

YSD YOUNG SERVICE DESIGNERS

Grant Agreement n. 624732

Work Package WP 3

RELAZIONE DI VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

Autore principale: Sempre a Frente Foundation Collaboratori: tutti i partner

Livello di disseminazione: limitato ai partecipanti (compresa la Commissione dei revisori dei servizi e delle azioni)



Scheda tecnica di riferimento

Programma UE	Erasmus +
Sottoprogramma	Support for Policy Reform
Presentazione delle proposte	EACEA-10-2020-1
Azione	European Youth Together
Titolo del progetto	Young Service Designers
Acronimo del progetto	YSD
Numero del progetto	624732-EPP-1-2020-1-IT-EPPKA3-EU-YTH-TOG
Data di avvio del progetto	15/05/2021
Data di conclusione del progetto	15/05/2023
Prodotto finale	Relazione di valutazione della formazione
Work Package	WP3
Livello di riservatezza	Limitata agli altri partecipanti
Autore (organizzazione partner)	Sempre a Frente Foundation

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

Sito web www.yzd-project.eu

Ringraziamenti

Il lavoro descritto nel presente report ha ricevuto il finanziamento del programma Erasmus+ previsto dall'accordo N° 624732.

Disclaimer

Il sostegno della Commissione Europea per la produzione del presente report non costituisce una sponsorizzazione dei contenuti, che riflette il punto di vista degli autori, e di essi soltanto. Per questo motivo, la Commissione non può essere ritenuta responsabile di qualsiasi uso venga fatto delle informazioni contenute nel presente report.

© I membri del Consorzio YSD



SOMMARIO

Prefazione.....	5
1. Introduzione.....	6
1.1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO YSD	6
1.2. PROGRAMMA DI CAPACITY BUILDING: COS'É.....	6
2. Il programma di CB nei paesi partner	7
2.1. ITALIA	7
2.1.1. Struttura del programma	7
2.1.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono.....	10
2.1.3. I moduli.....	13
2.1.4. Valutazione.....	14
2.2 GERMANIA.....	24
2.2.1. Struttura del programma	24
2.2.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono.....	26
2.2.3. I moduli.....	27
2.2.4. Valutazione.....	28
2.3 GRECIA	37
2.3.1. Struttura del programma	37
2.3.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono.....	38
2.3.3. I moduli.....	39
2.3.4. Valutazione.....	40
2.4 SLOVACCHIA	48
2.4.1. Struttura del programma	48
2.4.2. Partecipanti e formatori: ecco chi sono	48
2.4.3. I moduli.....	50
2.4.4. Valutazione.....	51
2.5 FINLANDIA	54
2.5.1. Struttura del programma	54
2.5.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono.....	54
2.5.3. I moduli.....	56
2.5.4. Valutazione.....	56
2.6 POLONIA	58
2.6.1. Struttura del programma	58
2.6.2. Partecipanti e formatori: ecco chi sono	59
2.6.3. I moduli.....	61
2.6.4. Valutazione.....	61
3. CONCLUSIONI.....	73



Prefazione

La Relazione di Valutazione della Formazione (*Training Evaluation Report*) è stata redatta come parte delle attività in programma nell'ambito del progetto n. 624732 "Young Service Designers" (YSD), finanziato dal programma *European Youth Together* dell'Unione Europea.

Il Programma *European Youth Together* è un'attività realizzata nell'ambito dell'azione chiave 3: Sostegno alla definizione delle politiche e alla cooperazione del programma Erasmus+. L'azione chiave 3 fornisce sostegno alla cooperazione politica nell'ambito dell'Unione europea, contribuendo in tal modo all'attuazione delle politiche esistenti e all'elaborazione di nuove politiche in grado di innescare la modernizzazione e le riforme, nel campo dell'istruzione, della formazione, della gioventù e dello sport.

Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito web: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/programme-guide/part-b/key-action-3/youth-together>

La Relazione di Valutazione della Formazione non rispecchia necessariamente l'opinione della Commissione Europea - Direzione Generale per l'Occupazione, gli Affari sociali e l'Inclusione.

La presente relazione è stata redatta in maniera congiunta dai partner di progetto, sotto il coordinamento di Sempre a Frente Foundation (Polonia), con il supporto del Consorzio Comunità Brianza.

In particolare, ringraziamo per il contributo nella stesura della Relazione di Valutazione della Formazione e per la partecipazione attiva alle diverse attività di formazione: Despina Papadaki e Myrto Kokala (IRTEA); Franjo Brkan, Daniel Medeiros e Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizak, Zuzana Sojková e Peter Topolsky (RmS); Anja Presnukhina e Pieta Salonen (Green Youth Finland); Alina Prochasek e Aleksandra Kulik (Sempre a Frente Foundation); Lucia Merlino, Elisa Chiesa e Rachele Meda (Consorzio Comunità Brianza).

Si ringraziano in particolare tutti gli educatori giovanili di YSD provenienti da tutti i paesi partner di progetto.

Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito web: <https://ysd-project.eu/>



1. Introduzione

1.1. DESCRIZIONE DEL PROGETTO YSD

Young Service Designers è un progetto finanziato da European Youth Together coordinato dal Consorzio Comunità Brianza (Italia) e comprende enti partner provenienti da Finlandia, Germania, Grecia, Polonia e Slovacchia. In ciascun paese, un'organizzazione giovanile partner di progetto collabora con un Comune, che rappresenta il sito locale per la sperimentazione delle attività di YSD.

YSD mira a sostenere i giovani (16-25 anni) attraverso un approccio di educazione e impegno civico, promuovendo le loro competenze e offrendo loro l'opportunità di sperimentare un reale coinvolgimento nel processo decisionale locale per ripensare alle loro città e ai loro spazi pubblici.

Per far ciò, il progetto introduce una serie di attività eterogenee, che comprendono la realizzazione di un programma di Capacity Building per l'attivazione giovanile destinato a 20 giovani (Young Service Designers) per ciascun paese, incentrato sulla progettazione di servizi, in particolar modo sulla creazione di servizi nella società post-COVID, e ispirato alla metodologia UPSHIFT propria di UNICEF.

Dopo aver frequentato il programma di Capacity Building, i Young Service Designers hanno dato avvio ai Laboratori Pubblici di Innovazione dedicati ai giovani, a partire da settembre 2022, e metteranno in pratica e analizzeranno il servizio o i servizi progettati da dicembre 2022 fino alla fine del progetto (15 maggio 2023).

Le città e gli educatori giovanili di progetto supportano i giovani partecipanti durante tutta la durata del progetto.

1.2. PROGRAMMA DI CAPACITY BUILDING: COS'È

I metodi e i contenuti della formazione sono stati elaborati e convalidati dal gruppo di educatori giovanili di YSD, sotto la guida di Azzurra Spirito, progettista di servizi italiana coinvolta dal Coordinatore con l'obiettivo specifico di supportare il team di progetto in questa fase strategica di progettazione e nella struttura del Programma di Capacity Building (Programma di CB).

Al fine di essere coordinato e di avere la certezza di essere allineato con la metodologia UPSHIFT, Josh Harvey, coordinatore scientifico di progetto, ha espresso il suo parere sui contenuti del Programma di CB. Ha rappresentato il punto di riferimento principale per gli educatori giovanili di YSD, ai quali essi si rivolgevano per qualsiasi dubbio metodologico o per riesami tematici dettagliati.

Il Programma di CB è stato portato avanti da formatori motivati ed esperti. La formazione è stata pensata per mettere i giovani nelle condizioni di essere portatori di cambiamento; hanno quindi realizzato degli strumenti per individuare soluzioni e servizi in co-progettazione, con il supporto e la collaborazione delle amministrazioni pubbliche locali.

La formazione è stata progettata con una struttura comune per i sei territori coinvolti nel progetto e con delle sezioni specifiche inerenti al contesto locale, dovuto alle specificità legali e organizzative tipiche di ogni città e di ciascun paese.

Da parte dei formatori/educatori giovanili, è stato sviluppato un Programma di Formazione per l'attivazione



della cittadinanza attiva da parte dei giovani di ciascun paese per un totale di 40 ore per almeno 20 giovani circa.

2. Il programma di CB nei paesi partner

2.1. ITALIA

2.1.1. Struttura del programma

In Italia, il programma di CB consisteva in 10 sessioni formative live svolte nei mesi di settembre e ottobre e due sessioni svolte da casa nel periodo a cavallo degli incontri con i formatori, per la durata totale di 40 ore.

Gli educatori giovanili di YSD hanno condotto il processo di apprendimento attraverso alcune metodologie educative: Brainstorming, Apprendimento Cooperativo, Apprendimento partecipato e Learning by doing. A ogni incontro era presente almeno uno dei membri del team di CCB per fornire un supporto tecnico.

Le persone coinvolte nel programma italiano di Capacity Building sono:

- Lucia Merlino in qualità di Coordinatrice del progetto YSD e formatrice
- Elisa Chiesa in qualità di formatrice
- Carlotta Figini in qualità di formatrice
- Giulia Mancigotti in qualità di formatrice
- Michele Di Paola in qualità di formatore
- Rachele Meda, Responsabile del Progetto YSD per supporto tecnico e organizzativo
- 25 Young Service Designers provenienti da quattro diverse scuole secondarie di secondo grado situate nei comuni di Desio, Monza e Muggiò

I giovani sono stati suddivisi in 5 gruppi focalizzati su diverse tematiche, tra cui aree verdi, benessere, discriminazione zero, economia circolare e mobilità.

Partendo da questi temi, i giovani hanno lavorato alla progettazione di servizi rivolti alla comunità, in particolare ai giovani che avrebbero risposto a problemi precedentemente individuati nel proprio territorio.

Modulo	TITOLO	Data	Orario	Formatori
Festa di inaugurazione YSD		20.06.2022	15.00 – 17.00 CET	Tutti
1	Introduzione	6.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti
2	Luoghi di sperimentazione	7.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola, Carlotta Figini
3	Individuazione dei problemi e Ricerca	13.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Attività a casa:				
3h - Osservazione/Ricerca dei bisogni sul territorio e nei luoghi da ri-progettare				
2h – Presentazione PPT del lavoro svolto				
4	Preparazione delle interviste sul campo	20.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Michele Di Paola
5	Interviste sul campo	21.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola
Attività a casa: 2h – compilazione del grafico delle interviste				
6	Idee di servizio	26.09.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Lucia Merlino
7	Creazione dei personaggi e lancio delle soluzioni di progetto	5.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Michele Di Paola, Carlotta Figini, Lucia Merlino
8	Sviluppo del prototipo – Logica del Servizio Dominante & Blueprint	6.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Attività a casa: 2 ore – presentazione PPT dei servizi ideati				
9	Feedback sulla prototipazione e introduzione all'ultima fase	11.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti

10	Il processo e le fasi successive	13.10.2022	15:00 – 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
----	----------------------------------	------------	-------------------	---



Co-funded by
the European Union

2.1.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono

Formatori:

Team CCB

Lucia Merlino - Coordinatrice del progetto YSD e formatrice I Esperta e appassionata coordinatrice di progetti UE. I suoi incarichi si focalizzano in particolar modo su: partecipazione giovanile ed empowerment, istruzione e formazione, migrazione, progetti di internazionalizzazione e cooperazione internazionale. Viene coinvolta in progetti locali e regionali in Italia, negli Emirati e in Europa.

Elisa Chiesa – Formatrice YSD I Ha esperienza e passione per la gestione di progetti nell’ambito della Cooperazione Internazionale, sviluppo sostenibile internazionale, istruzione e formazione. Lunga esperienza in attività di capacity building a livello locale e di formazione sulla cittadinanza attiva, good governance e sostenibilità come Coordinatrice e Formatrice, con buone doti di team building.

Carlotta Figini - Formatrice YSD I ha lavorato nel campo dell’Innovazione per 8 anni (progetti Erasmus plus e Horizon2020), in particolare dedicandosi all’esperienza educativa, la formazione per la progettazione e soft skill. Ha ottenuto dal Policlinico di Milano le certificazioni per aver conseguito con successo la specializzazione in *Design Learning Innovation* e *Innovative teaching pedagogies*. Ha lavorato in Spagna e in Belgio in programmi di finanziamento europei.

Michele Di Paola – Formatore YSD I Attualmente lavora per la ONG Spazio Giovani Onlus in qualità di educatore giovanile e coordinatore con esperienza di progetti riguardanti: partecipazione giovanile ed empowerment, educazione digitale e robotica, scambi europei di volontariato giovanile all’estero.

Giulia Mancigotti – Formatrice YSD I È laureata in Scienze della Comunicazione all’Università di Milano. Ha lavorato poi per un anno presso il Dipartimento Europeo nell’Ufficio di Politiche Giovanili nel Comune di Cinisello Balsamo. Successivamente, ha svolto uno stage in imprenditorialità giovanile, grazie al quale ha fondato l’associazione di promozione sociale “POY - Point of Interest”. Attualmente lavora per la ONG Spazio Giovani Onlus in qualità di educatrice giovanile.

Rachele Meda - Project Officer I Laureata in Mediazione Linguistica e Culturale e in Scienze per la Pace: Relazioni internazionali e Sviluppo; lavora da dicembre 2019 per il Consorzio Comunità Brianza in qualità di Responsabile di Progetto per la gestione di progetti di innovazione sociale a livello nazionale ed europeo.



Partecipanti:

Nome	Cognome	Sesso	Età
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

Testimonianze:

“Perché hai scelto di far parte di YSD?”

Ho scelto di essere Young Service Designer, intanto, per il modo in cui mi è stato presentato il progetto, mi è piaciuto molto e l'idea di poter dire la mia e ascoltare l'opinione dei miei coetanei mi ha interessato molto.

Anche viaggiare all'estero mi alletta, infatti lo scambio culturale in Polonia e in Finlandia mi piace molto, sia per un discorso di autonomia che una persona può acquisire viaggiando in quei paesi, sia per ascoltare le idee di studenti provenienti da altri paesi, acquisendo un nuovo modo di pensare e arricchendo il proprio”. (Yousef Sorour, YSD, 17 anni)

“Cosa ti piace del programma di Capacity Building?”

Ciò che mi è piaciuto di più del programma di Capacity Building di questo progetto, Young Service Designers, è stata la possibilità di incontrare nuove persone, collaborare con loro e farmi una mia idea ascoltando quella degli altri”. (Tommaso Di Lernia, YSD, 17 anni)

“C'è qualcosa che hai imparato e che ti ha sorpreso?”

Mi ha stupito molto la metodologia utilizzata durante questo corso, perché ho trovato gli incontri molto coinvolgenti; infatti, pur essendo, per esempio, una persona timida, ogni idea viene sempre ascoltata, tutte le idee vengono prese in considerazione; non esiste un'idea più importante delle altre; quindi, mi è sembrato molto bello e produttivo”. (Elisa Solazzo, YSD, 16 anni)

2.1.3. I moduli

GIORNO 0 20/06/2022

FASTA DI INAUGURAZIONE DI YSD

Festa di inaugurazione del gruppo che ha partecipato al corso di formazione nei 4 mesi successivi.

GIORNO 1 06/09/2022

FASE A - FRAMING – MODULO INTRODUTTIVO

Presentazione dello scopo del progetto – progettazione dei servizi, innovazione sociale e rigenerazione urbana – incluse le tempistiche e gli scambi europei.

GIORNO 2 07/09/2022

FASE A - FRAMING – INCONTRO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Tavola rotonda con gli amministratori pubblici coinvolti nel progetto, con un focus speciale sugli argomenti chiave, quale inclusione e transizione verde, stilando una bozza della mappa dei portatori di interesse.

GIORNO 3 13/09/2022

FASE A - FRAMING – TEORIA DEL CAMBIAMENTO

Spiegazione della struttura del progetto YSD (teoria del cambiamento), delle metodologie di ricerca e dello strumento dell'Albero dei Problemi. Creazione di 5 gruppi di lavoro (INCLUSIONE: Gruppo di lavoro 1 su Benessere e Rispetto – Gruppo di lavoro 2 su Discriminazione zero – TRANSIZIONE VERDE: Gruppo di lavoro 3 su Aree verdi – Gruppo di lavoro 4 su Mobilità sostenibile – Gruppo di lavoro 5 su Economia Circolare e Riduzione degli sprechi).

GIORNO 4

FASE B - IDEE DEI PARTECIPANTI – ATTIVITA' A CASA

Esercizio individuale sull'osservazione e ricerca dei bisogni del territorio e degli spazi da ri-progettare.

GIORNO 5 20/09/2022

FASE B - PARERE DEGLI UTENTI

FASE C PERSONAGGI – PREPARAZIONE DELLE INTERVISTE

Stesura delle interviste sul campo da inviare ai diversi portatori di interesse e utilizzo della mappa dell'empatia.

GIORNO 6 21/09/2022

FASE B - IDEE DEI PARTECIPANTI

FASE C - PERSONAGGI – INTERVISTE SUL CAMPO

GIORNO 7

ATTIVITA' A CASA

Compilazione del grafico dell'intervista presentata

GIORNO 8 26/09/2022

FASE D - AMBITO DI PROGETTAZIONE E IDEAZIONE - RIFLESSIONE

Riflessione sulle interviste ed elaborazione delle idee di progetto da portare in Polonia

FASE D - AMBITO DI PROGETTAZIONE E IDEAZIONE - STORYTELLING DALL'ESPERIENZA EUROPEA

GIORNO 10 06/10/2022

FASE F - CONCEPT DEL SERVIZIO – Logica del Servizio Dominante & Blueprint



GIORNO 11 ATTIVITA' A CASA

FASE F - CONCEPT DEL SERVIZIO – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

GIORNO 12 11/10/2022

FASE G - PROTOTIPO & TEST - LET'S DO IT

Preparazione del prototipo

GIORNO 13 13/10/2022

FASE G - PROTOTIPO & TEST – Presentazione dei prototipi e conclusione della formazione

2.1.4. Valutazione

È stato chiesto ai Young Service Designers di valutare l'intero processo in tre diverse fasi del programma: la fase iniziale, quella intermedia e quella finale. La valutazione è stata realizzata attraverso dei questionari redatti con Google Forms. L'obiettivo era di valutare il livello di conservazione delle conoscenze, la sensazione di supporto e di progresso relativamente alle competenze soft e hard specifiche, le aspettative e il livello di soddisfazione del programma di Capacity Building (chiarezza e utilità del programma).

Nel primo questionario, i giovani YSD hanno risposto a domande basate sulla loro conoscenza e comprensione di alcuni dei concetti principali e metodologie di progettazione dei servizi. Inoltre, hanno valutato obiettivi, format e tempistiche delle attività svolte fino a quel momento.

Nel secondo modulo, i giovani YSD hanno valutato l'intero processo fornendo suggerimenti utili su cosa potrebbe essere migliorato in vista delle sessioni successive.

Per ultimo, nel terzo questionario, i giovani YSD hanno dato la loro opinione sul programma di Capacity Building, valutandone gli aspetti specifici, quali la competenza dei formatori e l'inclusività della formazione. In aggiunta, hanno dato consigli preziosi su cosa si sarebbe potuto fare meglio, nell'ottica di migliorare possibili programmi di formazione futuri organizzati dal CCB.

I capitoli successivi sono dedicati all'analisi dettagliata dei risultati dei tre Questionari di Valutazione.

Fase iniziale

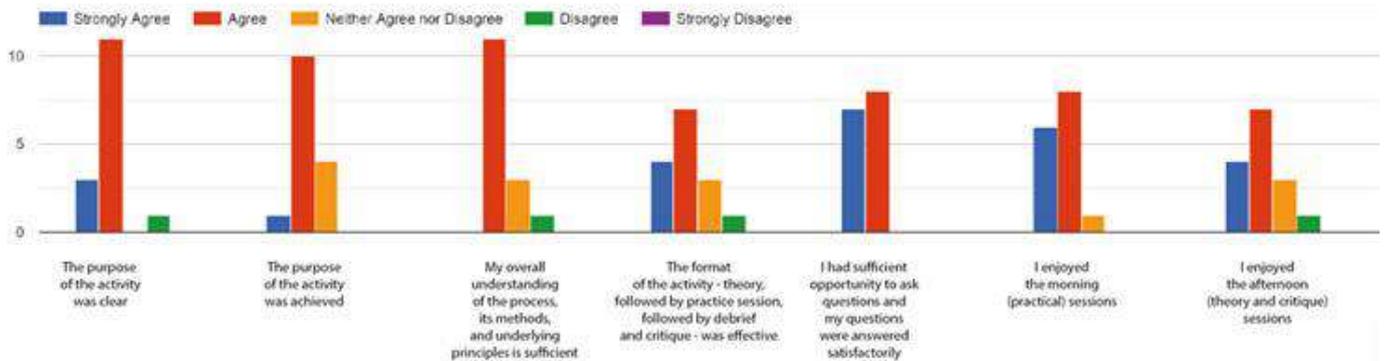
1. Valutazione degli obiettivi, del format e delle tempistiche delle attività

In generale, la valutazione delle attività previste dal programma è molto positiva. La maggior parte dei partecipanti ha riscontrato che gli obiettivi di entrambe le attività sono stati chiari e sono stati raggiunti. I partecipanti avevano un livello di comprensione chiaro del processo, del metodo messo in atto e dei principi di base. Inoltre, hanno avuto il tempo di porre delle domande e le risposte ricevute sono state soddisfacenti. In riferimento ai laboratori e alle attività, i partecipanti hanno valutato il format come efficace – teoria, seguita da una sessione pratica, seguita da una fase di debriefing e revisione.

Di conseguenza, hanno apprezzato le sessioni pratiche.



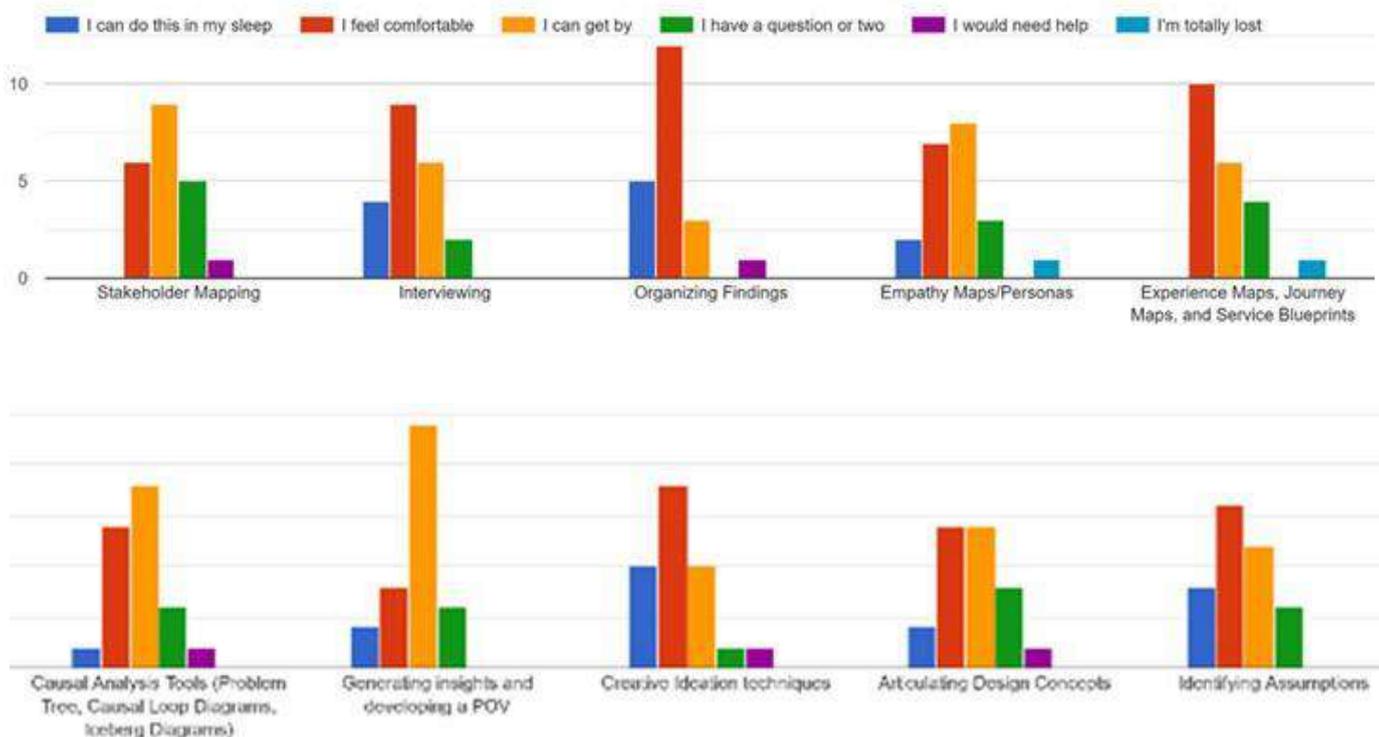
Please respond



2. Valuta il tuo livello di fiducia nelle tue capacità e comprensione dei seguenti metodi e approcci

Quando è stato chiesto ai partecipanti di valutare il proprio livello di comprensione e competenza su alcuni argomenti chiave e metodologie discusse durante le sessioni di formazione, essi hanno risposto con sicurezza. Si “sentono a proprio agio” o “se la cavano” con gli aspetti creativi del programma, quali “Mappatura delle parti interessate”, “Condurre interviste”, “Organizzare i risultati” e “Mappatura dell’esperienza, del viaggio e dell’empatia”. D’altra parte, i partecipanti si sono mostrati un po’ più insicuri rispetto alle loro abilità al fine di gestire strumenti quali “Gli Strumenti di Analisi Causale (l’Albero dei Problemi, Diagramma causa-effetto, Diagramma dell’iceberg)” o quando si trovano a “produrre idee e sviluppare un proprio punto di vista”.

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



3. Quali argomenti – ove presenti – vorresti approfondire ulteriormente?

- Mappatura delle parti interessate
- Tecniche per sviluppare il pensiero creativo
- Progettazione urbana

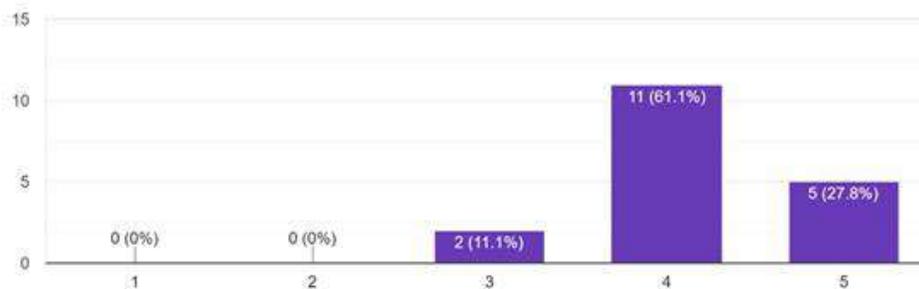
Fase intermedia

1. Il processo nel suo complesso è stato soddisfacente

I giovani YSD hanno mostrato un alto livello di soddisfazione relativamente al progetto nella sua fase intermedia. Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 61,1% dei partecipanti ha valutato il programma di Capacity Building con un punteggio di 4.

I am satisfied with the over all process

18 responses

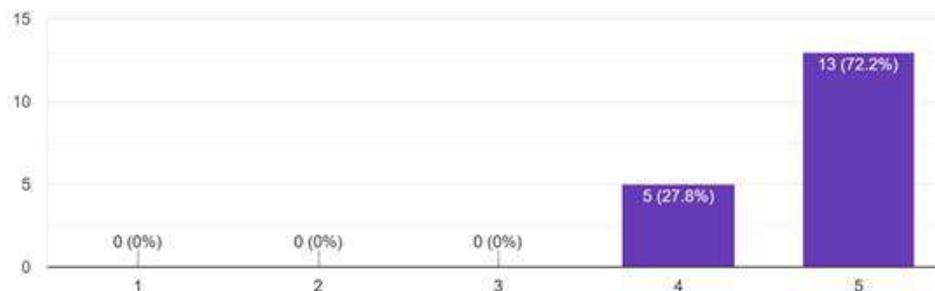


2. Fino ad ora, il programma è stato inclusivo e aperto a contributi e scambi?

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 72, 2% dei partecipanti era totalmente d'accordo nel valutare il programma come inclusivo e aperto allo scambio e alla discussione.

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

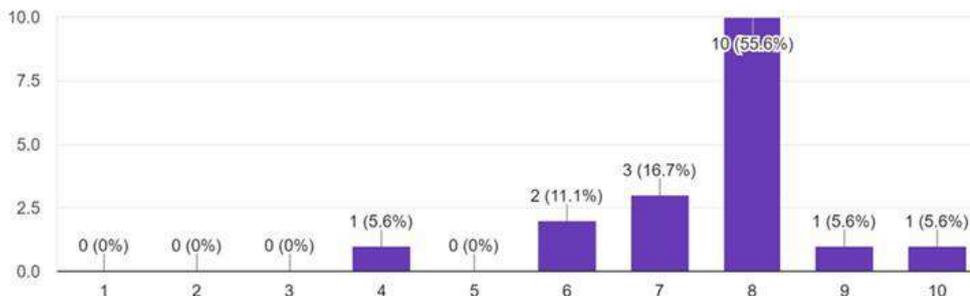
18 responses



3. Sento di saperne di più sulla metodologia di progettazione di servizi

In riferimento a loro livello di comprensione sulla metodologia di “progettazione di servizi”, il 55,6% dei giovani YSD ha valutato l’affermazione riportata precedentemente con un punteggio di 8, su una scala da 1 (non sono d’accordo) a 10 (sono totalmente d’accordo).

I feel aware about service design method
18 responses



4. Come hai messo in pratica il programma di Capacity Building nel tuo lavoro/nella tua vita fino ad ora?

- Nei progetti scolastici e nel modo in cui organizzo le idee
- Ho imparato meglio come lavorare in piccoli gruppi
- Non l’ho ancora messo in pratica
- Mi ha senza dubbio aiutato ad ascoltare di più le opinioni degli altri, a lavorare in gruppo e a discutere costruendo un dialogo positivo
- Solo dopo aver trovato e focalizzato il problema in maniera chiara, come durante la mia giornata o con le mie sensazioni, posso provare a risolverlo.
- Prima di tutto, bisogna iniziare a pensare in maniera creativa, provare a non avere limiti e a non credere mai che ci sia qualcosa di impossibile, si può raggiungere tutto se davvero ci credi
- Cerco di non fare gli errori che vengono commessi quotidianamente (per esempio fare la raccolta differenziata)
- Parlo in pubblico con molta più sicurezza rispetto a prima
- Lavorare in piccoli gruppi, parlare dei problemi e imparare di più sul territorio e sugli altri problemi che ci sono
- Ascoltando le idee e le opinioni degli altri, dire la mia senza prestare attenzione al giudizio degli altri
- Ho migliorato le mie capacità, imparando metodi nuovi per cercare e dare una struttura alle idee
- Nella mia quotidianità, mi aiuta a collaborare con i miei coetanei
- Provando a utilizzare il servizio di trasporto pubblico
- Ho cambiato il modo in cui analizzo una questione: la affronto in maniera più strutturata e prendo in considerazione aspetti a cui prima non prestavo attenzione
- Ho imparato tutte le diverse metodologie di lavoro, e ciò mi aiuta a focalizzarmi su un aspetto alla volta e ad arrivare alla soluzione in maniera graduale
- Il programma di Capacity Building

5. Qual è la tua opinione sull’intero processo dopo il programma di Capacity Building (supporto, gestione)?

- A volte lo scopo di un esercizio non è così logico e ovvio come potrebbe sembrare, ci si arriva quando si intraprende la fase successiva

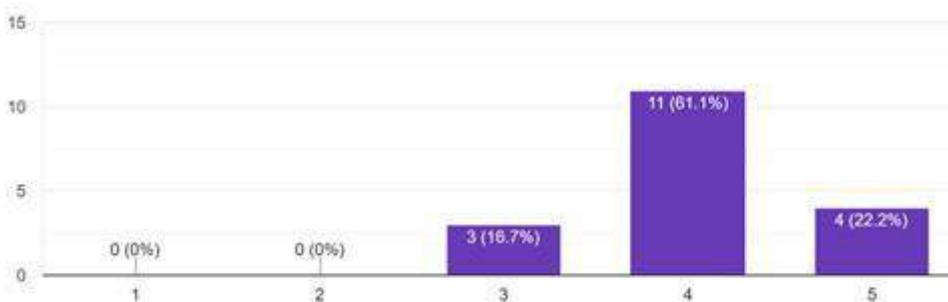
- È interessante e spiegato in maniera chiara
- Mi sembra buono, ma non penso funzioni come pensano loro
- Per me è stato molto interessante e arricchente. Forse, per alcune attività ci sarebbe voluto più tempo, ma in generale ho trovato tutto molto piacevole.
- Credo che alcune cose poco chiare siano state sottointese e a volte c'era un po' di confusione. Tuttavia, il lavoro è stato ben suddiviso ed è una buona idea essere coinvolti in ciò che ci riguarda in prima persona
- Sicuramente il mio giudizio è positivo, ma mi è piaciuto di più imparare il processo di Capacity Building attraverso attività e discussioni rispetto a quando ne parlavamo a livello teorico con le slides
- Penso che il servizio sia abbastanza valido e completo
- Feedback positivo: ha soddisfatto le mie aspettative
- Abbiamo analizzato e identificato i problemi in maniera completa
- Ho imparato come comunicare con gli altri senza mettere le mie idee davanti a quelle degli altri. Mi sento di avere più sicurezza nell'esprimere i miei pensieri, dubbi e idee
- Sono contento/a di aver partecipato a questo progetto e credo di aver imparato molto sulla progettazione di servizi
- Molto positivo, ma con qualche miglioria da apportare
- Ho trovato l'intero processo molto interessante e ben organizzato
- Mi è piaciuto come è stato presentato e gestito il programma. Le tempistiche e la location erano adeguate. Sono stati messi a disposizione moltissimi strumenti e materiali che sono stati di supporto alla realizzazione delle nostre idee. I formatori sono stati di aiuto, chiari e in grado di facilitare le discussioni e i laboratori, dando e prendendo input
- Mi è piaciuto molto il modo in cui avete coinvolto ognuno di noi senza dare particolare potere a qualcuno rispetto agli altri
- Penso sia stato positivo, ho trovato il tutto molto utile e mi ha aiutato a migliorare il modo in cui guardo ai problemi, in particolare a non focalizzarmi soltanto sulla soluzione, ma a lavorare prima di tutto sul problema in quanto tale

6. La prima parte del programma di Capacity Building ha soddisfatto le mie aspettative

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 61, 1% di coloro che hanno risposto al questionario ha valutato il programma di Capacity Building con un punteggio di 4 e il 22, 2% con un punteggio di 5.

The first part of Capacity Building Programme fulfilled my expectation

18 responses



7. Laboratori e metodologie utilizzate durante il programma – qual è stata la più utile?

- Mappatura degli Stakeholders e l'Albero dei problemi



- Journey map (Polonia)
- Per quel che mi riguarda, il metodo che ho trovato più utile è la ricerca sul campo, la capacità di consultarsi e condividere le proprie idee di persona
- Il modello cartaceo in 3D ha rappresentato un modo chiaro per concentrarsi sul lavoro finale
- Senza dubbio la discussione, essere in grado di parlare e di essere ascoltati e giustamente di ascoltare le idee degli altri YSD e dei tutor
- Le interviste
- Il dialogo e il lavoro in gruppo
- Ho apprezzato molto la possibilità di provare diverse metodologie e mi sono piaciute tutte, specialmente recitare con i miei colleghi per presentare il nostro progetto
- Il metodo che ho preferito tra tutti quelli utilizzati e che ho trovato più utile è stato il *service safari*, un metodo di ricerca che ti permette di capire un particolare servizio provandolo. Anche le interviste sono state molto utili.
- Le interviste e la presentazione delle idee (l'ultima lezione)
- È stato molto utile l'incontro e il brainstorming che abbiamo fatto (incontro con Ambito di Desio). È stato utile e interessante anche il giorno in cui abbiamo condotto le interviste.
- Ho trovato molto interessante l'ultimo incontro sui vari metodi per "spiegare" la propria idea e, allo stesso tempo, abbiamo lavorato molto
- Forse la mappatura degli stakeholder, che mi ha aiutato a individuare il target delle persone con le quali lavoro, e il campo, per vedere i limiti e gli elementi da includere nel processo di problem solving

8. Qualche aspetto da migliorare (logistica/metodologie di lavoro)

- Spiegare meglio lo scopo di ciascuna fase intrapresa, magari spiegando più nel dettaglio come gli esercizi svolti ci possano portare verso la giusta direzione
- Dedicare più tempo alle attività di brainstorming
- Avrei preferito ricevere una spiegazione più chiara sul processo
- Magari alcune spiegazioni relative a certe attività (anche se in realtà non è stato un gran problema visto che si potevano chiedere chiarimenti in qualsiasi momento)
- Utilizzare Teams al posto di WhatsApp per comunicazioni importanti. Per noi studenti risulta essere più chiaro controllare una APP di scuola piuttosto che una APP social
- Non saprei, penso in realtà che sia stato tutto ben organizzato
- La durata delle spiegazioni
- Forse più chiarezza sui risultati attesi o sul lavoro da svolgere (spesso non riuscivo ad arrivare subito al punto, ma dovevo chiedere spiegazioni ai vari tutor per capire meglio ciò che dovevo fare)
- Non penso ci sia nulla da migliorare
- L'intero progetto è stato soddisfacente
- Si potrebbe dedicare più tempo a realizzare alcune delle attività proposte, in modo da essere ben strutturate e sviluppate appieno
- Essere più organizzati, si è buttato via parecchio tempo
- Non mi vengono in mente criticità da segnalare
- Forse se avessimo iniziato gli incontri mezz'ora più tardi sarebbe stato più semplice raggiungere il punto di ritrovo senza avere la preoccupazione di arrivare tardi. Questo perché quando è iniziata la scuola, non avevo molto tempo tra l'orario di fine della scuola e l'orario di inizio dell'incontro.
- Onestamente, non mi viene in mente nulla

9. Ulteriori commenti



- Ho apprezzato questo programma e consiglierò ai miei amici di partecipare ai progetti Erasmus
- È un progetto molto carino che ha superato le mie aspettative iniziali. Sono felice di poter lavorare con persone mature e di grande aiuto come lo sono i miei colleghi.
- Nulla, avete fatto un ottimo lavoro!

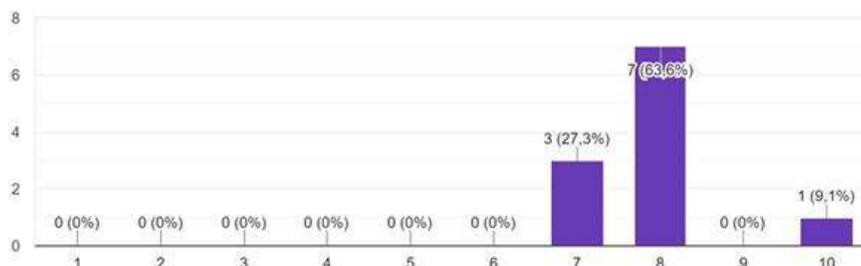
Fase finale

1. Come valuti il grado di soddisfazione generale rispetto ai workshop svolti durante il programma di Capacity Building?

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 10 (sono totalmente d'accordo), i giovani YSD hanno valutato il loro livello di soddisfazione generale in riferimento ai workshop del programma di Capacity Building da 7 a 10.

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

11 risposte

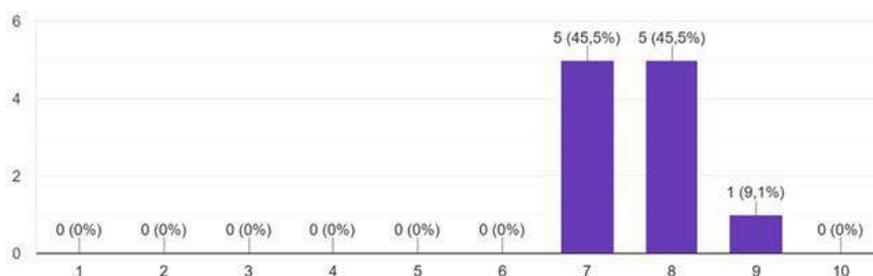


2. Il programma di Capacity Building ha soddisfatto le mie aspettative

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 10 (sono totalmente d'accordo), i giovani YSD hanno dichiarato che il programma di Capacity Building ha soddisfatto le loro aspettative, scegliendo 7 – 8 e 9.

The Capacity Building Programme fulfilled my expectations

11 risposte

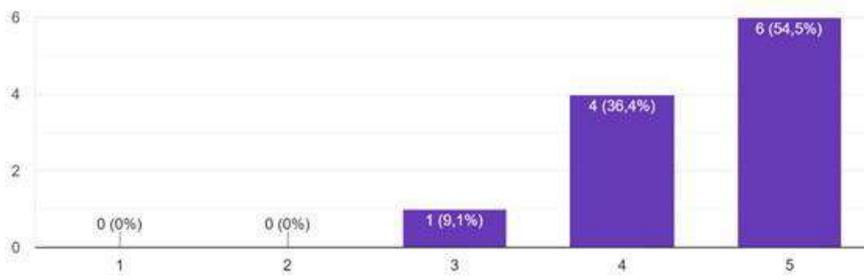


3. Effettivamente ho avuto la possibilità di portare il mio contributo

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 10 (sono totalmente d'accordo), il 54,5% dei giovani YSD ha risposto di aver avuto la possibilità di contribuire alle attività e alle discussioni.

I had a fair chance for contribution

11 risposte

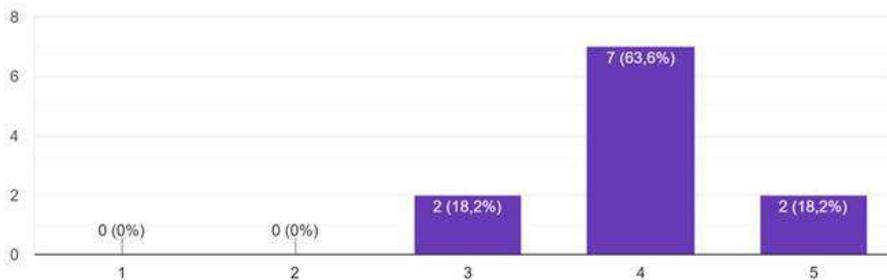


4. Il programma ha tenuto conto delle mie necessità

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 10 (totalmente d'accordo), il 63,6% dei giovani YSD ha scelto di valutare con un punteggio di 4 il fatto che le proprie necessità sono state ascoltate dal programma di Capacity Building, mentre due persone hanno valutato tale affermazione con un punteggio di 5.

The programme was inclusive to my needs

11 risposte



5. Cosa ti è piaciuto di più?

- Il gruppo di lavoro e le spiegazioni soddisfacenti da parte dei tutor
- Ciò che mi è piaciuto di più è stato l'allestimento della zona in giardino per mostrare come la sarebbe stata la fine del progetto
- Mi è piaciuto molto collaborare con nuove persone; ho inoltre apprezzato le metodologie utilizzate nel corso del progetto
- Trovare soluzioni ai problemi e lavorare in gruppo
- Essere in grado di imparare cose nuove, incontrare nuove persone e lavorare insieme come una squadra
- Lavorare in gruppo e insieme ai miei coetanei
- Conoscere persone nuove e lavorare insieme a loro
- La mappatura degli stakeholder
- La possibilità di mettersi in gioco e di esporsi
- L'opportunità di fare qualcosa per la mia città e il quartiere e l'intero processo

6. Cosa si potrebbe migliorare?

- Non credo ci sia qualcosa da migliorare; penso che sia stato gestito tutto al meglio
- Mi sarebbe piaciuto utilizzare un canale diverso da WhatsApp per segnalare comunicazioni e decisioni importanti, per essere ancora più organizzati
- Penso che le attività siano state ben organizzate; onestamente, non mi viene in mente nulla di migliorare
- Avere più contatti con i Comuni
- Piccoli dettagli logistici
- La parte dedicata alle spiegazioni
- Non organizzare il progetto in giorni consecutivi, perché potrebbe essere un problema per le persone che magari hanno bisogno di studiare
- Migliore organizzazione (va bene ora ma potrebbe essere migliorata) e, a gusto personale, meno mail e più messaggi diretti (mi sembrano più efficaci e meglio organizzati)

7. Il tuo parere sulla metodologia di progettazione dei servizi in termini di contenuti e attuazione?

- Mi è sembrato tutto molto chiaro e comprensibile
- Penso che siano entrambi positivi e ho proseguito il progetto in un modo divertente



- Penso che sia i contenuti sia la loro attuazione siano validi
- Le metodologie utilizzate sono inclusive e ti incoraggiano a parlare
- Feedback positivo
- È utile e ti apre la mente a logiche che non sono così comuni tra noi studenti
- Ho imparato come comportarmi all'interno del gruppo e ad ascoltare le idee degli altri
- È stata una bella esperienza
- Il contenuto creato dai gruppi è molto valido, ma ci sono alcuni aspetti difficili da afferrare e da concretizzare, per cui credo sia meglio concentrarsi maggiormente sui "prodotti" più fattibili.

8. Qual è la tua opinione sulle attività di team building e di conoscenza del gruppo?

- Ho imparato molto; è stato utile perché ho migliorato il mio modo di lavorare con gli altri che hanno idee diverse dalle mie
- Penso che questo tipo di attività sia piacevole e utile per facilitare il lavoro di squadra all'interno del gruppo
- Penso che questo tipo di attività sia davvero piacevole e che sia stato molto utile per conoscere il gruppo
- Si è creato un bellissimo equilibrio tra rispettare gli altri e ascoltare
- Il mio gruppo ha lavorato bene e insieme abbiamo imparato a collaborare e a rispettarci reciprocamente
- Sono state molto interessanti e ben gestite. Sono state molto funzionali e sono state utili per rompere il ghiaccio
- Mi sono piaciute molto
- E' stato fantastico
- Tutto molto positivo
- Sono sicuro/a che mi torneranno utili in futuro per affrontare i vari problemi

9. La tua opinione sui formatori – cosa è andato bene e cosa potrebbe essere migliorato?

- Tutti i formatori si sono mostrati sempre molto disponibili ad aiutarci e a rispondere alle domande che avevamo
- Tutti i formatori sono stati molto utili e preparati per aiutarci e seguirci nel progetto
- Tutti i formatori erano molto preparati e ci hanno sempre aiutato quando avevamo delle domande sulle attività
- Penso ci abbiano sempre aiutato nel definire i nostri programmi, non ho aspetti negativi da segnalare
- I formatori sono molto bravi a comunicare e hanno creato uno spazio ospitale. Non penso ci siano aspetti da migliorare
- Non ho nessuna miglioria da suggerire: i formatori sono stati molto chiari, di larghe vedute, bravi ad ascoltare
- Mi è piaciuto il loro atteggiamento; sono stati utili per davvero
- Ci hanno aiutato e il loro atteggiamento è stato positivo
- L'empatia
- Sono stati grandiosi e molto coinvolgenti, ottime spiegazioni e ottimi metodi
- Organizzazione da migliorare (buona ma potrebbe essere migliorata)

10. Qual è la tua opinione sul supporto ricevuto dai formatori durante il programma di Capacity Building? Ti sei sentito/a a tuo agio durante le attività?

- Mi sono davvero sentito/a a mio agio e i formatori sono stati molto utili
- Ci hanno aiutato molto quando avevamo dei dubbi
- Mi sono sentito/a a mio agio durante l'attività e i formatori sono stati davvero utili, come già detto prima
- Mi sono sentito/a davvero a mio agio e abbiamo sempre ricevuto il supporto di cui avevamo bisogno da parte dei formatori



- Sì, mi sono sentito/a molto a mio agio
- Sì, mi sono sentito/a molto supportato/a
- Sono stati di grande supporto e sempre pronti a darci una mano
- Sì, mi sono sentito/a sempre rispettato/a e la mia opinione è stata sempre ascoltata

11. *Ulteriori commenti*

- Cooperazione e versatilità
- Grazie per la vostra energia e il vostro entusiasmo



2.2 GERMANIA

2.2.1. Struttura del programma

Giorno 1	18.03.2022	Introduzione
Giorno 2	04.06.2022	Sessione 1 Introduzione & teambuilding



Giorni 3 / 4	17.07.2022 – 18.07.2022	<i>Sessione 2 + 3</i> Impostazione del lavoro
Giorno 5	03.09.2022	<i>Sessione 4</i>
Giorno 6	04.09.2022	<i>Sessione 5</i>
Giorno 7	10.09.2022	<i>Sessione 6</i>
Giorno 8	11.09.2022	<i>Sessione 7</i>
Giorno 9	07/2022	Incontri aperti con i giovani e attività a casa
Giorno 10	08/2022	Incontri aperti con i giovani e attività a casa
Giorno 11	09/2022	Incontri aperti con i giovani e attività a casa
Giorno 12	10/2022	Incontri aperti con i giovani e attività a casa



2.2.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono

Formatori:

KRISTINE TAUCH ha un diploma universitario in pedagogia (Johannes-Gutenberg-Universität, Mainz) e ha lavorato nell'ambito della cura dell'infanzia, nell'ambito educativo con giovani e adulti. Per più di dieci anni si è dedicata ad attività di coaching rivolte a giovani e adulti per il miglioramento delle prospettive in ambito lavorativo.

DANIEL CARLOS ALMEIDA MEDEIROS, insegnante laureato in Arti Contemporanee. Nel suo lavoro abbina metodologie artistiche, di danza e sport nell'ambito dell'educazione rivolta agli adulti e giovani.

FRANJO BRKAN, laureato in Servizi Sociali e Psicoterapia di famiglia, vanta una lunga esperienza nel lavoro con i giovani come assistente sociale. Ha svolto anche il lavoro di docente universitario come assistente e di psicoterapeuta con i giovani, sviluppando la creatività e la capacità di innovazione attraverso attività di educazione rivolta agli adulti e di lavoro giovanile per l'inclusione e l'imprenditorialità.

NEDIM MICIJEVIC, Nedim è parte del processo di creazione di proposte progettuali ed è attivamente coinvolto nella realizzazione di progetti e attività che l'organizzazione YP mette in atto. Lavora come coordinatore e formatore di YMI. Lavora inoltre come formatore di Erasmus+ e mentore dei volontari dell'organizzazione quali membri del programma EVS.

SUSANNE OGAN, Project manager e coordinatrice di progetti culturali e di festival artistici e culturali. Nell'incontro con i partecipanti del progetto YSD durante una tavola rotonda, Susanne Ogan ha parlato della struttura di base per sviluppare e gestire un grosso evento. Le basi comprendono: produzione, programmazione, aspettative, idee e finanziamento. I partecipanti hanno sviluppato un questionario e hanno condotto delle interviste con gli esperti.

DANIEL LEONFORTE, produttore creativo

La percezione multilivello è la sua specialità. Riguardo ai temi più complessi, ragiona con grande apertura mentale sempre con un occhio rivolto al contesto più generale del concetto comunicativo. In qualità di consulente strategico esperto, è in grado di mettere i giovani nelle condizioni di trovare soluzioni comunicative personalizzate che funzionano e sono di ispirazione.

Esperienza: gestione della produzione, ideazione e consulenza su progetti cinematografici, cameraman/DOP, motion design, 360° video, applicazioni VR/AR, animazioni 3D, editing, operatore di droni, formatore per le applicazioni creative, coaching training, formatore in occasione di seminari di comunicazione e presentazione.

Partecipanti:

Nome	Cognome	Sesso	Età
Michele	E.	Non specificato	22
Nicolas	T.	Non specificato	23

Leen	K.	Non specificato	24
Husay	K.	Non specificato	24
Otto	B.	Non specificato	19
Marina	A.	Non specificato	20
Vanessa	E.	Non specificato	22
Giuliana	Sch.	Non specificato	23
Anastasia	Sch.	Non specificato	18
Hannah Sora	H.	Non specificato	18
Omar	Y.	Non specificato	20
Mercy	M.	Non specificato	19
Loretta	N/A	Non specificato	17
Marlene	N/A	Non specificato	17
Ramin	M.	Non specificato	20
Mahdi	A.	Non specificato	19
Dennis	S.	Non specificato	18

Testimonianze:

Cosa pensi del progetto YSD?

“Penso che YSD sia una grande opportunità per portare avanti le proprie idee e per educare di più sé stessi, scambiare idee e incontrare altri giovani. Consiglierei a tutti i miei coetanei, più giovani o meno giovani, di lasciarsi coinvolgere. È una bellissima idea e un grandissimo progetto per i giovani come noi”. **Marina**

Ci potresti dire cosa il programma di CB ha rappresentato per te?

Durante la fase dedicata al programma di CB ho potuto comprendere le fasi e mi sono fatto un'idea di come creare un progetto e l'idea di progetto. Mi ha fornito qualche strumento per lo sviluppo e anche su come raggiungere lo scopo del progetto. **Leen**

2.2.3. I moduli

Modulo I - Introduzione



Benvenuto/accoglienza del gruppo

Presentazione dei partecipanti: nome, età, di cosa mi occupo? Gioco per rompere il ghiaccio:

Cos'è il progetto Young Service Design?

Raccolta dei commenti e delle idee dei partecipanti (prima impressione)

Aspettative e contributi

Creazione delle regole interne (online e offline) durante gli incontri

Preparazione degli incontri seguenti

Saluti

Modulo II – Analisi degli stakeholder

- Chi sono i portatori di interesse? Attori?
- Alcuni semplici esempi di stakeholder?
- Potere e interesse degli stakeholder
- Esercizio 1: Chi consideri come stakeholder nella tua comunità/nel tuo quartiere?
- Stakeholder diretti e indiretti
- Individuazione del gruppo target
- Abbinamento del gruppo target e degli stakeholders
- Esercizio 2: trova gli stakeholder e crea un progetto seguendo la tabella d'esempio

Modulo III - ricerca / individuazione del problema

Che cos'è il Problem Framing?

I 4 step di problem framing (Definizione, Individuazione delle priorità, Comprensione, Soluzione) analisi delle proprie comunità locali

Quali problemi hanno portato i giovani? (definizione del problema) relazione con i giovani della comunità in generale

Scelta di due problemi rilevanti (dare delle priorità in relazione al problema)

Brainstorming e conversazione aperta sul problema, prendendo appunti sulle idee e sui punti importanti

Ricerca online sul problema

Che fare? Possibile (soluzione)

Esercizio 1: utilizzando la mappa dell'empatia

Esercizio 2: Problema/bisogni

Personaggi

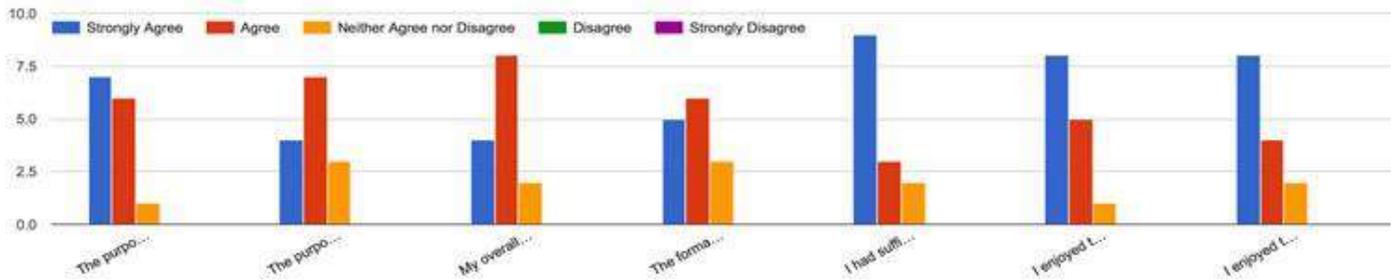
Scelta dei problemi su cui lavorare/fare ricerca

2.2.4. Valutazione

Fase iniziale



Please respond

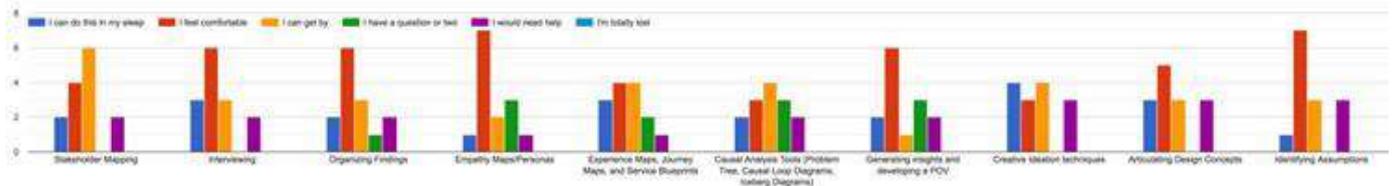


Cosa suggeriresti per migliorare questa esperienza?

Alcune risposte:

- „Meno ore “
- „Non penso ci sia qualcosa da cambiare, ma forse progetti come questo necessitano di più tempo rispetto a quello che abbiamo avuto a disposizione “
- „Il tempo avrebbe dovuto essere più coinciso “
- „Più tempo per le interviste “
- „Più tempo per esplorare le diverse metodologie “

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



Quali argomenti, ove presenti, vorresti approfondire ulteriormente?

Alcune risposte:

- „Lavorare di più con i problemi personali e psicologici. Maggiore educazione sulla violenza domestica in tutti gli ambiti, razzismo, discriminazione, etc.; questi argomenti sono tutti importanti e molto presenti nella nostra società odierna, ma sfortunatamente non c'è sufficiente informazione a riguardo”
- „Gestione degli eventi “
- „Come creare i nostri progetti e le idee in maniera semplice e come le città possono aiutarci e supportarci nel processo senza troppa burocrazia. “

Condividi qualsiasi altro pensiero o opinione

Alcune risposte:

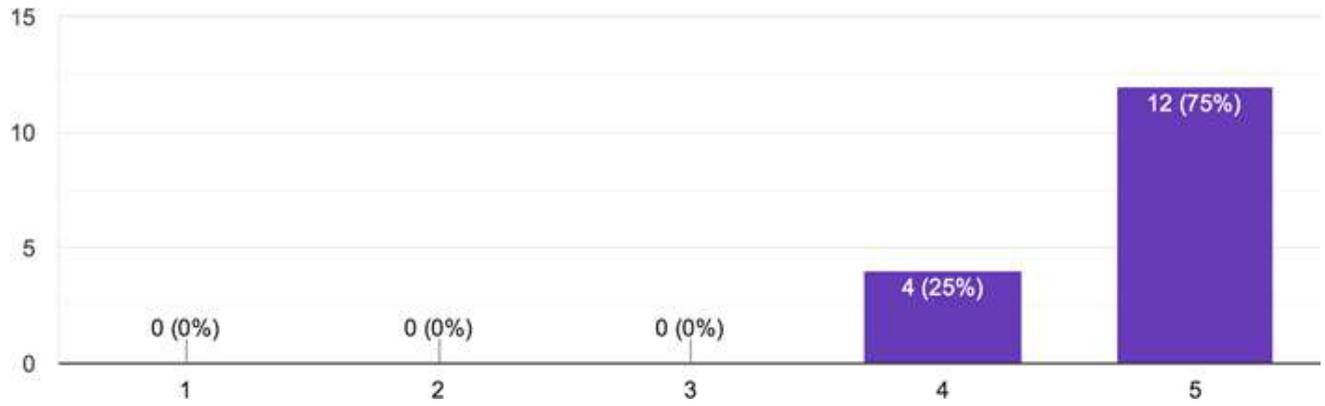
- „Abbiamo trascorso dei giorni e laboratori bellissimi “
- „Mi sono sentito/a particolarmente ascoltato/a e capito/a attraverso questo progetto, perché mi è stato mostrato che ciò che penso è importante e che anche io posso contribuire alla mia città. È stata una sensazione appagante. In futuro sarebbe grandioso lavorare di più sull'aspetto educativo, perché in alcuni ambiti è particolarmente necessario”

Fase intermedia



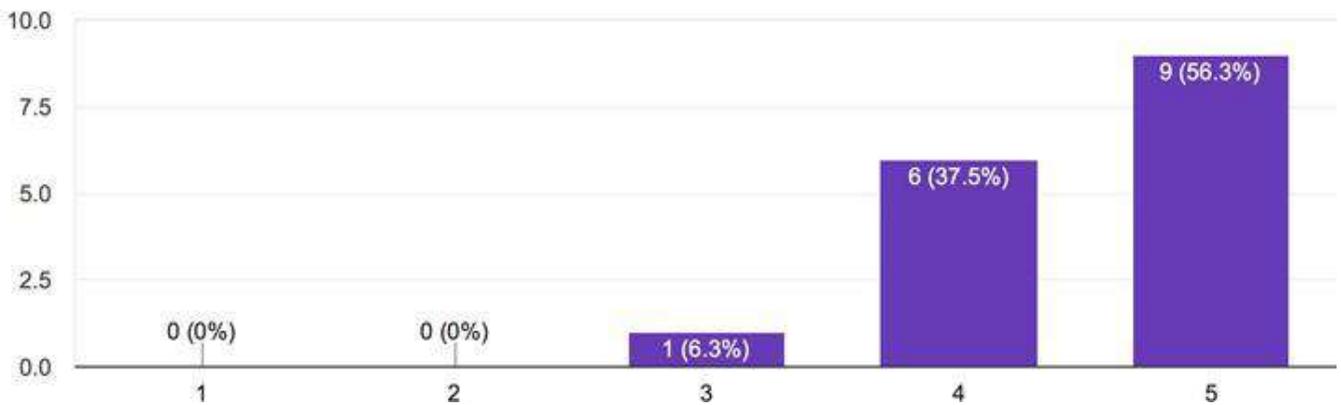
I am satisfied with the over all process

16 responses



I feel aware about service design method

16 responses



Come hai messo in pratica il programma di Capacity Building nel tuo lavoro/nella tua vita fino ad ora?

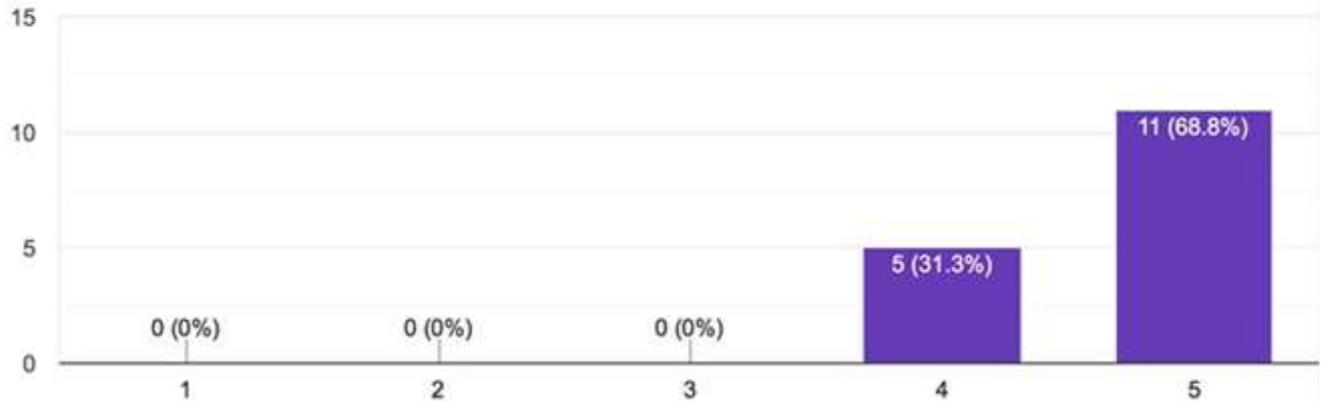
- *“Creando idee e percorsi per il futuro”*
- *„Ho iniziato a pensare di più alle possibili idee,,*
- *„Ho avuto una bella idea e ho programmato qualcosa per me e per i giovani,,*
- *„Per ora, non ho ancora iniziato a concentrarmi sulle idee e su come realizzarle “*
- *„Ho provato a utilizzare questi spunti nella vita di tutti i giorni e a scuola come gli strumenti che mi possono aiutare a raggiungere i miei obiettivi “*
- *„Osservando il mio ambiente e provando a trovare soluzioni nella mia vita quotidiana “*
- *„Testo le varie opzioni nelle città “*
- *„Chattare su WhatsApp con gli altri “*
- *„Brainstorming tutti i giorni“*
- *„Utilizzando le conoscenze acquisite“*
- *„L’ho già fatto con il mio gruppo in altre organizzazioni dove creiamo nuove idee per noi giovani”*
- *“Con i miei amici e compagni di scuola”*

Qual è la tua opinione sull’intero processo dopo il programma di Capacity Building (supporto, gestione)?

- *“È stato tutto fantastico, le persone erano lì per supportarci e se avessimo avuto dei dubbi, si sarebbero premurati di mandarci qualcuno che potesse rispondere alle nostre domande”*
- *„Tutto eccezionale, le persone sono super easy e riesco ad avvicinarmi facilmente e a essere supportato/a in tutte le fasi “*
- *„Penso sia andato tutto bene, mi sono divertito/a e ho anche imparato molto con gli altri giovani e i nostri mentori „*
- *„Ottimo lavoro, non troppo stressante “*
- *„Super “*
- *„Bellissimo essere parte di questo progetto, grazie! “*
- *„Bellissimo, mi sono sentito/a a mio agio “*
- *„Spiegato in maniera chiara e anche un buon team building “*
- *È stata una delle esperienze migliori che ho vissuto nel mio percorso, il gruppo è stato eccezionale e insieme abbiamo dato vita a idee fantastiche,,*

The first part of Capacity Building Programme fulfilled my expectation

16 responses



Laboratori e metodologie utilizzate durante il programma – qual è stata la più utile?

- “Stakeholder “
- “Brainstorming, Interviste...”
- “Mi è piaciuta tantissimo la mappatura “
- “Interviste”
- “Penso che siano state tutte utili, mi sono piaciute tutte e non sono in grado di dire se ce ne sia una migliore delle altre.”
- “Mappatura”
- “Scambio con gli esperti”
- “La cena insieme e lo scambio all’interno del gruppo”
- “La mappatura degli stakeholder e le interviste”
- “Intervista-> scambio con gli esperti”
- “Quasi tutte”
- “Creazione di idee, la utilizzerò nel mio percorso.”
- “Mi sono piaciute tutte, non posso parlare di un metodo in particolare, ma in generale mi hanno aperto gli occhi per nuove idee.”
- “Alcune sono interessanti e per altre ci sarebbe voluto più tempo per comprenderle appieno”

Aspetti da migliorare (logistica/metodologie di lavoro)

- „Nulla in particolare, forse semplicemente meno ore “
- „Nulla in particolare, mi è piaciuto tutto “
- „Forse meno ore “
- „Non saprei “
- „Nessuna esigenza in particolare “

Ulteriori commenti (facoltativo)

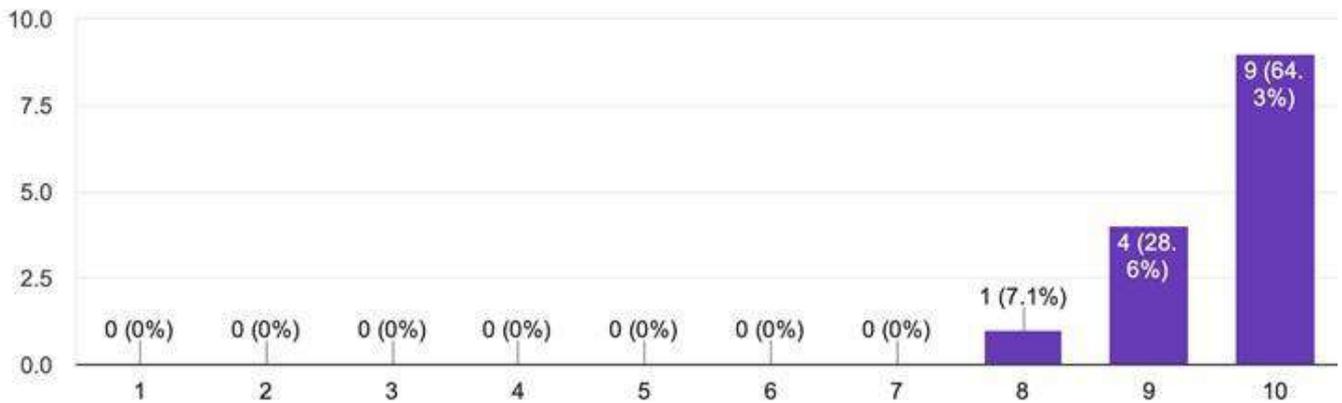
- “Sarebbe bello farlo di nuovo”
- “Spero di poter partecipare anche il prossimo anno”



Fase finale

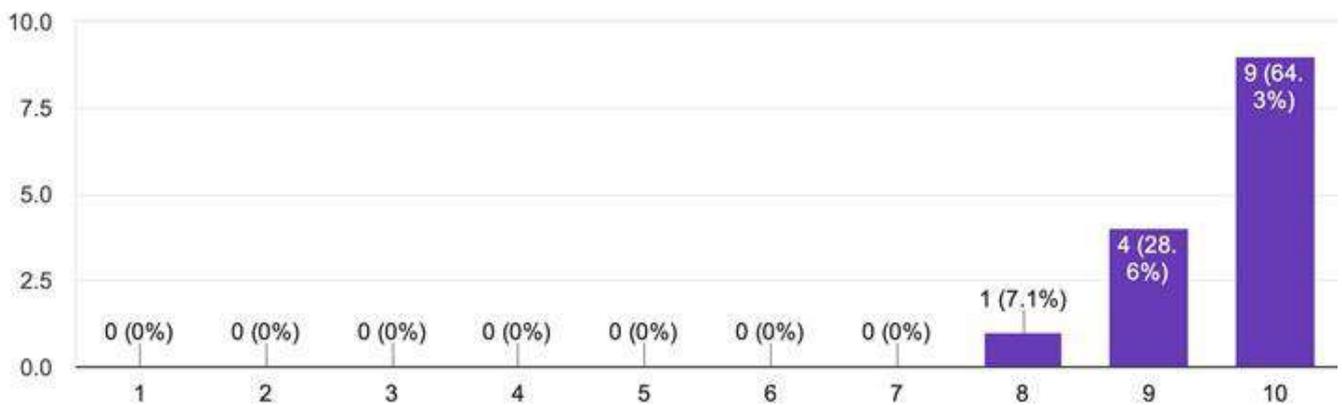
How you scale your overall satisfaction with the all workshop during the Capacity Building Programme?

14 responses



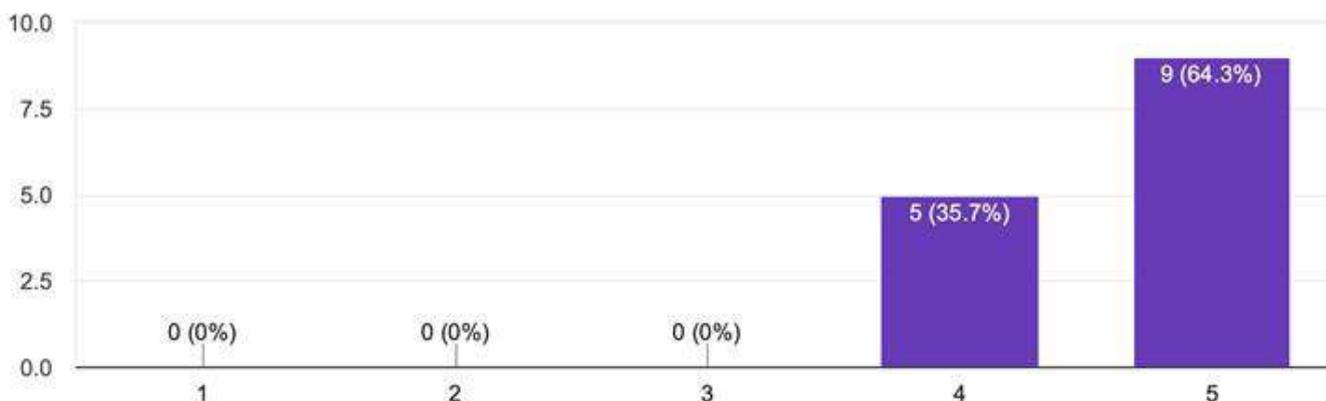
The Capacity Building Programme fulfilled my expectations

14 responses



The programme was inclusive to my needs

14 responses



Cosa ti è piaciuto di più?

- *“L’approccio dei formatori”*
- *“Il modo in cui abbiamo imparato e messo in pratica i vari suggerimenti”*
- *“Il lavoro di squadra e il supporto”*
- *“L’atmosfera e le idee “*
- *“Ciò che mi è piaciuto di più è stato lo spazio in cui poter inserire la mia idea e testare come sarebbe stata recepita dagli altri partecipanti.”*
- *“La comunità e la comunicazione tra giovani”*
- *“Le idee progettuali”*
- *“Tutte le idee progettuali erano valide e mi è piaciuto tutto.”*
- *È stata una bella esperienza”*
- *“Tutto fantastico”*

Cosa si potrebbe migliorare?

- *È andato tutto bene, solo le tempistiche erano troppo lunghe “*
- *„Più pause “*
- *„Meno ore “*
- *„Più tempo “*
- *„Forse renderlo un po’ più lungo, in modo tale da avere più tempo per scambiarsi idee e da rendere il percorso di educazione più individuale.”*
- *„Più occasione di incontro per i giovani,,*
- *„Mi è piaciuto tutto “*
- *„Sarebbe stato bello avere qualche fondo a disposizione per le nostre idee progettuali per poter iniziare e dare avvio. “*
- *„Più tempo per dare vita a idee e progetti. “*

La tua opinione sulla metodologia di progettazione dei servizi in termini di contenuti e attuazione?

- *“Tutto fantastico, solo tantissime informazioni”*



- *“I contenuti di alto livello, ma come ho già scritto prima, avrebbe dovuto essere un po' più lungo, più giorni e più mesi”*
- *“Nulla da dire a riguardo”*
- *“Molto bello e metodologie interessanti con cui in realtà abbiamo a che fare ogni giorno senza saperlo”*
- *“Tutto fantastico, ho imparato un sacco di cose nuove “*
- *“Idea stupenda”*
- *“Bella idea e bel progetto”*

La tua opinione sulla sessione dedicata alla creazione del proprio progetto sulla base dei bisogni della comunità in termini di contenuti e attuazione?

- *“Questa è stata la parte migliore, ho avuto modo di pensare davvero a ciò di cui ho/abbiamo bisogno nella comunità di cui faccio parte.”*
- *“Ho avuto delle bellissime idee su come creare il mio progetto e il mio lavoro”*
- *“Ho trovato incredibile la parte in cui la mia idea era parte dell'idea principale del progetto “*
- *“Questa è stata la parte migliore, ho avuto modo di esprimere le mie idee e di parlare con le persone rispetto a cosa pensano e a come creare la mia idea”*
- *“Questa parte è stata interessante, sfortunatamente non abbiamo avuto molto tempo per verificare tutte le idee e farle rientrare tutte nel progetto, o perché ciascuno di noi creasse la propria idea”*
- *“La parte migliore, in cui ho avuto modo di spiegare le mie idee.”*
- *È stata una fase molto importante, molto utile, tutti nella nostra città ne avrebbero bisogno”*
- *“La migliore parte del progetto”*
- *“Questa è stata la parte migliore, ho avuto modo di esporre le mie idee e di parlarne”*
- *“Con le persone con cui ho potuto condividere le mie idee e con cui forse in futuro poterle realizzare”*
- *“Troppe informazioni in poco tempo”*
- *“Idea fantastica, proprio ciò di cui avevamo bisogno”*

La tua opinione su (nome del laboratorio/attività specifica) in termini di contenuti e attuazione?

- *„L'intervista – è stata fantastica e ho imparato un nuovo modo per porre le domande “*
- *„L'analisi degli Stakeholders- è stata molto utile per capire chi ci può aiutare direttamente e indirettamente”*
- *“Tutto fantastico “*
- *È stato tutto positivo e utile per capire e imparare “*
- *„Non saprei dire quale attività nello specifico sia stata la migliore, tutte erano perfette e molto interessanti”.*
- *“Le interviste: molto utili per sapere qual è il problema e come inquadrarlo anche per capire i bisogni e le speranze delle persone all'interno del servizio “*
- *„Non ricordo i nomi, ma tutte le attività per me sono state interessanti e utili per imparare “*

La tua opinione sulle attività di team building e di conoscenza del gruppo?

- *È stata un'esperienza fantastica. Abbiamo utilizzato dei giochi bellissimi e ci siamo conosciuti reciprocamente. Anche se alcune parti sono state condotte da remoto, è stata un'esperienza positiva”.*
- *“Giochi bellissimi e Daniel è stato strepitoso con le sue attività di danza”*
- *È stato fantastico, mi è piaciuto molto conoscere tutti i membri del gruppo “*
- *“Tutto bello”*
- *“Bellissime attività e tutte ben gestite”*



- *“Giochi e attività belle e interessanti”*
- *“Molto utile, in quanto tutti nella nostra città ne hanno bisogno”*
- *“Daniel è stato fantastico, ci ha mostrato come si può utilizzare lo spazio circostante per realizzare attività creative”*
- *“Attività fantastiche e tanto divertimento”*

La tua opinione sui formatori – cosa è andato bene e cosa si può migliorare?

- *„Si sono dimostrati aperti e hanno fatto di tutto per aiutarci e rispondere alle nostre domande.”*
- *„La cosa bella è che sono molto rilassati e comunicativi. Ci hanno fatto sentire a nostro agio.”*
- *„Sono stati molto bravi e mi hanno sempre aiutato quando avevo delle domande.”*
- *„Team perfetto. Molto competenti.”*
- *„Nulla, tutti fantastici”*
- *„Tutti fantastici, niente di cui lamentarsi. Formatori sul pezzo!”*
- *„I migliori formatori che io abbia mai avuto, sarebbe fantastico avere gli stessi formatori anche a scuola.”*
- *„Ho apprezzato il fatto che sapevano rispondere sempre alle nostre domande”*
- *„Persone fantastiche con belle idee e conoscenze su come realizzarle nel concreto”*

La tua opinione sul supporto ricevuto dai formatori durante il programma di Capacity Building? Ti sei sentito/a a tuo agio durante le attività?

- *“Sì, molto a mio agio. E sono ancora disponibili se dovessi avere altre domande”*
- *“Abbiamo ricevuto da loro tutto il supporto possibile”*
- *“Sì, mi sono sempre stati vicini e mi hanno aiutato quando avevo problemi o domande”*
- *“Sì, è stato bellissimo essere lì”*
- *„Ho ricevuto tutto il supporto di cui avevo bisogno”*

Ulteriori commenti (facoltativo)

- *“Esperienza fantastica, ne sono grato/a”*
- *“Sono felice di far parte di questo progetto”*
- *“Dovremmo portarlo avanti per più tempo.”*



2.3 GRECIA

2.3.1. Struttura del programma

Il Programma di Capacity Building in Grecia è stato realizzato dall'Istituto di Ricerca e Formazione sugli Affari Europei – I.R.T.E.A. – in sei sessioni ibride nei mesi di luglio e agosto. Le sessioni sono state condotte sia presso gli uffici di I.R.T.E.A ad Atene sia su Zoom. L'obiettivo principale del programma di Capacity Building per i 20 partecipanti di YSD era di sviluppare e di entrare in confidenza con la metodologia di progettazione di servizi, sulla base dei pilastri dell'inclusione sociale, della crescita verde e della sostenibilità. Questo obiettivo è stato raggiunto con la partecipazione dei giovani alle attività del programma di Capacity Building, che comprendevano workshop interattivi, attività di team building e discussioni di un certo spessore. Le sessioni venivano facilitate dai formatori nominati per il progetto, il sig. Mr. Nikolaos Moraitakis, con esperienza nell'ambito dell'attivazione giovanile e della partecipazione politica da parte dei giovani.

In particolare, sull'attuazione del programma di Capacity Building, il primo incontro, svolto l'8 luglio, aveva l'obiettivo di aiutare i giovani YSD a capire gli intenti e le attività del progetto e a prendere confidenza con la struttura del progetto stesso. Dopo la cerimonia di benvenuto, i giovani YSD hanno avuto la possibilità di familiarizzare con i propri formatori e il team di I.R.T.E.A, oltre che tra di loro. Inoltre, sono stati assegnati loro dei ruoli in vista della preparazione delle attività successive e dei workshop ed è stato chiesto loro di valutare l'avvio del programma con dei questionari online. Passando al secondo incontro, che si è tenuto il 19 luglio, i giovani YSD hanno iniziato le attività con un gioco per rompere il ghiaccio utilizzando MIRO. A seguire, è stato presentato loro nel dettaglio il programma UPSHIFT, un'iniziativa di UNICEF per incoraggiare i giovani con minori opportunità. È stato presentato loro anche il programma di Capacity Building e il progetto YSD in maniera dettagliata. Le presentazioni precedentemente citate sono state condotte dal team di I.R.T.E.A. Durante la seconda parte dell'incontro, i giovani YSD hanno preso confidenza con il Comune partner – ovvero il Comune di Salamina – e le sue politiche di progettazione di servizi esistenti fino a quel momento.

Il terzo incontro, svolto il 20 luglio, aveva lo scopo di presentare ai giovani YSD l'ambito della progettazione di servizi e della user experience. La giornata è stata un susseguirsi di esercizi pratici, vale a dire un workshop sul Design Thinking e un esercizio sull'Albero dei Problemi. Per ultimo, ai giovani YSD sono state assegnate due ore di compiti per fare pratica. Durante il quarto incontro, tenutosi il 21 di luglio, i giovani YSD hanno lavorato insieme per analizzare le tematiche di inclusione sociale e di crescita verde nel mondo di oggi, le sfide principali e le prospettive offerte. Hanno partecipato a esercizi di simulazione (mappatura degli stakeholder) e ad attività di gioco di ruolo, al fine di analizzare il gruppo target prefissato. La giornata si è conclusa con una sessione di World Cafè sui temi principali del programma. Infine, i giovani YSD hanno valutato il programma, essendo ormai giunti a metà percorso.

Il 24 luglio, giorno in cui si è svolto il quinto incontro, i giovani YSD hanno partecipato di nuovo a una giornata intensa di workshop interattivi e sessioni di brainstorming. I giovani YSD hanno lavorato insieme nelle breakout rooms e sulle idee raccolte relative alle tematiche centrali del programma. Hanno studiato inoltre la metodologia per costruire un personaggio utile e di successo; infine, hanno concluso la giornata con due ore di compiti.

Il sesto incontro, svolto nella giornata del 27 luglio, ha visto la partecipazione della sig.ra Eleni Bilia, vicesindaca all'Istruzione del Comune di Salamina. La sua presenza ha dato ai giovani YSD la possibilità di discutere sui bisogni del Comune – sia presenti che futuri – rispetto alla progettazione di servizi. In seguito, i



giovani YSD hanno lavorato sulle proprie competenze di pitching, su come presentare le loro idee di progettazione di servizi in maniera semplice da comprendere ma efficace e convincente. Alla fine, è stato chiesto loro di valutare il programma nel suo complesso attraverso un questionario specifico.

I giovani YSD hanno incontrato gli educatori giovanili e il team di I.R.T.E.A il 20 settembre per il modulo conclusivo del programma di Capacity Building. Insieme a loro, hanno discusso sui risultati del programma, hanno scambiato le proprie opinioni e hanno iniziato il processo di selezione per scegliere quale idea progettuale di servizio sarebbe stata presentata per essere realizzata all'interno del Comune di Salamina, nell'ambito dei Laboratori Pubblici di Innovazione. Inoltre, i giovani YSD hanno ricevuto da parte del team di I.R.T.E.A informazioni su questioni pratiche, ovvero sui eventi di formazione peer-to-peer che sarebbero stati realizzati in Polonia, Italia e Finlandia.

2.3.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono

Partecipanti:

Presentazione dei giovani Young Service Designers

Il team di YSD era formato da giovani provenienti da Salamina e Atene, tutti molto motivati a portare nuovi cambiamenti, dinamicità e nuovi stimoli alle proprie comunità.

Ecco i profili dei giovani di YSD:

Nome	Cognome	Sesso	Età
Asimina	Antoniou	Non specificato	22
Katerina	Delinikoli	Non specificato	19
Grigoris	Tsiadis	Non specificato	21
Alexios Vasileios	Tsanos	Non specificato	20
Anastasia	Kouveli	Non specificato	19
Eirini	Diakrousi	Non specificato	19
Zoe	Poulopoulou	Non specificato	20
Konstantinos	Spinou	Non specificato	20
Maria Eleni	Liapi	Non specificato	19
Michaela	Charisi	Non specificato	22
Olga	Arkoumani	Non specificato	23
Philippos Georgios	Sarakis	Non specificato	19

Christos	Novas	Non specificato	24
Christos	Isaak	Non specificato	20

Formatori:

Il team di formatori era composto da Despina Papadaki, Ioanna Chatziantoniou e Nikolaos Moraitakis.

Papadaki è Senior Project Manager di I.R.T.E.A. Ricercatrice all'Università di Piraeus & presso la European Doctoral School su CSDP e ESDC/EEAS. La sua esperienza si concentra nell'ambito di progetti europei e del lavoro giovanile; è in possesso di una laurea triennale e specialistica in Relazioni Internazionali e Studi Europei.

Chatziantoniou lavora come Project Officer in I.R.T.E.A.; ha una laurea Triennale conseguita presso il Dipartimento di Studi Europei e Internazionali all'Università di Piraeus. Lavora come educatrice giovanile in progetti finanziati dall'Unione Europea.

Moraitakis formatore del progetto YSD, incaricato di supportare i giovani partecipanti in tutte le fasi del percorso, aiutandoli a comprendere ogni aspetto della metodologia di progettazione di servizi. Possiede una laurea triennale in Scienze Politiche e Pubblica Amministrazione conseguita presso il Dipartimento di Scienze Politiche e Pubblica Amministrazione (Ambito di studio: "Scienze Amministrative") presso la National and Kapodistrian University di Atene, una Laurea Magistrale (MA) in "Politica Statale (Amministrazione o Pubblica Amministrazione) e Pubblica" presso il Dipartimento di Scienze Politiche e Pubblica Amministrazione presso la National and Kapodistrian University di Atene e una Laurea Specialistica (MA) in Lavoro Giovanile con Giochi e Digital Media conseguita presso l'Istituto di Tecnologia Limerick. Inoltre, sono stati pubblicati molti dei suoi lavori in prestigiose pubblicazioni e ha contribuito in qualità di ricercatore, in particolare nell'ambito del monitoraggio delle elezioni e della partecipazione politica dei cittadini. Ha lavorato anche come Project Manager per molti progetti europei, con INTERREG ed Europe Direct di Creta.

Considera il progetto YSD un'iniziativa molto ambiziosa, in cui crede particolarmente ed è deciso a motivare i giovani a portare novità, freschezza e cambiamento nelle città coinvolte.

2.3.3. I moduli

Modulo 1: L'obiettivo del primo incontro del programma di Capacity Building, tenutosi l'8 luglio, era di aiutare i giovani YSD a capire gli intenti e le attività del progetto e a prendere confidenza con la struttura del progetto stesso. Dopo la cerimonia di benvenuto, i giovani YSD hanno avuto la possibilità di familiarizzare con i propri formatori e il team di I.R.T.E.A, e tra di loro. Inoltre, sono stati assegnati loro dei ruoli in vista della preparazione delle attività previste dal progetto e dei workshop ed è stato chiesto loro di valutare l'avvio del programma con dei questionari online.

Modulo 2: Passando al secondo incontro, che si è tenuto il 19 luglio, i giovani YSD hanno iniziato le attività con un gioco per rompere il ghiaccio utilizzando MIRO. A seguire, è stato presentato loro nel dettaglio il



programma UPSHIFT, un'iniziativa di UNICEF per incoraggiare i giovani con minori opportunità. È stato presentato loro anche il programma di Capacity Building e il progetto YSD in maniera dettagliata. Le presentazioni precedentemente citate sono state condotte dal team di I.R.T.E.A. Durante la seconda parte dell'incontro, i giovani YSD hanno preso confidenza con il Comune partner – ovvero il Comune di Salamina – e le sue politiche di progettazione di servizi esistenti fino a quel momento.

Modulo 3: Il terzo incontro, svolto il 20 luglio, aveva lo scopo di presentare ai giovani YSD l'ambito della progettazione di servizi e della user experience. La giornata è stata un susseguirsi di esercizi pratici, vale a dire un workshop sul Design Thinking e un esercizio sull'Albero dei Problemi. Per ultimo, ai giovani YSD sono stati assegnate due ore di compiti per fare pratica.

Modulo 4: Durante il quarto incontro, tenutosi il 21 di luglio, i giovani YSD hanno lavorato insieme per analizzare le tematiche di inclusione sociale e crescita verde nel mondo di oggi, le sfide principali e le prospettive offerte. Hanno partecipato a esercizi di simulazione (mappatura degli stakeholder) e ad attività di gioco di ruolo, al fine di analizzare il gruppo target prefissato. La giornata si è conclusa con una sessione di World Cafè sulle tematiche principali del programma. Infine, i giovani YSD hanno valutato il programma, essendo ormai giunti a metà percorso.

Modulo 5: Il 24 luglio, giorno in cui si è svolto il quinto incontro, i giovani YSD hanno partecipato di nuovo a un'intensa giornata di workshop interattivi e sessioni di brainstorming. I giovani YSD hanno lavorato insieme nelle breakout rooms e sulle idee raccolte relative alle tematiche centrali del programma. Hanno studiato inoltre la metodologia per costruire un personaggio utile e di successo; infine, hanno concluso la giornata con due ore di compiti.

Modulo 6: Il sesto incontro svolto nella giornata del 27 luglio ha visto la partecipazione della sig.ra Eleni Bilia, vicesindaca all'Istruzione del Comune di Salamina. La sua presenza ha dato ai giovani YSD la possibilità di discutere sui bisogni del Comune – sia presenti che futuri – rispetto alla progettazione di servizi. In seguito, i giovani YSD hanno lavorato sulle proprie competenze di pitching, su come presentare le loro idee di progettazione di servizi in maniera semplice da comprendere ma efficace e convincente. Alla fine, è stato chiesto ai giovani YSD di valutare il programma nel suo complesso attraverso uno specifico questionario.

Modulo finale – valutazione: I giovani YSD hanno incontrato gli educatori giovanili e il team di I.R.T.E.A il 20 settembre per il settimo incontro del programma di Capacity Building. Insieme a loro, hanno discusso circa i risultati del programma, hanno scambiato le proprie opinioni e hanno iniziato il processo di selezione per scegliere quale idea progettuale di servizio sarebbe stata presentata per essere realizzata all'interno del Comune di Salamina, nell'ambito dei Laboratori Pubblici di Innovazione. Inoltre, i giovani YSD hanno ricevuto da parte del team di I.R.T.E.A informazioni su questioni pratiche, ovvero i prossimi eventi formazioni peer-to-peer in Polonia, Italia e Finlandia, e sul programma dei Laboratori Pubblici di Innovazione.

2.3.4. Valutazione

Valutazione preparatoria

1. Un punto di vista è...

Quando è stato chiesto che cosa sia un punto di vista, il 56,3% dei partecipanti ha risposto che è “la sintesi e la somma della nostra ricerca che esprime le nostre conclusioni su quali dinamiche vadano affrontate dalla nostra soluzione”. Il restante 43,8% ha risposto che un punto di vista è un “metodo di ideazione creativo”.



2. La fase di osservazione consiste in...

Alla domanda “In che cosa consiste la fase di osservazione?”, il 75% di coloro che hanno risposto al questionario ha affermato che è “un’esplorazione dello spazio di un problema attraverso l’uso di metodologie di ricerca progettuali”. Il restante 25% si è diviso esattamente in due, affermando da un lato ‘che è l’analisi dei presupposti che sostengono il nostro concetto di progetto e lo sviluppo di ipotesi testabili’ e dall’altro che “è l’ideazione creativa e lo sviluppo iterativo di un concetto progettuale”, per il 12,5% in entrambi i casi.

3. Quali tra le seguenti voci sono metodi/strumenti di ideazione? Selezionare tutte le voci pertinenti.

Uno sconvolgente 93,8% dei partecipanti ha scelto il brainstorming come metodo/strumento di ideazione, il che significa che per i giovani YSD, il brainstorming rappresenta uno strumento necessario e utile quando si tratta di progettare un servizio o per qualsiasi altro tipo di sforzo creativo. La seconda risposta più gettonata è stata il Diagramma dell’iceberg, raggiungendo un totale di 75%. Segue la ‘*Journey Mapping*’ con un 62,5%, mentre ‘*Sketching*’ ha raggiunto il 50% dei voti. L’opzione che ha conquistato il minor numero di voti è stato il metodo della ‘*Worst Idea*’.

4. Una volta creata la mappa degli stakeholder come avvio della fase di osservazione, non è appropriato apportare cambiamenti o aggiunte.

Alla domanda se è un problema oppure no apportare cambiamenti una volta che la mappa degli stakeholder è stata completata, l’81,3% dei partecipanti ha risposto che tale affermazione è falsa, mentre il 18,8% ha risposto che apportare modifiche o aggiunte durante l’avvio della fase di osservazione non crea grandi problemi.

5. Durante le interviste, il nostro obiettivo è...

Un quarto di coloro che hanno risposto al questionario - il 25% quindi – ha affermato che lo scopo di un’intervista è “incoraggiare l’informatore a trasmettere una narrazione”.

Il resto dei partecipanti era diviso tra “prendere meticolosamente in considerazione tutte le domande preparate prima di condurre l’intervista” e “analizzare in che modo l’informatore comprende il significato delle loro esperienze vissute”, con una percentuale di 37,5% in entrambi i casi.

6. Dopo aver sviluppato la nostra idea di progetto, i partecipanti dovrebbero...

I partecipanti hanno risposto a questa domanda all’unanimità.

Tutti i 16 partecipanti che hanno risposto al questionario hanno affermato, infatti, che la fase successiva corretta dopo lo sviluppo dell’idea di progetto è “identificare i presupposti di base e creare esperimenti per convalidare o invalidare l’idea stessa”.

7. Un servizio...

Quando è stato chiesto loro di dare una definizione di cosa sia un servizio, il 6,3% dei partecipanti ha risposto che un servizio “... ha luogo quando esiste uno scambio di valore tra le parti. Da un lato, il fornitore del servizio svolge una certa attività che sfocia in certi benefici che includono specifici prodotti e coinvolgono esperienze particolari. Dall’altro lato, l’utente del servizio che vede il valore nel prodotto, nell’esperienza o in entrambi”. Il resto delle risposte – ovvero il 93,8% - ha riscontrato un modo più complesso per descrivere che cosa sia un servizio. Più nello specifico, in riferimento alla risposta sopra citata, hanno infatti anche descritto il servizio come qualcosa che “è diverso dall’essere buono e in ciò è intangibile, è unico da utente a utente ed è co-prodotto e consumato allo stesso tempo” e che “consiste in offerte, interazioni, punti di contatto, canali e servizi”.

8. Domande sulla valutazione del programma



1. Valutazione delle attività, del format e della struttura del programma svolto finora.

In riferimento alla valutazione sulla struttura del programma, le risposte positive hanno avuto la meglio. La maggior parte di coloro che hanno risposto al questionario ha riscontrato che l'argomento veniva discusso e presentato in maniera chiara ogni volta, che c'era ampio spazio per porre domande e ha apprezzato le sessioni pratiche. Per quanto riguarda i workshop e le attività, i partecipanti hanno risposto nuovamente in maniera positiva, affermando che hanno trovato i metodi interessanti e utili, e che il modo in cui gli esercizi venivano svolti li ha aiutati a comprendere ancora meglio la tematica da sviluppare.

2. Quali consigli daresti per migliorare questa esperienza?

I giovani YSD hanno inoltre dato il loro parere relativamente al miglioramento del programma di Capacity Building. Gli approfondimenti sono stati estremamente utili in quanto hanno aiutato a rendere migliore l'esperienza degli incontri di formazione. In totale, questa domanda ha avuto 7 risposte, la maggior parte delle quali suggeriva degli aggiustamenti tecnici, come per esempio aggiungere più date potenziali per gli incontri e rivedere alcune questioni legate all'audio, considerando che gli incontri sono stati condotti in maniera ibrida. Inoltre, i giovani YSD hanno chiesto di avere più occasioni per collaborare con gli altri membri sul tema e si sono augurati di avere più possibilità per incontrarsi di persona.

8.3. Ti chiediamo di dare un voto al tuo livello di fiducia nelle tue capacità e nella comprensione dei seguenti metodi e approcci

Per quanto riguarda il loro livello di comprensione e di competenza in riferimento agli argomenti chiave e ai metodi discussi durante le sessioni di formazione, i partecipanti hanno dimostrato un livello abbastanza alto di sicurezza. Mentre hanno risposto quasi tutti in maniera positiva quando è stato chiesto loro di valutare la loro facilità nell'aver a che fare con gli aspetti creativi del programma (metodi di ideazione, l'Albero dei Problemi, condurre le interviste), sono invece apparsi più scettici sulle loro capacità di gestire gli aspetti più tecnici. Ad esempio, la maggior parte di coloro che ha risposto al questionario ha affermato che sarebbe stato decisamente utili ricevere ulteriori indicazioni per redigere la mappa degli stakeholder.

3. Hai domande in sospeso da porre?

In riferimento ad alcune domande rimaste in sospeso a seguito delle sessioni di formazione, i partecipanti hanno dichiarato di non avere tematiche urgenti da approfondire, ad eccezione di alcune questioni tecniche, come il tempo richiesto per lavorare con la piattaforma CEREBRUM in caso di assenza.

4. Quali argomenti – ove presenti – vorresti approfondire ulteriormente?

I giovani YSD hanno inoltre suggerito alcuni argomenti da approfondire, ovvero ideazione, sviluppo personale, elaborazione di argomenti già visti, affermando che sarebbe utile avere una conoscenza maggiore sulla progettazione di servizi in generale.

5. Condividi qualsiasi altro pensiero o opinione

La domanda finale del primo questionario chiedeva ai partecipanti di dare la propria opinione o di commentare in generale il programma, anche in base alle loro aspettative. In generale, hanno mostrato grande coinvolgimento per le fasi future del programma ma hanno anche espresso il desiderio di non svolgerlo in maniera ibrida, sostenendo che la presenza fisica di ciascuno avrebbe facilitato la cooperazione e la



socializzazione. Inoltre, hanno espresso il desiderio di imparare di più sul Comune di Salamina, sulle sfide presenti e le necessità riguardanti lo sviluppo sostenibile e l'inclusività sociale, argomenti di cui si è discusso durante le sessioni seguenti.

Valutazione intermedia

1. Sono soddisfatto/a dell'intero processo

Con le loro risposte, i giovani YSD hanno mostrato un alto livello di soddisfazione nel corso del processo. Su una scala da 1 (per niente) a 5 (molto), il 100% di coloro che hanno risposto al questionario ha affermato di essere soddisfatto del programma di Capacity Building giunto ormai nella sua fase intermedia.

2. Finora, il programma è inclusivo e da ampio spazio per contributi e scambi

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 100% di coloro che hanno risposto al questionario ha valutato il programma come inclusivo e che lascia spazio a conversazione e ulteriore elaborazione dei temi discussi, basandosi sui punti di vista esclusivi di ciascuno.

3. Ho consapevolezza del metodo di progettazione di servizi

Per quanto riguarda il loro livello di comprensione della 'progettazione di servizi', i giovani YSD hanno affermato di avere una certa padronanza e consapevolezza circa la metodologia. In generale, su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 10 (sono totalmente d'accordo), il 61,5% di loro ha attribuito un punteggio di 8, mentre i restanti si dividono tra chi ha aggiudicato un punteggio di 7 o anche maggiore.

4. Come hai messo in pratica il programma di Capacity Building nel tuo lavoro/nella tua vita fino ad ora?

Attraverso il programma di Capacity Building, i giovani YSD sono stati in grado di raggiungere tantissime nuove abilità e conoscenze che si sono rivelate essere estremamente utili nei vari aspetti della vita. Più nel dettaglio, hanno affermato che per tutte le attività, compiti e workshop, possiedono ora una migliore conoscenza del processo di public policy making e hanno più fiducia nelle loro capacità di progettazione di servizi. Inoltre, hanno acquisito nuovi soft skills, in particolare grazie a tutte le attività team-building che li hanno aiutati ad essere più efficaci nello studio e nei corsi universitari. In aggiunta, il programma di Capacity Building ha fornito loro una certa conoscenza che si è rivelata utile nei propri ambiti di studio, anche a livello universitario.

5. Qual è la tua opinione sull'intero processo dopo il programma di Capacity Building (supporto, gestione)?

Per quanto riguarda gli aspetti più tecnici del programma di Capacity Building – come l'assistenza offerta dal team organizzativo – i giovani YSD hanno risposto di essere soddisfatti e di aver trovato sostegno in ogni fase del percorso. Hanno trovato molto interessante e semplice da comprendere il workshop condotto dal formatore, Nikolaos Moraitakis, e hanno apprezzato il supporto ricevuto dal team di I.R.T.E.A.

6. La prima parte del programma di Capacity Building ha soddisfatto le mie aspettative

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), i giovani YSD hanno risposto in maniera affermativa. Il 100% di coloro che hanno risposto al questionario ha attribuito i punteggi di 4 e 5.

7. Laboratori e metodologie utilizzate durante il programma – qual è stata la più utile?

I giovani YSD hanno affermato di aver apprezzato tutti i laboratori e le attività. Nella loro valutazione, sono spiccate le attività di team building, in quanto a loro è piaciuto lavorare con i loro colleghi di YSD, progettando i prototipi dei loro servizi e presentandoli al resto del team. Inoltre, hanno apprezzato il workshop sul gioco di



ruolo, che ha permesso loro di giudicare il proprio lavoro dal punto di vista del gruppo target.

8. Qualche aspetto da migliorare (logistica/metodologie di lavoro)

I giovani YSD non hanno suggerimenti da proporre; affermano infatti di aver trovato un livello soddisfacente di organizzazione e qualità dei materiali durante gli incontri. Tuttavia, hanno sottolineato che gli incontri di formazione sarebbero stati più divertenti se fosse stato possibile parteciparvi di persona.

9. Ulteriori commenti (facoltativo)

Per concludere il questionario sottoposto nella fase intermedia, ai giovani di YSD è stato chiesto di riportare ulteriori commenti sul programma di Capacity Building svolto fino a quel momento. I loro commenti sono stati positivi e hanno dimostrato il loro entusiasmo e le loro aspettative sul futuro del progetto.

Valutazione a conclusione del programma di CB

1. Come valuti il tuo livello generale di soddisfazione rispetto ai workshop svolti durante il programma di Capacity Building?

Su una scala da 1 (poco soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), i giovani YSD hanno valutato la loro esperienza in generale sul programma di Capacity Building con un punteggio che va da 7 in su.

2. Il programma di Capacity Building ha soddisfatto le mie aspettative

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 10 (sono totalmente d'accordo), i giovani YSD hanno affermato che il programma ha soddisfatto le loro aspettative, attribuendo un punteggio di 8 e oltre come opzioni che hanno ricevuto il maggior numero di voti.

3. Ho avuto la possibilità di apportare il mio contributo

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 93,3% dei giovani YSD ha risposto che ci sono state moltissime occasioni per contribuire alle attività e alle discussioni. Il restante 7,1% ha affermato che avrebbe apprezzato la possibilità di avere più spazio per aggiungere ulteriori commenti alle conversazioni.

4. Il programma ha tenuto conto delle mie esigenze

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 100% dei giovani YSD ha risposto affermando che i propri bisogni sono stati infatti presi in considerazione dal programma di CB.

5. Cosa ti è piaciuto di più?

I giovani YSD hanno risposto che sono rimasti soprattutto colpiti dai metodi interattivi posti in essere dal formatore. Inoltre, hanno apprezzato il modo in cui si è dimostrato preparato e di supporto, aiutando i partecipanti a cogliere ogni aspetto del processo di progettazione del servizio. Hanno giudicato i laboratori e le attività di team building definendole informative e divertenti. In aggiunta, sono stati entusiasti per aver avuto la possibilità di discutere delle proprie idee con Eleni Billia, vicesindaca all'Istruzione del Comune di Salamina, ricavandone spunti preziosi e utilizzando questi feedback per migliorare le loro idee.

6. Cosa si potrebbe migliorare?

In generale, i giovani YSD non hanno commenti su migliorie da apportare al programma. Una piccola percentuale di loro ha sottolineato che forse sarebbe stato utile avere un po' più di tempo per sviluppare le idee durante le sessioni di brainstorming.



7. La tua opinione sulla metodologia di progettazione di servizi in termini di contenuti e attuazione?

Inizialmente, i giovani YSD hanno manifestato un po' di confusione sugli argomenti trattati durante gli incontri di formazione. Tuttavia, entro la fine del programma, hanno affermato con sicurezza che si consideravano in grado di progettare e di realizzare con successo un servizio. Inoltre, attraverso le varie discussioni e il World Cafè, hanno affermato che ora sono molto più consapevoli dell'importanza dell'attivazione e della partecipazione giovanile nei processi democratici.

Soprattutto, hanno affermato che i concetti di inclusività sociale e sostenibilità sono ora più chiari, grazie al programma di CB.

8. La tua opinione sulla sessione dedicata alla creazione del proprio progetto sulla base dei bisogni della comunità in termini di contenuti e attuazione?

I giovani YSD hanno descritto la fase dell'individuazione del problema come la più difficoltosa da affrontare durante le sessioni dedicate alla progettazione di servizi. Inoltre, hanno descritto la formazione come 'realista', affermando che li ha aiutati ad avere una percezione più chiara di cosa significhi progettare un servizio che risponda ai bisogni del gruppo target. In riferimento a ciò, hanno apprezzato la possibilità di dialogare con Eleni Billia, in quanto il suo feedback è stato particolarmente prezioso durante la seconda fase del programma, ovvero quella dedicata ai Laboratori Pubblici di Innovazione.

9. La tua opinione su un'attività specifica in termini di contenuti e attuazione?

La maggior parte dei giovani YSD ha indicato il laboratorio sull'Albero dei Problemi come il più efficace e interessante per quanto riguarda il processo di progettazione e realizzazione. Durante questo laboratorio, infatti, sono rimasti molto colpiti nel vedere come sia complicato il processo che porta a trovare le cause di un problema e progettarne possibili soluzioni, lasciando anche spazio alle sessioni di brainstorming e a molta creatività.

10. La tua opinione sulle attività di team building e di conoscenza del gruppo?

I giovani YSD hanno descritto le attività di team building e le sessioni di lavoro di gruppo come necessarie per imparare effettivamente cosa significhi progettare un servizio. Hanno trovato questo metodo di lavoro molto efficace, in quanto molte persone hanno condiviso il proprio parere, le proprie esperienze e la propria conoscenza, mischiandole tra loro per raggiungere il miglior risultato possibile.

11. La tua opinione sui formatori – cosa è andato bene e cosa si può migliorare?

Nel corso del programma di Capacity Building, i giovani YSD hanno costruito un bellissimo rapporto con il loro formatore, Nikolaos Moraitakis, basato su comunicazione, rispetto reciproco e interesse sincero nell'ambito della progettazione di servizi. Hanno soprattutto apprezzato il modo in cui i concetti più complicati sono stati resi assimilabili, e che è stata spiegata loro ogni fase del processo di progettazione di servizi, dal brainstorming all'individuazione del problema, fino a focalizzare l'idea da realizzare.

12. La tua opinione sul supporto ricevuto dai formatori durante il programma di Capacity Building? Eri a tuo agio durante le attività?

I giovani YSD si sono sentiti a proprio agio e supportati durante l'intero processo. Secondo loro, i loro contributi sono stati presi seriamente in considerazione, e il team e i formatori si sono sempre dimostrati disponibili ad ascoltarli e a



discutere con loro. Inoltre, hanno apprezzato il modo in cui, entro la fine dell'incontro, non venivano lasciate domande senza risposte e avevano acquisito una certa conoscenza nell'ambito della progettazione di servizi.

13. Ulteriori commenti (facoltativo)

Alla fine del processo di valutazione, i giovani YSD hanno espresso il loro entusiasmo per il progredire del progetto svolto fino a quel momento e hanno mostrato grande entusiasmo nel passare alla seconda fase, ovvero quella dedicata ai Laboratori Pubblici di Innovazione, che porteranno i loro progetti di servizio ideati più vicini alla loro realizzazione, rendendoli in maniera efficace gli attori centrali e coinvolgendoli nel processo di costruzione delle loro città più sostenibili e più inclusive dal punto di vista sociale.





You are viewing Ioanna Chatziantoniou's screen View Options ▾


Nikos Antonakakis


Filippos Sarakis


Ioanna Chatziantoniou


Despina Papadaki


ΕΛΕΝΗ ΜΠΙΛΙΑ


Nicolas Moraitakis



YSD
YOUNG SERVICE DESIGNERS

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

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



INSTITUTE OF RESEARCH
& TRAINING

Co-funded by the
Erasmus+ Programme



2.4 SLOVACCHIA

2.4.1. Struttura del programma

Il programma di Capacity Building per i giovani YSD è stato realizzato a cavallo tra la fine delle vacanze estive e l'inizio dell'anno scolastico. Al fine di creare una buona dinamica di gruppo, abbiamo iniziato con delle attività per far conoscere i partecipanti tra loro, creare un rapporto di fiducia con gli educatori giovanili e iniziare a conoscersi. A seguire, abbiamo continuato con le sessioni riguardanti il concetto di Young Service Designers, le attività progettuali e i programmi previsti dal progetto. La parte finale della formazione era incentrata sull'apprendimento della metodologia del processo di progettazione e preparazione delle idee di servizio che i giovani partecipanti realizzeranno nella fase finale del progetto.

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

Obiettivi: introdurre la metodologia del pensiero creativo di progettazione e la relativa applicazione nel contesto dello sviluppo di comunità per i giovani su specifiche tematiche.

2.4.2. Partecipanti e formatori: ecco chi sono

Formatori:

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

“Per me, per la formazione è importante che le persone sperimentino nella pratica ciò che hanno imparato. Ho provato a rendere i contenuti interessanti, variegati e interattivi e, soprattutto, facili da comprendere e da utilizzare concretamente nel lavoro che le persone svolgono. Mi piacciono le formazioni multifase, a lungo termine, perché hanno un impatto maggiore e i partecipanti sono evidentemente in grado di mettere più cose in pratica. È assolutamente ottimale se le fasi intermedie sono supportate da sessioni di coaching individuale o di mentoring dei partecipanti”.

Educatore giovanile di YSD: Zuzana Sojková, Zuzana Sojková, avvocatessa, partecipa al programma Teach for Slovakia, docente Universitario e attivista nell'ambito del rafforzamento dell'istruzione e del collegamento tra istruzione informale e formale.

Partecipanti:

Nome	Cognome	Sesso	Età
Viktória	Vaššová	Non specificato	Non specificato
Ingrid	Olahová	Non specificato	Non specificato
Kristína	Jamkovová	Non specificato	Non specificato

Sára	Darmová	Non specificato	Non specificato
Zsolt	Varga	Non specificato	Non specificato
Martin	Bobal'	Non specificato	Non specificato
Šimon	Golian	Non specificato	Non specificato
Rebecca	Ridzoňová	Non specificato	Non specificato
Dominika	Hroncová	Non specificato	Non specificato
Michaela	Matiašová	Non specificato	Non specificato
Zuzana	Šterková	Non specificato	Non specificato
Kristína	Kocherová	Non specificato	Non specificato
Ivan	Kováč	Non specificato	Non specificato
Vika	Vramová	Non specificato	Non specificato
Markus	Bangó	Non specificato	Non specificato
Marian	Komát	Non specificato	Non specificato
Samuel	Vilhan	Non specificato	Non specificato



Patrícia	Jakuliaková	Non specificato	Non specificato
Maximilián	Peťko	Non specificato	Non specificato
Samuel	Tkáč	Non specificato	Non specificato
Miriam	Galdíková	Non specificato	Non specificato
Adriána	Pošová	Non specificato	Non specificato
Lenka	Zelenková	Non specificato	Non specificato
Tobias	Činčura	Non specificato	Non specificato
Patrik	Hudák	Non specificato	Non specificato
Viktória	Jonášová	Non specificato	Non specificato

Coloro che hanno partecipato alla formazione sono stati selezionati tra gli studenti della scuola superior di Lučenec. Danno vita a un gruppo variegato di persone impegnate nello studio delle organizzazioni giovanili e istituzioni, come anche persone meno attive a cui piacerebbe essere coinvolte in attività di volontariato.

2.4.3. I moduli

INTRODUZIONE

Breve nota sulla sessione: presentazione della metodologia del pensiero progettuale, dove si trova e quando è valido.

Percorso a varie tappe sui principi base del pensiero creativo: 1. Supportare idee stravaganti 2. Si sceglie la quantità 3. Si costruisce sulle idee degli altri 4. Focus sulle persone (utenti) 5. Essere visivi, modello 6. Evitare le critiche 7. Fallire spesso e abbastanza presto 8. Rimanere concentrati 9. divertirsi

ENFATIZZARE



Breve nota sulla sessione: comprendere il gruppo target e raggruppare ciò che si è trovato. Chi sono esattamente? Dove vivono? Cosa li preoccupa? Cosa sappiamo già? Di cosa dobbiamo essere sicuri?

DEFINIRE IL PERSONAGGIO

Breve nota sulla sessione: per individuare una situazione specifica, un problema, una sfida e scomporla un po'.

Possibili domande (seleziona solo quelle importanti) Qual è esattamente il problema? Cosa sappiamo? Cosa non sappiamo? In cosa dovrebbe essere diverso? Perché ti preoccupa? Cosa non rappresenta un problema? A chi si riferisce? Per chi non rappresenta un problema? Chi decide?

Chi altro ne è influenzato in maniera indiretta? Chi può desiderarne una soluzione e contribuirne al raggiungimento? Chi, d'altro canto, può ostacolare la soluzione e perché? Dove si manifesta? Dov'è la più grande? Come si manifestano i problemi? Quando non costituisce un problema? Come si relazionano ad altri problemi? Come potrebbe apparire una soluzione? Cosa è stato fatto finora? Come vedere un problema come un'opportunità?

COMPITO: Crea un PERSONAGGIO – una persona in particolare che ha questo problema e definisci chi è, dove vive, quali sono i suoi interessi, sia inerenti sia meno, il suo background, genitori e hobby.

IDEARE

Breve nota sulla sessione: gruppi creativi per il brainstorming insieme in ogni luogo, condividere e raccogliere. Poi i gruppi si siedono insieme e possono ancora inventare ciò di cui hanno bisogno ma, a un certo punto, dovrebbero scegliere e restringere il campo focalizzandosi su un'idea prioritaria o su poche cose che possono insieme sfociare in un'unica idea.

Esercizi per sviluppare la creatività: 1. fermati, muoviti, salta, batti le mani 2. Mettiti in cerchio e scambia un dono 3. Orari di apertura nei bar più vicini (*popular establishment*)

Domande che facilitano il brainstorming: cosa non c'era prima qui? Se avessimo risorse e possibilità illimitate lo faremmo? Se fossimo davvero creativi, lo realizzeremmo? Cosa non ha funzionato per niente? – come metodo di brainstorming negativo per riattivare la creatività.

PROTOTIPO

Breve nota sulla sessione: Creare un modello di come potrebbe funzionare.

Come questa idea/soluzione funzionerebbe esattamente? Come dovrebbero usarla esattamente?

Creare un prototipo (in 3D). Un box con articoli di toilerteria con del testo di accompagnamento e delle avvertenze? Un nuovo tipo di contenitore con delle fasi informative?

TEST E FEEDBACK

Breve nota sulla sessione: presentazione dei prototipi, discussione, domande, suggerimenti, feedback. Spazio e tempo per dare spazio al pensiero e prenderne spunto. È il momento per fare commenti sulla progettazione, su testi specifici, slogan, location e colori. E poi si possono inserire feedback.

Infine, indicare cosa è piaciuto e cos'altro si potrebbe cambiare e come si potrebbe testare questo prototipo in maniera specifica.

RIFLESSIONE FINALE

Che cosa desiderano/cosa hanno bisogno di fare sul pensiero progettuale? Cosa ti è rimasto dell'intero processo?

2.4.4. Valutazione

Coloro che hanno preso parte alla formazione hanno valutato la qualità del programma in maniera molto



positiva. Sono concordi nel dire di aver imparato molte cose nuove nel preparare i propri progetti e servizi per il settore pubblico. Si sentono più sicuri in vista di un'ulteriore realizzazione delle attività progettuali e sono motivati dall'idea di partecipare alla formazione all'estero. Come nota negativa del progetto hanno indicato l'insicurezza riguardo i finanziamenti a sostegno delle loro attività e sono preoccupati per la sostenibilità del loro progetto.

I formatori e gli educatori giovanili hanno valutato il corso di formazione in maniera positiva. Grazie al supporto delle organizzazioni locali e delle scuole, siamo riusciti a trovare giovani molto svegli che hanno il profilo di futuri leader di gruppo e motori del progetto.



2.5 FINLANDIA

2.5.1. Struttura del programma

Lo scopo primario nell'adattare il programma di Capacity Building nel territorio finlandese era di offrire ai giovani partecipanti una conoscenza su cosa voglia dire progettare un servizio e come esso possa essere inglobato nei servizi pubblici e privati. Durante il programma, siamo stati supportati da un ospite esterno, Gyan Dookie, che lavora come docente universitario in molte università del paese.

2.5.2. Partecipanti e Formatori: ecco chi sono

Formatori:

Anja Presnukhina ha iniziato a lavorare come Project Coordinator nel febbraio 2022. In qualità di educatrice giovanile, Anja ha realizzato concretamente il progetto (insieme a Iina, Mikko e Jenna) come anche la parte comunicativa del progetto stesso insieme ai giovani partecipanti. Ad esempio, ha lavorato come formatrice durante il progetto di Capacity Building.

Mikko Koivisto è stato assunto nel marzo 2022 e ha iniziato a lavorare come educatore giovanile nell'ambito del progetto YSD. La sua conoscenza accademica, sia a livello teorico che pratico riguardo al lavoro giovanile, è stata insostituibile quando si cercava di capire ogni aspetto dell'attivazione giovanile e dell'educazione informale. Mikko ha aiutato a pianificare e organizzare le parti del progetto riguardanti la formazione e l'organizzazione, oltre a fornire supporto per le questioni logistiche.

Jenna Naukkarinen è coordinatrice del lavoro giovanile per il Comune di Tampere. Non lavora solo per il progetto YSD ma anche con la giunta giovanile di Tampere, il che le offre una visione multilivello sui metodi di organizzazione e mobilitazione dei giovani.

Partecipanti:

I partecipanti hanno tutti un'età inferiore a 22 anni, il più giovane ha 16 anni al momento della stesura del presente report. Alcuni di loro frequentano il liceo, altri un istituto professionale, studiano medicina, educazione e lavoro giovanile e sociologia.

Nome	Cognome	Sesso	Età	Profilo
Hanna	McMenamin	F	17	Hanna ha preso parte al progetto in primavera, e i suoi interessi spaziano dall'arte allo sviluppo delle proprie sfere di vita privata. Nella scuola superiore, studia arte e vorrebbe utilizzare le sue elevate competenze linguistiche per poter entrare in relazione con persone nuove.
Krista	Sillanpää	F	16	Krista è membro attivo della giunta giovanile del Comune di Tampere. Anche lei ha preso parte al progetto in



				primavera e desidera approfondire i servizi pubblici e la progettazione degli stessi.
Angelina	Patokallio	F	17	Angelina è una persona molto motivata, che si dà da fare nell'ambito della cultura politica. È tra le partecipanti che hanno preso parte al progetto in primavera.
Aapeli	Niskanen	Non specificato	17	Aapeli studia infermieristica e ha grande curiosità. Ha la passione per la musica e trascorre il tempo libero con gli amici a guardare film.
Eeva	Vimpeli	F	18	Eeva è una studentessa della scuola superiore che ha già trascorso parecchio tempo all'estero – ha vissuto per un semestre negli USA. È una persona responsabile con un forte orientamento sociale e trascorre il suo tempo libero con gli amici.
Pirooze	Ibrahimi	Non specificato	18	Pirooze è una persona molto motivata, con un forte interesse per tutto ciò che riguarda le relazioni internazionali.
Liinu	Loukiainen	F	18	Liinu ha in programma di entrare nel mondo della politica internazionale una volta diplomata. Ama la natura.
Rahoya	Hassan	M	18	Rahoya ha vissuto a Tampere per quattro anni e vorrebbe far parte del progetto YSD e imparare di più sulla progettazione di servizi. In passato, aveva fatto delle ricerche su questo tema, ne è rimasto molto colpito e interessato.
Isa	Laakso	F	18	Isa sta studiando per diventare educatrice giovanile. Ama la musica e lo sport.
Sara	Moisio	F	16	Sara è interessata a incontrare nuove persone con diverse culture. Da 4 anni partecipa alla giunta giovanile della sua città.
Emma	Juntunen	F	17	Emma frequenta la scuola superiore. Parla molte lingue, gioca a tennis e nel tempo libero le piace cucinare. Femminismo e uguaglianza sono argomenti a cui tiene particolarmente.
Tilli	N/A	Non specificato	16	Tilli si trova a Tampere per studiare arte al liceo. Partecipa a questo progetto per la sua grande curiosità sul lavoro che svolge la città. Ha voglia di imparare e di apportare cambiamento dove vive.

Sina	Järvilehto	F	16	Sina sta terminando il percorso per diventare professionista nel settore turistico. Parla fluentemente tre lingue e ne sta imparando una quarta. Vuole fare la differenza anche al di fuori del paese.
------	------------	---	----	--

2.5.3. I moduli

Primo incontro: 5 maggio

Nel primo incontro del progetto YSD, eravamo entusiasti di conoscerci e di porre le basi per una conoscenza comune del progetto sul quale stavamo iniziando a lavorare. È stata mostrata ai partecipanti una sequenza temporale per dare loro un'idea di come avrebbero dovuto organizzare il loro tempo pensando al progetto.

Evento per la società civile (14 maggio)

Per questo evento, che alla fine è stato parte del programma di CB, i nostri YSD sono stati a Helsinki. Hanno partecipato all'organizzazione di una masterclass sulla trasformazione dei servizi pubblici al fine di renderli più inclusivi e facili da utilizzare.

Terzo modulo: imparare i principi fondamentali

Il 25 maggio, i partecipanti e i formatori si sono riuniti per partecipare alla formazione sulla progettazione di servizi organizzata da Gyan Dookie, tra i massimi esperti e docenti in questo ambito.

Quarto modulo: Bootcamp

Il 25 agosto ha segnato un nuovo inizio per il programma di Capacity Building, in quanto il nuovo gruppo di YSD si è aggiunto al programma. Durante questo campo, siamo tornati su tutto quanto appreso fino a quel momento e abbiamo fatto circolare le informazioni tra di loro. Questa fase del programma è stata essenziale non solo considerando l'imminente lavoro sui servizi ma anche in termini di community building.

Quinto modulo: analisi dei dati (8.9.)

Durante il modulo precedente, ai partecipanti era stato chiesto di raccogliere informazioni sull'argomento sui cui desideravano concentrarsi nell'elaborazione del servizio. In questo modulo, i giovani hanno presentato i risultati del questionario sull'evento svolto a Tampere che avevano ideato e realizzato. Durante questo incontro, è stato scelto il gruppo di persone che avrebbe partecipato all'evento tra pari a Lublin attraverso una votazione tra pari.

Sesto modulo: chiusura e programmazione per il futuro (vari incontri a ottobre)

L'ultimo modulo di chiusura del programma di CB era diviso tra incontri offline e online, e l'obiettivo principale era di stabilire una connessione costante tra i partecipanti e ispirarli a iniziare a costruire da sé il servizio.

2.5.4. Valutazione

Durante il programma di Capacity Building i partecipanti hanno ricevuto tre moduli di valutazione, prima, durante e dopo la realizzazione del programma stesso. Le sfide principali che abbiamo riscontrato durante la valutazione erano trovare il giusto equilibrio tra un'informazione accessibile ma abbastanza provocatoria e mantenere il programma divertente per i partecipanti volontari.



Nella prima valutazione, era chiaro che i partecipanti fossero abbastanza insicuri riguardo la propria conoscenza sulla progettazione di servizi. Vogliamo riportare questa citazione di uno dei partecipanti, che consiste in una risposta a una domanda riferita agli argomenti di loro interesse: “La creatività attraverso la storia nella progettazione di servizi. Quali grandi scoperte sono state fatte che oggi ci sembrano normali, per cui la maggior parte di noi non si rende conto di quanto tali scoperte fossero rivoluzionarie o comunque incredibili?”

Durante la seconda valutazione, che è stata inviata nella fase intermedia del programma di CB, la risposta che ci è sembrata più interessante è stata che i partecipanti non ricordassero i metodi che avevamo utilizzato durante il programma. Questo ci ha portato a una riprogrammazione interna della prossima formazione.

Nell'ultimo questionario, le risposte erano abbastanza uguali a quelle contenute nel primo. I restanti YSD erano felici ed entusiasti di vedere cosa ci sarebbe stato dopo la fine del programma di CB e di proseguire con il livello successivo del progetto.



2.6 POLONIA

2.6.1. Struttura del programma

Il programma di Capacity Building realizzato in Polonia è durato 5 giorni in un unico periodo dal 18 al 22 luglio 2022 a Lublin, in Polonia. Parte delle attività è stata svolta nel Palazzo del Municipio (18-20.07.2022), mentre la seconda parte ha avuto luogo nell'edificio di Sempre a Frente (21-22.07.2022), per una durata totale di 40 ore.

Gli educatori giovanili di YSD hanno condotto il processo di apprendimento utilizzando le seguenti metodologie: Brainstorming, apprendimento collaborativo, apprendimento partecipativo e apprendimento esperienziale.

Le persone coinvolte nel programma sono:

- Jagoda Idziak in qualità di formatrice
- Marta Szczodrak in qualità di formatrice
- Dawid Reja in qualità di formatore
- Arkadiusz Klej in qualità di formatore
- Agata Cholewa in qualità di formatrice
- Agnieszka Parol-Gorna come ospite della Capitale Europea dei Giovani
- Aleksandra Kulik, Presidente di Sempre a Frente
- Alina Prochasek, Coordinatrice YSD per il supporto tecnico e organizzativo
- 20 Young Service Designer provenienti da Lublin

	LUNEDI' 18.07	MARTEDI' 19.07	MERCOLEDI' 20.07	GIOVEDI' 21.07	VENERDI' 22.07
9.00 - 10.30	-presentazione, presentazione del progetto -Integrazione + contratto con i partecipanti -introduzione alla progettazione di servizi	- <i>Energizer</i> - individuazione e dei problemi della città - selezione degli stakeholder	- <i>Energizer</i> - Costruzione della mappa dell'empatia - sviluppo dei presupposti e delle ipotesi	- <i>Energizer</i> - Fase progettuale	- <i>Energizer</i> - messa a punto del nostro servizio insieme
10.30 - 12.00	- Discussione sul calendario comune - obiettivi principali del progetto - Team building e ulteriore integrazione		- POV (punto di vista) + HMW - Brainstorming 'versus' HMW inventate - Journey Map	- creazione di prototipi	-preparazione del materiale per la distribuzione



12.00 - 12.40	intervallo	intervallo	intervallo	intervallo	intervallo
12.40- 16.40	<ul style="list-style-type: none"> - Quiz sulla progettazione di servizi - Sondaggio iniziale -riassunto + annuncio del programma del giorno seguente per arrivare già con delle idee. Elaborazione delle idee 	<ul style="list-style-type: none"> - Creazione dei questionari/domande delle interviste, divisi in gruppi e sessioni anche all'esterno - nel concreto, uscire e condurre le interviste 	<ul style="list-style-type: none"> -Journey Map CD -service blueprint -riassunto + Sondaggio (intermedio) 	<ul style="list-style-type: none"> - presentazione dei formatori - Arkadiusz Klej e Agata Cholewa, e presentazione della progettazione di servizi a Lublin - incontro con Agnieszka Parol-Gorna 	<ul style="list-style-type: none"> - programmazione delle fasi future - valutazione finale -sondaggio finale

2.6.2. Partecipanti e formatori: ecco chi sono

Formatori:

Jagoda Idziak- Formatrice YSD. Socio terapeuta, educatrice giovanile, formatrice del programma Erasmus + Youth

Exchange e Training Course, Coordinatrice del programma European Solidarity Corps (*Corpi Europei di Solidarietà*). Possiede una laurea magistrale in Assistenza e Pedagogia Educativa con terapia pedagogica.

Marta Szczodrak- Formatrice YSD. In qualità di psicologa fornisce supporto per i casi del laboratorio di terapia occupazionale e per le loro famiglie, interventi in tempo di crisi, prevenzione di comportamenti autodistruttivi, riabilitazione sociale e professionale. A Sempre a Frente è responsabile della pianificazione strategica, gestione del team, controllo e realizzazione delle attività, gestione delle attività relative all'assistenza di bambini e giovani.

Dawid Reja- Formatore YSD. Lavora come formatore, educatore giovanile, animatore giovanile. Ha principalmente la responsabilità di condurre gli incontri di informazione per i giovani provenienti da tutta la regione di Lublin e di organizzare attività per volontari locali e stranieri e di tenere la formazione per volontari e futuri animatori.

Arkadiusz Klej- *Formatore di progettazione di servizi*. Giornalista per la rivista #Culturally, lavora in campo culturale. Membro della School of Ideas, dove gestisce progetti di interconnessione tra tecnologia e filosofia e strumenti di progettazione avanzata per l'ambito culturale e il business. Gestisce progetti e funge da mentore per i progetti sociali.

Agata Cholewa- Coordinatrice delle attività di partecipazione e di educazione, Dipartimento per la Partecipazione Sociale del Comune di Lublin.

Aleksandra Kulik- Presidente della Fondazione Sempre a Frente, responsabile della:

- Pianificazione strategica, gestione organizzativa, gestione del team, controllo e realizzazione delle attività
- Creazione di partnership, supervisione della comunicazione sui social media dell'organizzazione
- Membro del Comitato per Bambini e Giovani del Sindaco Lublin
- Facente funzioni del membro del Comitato Aziendale di Pubblica Utilità della città di Lublin



Co-funded by
the European Union

Partecipanti:

Nome	Cognome	sesso	età
Anastazja	Goch-Krusińska	F	19
Aleksandra	Borzęcka	F	21
Natalia	Bartoszuk	F	19
Michał	Gierasimiuk	M	16
Zuzanna	Nowak	F	18
Kaja	Możdżeń	F	16
Piotr	Tomczuk	M	19
Karolina	Wrona	F	19
Róża	Olech	F	15
Przemysław	Celiński	M	19
Hubert	Mikułowski	M	17
Jakub	Mendez-Chmielewski	M	18
Klaudia	Kucharczyk	F	17
Katarzyna	Kańczugowska	F	17
Kasia	Dobrzańska	F	17
Iga	Balicka	F	24
Weronika	Osełka	F	24
Jan	Woźniak	M	18
Kamil	Konieczny	M	19
Izabela	Bejm	F	24
Anna	Kwiecień	F	17

Testimonianze:

Sono molto curioso e non vedo l'ora di lavorare insieme per il bene dei giovani di Lublin. Spero che siano dei servizi preziosi che i giovani avranno voglia di utilizzare.

- Kamil

L'esperienza di questa formazione ci aiuterà sicuramente a conoscere meglio i giovani e i bisogni della città per trovare un linguaggio comune e creare qualcosa insieme

- Kasia

Per la prima volta ho l'opportunità di imparare qualcosa riguardo alla progettazione di servizi. Ho ancora parecchie domande da capire fino in fondo, ma sono onorato di aver avuto dei formatori straordinari che ci hanno supportato durante questo processo di apprendimento.

- Michal

Lavorare in gruppo su un'idea a cui ho pensato a lungo è stato per me motivo per trovare una possibile relazione. Attraverso questa esperienza, ho imparato come trasformare le mie idee in servizi. Un grande plus della formazione è che ci vengono presentate le persone che lavorano per la città e altri giovani – principalmente della giunta giovanile e gli attivisti di Lublin. Non vedo l'ora di vedere le prossime formazioni.

- Piotr

2.6.3. I moduli

MODULO 1

- Discussione sul calendario comune
- Principali obiettivi del progetto
- Team building e ulteriore integrazione

MODULO 2

- Individuazione dei problemi della città
- Scelta degli stakeholders
- Livello di interesse e influenza degli stakeholders
- Interviste, sondaggi

MODULO 3

- Creazione della mappa dell'empatia
- Sviluppo dei presupposti e delle ipotesi
- POV + HMW
- Brainstorming 'versus' HMW inventate
- Journey Map
- Service blueprint

MODULO 5

- Messa a punto del nostro servizio
- Preparazione del materiale per la distribuzione
- Programmazione delle fasi successivi

2.6.4. Valutazione

Ai giovani Young Service Designer è stato chiesto di valutare l'intero processo in tre fasi diverse del



Co-funded by
the European Union

programma: nella fase iniziale, intermedia e finale. La valutazione è stata condotta attraverso dei questionari su Google Forms. L'obiettivo era di valutare il livello di conoscenza, il senso di supporto e di progresso relativamente alle competenze soft o hard specifiche, le loro aspettative e il loro livello di soddisfazione in riferimento al programma di CB (chiarezza e utilità del programma).

Nel primo questionario, i giovani YSD hanno risposto alle domande sulla base delle loro conoscenze su alcuni dei concetti e dei metodi principali della progettazione di servizi. Inoltre, ne hanno valutato gli scopi, il format e le tempistiche delle attività svolte fino a quel momento.

Nel secondo modulo, i giovani YSD hanno valutato l'intero processo e hanno dato dei consigli utili su cosa potrebbe essere migliorato in vista delle sessioni future.

Per ultimo, *nel terzo questionario*, i giovani YSD hanno espresso la propria opinione sul programma di Capacity Building, valutandone gli aspetti specifici come la competenza dei formatori e l'inclusività della formazione. Inoltre, hanno fornito anche suggerimenti utili su cosa potrebbe essere migliorato, per lavorare su possibili futuri programmi di formazione organizzati dal CCB.

I seguenti capitoli sono dedicati all'analisi dei risultati dei tre questionari di valutazione.

Fase iniziale

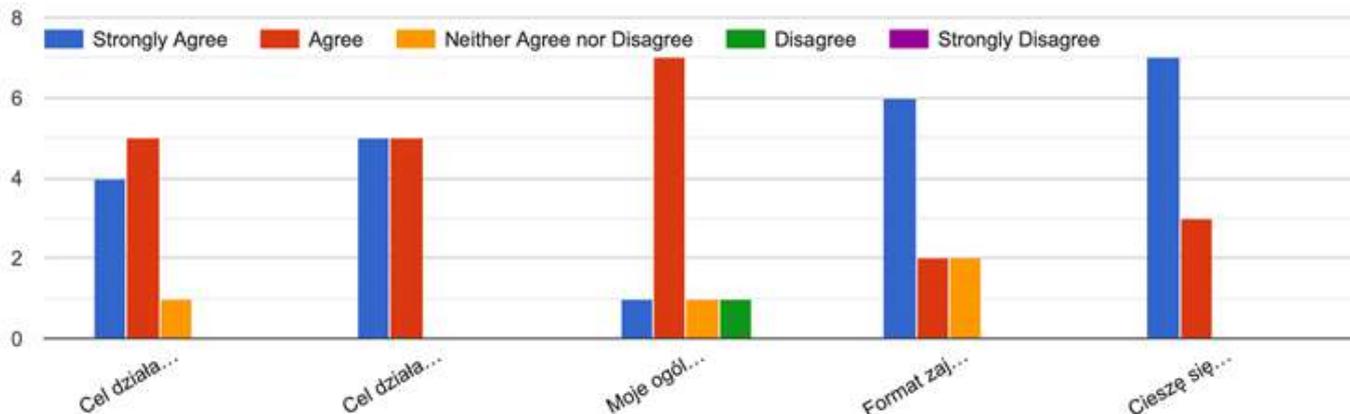
1. Valutazione degli obiettivi, del format e delle tempistiche delle attività

Durante la valutazione orale a seguito del primo giorno di formazione, i partecipanti hanno mostrato grande entusiasmo sui contenuti presentati. I partecipanti sono stati molto soddisfatti. Per loro, il grande vantaggio è stata l'atmosfera amichevole e la creazione delle regole che li ha messi a loro agio durante tutto il processo.

Questionario online:

1. Anche nella valutazione hanno dimostrato che i contenuti presentati erano comprensibili e trasmessi in maniera semplice, chiara e comprensibile. La maggior parte dei partecipanti era concorde con questo giudizio.
2. La maggior parte dei partecipanti pensa che la progettazione di servizi sia un metodo che sarà di supporto per le loro idee e la realizzazione delle stesse. La maggior parte di loro crede che li aiuterà a raggiungere i loro obiettivi.
3. La maggior parte di loro, dopo il primo incontro, ha espresso la propria comprensione del processo e dei metodi e delle basi della progettazione di servizi. D'altro canto, c'erano anche alcune persone che qui hanno avuto la loro prima esperienza con la progettazione di servizi e la prima sessione non ha affatto sollevato tutte le risposte e non ha chiarito tutti i contenuti.
4. Lezioni svolte – dalla teoria alla pratica con discussioni per giungere a una comprensione comune dei contenuti è stato un modello di lezione accettabile per la maggior parte dei partecipanti
5. La maggior parte dei partecipanti era molto soddisfatta, o comunque soddisfatta, delle lezioni e di tutto quanto è stato appreso sulla progettazione di servizi.

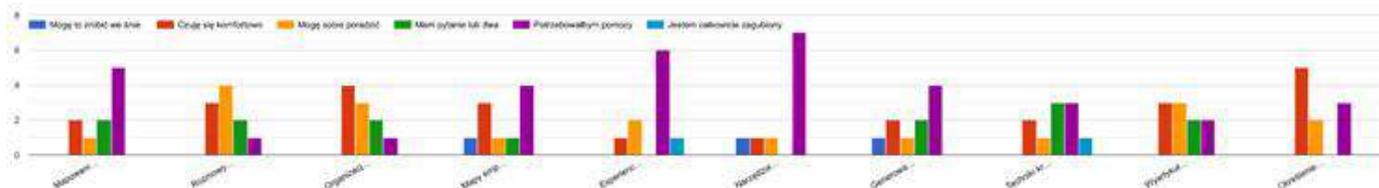
Proszę odpowiedzieć:



2. Ti chiediamo di valutare il tuo livello di fiducia nelle tue abilità e nella comprensione dei seguenti metodi e approcci

Quando ai partecipanti è stato chiesto quale fosse il loro livello di comprensione e di competenza su alcuni argomenti chiave e metodologie discusse durante gli incontri di formazione, hanno risposto senza sicurezza. Non tutte le metodologie erano state già presentate e ben spiegate. Metodi quali “la mappatura degli stakeholder”, “le interviste”, “l’organizzazione dei risultati” e “la mappa delle esperienze, la mappatura delle tappe di viaggio, la mappa dell’empatia”, gli “strumenti di analisi causale (l’Albero dei Problemi, la mappa dei circuiti causali, il diagramma dell’iceberg)” o il “generare idee ed elaborare un punto di vista” erano del tutto nuovi per alcuni partecipanti. Il primo modulo non era dedicato alla presentazione della lista delle metodologie.

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



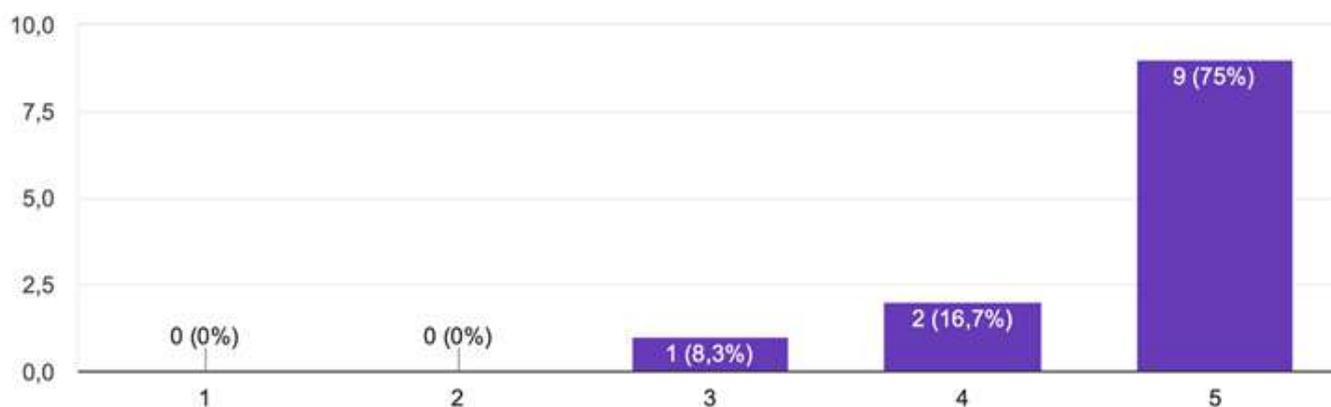
3. Quali argomenti – ove presenti – vorresti approfondire in futuro?

- Tecniche di ideazione creativa
- Tecniche di ideazione creativa, strumenti di analisi causale, mappa delle esperienze
- Progettazione urbana
- Tutti! Non ho ancora familiarità con nessuno dei argomenti trattati
- Blueprint
- Ideazione creativa

Valutazione intermedia

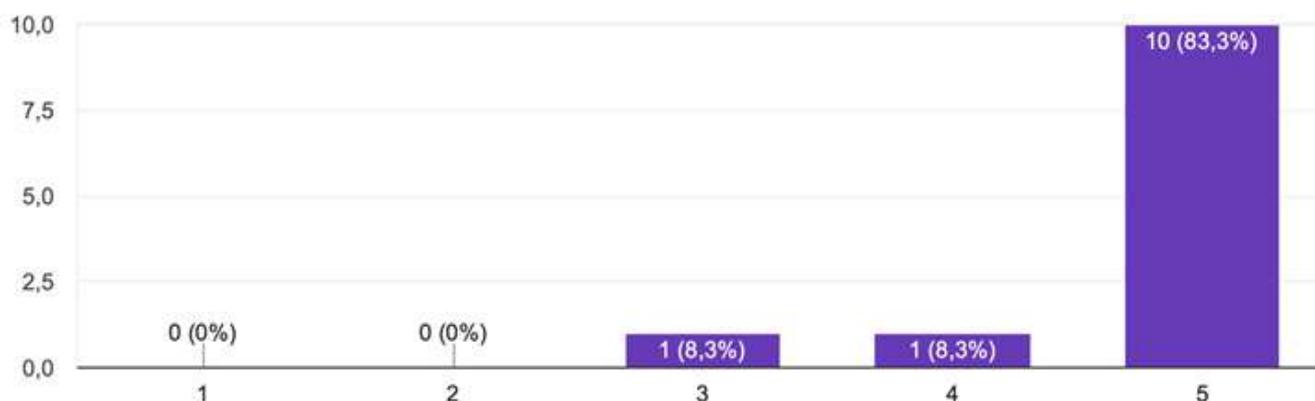
1. Sono soddisfatto/a dell'intero processo

I giovani YSD hanno mostrato un livello molto alto di soddisfazione del processo. Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 75% dei partecipanti ha valutato il programma di CB con un punteggio di 5.



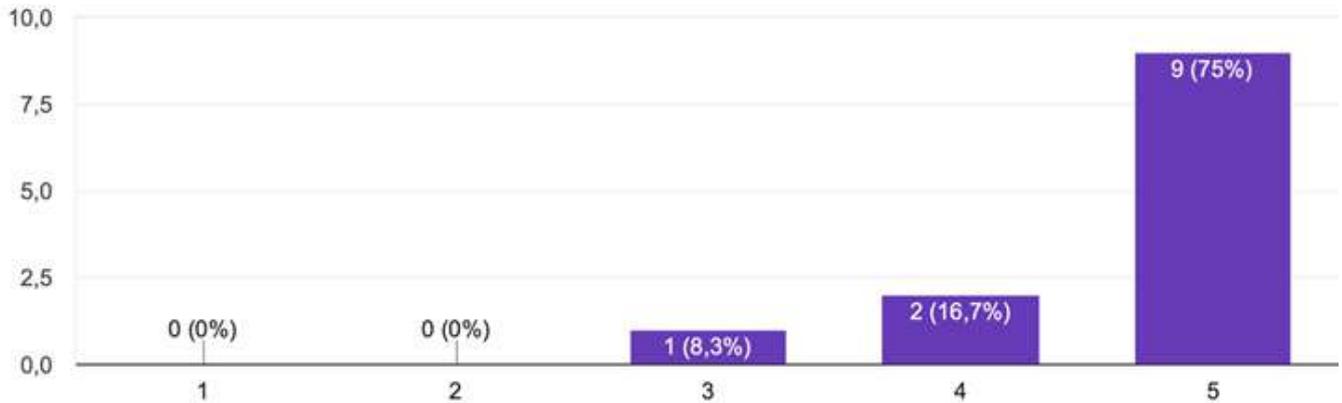
2. Il programma è inclusivo e ha dato spazio a contributi e scambi fino ad ora?

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), circa il 90% dei partecipanti è concorde nel dire che il programma è inclusivo e che dà spazio per scambio e discussione.



3. Ho consapevolezza della metodologia di progettazione di servizi

Per quanto riguarda il livello di comprensione della metodologia di “progettazione di servizi”, il 75% dei giovani ha valutato questa frase con un punteggio di 5, su una scala da 1 (non sono d’accordo) a 5 (sono totalmente d’accordo).



4. In che modo hai messo in pratica il programma di Capacity Building nella tua vita o nel tuo lavoro fino ad ora?

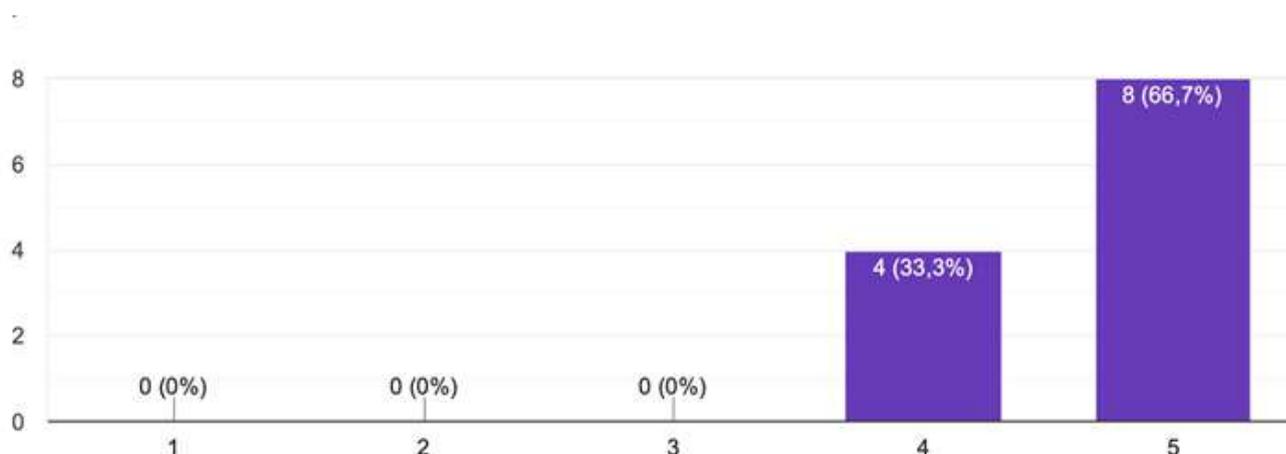
- Non ancora realizzato
- In qualità di vicepresidente della Fondazione PRE, ho provato a organizzare attività di un certo spessore adatte al gruppo target dei partecipanti
- Ho provato a partecipare al maggior numero possibile di formazioni e attività di volontariato che hanno a che vedere con i miei interessi
- Gestione del tempo, pianificazione delle attività, della giornata, della settimana, del mese, stesura degli obiettivi, la lista delle cose da fare, la ricerca di opportunità
- Non ho ancora avuto modo di sfruttarlo.
- Partecipando a laboratori e corsi, incontrando nuove persone, partecipando a gare che richiedono progetti coinvolgenti
- Probabilmente sì
- Sono d'accordo
- Partecipando a laboratori e corsi di formazione, scambi
- Ho messo insieme la conoscenza derivante da diverse tecniche di disegno, colore, composizione su youtube e dai libri
- Pensando ai possibili bisogni delle persone che incontro nella vita e a come potrebbe essere loro utile un certo tipo di servizio
- Parlando con le persone che mi circondano, pianificando il mio tempo e le attività intraprese

5. La tua opinione sull'intero processo dopo il programma di Capacity Building (supporto, gestione)?

- Supporto
- Contatto molto positivo con i presentatori e la capacità di scambiare liberamente idee, anche con persone che hanno punti di vista totalmente diversi
- Il programma è ancora in corso, non sono in grado di giudicare al momento
- Mi aspettavo contenuti più specifici; al tempo stesso, valuto come aspetti positivi gli esercizi e le discussioni, ottimi presentatori
- Ottimo supporto durante le lezioni e molto utile in certi punti
- Sono molto soddisfatto/a, penso che il processo comprenda molta creatività e soluzioni innovative che non ho visto in nessun altro corso
- Super
- Sono molto soddisfatto/a della professionalità dimostrata durante i workshop, dove viene presentata sia la teoria sia la pratica. Approccio dei presentatori molto positivo, particolare cura nel proporre pause, caffè e snack in maniera creativa
- Tutto ben preparato e condotto in maniera molto efficace
- Non capisco la domanda quindi non rispondo
- Programma molto ben strutturato in tutte le fasi, modo bello e convincente di trasmettere le nozioni
- Esperienza molto interessante. Lavoro intenso che ti porta a riflettere, che mette in discussione le proprie convinzioni. Esperienza che non si esaurisce nell'apprendere le tecniche di progettazione di servizi ma continua anche nella sfera personale.

6. La prima parte del programma di Capacity Building ha soddisfatto le mie aspettative

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 66,7% di coloro che hanno risposto al questionario ha valutato il programma di Capacity Building con un punteggio di 5 e il 33,3% con un punteggio di 4.



7. Laboratori e metodi utilizzati durante il programma – quali sono stati i più utili?

- Personaggio, metodologia di intervista per creare un personaggio
- Ho apprezzato molto la creazione del personaggio (Charles) – mi ha aiutato a calarmi nella sua situazione (empatia)
- Esercizi pratici
- Creazione del personaggio
- Interviste con sconosciuti che secondo i nostri criteri si sono rivelati idonei
- Intervistare i passanti, lavorare per portare a termine il compito come squadra
- Tutti
- Creare la mappa dell'empatia e mappare i bisogni dei diversi gruppi sociali e delle istituzioni
- Mappa dell'empatia, pov
- Quando ci è stato dato un compito e avremmo dovuto prima far uscire qualcosa su noi stessi e in seguito offrire degli spunti
- Intervistare le persone, perché le nostre idee sui bisogni trovassero riscontro con bisogni reali e per poi verificare le nostre opinioni
- Brainstorming, interviste

8. Qualche aspetto da migliorare (logistica/metodologie di lavoro)

- Nessuno
- La sala è un tantino soffocante, ma si può resistere, quindi ero a mio agio :)
- Tutto fantastico; se fosse possibile, approfondirei i presupposti
- Forse maggiore contenuto, per esempio un'analisi di qualche strategia di marketing di un'azienda in particolare (sebbene sappia che per alcune persone le attività esistenti vadano bene), allo stesso tempo ho l'impressione che la durata della formazione sia stata migliore dei contenuti
- Tutto impeccabile
- Nulla
- Più esercizi in inglese
- Non mi viene in mente nulla
- Non ho un'opinione perché questo argomento è troppo nuovo per me perché io possa esprimermi
- Forse dilazarlo su più giorni, ma con blocchi più brevi, in quanto la quantità di informazioni e di lavoro era molta e alla fine della giornata i partecipanti non sono più così reattivi
- Pause più lunghe

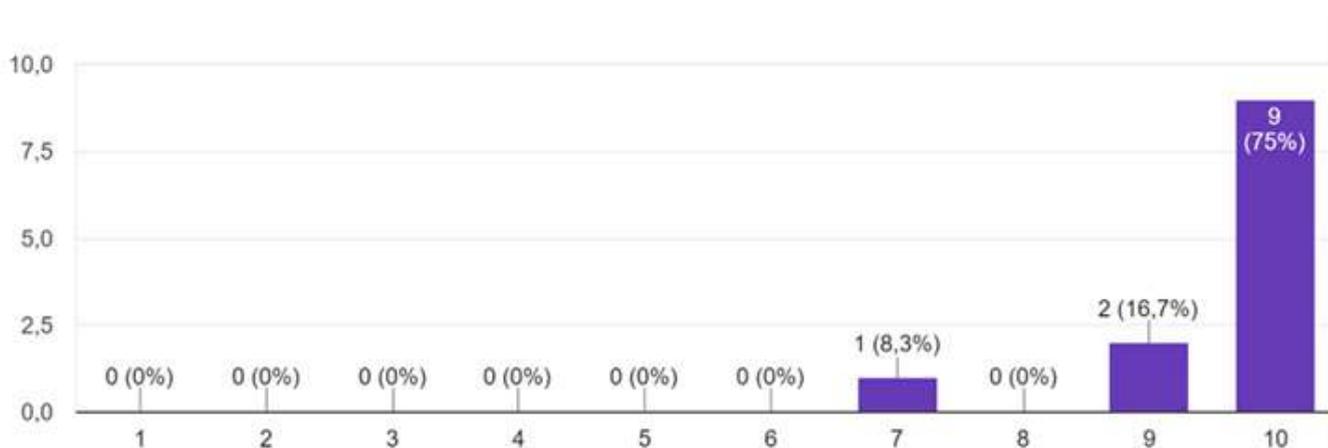
9. Ulteriori commenti

- Non ne ho
- Ancora una volta – presentatore super
- Secondo me a volte siamo andati un po' fuori tema, o abbiamo sviluppato una tematica molto intensamente e si sarebbe potuto allungare un po' di più il tempo di lavoro. Inoltre, i continui ritardi hanno rovinato un po' il programma, ma dubito che fosse abbastanza ovvio da considerarlo un grande inconveniente
- Nessuno al momento
- No, avete fatto davvero un ottimo lavoro!

Valutazione finale

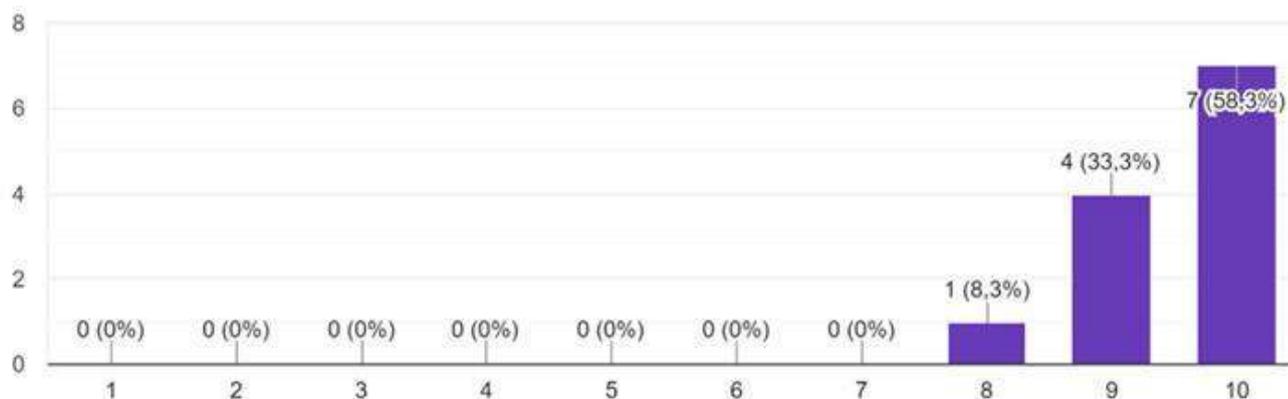
1. Come valuti il grado di soddisfazione generale sui workshop durante il programma di Capacity Building?

Su una scala da 1 (non soddisfatto/a) a 10 (molto soddisfatto/a), i giovani YSD hanno valutato il proprio livello di soddisfazione generale sui laboratori del programma di Capacity Building con 7 – 1 persona, 9- 2 persone e 10- il resto dei partecipanti. Ciò dimostra che la maggior parte dei partecipanti è nel complesso soddisfatta.



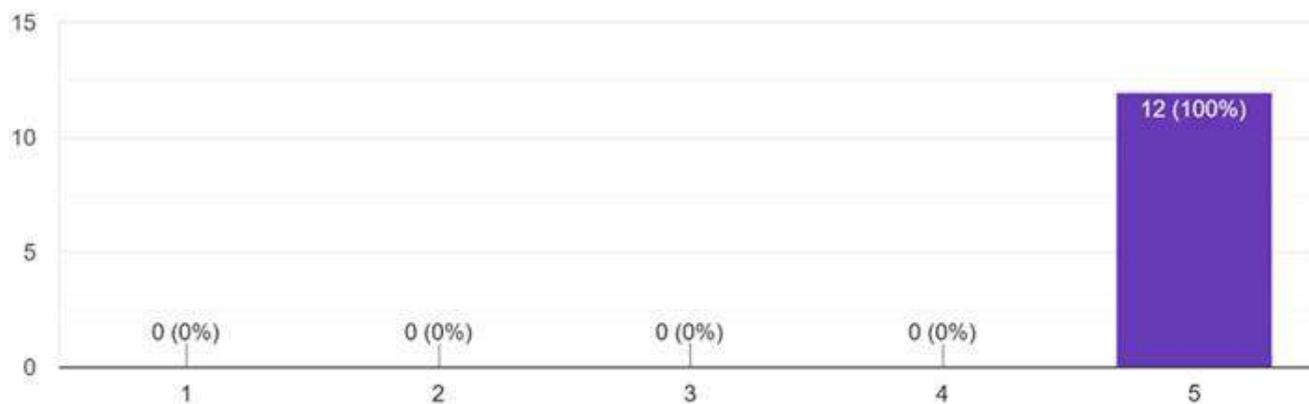
2. Il programma di Capacity Building ha soddisfatto le mie aspettative

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 10 (sono totalmente d'accordo), i giovani YSD hanno affermato che il programma di CB ha soddisfatto le loro aspettative, attribuendo un punteggio tra 8-10. La maggior parte dei partecipanti l'ha valutato con un punteggio di 10.



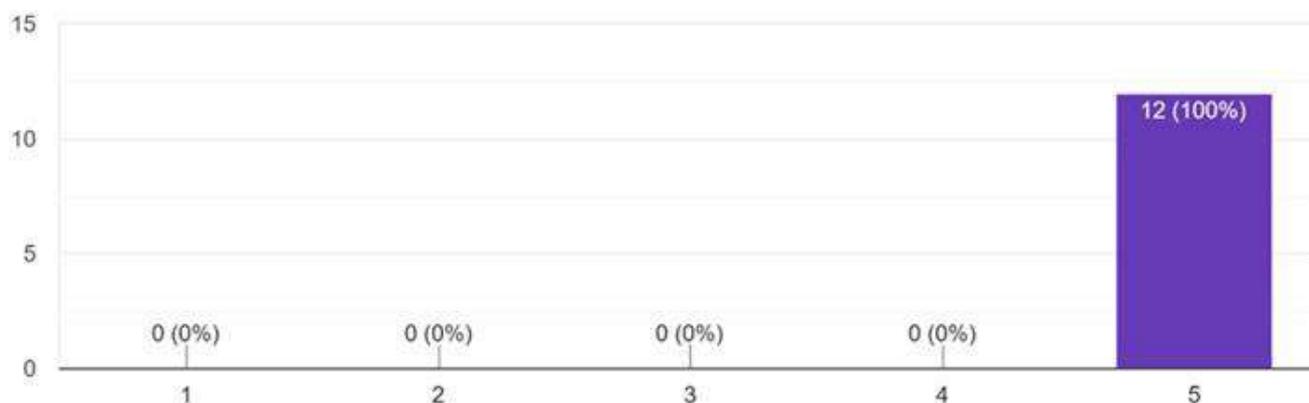
3. Ho avuto la possibilità di portare il mio contributo

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 100% dei partecipanti è totalmente d'accordo nell'affermare di aver avuto spazio per portare i propri contributi alle attività e per discussioni.



4. Il programma ha tenuto conto delle mie necessità

Su una scala da 1 (non sono d'accordo) a 5 (sono totalmente d'accordo), il 100% dei giovani YSD ha attribuito il punteggio di 5 affermando che i propri bisogni sono stati presi in considerazione dal programma di CB.



5. Cosa ti è piaciuto di più?

- Mappa dell'empatia, pov
- Formatori
- Lavoro di gruppo, presentazione dell'idea
- Incontro con gli stakeholders
- Discussioni di larghe vedute
- Presentazione dei progettisti di servizi nella città fatta da p. Agnieszka e p. Arek
- Ho davvero apprezzato poter collaborare con persone nuove; mi sono piaciuti anche i metodi che sono stati utilizzati durante il programma
- Conoscere nuove persone e lavorare con loro

- La mappatura degli stakeholder
- La possibilità di fare qualcosa per la mia città ed essere supportato nel farlo
- Nuovi metodi che si rivelano molto utili
- Creare una mappa dell'empatia e mappare i bisogni dei diversi gruppi sociali e istituzioni.

6. Cosa si potrebbe fare meglio?

- Forse più attività all'aria aperta
- Più tempo e meno attività durante il giorno
- Alcuni dettagli logistici
- Nulla
- Forse un luogo più grande per incontrarsi
- Troppo caldo dentro in sala
- Pause più lunghe
- Non penso ci sia nulla da migliorare

7. Qual è la tua opinione sulla metodologia di progettazione di servizi in termini di contenuti e realizzazione?

- Mi è piaciuto tantissimo creare il personaggio – mi è servito
- Mi è piaciuta molto l'attività che abbiamo fatto per creare il personaggio
- Interviste con sconosciuti che secondo i nostri criteri si sono rivelati idonei
- Intervistare, lavorare per portare a termine il compito come squadra
- Creare una mappa dell'empatia e mappare i bisogni dei diversi gruppi sociali e istituzioni
- Mappa dell'empatia, pov
- Quando ci è stato dato un compito e avremmo dovuto prima far uscire qualcosa di noi stessi e in seguito offrire degli spunti
- → intervistare delle persone, perché le nostre idee sui bisogni trovassero riscontro con bisogni reali per poi verificare le nostre opinioni
- Brainstorming, interviste
- Condurre un'intervista è molto utile per rendersi conto di cosa ci sia da fare a Lublin

8. Qual è la tua opinione sulle attività di team building e di conoscenza del gruppo?

- Ottimo rapporto con il presentatore e la capacità di scambiare liberamente idee, anche con persone che la pensano in maniera totalmente diversa
- Fantastico!
- Mi aspettavo ci fosse meno lavoro, ma alla fine sono contento/a
- Ottimo supporto durante le lezioni e in alcuni momenti davvero utile. Penso che la progettazione di servizi sia molto utile
- Sono molto soddisfatto/a, alla fine posso condividere la mia idea
- Bello
- Sono molto soddisfatto/a nel modo molto professionale con cui sono stati condotti i laboratori, che ci sono stati presentati sia con la teoria che con la pratica.
- Tutto ben preparato
- Non capisco la domanda quindi non rispondo



- Alla fine, ho capito in cosa consiste la progettazione di servizi
- Lavoro molto intenso che ti fa riflettere, che mette in discussione le tue convinzioni
- Supporto

9. Il tuo parere sui formatori – che cosa è andato bene e che cosa si poteva fare meglio?

- Ci piacciono Jagoda, Dawid e Marta
- Tutti i formatori sono stati molto utili
- Tutti i formatori sono stati di aiuto e di larghe vedute
- I formatori hanno creato un flusso positivo
- Formatori bravissimi
- Mi è piaciuto molto lavorare con Dawid, Jagoda e Marta e l'ospite
- Adoro i nostri formatori, sono i migliori
- Grande supporto
- I formatori sono stati dei grandi sostenitori
- Sono stati bravissimi e molto coinvolgenti, spiegazioni molto chiare e metodi molto validi
- Grazie per aver organizzato tutto quanto. Sempre a Frente è la squadra migliore

10. Qual'è la tua opinione sul supporto ricevuto dai formatori durante il programma di Capacity Building? Ti sei sentito/a a tuo agio durante le attività?

- Tutto fantastico
- I formatori sono stati di grande aiuto
- Tutti i formatori sono stati di grande aiuto e di larghe vedute
- I formatori hanno creato un flusso positivo
- Mi sono sentito bene e a mio agio, forse a volte c'era troppo o troppo poco tempo per le attività, ma in generale mi sono sentito/a bene
- Nessun appunto, è andato tutto bene
- Adoro i nostri formatori e il progetto
- Penso sia andato tutto bene, siamo stati supportati dai formatori e abbiamo potuto sviluppare le nostre idee. Forse alcune spiegazioni sui servizi erano particolarmente difficili
- I formatori sono stati sostenitori eccezionali
- Sono stati bravissimi e molto coinvolgenti, spiegazioni molto chiare e metodi molto validi
- Grazie per aver organizzato tutto quanto. Sempre a Frente è la squadra migliore

11. *Ulteriori commenti*

- *Sono molto felice e onorato/a di aver potuto partecipare*
- *Grazie per tutto*
- *Sempre a Frente è l'ente migliore*
- *Sono molto felice di fare qualcosa in più per Lublin*
- *È stato bello partecipare alla formazione*



3. CONCLUSIONI

L'obiettivo del programma di Capacity Building del progetto YSD per l'attivazione civica giovanile era di incoraggiare i giovani a essere promotori di cambiamento, e dare loro gli strumenti per individuare le soluzioni e co-progettare dei servizi, con il supporto e la collaborazione delle amministrazioni pubbliche locali.

La formazione aveva una struttura comune e delle sezioni specifiche riguardanti il contesto locale e i bisogni dei partecipanti di ciascun paese: Italia, Germania, Grecia, Polonia, Slovacchia e Finlandia. Sono state notate delle lievi differenze nel processo di valutazione, anche perché le lezioni venivano realizzate in maniera diversa a seconda di ciascun paese, anche per le restrizioni da Covid-19 e alcune sono state condotte in modalità online e/o di persona. Tuttavia, la valutazione ha dimostrato che gli obiettivi del programma di Capacity Building sono stati raggiunti e ha evidenziato le difficoltà comuni che i partecipanti hanno incontrato, in linea nell'osservare l'equilibrio tra la lunghezza del programma e i contenuti, che dovrebbero risultare comprensibili, ma abbastanza motivanti, mantenendo il programma attrattivo per i giovani.

Sono stati evidenziati molti aspetti positivi: la progettazione e il risultato del programma di Capacity Building è stato molto efficace; tutti i formatori YSD erano molto preparati e hanno condotto i corsi magistralmente; le lezioni sono state interessanti e coinvolgenti per i giovani Service Designer.

Infine, il programma ha raggiunto il suo obiettivo, ovvero incoraggiare i giovani ad impegnarsi a livello civile; ha affrontato le questioni quali la progettazione di servizi, la partecipazione giovanile e i processi decisionali a livello di politica locale. Inoltre, ha rafforzato enormemente la solidarietà tra generazioni. Nel complesso, è stato un intervento proficuo e perfino divertente.

