αν εμείς οι νέοι βρισκόμασταν συχνότερα."
- „Όλα καλά“
- „Ότι έχουμε πολύ λίγα χρήματα για την υλοποίηση της ιδέας του έργου μας, ώστε να μπορούμε να ξεκινήσουμε με αυτήν. ”
- "Περισσότερος χρόνος για να δημιουργηθεί καλή ιδέα και έργο "

Ποια είναι τα σχόλιά σας σχετικά με τη μεθοδολογία σχεδιασμού υπηρεσίας ως περιεχόμενο και υλοποίηση;

- "Όλα ήταν υπέροχα απλά δεχθήκαμε πάρα πολλές πληροφορίες"
- "Το περιεχόμενο ήταν υπέροχο, αλλά όπως έγραψα ήδη θα έπρεπε να είναι λίγο Περισσότερος ο χρόνος, δηλαδή περισσότερες μέρες και μήνες».
- «Δεν έχω τίποτα να πω».
- «Είναι μια πολύ ωραία και ενδιαφέρουσα μέθοδος που συναντάμε στην καθημερινή μας ζωή χωρίς να γνωρίζουμε»
- «Όλα ήταν υπέροχα και έμαθα πολλά νέα πράγματα. ”
- "Υπέροχη ιδέα"
- "Καλή ιδέα"

Ποια είναι τα σχόλιά σας για τη συνεδρία για τη δημιουργία του δικού σας έργου με βάση τις ανάγκες της κοινότητάς σας ως περιεχόμενο και υλοποίηση;

- «Αυτό ήταν το καλύτερο μέρος, είχα χώρο να σκεφτώ πραγματικά τι χρειαζόμαστε εμείς ή εγώ στην κοινότητά μου».

- «Πήρα εξαιρετικές ιδέες και ιδέες πώς μπορώ να δημιουργήσω το έργο μου και να δουλέψω για τον εαυτό μου»
- «Βρίσκω απίστευτο ότι μέρος της ιδέας μου πήγε στην κύρια ιδέα του έργου»
- «Αυτό ήταν το καλύτερο μέρος, είχα χώρο να δείξω τις ιδέες μου και να μιλήσω με τους ανθρώπους, να μάθω τι σκέφτονται και πώς μπορώ να δημιουργήσω την ιδέα μου»
- «Το κομμάτι αυτό ήταν καλό, δυστυχώς δεν είχαμε τόσο πολύ χρόνο για να ελέγξουμε όλες τις ιδέες και να τις εντάξουμε σε όλο το έργο, ή ότι ο καθένας μας δημιουργεί τη δική του ιδέα.»
- «Το καλύτερο ήταν που είχα τόσο πολύ χώρο για να δείξω τις ιδέες μου.»
- «Είναι πραγματικά σημαντικό, πολύ χρήσιμο καθώς το χρειάζονται όλοι στην πόλη μας»
- «Το καλύτερο μέρος του έργου»
- «Αυτό το μέρος είναι το καλύτερο, βρήκα χώρο και την ευκαιρία να δείξω τις ιδέες μου και μπορούσα να μιλήσω»
- «Μου αρεσε που συνάντησα ανθρώπους που μπορώ να μοιραστώ ιδέες και ίσως και να τις δημιουργήσω στο μέλλον».
- "Πολλές πληροφορίες σε σύντομο χρονικό διάστημα»
- «Υπέροχες ιδέες ακριβώς αυτό που χρειαζόμαστε»

Ποια είναι τα σχόλιά σας για το (όνομα του εργαστηρίου/συγκεκριμένη δραστηριότητα) ως περιεχόμενο και υλοποίηση;

- „Συνέντευξη - ήταν υπέροχη και έμαθα νέο τρόπο να κάνω ερωτήσεις»
- „Ανάλυση ενδιαφερομένων μερών - ήταν πολύ χρήσιμο να καταλάβουμε ποιος μπορεί να μας βοηθήσει άμεσα και έμμεσα
- όλα ήταν υπέροχα»
- „Όλα, ήταν καλό να δοκιμάσουμε και να μάθουμε λίγο για αυτούς. «
- «Δεν μπορώ να πω ότι μια μόνο συγκεκριμένη δραστηριότητα ήταν καλή, όλες είναι τέλειες και ενδιαφέρουσες. "
- „Συνεντεύξεις: πολύ χρήσιμες για να γνωρίσω ποιο είναι το πρόβλημα και πώς να το διορθώσω, επίσης για να κατανοήσω τις ανάγκες και τις ελπίδες των ανθρώπων για την υπηρεσία “
- „Δεν μπορώ να θυμηθώ τα ονόματα, αλλά καθένα από αυτά είχε καλά στοιχεία να μου προσφέρει και να μάθω. «

Ποια είναι τα σχόλιά σας για τις δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας και την εκπαίδευση μέσα στην ομάδα;

- «Ήταν σημαντική και καλή εμπειρία, χρησιμοποιήσαμε υπέροχα παιχνίδια και γνωριστήκαμε, ακόμα κι αν κάποιες συναντήσεις ήταν online, η εμπειρία ήταν πολύ ωραία.»
- «Υπέροχα παιχνίδια και ο Ντάνιελ ήταν φοβερός με τις χορευτικές δραστηριότητες»
- «Ήταν φανταστικό. Μου αρέσει πραγματικά που γνώρισα όλο το γκρουπ.»
- «Όλα καλά»
- «Υπέροχες δραστηριότητες, όλες υλοποιήθηκαν καλά».
- «Καλά παιχνίδια και ενδιαφέροντα».
- «Πολύ χρήσιμο γιατί όλοι στην πόλη μας το χρειάζονται»
- «Ο Ντάνιελ ήταν υπέροχος, μας έδειξε πώς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τον χώρο γύρω μας για να κάνουμε δημιουργική δραστηριότητα».
- «Εξαιρετικές δραστηριότητες και πολλή διασκέδαση»

Τα σχόλιά σας για τους εκπαιδευτές - τι ήταν καλό και τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;

- «Ήταν πάντα ανοιχτοί και έκαναν τα πάντα για να μας βοηθήσουν και να απαντήσουν στις ερωτήσεις μας».
- «Το καλό είναι ότι είναι πολύ χαλαροί και επικοινωνιακοί. Ήμασταν πολύ άνετα. «
- «Ήταν τόσο καλοί και με βοήθησαν αν είχα ερωτήσεις.
- «Η ομάδα είναι τέλεια, έχουν πολλές γνώσεις. «
- «Τίποτα, είναι υπέροχοι. «
- «Όλα είναι πολύ ωραία, δεν έχω να παραπονεθώ για τίποτα. Οι εκπαιδευτές είναι πολύ καλοί! « • «Οι καλύτεροι εκπαιδευτές που είχα, θα ήταν υπέροχο να έχω τους ίδιους εκπαιδευτές στο σχολείο. "
- "Καλά όλα, έδιναν πάντα απαντήσεις"
- "Εξαιρετικοί άνθρωποι με καλές ιδέες για το πώς να τις υλοποιήσουμε στην πραγματικότητα"

Τα σχόλιά σας σχετικά με την υποστήριξη από τους εκπαιδευτές κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων; Νιώσατε άνετα κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας;

- «Ναι, νιώθω τόσο άνετα και εξακολουθούν να είναι διαθέσιμα για μένα αν έχω ερωτήσεις."
- «Είχαμε όλοι την στήριξή τους.»
- «Ναι, ήταν όλη την ώρα κοντά μου και με βοηθούσαν στα προβλήματα και τις ερωτήσεις μου». • «Ναι, ήταν υπέροχο που ήμουν εκεί»
- «Έλαβα όλη την υποστήριξη που χρειάστηκα."

Περαιτέρω σχόλια (προαιρετικά)

- "Υπέροχη εμπειρία και είμαι ευγνώμων που συμμετείχα."
- «Χαίρομαι που είμαι μέρος αυτού του έργου»
- «Θα πρέπει να διαρκούσε περισσότερο».

### 2.3 ΕΛΛΑΔΑ 2.3.1.

#### Η Δομή του Προγράμματος

Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων στην Ελλάδα υλοποιήθηκε από το Ινστιτούτο Έρευνας και Κατάρτισης Ευρωπαϊκών Υποθέσεων – I.R.T.E.A. – σε 6 υβριδικές συνεδρίες κατά τους μήνες Αύγουστο και Ιούλιο. Οι συνεδρίες πραγματοποιήθηκαν τόσο στα γραφεία του I.R.T.E.A στην Αθήνα όσο και στο Zoom. Ο κύριος στόχος του CBP ήταν οι 20 συμμετέχοντες YSD να αναπτύξουν και να εξοικειωθούν με τη μεθοδολογία σχεδιασμού υπηρεσιών, υποστηρίζοντας παράλληλα τους πυλώνες της κοινωνικής ένταξης και της πράσινης ανάπτυξης και βιωσιμότητας. Αυτός ο στόχος επιτεύχθηκε μέσω της συμμετοχής τους στις δραστηριότητες του CBP, οι οποίες περιελάμβαναν διαδραστικά εργαστήρια, δραστηριότητες συγκρότησης ομάδας και συζητήσεις. Τις συνεδρίες καθοδήγησε ο εκπαιδευτής του έργου, κ. Νικόλαος Μωραϊτάκης, έμπειρος στους τομείς της δραστηριοποίησης της νεολαίας και της νεανικής πολιτικής συμμετοχής.

Πιο συγκεκριμένα σχετικά με την εφαρμογή του CBP, η 1η συνάντηση, στις 8 Ιουλίου, είχε ως στόχο να βοηθήσει τους YSD να κατανοήσουν τους στόχους και τις δραστηριότητες του έργου και να εξοικειωθούν με τη δομή του. Μετά την τελετή υποδοχής, οι νεαροί σχεδιαστές υπηρεσιών είχαν την ευκαιρία να γνωριστούν με τον εκπαιδευτή τους και την ομάδα του I.R.T.E.A, αλλά και μεταξύ τους. Επιπλέον, τους ανατέθηκαν ρόλοι για την προετοιμασία των μελλοντικών δραστηριοτήτων και εργαστηρίων και κλήθηκαν να αξιολογήσουν την έναρξη του

προγράμματος μέσω διαδικτυακών ερωτηματολογίων. Προχωρώντας στη 2η Συνάντηση, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 19 Ιουλίου, οι YSD ξεκίνησαν τις δραστηριότητες της ημέρας με ένα παιχνίδι γνωριμίας χρησιμοποιώντας το MIRO. Στη συνέχεια, τους παρουσιάστηκε μια λεπτομερής επισκόπηση του προγράμματος UPSHIFT, που αποτελεί πρωτοβουλία της UNICEF για την ενδυνάμωση των νέων με λιγότερες ευκαιρίες. Παρακολούθησαν επίσης μια εισαγωγή στο Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων και στο έργο YSD σε βαθύτερο επίπεδο. Οι προαναφερθείσες παρουσιάσεις πραγματοποιήθηκαν από την ομάδα του I.R.T.E.A. Κατά το δεύτερο μισό της συνάντησης, οι συμμετέχοντες εξοικειώθηκαν με τον Δήμο-εταίρο – το Δήμο Σαλαμίνας – και τις μέχρι τώρα πολιτικές του στο σχεδιασμό υπηρεσιών. Η τρίτη συνάντηση στις 20 Ιουλίου είχε στόχο να εισαγάγει τους YSD στον τομέα του σχεδιασμού υπηρεσιών και της εμπειρίας χρήστη. Η μέρα ήταν γεμάτη με πρακτικές ασκήσεις, συγκεκριμένα ένα εργαστήριο για τη Σχεδιαστική Σκέψη και μια άσκηση εντοπισμού προβλημάτων. Τέλος, ανατέθηκαν στους YSD δύο ώρες κατ' οίκον εργασία ως εξάσκηση. Στην 4η Συνάντηση, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 21 Ιουλίου, οι YSD συνεργάστηκαν για να εξετάσουν τα θέματα της κοινωνικής ένταξης και της πράσινης ανάπτυξης σήμερα, τις κύριες προκλήσεις και τις προοπτικές που προσφέρονται. Συμμετείχαν σε ασκήσεις προσομοίωσης (χαρτογράφηση ενδιαφερομένων μερών) και σε δραστηριότητες παιχνιδιού ρόλων, προκειμένου να μελετήσουν την ομάδα στόχο τους. Η ημέρα ολοκληρώθηκε με μια συνεδρία World Cafe για τα κεντρικά θέματα του προγράμματος. Τέλος, οι YSD αξιολόγησαν το πρόγραμμα, έχοντας φτάσει στα μισά. Στις 24 Ιουλίου, ημέρα της 5ης Συνάντησης, οι YSD συμμετείχαν για άλλη μια φορά σε ένα πρόγραμμα γεμάτο διαδραστικά εργαστήρια και συνεδρίες καταιγισμού ιδεών. Οι YSD εργάστηκαν ομαδικά και άντλησαν ιδέες για τα κεντρικά θέματα του προγράμματος. Μελέτησαν επίσης τη μεθοδολογία για το πώς να χτίσουν μια επιτυχημένη και χρηστική περσόνα. Τέλος, οι YSDs έκλεισαν τη μέρα με δύο ώρες εργασίας. Στην 6η συνάντηση της 27ης Ιουλίου συμμετείχε η κ. Ελένη Μπίλια, Αντιδήμαρχος Παιδείας του Δήμου Σαλαμίνας. Η παρουσία της έδωσε την ευκαιρία στους νέους να συζητήσουν τις ανάγκες του Δήμου –τόσο τις παρούσες όσο και τις μελλοντικές- σχετικά με το σχεδιασμό υπηρεσιών. Στη συνέχεια, οι YSD εξάσκησαν τις δεξιότητές τους στο pitching, πώς να παρουσιάσουν τις ιδέες τους για το σχεδιασμό υπηρεσιών με εύκολο και πειστικό τρόπο. Στο τέλος, ζητήθηκε από τους YSD να αξιολογήσουν το πρόγραμμα συνολικά μέσω του καθορισμένου ερωτηματολογίου.

Οι YSD συναντήθηκαν με την ομάδα του I.R.T.E.A στις 20 Σεπτεμβρίου για την Τελική Συνάντηση του CBP. Μαζί συζήτησαν τα αποτελέσματα του προγράμματος, αντάλλαξαν σχόλια και ξεκίνησαν τη διαδικασία επιλογής για την παρουσίαση ιδεών υπηρεσιών προς υλοποίηση στο Δήμο Σαλαμίνας, στο πλαίσιο των Public Innovation Labs. Επιπρόσθετα, οι YSD ενημερώθηκαν για πρακτικά θέματα από την ομάδα του I.R.T.E.A, δηλαδή τις επερχόμενες εκπαιδευτικές εκδηλώσεις και ταξίδια στην Πολωνία, την Ιταλία και τη Φινλανδία.

### **2.3.2. Οι συμμετέχοντες και οι εκπαιδευτές**

#### **Οι συμμετέχοντες**

Παρουσίαση των Young Service Designers: Η ομάδα των YSDs αποτελούνταν από νέους από τη Σαλαμίνα και την Αθήνα, με υψηλά κίνητρα που αναζητούσαν να φέρουν δυναμικές, φρέσκες αλλαγές στις τοπικές τους κοινωνίες. Προφίλ των συμμετεχόντων:

#### **(ΠΙΝΑΚΑΣ)**

## Οι Εκπαιδευτές

Η ομάδα των εκπαιδευτών αποτελούνταν από την κα Δέσποινα Παπαδάκη, την κα Ιωάννα Χατζηαντωνίου και τον κ. Νικόλαο Μωραϊτάκη. Η κα Παπαδάκη είναι Senior Project Manager του I.R.T.E.A. Είναι υποψήφια διδάκτωρ στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς και στην European Doctoral School του CSDP της ESDC/EEAS. Η ειδίκευση της έγκειται στον τομέα των έργων της ΕΕ και της εργασίας για τη νεολαία. Είναι κάτοχος Masters & Bachelor στις Διεθνείς Σχέσεις & Ευρωπαϊκές Σπουδές.

Η κα Χατζηαντωνίου είναι Project Officer στο I.R.T.E.A. Είναι κάτοχος Πτυχίου στο Τμήμα Ευρωπαϊκών & Διεθνών Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Εργάζεται σε έργα που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ ως εργαζόμενη σε νέους.

Ο κ. Μωραϊτάκης είναι ο εκπαιδευτής του έργου YSD, που βοήθησε όλους τους νεαρούς συμμετέχοντες σε κάθε βήμα και τους βοήθησε να κατακτήσουν κάθε πτυχή της μεθοδολογίας σχεδιασμού υπηρεσιών. Ο κ. Μωραϊτάκης είναι κάτοχος Πτυχίου Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης από το Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης (Τομέας σπουδών: «Διοικητική Επιστήμη») από το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, μεταπτυχιακός τίτλος (MA) στην «Κρατική ( Διακυβέρνηση ή Δημόσια Διοίκηση) και Δημόσια Πολιτική» στο Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και μεταπτυχιακό δίπλωμα (MA) στη Νεανική Εργασία με Παιχνίδια και Ψηφιακά Μέσα από το Limerick Institute of Technology στην Ιρλανδία. Επιπλέον, πολυάριθμα έργα του έχουν δημοσιευτεί σε έγκριτα έντυπα και συμβάλλει ως ερευνητής, ιδιαίτερα στον τομέα της παρακολούθησης των εκλογών και της πολιτικής συμμετοχής των νέων. Έχει επίσης εργαστεί ως project manager σε πολλά ευρωπαϊκά έργα, με το INTERREG και το Europe Direct Κρήτης. Θεωρεί το YSD μια πολύ ελπιδοφόρα πρωτοβουλία, η οποία πιστεύει ότι θα δώσει κίνητρο στους νέους και θα φέρει νέες, φρέσκες αλλαγές στις εμπλεκόμενες πόλεις.

### 2.3.3. Οι ενότητες

Ενότητα 1: Ο στόχος της 1ης συνάντησης του CBP, στις 8 Ιουλίου, ήταν να κατανοήσουν οι YSD τους στόχους και τις δραστηριότητες του έργου και να εξοικειωθούν με τη δομή του. Μετά την τελετή υποδοχής, είχαν την ευκαιρία να γνωριστούν με τον εκπαιδευτή τους και την ομάδα του I.R.T.E.A, αλλά και μεταξύ τους. Τους ανατέθηκαν ρόλοι για την προετοιμασία των μελλοντικών δραστηριοτήτων και εργαστηρίων και κλήθηκαν να αξιολογήσουν την έναρξη του προγράμματος μέσω των σχετικών ερωτηματολογίων.

Ενότητα 2: Στη 2η Συνάντηση, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 19 Ιουλίου, οι YSD ξεκίνησαν τις δραστηριότητες της ημέρας με ένα παιχνίδι γνωριμίας και κοινωνικοποίησης χρησιμοποιώντας το MIRO. Στη συνέχεια, τους παρουσιάστηκε μια λεπτομερής επισκόπηση του προγράμματος UPSHIFT, μια πρωτοβουλία της UNICEF για την ενδυνάμωση των νέων με λιγότερες ευκαιρίες. Επίσης, συζήτησαν για το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων και για το έργο YSD. Κατά το δεύτερο μισό της συνάντησης, οι συμμετέχοντες εξοικειώθηκαν με τον Δήμο εταίρο – το Δήμο Σαλαμίνας – και τις μέχρι τώρα πολιτικές του στο σχεδιασμό υπηρεσιών.

Ενότητα 3: Η 3η συνάντηση στις 20 Ιουλίου είχε στόχο να εισαγάγει τους YSD στον τομέα του σχεδιασμού υπηρεσιών και της εμπειρίας χρήστη. Η μέρα ήταν γεμάτη με πρακτικές ασκήσεις, συγκεκριμένα ένα εργαστήριο για τη σχεδιαστική σκέψη και μια άσκηση εντοπισμού προβλήματος και δημιουργίας λύσεων. Τέλος, τους ανατέθηκαν δύο ώρες κατ' οίκον εργασία ως πρακτική άσκηση.

Ενότητα 4: Στην 4η Συνάντηση, η οποία πραγματοποιήθηκε στις 21 Ιουλίου, οι YSD συνεργάστηκαν για να εξετάσουν τα θέματα της κοινωνικής ένταξης και της πράσινης ανάπτυξης, τις κύριες προκλήσεις και τις προοπτικές που προσφέρονται. Συμμετείχαν σε ασκήσεις προσομοίωσης (χαρτογράφηση ενδιαφερομένων μερών) και σε δραστηριότητες παιχνιδιού ρόλων, προκειμένου να μελετήσουν την ομάδα στόχο τους. Η ημέρα ολοκληρώθηκε με μια συνεδρία World Cafe για τα κεντρικά θέματα του προγράμματος. Τέλος, οι YSD αξιολόγησαν το πρόγραμμα, έχοντας φτάσει στα μισά της συνολικής διαδικασίας.

Ενότητα 5: Στις 24 Ιουλίου, ημέρα της 5ης Συνάντησης, οι YSD συμμετείχαν και πάλι σε ένα πρόγραμμα γεμάτο διαδραστικά εργαστήρια και συνεδρίες καταιγισμού ιδεών. Οι YSD συνεργάστηκαν και άντλησαν ιδέες για τα κεντρικά θέματα του προγράμματος. Μελέτησαν επίσης τη μεθοδολογία δημιουργίας μιας επιτυχημένης και χρήσιμης περσόνα. Τέλος, οι YSDs τελείωσαν τη μέρα με δύο ώρες εργασίας.

Ενότητα 6: Στην 6η συνάντηση της 27ης Ιουλίου συμμετείχε η κα Ελένη Μπίλια, Αντιδήμαρχος Παιδείας του Δήμου Σαλαμίνας. Η παρουσία της έδωσε την ευκαιρία στους νέους να συζητήσουν τις ανάγκες του Δήμου –τόσο τις παρούσες όσο και τις μελλοντικές- σχετικά με το σχεδιασμό υπηρεσιών. Στη συνέχεια, οι YSD εξάσκησαν τις δεξιότητές τους στο pitching, πώς, δηλαδή, να παρουσιάσουν τις ιδέες τους για το σχεδιασμό υπηρεσιών με εύκολο και πειστικό τρόπο. Στο τέλος, ζητήθηκε από τους YSD να αξιολογήσουν το πρόγραμμα συνολικά μέσω του καθορισμένου ερωτηματολογίου.

Τελική Ενότητα – Ανατροφοδότηση: Οι YSD συναντήθηκαν με την ομάδα του I.R.T.E.A στις 20 Σεπτεμβρίου για την 7η συνάντηση του CBP. Μαζί συζήτησαν τα αποτελέσματα του προγράμματος, αντάλλαξαν σχόλια και ξεκίνησαν τη διαδικασία επιλογής για την παρουσίαση ιδεών υπηρεσιών προς υλοποίηση στο Δήμο Σαλαμίνας, στο πλαίσιο των PILs. Επιπρόσθετα, οι YSD ενημερώθηκαν για πρακτικά θέματα από την ομάδα του I.R.T.E.A, δηλαδή τις επερχόμενες εκπαιδευτικές εκδηλώσεις peer-to-peer στην Πολωνία, την Ιταλία και τη Φινλανδία, καθώς και για το πρόγραμμα των PIL.

### 2.3.4. Αξιολόγηση

#### Προπαρασκευαστική Αξιολόγηση

1. Μια άποψη είναι...

Όταν ρωτήθηκαν για το τι είναι άποψη, το 56,3% των συμμετεχόντων απάντησε ότι είναι «μια σύνθεση και άθροιση της έρευνάς μας που δηλώνει τα συμπεράσματά, σχετικά με το ποια δυναμική πρέπει να αντιμετωπίζει η λύση που σχεδιάσαμε». Το άλλο 43,8% απάντησε ότι μια άποψη είναι «μια μέθοδος δημιουργικού ιδεασμού».

2. Η Φάση Παρατήρησης αποτελείται από...

Στην ερώτηση «Από τι αποτελείται η Φάση Παρατήρησης;» Το 75% των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο απάντησε ότι είναι «μια εξερεύνηση του χώρου προβλημάτων με τη χρήση μεθόδων σχεδιαστικής έρευνας». Το υπόλοιπο 25% χωρίζεται στη μέση, δηλώνοντας ότι "είναι η ανάλυση των υποθέσεων που στηρίζουν τη σχεδιαστική μας ιδέα και την ανάπτυξη ελεγχόμενων υποθέσεων" και "είναι δημιουργικός ιδεασμός και η επαναληπτική ανάπτυξη μιας σχεδιαστικής ιδέας", απαντήσεις που έλαβαν 12,5% η καθεμία.

3. Ποια από τα παρακάτω είναι μέθοδοι/εργαλεία ιδεασμού; Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.

Το 93,8% των συμμετεχόντων επέλεξε τον καταγιισμό ιδεών ως μέθοδο/εργαλείο σύλληψης ιδεών, πράγμα που σημαίνει ότι στη συνείδηση των YSD, ο καταγιισμός ιδεών είναι απαραίτητο και χρήσιμο εργαλείο όταν πρόκειται για το σχεδιασμό μιας υπηρεσίας ή για οποιοδήποτε άλλο είδος δημιουργικής προσπάθειας. Η δεύτερη πιο δημοφιλής απάντηση ήταν το «Διάγραμμα Παγόβουνου», συγκεντρώνοντας συνολικά το 75% των ψήφων. Ακολούθησε το «Journey Mapping» με 62,5%, ενώ το «Sketching» συγκέντρωσε το 50% των ψήφων. Η επιλογή με τις λιγότερες ψήφους - 31,3% - ήταν η μέθοδος της «χειρότερης ιδέας».

4. Μόλις δημιουργηθεί ένας χάρτης ενδιαφερομένων στην αρχή της Φάσης Παρατήρησης, είναι δυνατόν να κάνετε αλλαγές ή προσθήκες;

Όσον αφορά το ερώτημα εάν δεν δημιουργεί πρόβλημα η πραγματοποίηση αλλαγών μετά την οριστικοποίηση του χάρτη των ενδιαφερομένων, το 81,3% των συμμετεχόντων απάντησε ότι η παραπάνω δήλωση είναι ψευδής, ενώ το 18,8% απάντησε ότι γίνονται αλλαγές ή προσθήκες κατά την έναρξη της Φάσης Παρατήρησης και δεν δημιουργεί τόσο μεγάλο πρόβλημα.

5. Όταν παίρνουμε συνέντευξη, ο στόχος μας είναι...

Το ένα τέταρτο των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο - το 25% - όρισε τον στόχο της διεξαγωγής μιας συνέντευξης ως το «να ενθαρρύνει τον πληροφοριοδότη να μεταδώσει μια αφήγηση». Οι υπόλοιποι ερωτηθέντες χωρίστηκαν μεταξύ των «για να καλύφθούν διεξοδικά όλες οι ερωτήσεις που συντάξαμε πριν από τη διεξαγωγή της συνέντευξης» και «να διερευνηθεί το πως ο πληροφοριοδότης νοηματοδοτεί τις δικές του βιωμένες εμπειρίες», οι οποίες έλαβαν ποσοστό 37,5%.

6. Αφού αναπτύξουμε την ιδέα του σχεδιασμού μας, οι συμμετέχοντες θα πρέπει να...

Αυτή η συγκεκριμένη ερώτηση επέδειξε ομόφωνη συμφωνία στις απαντήσεις της. Και οι 16 από τους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο απάντησαν ότι το επόμενο βήμα αμέσως μετά την ανάπτυξη της ιδέας του σχεδιασμού είναι «να προσδιοριστούν οι βασικές υποθέσεις και να γίνουν πειράματα για επικύρωση/ακύρωση».

7. Μια υπηρεσία...

Όταν ζητήθηκε να δώσουν έναν ορισμό του τι είναι μια υπηρεσία, το 6,3% των συμμετεχόντων απάντησε ότι μια υπηρεσία «...συμβαίνει όταν υπάρχει ανταλλαγή αξίας μεταξύ μερών. Ένα μέρος, ο πάροχος υπηρεσιών, εκτελεί μια συγκεκριμένη δραστηριότητα που οδηγεί σε κάποιο όφελος που περιλαμβάνει συγκεκριμένα αποτελέσματα και περιλαμβάνει ορισμένες εμπειρίες. Από την άλλη πλευρά, ο χρήστης της υπηρεσίας βλέπει αξία να παράγεται, αποκτά την εμπειρία ή και τα δύο μαζί». Οι υπόλοιπες απαντήσεις - 93,8% - διατύπωσα έναν πιο περίπλοκο τρόπο να περιγράψουν τι είναι υπηρεσία. Πιο συγκεκριμένα, μαζί με την προαναφερθείσα απάντηση, περιέγραψαν επίσης μια υπηρεσία ως κάτι που «δεν μοιάζει με αγαθό καθώς είναι άυλο, είναι μοναδικό για τον κάθε χρήστη και συμπαράγεται και

καταναλώνεται ταυτόχρονα» και ότι «αποτελείται από προσφορές, αλληλεπιδράσεις, σημεία επαφής, κανάλια και υπηρεσίες».

#### 8. Ερωτήσεις για την αξιολόγηση του προγράμματος

##### 1. Αξιολόγηση δραστηριοτήτων, μορφή και δομή του προγράμματος μέχρι στιγμής.

Στο ζήτημα αξιολόγησης της δομής του προγράμματος, επικράτησαν οι θετικές απαντήσεις. Η κυρίαρχη πλειοψηφία των συμμετεχόντων διαπίστωσε ότι το θέμα συζητούνταν και παρουσιάζονταν με σαφήνεια κάθε φορά, είχαν άφθονο χρόνο να κάνουν ερωτήσεις και απόλαυσαν τις πρακτικές συνεδρίες. Όσον αφορά τα εργαστήρια και τις δραστηριότητες, οι συμμετέχοντες απάντησαν και πάλι θετικά, δηλώνοντας ότι βρήκαν τις μεθόδους ενδιαφέρουσες και χρήσιμες και ότι οι τρόποι με τους οποίους διεξήχθησαν οι ασκήσεις τους βοήθησαν να κατανοήσουν καλύτερα το θέμα υπό επεξεργασία.

##### 2. Ποιες προτάσεις θα προσφέρατε για τη βελτίωση αυτής της εμπειρίας;

Οι YSD πρόσφεραν επίσης τα σχόλιά τους για τη βελτίωση του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων. Η συμβολή τους ήταν εξαιρετικά χρήσιμη καθώς βοήθησε στη βελτίωση της εμπειρίας των εκπαιδευτικών συναντήσεων. Συνολικά, αυτή η ερώτηση έλαβε επτά απαντήσεις, οι περισσότερες υποδεικνύοντας κάποιες τεχνικές αλλαγές, όπως η προσθήκη περισσότερων πιθανών ημερομηνιών για τις συναντήσεις και η διόρθωση κάποιων προβλημάτων, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι συναντήσεις ήταν σε υβριδική μορφή. Επιπλέον, οι YSD ζήτησαν περισσότερες ευκαιρίες για συνεργασία με τα άλλα μέλη της ομάδας και επιθυμούσαν περισσότερες ευκαιρίες να έχουν τις συναντήσεις δια ζώσης.

##### 8.3. Παρακαλούμε αξιολογήστε την αυτοπεποίθησή σας στις ικανότητές σας και την κατανόηση των ακόλουθων μεθόδων και προσεγγίσεων.

Όσον αφορά το επίπεδο κατανόησης και ικανότητας στα βασικά θέματα και τις μεθόδους που συζητήθηκαν κατά τις εκπαιδευτικές συναντήσεις, οι συμμετέχοντες επέδειξαν αρκετά υψηλό επίπεδο αυτοπεποίθησης. Ενώ απάντησαν σχεδόν εξ ολοκλήρου θετικά όταν ρωτήθηκαν για την άνεσή τους με τις δημιουργικές πτυχές του προγράμματος (μέθοδοι ιδεασμού, δέντρο προβλημάτων, διεξαγωγή συνεντεύξεων), εμφανίστηκαν πιο δύσπιστοι ως προς τις ικανότητές τους να χειριστούν τις πιο τεχνικές μεθόδους. Για παράδειγμα, η πλειονότητα των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο απάντησε ότι κάποιες παραπάνω οδηγίες σχετικά με τη χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων θα μπορούσαν σίγουρα να είναι χρήσιμες.

##### 3. Ποιες εκκρεμείς ερωτήσεις έχετε;

Όσον αφορά ορισμένες ερωτήσεις που θα μπορούσαν να προκύψουν κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής συνάντησης, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι δεν είχαν κανένα πιεστικό ζήτημα για να ρωτήσουν, με εξαίρεση ορισμένα τεχνικά ζητήματα όπως ο χρόνος που απαιτείται για να εργαστούν με την πλατφόρμα CEREBRUM, σε περίπτωση απουσίας.

##### 4. Ποια - εάν υπάρχουν - θέματα θα θέλατε να εξερευνήσετε περαιτέρω;

Οι YSD ανέδειξαν επίσης ορισμένα θέματα για τα οποία ενδιαφέρονται να μάθουν περισσότερα. Αυτά περιλαμβάνουν ιδεασμό, προσωπική ανάπτυξη, καθώς και περαιτέρω επεξεργασία των θεμάτων που έχουν ήδη καλυφθεί, λέγοντας ότι θα ήταν χρήσιμο για την καλύτερη κατανόηση του σχεδιασμού υπηρεσιών συνολικά.

##### 5. Μοιραστείτε τυχόν πρόσθετες σκέψεις ή σχόλια



Η τελευταία ερώτηση του πρώτου ερωτηματολογίου ζητούσε από τους συμμετέχοντες να δώσουν κάποια περαιτέρω σχόλια για το μέχρι τώρα πρόγραμμα και τις προσδοκίες τους. Σε γενικές γραμμές, έδειξαν μεγάλο ενθουσιασμό για τα επόμενα στάδια του προγράμματος, αλλά ευχήθηκαν επίσης να μην είναι σε υβριδική μορφή, λέγοντας ότι η δια ζώσης παρουσία όλων θα διευκολύνει τη συνεργασία και την κοινωνικοποίηση. Επιπλέον, θέλησαν να μάθουν περισσότερα για τον Δήμο Σαλαμίνας, τις προκλήσεις και τις ανάγκες του όσον αφορά την δημιουργία κοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς και τη βιώσιμη ανάπτυξη, τα οποία συζητήθηκαν σε μελλοντικές εκπαιδευτικές συνεδρίες.

### Ενδιάμεση αξιολόγηση

1. Είμαι ικανοποιημένος με τη συνολική διαδικασία

Με τις απαντήσεις τους, οι YSD έδειξαν μεγάλο επίπεδο ικανοποίησης με τη διαδικασία. Σε μια κλίμακα από το 1 (καθόλου) έως το 5 (πολύ), το 100% των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο δήλωσαν ότι ήταν απόλυτα ικανοποιημένοι με το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων καθώς έφτασε στα μισά της υλοποίησης.

2. Το πρόγραμμα δεν αποκλείει κανέναν και άνοιξε χώρο για συμβολή και ανταλλαγή μέχρι στιγμής

Σε κλίμακα από 1 (Διαφωνώ) έως 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 100% των συμμετεχόντων απάντησε ότι βρήκε το πρόγραμμα περιεκτικό και ότι άφησε χώρο για συνομιλίες και περαιτέρω επεξεργασία των θεμάτων που συζητήθηκαν, με βάση τις μοναδικές απόψεις του καθενός.

3. Νιώθω ότι γνωρίζω τη μέθοδο σχεδιασμού υπηρεσιών

Όσον αφορά το επίπεδο κατανόησης του «σχεδιασμού υπηρεσιών», οι YSD δήλωσαν ότι αισθάνονται σίγουροι και έχουν επίγνωση της μεθοδολογίας. Συνολικά, σε μια κλίμακα από (Διαφωνώ) έως 10 (Συμφωνώ πλήρως), το 61,5% από αυτούς επέλεξαν το νούμερο 8, με τις υπόλοιπες απαντήσεις να χωρίζονται στο νούμερο 7 και πάνω.

4. Πώς έχετε εφαρμόσει το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων στην εργασία/ζωή σας μέχρι τώρα;

Μέσω του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων, οι YSD μπόρεσαν να αποκτήσουν μια πληθώρα νέων δεξιοτήτων και γνώσεων που αποδείχθηκαν εξαιρετικά χρήσιμες σε διάφορες πτυχές της ζωής τους. Πιο συγκεκριμένα, δήλωσαν ότι χάρις όλων των δραστηριοτήτων, εργασιών και εργαστηρίων, έχουν πλέον μια καλύτερη κατανόηση της διαδικασίας διαμόρφωσης δημόσιας πολιτικής και είναι πολύ πιο σίγουροι για τις ικανότητές τους στον σχεδιασμό υπηρεσιών. Επιπλέον, απέκτησαν soft skills, ειδικά μέσω όλων των δραστηριοτήτων δημιουργίας ομάδας που τους βοήθησαν να είναι πιο αποτελεσματικοί όταν εργάζονται σε ομάδες. Επιπλέον, το CBP τους παρείχε γνώσεις που αποδείχθηκαν χρήσιμες για τους δικούς τους τομείς σπουδών και τα πανεπιστημιακά μαθήματα.

5. Τα σχόλιά σας για την όλη διαδικασία μετά το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων (υποστήριξη, διαχείριση);

Σχετικά με τις πιο τεχνικές πτυχές του CBP - όπως η βοήθεια που πρόσφερε η οργανωτική ομάδα - οι YSD απάντησαν ότι ήταν ικανοποιημένοι και βρήκαν υποστήριξη σε όλη τη διάρκεια του προγράμματος. Βρήκαν χρήσιμα, ενδιαφέροντα και ευκόλως κατανοητά τα εργαστήρια

που πραγματοποιήσε ο εκπαιδευτής κ. Νικόλαος Μωραϊτάκης και εκτίμησαν την υποστήριξη της ομάδας του I.R.T.E.A.

6. Το πρώτο μέρος του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων εκπλήρωσε τις προσδοκίες μου Σε κλίμακα από 1 (Διαφωνώ) έως 5 (Συμφωνώ πλήρως), οι YSD απάντησαν καταφατικά. Το 100% των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο επέλεξε τους αριθμούς 4 και 5 ως κορυφαίες επιλογές.

7. Εργαστήρια και μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος - ποιο ήταν το πιο χρήσιμο;

Οι YSD δήλωσαν ότι τους άρεσαν όλα τα εργαστήρια και οι δραστηριότητες. Στην αξιολόγησή τους, ξεχωρίζουν οι δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας, καθώς τους άρεσε να δουλεύουν με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες του YSD, να σχεδιάζουν τα πρωτότυπα της υπηρεσίας τους και να τα παρουσιάζουν στην υπόλοιπη ομάδα. Επιπλέον, απόλαυσαν το εργαστήριο παιχνιδιού ρόλων, το οποίο τους επέτρεψε να κρίνουν τη δουλειά τους από τη σκοπιά της ομάδας-στόχου.

8. Κάτι προς βελτίωση (υλικοτεχνική στήριξη/μέθοδοι εργασίας)

Οι YSD δεν είχαν προτάσεις για βελτίωση, λέγοντας ότι βρήκαν ικανοποιητικά τα επίπεδα οργάνωσης και την ποιότητα του υλικού κατά τη διάρκεια των συναντήσεων. Ωστόσο, τόνισαν ότι οι εκπαιδευτικές συναντήσεις θα ήταν πιο ευχάριστες αν μπορούσαν να τις παρακολουθήσουν δια ζώσης.

9. Περαιτέρω σχόλια (προαιρετικά)

Στο τέλος του ενδιάμεσου ερωτηματολογίου, ζητήθηκε από τους YSD να υποβάλουν ορισμένα πρόσθετα σχόλια σχετικά με το CBP μέχρι εκείνο το σημείο. Τα σχόλιά τους ήταν θετικά και έδειξαν ενθουσιασμό και προσμονή για το μέλλον του έργου.

### **Αξιολόγηση μετά το CBP**

1. Πώς κατατάσσετε τη συνολική ικανοποίησή σας από τα εργαστήρια κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων;

Σε μια κλίμακα από το 1 (Μη ικανοποιημένος) έως το 10 (Πολύ Ικανοποιημένος), οι YSD βαθμολόγησαν τη συνολική εμπειρία τους από το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων από τον αριθμό 7 και άνω.

2. Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων εκπλήρωσε τις προσδοκίες μου

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 10 (Συμφωνώ πλήρως), οι YSD δήλωσαν ότι το CBP ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες τους, επιλέγοντας τον αριθμό 8 και άνω ως τις επιλογές με το υψηλότερο ποσοστό ψήφων.

3. Είχα ευκαιρίες για συνεισφορά

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 93,3% των YSD απάντησε ότι είχε πολλές ευκαιρίες για συνεισφορά στις δραστηριότητες και τις συζητήσεις. Το υπόλοιπο 7,1% είπε ότι θα εκτιμούσε περισσότερες ευκαιρίες να προσθέσει κάτι στη συζήτηση.

4. Το πρόγραμμα ανταποκρίθηκε στις ανάγκες μου

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 100% των YSD απάντησε ότι οι ανάγκες τους όντως ικανοποιήθηκαν από το CBP.

5. Τι σου άρεσε περισσότερο;

Οι YSD απάντησαν ότι εντυπωσιάστηκαν περισσότερο από τη διαδραστική μέθοδο που χρησιμοποίησε ο εκπαιδευτής. Επιπλέον, απολάμβαναν πόσο ανταποκρινόμενος και υποστηρικτικός ήταν, βοηθώντας τους να κατανοήσουν κάθε πτυχή της διαδικασίας σχεδιασμού υπηρεσίας. Περιέγραψαν τα εργαστήρια και τις δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας ως περιεκτικά και διασκεδαστικά. Επιπλέον, ενθουσιάστηκαν που τους δόθηκε η ευκαιρία να συζητήσουν τις ιδέες σχεδιασμού υπηρεσιών τους με την κα Ελένη Μπίλια, Αντιδήμαρχο Παιδείας του Δήμου Σαλαμίνας, αποκτώντας μερικές εξαιρετικά χρήσιμες γνώσεις από αυτή τη συνάντηση και χρησιμοποιώντας την ανατροφοδότηση για τη βελτίωση των σχεδίων τους.

6. Τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;

Συνολικά, οι YSD δεν είχαν να κάνουν σχόλια σχετικά με ορισμένες πτυχές του CBP που θα μπορούσαν να είχαν πραγματοποιηθεί καλύτερα. Ένα μικρό ποσοστό από αυτούς επεσήμανε ότι ίσως κάποιος περισσότερος χρόνος για την ανάπτυξη των ιδεών θα ήταν χρήσιμος κατά τη διάρκεια των συνεδριών καταιγισμού ιδεών.

7. Ποια είναι τα σχόλιά σας σχετικά με τη μέθοδο σχεδιασμού υπηρεσιών ως προς το περιεχόμενο και την υλοποίηση; Αρχικά, οι YSD εξέφρασαν κάποια σύγχυση σχετικά με τα θέματα που συζητήθηκαν κατά τις εκπαιδευτικές συναντήσεις. Ωστόσο, μέχρι το τέλος του CBP, δήλωσαν με βεβαιότητα ότι θεωρούν τους εαυτούς τους ικανούς να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν με επιτυχία μια υπηρεσία. Επιπλέον, μέσα από τις διάφορες συζητήσεις και το world cafe, απάντησαν ότι πλέον συνειδητοποιούν ακόμη περισσότερο τη σημασία της ενεργοποίησης και της συμμετοχής των νέων στις δημοκρατικές διαδικασίες. Επιπλέον, είπαν ότι οι έννοιες της κοινωνικής ενσωμάτωσης και της βιωσιμότητας είναι πλέον σαφέστερες γι' αυτούς, χάρη στο CBP.

8. Ποια είναι τα σχόλιά σας για τη δημιουργία του δικού σας έργου με βάση τις ανάγκες της κοινότητάς σας ως προς το περιεχόμενο και την υλοποίηση;

Οι YSD περιέγραψαν την ανίχνευση προβλημάτων ως τη μεγαλύτερη πρόκληση που έπρεπε να αντιμετωπίσουν κατά την εκμάθηση της μεθοδολογίας σχεδιασμού υπηρεσιών. Επιπλέον, περιέγραψαν την εκπαίδευση ως «ρεαλιστική», λέγοντας ότι τους βοήθησε να κατανοήσουν ξεκάθαρα τι σημαίνει να σχεδιάζεις μια υπηρεσία που ικανοποιεί τις ανάγκες της ομάδας-στόχου. Σχετικά με αυτό, εκτίμησαν την ευκαιρία να συνομιλήσουν με την κ. Ελένη Μπίλια, καθώς τα σχόλιά της ήταν πολύτιμα στη 2η φάση του προγράμματος, τα Public Innovation Labs.

9. Ποια είναι τα σχόλιά σας για μια συγκεκριμένη δραστηριότητα ως προς το περιεχόμενο και την υλοποίηση;

Η κυρίαρχη πλειοψηφία των YSDs ανέδειξε το εργαστήριο του εντοπισμού προβλημάτων ως το πιο αποτελεσματικό και ενδιαφέρον σε σχέση με τη διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης. Κατά τη διάρκεια του εν λόγω εργαστηρίου, εντυπωσιάστηκαν όταν είδαν πόσο περίπλοκη

είναι η διαδικασία εύρεσης των αιτιών ενός προβλήματος και σχεδιασμού των πιθανών λύσεών του, ενώ είχαν χώρο για συνεδρίες καταιγισμού ιδεών και πολλή δημιουργικότητα.

10. Ποια είναι τα σχόλιά σας σχετικά με τις δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας και την εκπαίδευση στην ομάδα;

Οι YSD περιέγραψαν τις δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας και τις συνεδρίες ομαδικής εργασίας ως αναγκαιότητα προκειμένου να μάθουν αποτελεσματικά τι σημαίνει να σχεδιάζεις μια υπηρεσία. Βρήκαν αυτή τη μέθοδο εργασίας πολύ αποτελεσματική, καθώς περισσότεροι άνθρωποι πρόσφεραν τη δική τους οπτική, εμπειρίες και γνώσεις, συνδυάζοντάς τα για να δημιουργήσουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

11. Τα σχόλιά σας για τους εκπαιδευτές - τι ήταν καλό και τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα; Καθ' όλη τη διάρκεια του CBP, οι YSD ανέπτυξαν μια υπέροχη σχέση με τον εκπαιδευτή τους, κ. Νικόλαο Μωραϊτάκη, βασισμένη στην επικοινωνία, τον αμοιβαίο σεβασμό και το γνήσιο ενδιαφέρον για τον τομέα του σχεδιασμού υπηρεσιών. Πάνω απ' όλα, εκτίμησαν τον τρόπο με τον οποίο έκανε ευνόητες τις πιο σύνθετες ιδέες και τους έδειξε κάθε βήμα της διαδικασίας σχεδιασμού της υπηρεσίας, από τον καταιγισμό ιδεών και την ανίχνευση του προβλήματος, έως τη διατύπωση της ιδέας προκειμένου να εφαρμοστεί.

12. Τα σχόλιά σας σχετικά με την υποστήριξη από εκπαιδευτές κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων; Νιώσατε άνετα κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας; Οι YSD ένιωσαν άνετα και υποστηρίχθηκαν σε όλη τη διαδικασία. Σύμφωνα με τους ίδιους, ένιωσαν ότι οι συνεισφορές τους λήφθηκαν σοβαρά υπόψη, ότι η ομάδα και ο εκπαιδευτής ήταν όλοι ανοιχτοί να τους ακούσουν και να συζητήσουν μαζί τους. Επιπλέον, εκτίμησαν πώς, μέχρι το τέλος των συναντήσεων, δεν είχαν μείνει αναπάντητα ερωτήματα και ότι είχαν επάρκεια στον τομέα του σχεδιασμού υπηρεσιών.

13. Περαιτέρω σχόλια (προαιρετικά)

Στο τέλος της διαδικασίας αξιολόγησης, οι YSD εξέφρασαν τον ενθουσιασμό τους για την πρόοδο του έργου μέχρι στιγμής και έδειξαν μεγάλο ενθουσιασμό για τη μετάβαση στη 2η Φάση, που φέρνει τα σχέδιά τους πιο κοντά στην υλοποίηση, καθιστώντας τους ουσιαστικά κεντρικούς φορείς και εμπλεκοντάς τους στη διαδικασία να κάνουν τις πόλεις τους πιο βιώσιμες και κοινωνικά ευαίσθητες.

## (ΕΙΚΟΝΕΣ)

### 2.4 ΣΛΟΒΑΚΙΑ

#### 2.4.1. Η Δομή του Προγράμματος

Το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων για νέους νέους σχεδιαστές υπηρεσιών έγινε στο τέλος των καλοκαιρινών διακοπών και στην αρχή της σχολικής χρονιάς. Για να δημιουργήσουμε μια καλή δυναμική της ομάδας, ξεκινήσαμε με δραστηριότητες για να γνωριστούμε με τους συμμετέχοντες, να οικοδομήσουμε εμπιστοσύνη με τους συμβούλους νεολαίας και να γνωριστούμε μεταξύ μας. Στη συνέχεια ακολούθησαν συναντήσεις σχετικά με το περιεχόμενο του έργου Young Service Designers, τις δραστηριότητες του έργου και τα σχέδια στο πλαίσιο του αυτού. Η τελική φάση της εκπαίδευσης επικεντρώθηκε στην εκμάθηση της μεθοδολογίας

της διαδικασίας σχεδιαστικής σκέψης και στην προετοιμασία ιδεών υπηρεσιών που θα εφαρμόσουν οι νέοι συμμετέχοντες στην τελική φάση του έργου.

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

Στόχοι: Εισαγωγή στη μεθοδολογία της δημιουργικής σχεδιαστικής σκέψης και της εφαρμογής της στο πλαίσιο της κοινοτικής ανάπτυξης για νέους σε συγκεκριμένα θέματα.

## 2.4.2. Οι Συμμετέχοντες και οι Εκπαιδευτές

### Οι Εκπαιδευτές

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

«Για μένα, είναι σημαντικό για την εκπαίδευση οι άνθρωποι να μπορούν να δοκιμάσουν αυτά που έμαθαν στην πράξη. Προσπαθώ να τα δομήσω έτσι ώστε το περιεχόμενό τους να είναι ενδιαφέρον, ποικιλόμορφο, διαδραστικό και, πάνω απ' όλα, ώστε αυτό που μαθαίνουν οι άνθρωποι να μπορούν να το χρησιμοποιούν πραγματικά στη δουλειά που κάνουν. Μου αρέσουν οι πολυφασικές, μακροχρόνιες εκπαιδεύσεις, γιατί έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο και οι συμμετέχοντες είναι αποδεδειγμένα ικανοί να κάνουν περισσότερα στην πράξη. Είναι απολύτως ιδανικό εάν οι ενδιάμεσες φάσεις υποστηρίζονται από ατομική καθοδήγηση ή καθοδήγηση των συμμετεχόντων».

Σύμβουλος νέων του YSD: Zuzana Sojkoná, πτυχιούχος δικηγόρος, συμμετέχων στο πρόγραμμα Teach for Slovakia, λέκτορας και ακτιβίστρια στον τομέα της ανάπτυξης της εκπαίδευσης και της σύνδεσης της άτυπης και τυπικής εκπαίδευσης.

### Οι συμμετέχοντες:

#### (ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ)

Οι συμμετέχοντες του προγράμματος επιλέχθηκαν μεταξύ των μαθητών των λυκείων στο Lučenec. Αποτελούν μια ποικιλόμορφη ομάδα από νέους που δραστηριοποιούνται σε φοιτητικά κοινοβούλια και οργανώσεις νεολαίας, καθώς και μη ενεργούς νέους που θα ήθελαν να εμπλακούν σε εθελοντικές δραστηριότητες.

## 2.4.3. Οι ενότητες

### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σύντομος σχολιασμός της συνάντησης: Εισαγωγή στη μεθοδολογία της σχεδιαστικής σκέψης, πού εντοπίζεται σε τι χρησιμεύει.

Βήμα-βήμα στις βασικές αρχές σχεδιαστικής σκέψης:

1. Υποστηρίξτε τρελές ιδέες
2. Επιθυμούμε την ποσότητα
3. Βασιζόμαστε στις ιδέες των άλλων
4. Εστιάζουμε στους ανθρώπους (χρήστες)
5. Να είστε δημιουργείτε μοντέλα
6. Αποφύγετε την κριτική
7. Αποτυγχάνετε συχνά και αρκετά νωρίς
8. Μείνετε συγκεντρωμένοι

## 9. Απολαύστε το!

Σύντομος σχολιασμός της συνάντησης: Κατανοήστε την ομάδα-στόχο και συγκεντρώστε ό,τι έχετε ανακαλύψει.

Ποιοι ακριβώς είναι αυτοί;

Πού ζουν?

Τι τους ενοχλεί;

Τι γνωρίζουμε ήδη;

Για τι πρέπει να βεβαιωθούμε;

### ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΕΡΣΟΝΑ

Σύντομος σχολιασμός της συνάντησης: Επιλέξτε μια συγκεκριμένη κατάσταση, πρόβλημα, πρόκληση και να την αναλύσετε λίγο. Πιθανές ερωτήσεις (επιλέξτε μόνο σχετικές)

Ποιο ακριβώς είναι το πρόβλημα;

Τι ξέρεις για αυτόν;

Τι δεν ξέρετε για αυτό;

Τι πρέπει να γίνει διαφορετικά;

Γιατί σε ενοχλεί αυτό;

Ποιο δεν είναι το πρόβλημα;

Για ποιον πρόκειται;

Για ποιον δεν είναι αυτό πρόβλημα;

Ποιος αποφασίζει;

Ποιος άλλος επηρεάζεται επίσης έμμεσα;

Ποιος μπορεί να θέλει μια λύση και να συμβάλει σε αυτήν;

Ποιος, από την άλλη, μπορεί να εμποδίσει τη λύση και γιατί;

Πού εμφανίζεται;

Πού είναι το μεγαλύτερο;

Πώς εκδηλώνεται το πρόβλημα;

Πότε δεν είναι πρόβλημα;

Πώς σχετίζεται με άλλα προβλήματα;

Πώς θα μπορούσε να μοιάζει μια λύση;

Τι έχει δοκιμαστεί μέχρι τώρα;

Πώς να δείτε ένα πρόβλημα ως ευκαιρία;

ΕΡΓΑΣΙΑ: Δημιουργήστε μια περσόνα - ένα συγκεκριμένο άτομο που έχει αυτό το πρόβλημα και ορίστε ποιος είναι, πού ζει, τι τον ενδιαφέρει, τόσο εντός όσο και εκτός θέματος, το ιστορικό του/της, οι γονείς του, τα χόμπι του.

### ΙΔΕΑΣΜΟΣ

Σύντομος σχολιασμός της συνάντησης: Δημιουργικές ομαδικές δραστηριότητες για ανταλλαγή ιδεών. Έπειτα, οι ομάδες δουλεύουν μαζί και μπορούν ακόμα να εφεύρουν ιδέες, αν χρειαστεί, αλλά κάποια στιγμή, θα πρέπει να επιλέξουν και να την περιορίσουν σε μια ιδέα προτεραιότητας ή μερικά πράγματα που μπορούν να συνδυάσουν μαζί σε μια ιδέα.

Ασκήσεις για την ανάπτυξη της δημιουργικότητας:

1. Σταμάτα, πήγαινε. Άλμα, παλαμάκια
2. Αποστολή δώρου σε κύκλο

3. Ώρες λειτουργίας σε κοντινό μπαρ (δημοφιλές κατάλυμα)

Βοηθητικές ερωτήσεις για καταιγισμό ιδεών:

Τι δεν έχει ξαναγίνει εδώ; Αν είχαμε απεριόριστους πόρους και δυνατότητες; Αν ήμασταν πραγματικά δημιουργικοί, θα το κάναμε; Τι σίγουρα δεν θα λειτουργήσει; - ως μέθοδος αρνητικού καταιγισμού ιδεών για την αναζωπύρωση της δημιουργικότητας.

## ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ

Σύντομος σχολιασμός της συνάντησης: Δημιουργήστε ένα μοντέλο για το πώς θα μπορούσε να λειτουργήσει η λύση/ιδέα. Πώς ακριβώς θα λειτουργούσε αυτή η ιδέα/λύση; Πώς ακριβώς πρέπει να τη χρησιμοποιούν;

Δημιουργήστε ένα πρωτότυπο (3D). Ένα κουτί με προϊόντα περιποίησης με κάποιο συνοδευτικό κείμενο και προειδοποίηση; Νέος τύπος κάδου με βήματα πληροφοριών;

## ΔΟΚΙΜΗ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑ

Σύντομος σχολιασμός της συνάντησης: Παρουσίαση πρωτοτύπων, συζήτηση, ερωτήσεις, προτάσεις, σχόλια. Τόπος και χρόνος για να δώσετε χώρο για σκέψη. Εδώ μπορείτε να σχολιάσετε το σχέδιο, και συγκεκριμένα τα κείμενα, συνθήματα, τοποθεσία, χρώμα. Και μετά μπορείτε να ενσωματώσετε την ανατροφοδότηση. Τουλάχιστον, αναφέρετε τι τους άρεσε και τι άλλο θα άλλαζαν και πώς θα δοκίμαζαν συγκεκριμένα αυτό το πρωτότυπο.

## ΤΕΛΙΚΟΣ ΣΥΝΑΚΛΕΙΣΜΟΣ

Τι θέλουν/πρέπει να κάνουν τώρα σχετικά με τη σχεδιαστική σκέψη; Τι αφαιρούν από την όλη διαδικασία;

### 2.4.4. Αξιολόγηση

Οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα αξιολόγησαν τη διαδικασία πολύ θετικά. Συμφώνησαν ότι έμαθαν πολλά νέα πράγματα στην προετοιμασία των δικών τους έργων και υπηρεσιών για το κοινό. Αισθάνονται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για την περαιτέρω υλοποίηση των δραστηριοτήτων του έργου και παρακινούνται από την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε εκπαίδευση στο εξωτερικό. Θεωρούν ως αδύναμη πλευρά του έργου ότι δεν είναι σίγουρο αν θα έχουν εξασφαλίσει χρηματοδότηση για τις δραστηριότητές τους και ανησυχούν για τη βιωσιμότητα του. Οι εκπαιδευτές και οι εργαζόμενοι στον τομέα της νεολαίας αξιολόγησαν θετικά την πορεία της κατάρτισης. Χάρη στην υποστήριξη τοπικών οργανισμών και σχολείων, καταφέραμε να βρούμε έξυπνους νέους που χαρακτηρίζονται ως οι μελλοντικοί ηγέτες και οι οδηγοί του έργου.

## 2.5 ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ

### 2.5.1. Η δομή του προγράμματος

Ο κύριος στόχος της τοπικής υλοποίησης του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων στη Φινλανδία ήταν να δώσει στους νέους συμμετέχοντες μια κατανόηση του τι σημαίνει σχεδιασμός υπηρεσιών και πώς μπορεί να ενσωματωθεί σε δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος χρησιμοποιήσαμε τη βοήθεια ενός εξωτερικού ομιλητή, του Gyan Dookie που εργάζεται ως λέκτορας σε πολλά Πανεπιστήμια της Φινλανδίας

### 2.5.2. Οι συμμετέχοντες και οι εκπαιδευτές

#### The Trainers

Αηja Presnukhina: Άρχισε να εργάζεται ως συντονιστής έργου τον Φεβρουάριο του 2022. Ως εργαζόμενη σε νέους, η Αηja πραγματοποίησε την υλοποίηση του έργου (μαζί με την Iina, τον Mikko και την Jenna) καθώς και όλη την υπόλοιπη επικοινωνία με τους νέους συμμετέχοντες για όλες τις πτυχές αυτού του έργου. Για παράδειγμα, εργάστηκε ως εκπαιδευτρια κατά τη διάρκεια του προγράμματος ανάπτυξης ικανοτήτων.

Ο Mikko Koivisto εργάστηκε από τον Μάρτιο του 2022 και άρχισε να εργάζεται ως Youth Worker στο έργο YSD. Οι ακαδημαϊκές του γνώσεις βρίσκονται τόσο στη θεωρητική όσο και στην πρακτική πλευρά της εργασίας για τη νεολαία. Ήταν αναντικατάστατες στην προσπάθεια να κατανοήσει όλες τις πτυχές της ενεργοποίησης των νέων και της μη τυπικής εκπαίδευσης. Ο Mikko βοήθησε στο σχεδιασμό και τη διευθέτηση των τμημάτων του έργου που σχετίζονται με την εκπαίδευση και την οργάνωση, ενώ βοήθησε επίσης σε όλα τα logistics του έργου.

Η Jenna Naukkarinen είναι συντονίστρια εργασίας για τη νεολαία από τον δήμο του Τάμπερε. Εργάζεται όχι μόνο στο έργο YSD αλλά και με το συμβούλιο νεολαίας του Τάμπερε, το οποίο της δίνει μια πολυεπίπεδη κατανόηση των τρόπων οργάνωσης και κινητοποίησης της νεολαίας.

### **Οι Συμμετέχοντες**

Οι συμμετέχοντες που προσλήφθηκαν είναι όλοι κάτω των 22 ετών, ενώ ο νεότερος συμμετέχων είναι 16 ετών τη στιγμή της σύνταξης αυτού του εγγράφου. Μερικοί από αυτούς είναι στο γυμνάσιο ή σε μια επαγγελματική σχολή, που σπουδάζουν ιατρική, εργασία για νέους και κοινωνιολογία.

### **2.5.3. Οι ενότητες**

1η συνάντηση: 5 Μαΐου

Στην πρώτη συνάντηση των YSDs, ήμασταν ενθουσιασμένοι που γνωριστήκαμε και καταλήξαμε σε μια κοινή αντίληψη για το έργο στο οποίο αρχίζουμε να εργαζόμαστε. Παρουσιάστηκε επίσης ένα σύντομο χρονοδιάγραμμα για να δώσει στους συμμετέχοντες μια ιδέα για το πώς πρέπει να οργανώσουν το χρόνο τους για το έργο.

Grassroot event(14 Μαΐου)

Για αυτήν την εκδήλωση, η οποία ήταν μέρος του CBP, οι YSD μας ταξίδεψαν στο Ελσίνκι. Εκεί συμμετείχαν στη διοργάνωση ενός masterclass για τον μετασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών σε πιο περιεκτικές και εύχρηστες.

3η ενότητα: Εκμάθηση των βασικών αρχών

Στις 25 Μαΐου, οι συμμετέχοντες και οι εκπαιδευτές συγκεντρώθηκαν για να λάβουν μέρος στην εκπαίδευση σχεδιασμού υπηρεσιών που διοργάνωσε ο Gyan Dookie, κορυφαίος ειδικός και δάσκαλος σε αυτόν τον τομέα.

4η ενότητα: Bootcamp

Η 25η Αυγούστου σηματοδότησε μια νέα αρχή για το CBP, αφού η νέα ομάδα YSD εντάχθηκε στο πρόγραμμα. Κατά τη διάρκεια αυτής της κατασκήνωσης, επιστρέψαμε σε όλα όσα μάθαμε πριν και μεταφέραμε τις πληροφορίες μεταξύ τους. Αυτό το σημείο του προγράμματος ήταν κρίσιμο όχι μόνο λαμβάνοντας υπόψη το ίδιο το επερχόμενο έργο παροχής υπηρεσιών αλλά και από την άποψη της οικοδόμησης της κοινότητας.

5η ενότητα: Ανάλυση δεδομένων (8.9.)

Κατά τη διάρκεια της προηγούμενης ενότητας, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να συγκεντρώσουν πληροφορίες σχετικά με το θέμα, στο οποίο θέλουν να εστιάσουν κατά το σχεδιασμό της υπηρεσίας. Σε αυτή την ενότητα, οι νέοι παρουσίασαν τα αποτελέσματα του



ερωτηματολογίου σχετικά με τα γεγονότα στο Τάμπερε που έκαναν και εφάρμοσαν. Κατά τη διάρκεια αυτής της συνάντησης, η ομάδα που θα συμμετάσχει στην πρώτη εκδήλωση Peer-to-Peer στο Λούμπλιν επιλέχθηκε με αξιολογήσεις και στο τέλος, ψηφοφορία.

6η ενότητα: Κλείσιμο και σχεδιασμός του μέλλοντος (διάφορες συναντήσεις τον Οκτώβριο)  
Η τελευταία, τελική ενότητα του CBP χωρίστηκε και διαχωρίστηκε σε μέρη εκτός σύνδεσης και σε απευθείας σύνδεση, και ο κύριος στόχος της ήταν να δημιουργήσει μια συνεχή σύνδεση μεταξύ των συμμετεχόντων και να τους εμπνεύσει να αρχίσουν να χτίζουν τη δική τους υπηρεσία.

#### 2.5.4. Αξιολόγηση

Κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων, οι συμμετέχοντες έλαβαν τρία έντυπα αξιολόγησης: πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την υλοποίηση. Οι κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίσαμε κατά την αξιολόγηση ήταν να βρούμε την ισορροπία μεταξύ των πληροφοριών που είναι ευνόητες αλλά αρκετά προκλητικές και να διατηρήσουμε το πρόγραμμα διασκεδαστικό για τους εθελοντές συμμετέχοντες. Στην πρώτη αξιολόγηση, ήταν σαφές ότι οι συμμετέχοντες ήταν αρκετά αβέβαιοι για τις γνώσεις τους στον σχεδιασμό υπηρεσιών. Θέλουμε να επισημάνουμε αυτό το απόσπασμα ενός από τους συμμετέχοντες που ήταν μια απάντηση σε μια ερώτηση σχετικά με θέματα που τους ενδιαφέρουν: «Δημιουργικότητα σε όλη την ιστορία του σχεδιασμού υπηρεσιών. Τι είδους μεγάλες ανακαλύψεις έχουν γίνει που είναι τόσο φυσιολογικές τώρα, που οι περισσότεροι από εμάς δεν συνειδητοποιούμε ότι ήταν επαναστατικές ή άλλως εκπληκτικές;» Κατά τη δεύτερη αξιολόγηση, η οποία στάλθηκε στη μέση του CBP, η απάντηση που μας ενδιέφερε περισσότερο ήταν ότι οι συμμετέχοντες δεν θυμήθηκαν τις μεθόδους που χρησιμοποιήσαμε κατά τη διάρκεια του προγράμματος. Αυτό οδήγησε σε έναν εσωτερικό επανασχεδιασμό της μελλοντικής εκπαίδευσης. Στο τελευταίο ερωτηματολόγιο, οι απαντήσεις ήταν ίδιες όπως και στο πρώτο. Οι υπόλοιποι YSD ήταν χαρούμενοι και ενθουσιασμένοι να δουν τι έρχεται αφού ολοκληρώσουν το CBP και κατευθυνθούν στο επόμενο στάδιο του έργου.

## 2.6 ΠΟΛΩΝΙΑ

### 2.6.1 Η Δομή του Προγράμματος

Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων στην Πολωνία πραγματοποιήθηκε σε 5 ημέρες σε μία θεματική ενότητα μεταξύ 18 και 22 Ιουλίου 2022 στο Λούμπλιν της Πολωνίας. Μέρος της δραστηριότητας έγινε στο κτίριο του Δημαρχείου (18-20.07.2022) και το δεύτερο μέρος στις εγκαταστάσεις του ιδρύματος Sempre a Frente (21-22.07.2022). Συνολική διάρκεια 40 ωρών. Οι εργαζόμενοι στη νεολαία του YSD καθοδήγησαν τη διαδικασία μάθησης χρησιμοποιώντας εκπαιδευτικές μεθοδολογίες: Καταιγισμός ιδεών, Συνεργατική μάθηση, Συμμετοχική μάθηση και Βιωματική Μάθηση. Τα άτομα που συμμετείχαν στο ιταλικό πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων ήταν:

- Jagoda Idziak ως εκπαιδευτής
- Marta Szczodrak ως εκπαιδευτής
- Dawid Reja ως εκπαιδευτής
- Arkadiusz Klej ως εκπαιδευτής
- Agata Cholewa ως εκπαιδευτής
- Agnieszka Parol-Gorna ως εκπρόσωπος της Ευρωπαϊκής Πρωτεύουσας Νέων
- Aleksandra Kulik, πρόεδρος Sempre a Frente
- Alina Prochasek, Συντονίστρια YSD για Τεχνική και Οργανωτική Υποστήριξη

- 20 Νέοι Σχεδιαστές Υπηρεσιών που προέρχονται από το Λούμπλιν

## 2.6.2 Οι συμμετέχοντες και οι εκπαιδευτές

Οι εκπαιδευτές

Jagoda Idziak- YSD Trainer. Κοινωνιοθεραπεύτρια, εργαζόμενη για νέους, εκπαιδευτής στο Erasmus + Youth Exchange and Training Course, συντονιστής του προγράμματος European Solidarity Corps. Έχει μεταπτυχιακό στη Φροντίδα και την εκπαιδευτική παιδαγωγική με παιδαγωγική θεραπεία.

Marta Szczodrak- YSD Trainer. Ως ψυχολόγος παρέχει ψυχολογική υποστήριξη για τα μέλη του εργαστηρίου εργοθεραπείας και των οικογενειών τους, παρεμβαίνει σε κρίσεις, συμβάλει στην πρόληψη αυτοκαταστροφικών συμπεριφορών, και στην κοινωνική και επαγγελματική αποκατάσταση. Στο Sempre a Frente είναι υπεύθυνη για τον στρατηγικό σχεδιασμό, τη διαχείριση της ομάδας, τον έλεγχο, την υλοποίηση δραστηριοτήτων, τη διαχείριση δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη βοήθεια σε παιδιά και νέους.

Dawid Reja- YSD Trainer. Εργάζεται ως εκπαιδευτής, εργαζόμενος για νέους, εμπυχωτής νέων. Κυρίως υπεύθυνος για τη διεξαγωγή ενημερωτικών συναντήσεων για νέους από όλη την περιοχή του Λούμπλιν/ οργάνωση δραστηριοτήτων ντόπιων και ξένων εθελοντών/ διεξαγωγή εκπαίδευσης για εθελοντές και μελλοντικούς τοπικούς εμπυχωτές.

Arkadiusz Klej- Service Design Trainer. Δημοσιογράφος του περιοδικού #Culturally, ασχολείται με τον πολιτισμό. Συνεργάτης στο School of Ideas, όπου ηγείται έργων στο σταυροδρόμι τεχνολογίας και φιλοσοφίας και σχεδιάζει προηγμένα εργαλεία για τον πολιτισμό και τις επιχειρήσεις. Διαχειρίζεται έργα και ενεργεί ως μέντορας για κοινωνικά έργα.

Agata Cholewa- Συντονίστρια συμμετοχικών και εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων, Γραφείο Κοινωνικής Συμμετοχής, Δημαρχείο του Λούμπλιν

Aleksandra Kulik- Πρόεδρος του ιδρύματος Sempre a Frente Foundation. Είναι επίσης υπεύθυνη για:

- στρατηγικό σχεδιασμό, διαχείριση οργάνωσης, διαχείριση ομάδας, έλεγχο, υλοποίηση δραστηριοτήτων,
- δημιουργία συνεργασιών , επιβλέποντας την επικοινωνία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης του οργανισμού
- ασκεί καθήκοντα μέλους της Επιτροπής Παιδιών και Νέων στο Δήμο του Λούμπλιν
- εκτελεί τα καθήκοντα του μέλους του Συμβουλίου Κοινοφελών Έργων της πόλης του Λούμπλιν

## Μαρτυρίες

Είμαι πολύ περίεργος και ανυπομονώ να συνεργαστούμε προς όφελος της νεολαίας του Λούμπλιν. Ελπίζω ότι αυτές θα είναι πολύτιμες οι υπηρεσίες που πρόκειται να χρησιμοποιήσουν. - Kamil

Η εμπειρία αυτής της εκπαίδευσης σίγουρα θα μας βοηθήσει να γνωρίσουμε καλύτερα τη νεολαία και τις ανάγκες της πόλης για να βρούμε μια κοινή γλώσσα και να δημιουργήσουμε κάτι μαζί - Kasia

Για πρώτη φορά έχω την ευκαιρία να μάθω για πράγματα όπως ο Σχεδιασμός υπηρεσιών, έχω ακόμα πολλές ερωτήσεις αν το καταλαβαίνουμε καλά, αλλά χαίρομαι που έχουμε

εξαιρετικούς εκπαιδευτές που μας υποστηρίζουν κατά τη διάρκεια αυτής της μαθησιακής διαδικασίας - Michal

Δουλεύει σε μια ομάδα μαζί σε μια ιδέα που σκεφτόμουν εδώ και πολύ καιρό καιρό, ήμουν πολύ πρόθυμος να βρω την πιθανότητα της σχέσης τους. Μέσα από τη σειρά σχεδιασμού, μαθαίνω πώς να μετατρέπω τις ιδέες μου σε υπηρεσίες. Ένα μεγάλο πλεονέκτημα της εκπαίδευσης είναι ότι μας παρουσιάζει τους υπαλλήλους της πόλης και άλλους νέους - κυρίως το συμβούλιο νέων και τους ακτιβιστές του Λούμπλιν. Ανυπομονώ πολύ για τις επόμενες ασκήσεις - Piotr

### 2.6.3. Οι ενότητες

ΕΝΟΤΗΤΑ 1 • Συζήτηση του κοινού ημερολογίου • Κύριοι στόχοι του έργου • Δημιουργία ομάδας και περαιτέρω ολοκλήρωση

ΕΝΟΤΗΤΑ 2 • Προσδιορισμός προβλημάτων πόλης • Επιλογή ενδιαφερομένων • Επίπεδο ενδιαφέροντος και επιρροή των ενδιαφερομένων • Συνεντεύξεις, έρευνες

ΕΝΟΤΗΤΑ 3 • Χτίζοντας χάρτη ενσυναίσθησης • Διατύπωση υποθέσεων και υποθέσεων • POV + HMW • Καταιγισμός ιδεών «εναντίον» • Χάρτης ταξιδιού • Σχέδιο υπηρεσίας

ΕΝΟΤΗΤΑ 5 • Ολοκλήρωση της υπηρεσίας μας • Προετοιμασία υλικών για διανομή • Σχεδιασμός επόμενου βήματος

### 2.6.4 Αξιολόγηση

Ζητήθηκε από τους Young Service Designers να αξιολογήσουν τη συνολική διαδικασία σε τρία διαφορετικά στάδια του προγράμματος: στην αρχή, στο ενδιάμεσο και στο τέλος . Η αξιολόγηση πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίων στο Google Forms. Ο στόχος ήταν να αξιολογηθεί το ποσοστό διατήρησης της γνώσης, η αίσθηση υποστήριξης και προόδου σχετικά με συγκεκριμένα soft ή hard skills, οι προσδοκίες και η ικανοποίησή τους για το CBP (σαφήνεια και χρησιμότητα του προγράμματος). Στο πρώτο ερωτηματολόγιο, οι YSD απάντησαν σε ορισμένες ερωτήσεις με βάση τη γνώση και την κατανόηση ορισμένων από τις κύριες έννοιες και μεθόδους σχεδιασμού υπηρεσιών. Επιπλέον, αξιολόγησαν τους σκοπούς, τη μορφή και τον χρόνο των δραστηριοτήτων που έχουν εκτελεστεί μέχρι τώρα. Στη δεύτερη φόρμα, οι YSD αξιολόγησαν τη συνολική διαδικασία και έδωσαν μερικές χρήσιμες συστάσεις για το τι θα μπορούσε να βελτιωθεί για τις επόμενες εκπαιδευτικές συνεδρίες. Τέλος, στο τρίτο ερωτηματολόγιο, οι YSD έδωσαν τα σχόλιά τους σχετικά με το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων, αξιολογώντας συγκεκριμένες πτυχές όπως η ικανότητα των εκπαιδευτών και η περιεκτικότητα της εκπαίδευσης. Επιπλέον, παρείχαν χρήσιμες προτάσεις για το τι θα μπορούσε να είχε γίνει καλύτερα, προκειμένου να εργαστεί πάνω σε αυτό η ομάδα, για πιθανά μελλοντικά προγράμματα κατάρτισης που θα διοργανώσει το CCB. Τα επόμενα κεφάλαια είναι αφιερωμένα στην ενδελεχή εξέταση των αποτελεσμάτων των τριών Ερωτηματολογίων Αξιολόγησης.

### Αρχή

1. Αξιολόγηση των σκοπών, της μορφής και του χρόνου των δραστηριοτήτων

Κατά τη διάρκεια της προφορικής αξιολόγησης μετά την πρώτη ημέρα της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες έδειξαν μεγάλο ενθουσιασμό για το περιεχόμενο που παρουσιάστηκε. Οι συμμετέχοντες έμειναν πολύ ικανοποιημένοι. Αυτό που θεώρησαν ότι ήταν το μεγαλύτερο

πλεονέκτημα ήταν η φιλική ατμόσφαιρα και η δημιουργία κανόνων που τους έκανε να νιώθουν πολύ άνετα σε όλη τη διαδικασία.

Ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο:

1. Επίσης στην αξιολόγηση έδειξαν ότι το περιεχόμενο που παρουσιάστηκε ήταν κατανοητό και μεταφέρθηκε με απλό, σαφή και κατανοητό τρόπο. Οι περισσότεροι συμφώνησαν με αυτή την εκτίμηση.
2. Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων πιστεύει ότι ο σχεδιασμός υπηρεσιών είναι μια μέθοδος που θα υποστηρίξει τις ιδέες τους και την εφαρμογή τους. Οι περισσότεροι πιστεύουν ότι θα τους βοηθήσει να πετύχουν τους στόχους τους.
3. Οι περισσότεροι μετά την πρώτη συνάντηση εξέφρασαν επίσης την κατανόηση της διαδικασίας και των μεθόδων και των βασικών στοιχείων του σχεδιασμού υπηρεσιών. Από την άλλη πλευρά, υπήρχαν επίσης μερικά άτομα που είχαν την πρώτη τους επαφή με το σχεδιασμό υπηρεσιών και η πρώτη συνεδρία τους έδωσε όλες τις απαντήσεις για την κατανόηση όλου του περιεχομένου.
4. Διεξαγωγή μαθημάτων - από τη θεωρία στην πράξη με συζητήσεις και την κοινή κατανόηση του περιεχομένου. Ήταν μια αποδεκτή μορφή μαθημάτων για τους περισσότερους συμμετέχοντες
5. Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν πολύ ικανοποιημένοι/ικανοποιημένοι με το μάθημα και όλα όσα έμαθαν για τον σχεδιασμό υπηρεσίας.

2. Βαθμολογήστε την αυτοπεποίθησή σας στις ικανότητές σας και στην κατανόηση των ακόλουθων μεθόδων και προσεγγίσεων

Όταν ρωτήθηκαν σχετικά με το επίπεδο κατανόησης και ικανότητας τους σε ορισμένα βασικά θέματα και μεθόδους που συζητήθηκαν κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών συναντήσεων, οι συμμετέχοντες απάντησαν χωρίς ιδιαίτερη αυτοπεποίθηση. Δεν έχει ήδη παρουσιαστεί και εξηγηθεί καλά καθεμία από τις μεθόδους. Μέθοδοι όπως «Χαρτογράφηση ενδιαφερόμενων μερών», «Συνέντευξη», «Οργάνωση ευρημάτων» και «Χάρτες εμπειρίας, χάρτες σχεδιαστικού ταξιδιού, χάρτες ενσυναίσθησης» «Εργαλεία ανάλυσης αιτιών (Δέντρο προβλημάτων, διαγράμματα αιτιακού βρόχου, διαγράμματα παγόβουνου)» ή «Δημιουργία πληροφοριών και ανάπτυξη POV» ήταν εντελώς νέα για ορισμένους από τους συμμετέχοντες. Η πρώτη ενότητα δεν ήταν αφιερωμένη για την παρουσίαση της πλήρους λίστας των μεθόδων.

3. Ποια -αν υπάρχουν- θέματα θα θέλατε να εξερευνήσετε περαιτέρω;

- Τεχνικές δημιουργικού ιδεασμού
- Τεχνικές δημιουργικού ιδεασμού, εργαλεία αιτιολογικής ανάλυσης, χάρτες εμπειρίας
- Αστικός σχεδιασμός
- Όλα! Για κανένα από αυτά δεν είμαι απολύτως εξοικειωμένος.
- Σχέδιο
- Δημιουργικός Ιδεασμός

## Ενδιάμεση αξιολόγηση

1. Είμαι ικανοποιημένος με τη συνολική διαδικασία

Οι YSD έδειξαν πολύ μεγάλο επίπεδο ικανοποίησης με τη διαδικασία. Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 75% των συμμετεχόντων βαθμολόγησε το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων με 5.

2. Το πρόγραμμα δεν αποκλείει κανέναν και άνοιξε χώρο για συνεισφορές και ανταλλαγές μέχρι στιγμής

Σε κλίμακα από 1 (Διαφωνώ) έως 5 (Συμφωνώ πλήρως), περίπου το 90% των συμμετεχόντων συμφώνησε πλήρως ότι το πρόγραμμα είναι περιεκτικό και ότι άφηνε περιθώρια για ανταλλαγές και συζητήσεις.

3. Αισθάνομαι ότι γνωρίζω τη μέθοδο σχεδιασμού υπηρεσιών

Όσον αφορά το επίπεδο κατανόησης της μεθοδολογίας «σχεδιασμός υπηρεσιών», το 75% των YSD βαθμολόγησαν την παραπάνω δήλωση με 5, σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως).

4. Πώς έχετε εφαρμόσει το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων στην εργασία/ζωή σας μέχρι τώρα;

→ Δεν το έχω εφαρμόσει ακόμη

→ Ως Αντιπρόεδρος του Ιδρύματος PRE, προσπαθώ να οργανώνω σχετικές δραστηριότητες προσαρμοσμένες στην ομάδα-στόχο των συμμετεχόντων

→ Προσπαθώ να συμμετέχω σε όσο το δυνατόν περισσότερες εκπαιδευτικές και εθελοντικές δραστηριότητες που συμπίπτουν με τα ενδιαφέροντά μου

→ Διαχείριση χρόνου, προγραμματισμός δραστηριοτήτων (ημέρα, εβδομάδα, μήνας), σύνταξη στόχων, λίστες υποχρεώσεων, αναζήτηση ευκαιριών

→ Δεν είχα ακόμη την ευκαιρία να τα εκμεταλλευτώ.

→ Συμμετέχοντας σε εργαστήρια και μαθήματα, γνωρίζοντας νέα άτομα και συμμετέχοντας σε διαγωνισμούς που απαιτούν ενδιαφέροντα έργα

→ Μάλλον ναι

→ Συμφωνώ.

→ Συμμετέχοντας σε εργαστήρια, σεμινάρια κατάρτισης, ανταλλαγές

→ Συγκεντρώνω γνώσεις για διάφορες τεχνικές σχεδίασης, χρώματος, σύνθεσης στο youtube και από βιβλία

→ Σκέφτομαι τις πιθανές ανάγκες των ανθρώπων που συναντώ στη ζωή και πώς η υπηρεσία θα τους ήταν χρήσιμη

→ Μιλώ με ανθρώπους γύρω μου, προγραμματίζω το χρόνο μου και τις δραστηριότητες που αναλαμβάνω.

5. Τα σχόλιά σας για την όλη διαδικασία μετά το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων (υποστήριξη, διαχείριση);

→ Υποστήριξη

→ Πολύ καλή επαφή με τους παρουσιαστές και δυνατότητα ελεύθερα ανταλλαγής ιδεών, ακόμη και με άτομα με εντελώς διαφορετικές απόψεις

→ Το πρόγραμμα είναι ακόμα σε εξέλιξη, δεν μπορώ να πω

→ Περίμενα πιο συγκεκριμένο περιεχόμενο, στα θετικά, ασκήσεις και συζητήσεις, εξαιρετικοί παρουσιαστές

→ Η υποστήριξη στις τάξεις είναι πολύ καλή και σε ορισμένα σημεία πολύ χρήσιμη.

→ Είμαι πολύ ικανοποιημένος, νομίζω ότι η διαδικασία περιελάμβανε πολλές δημιουργικές και καινοτόμες λύσεις που δεν έχω δει σε κανένα μάθημα.

→ Super

→ Είμαι πολύ ικανοποιημένος από τα εργαστήρια, όπου παρουσιάζεται η θεωρία αλλά και η πράξη. Σούπερ προσέγγιση των παρουσιαστών, φροντίζοντας δημιουργικά διαλείμματα, καφέ, σνακ.

→ Όλα είναι καλά προετοιμασμένα και εκτελούνται αποτελεσματικά

→ Δεν καταλαβαίνω την ερώτηση, επομένως δεν θα την απαντήσω

→ Πολύ καλά σχεδιασμένο πρόγραμμα και τα στάδια του, καλός και εύκολος τρόπος μεταφοράς γνώσης

→ Πολύ ενδιαφέρουσα εμπειρία. Έντονη δουλειά που σε κάνει να στοχάζεσαι, να αμφισβητείς τις πεποιθήσεις σου. Αναπτύσσεσαι όχι μόνο στο πλαίσιο της εκμάθησης της τεχνικής του Σχεδιασμού Υπηρεσιών, αλλά και προσωπικά

6. Το πρώτο μέρος του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων εκπλήρωσε τις προσδοκίες μου Σε κλίμακα από 1 (Διαφωνώ) έως 5 (Συμφωνώ πλήρως), 66,7% από τους συμμετέχοντες στο ερωτηματολόγιο βαθμολόγησαν το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων με 5 και το 33,3% με 4.

7. Εργαστήρια και μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του προγράμματος - ποιο ήταν το πιο χρήσιμο;

→ Persona, μια μέθοδος συνέντευξης για τη δημιουργία μιας περσόνας

→ Μου άρεσε πολύ η δημιουργία ενός Persona (Charles) - με βοήθησε να νιώσω στην κατάσταση του (ενσυναίσθηση)

→ Πρακτικές εργασίες

→ Δημιουργία περσόνας

→ Συνεντεύξεις με αγνώστους που πληρούν τα κριτήρια μας.

→ Διεξαγωγή συνεντεύξεων με περαστικούς, εργασία για την ολοκλήρωση της εργασίας ως ομάδα

→ Κάθε μία

→ Δημιουργία χάρτη ενσυναίσθησης και χαρτογράφηση των αναγκών διαφορετικών κοινωνικών ομάδων και ιδρυμάτων.

→ Χάρτης ενσυναίσθησης, οπτική γωνία

→ Όταν μας δόθηκε μια εργασία και έπρεπε πρώτα να καταλήξουμε σε κάτι για το θέμα μόνοι μας και στη συνέχεια ενδεχομένως να λάβουμε προτροπές

→ Συνεντεύξεις με ανθρώπους, επειδή οι ιδέες μας για ανάγκες αντιμετώπιζαν πραγματικές ανάγκες, ώστε να μπορέσουμε να επαληθεύσουμε τη γνώμη μας

→ Καταιγισμός ιδεών, συνεντεύξεις

8. Κάτι που πρέπει να βελτιωθεί (υλικοτεχνική στήριξη/μέθοδοι εργασίας)

→ Τίποτα

→ Η αίθουσα είναι λίγο βουλωμένη, αλλά μπορείς να αντέξεις, τόσο άνετα :)

→ Όλα υπέροχα, ενδεχομένως οι εγκαταστάσεις

→ Περισσότερο περιεχόμενο, ίσως, για παράδειγμα, μια ανάλυση κάποιας στρατηγικής μάρκετινγκ μιας συγκεκριμένης εταιρείας (αν και ξέρω ότι για κάποιους μπορεί να ταιριάζουν οι υπάρχουσες δραστηριότητες). Ταυτόχρονα έχω την εντύπωση ότι με τη διάρκεια της εκπαίδευσης είναι καλύτερα με περιεχόμενο

→ Ήταν άψογα τα πάντα

→ Τίποτα

- Περισσότερες ασκήσεις στα αγγλικά.
- Δεν μου έρχεται τίποτα στο μυαλό
- Δεν έχω γνώμη επ' αυτού γιατί αυτό το θέμα είναι πολύ νέο για να μπορώ να το σχολιάσω
- Ίσως το διαδίδω σε περισσότερες ημέρες, αλλά μικρότερα μπλοκ λόγω του όγκου των πληροφοριών και της εργασίας, στο στο τέλος της ημέρας οι συμμετέχοντες δεν είναι πλέον τόσο αποτελεσματικοί
- Μεγαλύτερα διαλείμματα

#### 9. Περαιτέρω σχόλια

- Δεν κάνω
- Για άλλη μια φορά - σούπερ παρουσιαστής
- Νομίζω ότι μερικές φορές ξεμείναμε από το θέμα ή το αναπτύξαμε πολύ έντονα, γεγονός που θα μπορούσε να παρατείνει τον χρόνο εργασίας. Επίσης, οι συχνές καθυστερημένες αφίξεις διατάραξαν λίγο το χρονοδιάγραμμα, αλλά αμφιβάλλω ότι ήταν αρκετά κραυγαλέο ώστε να θεωρηθεί μεγάλο μειονέκτημα
- Προς το παρόν δεν έχω
- Όχι, όλα υπέροχα!

#### Τελική αξιολόγηση

1. Πώς κάνετε κατατάσετε τη συνολική σας ικανοποίηση από τα εργαστήρια κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων;

Σε μια κλίμακα από το 1 (Μη ικανοποιημένος) έως το 10 (Πολύ Ικανοποιημένος), οι YSD βαθμολόγησαν τη συνολική ικανοποίησή τους από τα εργαστήρια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων από 7 – 1 άτομο σε 9 -2 άτομα σει 10 - τους υπόλοιπους συμμετέχοντες. Αποδεικνύεται ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είναι συνολικά ικανοποιημένη.

2. Το Πρόγραμμα Ανάπτυξης Ικανοτήτων εκπλήρωσε τις προσδοκίες μου

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 10 (Συμφωνώ πλήρως), οι YSD δήλωσαν ότι το CBP ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες τους, επιλέγοντας την κατάταξη 8-10. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων σίγουρα κατατάσσεται στην επιλογή 10.

3. Είχα μια πολλές ευκαιρίες για συμμετοχή

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 100% των συμμετεχόντων συμφωνεί πλήρως ότι είχαν ευκαιρίες για συνεισφορά στις δραστηριότητες και τις συζητήσεις.

4. Το πρόγραμμα ανταποκρίθηκε στις ανάγκες μου

Σε μια κλίμακα από το 1 (Διαφωνώ) έως το 5 (Συμφωνώ πλήρως), το 100% των YSD επέλεξαν τον αριθμό 5 για να δηλώσουν ότι οι ανάγκες τους ικανοποιήθηκαν από το CBP.

5. Τι σου άρεσε περισσότερο;

- Χάρτης ενσυναίσθησης, ρον
- Εκπαιδευτές
- Ομαδική εργασία, παρουσίαση της ιδέας μας
- Συνάντηση με τα ενδιαφερόμενα μέρη

- Ανοιχτή συζήτηση
- Παρουσίαση για τους σχεδιαστές υπηρεσιών στην πόλη μας
- Μου άρεσε πολύ να συνεργάζομαι με νέους ανθρώπους. Μου άρεσαν επίσης οι μέθοδοι που χρησιμοποιήσαμε κατά τη διάρκεια του έργου
- Το να γνωρίσω νέους ανθρώπους και δουλέψω μαζί τους
- Ο χάρτης των ενδιαφερομένων
- Η δυνατότητα να κάνω κάτι για την πόλη μου και να έχω υποστήριξη για αυτό
- Η νέα μέθοδος που είναι πολύ χρήσιμη
- Δημιουργία χάρτη ενσυναίσθησης και χαρτογράφηση των αναγκών διαφορετικών κοινωνικών ομάδων και θεσμών.

6. Τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;

- Ίσως περισσότερες δραστηριότητες έξω
- Περισσότερη ώρα και λιγότερη δραστηριότητα κατά τη διάρκεια της ημέρας
- Μικρές λεπτομέρειες logistics
- Τίποτα
- Ίσως μεγαλύτερο μέρος για συνάντηση
- Ήταν πολύ ζεστό στο δωμάτιο
- Μεγαλύτερα διαλείμματα
- Δεν νομίζω ότι υπάρχει κάτι για βελτίωση

7. Ποια είναι τα σχόλιά σας σχετικά με τη μέθοδο σχεδιασμού υπηρεσίας ως προς το περιεχόμενο και την υλοποίηση;

- Μου άρεσε πολύ η δημιουργία ενός Persona- με βοήθησε
- Μου αρέσει πολύ η δραστηριότητα σχετικά με τη δημιουργία μιας περσόνας
- Συνεντεύξεις με αγνώστους που πληρούν τις προϋποθέσεις σύμφωνα με τα κριτήριά μας.
- Διεξαγωγή συνεντεύξεων με περαστικούς, ολοκλήρωση της εργασίας ως ομάδα
- Δημιουργία χάρτη ενσυναίσθησης και χαρτογράφηση των αναγκών διαφορετικών κοινωνικών ομάδων και ιδρυμάτων.
- Χάρτης ενσυναίσθησης, ρον
- Όταν μας δόθηκε μια εργασία και έπρεπε πρώτα να καταλήξουμε σε κάτι σχετικά με το θέμα μόνιμοι μας και μετά πιθανώς να λάβουμε προτροπές
- Συνεντεύξεις με ανθρώπους, επειδή οι ιδέες μας για ανάγκες αντιμετώπιζαν πραγματικές ανάγκες, ώστε να μπορέσουμε να επαληθεύσουμε τη γνώμη μας
- Καταιγισμός ιδεών, συνεντεύξεις
- Η λήψη μιας συνέντευξης μας βοηθάει πολύ να συνειδητοποιήσουμε τι χρειάζεται να κάνουμε στο Lublin

8. Ποια είναι τα σχόλιά σας σχετικά με τις δραστηριότητες δημιουργίας ομάδας και την εκπαίδευση μέσα στην ομάδα;

- Πολύ καλή επαφή με τους παρουσιαστές και δυνατότητα ελεύθερης ανταλλαγής ιδεών, ακόμα και με άτομα με εντελώς διαφορετικές απόψεις
- Ήταν καλές!
- Περίμενα λιγότερη δουλειά αλλά τελικά είμαι ευχαριστημένος
- Η υποστήριξη στα μαθήματα είναι πολύ καλή και σε ορισμένα σημεία πολύ χρήσιμη. Νομίζω ότι ο σχεδιασμός υπηρεσιών είναι κάτι πολύ χρήσιμο.



- Είμαι πολύ ικανοποιημένος, επιτέλους μπορώ να μοιραστώ την ιδέα μου
- Cool
- Είμαι πολύ ικανοποιημένος από τα επαγγελματικά εργαστήρια, όπου παρουσιάζεται η θεωρία αλλά και η πράξη.
- Όλα είναι καλά προετοιμασμένα
- Δεν καταλαβαίνω την ερώτηση, οπότε δεν θα την απαντήσω
- Επιτέλους καταλαβαίνω τι είναι οι σχεδιαστές υπηρεσιών
- Έντονη δουλειά που σας κάνει να στοχάζεστε, να αμφισβητείτε τις πεποιθήσεις σας.
- Υποστήριξη

9. Τα σχόλιά σας για τους εκπαιδευτές - τι ήταν καλό και τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;

- Αγαπάμε Jagoda, Dawid και Marta
- Οι εκπαιδευτές ήταν όλοι πολύ εξυπηρετικοί
- Όλοι οι εκπαιδευτές ήταν πολύ βοηθητικοί και ανοιχτόμυαλοι
- Οι εκπαιδευτές δημιουργούν μια εξαιρετική ροή
- Οι εκπαιδευτές ήταν καλοί
- Είμαι πολύ χαρούμενος που συνεργάζομαι με τους Dawid, Jagoda και Marta και τους καλεσμένους
- Λατρεύω τους εκπαιδευτές μας, είναι οι καλύτεροι
- Μεγάλη υποστήριξη
- Οι εκπαιδευτές ήταν τέλειοι υποστηρικτές
- Ήταν εξαιρετικοί και πολύ καλοί, πολύ καλές εξηγήσεις και πολύ καλές διαδικασίες
- Ευχαριστώ πολύ για την οργάνωση όλων. Sempre a Frente η καλύτερη ομάδα

10. Τα σχόλιά σας σχετικά με την υποστήριξη από τους εκπαιδευτές κατά τη διάρκεια του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων; Νιώσατε άνετα κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας;

- Όλα ήταν υπέροχα
- Οι εκπαιδευτές ήταν όλοι πολύ εξυπηρετικοί
- Όλοι οι εκπαιδευτές ήταν πολύ ανοιχτόμυαλοι
- Οι εκπαιδευτές δημιουργούν μια εξαιρετική ροή
- Νιώθω καλά και άνετα, ίσως μερικές φορές ο χρόνος ήταν πολύς ή πολύ λίγος για την δραστηριότητα, αλλά γενικά είμαι εντάξει
- Δεν υπάρχει τίποτα για να παραπονεθώ, όλα ήταν εντάξει
- Αγαπώ τους εκπαιδευτές μας και το έργο
- Νομίζω ότι όλα ήταν εντάξει, μας υποστήριξαν οι εκπαιδευτές και μπορούμε να αναπτύξουμε τις ιδέες μας. Ίσως κάποια εξήγηση σχετικά με το σχεδιασμό της υπηρεσίας ήταν πολύ δύσκολη
- Οι εκπαιδευτές ήταν τέλειοι στην υποστήριξη
- Ήταν εξαιρετικοί και πολύ αφοσιωμένοι, πολύ καλές εξηγήσεις και πολύ καλές διαδικασίες
- Ευχαριστώ πολύ για την οργάνωση των πάντων. Sempre a Frente η καλύτερη ομάδα!

11. Περαιτέρω σχόλια

- Είμαι πολύ χαρούμενος που μπορώ να συμμετέχω
- Ευχαριστώ για όλα
- Το Sempre a Frente είναι ο καλύτερος οργανισμός
- Είμαι πολύ χαρούμενος που μπορώ να κάνω κάτι περισσότερο για το Lublin

- Χάρηκα που ήμουν μέρος σε αυτή την ασκηση

### 3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο στόχος του προγράμματος YSD Capacity Building Program for Youth Civic Activation ήταν να ενδυναμώσει τους νέους ως φορείς αλλαγής, ώστε να έχουν τα εργαλεία για τον εντοπισμό λύσεων και τον συν-σχεδιασμό υπηρεσιών, με την υποστήριξη και τη συνεργασία της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η εκπαίδευση είχε κοινή δομή και συγκεκριμένα τμήματα σχετικά με το τοπικό πλαίσιο και τις ανάγκες των συμμετεχόντων κάθε χώρας: Ιταλία, Γερμανία, Ελλάδα, Πολωνία, Σλοβακία και Φινλανδία. Μικρές διαφορές σημειώνονται από τη διαδικασία αξιολόγησης, επίσης επειδή τα μαθήματα εφαρμόστηκαν διαφορετικά σε κάθε χώρα, ανάλογα με τους περιορισμούς του Covid-19 και πραγματοποιήθηκαν on-line ή/και πρόσωπο με πρόσωπο. Ωστόσο, η αξιολόγηση καταδεικνύει ότι οι στόχοι του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων επιτεύχθηκαν και τόνισε τις κοινές δυσκολίες που αντιμετώπισαν όλοι οι συμμετέχοντες, οι οποίες σχετίζονταν κυρίως με την ισορροπία μεταξύ της διάρκειας του προγράμματος και του περιεχομένου, το οποίο θα έπρεπε να είναι εύκολα κατανοητό, αλλά αρκετά ενδιαφέρον και να διατηρείται η προσοχή των νέων.

Διαπιστώθηκαν πολλές θετικές πτυχές:

- ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του Προγράμματος Ανάπτυξης Ικανοτήτων ήταν πολύ αποτελεσματικά.
- Όλοι οι εκπαιδευτές YSD ήταν καλά προετοιμασμένοι και παρέδωσαν τα μαθήματα με αριστεία.
- Τα μαθήματα ήταν ενδιαφέροντα για τους Young Service Designers. Τέλος, το πρόγραμμα πέτυχε τον στόχο της ενδυνάμωσης των νέων στη συμμετοχή στα κοινά. Αντιμέτωπise θέματα όπως ο σχεδιασμός υπηρεσιών, η συμμετοχή των νέων στις διαδικασίες τοπικής πολιτικής και λήψης αποφάσεων. Τέλος, ενίσχυσε έντονα την αλληλεγγύη μεταξύ των γενεών. Συνολικά, ήταν μια γόνιμη και μάλιστα διασκεδαστική παρέμβαση.