

# Sisällysluettelo

<b>Esipuhe</b>	<b>2</b>
<b>1 Johdanto</b>	<b>3</b>
1.1. YSD Projektin kuvaus	3
1.2. Mikä on CB ohjelma?	3
<b>2 CBP Kumppanimaissamme</b>	<b>4</b>
2.1. Italia	4
2.2. Ohjelman rakenne	4
2.1.2 Osallistujat ja kouluttajat	6
Kouluttajat	6
2.1.3. Moduulit	9
2.1.4. Arvioinnit	11
<b>2.2. Saksa</b>	<b>20</b>
Ohjelman rakenne	20
2.2.2. Osallistujat ja kouluttajat	21
2.2.3. Moduulit	22
2.2.4. Arvioinnit	23
<b>2.3. Kreikka</b>	<b>33</b>
2.3.1. Ohjelman rakenne	33
2.3.2. Osallistujat ja kouluttajat	34
2.3.3. Moduulit	35
2.3.4. Arvioinnit	36
<b>2.4. Slovakia</b>	<b>42</b>
2.4.1. Ohjelman rakenne	42
2.4.2. Osallistujat ja kouluttajat	42
2.4.3. Moduulit	43
2.4.4. Arviointi	44
<b>2.5. Suomi</b>	<b>44</b>
2.5.1. Ohjelman rakenne	44
2.5.2. Osallistujat ja kouluttajat	45
2.5.3. Moduulit	46
2.5.4. Arviointi	47
2.6. Puola	48
2.6.1. Ohjelman rakenne	48
2.6.2. Osallistujat ja kouluttajat	50
2.6.3. Moduulit	52
2.6.4 Arviointi	52
<b>3 Yhteenveto</b>	<b>62</b>

# Esipuhe

Koulutuksen arviointiraportti on laadittu osana toimintaa, jota on suunniteltu Nuoret palvelumuotoilijat -hankkeessa (YSD) - nro 624732, jota rahoittaa Euroopan unionin Euroopan nuoret yhdessä -ohjelma.

Euroopan nuoret yhdessä -ohjelma on Erasmus+-ohjelman avaintoimintakokonaisuuden 3 - Poliitiikan kehittämisen ja yhteistyön tukeminen - puitteissa toteutettu toimi. Avaintoiminnolla 3 tuetaan poliittista yhteistyötä Euroopan unionin tasolla ja edistetään siten nykyisten politiikkojen täytöntöönpanoa ja uusien politiikkojen kehittämistä, mikä voi käynnistää nykyaikaistamista ja uudistuksia yleissivistävän ja ammatillisen koulutuksen, nuorison ja urheilun aloilla.

Lisätietoja osoitteessa:

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

Koulutuksen arviointiraportti ei välttämättä vastaa Euroopan komission työllisyyden, sosiaaliasioiden ja osallisuuden pääosaston mielipidettä.

Raportin ovat laatineet hankekumppanit yhdessä Sempre a Frente -säätiön (Puola) koordinoimana ja Consorzio Comunità Brianzan tukemana.

Erityiskiitokset koulutuksen arviointikertomuksen laatimiseen osallistumisesta ja aktiivisesta osallistumisesta eri koulutustoimiin kuuluvat seuraaville tahoille: Despina Papadaki ja Myrto Kokala (IRTEA); Franjo Brkan, Daniel Medeiros ja Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizak, Zuzana Sojková ja Peter Topolsky (RMS); Anja Presnukhina ja Pieta Salonen (Suomen Vihreät Nuoret); Alina Prochasek ja Aleksandra Kulik (Sempre a Frente Foundation); Lucia Merlino, Elisa Chiesa ja Rachele Meda (Consorzio Comunità Brianza).

Lisäksi kaikki YSD-nuorisotyöntekijät kustakin hankekumppanimaasta.

Lisätietoja hankkeesta osoitteessa <https://ysd-project.eu/>

# 1 Johdanto

## 1.1. YSD Projektin kuvaus

Young Service Designers on Euroopan nuoret yhdessä -rahoitteinen hanke, jota koordinoi Consorzio Comunità Brianza Italiassa, ja siihen osallistuu kumppaneita Suomesta, Saksasta, Kreikasta, Puolasta ja Slovakiasta. Kussakin maassa yksi kumppaninuorisojärjestö on yhteydessä yhteen kuntaan, joka toimii paikallisena YSD-toiminnan kokeilupaikkana.

YSD-hankkeen tavoitteena on tukea nuoria (16-25-vuotiaita) kansalaiskasvatuksen ja -vaikuttamisen avulla, edistää heidän osaamistaan ja tarjota heille mahdollisuus osallistua aidosti paikalliseen päätöksentekoon, jotta he voivat miettiä uudelleen kaupunkejaan ja julkisia tilojaan.

Tähän pyritään moninaisilla toimilla, joihin kuuluu muun muassa 20 nuorelle (nuorille palvelumuotoilijoille) suunnattu nuorten aktivointivalmiuksien kehittämisohjelma kussakin maassa, jossa keskitytään palvelumuotoiluun, erityisesti palvelumuotoilun tuottamiseen palvelujen kehittämiseen demokratian jälkeisessä yhteiskunnassa, ja se on saanut vaikutteita UNICEFin UPSHIFT-menetelmästä.

Osallistuttuaan valmiuksien kehittämisohjelmaan nuoret palvelumuotoilijat aktivoivat syyskuusta 2022 alkaen nuorten julkisia innovaatiolaboratorioita, ja he toteuttavat käytännössä ja prototyypinä edellisessä vaiheessa suunniteltuja palveluja joulukuusta 2022 hankkeen loppuun (15. toukokuuta 2023).

Kaupungit ja hankkeen nuorisotyöntekijät tukevat nuoria osallistujia koko hankkeen elinkaaren ajan.

## 1.2. Mikä on CB ohjelma?

Koulutuksen menetelmät ja sisältö tuotettiin ja validoitiin YSD-nuorisotyöntekijöiden joukolla Azzurra Spiriton johdolla. Azzurra Spirito on italialainen palvelumuotoilija, jonka koordinaattori on nimenomaan palkannut tukemaan projektiryhmää tässä strategisessa suunnitteluvaiheessa ja valmiuksien kehittämisohjelman (CB-ohjelma) puitteissa.

Koordinoidakseen ja varmistaakseen, että se on UPSHIFT-menetelmän mukainen, hankkeen tieteellinen koordinaattori Josh Harvey antoi palautetta CB-ohjelman sisällöstä. Hän oli YSD:n nuorisotyöntekijöiden tärkein referenssi, jonka puoleen he kääntyivät, jos heillä oli menetelmiä koskevia epäilyjä tai jos he tarvitsivat apua temakohtaisiin tarkasteluihin.

CB-ohjelman toteuttivat motivoituneet ja taitavat kouluttajat. Koulutuksen tarkoituksena oli antaa nuorille mahdollisuus toimia muutoksen tekijöinä, jotta he saisivat välineet ratkaisujen löytämiseen ja palvelujen yhteissuunnitteluun paikallisten julkishallintojen tuella ja yhteistyössä niiden kanssa.

Koulutuksessa oli suunniteltu yhteinen rakenne kuutta hankkeeseen osallistuvaa paikallista aluetta varten sekä paikallista kontekstia koskevia erityisosiota kunkin kaupungin ja maan oikeudellisten ja organisatoristen erityispiirteiden vuoksi.

Kouluttajat - nuorisotyöntekijät - kehittivät kutakin maata kohden yhden 40 tunnin koulutusohjelman nuorten kansalaisaktivointia varten vähintään noin 20 nuorelle.

## 2 CBP Kumppanimaissamme

### 2.1. Italia

### 2.2. Ohjelman rakenne

Valmiuksien kehittämisohjelma Italiassa koostui 10 suorasta koulutustilaisuudesta syys- ja lokakuussa ja kahdesta kotitehtäväistunnosta kouluttajien tapaamisten välisenä aikana, ja sen kokonaiskesto oli 40 tuntia.

YSD:n nuorisotyöntekijät ohjasivat oppimisprosessia seuraavien koulutusmenetelmien avulla: aivoriihi, yhteistoiminnallinen oppiminen, osallistuva oppiminen ja tekemällä oppiminen. Jokaisessa tapaamisessa oli vähintään yksi CCB:n henkilökunnan jäsen paikalla antamassa teknistä tukea.

Italian valmiuksien kehittämisohjelmaan osallistuivat seuraavat henkilöt:

Lucia Merlino YSD-hankkeen koordinaattorina ja kouluttajana.

Elisa Chiesa kouluttajana

Carlotta Figini kouluttajana

Giulia Mancigotti kouluttajana

Michele Di Paola kouluttajana

Rachele Meda, YSD-hankkeen teknisen ja organisatorisen tuen vastuhenkilö.

25 nuorta palvelumuotoilijaa neljästä eri lukiosta Desion, Monzan ja Muggiòn kunnista.

Nuoret jaettiin viiteen ryhmään, jotka keskittyivät eri aiheisiin, kuten viheralueisiin, hyvinvointiin, syrjimättömyyteen, kiertotalouteen ja liikkuvuuteen.

Näiden teemojen pohjalta nuoret suunnittelivat yhteisölle ja erityisesti nuorille suunnattuja palveluja, jotka vastaisivat heidän aiemmin havaitsemiinsa ongelmiin paikallisella alueella.

<b>Moduuli</b>	<b>Otsikko</b>	<b>Pvm</b>	<b>Aika</b>	<b>Kouluttajat</b>
----------------	----------------	------------	-------------	--------------------

YSD Open Party		20.06.2022	15.00 – 17.00 CET	Kaikki
1	Esittely	6.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti
2	Koealueet	7.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola, Carlotta Figini
3	Ongelmien muotoilu ja tutkimus	13.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
<p>Kotitehtävät:</p> <p>3h - Havainnointi/tarveselvitys alueesta ja uudelleen suunniteltavista paikoista.</p> <p>2h - Powerpoint esitys työstä tehtynä</p>				
4	Kenttähaastattelujen valmistelu	20.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Michele Di Paola
5	Kenttähaastattelut	21.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola
<p>Kotitehtävät: 2h - Haastattelujen kuvaajan kokoaminen</p>				
6	Palveluideat	26.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Lucia Merlino
7	Personojen rakentaminen ja projektiratkaisujen käynnistäminen	5.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Michele Di Paola, Carlotta Figini, Lucia Merlino

8	Prototyypin luominen - Service Dominant Logic & Blueprint (Palvelua hallitseva logiikka ja suunnitelma)	6.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Kotitehtävät: 2h- Powerpoint esityksen ideointi				
9	Prototyypin palaute ja johdatus viimeiseen vaiheeseen	11.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti
10	Prosessi ja seuraavat askeleet	13.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino

## 2.1.2 Osallistujat ja kouluttajat

### Kouluttajat

CCB Tiimi

**Lucia Merlino** - YSD-hankekoordinaattori ja kouluttaja I

Lucia Merlino on kokenut ja omistautunut EU-hankekoordinaattori. Hänen toimeksiantonsa keskittyvät pääasiassa seuraaville aloille: Nuorten osallistuminen ja voimaannuttaminen, koulutus, maahanmuutto, kansainvälistyminen ja kansainväliset yhteistyöhankkeet. Hän on ollut mukana paikallisissa ja alueellisissa hankkeissa Euroopan lisäksi Italiassa ja Arabiemiraateissa.

**Elisa Chiesa** - YSD Trainer I

Hän on kokenut ja omistautunut kansainvälisen yhteistyön, kansainvälisen kestävän kehityksen sekä koulutuksen ja valmennuksen alan hankkeiden johtaja. Hänellä on hyvää kokemusta paikallisten valmiuksien kehittämistä ja aktiivista kansalaisuutta, hyvää hallintotapaa ja kestävään kehitykseen liittyviä näkökohtia koskevasta koulutuksesta sekä koordinaattorina että kouluttajana, ja hänellä on tiimirakennustaitoja.

**Carlotta Figini** - YSD Trainer I

Hän on työskennellyt innovaatioalalla 8 vuotta (Erasmus plus- ja Horizon2020-hankkeet), erityisesti koulutuskokemuksen, suunnittelukoulutuksen ja pehmeiden taitojen parissa. Hän on saanut Milanon ammattikorkeakoulusta todistukset "Design Learning Innovation" ja "Innovative teaching

pedagogies" -erikoistumiskoulutuksen suorittamisesta. Hän on työskennellyt Espanjassa ja Belgiassa eurooppalaisen rahoitusohjelman parissa.

**Michele Di Paola** - YSD Trainer I

Hän työskentelee tällä hetkellä voittoa tavoittelemattomassa Spazio Giovani Onlus -järjestössä nuorisotyöntekijänä ja kokeneena koordinaattorina hankkeissa, jotka käsittelevät seuraavia aiheita: nuorten osallistuminen ja voimaannuttaminen, digitaalinen ja robotiikkakoulutus sekä nuorten vapaaehtoisten vaihto ulkomailla Euroopassa.

**Giulia Mancigotti** - YSD Trainer I

Hän on valmistunut viestinnän maisteriksi Milanon yliopistosta. Sen jälkeen hän työskenteli vuoden ajan Cinisello Balsamon kunnan nuorisopolitiikan toimiston Eurooppa-osastolla. Sen jälkeen hän suoritti harjoittelun nuoriso-yrittäjyyden alalla, minkä ansiosta hän perusti sosiaalisen edistämisen yhdistyksen "POY - Point of Interest". Tällä hetkellä hän työskentelee voittoa tavoittelemattomassa Spazio Giovani Onlus -järjestössä nuorisotyöntekijänä.

**Rachele Meda** - projektipäällikkö I

Valmistuin kieli- ja kulttuurinvälityksestä ja rauhantutkimuksesta: Kansainväliset suhteet ja kehitys", ja joulukuusta 2019 lähtien hän on työskennellyt "Consorzio Comunità Brianza" -järjestössä projektipäällikkönä kansallisten ja eurooppalaisten sosiaalisten innovaatiohankkeiden hallinnoinnissa.

**Nuoret Palvelumuotoilijat**

Name	Surname	Gender	Age
SARA	BARDAHAN	F	17
DANIELE	DE TOFFOL	M	17
TOMMASO	DI LERNIA	M	17
DAVIDE	FRANCO	M	17
RICCARDO	FRIGERIO	M	17
FEDERICO	GARBIN	M	17

DIEGO	GUERINI	M	18
SONIA	MENONCIN	F	17
FILIPPO	SIGNORINI	M	17
YOUSEF	SOROUR	M	17
LEONARDO	BOSEGGIA	M	17
LORENZO	GAGLIANO	M	17
GABRIELE	LONGHETTI	M	18
SARA	SPAMPINATO	F	17
CLARISSA	CANDI	F	16
ELISA	SOLAZZO	F	16
LEONARDO	SANTINI	M	16
LAURA	CALVI	F	17
ALESSANDRA	DI GIROLAMO	F	16
GIULIA	APUZZO	F	16
CAMILLA LUNA	VILLANI	F	17
AURORA	BUFANO	F	17



LORENZO	RUSNATI	M	17
CHRISTIAN	IAVARONE	M	17
REBECCA	MARTELLO	F	17

Suosittelut:

**"Miksi halusit Nuoreksi palvelumuotoilijaksi?"**

Halusin mukaan ensinnäkin siksi, että minulle esiteltiin hanke, pidin siitä kovasti ja ajatus siitä, että voisin sanoa mielipiteeni ja kuulla vertaisteni mielipiteen, kiinnosti minua kovasti. Ulkomaanmatkailu on myös erittäin mukava ajatus, kulttuurivaihto Puolassa ja Suomessa on erittäin mielenkiintoinen sekä itsenäisyyden vuoksi, jonka voi hankkia menemällä näihin maihin, että myös muiden maiden opiskelijoiden ajatusten kuuleminen, uuden ajattelutavan hankkiminen ja oman ajattelun rikastuttaminen. (Yousef Sorour, YSD, 17 v.)

**"Mistä pidät Kapasiteetin kehittämissuoritusohjelmassa?"**

Pidin eniten tämän hankkeen, Nuorten palvelumuotoilijoiden Capacity Building -ohjelmassa mahdollisuudesta tavata uusia ihmisiä, tehdä yhteistyötä heidän kanssaan ja kehittää omaa mielipidettäni kuunnellen samalla muiden mielipiteitä." (Tommaso Di Lernia, YSD, 17 v.)

**"Onko jotain, mitä opit ja mikä yllätti sinut?"**

Olin hyvin yllättynyt tämän kurssin metodologiasta, koska minusta kokoukset olivat hyvin osallistavia, itse asiassa vaikka olisitkin esimerkiksi ujo ihminen, ideasi kuunnellaan aina ja kaikki ideat otetaan huomioon, ei ole kyse siitä, että yksi idea olisi tärkeämpi kuin toinen, joten minusta tämä oli erittäin mukavaa ja tuottavaa." (Elisa Solazzo, YSD, 16 v.)

### 2.1.3. Moduulit

PÄIVÄ 0 20/06/2022

YSD OPEN PARTY

Seuraavien 4 kuukauden aikana koulutukseen osallistuvan ryhmän avajaisjuhla.

PÄIVÄ 1 06/09/2022

VAIHE A KEHYSTÄMINEN - JOHDANTOMODUULI

Hankkeen tarkoituksen esittely - palvelumuotoilu, sosiaalinen innovaatio ja kaupunkien elvyttäminen - mukaan lukien ajoitus ja eurooppalainen vaihto.

PÄIVÄ 2 07/09/2022

VAIHE A - JULKISHALLINNON TAPAAMINEN.

Pyöreään pöydän toimintaa hankkeeseen osallistuvien julkishallinnon virkamiesten kanssa keskittyen erityisesti osallisuutta ja vihreää siirtymää koskeviin keskeisiin aiheisiin laatimalla sidosryhmäkartoja.

PÄIVÄ 3 13/09/2022

VAIHE A - MUUTOKSEN TEORIA

YSD-hankkeen kehityksen (muutosteoria), tutkimusmenetelmien ja puun ongelman työkalun selittäminen. 5 työryhmän perustaminen (INCLUSION WG 1 Wellbeing and Respect - WG 2 Zero discrimination - GREEN TRANSITION WG 3 Green spaces - WG 4 Sustainable mobility - WG 5 Circular economy and waste reduction).

PÄIVÄ 4

VAIHE B KÄYTTÄJIEN NÄKEMYKSET - KOTITEHTÄVÄT

Yksilöllinen harjoitus alueen ja uudelleen suunniteltavien tilojen tarpeiden havainnoinnista/tutkimuksesta.

PÄIVÄ 5 20/09/2022

VAIHE B KÄYTTÄJÄYMMÄRRYS VAIHE C PERSONAT - HAASTATTELUJEN VALMISTELU

Haastattelujen laatiminen kentällä useille sidosryhmille ja empatiakartan käyttö.

PÄIVÄ 6 21/09/2022

VAIHE B KÄYTTÄJÄYMMÄRRYS VAIHE C PERSONAT - HAASTATTELU KENTÄLLÄ.

PÄIVÄ 7 KOTITEHTÄVÄT

Esitetyn haastattelukartan kokoaminen

PÄIVÄ 8 26/09/2022

VAIHE D SUUNNITTELUN LAAJUUSVAIHE ja IDEOINTI - REFLEKTOINTI

Haastattelujen pohdinta ja hankeideoiden laatiminen Puolaan tuotavaksi.

9. PÄIVÄ 05/10/2022

VAIHE D SUUNNITTELUN LAAJUUSVAIHE ja IDEOINTI - TARINOINTI EUROOPPALAISISTA KOKEMUKSISTA

PÄIVÄ 10 06/10/2022

Vaihe F PALVELUKONSEPTI - Palvelua hallitseva logiikka ja suunnitelma.

11. PÄIVÄ KOTITEHTÄVÄT

VAIHE F PALVELUKONSEPTI - PALVELUN ESITTELY

PÄIVÄ 12 11/10/2022

VAIHE G PROTOTYYPPI&TESTI - TEHDÄÄN SE!

Prototyyppien valmistelu

PÄIVÄ 13 13/10/2022

Vaihe G PROTOTYYPPI & TESTI - Prototyyppien esittely ja koulutuksen johtopäätökset.

## 2.1.4. Arvioinnit

Nuoria palvelumuotoilijoita pyydettiin arvioimaan kokonaisprosessia ohjelman kolmessa eri vaiheessa: alussa, puolivälissä ja lopussa. Arviointi toteutettiin Google Forms -lomakkeilla toteutettujen kyselylomakkeiden avulla. Tarkoituksena oli arvioida tietojen säilymisastetta, tuen tunnetta ja edistymistä tiettyjen pehmeiden tai kovien taitojen osalta sekä heidän odotuksiaan ja tyytyväisyyttään CBP:hen (ohjelman selkeys ja hyödyllisyys).

Ensimmäisessä kyselylomakkeessa nuoret vastasivat joihinkin kysymyksiin, jotka perustuivat heidän tietämykseensä ja ymmärrykseensä joistakin palvelumuotoilun keskeisistä käsitteistä ja menetelmistä. Lisäksi he arvioivat tähän mennessä toteutettujen toimien tarkoitusta, muotoa ja ajankohtaa.

Toisessa lomakkeessa nuorisopäälliköt arvioivat yleistä prosessia ja antoivat hyödyllisiä suosituksia siitä, mitä voitaisiin parantaa seuraavissa koulutustilaisuuksissa.

Kolmannessa kyselylomakkeessa nuoret antoivat palautetta valmiuksien kehittämisohjelmasta ja arvioivat tiettyjä näkökohtia, kuten kouluttajien pätevyyttä ja koulutuksen osallistavuutta. Lisäksi he antoivat hyödyllisiä ehdotuksia siitä, mitä olisi voitu tehdä paremmin, jotta niitä voitaisiin käsitellä mahdollisissa tulevilla CCB:n järjestämissä koulutusohjelmissä.

Seuraavissa luvuissa tarkastellaan perusteellisesti kolmen arviointikyselyn tuloksia.

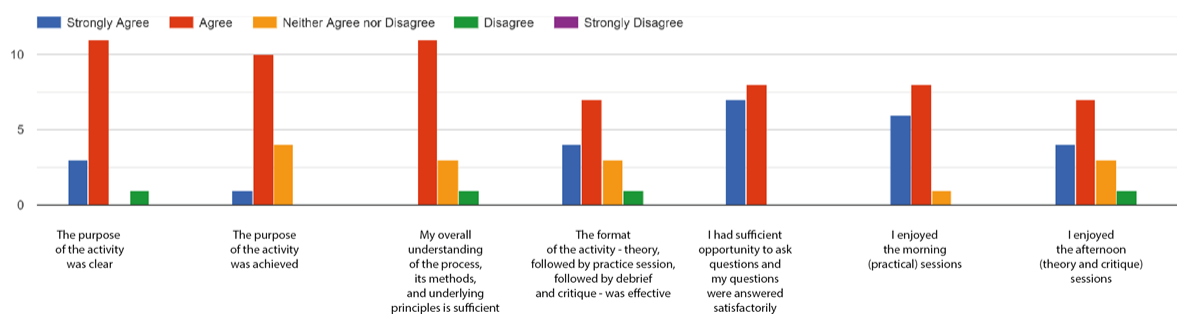
### Alku

#### 1. Toiminnan tarkoituksen, muodon ja ajankohdan arviointi

Yleisesti ottaen ohjelman toimien arviointi on erittäin myönteistä. Suurin osa osallistujista katsoi, että molempien toimintojen tarkoitukset olivat sekä selkeitä että saavutettuja. Osallistujilla oli selkeä käsitys prosessista, sen menetelmistä ja taustalla olevista periaatteista. Lisäksi heillä oli aikaa esittää kysymyksiä, ja vastaukset heidän kysymyksiinsä olivat tyydyttäviä.

Työpajojen ja toimintojen osalta osallistujat pitivät formaattia - teoria, jota seurasi harjoitustilaisuus, jota seurasi jälkipuinti ja arviointi - tehokkaana. Näin ollen he nauttivat käytännön istunnoista.

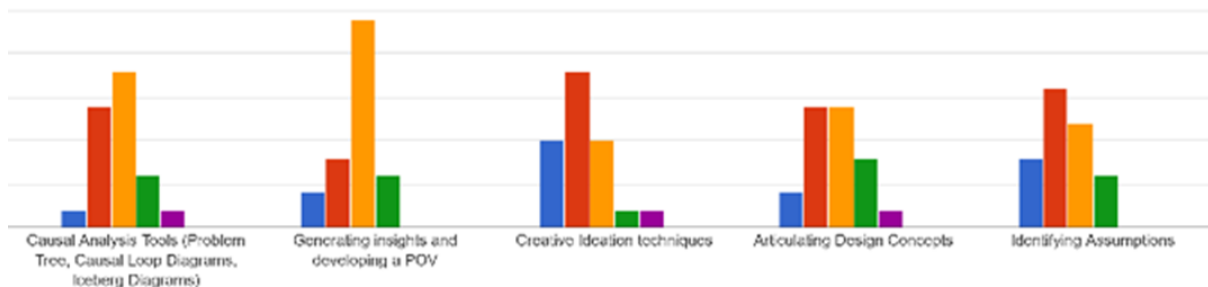
Please respond



## 2. Arvioikaa, kuinka paljon luotatte kykyihinne ja ymmärrykseenne seuraavista menetelmistä ja lähestymistavoista.

Kun osallistujilta kysyttiin, kuinka hyvin he ymmärtävät ja osaavat joitakin koulutustapaamisissa käsiteltyjä keskeisiä aiheita ja menetelmiä, he vastasivat luottavaisin mielin. He "tuntevat olonsa mukavaksi" tai "tulevat toimeen" ohjelman luovien osa-alueiden, kuten "sidosryhmäkartoituksen", "haastattelujen", "havaintojen järjestämisen" ja "kokemuskarttojen, matkakarttojen ja empatiakarttojen" kanssa. Toisaalta osallistujat olivat hieman epävarmempia kyvystään käsitellä "kausaalianalyysityökaluja (ongelmapuu, kausaalililmukkakaaviot, jäävuoridiagrammit)" tai "näkemysten tuottamista ja näkökulman kehittämistä".

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



## 3. Mitä aiheita haluaisit tutkia vielä tarkemmin?

- Sidosryhmäkartta
- Luovat ideointitekniikat
- Kaupunkisuunnittelu

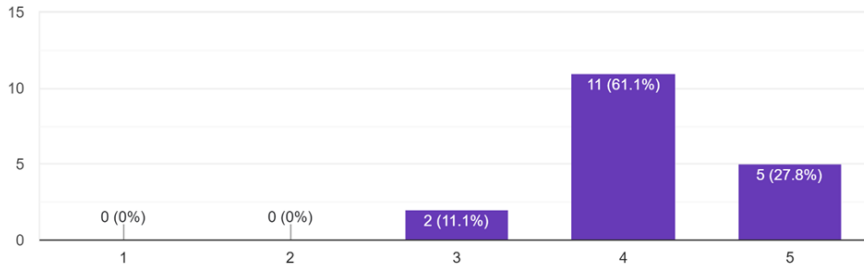
### Puolivälin arviointi

#### 1. Olen tyytyväinen koko prosessiin

Nuorisotutkimuslaitoksen nuoret oppilaat olivat erittäin tyytyväisiä prosessin puolivälissä. Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 61, 1 % osallistujista arvioi valmiuksien kehittämisohjelman arvosanalla 4.

I am satisfied with the over all process

18 responses

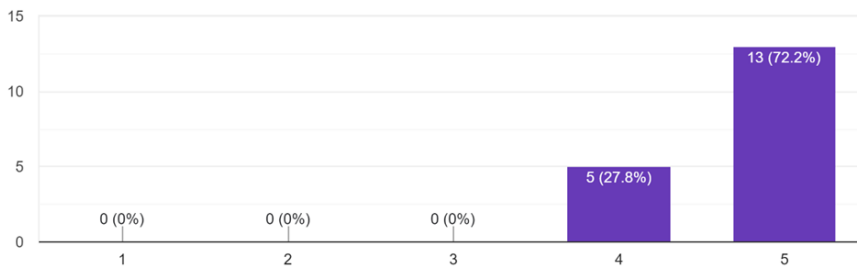


## 2. Ohjelma on osallistava ja on antanut tilaa osallistumiselle ja keskustelulle tähän asti.

Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 72, 2 % osallistujista oli täysin samaa mieltä siitä, että ohjelma on osallistava ja että se antoi tilaa osallistumiselle ja keskusteluille.

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

18 responses

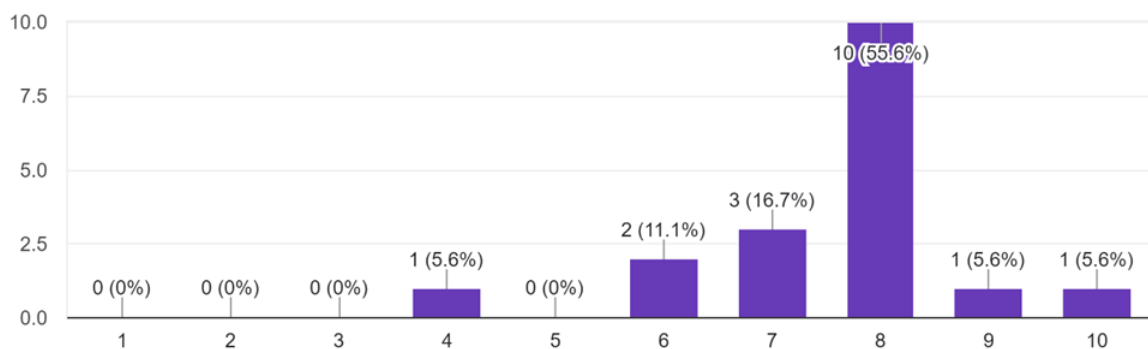


## 3. Tunnen olevani tietäväni palveluutoilumenetelmästä

Palveluutoilumenetelmän tuntemuksen osalta 55,6 prosenttia nuorista arvioi edellä olevan väitteen arvosanalla 8 asteikolla 1 (eri mieltä) - 10 (täysin samaa mieltä).

I feel aware about service design method

18 responses



#### **4. Miten olet tähän mennessä toteuttanut valmiuksien kehittämisohjelmaa työssäsi/elämässäsi?**

- Kouluprojekteissa ja tavassa, jolla organisoin ideoita.
- Olen oppinut paremmin työskentelemään ryhmissä
- En tähän mennessä
- Se auttoi minua ehdottomasti kuuntelemaan enemmän muiden mielipiteitä, työskentelemään ryhmässä ja keskustelemaan rakentamalla hyvää vuoropuhelua
- Vasta kun olen selkeästi löytänyt ja keskittynyt ongelmaan, esimerkiksi päivääni tai tunteisiini, voin yrittää ratkaista sen
- Ennen kaikkea on alettava ajatella luovasti, yritettävä olla asettamatta rajoja, eikä koskaan saa uskoa, että jokin on mahdotonta, kaikki on mahdollista saavuttaa, jos siihen todella uskoo.
- Yritän olla tekemättä virheitä, joita teemme joka päivä (kuten roskien lajittelu).
- Puhun julkisuudessa paljon itsevarmemmin kuin ennen.
- Työskentelen ryhmissä, puhun siellä esiintyvistä ongelmista ja opin lisää paikallisesta alueesta ja muista olemassa olevista asioista
- Kuuntelemalla muiden ideoita ja mielipiteitä, sanon mielipiteeni kiinnittämättä huomiota ihmisten arvosteluun
- Paransin taitojani oppimalla uusia menetelmiä tutkimiseen ja ideoiden jäsentämiseen
- Jokapäiväisessä elämässäni
- Se auttoi minua tekemään yhteistyötä vertaisteni kanssa
- Kokeilemalla julkisen liikenteen palveluja
- Muutin tapaani analysoida aiheita: Tarkastelen niitä jäsennellymmmin ja otan huomioon asioita, joita en ollut ajatellut aiemmin.
- Olen oppinut kaikki erilaiset työskentelymenetelmät, ja tämä auttaa minua keskittymään yhteen asiaan kerrallaan ja pääsemään ratkaisuun vaiheiden kautta
- Valmiuksien kehittämisohjelma

#### **5. Palautteesi koko prosessista valmiuksien kehittämisohjelman jälkeen (tuki, hallinto)?**

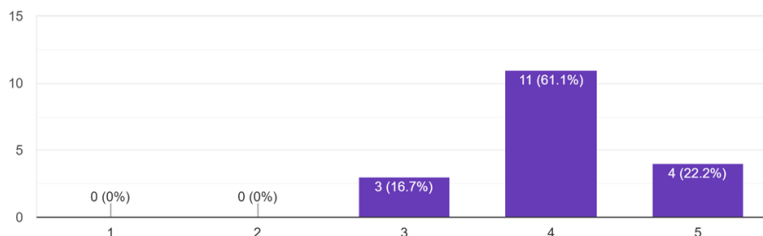
- Joskus harjoituksen tarkoitus ei ole niin looginen ja ilmeinen kuin se voisi olla, vaikka se selviää, kun otat seuraavan askeleen eteenpäin.
- Se on mielenkiintoinen ja se on selitetty selkeästi
- Se on hyvä, mutta en usko, että se toimii niin hyvin kuin he luulevat.
- Mielestäni se oli erittäin mielenkiintoinen ja rikastuttava. Ehkä joihinkin aktiviteetteihin olisi voinut käyttää hieman enemmän aikaa, mutta kaiken kaikkiaan pidin sitä erittäin miellyttävänä
- Mielestäni joitakin epäselviä asioita on jätetty epäselväksi ja joskus se vaikuttaa hieman sekavalta. Työ on kuitenkin hyvin jaettu ja on hyvä ajatus päästä mukaan asioihin, jotka koskevat meitä omakohtaisesti
- Se on varmasti positiivista palautetta, mutta opin mieluummin kapasiteetin rakentamista toiminnan ja keskustelujen kautta kunnioittaen, kun puhuimme teoreettisella tasolla ja diat
- Mielestäni palvelu on varsin hyvä ja kattava
- Positiivista palautetta: se vastasi odotuksiani

- Analysoimme ja tunnistimme ongelmat täysin
- Opin kommunikoimaan muiden kanssa asettamatta omia mielipiteitäni muiden ajatusten edelle. Olen varmempi ilmaisemaan ajatuksiani, epäilyksiäni ja ideoitani
- Olen tyytyväinen, että olen osallistunut tähän hankkeeseen, ja uskon oppineeni uusia oivalluksia palvelumuotoilusta
- Erittäin hyvä, mutta siinä voisi olla parannuksia
- Minusta koko prosessi oli erittäin mielenkiintoinen ja hyvin organisoitu.
- Pidän tavasta, jolla tämä ohjelma esiteltiin ja hoidettiin. Ajoitus ja paikka olivat sopivia. Käytettävissä olevia työkaluja ja materiaalia oli runsaasti ja ne tukivat ideoidemme toteuttamista. Kouluttajat olivat kannustavia, selkeitä ja kykenivät helpottamaan keskusteluja ja työpajoja sekä antamaan ja ottamaan vastaan panoksia.
- Pidän todella tavasta, jolla kaikki otettiin mukaan ilman, että kukaan oli ylivoimainen toisiin nähden
- Minusta se oli riittävän hyvä, pidin sitä erittäin hyödyllisenä ja se auttoi minua parantamaan tapaan tarkastella ongelmia, erityisesti sitä, etten keskity pelkästään ratkaisuun vaan työskentelen ensin itse ongelman parissa.

## 6. Valmiuksien kehittämisohjelman ensimmäinen osa täytti odotukseni.

Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 61,1 % kyselyyn osallistuneista arvioi valmiuksien kehittämisohjelman arvosanalla 4 ja 22,2 % arvosanalla 5.

The first part of Capacity Building Programme fulfilled my expectation  
18 responses



## 7. Ohjelman aikana käytetyt työpajat ja menetelmät - mitkä olivat hyödyllisimpiä?

- Sidosryhmäkartta ja ongelmapuu
- Matkakartta (Puola)
- Minusta hyödyllisin menetelmä on kenttätutkimus, jossa voimme kuulla ja jakaa ajatuksiamme henkilökohtaisesti.
- 3D-paperimalli, se oli selkeä tapa keskittyä lopulliseen työhön.
- Ehdottomasti keskustelu, kun sai puhua ja tulla kuulluksi, ja oikeasti kuulla Ysd:n ja tutoreiden ajatuksia.
- Haastattelut
- Dialogi ja ryhmätyöt
- Nautin todella paljon erilaisten menetelmien kokeilemisesta ja pidin niistä kaikista, erityisesti kavereiden kanssa toimimisesta projektimme esittelyssä

- Yksi käytetyistä menetelmistä, josta pidin eniten ja jota pidin hyödyllisimpänä, oli palvelusafari, tutkimusmenetelmä, jonka avulla voi ymmärtää tiettyä palvelua kokemalla sen. Myös haastattelut olivat erittäin hyödyllisiä.
- Haastattelut ja ideoiden esittely (viimeinen tunti)
- Se oli erittäin hyödyllinen tapaamisessa ja aivoriihessä, joka meillä oli (tapaaminen Ambito di Desion kanssa). Haastattelupäivä oli sitten hyödyllinen ja mielenkiintoinen.
- Viimeinen kokous, jossa käsiteltiin erilaisia menetelmiä oman idean "selittämiseen", oli mielestäni hyvin viihdyttävä ja samalla teimme paljon töitä.
- Luultavasti sidosryhmäkartta, joka auttoi minua löytämään kohderyhmän, jonka kanssa työskennellä, ja kentän, käymään rajoja ja ongelmanratkaisuun sisällytettäviä elementtejä

## 8. Jotain parannettavaa (logistiikka/työmenetelmät)

- Selitetään paremmin jokaisen askeleen tarkoitus, ehkä selitetään yksityiskohtaisemmin, miten harjoitukset vievät meitä oikeaan suuntaan.
- Käytetään enemmän aikaa aivoriihitehtäviin.
- Toivoisin, että prosessia selitettäisiin paremmin
- Ehkä joitakin selityksiä tiettyihin toimintoihin liittyen (mutta se ei ole suuri ongelma, koska selvennystä voi kysyä milloin tahansa).
- Käytä Teamsia eikä WhatsAppia tärkeisiin viesteihin. Meille (opiskelijoille) on selkeämpää katsoa "koulun" sovellusta kuin sosiaalista sovellusta.
- En tiedä, minusta se on jo hyvin järjestetty
- Selityksen kestosta
- Ehkä enemmän selkeyttä joihinkin suoritteisiin/tehtäviin (en useinkaan tajua kaikkea heti, vaan joudun pyytämään selityksiä eri tuutoreilta, jotta ymmärrän sitten parhaiten, mitä minun pitää tehdä)
- Mielestäni mitään ei tarvitse parantaa
- Olen tyytyväinen koko projektiin
- Joidenkin ehdotettujen toimintojen toteuttamiseen voisi käyttää enemmän aikaa, jotta niitä voitaisiin jäsentää ja kehittää parhaalla mahdollisella tavalla.
- Olisi parempi organisointi, paljon aikaa menee hukkaan.
- En keksi mitään erityistä kriittistä asiaa
- Ehkä jos olisimme aloittaneet kokoukset puoli tuntia myöhemmin, olisi ollut helpompi päästä kokouspaikalle ilman huolta myöhästymisestä. Tämä johtuu siitä, että koulun alkaessa minulla ei ollut niin paljon aikaa koulun päättymisajan ja kokousajan välillä.
- Rehellisesti sanottuna en keksi mitään

## 9. Muita kommentteja

- Arvostin tätä ohjelmaa ja aion ehdottaa ystäväilleni osallistumista Erasmus-hankkeisiin.
- Tämä on erittäin mukava hanke, joka ylitti alkuperäiset odotukseni, olen iloinen saadessani työskennellä näin kypsien ja avuliaiden ihmisten kanssa, kuten joukkuetoverini.
- Ei, te ihmiset teette hienosti!

## Projektin loppu

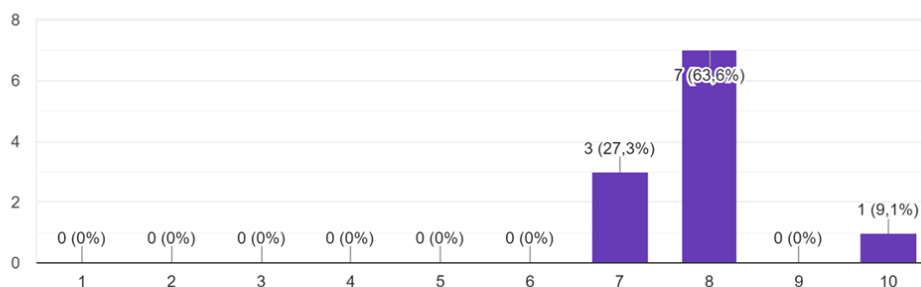


### 1. Miten arvioitte yleistä tyytyväisyyttänne valmiuksien kehittämisohjelman aikana järjestettyihin työpajoihin?

Asteikolla 1 (ei tyytyväinen) - 10 (erittäin tyytyväinen) nuoret palvelumuotoilijat arvioivat kokonaistyytyväisyytensä valmiuksien kehittämisohjelman työpajoihin asteikolla 7-8 ja 10.

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

11 risposte

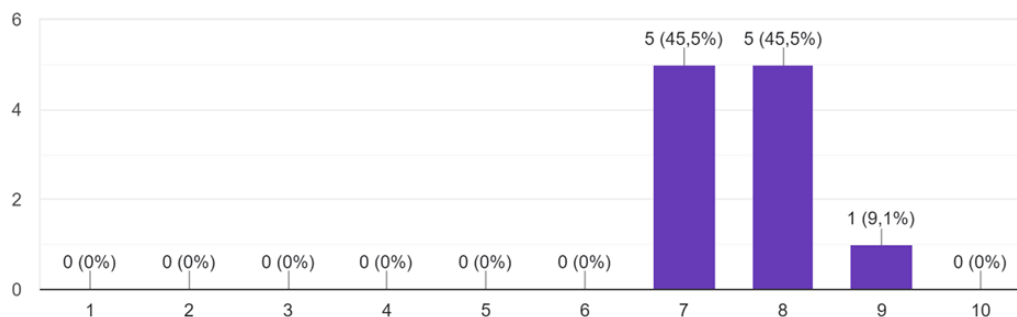


### 2. Valmiuksien kehittämisohjelma täytti odotukseni

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 10 (täysin samaa mieltä) nuoret palvelumuotoilijat totesivat, että täydennyskoulutusohjelma vastasi heidän odotuksiaan, ja valitsivat vaihtoehdot 7-8 ja 9.

The Capacity Building Programme fulfilled my expectations

11 risposte

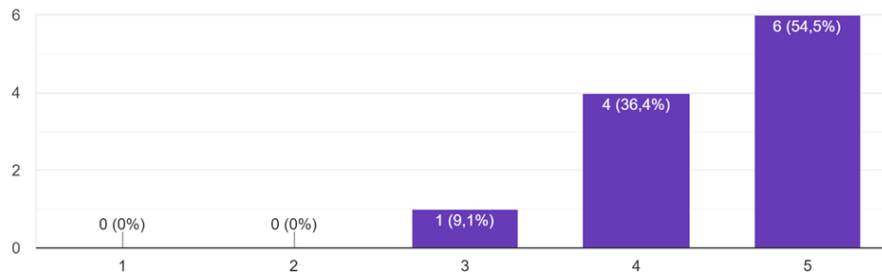


### 3. Minulla oli aito mahdollisuus osallistua

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 54,5 prosenttia nuorista vastasi, että heillä oli mahdollisuus osallistua toimintaan ja keskusteluihin.

I had a fair chance for contribution

11 risposte

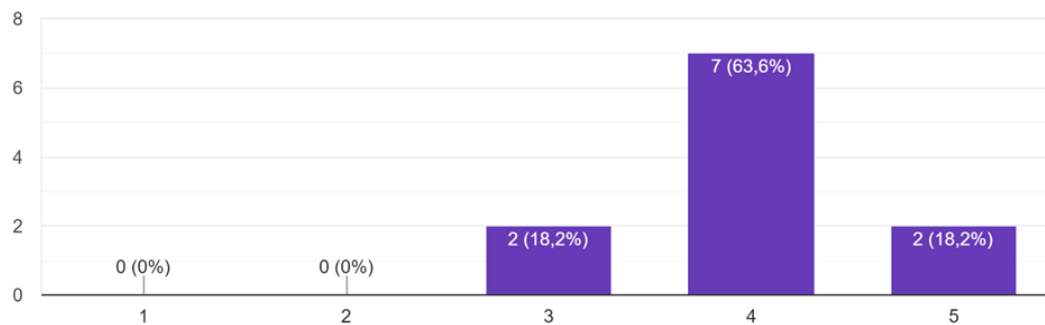


#### 4. Ohjelma vastasi tarpeitani

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 63,6 % nuorista valitsi kohdan 4 ja totesi, että CBP vastasi heidän tarpeitaan, kun taas 2 henkilöä arvioi edellä olevan väitteen arvosanalla 5.

The programme was inclusive to my needs

11 risposte



#### 5. Mistä pidit eniten?

- Ryhmätyöskentelystä ja ohjaajien tyydyttävistä selityksistä.
- Eniten pidin siitä, että puutarhassa pystytettiin haluamamme alue niin, että oli selvää, millainen projektin lopputulos olisi ollut
- Pidin todella paljon yhteistyöstä uusien ihmisten kanssa; pidin myös menetelmistä, joita käytimme hankkeen aikana
- ratkaisun löytäminen ongelmiin ja ryhmätyöskentely.
- Mahdollisuus oppia uusia asioita, tavata uusia ihmisiä ja työskennellä yhdessä tiiminä.
- Työskentely ryhmäni ja vertaisteni kanssa
- Uusien ihmisten tunteminen ja heidän kanssaan työskentely
- Sidosryhmäkartta
- Mahdollisuus tuoda itseään esiin ja tuoda asiansa esille
- Mahdollisuus tehdä jotakin kaupunkini ja ympäristöni hyväksi ja koko prosessi

## **6. Mitä voitaisiin tehdä paremmin?**

- Mielestäni ei ole mitään parannettavaa; väitän, että kaikki on hoidettu parhaani mukaan
- Toivoisin, että tärkeistä ilmoituksista ja päätöksistä ilmoitettaisiin eri tavalla kuin WhatsAppissa, jotta asiat olisivat paremmin järjestyksessä
- Mielestäni toiminta oli hyvin järjestetty; rehellisesti sanottuna en keksi mitään sellaista, mitä pitäisi todella parantaa
- Olisi oltava enemmän yhteyksiä kuntiin.
- Pienet logistiset yksityiskohdat
- Selitysosuus
- Ei päiviä peräkkäin, koska se voi olla epämiellyttävää ihmisille, jotka ehkä joutuvat opiskelemaan.
- Parempi organisointi (se on nyt hyvä, mutta se voisi olla parempi) ja henkilökohtaisen mieltymyksen mukaan vähemmän sähköposteja ja enemmän suoria viestejä (minusta ne ovat tehokkaampia ja "organisoidumpia").

## **7. Mikä on palautteesi palvelumuotoilumenetelmästä sisällönä ja toteutuksena?**

- Minusta kaikki oli hyvin selkeää ja kattavaa
- mielestäni molemmat ovat hyviä ja jatkoin projektia hausalla tavalla
- Mielestäni sekä sisältö että toteutus ovat päteviä
- Menetelmät ovat osallistavia ja kannustavat keskustelemaan
- Positiivinen palaute
- Se on hyödyllinen ja avaa mielen logiikoille, jotka eivät ole niin tavallisia opiskelijalle
- Opim käyttäytymään ryhmässä ja kuuntelemaan muiden ajatuksia
- Se oli hyvä kokemus
- Ryhmien luoma sisältö on erittäin hyvä, mutta jotkut asiat ovat melko vaikeita toteuttaa ja fyysisesti valmistaa, joten mielestäni olisi parempi keskittyä enemmän helpommin valmistettaviin "tuotteisiin".

## **8. Mitä palautetta annoitte ryhmärakentamistoiminnasta ja ryhmästä oppimisesta?**

- Opin paljon; se oli hyödyllistä, koska paransin tapaan työskennellä muiden ihmisten kanssa, joilla on erilaisia ajatuksia kuin itselläni.
- Mielestäni nämä aktiviteetit olivat miellyttäviä ja hyödyllisiä ryhmätyöskentelyn kannalta
- Mielestäni tällaiset aktiviteetit olivat todella miellyttäviä ja niistä oli myös paljon hyötyä ryhmään tutustumisessa.
- Syntyi kaunis suhde toisten kunnioittamiseen ja kuuntelemiseen.
- Ryhmäni toimi hyvin ja yhdessä olemme oppineet tekemään yhteistyötä ja kunnioittamaan toisiamme
- Ne olivat erittäin mielenkiintoisia ja hyvin hoidettuja. Erittäin toimivia ja hauskoja jäänmurtaajina
- Nautin siitä todella paljon
- Se oli mahtavaa
- Kaikki oli hyvää
- Olen varma, että siitä on hyötyä tulevaisuudessa erilaisten ongelmien käsittelyssä

## **9. Palautteesi kouluttajista - mikä oli hyvää ja mitä voisi tehdä paremmin?**

- Kaikki kouluttajat olivat aina valmiina auttamaan meitä, ja he vastasivat kaikkiin kysymyksiimme.
- Kouluttajat olivat kaikki hyvin avuliaita ja valmiita auttamaan ja seuraamaan meitä hankkeessa

- Kaikki kouluttajat olivat hyvin valmistautuneita ja auttoivat meitä, kun meillä oli kysyttävää toiminnasta.
- Mielestäni he auttoivat meitä aina suunnitelmien hahmottamisessa, enkä löytänyt mitään huonoja puolia.
- Kouluttajat ovat hyviä viestinnässä ja tekevät vieraanvaraisen huoneen. Mielestäni ei ole mitään, mitä voisi tehdä paremmin.
- Minulla ei ole mitään parannusehdotuksia: kouluttajat olivat hyvin selkeitä, ennakkoluulottomia ja hyviä kuuntelijoita
- Arvostan heidän asennettaan; he todella auttoivat meitä
- He auttoivat meitä ja heidän asenteensa oli hyvä
- Empatia
- He olivat erinomaisia ja hyvin mukaansatempaavia, erittäin hyvät selitykset ja erittäin hyvät menettelytavat.
- Parempi organisointi (se on nyt hyvä, mutta se voisi olla parempi)

#### **10. Palautteesi kouluttajien antamasta tuesta valmiuksien kehittämisohjelman aikana? Tunsitteko olonne mukavaksi toiminnan aikana?**

- Tunsin oloni todella mukavaksi ja kouluttajat olivat erittäin avuliaita.
- He auttoivat paljon epäilyksissämme, kyllä.
- Tunsin oloni todella mukavaksi toiminnan aikana, kouluttajat olivat todella avuliaita, kuten edellisessä vastauksessa sanoin.
- Tunsin oloni erittäin mukavaksi, ja saimme kouluttajilta tukea aina, kun sitä tarvitsimme.
- Kyllä, tunsin oloni erittäin mukavaksi
- Kyllä, tunsin aina saavani tukea
- He olivat todella kannustavia ja aina valmiita auttamaan meitä.
- Kyllä, tunsin aina, että minua kunnioitettiin ja mielipiteeni kuultiin aina

#### **11. Muita kommentteja**

- Yhteistyö ja monipuolisuus
- Kiitos tarmokkuudesta ja innostuksesta

## 2.2. Saksa

### Ohjelman rakenne

Päivä 1	18.03.2022	Johdanto
Päivä 2	04.06.2022	Sessio 1 Johdanto ja ryhmäytymistä
Päivä 3 / 4	17.07.2022 – 18.07.2022	Sessiot 2 + 3 Alustus

Päivä 5	03.09.2022	Sessio 4
Päivä 6	04.09.2022	Sessio 5
Päivä 7	10.09.2022	Sessio 6
Päivä 8	11.09.2022	Sessio 7
Päivä 9	07/2022	Avoin tapaaminen nuorten ja kotitöiden kanssa
Päivä 10	08/2022	Avoin tapaaminen nuorten ja kotitöiden kanssa
Päivä 11	09/2022	Avoin tapaaminen nuorten ja kotitöiden kanssa
Päivä 12	10/2022	Avoin tapaaminen nuorten ja kotitöiden kanssa

## 2.2.2. Osallistujat ja kouluttajat

### Kouluttajat

KRISTINE TAUCH on suorittanut pedagogiikan yliopistotutkinnon (Johannes-Gutenberg-Universität, Mainz) ja työskennellyt lasten- ja nuorisohoidossa sekä nuorten ja aikuisten koulutuksessa. Hän on noin 10 vuotta valmentanut nuoria ja aikuisia parempiin työnäkyimiin.

DANIEL CARLOS ALMEIDA MEDEIROS, on opettaja ja suorittanut nykytaiteen tutkinnon. Hänen työnsä pääpaino on taiteen, tanssin ja urheilun menetelmien yhdistämisessä aikuiskoulutuksessa ja nuorisotyössä.

FRANJO BRKAN, on koulutukseltaan sosiaalityöntekijä ja perhepsykoterapeutti, ja hänellä on vuosien kokemus nuorten parissa työskentelystä sosiaalityöntekijänä. Hänellä on myös kokemusta yliopisto-opettajan assistenttina ja nuorisopsykoterapiatyöstä sekä luovuuden ja innovaatiotaitojen kehittämisestä aikuiskoulutuksen ja osallisuutta ja yrittäjyyttä edistävän nuorisotyön avulla.

NEDIM MICIJEVIC, Nedim osallistuu hanke-ehdotusten laatimisprosessiin ja on aktiivisesti mukana YP-järjestön toteuttamien hankkeiden ja toimien toteuttamisessa. Hän toimii YMI:n koordinaattorina ja kouluttajana. Hän toimii myös Erasmus+-kouluttajana ja mentorina vapaaehtoisille, jotka asuvat organisaatiossamme osana EVS-ohjelmaa.

SUSANNE OGAN, projektipäällikkö ja kulttuurihankkeiden sekä taide- ja kulttuurifestivaalien koordinaattori. Susanne Ogan puhui YSD:n osallistujien kanssa pidetyssä kokouksessa pyöreän pöydän keskustelussa suurtahtuman kehittämisen ja koordinoinnin perusrakenteesta. Perusasioihin kuuluivat: tuotanto, suunnittelu, odotukset, ideat ja rahoitus. Osallistujat laativat kyselylomakkeen ja toteuttivat asiantuntijahaastattelut.

DANIEL LEONFORTE, luova tuottaja. Monitasoinen hahmottaminen on hänen erikoisalansa. Hän pohtii mitä monimutkaisimpia aiheita suurella avoimuudella ja pitää aina silmällä viestintäkonseptin

kokonaiskontekstia. Kokeneena strategisena konsulttina hän auttaa nuoria löytämään räätälöidyn viestintäratkaisun, joka toimii ja innostaa.

Kokemusta: Tuotannonohjaus, elokuvaprojektien konseptointi ja neuvonta, kameramies/DOP, liikesuunnittelu, 360°-video, VR/AR-sovellukset, 3D-animaatiot, editointi, drone-operaattori, luovien sovellusten kouluttaja, valmennuskoulutus, viestintä- ja esitysseminaarien kouluttaja.

### **Osallistujat**

1. Michele E. 22y.
2. Nicolas T. 23y.
3. Leen K. 24y.
4. Husay K. 24y.
5. Otto B. 19y.
6. Marina A. 20y.
7. Vanessa E. 22y.
8. Giuliana Sch. 23y.
9. Anastasia Sch. 18y.
10. Hannah Sora H. 18y.
11. Omar Y. 20y.
12. Mercy M. 19y.
13. Loretta. 17y.
14. Marlene. 17y.
15. Ramin M. 20y.
16. Mahdi A. 19y.
17. Dennis S. 18y.

### **Suosittelut:**

#### **Mitä mieltä olet YSD:stä?**

"Mielestäni YSD on loistava tilaisuus tuoda omia ideoita esiin, kouluttautua lisää, vaihtaa ajatuksia ja tavata muita nuoria. Suosittelen kaikille ikäisilleni tai nuoremmille tai vanhemmille, että he kaikki voivat osallistua. Se on todella hieno idea ja hieno hanke meidän kaltaisillemme nuorille." Marina

#### **Voisitko kertoa, millainen CB (capacity building) oli sinulle?**

"CB-osuudessa pystyin vihdoin ymmärtämään vaiheet ja sain käsityksen siitä, miten voin luoda projektin ja idean projektista. Se antoi minulle joitakin työkaluja kehittämiseen ja myös sen, miten voin saavuttaa projektin tavoitteen." Leen

## **2.2.3. Moduulit**

### **Moduuli I - Johdanto**

Tervetuloa tiimiin/ryhmään

Osallistujien esittely: Nimi, ikä, mitä teen tällä hetkellä?  
Jäänmurtopeli:  
Mitä on nuorten palvelumuotoilu?  
Osallistujien kommenttien ja ideoiden kerääminen (ensivaikutelma).  
Odotukset ja osallistuminen  
Sisäisten sääntöjen luominen (online ja off-line) kokousten aikana.  
Tulevien järjestelyjen määrittäminen.  
Hyvästi

## **Moduuli II - Sidosryhmäanalyysi**

Mikä on sidosryhmä? Toimijat?  
Yksinkertaisia esimerkkejä sidosryhmistä?  
Sidosryhmän valta ja intressit.  
Harjoitus 1: Mitä sidosryhmiä pidätte paikallisyhteisössänne/piirissänne?  
Suorat ja epäsuorat sidosryhmät  
Kohderyhmän määritelmä  
Kohderyhmän ja sidosryhmien vastaavuus  
Harjoitus 2: etsi sidosryhmät ja laadi suunnitelma taulukon esimerkin mukaisesti.

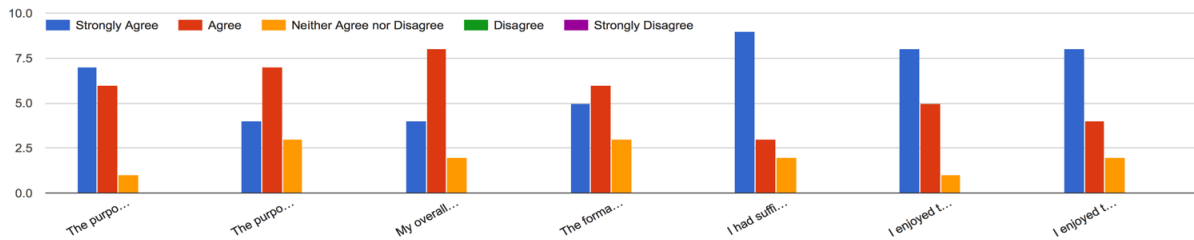
## **Moduuli III - Tutkimus / ongelman määrittely'**

Mitä on ongelman kehystäminen?  
Ongelman muotoilun 4 vaihetta (määrittely, priorisointi, ymmärtäminen, ratkaisu).  
Paikallisyhteisömme analysointi  
Mitä ongelmia nuoret keksivät? (ongelman määrittely)  
Suhde nuoriin tai yhteisöön yleensä  
Kahden merkityksellisen ongelman valinta (ongelman priorisointi).  
Aivoriihi ja avoin keskustelu ongelmasta  
Muistiinpanojen tekeminen ideoista ja tärkeistä kohdista Ongelman ymmärtäminen  
Ongelmaa koskeva verkkotutkimus  
Mitä tehdä? Mahdollinen (ratkaisu)  
Harjoitus 1: empatiakartan käyttö  
Harjoitus 2: ongelma/tarpeet  
Persona  
Ongelmien valinta työskentelyä/tutkimusta varten.

### **2.2.4. Arvioinnit**

#### **Alku**

Please respond



### Mitä suosituksia voisit antaa tämän kokemuksen parantamiseksi?

Osa vastauksista:

"Vähemmän tunteja "

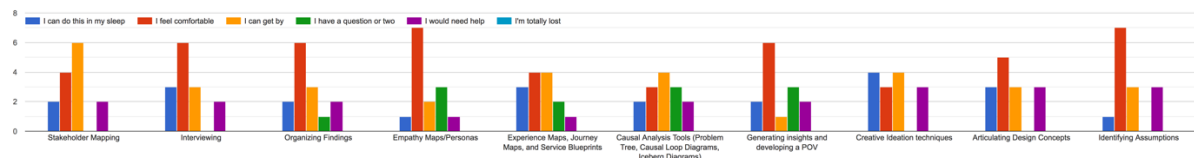
"En usko, että on jotain muutettavaa, mutta ehkä tällaiset hankkeet tarvitsevat enemmän aikaa kuin mitä meillä oli"

"Ajan pitäisi olla lyhyempi. "

"Enemmän aikaa haastatteluihin "

"Enemmän aikaa eri menetelmien tutkimiseen "

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



### Mitä aiheita haluaisit tutkia vielä tarkemmin?

Osa vastauksista:

"työskentelemään enemmän henkilökohtaisten ja psykologisten ongelmien parissa. lisäämään koulutusta perheväkivallasta joka suuntaan, rasismista, syrjinnästä jne. nämä ovat kaikki tärkeitä aiheita ja hyvin läsnä nyky-yhteiskunnassamme, mutta valitettavasti koulutusta on aivan liian vähän."

"Tapahtumanhallinta"

"työskennellä enemmän henkilökohtaisten ja psykologisten ongelmien kanssa. enemmän koulutusta perheväkivallasta kaikkiin suuntiin, rasismista, syrjinnästä jne. nämä ovat kaikki tärkeitä aiheita ja hyvin läsnä yhteiskunnassamme nykyään, mutta valitettavasti koulutusta on aivan liian vähän."

"Miten voimme luoda projektimme ja ideamme helpolla tavalla ja miten kaupunki voi auttaa ja tukea meitä prosessissa ilman suurta paperityötä."

### Kerro lisää ajatuksia tai palautetta:

Osa vastauksista:

"Päivät ja työpajat olivat hienoja"

"tunnen itseni hyvin kuulluksi ja ymmärretyksi tämän projektin kautta, koska minulle osoitettiin, että se mitä ajattelen on tärkeää ja että voin myös antaa jotain tähän kaupunkiin."

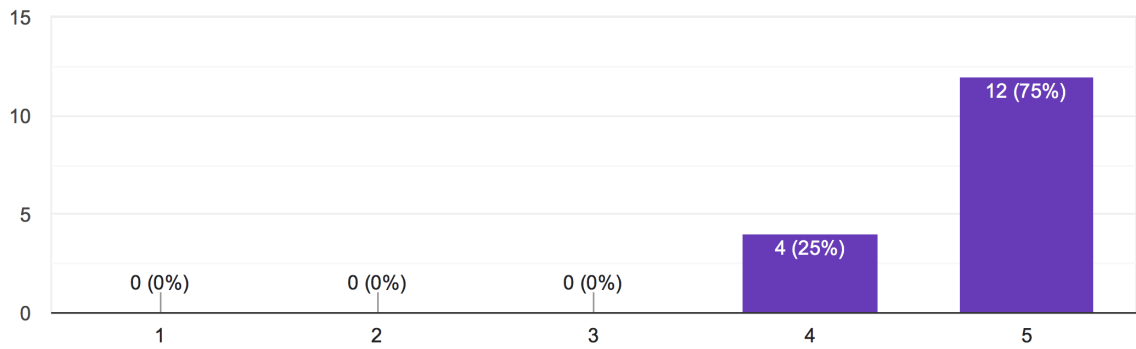


se on täyttävä tunne. tulevaisuudessa olisi hienoa, jos menisitte enemmän koulutustyön suuntaan, koska se on hyvin tarpeellista joillakin alueilla."

### Keskiväli

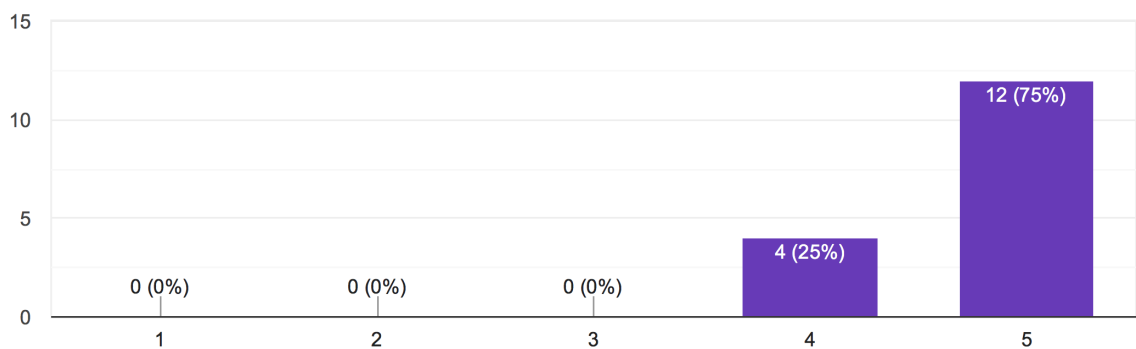
I am satisfied with the over all process

16 responses



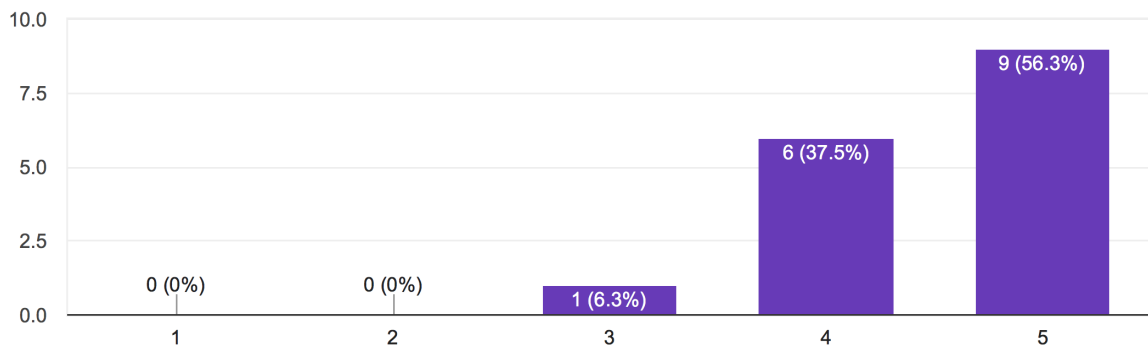
I am satisfied with the over all process

16 responses



### I feel aware about service design method

16 responses



### Miten olet tähän mennessä toteuttanut valmiuksien kehittämisohjelmaa työssäsi/elämässäsi?

"Luoda ideoita ja keinoja tulevaisuutta varten"

"Aloin miettiä enemmän mahdollisia ideoita "

"Hienoa, että sain idean ja suunnittelen jotain itselleni ja nuorille. "

"Toistaiseksi en ole vielä aloittanut ideoita ja keinoja "

"Yritän käyttää asioita jokapäiväisessä elämässäni ja koulussa kuin työkaluja, jotka voivat auttaa minua saavuttamaan asioita. "

"Havainnoin ympäristöäni ja yritän löytää ratkaisuja jokapäiväiseen elämäni "

"Tarkistan mahdollisuuksia kaupungeissa"

"WhatsApp-keskustelen muiden kanssa "

"Aivoriihi joka päivä "

"Tarkistan mahdollisuuksia kaupungeissa"

"Käyttämällä opittua tietoa"

"Tein jo tiimini kanssa toisessa organisaatiossa, jossa teemme vapaata työtä, esimerkin siitä, miten luoda uusia ideoita meille nuorille." "

"Vain lyhyesti ystäväni ja koulukavereideni kanssa"

### Palautteesi koko prosessista valmiuksien kehittämisohjelman jälkeen (tuki, hallinto)?

"Kaikki oli hienoa, ihmiset ovat tukemassa meitä, ja jos he eivät tiedä jotain, he huolehtivat siitä, että he tuovat jonkun, joka voi vastata kysymyksiimme". "

"Kaikki on hienoa, ihmiset ovat superhelppoja ja voin lähestyä heitä helposti ja saan tukea kaikissa vaiheissa. "

"Minusta se meni hyvin, minulla oli hauskaa ja opin myös paljon muiden nuorten ja ohjaajiemme kanssa."

"Hyvin tehty, ei liian stressaavaa "

"Super 👍 "

"Hienoa olla mukana, kiitos! "

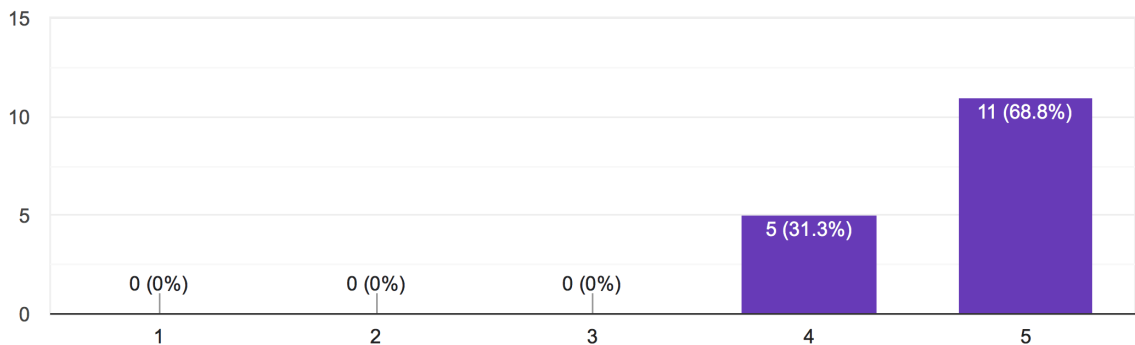
"Todella hyvä, tunnen oloni erittäin mukavaksi "

"Hyvin selitetty ja myös hyvä tiimin rakentaminen "

"Tämä oli yksi parhaista kokemuksistani koulutuksessa ja tiimi on niin mahtava ja loimme yhdessä hienoja ideoita. "

The first part of Capacity Building Programme fulfilled my expectation

16 responses



### Ohjelman aikana käytetyt työpajat ja menetelmät - mikä oli hyödyllisin?

"Sidosryhmä"

"Aivoriihi, haastattelu...".

"Kartoitus oli loistava"

"Haastattelu"

"Mielestäni kaikki ovat hyödyllisiä, pidän kaikista menetelmistä, enkä voi sanoa, etteikö yksi olisi parempi kuin toinen." "Minusta kaikki ovat hyödyllisiä, pidän kaikista menetelmistä, enkä voi sanoa, etteikö yksi olisi parempi kuin toinen."

"Kartta"

"Keskustelu asiantuntijoiden kanssa"

"Yhteinen illallinen ja vaihto ryhmässä"

"Sidosryhmäkartoitus ja haastattelut"

"Haastattelu-> keskustelu asiantuntijoiden kanssa"

"Lähes kaikki"

"Ideoiden luominen, aion käyttää niitä koulutuksessani".

"Kaikki olivat hienoja, en voi sanoa vain yhtä menetelmää, mutta kaikki avasivat silmäni uusille ideoille." "Kaikki olivat hienoja, en voi sanoa vain yhtä menetelmää, mutta kaikki avasivat silmäni uusille ideoille."

"Jotkut niistä ovat mielenkiintoisia ja toiset vaativat aikaa ymmärtääkseen ne"

### Parannettavaa (logistiikka/työmenetelmät)

"Ei mitään, ehkä vain vähemmän tunteja"

"Ei mitään, pidin kaikesta "

"Ehkä työtunnit voisivat olla vähemmän "

"En tiedä"

"Ei tarvetta "

### Muita kommentteja (vapaaehtoisia)

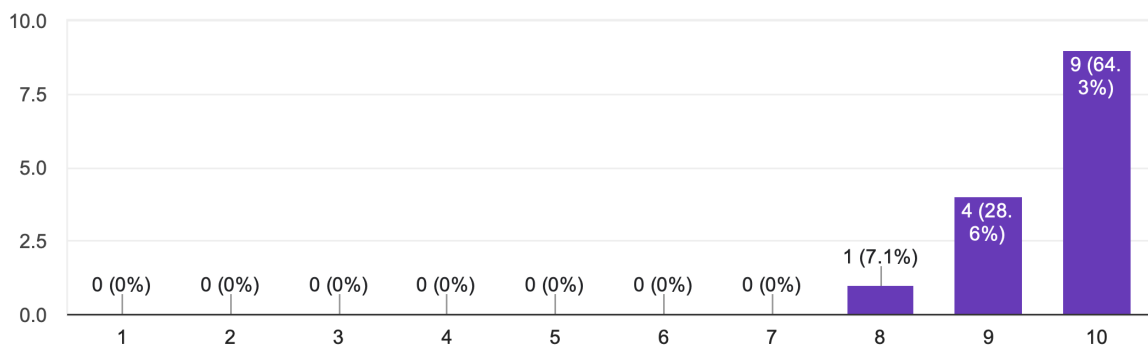
"Olisi hienoa tehdä tämä uudelleen"

"Toivottavasti voimme tehdä tämän ensi vuonnakin"

### Loppupalaute

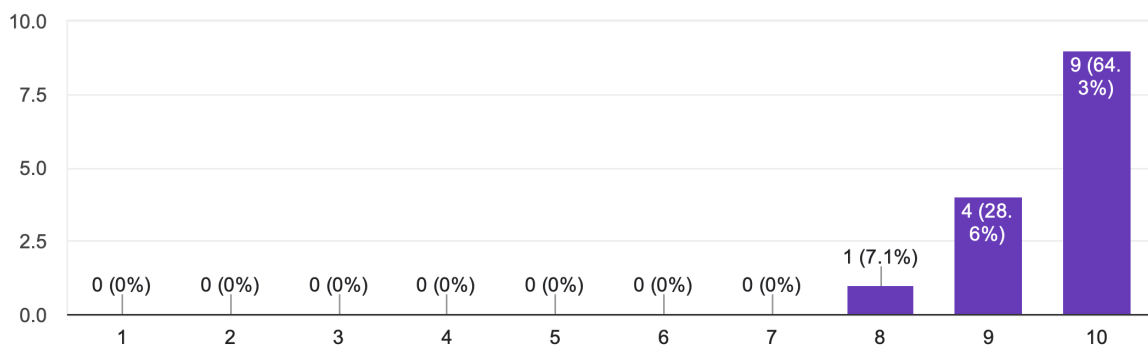
How you scale your overall satisfaction with the all workshop during the Capacity Building Programme?

14 responses



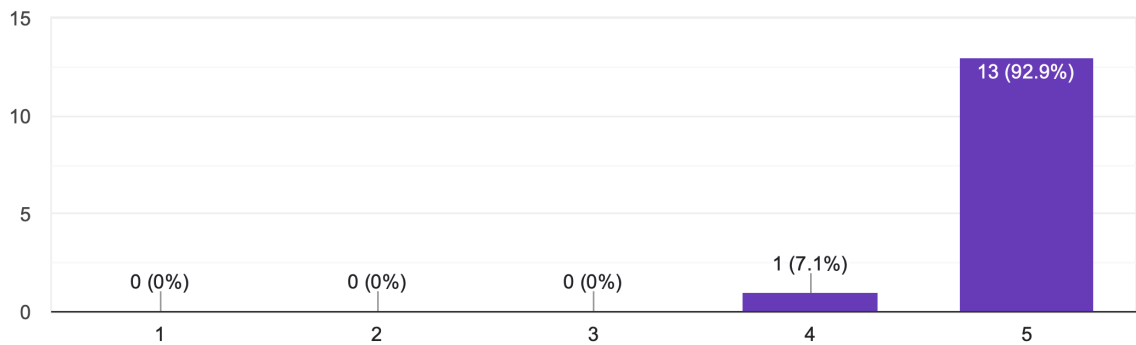
The Capacity Building Programme fulfilled my expectations

14 responses



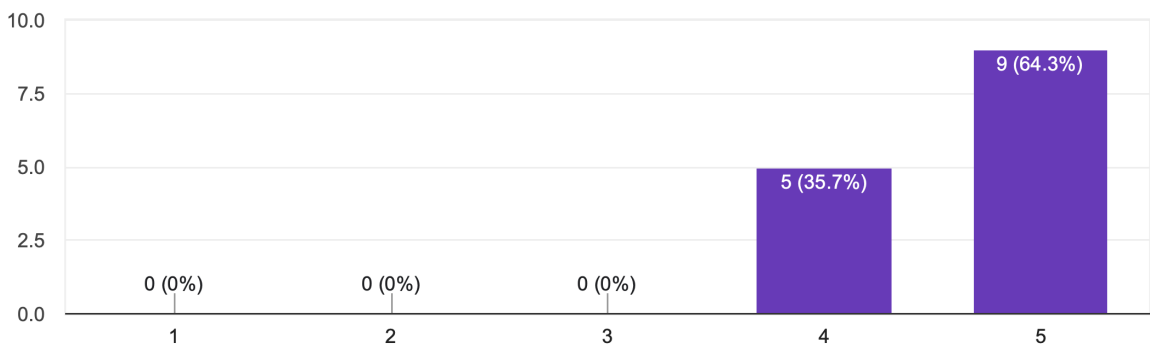
### I had a fair chance for contribution

14 responses



### The programme was inclusive to my needs

14 responses



### Mistä pidit eniten?

"Kouluttajien lähestymistapa"

"Tapa, jolla opimme ja harjoitteleimme asioita."

"Tiimityö ja apu"

"Ilmapiiri ja ideat"

"Suosikkikohtani oli paikka, jossa voin esittää ideani ja tarkistaa, miten muut osallistujat ottavat sen vastaan."

"Yhteisöllisyys ja nuorten välinen viestintä"

"Ideat hankkeista"

"Kaikki hankeideat ovat hienoja ja pidin kaikesta."

"Meillä oli hyviä kokemuksia"

"Kaikki oli hienoa"

### Mitä voitaisiin tehdä paremmin?

"Kaikki oli hienoa, vain aika oli liian pitkä "

"Enemmän taukoja "  
"Tunteja voisi olla vähemmän "  
"Enemmän aikaa "  
"Ehkä hieman pidempään, jolloin meillä olisi enemmän aikaa keskustella ja ideoita ja koulutus olisi yksilöllisempää. "  
"Jos nuori tapaisi useammin "  
"Kaikki hyvin "  
"Että meillä olisi myös vähän rahaa meidän projekti-ideaan, jotta voisimme aloittaa sen. "  
" "Enemmän aikaa ja enemmän aikaa hyvän idean ja projektin laatimiseen" "

### **Mikä on palautteesi palvelumuotoilumenetelmästä sisältönä ja toteutuksena?**

"Kaikki oli hienoa, vain liikaa tietoa"  
"Sisältö oli hyvä, mutta kuten jo kirjoitin pitäisi olla vähän pidempi. ja enemmän päiviä ja kuukausia."  
"ei ole mitään sanottavaa."  
"Se on erittäin hieno ja mielenkiintoinen menetelmä, jota kohtaamme oikeastaan jokapäiväisessä elämässämme tietämättämme"  
"Kaikki oli hienoa ja opin paljon uutta. "  
"Hieno idea"  
"hyvä idea ja asia"

### **Mitä palautetta annoitte istunnosta, jossa käsiteltiin oman projektin luomista yhteisönne tarpeiden pohjalta sisällön ja toteutuksen osalta?**

"Tämä oli paras osa, minulla oli tilaa todella miettiä, mitä me tai minä tarvitsemme yhteisössäni."  
"Sain hyviä ideoita ja ajatuksia siitä, miten voin luoda oman hankkeeni ja tehdä työtä itselleni"  
"Minusta on uskomatonta, että osa ideastani meni hankkeen pääideaksi "  
"Tämä oli parasta, minulla oli paikka näyttää ideani ja keskustella ihmisten kanssa, mitä he ajattelevat ja miten voin kehittää ideaani"  
"Tämä on hyvä osa, valitettavasti meillä ei ollut niin paljon aikaa tarkistaa kaikkia ideoita ja ottaa ne mukaan koko hankkeeseen, tai että jokainen meistä loi oman ideansa." "Tämä on hyvä osa, mutta valitettavasti meillä ei ollut niin paljon aikaa tarkistaa kaikkia ideoita ja ottaa ne mukaan koko hankkeeseen, tai että jokainen meistä loi oman ideansa."  
"Paras osa oli se, että minulla oli niin paljon tilaa ja tilaa näyttää ideani."  
"Se on todella tärkeä, erittäin hyödyllinen ja hyödyllinen, koska kaikki tarvitsevat sitä kaupungissamme."  
"Hankkeen paras osa"  
"Tämä osa on paras, löysin paikan ja sain tilaisuuden näyttää ideoitani ja puhua" "Tämä osa on paras, löysin paikan ja sain tilaisuuden näyttää ideoitani ja puhua"  
"ihmisten kanssa, joiden kanssa voin jakaa ideoita ja ehkä myös luoda niitä tulevaisuudessa."  
"liian paljon tietoa lyhyessä ajassa"  
"Hienoja ideoita juuri sitä mitä tarvitsemme"

### **Mitä palautetta annoitte (työpajan nimi/erityistoiminta) sisällöstä ja toteutuksesta?**

"Haastattelu - oli loistava ja opin uuden tavan esittää kysymyksiä".

"Sidosryhmäanalyysi - oli erittäin hyödyllistä ymmärtää, ketkä voivat auttaa meitä suoraan ja epäsuorasti".

kaikki oli hienoa "

"Kaikkia oli hyvä tarkistaa ja oppia heistä hieman. "

"En voi sanoa, että yksi tietty aktiviteetti oli hyvä, kaikki olivat täydellisiä ja mielenkiintoisia. "

"Haastattelut: erittäin hyödyllisiä, jotta tiedetään, mikä on ongelma ja miten se korjataan, myös jotta ymmärretään palvelussa olevien ihmisten tarpeita ja toiveita "

"En muista nimiä, mutta jokaisessa oli hyviä asioita, mitä voisin oppia. "

### **Millaista palautetta sait ryhmänrakentamistoiminnasta ja ryhmästä oppimisesta?**

"oli hieno kokemus. käytimme hienoja pelejä ja tutustuimme toisiimme. vaikka jotkut osat olivatkin verkossa, sain hienon kokemuksen."

"Hienoja pelejä ja Daniel oli mahtava tanssiaktiviteettiensa kanssa"

"Se oli fantastista, ja nautin todella siitä, että sain tutustua koko ryhmään."

"Kaikki hyvin"

"Hienoja aktiviteetteja meillä oli kaikki ne oli hyviä luotu." "

"Hyvä asia hyviä pelejä ja mielenkiintoisia."

"Erittäin hyödyllistä, koska kaikki kaupungissamme tarvitsevat sitä"

"Daniel oli mahtava hän näytti meille miten voimme käyttää ympärillämme olevaa tilaa luovaan toimintaan." "Daniel oli mahtava hän näytti meille miten voimme käyttää ympärillämme olevaa tilaa luovaan toimintaan."

"Hienoa toimintaa ja paljon hauskaa"

### **Palautteesi kouluttajista - mikä oli hyvää ja mitä voisi tehdä paremmin?**

"He olivat avoimia ja tekivät kaikkensa auttaakseen meitä ja vastatakseni kysymyksiini."

"Hyvää on se, että he ovat hyvin rentoja ja kommunikatiivisia. Antoivat meidän viihtyä hyvin."

"He olivat niin hyviä ja auttoivat minua, jos minulla oli kysymyksiä. "

"Tiimi on täydellinen. heillä on paljon tietoa. "

"Ei mitään, he ovat loistavia. "

"Kaikki on todella ihanaa, minulla ei ole mitään valittamista. Kouluttajat ovat todella siistejä!"

"Parhaat kouluttajat, joita minulla on ollut, olisi hienoa saada samat kouluttajat kouluun. "

"Hyvä, että he tietävät vastaukset "

"Loistavia ihmisiä, joilla on hyviä ideoita ja miten ne toteutetaan todellisuudessa "

### **Palautteesi kouluttajien tuesta valmiuksien kehittämisohjelman aikana? Tunsitko olosi mukavaksi toiminnan aikana?**

Kyllä, tunnen oloni mukavaksi. ja he ovat edelleen käytettävissä, jos minulla on kysyttävää."

"Saimme heiltä kaiken tuen "

"Kyllä, he olivat koko ajan lähellä minua ja auttoivat minua ongelmassa ja kysymyksissä."

"Kyllä, oli hieno tunne olla siellä"

"Sain kaiken tuen"

**Muita kommentteja (vapaaehtoisia)**

"Hieno kokemus ja olen kiitollinen."

"Olen iloinen saadessani olla osa tätä hanketta"

"Meidän pitäisi tehdä sitä pidempään."



## 2.3. Kreikka

### 2.3.1. Ohjelman rakenne

Institute of Research and Training on European Affairs - I.R.T.E.A. - toteutti Kreikassa valmiuksien kehittämisohjelman kuudessa hybridikoulutuksessa elo- ja heinäkuun aikana. Istunnot pidettiin sekä I.R.T.E.A:n toimistossa Ateenassa että Zoomin välityksellä. CBP:n päätavoitteena oli, että 20 osallistuvaa nuorisopolitiikan asiantuntijaa kehittävät ja perehtyvät palvelumuotoilumenetelmiin ja noudattavat samalla sosiaalisen osallisuuden sekä vihreän kasvun ja kestävän kehityksen pilareita. Tämä tavoite saavutettiin osallistumalla CBP:n toimintaan, johon kuului vuorovaikutteisia työpajoja, tiimityöskentelyä ja oivaltavia keskusteluja. Istuntojen vetäjänä toimi hankkeen nimetty kouluttaja Nikolaos Moraitakis, jolla on kokemusta nuorten aktivoinnista ja nuorten poliittisesta osallistumisesta.

Heinäkuun 8. päivänä pidetyn ensimmäisen kokouksen tarkoituksena oli auttaa nuoria ymmärtämään hankkeen tavoitteet ja toimet sekä tutustumaan sen rakenteeseen. Vastaanottoseremonian jälkeen nuorilla oli tilaisuus tutustua kouluttajaan ja I.R.T.E.A.-tiimiin sekä toisiinsa. Lisäksi heille jaettiin roolit tulevia toimintoja ja työpajoja valmisteltaessa, ja heitä pyydettiin arvioimaan ohjelman alkua verkkokyselylomakkeiden avulla. Heinäkuun 19. päivänä pidettyyn toiseen kokoukseen siirryttäessä nuorisotutkimusryhmät aloittivat päivän toiminnan jäämurtautumispelillä, jossa käytettiin MIROa. Sen jälkeen heille esiteltiin yksityiskohtainen katsaus UPSHIFT-ohjelmaan, joka on UNICEFin aloite heikommassa asemassa olevien nuorten voimaannuttamiseksi. Heille esiteltiin myös valmiuksien kehittämisohjelma ja YSD-hanke syvällisemmin. Edellä mainitut esittelyt piti I.R.T.E.A:n tiimi. Kokouksen toisen puoliskon aikana nuoret tutustuivat kumppanikuntaan - Salaminan kuntaan - ja sen tähänastiseen palvelumuotoilun politiikkaan.

Heinäkuun 20. päivänä pidetyn kolmannen tapaamisen tavoitteena oli tutustuttaa nuoret palvelumuotoilun ja käyttäjäkokemuksen alaan. Päivä oli täynnä käytännön harjoituksia, nimittäin muotoiluajattelua käsittelevä työpaja ja ongelmapuu-harjoitus. Lopuksi nuorille annettiin kaksi tuntia kotitehtäviä harjoittelua varten.

Neljännessä kokouksessa, joka pidettiin 21. heinäkuuta, nuorisotutkimusryhmät tarkastelivat yhdessä sosiaalisen osallisuuden ja vihreän kasvun aiheita nyky maailmassa sekä tärkeimpiä haasteita ja näkymiä. He osallistuivat simulaatioharjoituksiin (sidosryhmäkartoitus) ja roolileikkeihin tutkiakseen aiottua kohderyhmäänsä. Päivä päättyi World Cafe -istuntoon, jossa käsiteltiin ohjelman keskeisiä aiheita. Lopuksi nuorisotutkimusryhmät arvioivat ohjelman puoliväliin päästyään.

Heinäkuun 24. päivänä, viidennen kokouksen päivänä, nuoret osallistuivat jälleen kerran ohjelmaan, joka oli täynnä vuorovaikutteisia työpajoja ja ideointikokouksia. Nuorten ryhmät työskentelivät yhdessä taukotiloissa ja ideoivat ohjelman keskeisiä aiheita. He myös opiskelivat menetelmiä siitä, miten rakentaa onnistunut ja hyödyllinen persoona. Lopuksi nuoret päättivät päivän kahden tunnin kotitehtäviin.

Heinäkuun 27. päivänä pidettyyn kuudenteen kokoukseen osallistui Salaminan kunnan varapuheenjohtaja Eleni Bilia. Hänen läsnäolonsa antoi nuorille mahdollisuuden keskustella kunnan nykyisistä ja tulevista tarpeista palvelumuotoilun alalla. Sen jälkeen nuoret harjoittelivat pitchaus- ja esittelytaitojaan, miten he voivat esittää palvelumuotoiluideansa helposti ymmärrettävällä ja vakuuttavalla tavalla. Lopuksi nuoria pyydettiin arvioimaan ohjelmaa kokonaisuudessaan kyselylomakkeen avulla.

Nuorett tapasivat nuorisotyöntekijät ja I.R.T.E.A:n henkilökunnan 20. syyskuuta CBP:n loppumoduulia varten. Yhdessä he keskustelivat ohjelman tuloksista, vaihtoivat palautetta ja aloittivat valintaprosessin siitä, mitkä palvelumuotoiluideat esitettäisiin toteutettavaksi Salaminan kunnassa julkisen innovaatiolaboratorion puitteissa. Lisäksi I.R.T.E.A:n tiimi kertoi nuorille opiskelijoille käytännön asioista, nimittäin tulevista vertaiskoulutustapahtumista Puolassa, Italiassa ja Suomessa.

### 2.3.2. Osallistujat ja kouluttajat

#### **Osallistujat**

Nuorten palvelumuotoilijoiden esittely:

Nuorten palvelumuotoilijoiden tiimi koostui Salaminan ja Ateenan nuorista, jotka kaikki ovat erittäin motivoituneita nuoria, jotka haluavat tuoda dynaamisia, tuoreita ja uusia muutoksia paikallisyhteisöihinsä.

#### **YSD:iden profiilit:**

Asimina Antoniou, 22-vuotias.  
Grigoris Tsiadis, 21-vuotias.  
Delinikoli Katerina, 19-vuotias.  
Alexios Vasileios Tsanos, 20-vuotias.  
Anastasia Kouveli, 19-vuotias.  
Eirini Diakrousi, 19-vuotias.  
Zoe Pouloupoulou, 20-vuotias.  
Konstantinos Spinos, 20-vuotias.  
Maria Eleni Liapi, 19-vuotias.  
Michaela Charisi, 22-vuotias.  
Olga Arkoumani, 23 vuotta.  
Philippos Georgios Sarakis, 19-vuotias.  
Christos Novas, 24-vuotias.  
Christos Isaak, 20 vuotta.

#### **Kouluttajat**

Koulutusryhmään kuuluivat Despina Papadaki, Ioanna Chatziantoniou ja Nikolaos Moraitakis.

Papadaki on I.R.T.E.A:n vanhempi projektipäällikkö. Hän on väitöskirjatutkija Piraeuksen yliopistossa ja ESDC:n/EEAS:n YTPP:tä käsittelevässä eurooppalaisessa tohtorikoulussa. Hänen asiantuntemuksensa liittyy EU-hankkeisiin ja nuorisotyöhön. Hänellä on maisterin ja kandidaatin tutkinnot kansainvälisistä suhteista ja Eurooppa-opinnoista.

Chatziantoniou on projektipäällikkö I.R.T.E.A:ssa. Hän on suorittanut kandidaatin tutkinnon Pireuksen yliopiston Eurooppa- ja kansainvälisten opintojen osastolla. Hän työskentelee EU:n rahoittamissa hankkeissa nuorisotyöntekijänä.

Moraitakis on YSD-hankkeen kouluttaja, joka auttoi kaikkia nuoria osallistujia kaikissa vaiheissa ja auttoi heitä palvelumuotoilumenetelmän kaikkien osa-alueiden omaksumisessa. Moraitakis on suorittanut valtio-opin ja julkishallinnon kandidaatin tutkinnon valtio-opin ja julkishallinnon laitoksella (opintosuunta: "hallintotiede") Ateenan kansallisessa ja Kapodistrian yliopistossa, maisterin tutkinnon "valtio (hallinto tai julkishallinto) ja julkinen politiikka" valtio-opin ja julkishallinnon laitoksella Ateenan kansallisessa ja Kapodistrian yliopistossa ja maisterin tutkinnon nuorisotyöstä pelien ja digitaalisen median parissa Limerickin teknillisessä korkeakoulussa. Lisäksi lukuisia hänen töitään on julkaistu arvostetuissa julkaisuissa, ja hän toimii tutkijana erityisesti vaalien ja kansalaisten poliittisen osallistumisen seurannan alalla. Hän on myös toiminut projektipäällikkönä useissa eurooppalaisissa hankkeissa, jotka ovat olleet käynnissä Interreg- ja Europe Direct -hankkeissa Kreetalla.

Hän pitää YSD-aloitetta erittäin toivona herättävänä aloitteena, jonka hän uskoo ja uskoo motivoivan nuoria ja tuovan uutta, raikasta muutosta mukana oleviin kaupunkeihin.

### 2.3.3. Moduulit

Moduuli 1: CBP:n 1. kokouksen tavoitteena oli 8. heinäkuuta, että nuoret ymmärtäisivät hankkeen tavoitteet ja toimet sekä tutustuisivat sen rakenteeseen. Vastaanottotilaisuuden jälkeen nuorilla oli tilaisuus tutustua kouluttajaan ja I.R.T.E.A:n tiimiin, mutta myös toisiinsa. Lisäksi heille jaettiin roolit tulevia toimintoja ja työpajoja valmisteltaessa, ja heitä pyydettiin arvioimaan ohjelman alkua verkkokyselylomakkeiden avulla.

Moduuli 2: Siirryttäessä toiseen kokoukseen, joka pidettiin 19. heinäkuuta, nuorisoryhmät aloittivat päivän toiminnan jäämurtautumispeleillä, jossa käytettiin MIROa. Sen jälkeen heille esiteltiin yksityiskohtainen katsaus UPSHIFT-ohjelmaan, joka on UNICEFin aloite heikommassa asemassa olevien nuorten voimaannuttamiseksi. Heille esiteltiin myös valmiuksien kehittämisohjelma ja YSD-hanke syvällisemmin. Edellä mainitut esittelyt piti I.R.T.E.A:n tiimi. Tapaamisen toisen puoliskon aikana nuoret tutustuivat yhteistyökumppanina olevaan kuntaan - Salaminan kuntaan - ja sen tähänastisiin palvelumuotoiluun liittyviin toimintalinjoihin.

Moduuli 3: Kolmannessa tapaamisessa 20. heinäkuuta tavoitteena oli tutustuttaa nuoret asiantuntijat palvelumuotoilun ja käyttäjäkokemuksen alaan. Päivä oli täynnä käytännön harjoituksia,

nimittäin muotoiluajattelun työpaja ja ongelmapuu-harjoitus. Lopuksi nuorille annettiin kaksi tuntia kotitehtäviä harjoittelua varten.

Moduuli 4: Neljännessä kokouksessa, joka pidettiin 21. heinäkuuta, nuorisoryhmät tarkastelivat yhdessä sosiaalisen osallisuuden ja vihreän kasvun aiheita nykymaailmassa sekä tärkeimpiä haasteita ja näkymiä. He osallistuivat simulaatioharjoituksiin (sidosryhmäkartoitus) ja roolileikkeihin tutkiakseen aiottua kohderyhmäänsä. Päivä päättyi World Cafe -istuntoon, jossa käsiteltiin ohjelman keskeisiä aiheita. Lopuksi Nuorisoryhmät arvioivat ohjelmaa, kun se oli saavuttanut puolivälin.

Moduuli 5: 24. heinäkuuta, viidennen kokouksen päivänä, nuoret osallistuivat jälleen kerran ohjelmaan, joka oli täynnä vuorovaikutteisia työpajoja ja aivoriihiistuntoja. Nuoret työskentelivät yhdessä taukotiloissa ja ideoivat ohjelman keskeisiä aiheita. He myös opiskelivat menetelmiä siitä, miten rakentaa onnistunut ja hyödyllinen persoona. Lopuksi nuoret päättivät päivän kahden tunnin kotitehtäviin.

Moduuli 6: 27. heinäkuuta pidettyyn kuudenteen kokoukseen osallistui Salaminan kunnan koulutuksesta vastaava varapormestari Eleni Bilia. Hänen läsnäolonsa antoi nuorille mahdollisuuden keskustella kunnan nykyisistä ja tulevista tarpeista palvelumuotoilun alalla. Sen jälkeen nuoret harjoittelivat pitchaustaitojaan ja sitä, miten he voivat esittää palvelumuotoiluideansa helposti ymmärrettävällä ja vakuuttavalla tavalla. Lopuksi nuoria pyydettiin arvioimaan ohjelmaa kokonaisuudessaan kyselylomakkeen avulla.

Viimeinen moduuli - palaute: I.R.T.E.A:n henkilökunnan kanssa 20. syyskuuta CBP:n seitsemännessä kokouksessa. Yhdessä he keskustelivat ohjelman tuloksista, vaihtoivat palautetta ja aloittivat valintaprosessin siitä, mitkä palvelumuotoiluideat esitetään toteutettavaksi Salaminan kunnassa julkisen innovaatiolaboratorion puitteissa. Lisäksi I.R.T.E.A:n tiimi kertoi nuorille asiantuntijoille käytännön asioista, nimittäin tulevista vertaiskoulutustapahtumista Puolassa, Italiassa ja Suomessa sekä PIL:ien aikataulusta.

## 2.3.4. Arvioinnit

### Alun arviointi

#### 1. Näkökulma on...

Kysyttäessä, mitä näkökulma on, 56,3 prosenttia osallistujista vastasi, että se on "synteesi ja yhteenveto tutkimuksestamme, jossa todetaan, että johtopäätöksemme siitä, mihin dynamiikkaan on puututtava ratkaisussamme". Loput 43,8 prosenttia vastasi, että näkökulma on "luova ideointimenetelmä".

#### 2. Havainnointivaihe koostuu...

Kysymykseen "Mistä havainnointivaihe koostuu?" 75 % vastanneista kyselyyn osallistuneista vastasi, että se on "ongelman tutkimista tilaan muotoilututkimusmenetelmien avulla". Loput 25 %

jakautuivat täydellisesti puoliksi ja vastasivat "se on suunnittelukonseptimme perustana olevien oletusten analysointia ja testattavien hypoteesien kehittämistä" ja "se on luovaa ideointia ja suunnittelua ja suunnittelukonseptin iteratiivista kehittämistä", 12,5 % kumpikin.

### **3. Mitkä seuraavista ovat ideointimenetelmiä/työkaluja? Valitse kaikki soveltuvat..**

Hämmästyttävät 93,8 % osallistujista valitsi ideointimenetelmäksi aivoriihen (brainstorming) menetelmäksi/työkaluksi, mikä tarkoittaa, että nuorten tietoisuudessa ideointi on välttämätön ja hyödyllinen väline, kun on kyse palvelun suunnittelusta tai muusta luovasta toiminnasta. Toiseksi suosituin vastaus oli "Jäävuori-diagrammi", joka keräsi yhteensä 75 prosenttia äänistä. 'Journey Mapping' sai seuraavaksi eniten ääniä, 62,5 %, kun taas "luonnostelu" keräsi 50 % äänistä. Vaihtoehto joka sai vähiten ääniä - 31,3 % - oli "Huonoin Idea" -metodi.

### **4. Kun sidosryhmäkartta on luotu havainnointivaiheen alussa, ei ole tarkoituksenmukaista tehdä muutoksia tai lisäyksiä.**

Mitä tulee kysymyksen siittä, onko ongelmallista vai ei tehdä muutoksia sen jälkeen, kun sidosryhmäkartta on saatu valmiiksi, 81,3 prosenttia vastaajista vastasi, että edellä esitetty väite on väärä, kun taas 18,8 prosenttia vastasi, että muutosten tai lisäysten tekeminen havainnointivaiheen alkuvaiheessa ei aiheuta kovin suurta ongelmaa.

### **5. Haastattelua tehdessämme tavoitteenamme on...**

Neljännes kyselyyn osallistuneista - 25 % - määritteli tavoitteeksi "rohkaista vastaajaa kertomaan tarinaa". Loput vastaajista jakaantuivat seuraavasti: "kattaa perusteellisesti kaikki kysymykset, jotka olemme laatineet ennen haastattelun suorittamista" ja "tutkia, miten vastaaja merkityksellistä omia elettyjä kokemuksiaan", 37,5 prosenttia.

### **6. Suunnittelukonseptimme kehittämisen jälkeen osallistujien tulisi...**

Tämä nimenomainen kysymys osoitti yksimielisyyttä vastauksissaan. Kaikki 16 kyselyyn osallistunutta vastasivat, että seuraava askel suunnittelukonseptin kehittämisen jälkeen on "keskeisten oletusten tunnistaminen ja muotoilu kokeilujen vahvistamiseksi"

### **7. Palvelu...**

Kysyttäessä palvelun määritelmää 6,3 % vastaajista vastasi, että palvelu "...tapahtuu silloin, kun osien välillä tapahtuu arvojen vaihtoa. Yksi osa, palveluntarjoaja, suorittaa jonkin tietyn toiminnan, jonka tuloksena on jokin hyöty, joka sisältää tietyn tuotoksen ja johon liittyy tiettyjä kokemuksia. Toinen osa, palvelun käyttäjä, näkee arvoa tuotoksessa, kokemuksessa tai molemmissa yhdessä".

Loput vastauksista (93,8 %) kuvailivat asiaa monimutkaisemmin. Tarkemmin sanottuna edellä mainitun vastauksen ohella, he kuvailivat palvelua myös siten, että se "on erilainen kuin tavara, koska se on aineeton, se on ainutlaatuinen käyttäjäkohtaisesti ja sitä tuotetaan ja kulutetaan yhdessä ja että se "koostuu tarjonnasta, vuorovaikutuksesta, kosketuspisteistä,kanavista ja palveluista".

### **8. Kysymyksiä ohjelman arvioinnista**

#### **1. Toiminnan, ohjelman muoto ja rakenne tähän mennessä arvioituna.**

Ohjelman rakenteen arvioinnin osalta positiiviset vastaukset voittivat. Valtaosa osallistujista havaitsi, että aiheesta keskusteltiin ja se esitettiin selkeästi joka kerta, heillä oli runsaasti aikaa kysyä kysymyksiä ja he ovat nauttineet perusteellisesti käytännön istunnoista. Mitä tulee työpajoihin ja aktiviteetteihin osallistujat vastasivat jälleen positiivisesti ja totesivat, että he pitivät menetelmiä sekä mielenkiintoisina että hyödyllisinä, ja että harjoitusten suoritustavat auttoivat heitä saamaan selkeämmän käsityksen aiheesta.

## **2. Mitä suosituksia antaisit kokemuksen parantamiseksi?**

YSD:t antoivat myös palautetta kapasiteetin parantamisen ohjelmasta. Näkemys oli erittäin hyödyllinen, koska se auttoi tekemään koulutustapaamisten kokemuksesta paremman. Kaiken kaikkiaan tämä kysymys sai seitsemän vastausta, joista suurin osa ehdottaa joitain teknisiä muutoksia, kuten kokouspäivien lisäämistä, ääniongelmien korjausta (ottaen huomioon, että kokoukset olivat hybridimuodossa). . Lisäksi, YSD:t pyysivät lisää mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä muiden ryhmän jäsenien kanssa ja toivoi lisää mahdollisuuksia pitää tapaamiset liveinä.

## **8.3 Arvioi luottamuksesi kykyihisi ja ymmärryksesi seuraavissa menetelmissä ja lähestymistavoissa**

Mitä tulee heidän ymmärrystasoonsa ja pätevyytensä keskeisissä aiheissa ja koulutustapaamisissa käsitellyissä menetelmissä, osallistujilla on riittävän korkea itseluottamustaso.

Vaikka vastaukset, jotka koskivat ohjelman luovia osuuksia (onglemappu, ideointimetodit, haastattelujen luominen), olivat pääosin positiivisia, osallistujat olivat epävarmempia teknisestä osaamisestaan. Esimerkiksi, valtaosa vastaajista kertoi, että lisäohjeet sidosryhmien kartoittamiseen olisi tarpeen.

## **3. Mitä avoimia kysymyksiä sinulla on?**

Mitä tulee joihinkin kysymyksiin, joita on saattanut tulla esiin koulutustapaamisen aikana, osallistujat totesivat, että heillä ei ollut kiireellisiä asioita, joista kysyä. Poikkeuksena olivat eräät tekniset kysymykset, kuten työskentelyyn kuluva aika, joka tarvitaan CEREBRUM-alustan kanssa työskentelyyn, jos he olivat poissa.

## **4. Mitä aiheita - jos sellaisia on - haluaisitte tutkia lisää?**

Nuoret ehdottivat myös joitakin aiheita, joista he ovat kiinnostuneita oppimaan lisää. Näihin kuuluvat ideointi, henkilökohtainen kehitys sekä edelleen jo käsiteltyjen aiheiden syventäminen ja sanoivat, että olisi hyötyä saada parempi käsitys palvelumuotoilusta yleensä.

## **5. Kertokaa muita ajatuksia tai palautetta**

Ensimmäisen kyselylomakkeen viimeisessä kysymyksessä pyydettiin osallistujia antamaan lisäpalautetta ja kommentteja tähänastisesta ohjelmasta ja heidän odotuksiaan. Yleisesti ottaen he osoittivat olevansa erittäin innostuneita ohjelman toteuttamisesta, mutta toivoivat myös, että se ei olisi hybridimuotoinen, sillä todettiin, että kaikkien läsnäolo olisi tehnyt yhteistyöstä ja sosiaalistumisesta helpompaa. Lisäksi he toivoivat saavansa lisää tietoa kunnasta Salamina, sen haasteista ja tarpeista, jotka liittyvät sosiaalisesti osallistavaan ja kestävään kehitykseen, joista molemmista keskusteltiin tulevista koulutustilaisuuksista.

## **Väliarviointi**

### **1. Olen tyytyväinen koko prosessiin**

Nuoret osoittivat vastauksissaan olevansa erittäin tyytyväisiä seuraaviin asioihin prosessissa. Asteikolla 1 (ei lainkaan) - 5 (erittäin paljon) 100 prosenttia kyselyyn osallistuneista ilmoitti olevansa täysin tyytyväisiä valmiuksien kehittämisohjelmaan, kun se oli saavuttanut puolivälinsä.

### **2. Ohjelma on osallistava ja antaa tilaa osallistumiselle ja keskustelulle tähän mennessä.**

Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 100 prosenttia osallistujista vastasi, että heidän mielestään ohjelma oli osallistava ja antoi tilaa keskustelulle ja käsiteltyjen aiheiden tarkemmalle käsittelylle, perustuen jokaisen yksilöllisistä näkökulmista.

### **3. Tunnen tietäväni palvelumuotoilumenetelmästä.**

Mitä tulee heidän ymmärryksensä tasoon "palvelumuotoilusta", nuoret totesivat että he tuntevat olonsa varmaksi ja ovat tietoisia menetelmästä. Kaiken kaikkiaan asteikolla (eri mieltä) - 10 (täysin samaa mieltä) 61,5 prosenttia valitsi vaihtoehdon 8, ja loput vastaukset jakautuivat kohtiin 7 ja sitä ylöspäin.

### **4. Miten olette toteuttaneet valmiuksien kehittämisohjelmaa työ- ja yksityiselämässänne tähän mennessä?**

Valmiuksien kehittämisohjelman avulla nuoret saivat runsaasti uusia taitoja ja tietoja, jotka osoittautuivat erittäin hyödyllisiksi elämänsä eri osa-alueilla. Tarkemmin sanottuna he totesivat, että toimintojen, tehtävien ja työpajojen ansiosta heillä on nyt paremmat valmiudet ja ymmärtävät nyt paremmin julkista päätöksentekoprosessia ja ovat nyt paljon enemmän luottavaisia palvelujen muotoilun kyvyistään. Lisäksi he saivat pehmeät taidot erityisesti kaikkien tiimityöskentelyjen kautta, jotka auttoivat heitä toimimaan tehokkaammin ryhmätyöskentelyssä. Lisäksi CBP antoi heille tietoa, joka osoittautui hyödylliseksi heidän omilla opintoaloillaan ja yliopistokursseillaan.

### **5. Palautteesi koko prosessista valmiuksien kehittämisohjelman jälkeen (tuki, hallinnointi)?**

CBP:n teknisemmistä näkökohdista - kuten tarjotusta avusta nuoret vastasivat, että he olivat tyytyväisiä ja kokivat saavansa tukea jokaisessa vaiheessa matkan varrella. He pitivät kouluttaja Nikolaos Moraitakisin pitämiä työpajoja hyödyllisinä, mielenkiintoisina ja helposti ymmärrettävinä ja arvostivat I.R.T.E.A:n tiimin antamaa tukea.

### **6. Valmiuksien kehittämisohjelman ensimmäinen osa täytti odotukseni.**

Nuoret vastasivat asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) seuraavasti. Kyselyyn osallistuneista 100 prosenttia valitsi numerot 4 ja 5 ensisijaisiksi vaihtoehdoikseen.

### **7. Ohjelman aikana käytetyt työpajat ja menetelmät - mikä oli eniten hyödyllisin?**

Nuoret totesivat, että he nauttivat kaikista työpajoista ja toiminnoista. Heidän arvioinnissa korostuivat tiimityöskentelyt, sillä he nauttivat työskentelystä muiden nuorten kanssa, suunnitellessaan palvelunsa prototyyppejä sekä esitellessään sitä muulle ryhmälle. Lisäksi he nauttivat roolileikeistä,, jossa he saivat arvioida työtään kohderyhmän näkökulmasta.

### **8. Jotain parannettavaa ( logistiikka/työmenetelmät).**

Nuorilla ei ollut parannusehdotuksia, sillä he totesivat, että heidän mielestään järjestämisen taso ja aineiston laatu kokousten aikana oli tyydyttävää. He kuitenkin huomauttivat, että koulutustapaamiset olisivat miellyttävämpiä, jos he voisivat osallistua niihin liveinä.

### **9. Lisähuomautukset (vapaaehtoinen)**

Välivaiheen kyselylomakkeen päätteeksi nuorilta pyydettiin joitakin lisäkommentteja CBP:stä siihen asti. Heidän kommenttinsa olivat myönteisiä ja osoittivat heidän innostuneisuuttaan ja odotustaan hankkeen tulevaisuudesta.

### **CBP:n jälkeinen arviointi**

#### **1. Miten arvioitte yleistä tyytyväisyyttänne työpajoihin, jotka järjestettiin valmiuksien kehittämishjelman aikana?**

Asteikolla 1:stä (ei tyytyväinen) 10:een (erittäin tyytyväinen) nuoret arvioivat, että heidän kokonaiskokemuksensa valmiuksien kehittämishjelmasta oli 7 ja ylöspäin.

#### **2. Valmiuksien kehittämishjelma vastasi odotuksiani.**

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 10 (täysin samaa mieltä) nuoret otesivat, että CBP täytti heidän odotuksensa, ja he valitsivat vaihtoehdoiksi nro 8 ja siitä ylöspäin.

#### **3. Minulla oli aito mahdollisuus osallistua**

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 93,3 % nuorista vastasi, että hänellä oli runsaasti mahdollisuuksia osallistua toimintaan ja keskusteluihin. Loput 7,1 prosenttia sanoi, että he olisivat kaivanneet enemmän tietoa ja mahdollisuuksia lisätä jotain keskusteluun.

#### **4. Ohjelma vastasi tarpeitani**

Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 100 % nuorista vastasi, että CBP todellakin vastasi heidän tarpeisiinsa.

#### **5. Mistä pidit eniten?**

Nuoret vastasivat, että heihin teki eniten vaikutuksen kouluttajan käyttämä vuorovaikutteinen menetelmä. Lisäksi he pitivät siitä, miten reagoiva ja tukeva hän oli ja auttoi heitä ymmärtämään kaikki palvelun osa-alueet suunnitteluprosessissa. He kuvailivat työpajoja ja tiimityöskentelyä sekä informatiivisiksi että viihdyttäväksi. Lisäksi he olivat innoissaan tilaisuudesta keskustella palvelumuotoiluideoistaan rouva Elenin kanssa, eli Billian, Salaminan kunnan koulutusasioista vastaavan varapuheenjohtajan, kanssa. Nuoret saivat häneltä erittäin hyödyllisiä näkemyksiä ja käyttivät tätä palautetta hyödyksi suunnittelussaan parantamaan konseptiaan.

#### **6. Mitä voitaisiin tehdä paremmin?**

Kaiken kaikkiaan nuorilla ei ollut huomautettavaa CBP:n näkökohdista, jotka olisi voitu hoitaa paremmin. Pieni prosenttiosuus heistä huomautti, että ehkä hieman enemmän aikaa ideoiden kehittämiseen olisi voinut olla hyödyllistä ideointikiirroksilla.

#### **7. Mikä on palautteenne palvelumuotoilumenetelmästä sisällön ja toteutuksesta?**



Aluksi nuoret ilmaisivat jonkin verran hämmennystä aiheista, jotka olivat koulutustapaamisissa käsiteltyjä aiheista. CBP:n päätyttyä he kuitenkin arvioivat itsevarmasti, että he katsovat pystyvänsä suunnittelemaan onnistuneesti ja toteuttamaan palvelun. Lisäksi erilaisten keskustelujen ja maailmankahvilan aikana he vastasivat, että he ovat nyt entistäkin tietoisempia nuorten aktivoinnin ja demokraattisiin menettelyihin osallistumisen tärkeydestä. Lisäksi he totesivat, että sosiaalisen osallisuuden ja kestävyuden käsitteet ovat heille nyt selkeämpiä CBP:n ansiosta.

#### **8. Mitä palautetta annoitte istunnosta, jossa luotiin omaan hankkeeseen perustuva palvelu yhteisönne tarpeisiin?**

Nuoret kuvasivat ongelmien havaitsemista suurimmaksi haasteeksi, joihin heidän oli vastattava oppiessaan palvelumuotoilua varten. Lisäksi he kuvasivat koulutusta "todentavaksi" ja sanoivat, että se auttoi heitä saamaan selkeän käsityksen siitä, mitä tarkoittaa suunnitella palvelu, joka täyttää kohderyhmän tarpeet. Tämän osalta he arvostivat mahdollisuutta keskustella Elen Billian kanssa, sillä hänen palautteensa on erityisen arvokasta hankkeen 2. vaiheessa Public Innovation Labs -ohjelmassa.

#### **9. Mikä on palautteesi tietystä toiminnasta sisällön ja toteutuksen suhteen?**

Ylivoimainen enemmistö nuorista nimesi ongelmapuu-työpajan tärkeimmäksi, tehokkaimmaksi ja kiinnostavimmaksi suunnittelun ja toteutuksen osalta. Kyseisen työpajan aikana he olivat hyvin vaikuttuneita nähdessään, miten hyvin monimutkainen prosessi, jossa etsitään ongelman syytä ja suunnitellaan mahdollisia ratkaisuja on, mutta samalla se antaa tilaa aivoriihille ja luovuudelle.

#### **10. Mitä palautetta annoitte tiiminrakentamistoiminnasta ja oppimisen ryhmästä?**

YSD:t kuvasivat ryhmärakentamistoimia ja ryhmätyöskentelysesioita välttämättömäksi, jotta he voivat tehokkaasti oppia, mitä palvelun suunnittelu tarkoittaa. He pitivät tätä työskentelytapaa erittäin tehokkaana, koska useampi henkilö tarjosi omia näkemyksiään, kokemuksiaan ja tietämystään ja yhdistivät ne osaksi parhaan mahdollisen tuloksen aikaansaamiseksi.

#### **11. Palautteesi kouluttajista - mikä oli hyvää ja mitä voitaisiin tehdä vielä paremmin?**

Koko CBP:n ajan nuoret kehittivät loistavan suhteen heidän kouluttajaan, Nikolaos Moraitakisiin, joka perustui viestintään, keskinäiseen kunnioitukseen ja aitoon kiinnostukseen palvelumuotoilun alaa kohtaan. Ennen kaikkea he arvostivat tapaa, jolla hän teki monimutkaisimmatkin ajatukset ymmärrettäviksi, ja näytti heille palvelumuotoiluprosessin jokaisen vaiheen, alkaen aivoriihestä ja ongelman havaitsemisesta aina idean esittämiseen, jotta se saataisiin toteutettavaksi.

#### **12. Palautteesi kouluttajien tuesta valmiuksien kehittämisen aikana. Tunsitteko olonne mukavaksi toiminnan aikana?**

Nuoret tunsivat olonsa mukavaksi ja saivat tukea koko prosessin ajan. Heidän mukaansa he kokivat, että heidän panoksensa otettiin vakavasti huomioon, että ryhmä ja kouluttaja olivat kaikki avoimia kuulemaan heitä ja keskustelemaan heidän kanssaan. Lisäksi he arvostivat sitä, että toiminnan loppuvaiheessa kokousten päätteeksi heillä ei ollut enää yhtään kysymystä, johon he olisivat voineet vastata, ja heillä oli osaamista palvelumuotoilun alalla.

### 13. Muita kommentteja (vapaaehtoinen)

Arviointiprosessin päätteeksi nuoret ilmaisivat innostuneisuutensa hankkeen tähänastisesta etenemisestä ja osoittivat suurta innostusta siirtymisestä toiseen vaiheeseen, julkisiin innovaatiolaboratorioihin, jotka tuovat heidän konseptoidut palvelumallit lähemmäs niiden toteuttamista, jolloin heistä tulee keskeisiä toimijoita ja heidät otetaan mukaan prosessiin, jossa tehdään kaupungeista kestävämpään ja sosiaalisempaan kehitykseen osallistaviksi.

## 2.4. Slovakia

### 2.4.1. Ohjelman rakenne

Valmiuksien kehittämisohjelma uusille nuorille palvelumuotoilijoille järjestettiin kesälomien lopussa ja kouluvuoden alussa. Hyvän ryhmädynamiikan luomiseksi aloitimme aktiviteeteilla, joilla tutustuttiin osallistujiin, rakennettiin luottamusta nuorisotyöntekijöihin ja tutustuttiin toisiimme. Sen jälkeen jatkettiin istunnoilla, joissa käsiteltiin nuorten palvelumuotoilijoiden käsitettä, projektitoimintaa ja suunnitelmia projektin sisällä. Koulutuksen loppuvaiheessa keskityttiin suunnitteluajatteluprosessin menetelmien oppimiseen ja sellaisten palveluideoiden valmisteluun, jotka nuoret osallistajat toteuttavat hankkeen loppuvaiheessa.

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

Tavoitteet: Tutustua luovan suunnitteluajattelun menetelmiin ja niiden soveltamiseen nuorten yhteisöllisen kehittämisen yhteydessä erityiskysymyksissä.

### 2.4.2. Osallistajat ja kouluttajat

#### Kouluttajat

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

"Minulle on koulutuksessa tärkeää, että ihmiset voivat kokeilla oppimaansa käytännössä. Yritän rakentaa koulutukset niin, että niiden sisältö on kiinnostavaa, monipuolista, vuorovaikutteista ja ennen kaikkea niin, että ihmiset voivat todella käyttää oppimaansa työssään. Pidän monivaiheisista, pidempikestoisista koulutuksista, koska niillä on suurempi vaikutus ja osallistajat pystyvät todistettavasti soveltamaan enemmän asioita käytäntöön. On aivan ihanteellista, jos välivaiheita tuetaan osallistujien yksilöllisellä valmennuksella tai mentoroinnilla."

**YSD-nuorisotyöntekijä: Zuzana Sojková, valmistunut juristi, Teach for Slovakia -ohjelman osallistuja, luennoitsija ja aktivisti koulutuksen kehittämisen sekä epävirallisen ja virallisen koulutuksen yhdistämisen alalla.**

## Osallistujat:

Viktória Vaššová, Ingrid Olahová, Kristína Jamkovová, Sára Darmová, Zsolt Varga, Martin Bobal, Šimon Golian, Rebecca Ridzoňová, Dominika Hroncová, Michaela Matiašová, Zuzana Šterková, Kristína Kocherová, Ivan Kováč, Vika Vramová, Markus Bangó, Marian Komát, Samuel Vilhan, Patrícia Jakuliaková, Maximilián Pet'ko, Samuel Tkáč, Miriam Galdíková, Adriána Pošová, Lenka Zelenková, Tobias Činčura, Patrik Hudák, Viktória Jonášová,

Koulutukseen osallistujat valittiin Lučenecin lukioiden opiskelijoiden joukosta. He muodostavat monipuolisen ryhmän, joka koostuu opiskelijaparlamenteissa ja nuorisojärjestöissä aktiivisesti toimivista nuorista sekä passiivisista nuorista, jotka haluaisivat osallistua vapaaehtoistoimintaan.

### 2.4.3. Moduulit

#### JOHDANTO

Lyhyt selostus istunnosta: Esitellään muotoiluajattelun metodologia, missä se on ja mihin se soveltuu. Askel askeleelta muotoiluajattelun peruseräillä: 1. Tuetaan hulluja ideoita 2. Pyrimme määrään (kvantiteettiin) 3. Rakennetaan toisten ideoiden varaan 4. Rakennetaan muiden ideoiden varaan. Keskitytään ihmisiin (käyttäjiin) 5. Ole visuaalinen, mallinna 6. Vältä kritiikkiä 7. Epäonnistu usein ja riittävän aikaisin 8. Pysy keskittyneenä 9. Nauti

#### PAINOTUS

Lyhyt kommentti istunnosta: Ymmärrä kohderyhmää ja kokoa, mitä olet saanut selville. Keitä he tarkalleen ottaen ovat? Missä he asuvat? Mikä heitä vaivaa? Mitä me jo tiedämme? Mitä meidän on varmistettava?

#### HENKILÖN MÄÄRITTELY

Lyhyt selostus istunnosta: Poimitaan tietty tilanne, ongelma, haaste ja puretaan sitä hieman. Mahdolliset kysymykset (valitse vain olennaiset) Mikä tarkalleen ottaen on ongelma? Mitä tiedätte hänestä? Mitä et tiedä hänestä? Minkä pitäisi olla erilaista? Miksi se häiritsee sinua? Mikä ei ole ongelma? Kenestä on kyse? Kenelle tämä ei ole ongelma? Kuka päättää? Ketä muita asia koskee välillisesti? Kuka voi haluta ratkaisua ja vaikuttaa siihen? Kuka toisaalta voi estää ratkaisun ja miksi? Missä se ilmenee? Missä se on suurin? Miten ongelma ilmenee? Milloin se ei ole ongelma? Miten se liittyy muihin ongelmiin? Miltä ratkaisu voisi näyttää? Mitä tähän mennessä on kokeiltu? Miten nähdä ongelma mahdollisuutena?

TEHTÄVÄ: Luo HENKILÖ - tietty henkilö, jolla on tämä ongelma, ja määrittele, kuka hän on, missä hän asuu, mistä hän on kiinnostunut sekä aiheen parissa että sen ulkopuolella, hänen taustansa, vanhempansa, harrastuksensa.

#### IDEOI

Lyhyt huomautus istunnosta: Sitten ryhmät istuvat alas yhdessä ja voivat edelleen keksiä, jos heidän tarvitsee, mutta jossain vaiheessa heidän pitäisi valita ja rajata se yhteen ensisijaiseen ideaan tai muutamaan asiaan, jotka he voivat yhdistää yhdeksi ideaksi.

Harjoituksia luovuuden kehittämiseksi: 1. Pysähdy, mene. Hyppää, taputa 2. Lahjan lähettäminen ympyrässä 3. Läheisen baarin aukioloajat (suosittu laitos)

Avustavia kysymyksiä ideointia varten: Mitä täällä ei ole ennen ollut? Jos meillä olisi rajattomasti resursseja ja mahdollisuuksia, tekisimme? Jos olisimme todella luovia, tekisimme? Mikä ei varmasti toimisi? - negatiivisen aivoriihen menetelmänä luovuuden elvyttämiseksi.

#### PROTOTYYPPI

Lyhyt kommentti istunnosta: Luo malli siitä, miten se voisi toimia.

Miten tämä idea/ratkaisu tarkalleen ottaen toimisi? Miten sitä tarkalleen ottaen pitäisi käyttää?

Luo prototyyppi (3D). Kylpyhuonetarvikelaatikko, jossa on mukana teksti ja varoitus? Uudenlainen roskakori, jossa on infoportaati?

#### TESTI JA PALAUTE

Lyhyt huomautus istunnosta: Prototyyppien esittely, keskustelu, kysymykset, ehdotukset, palautteet.

Paikka ja aika antaa tilaa ajattelulle ja karpästen kiinniottamiselle. Tässä voi kommentoida suunnittelua, tiettyjä tekstejä, iskulauseet, sijaintia, väriä. Ja sitten voit sisällyttää palautetta.

Nimeä ainakin, mistä he pitivät ja mitä muuta he muuttaisivat ja miten he lähtisivät testaamaan nimenomaan tätä prototyyppiä.

#### LOPPUPOHDINTA

Mitä he haluavat/tarvitsevat tehdä nyt muotoilujattelun suhteen? Mitä he ottavat mukaan koko prosessista?

### 2.4.4. Arviointi

Koulutukseen osallistujat arvioivat ominaisuuksiaan erittäin myönteisesti. He olivat yhtä mieltä siitä, että he oppivat paljon uutta valmistellessaan omia hankkeitaan ja palvelujaan yleisölle. He tuntevat olonsa varmemmaksi hanketoiminnan jatkototeutusta varten ja ovat motivoituneita mahdollisuudesta osallistua koulutukseen ulkomailla. Heidän mielestään hankkeen heikkoutena on se, että ei ole varmaa, onko heidän toimintansa rahoitus turvattu, ja he ovat huolissaan hankkeen kestävydestä.

Kouluttajat ja nuorisotyöntekijät arvioivat koulutuksen kulkua myönteisesti. Paikallisten järjestöjen ja koulujen tuen ansiosta onnistuimme löytämään fiksuja nuoria, jotka profiloituvat ryhmän tuleviksi johtajiksi ja hankkeen vetureiksi.

## 2.5. Suomi

### 2.5.1. Ohjelman rakenne

Päätavoitteena Capacity Building -ohjelman lokalisoinnissa Suomeen oli antaa nuorille osallistujille ymmärrystä siitä, mitä palvelumuotoilu tarkoittaa ja miten se voidaan sisällyttää osaksi yhteiskuntaa julkisiin ja yksityisiin palveluihin.

Ohjelman aikana käytimme apuna yhtä ulkopuolista puhujaa, Gyan Dookieta, joka on toimii luennoitsijana monissa Suomen yliopistoissa.

## 2.5.2. Osallistajat ja kouluttajat

### Kouluttajat

Anja Presnukhina aloitti projektikoordinaattorina helmikuussa 2022. Nuorisotyöntekijänä Anja toteutti hankkeen toteutusta (yhdessä linan, Mikon ja Jennan kanssa) sekä kaiken muun yhteydenpidon nuorten osallistujien kanssa kaikista mahdollisista hankkeeseen liittyvästä. Hän toimi esimerkiksi yhtenä kouluttajista valmiuksien kehittämisohjelman aikana.

Mikko Koivisto palkattiin maaliskuussa 2022 ja hän aloitti työt nuorisotyöntekijänä YSD-hankkeessa. Hänen akateeminen osaamisensa nuorisotyön sekä teoreettisesta että käytännön puolelta oli korvaamatonta, kun yritettiin ymmärtää kaikkia näkökohtia, jotka liittyvät nuorten aktivointiin ja epä-muodolliseen koulutukseen. Mikko auttoi suunnittelemaan ja järjestämään hankkeen koulutukseen liittyviä osia,, ja auttoi myös hankkeen logistiikassa.

Jenna Naukkarinen on nuorisotyön koordinaattori Tampereen kunnasta. Hän työskentelee ei ainoastaan YSD-hankkeessa vaan myös Tampereen nuorisovaltuustossa, mikä antaa hänelle monitasoisen ymmärryksen siitä, miten nuoria voidaan organisoida ja mobilisoida.

### Osallistajat

Rekrytoidut osallistajat ovat kaikki alle 22-vuotiaita, ja nuorin osallistuja on 16-vuotias. Tätä asiakirjaa kirjoitettaessa. Osa heistä on lukiossa tai ammattikoulussa, ja opiskelevat lääketiedettä, nuorisotyötä ja sosiologiaa.

Hanna McMenamin, 17, liittyi hankkeeseen jo keväällä, ja hänen tärkeimmät kiinnostuksen kohteensa ovat taide ja omien elämänalueiden kehittäminen. Hän opiskelee taidetta lukiossa ja haluaa käyttää erinomaista kielitaitoaan saadakseen yhteyden uusiin ihmisiin.

Krista Sillanpää, 16, on aktiivinen Tampereen nuorisovaltuuston jäsen. Hän liittyi hankkeeseen myös keväällä ja haluaa oppia lisää julkisista palveluista ja niiden suunnittelusta.

Angelina Patokallio, 17, on erittäin motivoitunut tekijä kulttuuripolitiikan maailmassa. Hän on yksi niistä nuorista, jotka tulivat mukaan hankkeeseen jo keväällä.

Aapeli Niskanen, 17, on erittäin utelias sairaanhoitajaopiskelija ja musiikin harrastaja, joka viettää vapaa-aikaansa kavereidensa kanssa ja katsellen elokuvia.

Eeva Vimpeli, 18, on lukiolainen, joka on ollut jo pitkään ulkomailla - hän vietti vaihtolukukauden Yhdysvalloissa. Eeva on vastuuntuntoinen ja sosiaalinen henkilö, ja hän viettää vapaa-aikansa ystäviensä kanssa.

Pirooze Ibrahim, 18, on erittäin motivoitunut henkilö, joka on kiinnostunut kaikenlaisista kansainvälisistä suhteista.

Liinu Loukiainen, 18, aikoo valmistuttuaan harjoittaa kansainvälistä politiikkaa koulun jälkeen. Hän on suuri luonnon ystävä.

Rahoya Hassan, 18, on asunut Tampereella jo neljä vuotta ja haluaisi tulla mukaan YSD:hen ja oppia lisää palvelumuotoilusta. Hän on tutkinut sitä aiemmin ja oli hyvin kiinnostunut ja alkoi kiinnostua siitä.

Isa Laakso, 18, opiskelee itse nuorisotyöntekijäksi. Hän on suuri musiikinörtti ja rakastaa urheilua.

Sara Moision, 16, on kiinnostunut tapaamaan uusia ihmisiä ja oppimaan uusia asioita erilaisista kulttuureista. Hän on toiminut aktiivisesti kaupunkinsa nuorisovaltuustossa neljä vuotta.

Emma Juntunen, 17, opiskelee lukiossa. Hän puhuu useita kieliä ja pelaa tennistä ja leipoo vapaa-ajallaan. Feminismi ja tasa-arvo ovat hänelle tärkeitä aiheita.

Tilli, 16, muutti Tampereelle opiskelemaan lukiossa intensiivisemmin taidetta. Hän haki projektiin, koska hän oli utelias kaupungin työtä kohtaan. He haluavat oppia ja päästä muuttamaan ellämää ympärillään.

Sina Järvilehto, 16, on matkalla matkailualan ammattilaiseksi. Hän puhuu kolmea kieltä sujuvasti ja opettelee neljää lisää. Sina on innokas muuttamaan asioita myös Suomen ulkopuolella.

### 2.5.3. Moduulit

#### 1. kokous: 5. toukokuuta

Ensimmäisessä kokouksessa olimme innoissamme tutustumassa toisiimme ja hankkimassa yhteistä ymmärrystä hankkeesta, jonka parissa olemme aloittamassa työskentelyä. Lyhyt aikataulu myös näytettiin, jotta osallistujat saisivat käsityksen siitä, miten heidän tulisi järjestää aikansa hanketta ajatellen.

#### Ruohonjuuritason tapahtuma (14. toukokuuta)

Tätä tapahtumaa varten, joka oli lopulta osa CBP:tä, nuoret osallistujamme matkustivat Helsinkiin. Siellä he osallistuivat mestarikurssin järjestämiseen julkisten palveluiden muuttamisesta enemmän osallistaviksi ja helppokäyttöisiksi.

### 3. moduuli: Perusasioiden oppiminen

Osallistujat ja kouluttajat kokoontuivat 25. toukokuuta osallistumaan palvelumuotoiluun jonka järjesti Gyan Dookie, alan johtava asiantuntija ja opettaja.

### 4. moduuli: Bootcamp

Elokuun 25. päivä oli CBP:lle uusi alku, sillä uusia nuoria liittyi CBP:hen. Tämän leirin aikana palasimme kaikkeen aiemmin opittuun ja ja siirsimme tietoa toisiimme. Tämä ohjelman kohta oli ratkaisevan tärkeä, sillä paitsi tulevan palvelutyön kannalta, myös yhteisön rakentamisen kannalta.

### 5. moduuli: Tietojen analysointi (8.9.)

Edellisen moduulin aikana osallistujia pyydettiin keräämään tietoa seuraavista asioista ja aiheista, joihin he haluavat keskittyä palvelua tehdessään. Tässä moduulissa nuoret esittelivät kyselylomakkeen tulokset Tampereen tapahtumista, joita he tekivät ja toteuttivat. Tämän kokouksen aikana valittiin tiimi, joka osallistuu ensimmäiseen vertaistapahtumaan Lublinissa. Osallistujat valittiin vertaisarvioinneilla ja lopulta äänestämällä.

### 6. moduuli: Päätäminen ja tulevaisuuden suunnittelu (lokakuun eri kokoukset).

CBP:n viimeinen, päättävä moduuli jaettiin ja hajautettiin sekä offline- että verkko-osiin, ja sen päätavoitteena oli luoda jatkuva yhteys osallistujien välille ja innostaa heitä aloittamaan oman palvelunsa rakentaminen.

## 2.5.4. Arviointi

Valmiuksien kehittämisohjelman aikana osallistujat saivat kolme arviointilomaketta: ennen ohjelman toteuttamista, sen aikana ja sen jälkeen. Tärkeimmät haasteet, joita havaitsimme arvioinnin aikana oli löytää tasapaino helposti omaksuttavan mutta samalla myös riittävän haastavan sisällön välillä, ja ohjelman pitäminen hauskana vapaaehtoisille osallistujille.

Ensimmäisessä arvioinnissa kävi selvästi ilmi, että osallistujat olivat melko epävarmoja osaamisestaan palvelumuotoilussa. Haluamme nostaa esiin tämän lainauksen yhdeltä osallistujalta, joka oli vastaus kysymykseen heitä kiinnostavista aiheista: "Luovuus kautta historian palvelumuotoilussa. Millaisia suuria keksintöjä on tehty, jotka ovat nykyään niin tavallisia, että useimmat meistä eivät tajua niiden olleen vallankumouksellisia tai muuten hämmästyttäviä?"

Toisen arvioinnin aikana, joka lähetettiin kesken CBP:n, vastaus, joka oli kiinnostavin meille oli se, että osallistujat eivät muistaneet menetelmiä, joita me käytimme ohjelman aikana. Tämä johti tulevan koulutuksen sisäiseen uudelleensuunnitteluun.

Viimeisessä kyselylomakkeessa vastaukset olivat melko samat kuin aivan ensimmäisessä. Loput nuoret olivat tyytyväisiä ja innoissaan siitä, mitä on tulossa sen jälkeen, kun he ovat lopettaneet CBP:n ja suuntaavat hankkeen seuraavalle tasolle.

## 2.6. Puola

### 2.6.1. Ohjelman rakenne

Puolan valmiuksien kehittämisohjelma toteutettiin viiden päivän aikana 18.-22. heinäkuuta 2022 Lublinissa, Puolassa. Osa toiminnasta toteutettiin kaupungintalolla (18.-20.7.2022) ja toinen osa Sempre a Frente -tiloissa (21.-22.7.2022). Kokonaiskesto oli 40 tuntia.

YSD:n nuorisotyöntekijät ohjasivat oppimisprosessia pedagogisia menetelmiä käyttäen: Aivoriihi, yhteistoiminnallinen oppiminen, osallistuva oppiminen ja kokemuksellinen oppiminen.

Italian valmiuksien kehittämisohjelmaan osallistuivat seuraavat henkilöt:

Jagoda Idziak kouluttajana

Marta Szczodrak kouluttajana

Dawid Reja kouluttajana

Arkadiusz Klej kouluttajana

Agata Cholewa kouluttajana

Agnieszka Parol-Gorna vieraina Euroopan nuorisopääkaupunki.

Aleksandra Kulik, Sempre a Frenten puheenjohtaja

Alina Prochasek, teknisen ja organisatorisen tuen YSD-koordinaattori.

20 nuorta palvelumuotoilijaa Lublinista

	<b>Maanantai 18.07</b>	<b>Tiistai 19.07</b>	<b>Keskiviikko 20.07</b>	<b>Torstai 21.07</b>	<b>Perjantai 22.07</b>
--	----------------------------	--------------------------	------------------------------	--------------------------	----------------------------



9.00 - 10.30	-Esittely, hankkeen esittely -Osallistuminen + sopimus osallistujien kanssa -Esittely palvelumuotoiluun	- Energizer - Kaupungin ongelmien tunnistaminen -Sidosryhmien valinta	- Energizer - Empatian rakentaminen kartta - Oletusten ja hypoteesien muotoilu	- Energizer - Suunniteluvaihe	- Energizer - Palvelumme loppuun saattaminen - yhdessä
10.30 - 12.00	- Keskustelu yhteisestä kalenterista - Hankkeen päätavoitteet - Tiimin rakentaminen ja integraation jatkaminen	-Sidosryhmien kiinnostuksen ja vaikutusvallan taso - Haastattelut, kyselyt	- POV + HMW - Aivoriihi "vastaan" keksitty HMW - Matkakartta	- Prototyyppien kehittäminen	-Jaettavien materiaalien valmistelu
12.00 - 12.40	Tauko	Tauko	Tauko	Tauko	Tauko
12.40- 16.40	- Tietokilpailu palvelumuotoilusta - Kysely alussa  -Yhteenveto + ilmoitus siitä, mitä seuraavana päivänä on, jotta he voivat tulla jo ideoimaan. Ideointi	-Kyselylomakkeiden/haastattelukysymysten laatiminen, ryhmiin jakaminen ja tässä ulkoilmaistuntolo -realistisesti ulosmeneminen ja haastattelujen tekeminen.	-Matkakartta-CD -palvelun suunnitelma -yhteenveto + kysely (väliarviointi)	-Kouluttajien esittely - Arkadiusz Klej ja Agata Cholewa, jotka esittelevät palvelumuotoilua Lublinissa. - tapaaminen Agnieszka Parol-Gornan kanssa.	- Seuraavien vaiheiden suunnittelu - Lopullinen arviointi -Loppukysely

## 2.6.2. Osallistujat ja kouluttajat

### Kouluttajat

Jagoda Idziak- YSD-kouluttaja. Sosioterapeutti, nuorisotyöntekijä, kouluttaja Erasmus + Youth -ohjelmassa, vaihto- ja koulutuskurssin kouluttaja, Euroopan solidaarisuusjoukkojen ohjelman koordinaattori. Hänellä on maisterin tutkinto hoito- ja kasvatopedagogiikasta ja pedagogisesta terapiasta.

Marta Szczodrak- YSD-kouluttaja. Psykologina hän tarjoaa psykologista tukea toimintaterapiapajan hoidettaville ja heidän perheilleen, kriisitilanteisiin ja kriiseihin, interventio, itsetuhoisen käyttäytymisen ehkäisy, sosiaalinen ja ammatillinen kuntoutus. Sempre a Frente -järjestössä hän vastaa strategisesta suunnittelusta, tiimin johtamisesta, valvonnasta, toimintojen toteuttamisesta, toimintojen hallinnoinnista, jotka liittyvät lasten ja nuorten auttamiseen.

Dawid Reja- YSD-kouluttaja. Työskentelee kouluttajana, nuorisotyöntekijänä, nuorisoanimaattorina. Vastaa pääasiassa tiedotustilaisuuksien järjestämisestä kaikille nuorille koko Lublinin alueelta/ paikallisten ja ulkomaisten vapaaehtoisten toiminnan järjestäminen/ vapaaehtoisten ja tulevien paikallisten animaattoreiden koulutuksen järjestäminen.

Arkadiusz Klej- palvelumuotoilun kouluttaja. Toimittaja #Culturally-lehdessä, työskentelee kulttuurin parissa. Fellow School of Ideas -yliopistossa, jossa hän johtaa hankkeita teknologian ja filosofian risteyskohdassa ja suunnittelee edistyksellisiä työkaluja kulttuuria ja liiketoimintaa varten. Hän johtaa projekteja ja toimii mentorina sosiaalisissa hankkeissa.

Agata Cholewa- osallistavan ja koulutustoiminnan koordinaattori, sosiaalinen osallistuminen, Lublinin kaupungintalo.

Aleksandra Kulik- Sempre a Frente -säätiön puheenjohtaja, hän vastaa myös seuraavista asioista:

- strateginen suunnittelu, organisaation johtaminen, tiimin johtaminen, valvonta, toiminnan toteuttaminen,
- kumppanuuksien rakentaminen, järjestön sosiaalisen median viestinnän valvonta.
- Lublinin pormestarin lapsi- ja nuorisokomitean jäsenyys.
- Lublinin kaupungin yleishyödyllisten töiden neuvoston jäsenen tehtävien hoitaminen.

### Osallistujat

Anastazja	Goch-Krusińska	19	F
Aleksandra	Borzęcka	21	F
Natalia	Bartoszuk	19	F
Michał	Gierasimiuk	16	M
Zuzanna	Nowak	18	F

Kaja	Możdżeń	16	F
Piotr	Tomczuk	19	M
Karolina	Wrona	19	F
Róża	Olech	15	F
Przemysław	Celiński	19	M
Hubert	Mikułowski	17	M
Jakub	Mendez-Chmielewski	18	M
Klaudia	Kucharczyk	17	F
Katarzyna	Kańczugowska	17	F
Kasia	Dobrzańska	17	F
Iga	Balicka	24	F
Weronika	Osełka	24	F
Jan	Woźniak	18	M
Kamil	Konieczny	19	M
Izabela	Bejm	24	F
Anna	Kwiecień	17	F

### Suosittelut

*Olen hyvin utelias ja odotan innolla yhteistyötä Lublinin nuorten hyväksi. Toivon, että nämä ovat arvokkaita palveluja, joita he haluavat käyttää.*

Kamil

*Tästä koulutuksesta saadut kokemukset auttavat meitä varmasti tutustumaan paremmin nuoriin ja kaupungin tarpeisiin, jotta voimme löytää yhteisen kielen ja luoda jotain yhdessä.*

Kasia

*Minulla on ensimmäistä kertaa tilaisuus oppia ja perehtyä esimerkiksi palvelumuotoiluun, minulla on vielä monia kysymyksiä siitä, ymmärrämmekö sitä hyvin, mutta olen iloinen siitä, että meillä on loistavat kouluttajat, jotka tukevat meitä tämän oppimisprosessin aikana.*

Michal

*Hän työskentelee ryhmässä yhdessä idean parissa, jota olen miettinyt jo pitkään, olin hyvin innokas löytämään mahdollisuuden sen suhteeseen. Suunnittelusarjan kautta opin, miten ideani voidaan muuttaa palveluiksi. Koulutuksen suuri plussa on se, että se tutustuttaa meidät kaupungin työntekijöihin ja muihin nuoriin - lähinnä nuorisoneuvostoon ja Lublinin aktivisteihin. Odotan innolla seuraavia koulutuksia.*

Piotr

### 2.6.3. Moduulit

#### MODUULI 1

- Keskustelu yhteisestä kalenterista
- Hankkeen päätavoitteet
- Tiimin rakentaminen ja integraation jatkaminen

#### MODUULI 2

- Kaupungin ongelmien tunnistaminen
- Sidosryhmien valinta
- Sidosryhmien kiinnostuksen ja vaikutusvallan taso
- Haastattelut, kyselyt

#### MODUULI 3

- Empatiakartan rakentaminen
- Oletusten ja hypoteesien muotoilu
- POV + HMW
- Aivoriihi "vastaan" keksitty HMW.
- Journey Map
- Palvelun luonnos

#### MODUULI 4

- Suunnitteluvaihe
- Prototyyppien luominen

#### MODUULI 5

- Palvelun valmistuminen
- Materiaalien valmistelu jakelua varten
- Seuraavan vaiheen suunnittelu

### 2.6.4 Arviointi

Nuria palvelumuotoilijoita pyydettiin arvioimaan koko prosessia ohjelman kolmessa eri vaiheessa: alussa, puolivälissä ja lopussa. Arviointi toteutettiin Google Forms -lomakkeilla toteutettujen kyselylomakkeiden avulla. Tarkoituksena oli arvioida tietojen säilymisastetta, tuen tunnetta ja

edistymistä tiettyjen pehmeiden tai kovien taitojen osalta sekä heidän odotuksiaan ja tyytyväisyyttään CBP:hen (ohjelman selkeys ja hyödyllisyys).

Ensimmäisessä kyselylomakkeessa nuoret vastasivat joihinkin kysymyksiin, jotka perustuivat heidän tietämykseensä ja ymmärrykseensä joistakin palvelumuotoilun keskeisistä käsitteistä ja menetelmistä. Lisäksi he arvioivat tähän mennessä toteutettujen toimien tarkoitusta, muotoa ja ajankohtaa.

Toisessa lomakkeessa nuoret arvioivat yleistä prosessia ja antoivat hyödyllisiä suosituksia siitä, mitä voitaisiin parantaa seuraavissa koulutustilaisuuksissa.

Kolmannessa kyselylomakkeessa nuoret antoivat palautetta valmiuksien kehittämisohjelmasta ja arvioivat tiettyjä näkökohtia, kuten kouluttajien pätevyyttä ja koulutuksen osallistavuutta. Lisäksi he antoivat hyödyllisiä ehdotuksia siitä, mitä olisi voitu tehdä paremmin, jotta niitä voitaisiin käsitellä mahdollisissa tulevilla CCB:n järjestämissä koulutusohjelmissä.

Seuraavissa luvuissa tarkastellaan perusteellisesti kolmen arviointikyselyn tuloksia.

## **Aloitukset**

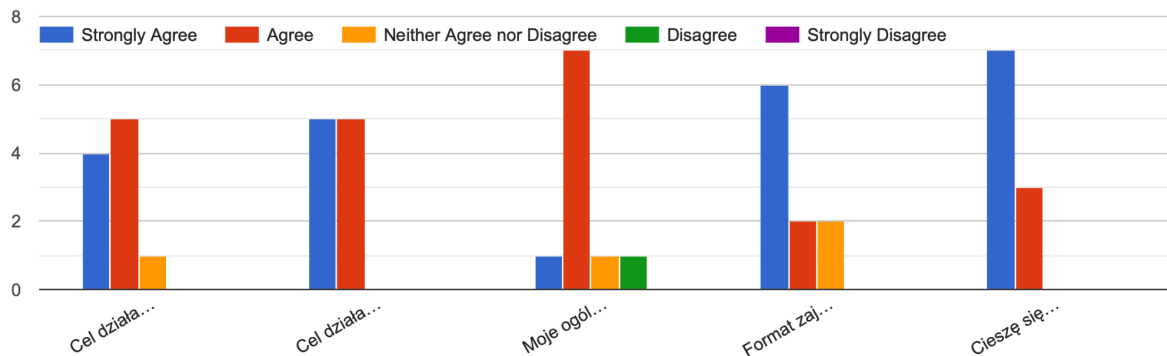
### **1. Toiminnan tarkoituksen, muodon ja ajankohdan arviointi**

Ensimmäisen koulutuspäivän jälkeisessä suullisessa arvioinnissa osallistujat osoittivat suurta innostusta esitetystä sisällöstä. Osallistujat olivat erittäin tyytyväisiä. Suurimpana etuna he pitivät ystävällistä ilmapiiriä ja sääntöjen luomista, jonka ansiosta he tunsivat olonsa erittäin mukavaksi koko prosessin ajan.

Verkkokysely:

1. Myös arvioinnissa he osoittivat, että esitetty sisältö oli heille ymmärrettävää ja että se välitettiin yksinkertaisella, selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla. Suurin osa oli samaa mieltä tästä arviosta.
2. Valtaosa osallistujista uskoo, että palvelumuotoilu on menetelmä, joka tukee heidän ideoitaan ja niiden toteuttamista. Useimmat uskovat, että se auttaa heitä saavuttamaan tavoitteensa.
3. Useimmat ilmaisivat ensimmäisen tapaamisen jälkeen myös ymmärtävänsä palvelumuotoilun prosessia, menetelmiä ja perusteita. Toisaalta paikalla oli myös muutamia henkilöitä, jotka olivat ensi kertaa tekemisissä palvelumuotoilun kanssa, eikä ensimmäinen istunto tuonut heille aivan kaikkia vastauksia ja ymmärrystä kaikesta sisällöstä.
4. Suoritettujen luentojen - teoriasta käytäntöön keskusteluineen ja yhteisymmärrykseen pääseminen sisällöstä oli useimpien osallistujien mielestä hyväksyttävä luentomuoto.
5. Valtaosa osallistujista oli erittäin tyytyväisiä/tyytyväisiä luokkaan ja kaikkeen, mitä he oppivat palvelumuotoilusta

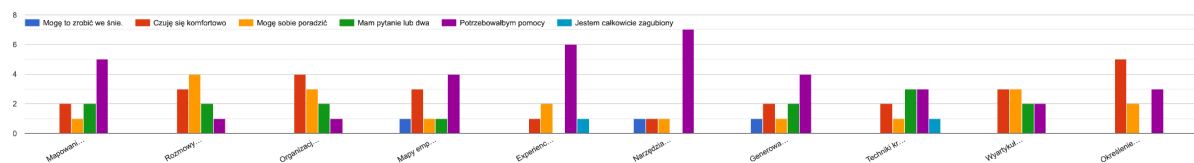
Proszę odpowiedzieć:



## 2. Arvioikaa, kuinka paljon luotatte kykyihinne ja ymmärrykseenne seuraavista menetelmistä ja lähestymistavoista.

Kun osallistujilta kysyttiin heidän ymmärrystään ja osaamistaan joistakin koulutustapaamisissa käsitellyistä keskeisistä aiheista ja menetelmistä, he vastasivat luottavaisin mielin. Kaikkia menetelmiä ei ollut jo esitelty ja selitetty hyvin. Menetelmät, kuten "Sidosryhmäkartoitus", "Haastattelu", "Havaintojen järjestäminen" ja "Kokemuskartat, matkakartat, empatiakartat", "Syy-yhteysanalyysityökalut (ongelmapuu, syy-yhteyssilmukkakaaviot, jäävuori-diagrammit)" tai "Oivallusten tuottaminen ja POV:n kehittäminen", olivat joillekin osallistujille uusia. Ensimmäistä moduulia ei ollut varattu menetelmän luettelon esittelyyn.

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



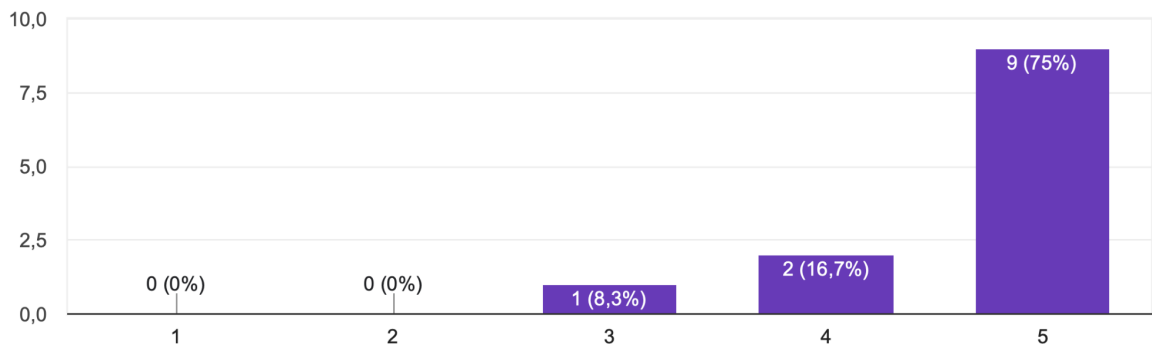
## 3. Mitä aiheita haluaisit tutkia tarkemmin?

- Luovan ideoinnin tekniikat
- Luovan ideoinnin tekniikat, kausaalianalyysityökalut, kokemuskartat.
- Kaupunkisuunnittelu
- Kaikki ne! Jokaista niistä en tunne täysin.
- Blueprint
- Luova ideointi

## Väliarviointi

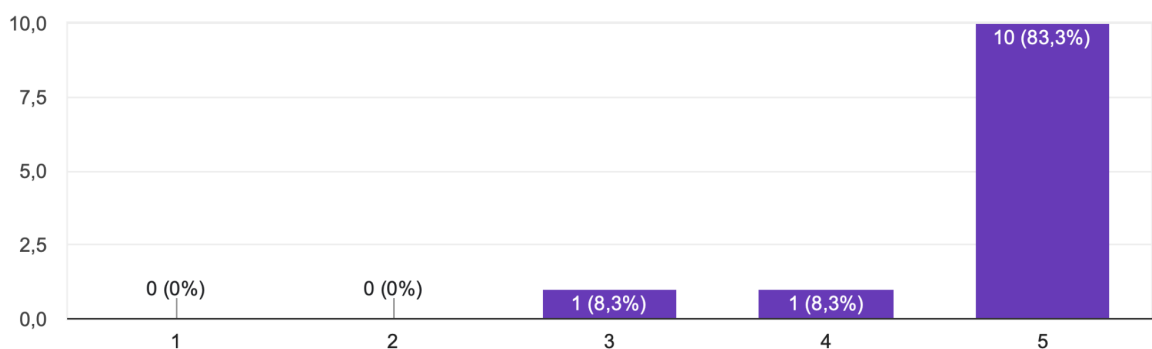
### 1. Olen tyytyväinen koko prosessiin

Nuoret olivat erittäin tyytyväisiä prosessiin. Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 75 prosenttia osallistujista antoi valmiuksien kehittämisohjelmalle arvosanan 5.



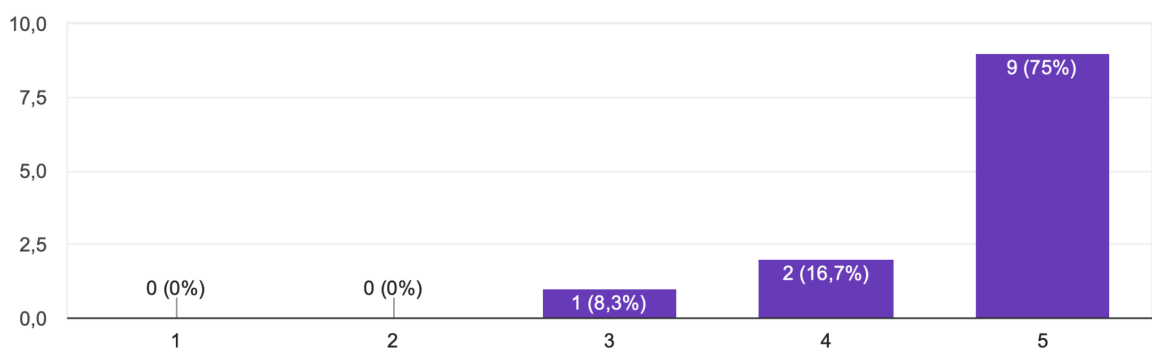
## 2.Ohjelma on osallistava ja on antanut tilaa osallistumiselle ja keskusteluille tähän asti.

Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) noin 90 prosenttia osallistujista oli täysin samaa mieltä siitä, että ohjelma on osallistava ja että se antoi tilaa osallistumiselle ja keskusteluille.



## 3.Tunnen olevani tietoinen palvelumuotoilumenetelmästä

Palvelumuotoilumenetelmää koskevan tietämyksensä osalta 75 prosenttia nuorista arvioi edellä olevan väitteen arvosanalla 5 asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä).



#### **4.Miten olet tähän mennessä toteuttanut valmiuksien kehittämishjelmaa työssäsi/elämässäsi?**

- Ei vielä toteutettu
- PRE-säätiön varapuheenjohtajana pyrin järjestämään osallistujien kohderyhmälle sopivaa toimintaa.
- Pyrin osallistumaan mahdollisimman moneen koulutukseen ja vapaaehtoistoimintaan, jotka vastaavat kiinnostukseni kohteita.
- Ajanhallinta, toiminnan suunnittelu, päivä, viikko, kuukausi, tavoitteiden ja tehtäväluetteloiden laatiminen, mahdollisuuksien etsiminen.
- En ole vielä saanut tilaisuutta hyödyntää.
- Käymällä työpajoja ja kursseja, tapaamalla uusia ihmisiä ja osallistumalla kilpailuihin, jotka vaativat sitouttavia projekteja
- Luultavasti kyllä
- Olen samaa mieltä.
- Osallistumalla työpajoihin, kursseihin, vaihtoon
- Kerään tietoa erilaisista piirustus-, väri- ja sommittelutekniikoista youtubesta ja kirjoista.
- Pohdin tapaamieni ihmisten mahdollisia tarpeita ja sitä, miten palvelu olisi heille hyödyllistä.
- Keskustelen ympärilläni olevien ihmisten kanssa, suunnittelen aikaani ja tekemisiäni.

#### **5.Palautteesi koko prosessista valmiuksien kehittämishjelman jälkeen (tuki, hallinto)?**

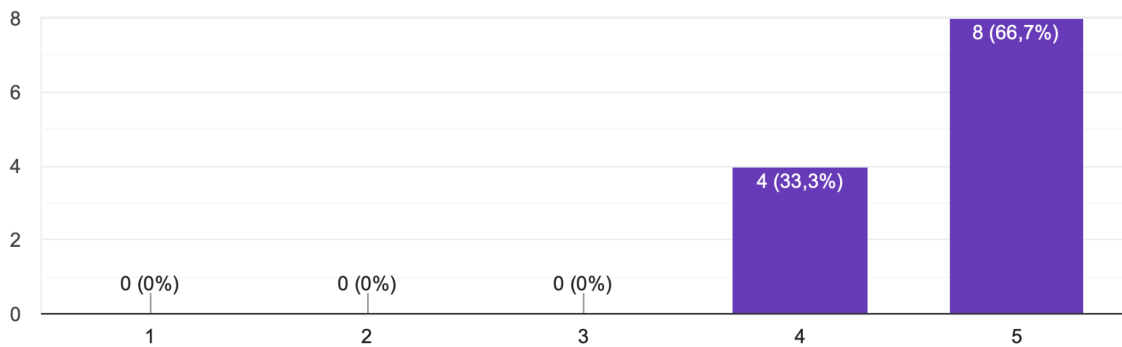
##### **Tuki**

- Erittäin hyvä kontakti esittelijöihin ja mahdollisuus vaihtaa ajatuksia vapaasti, jopa täysin eri mieltä olevien ihmisten kanssa.
- Ohjelma on vielä kesken, en pysty sanomaan mitään
- Odotin tarkempaa sisältöä, plussana harjoitukset ja keskustelut, loistavat esittelijät.
- Tuki tunneilla on erittäin hyvä ja joissakin kohdin erittäin hyödyllinen.
- Olen erittäin tyytyväinen, mielestäni prosessi sisälsi paljon luovia ja innovatiivisia ratkaisuja, joita en ole nähnyt millään kurssilla.
- Super
- Olen erittäin tyytyväinen ammattimaisesti toteutettuihin työpajoihin, joissa esitellään teoriaa mutta myös harjoitellaan. Super lähestymistapa esittelijöiltä, luovista tauoista, kahvista ja välipaloista huolehtiminen.
- Kaikki on hyvin valmisteltua ja tehokkaasti toteutettua
- En ymmärrä kysymystä, joten en vastaa siihen
- Erittäin hyvin laadittu ohjelma ja sen vaiheet, hyvä ja houkutteleva tapa siirtää tietoa eteenpäin
- Erittäin mielenkiintoinen kokemus. Intensiivinen työ, joka saa pohtimaan, haastamaan uskomuksiaan. Kehittää paitsi palvelumuotoilun tekniikan oppimisen yhteydessä myös henkilökohtaisesti

#### **6. Valmiuksien kehittämishjelman ensimmäinen osa täytti odotukseni.**

Asteikolla 1 (eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 66,7 % kyselyyn osallistuneista arvioi valmiuksien kehittämishjelman arvosanalla 5 ja 33,3 % arvosanalla 4.





### 7. Ohjelman aikana käytetyt työpajat ja menetelmät - mitkä olivat hyödyllisimpiä?

- Persona, haastattelumenetelmä persoonan luomiseksi
- Nautin todella Personan (Charles) luomisesta - se auttoi minua eläytymään hänen tilanteeseensa (empatia)
- Käytännön tehtävät
- Persoonan rakentaminen
- Haastattelut tuntemattomien ihmisten kanssa, jotka täyttävät kriteerimme.
- Haastattelujen tekeminen ohikulkijoiden kanssa, tehtävän suorittaminen ryhmätyönä
- Kukin
- Empatiakartan luominen ja eri sosiaalisten ryhmien ja instituutioiden tarpeiden kartoittaminen.
- Empatiakartta, näkökulma
- Kun meille annettiin tehtävä ja meidän piti ensin keksiä itse jotain aiheesta ja sitten mahdollisesti saada kehotuksia
- Haastattelemalla ihmisiä, koska ajatuksemme tarpeista kohtasivat todellisia tarpeita, jotta voisimme todentaa mielipiteemme
- Aivoriihi, haastattelut

### 8. Jotain parannettavaa (logistiikka/työmenetelmät)

- Ei mitään
- Sali on hieman tunkkainen, mutta se on siedettävää, joten olkaa rauhassa :)
- Kaikki hienoa, mahdollisesti tilat
- Myös sisältöä, ehkä esim. jonkin tietyn yrityksen markkinointistrategian analyysi (vaikka tiedän, että joillekin nykyiset aktiviteetit voivat sopia), samalla minulla on sellainen käsitys, että koulutuksen keston kanssa on parempi sisältöjen kanssa
- Oli virheetön kaikki
- Niin ei mitään
- Englanninkielisiä harjoituksia enemmän.
- Ei tule mitään mieleen
- Minulla ei ole mielipidettä tästä, koska tämä aihe on liian uusi, jotta voisin kommentoida sitä

- Perusteena ehkä useammalle päivälle, mutta lyhyempiä lohkoja, koska tiedon ja työn määrästä johtuen osallistujat eivät ole päivän päätteeksi enää niin tehokkaita
- Pidemmät tauot

## 9. Muita kommentteja

-En

Jälleen kerran - super esitelmöitsijä :)

-Olen sitä mieltä, että joskus aihe loppui kesken tai sitä kehitettiin hyvin voimakkaasti, mikä voisi pidentää työaika. Myös usein myöhästymiset häiritsivät hieman aikataulua, mutta tuskin se oli niin räikeää, että sitä voisi pitää suurena haittana :)

-:)

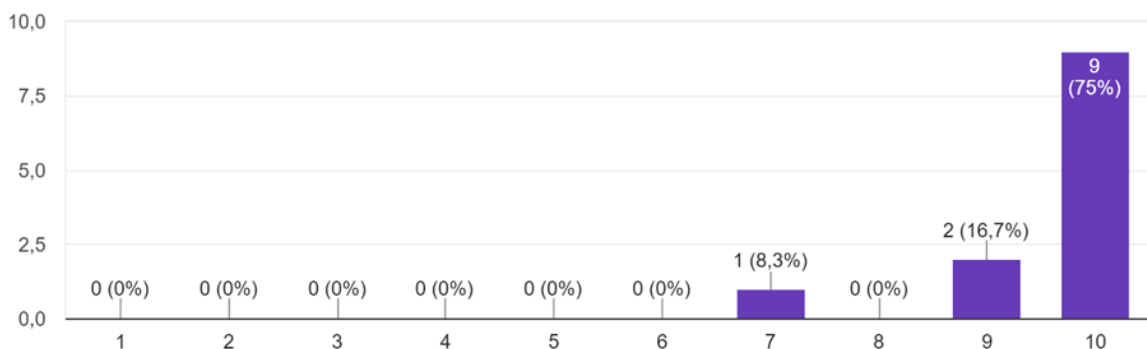
- Tällä hetkellä minulla ei ole

- Ei, teillä menee loistavasti!

## Lopullinen arviointi

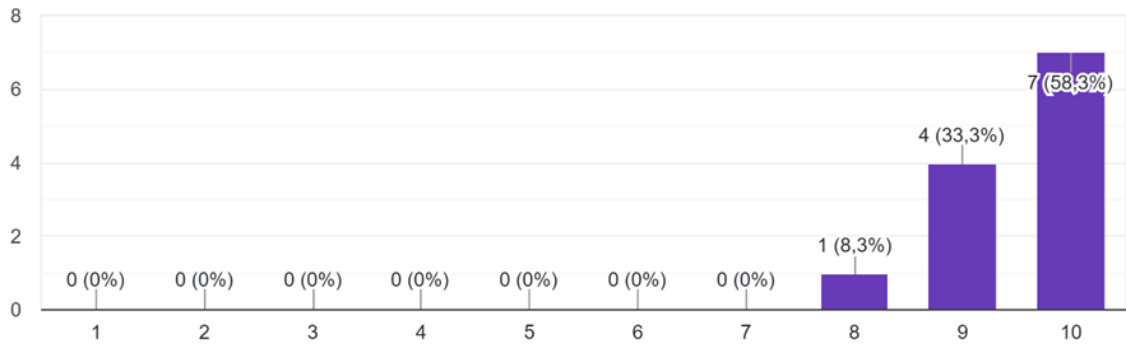
### 1. Miten arvioitte yleistä tyytyväisyyttänne valmiuksien kehittämisohjelman aikana järjestettyihin työpajoihin?

Asteikolla 1 (ei tyytyväinen) - 10 (erittäin tyytyväinen) nuoret arvioivat kokonaistyytyväisyytensä valmiuksien kehittämisohjelman työpajoihin seuraavasti: 7 - 1 henkilö, 9 - 2 henkilöä ja 10 - muut osallistujat. Osoittautuu, että suurin osa osallistujista on yleisesti ottaen tyytyväisiä.



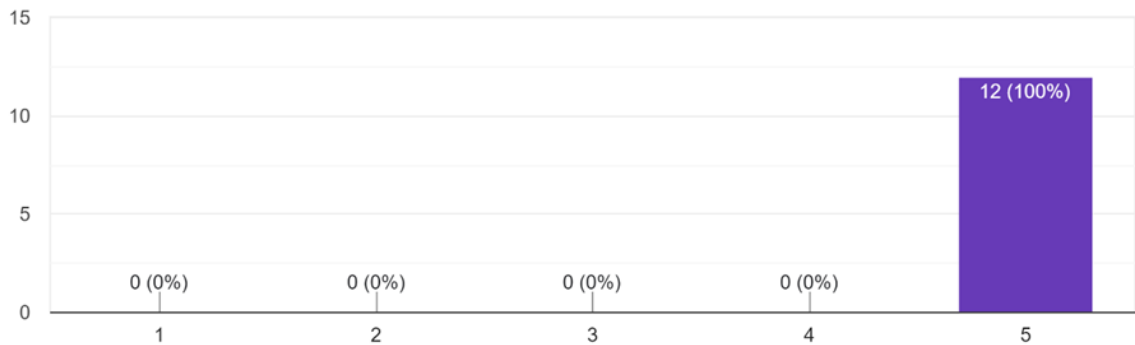
### 2. Valmiuksien kehittämisohjelma täytti odotukseni

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 10 (täysin samaa mieltä) nuoret totesivat, että täydennyskoulutusohjelma vastasi heidän odotuksiaan, ja valitsivat sijat 8-10. Suurin osa osallistujista sijoittui ehdottomasti sijalle 10.



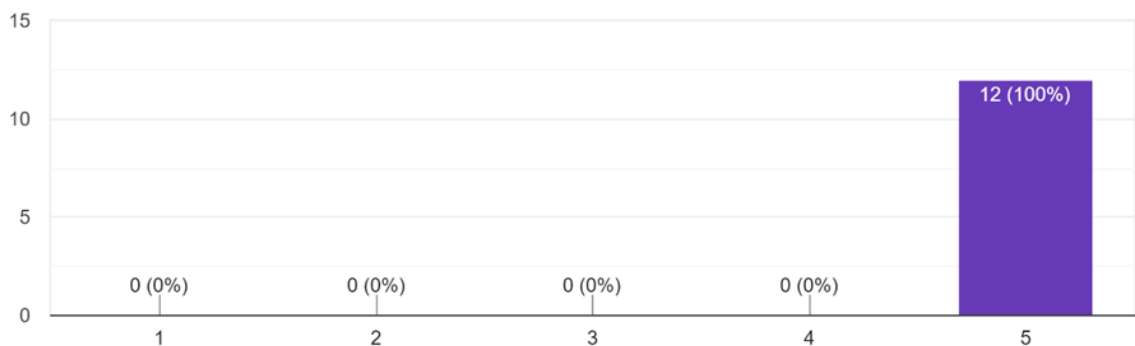
### 3. Minulla oli reilu mahdollisuus osallistua

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 100 prosenttia osallistujista oli täysin samaa mieltä siitä, että nuorisotutkimuslaitoksen mukaan heillä oli mahdollisuus osallistua toimintaan ja keskusteluihin.



### 4. Ohjelma vastasi tarpeitani

Asteikolla 1 (ei samaa eikä eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä) 100 prosenttia nuorisopedagogiikan opiskelijoista valitsi vaihtoehdon 5 ja totesi, että CBP vastasi heidän tarpeitaan.



Mistä pidit eniten?

- Empatiakartta, näkökulma
- Kouluttajat
- Ryhmätyöskentely, idean esittely
- Tapaaminen sidosryhmien kanssa
- Avoin keskustelu
- Agnieszkan ja Arekin esitys palvelumuotoilijoista kaupungissamme.
- Pidin todella paljon yhteistyöstä uusien ihmisten kanssa; pidin myös menetelmistä, joita käytimme projektin aikana
- Uusien ihmisten tunteminen ja heidän kanssaan työskentely
- Sidosryhmäkartta
- Mahdollisuus tehdä jotain kaupungilleni ja saada siihen tukea.
- Uusi menetelmä, joka on erittäin hyödyllinen
- Empatiakartan luominen ja eri yhteiskuntaryhmien ja instituutioiden tarpeiden kartoittaminen.

## 6. Mitä voitaisiin tehdä paremmin?

- Ei mitään
- Ehkä enemmän toimintaa ulkona
- Pidempi aika ja vähemmän toimintaa päivän aikana
- Pieniä logistisia yksityiskohtia
- Ei mitään
- Ei mitään
- Ei
- Ei mitään
- Ehkä isompi kokouspaikka
- Huoneessa oli liian kuuma
- Ei mitään
- Pidemmät tauot
- Mielestäni ei ole mitään parannettavaa

## 7. Mikä on palautteesi palvelumuotoilumenetelmästä sisältönä ja toteutuksena?

- Pidin todella paljon Personan luomisesta - se auttoi minua
- Pidin todella paljon Personan rakentamista koskevasta aktiviteetista
- Haastattelut tuntemattomien ihmisten kanssa, jotka täyttävät kriteerimme.
- Haastattelujen tekeminen ohikulkijoiden kanssa, työskentely tehtävän suorittamiseksi tiiminä
- Jokainen
- Empatiakartan luominen ja eri sosiaalisten ryhmien ja instituutioiden tarpeiden kartoittaminen.
- Empatiakartta, pov
- Kun meille annettiin tehtävä ja meidän piti ensin keksiä itse jotain aiheesta ja sitten mahdollisesti saada kehotuksia
- Haastattelemalla ihmisiä, koska ajatuksemme tarpeista kohtasivat todellisia tarpeita, jotta voisimme todentaa mielipiteemme

- Aivoriihi, haastattelut
- Haastattelun tekeminen auttoi meitä paljon ymmärtämään, mitä Lublinissa tarvitaan.

### **8. Mikä on palautteesi ryhmärakentamistoiminnasta ja ryhmästä oppimisesta?**

- Erittäin hyvä kontakti esittelijöihin ja mahdollisuus vaihtaa ajatuksia vapaasti, jopa täysin eri mieltä olevien ihmisten kanssa
- Oli hyvä!
- Odotin vähemmän työtä, mutta lopulta olen tyytyväinen
- Tuki tunneilla on erittäin hyvä ja joissakin kohdin erittäin hyödyllinen. Mielestäni palvelumuotoilu on jotain erittäin hyödyllistä.
- Olen erittäin tyytyväinen, vihdoinkin voin jakaa ideani.
- Siisti
- Olen erittäin tyytyväinen ammattimaisesti toteutettuihin työpajoihin, joissa esitellään teoriaa mutta myös käytäntöä.
- Kaikki on hyvin valmisteltua
- En ymmärrä kysymystä, joten en vastaa siihen.
- Vihdoinkin ymmärrän, mitä palvelumuotoilijat ovat
- Intensiivinen työ, joka saa sinut pohtimaan, haastamaan uskomuksiasi.
- Tuki

### **9. Palautteesi kouluttajista - mikä oli hyvää ja mitä voisi tehdä paremmin?**

- Rakastamme Jagodaa, Dawidia ja Martaa.
- Kouluttajat olivat kaikki hyvin avuliaita
- Kaikki kouluttajat olivat hyvin auttavaisia ja ennakkoluulottomia
- Kouluttajat loivat hyvän flow'n
- Kouluttajat olivat siistejä
- Olen todella iloinen saadessani työskennellä Dawidin, Jagodan ja Martan sekä vieraiden kanssa.
- Rakastan kouluttajiamme, he ovat parhaita.
- Hieno tuki
- Kouluttajat olivat täydellinen tukija
- He olivat erinomaisia ja erittäin sitouttavia, erittäin hyvät selitykset ja erittäin hyvät menettelytavat.
- Kiitos paljon kaiken järjestämisestä. Sempre a Frente paras tiimi

### **10. Palautteesi kouluttajien tuesta valmiuksien kehittämisohjelman aikana? Tunsitko olosi mukavaksi toiminnan aikana?**

- Kaikki oli hyvin
- Kouluttajat olivat kaikki hyvin avuliaita
- Kaikki kouluttajat olivat hyvin auttavaisia ja ennakkoluulottomia
- Kouluttajat loivat hyvän virran
- Tunnen oloni hyväksi ja mukavaksi, ehkä joskus toiminta oli liian pitkä tai lyhyt, mutta yleisesti ottaen olen kunnossa.
- Ei mitään valittamista, kaikki oli hyvin
- Rakastan kouluttajiamme ja projektia

- Mielestäni kaikki oli hyvin, kouluttajat tukivat meitä ja pystyimme kehittämään ideoitamme. Ehkä jotkut palvelumuotoilua koskevat selitykset olivat liian vaikeita
- Kouluttajat olivat täydellisiä tukijoita
- He olivat erinomaisia ja hyvin sitouttavia, erittäin hyvät selitykset ja erittäin hyvät menettelytavat.
- Kiitos paljon kaiken järjestämisestä. Sempre a Frente paras tiimi

#### 11. Muita kommentteja

- Olen todella onnellinen ja iloinen, että voin osallistua.
- Kiitos kaikesta
- Sempre a Frente on paras organisaatio.
- Olen todella iloinen, että voin tehdä jotain Lublinin hyväksi.
- Oli mukavaa olla mukana koulutuksessa.

## 3 Yhteenveto

Nuorten kansalaisaktivointia koskevan YSD-valmiuksien kehittämisohjelman tavoitteena oli voimaannuttaa nuoret muutoksen tekijöinä, jotta heillä olisi välineet löytää ratkaisuja ja suunnitella palveluja yhteistyössä paikallisten julkishallintojen kanssa.

Koulutuksessa oli yhteinen rakenne ja erityisiä osioita, jotka koskivat kunkin maan paikallista tilannetta ja osallistujien tarpeita: Italia, Saksa, Kreikka, Puola, Slovakia ja Suomi. Arviointiprosessissa on havaittavissa pieniä eroja, jotka johtuvat myös siitä, että oppitunnit toteutettiin kussakin maassa eri tavalla Covid-19-rajoitteiden mukaan ja ne järjestettiin verkossa ja/tai kasvokkain. Arviointi osoittaa kuitenkin, että valmiuksien kehittämisohjelman tavoitteet saavutettiin, ja siinä tuotiin esiin kaikkien osallistujien yhteisiä vaikeuksia, jotka liittyivät lähinnä ohjelman pituuden ja sisällön väliseen tasapainoon, jonka tulisi olla helposti omaksuttavaa mutta riittävän haastavaa ja pitää ohjelma nuorten kannalta kiinnostavana.

Monia myönteisiä näkökohtia havaittiin: - Valmiuksien kehittämisohjelman suunnittelu ja toteuttaminen oli erittäin tehokasta; - Kaikki nuorisopalvelujen suunnittelun kouluttajat olivat hyvin valmistautuneita ja toteuttivat kurssit erinomaisesti; - Oppitunnit olivat mielenkiintoisia ja nuoria palvelumuotoilijoita mukaansatempaavia.

Ohjelma saavutti tavoitteensa, joka oli nuorten voimaannuttaminen kansalaisvaikuttamisessa; siinä käsiteltiin muun muassa palvelumuotoilua, nuorten osallistumista sekä paikallispolitiikkaa ja päätöksentekoprosesseja. Lisäksi se vahvisti vahvasti sukupolvien välistä solidaarisuutta. Kaiken kaikkiaan kyseessä oli hedelmällinen ja jopa hauska interventio.