



# **YSD MŁODZI PROJEKTANCI USŁUG**

Umowa o dotację N.624732

**Pakiet roboczy WP. 3**

**SPRAWOZDANIE Z OCENY SZKOLENIA**

Główny Autor: Fundacja "Sempre a Frente"

Współtwórcy: Wszyscy partnerzy

Poziom rozpowszechniania: Ograniczony do innych uczestników (w tym służb Komisji i

recenzentów działań)



## Referencje techniczne

Program UE	Erasmus +
Podprogram	Wsparcie dla reformy polityki
Zaproszenie do składania wniosków	EACEA-10-2020-1
Działanie	Europejska Młodzież Razem
Tytuł projektu	Młodzi projektanci usług
Akronim projektu	YSD
Numer projektu:	624732-EPP-1-2020-1-IT-EPPKA3-EU-YTH-TOG
Data rozpoczęcia projektu	15/05/2021
Data zakończenia projektu	15/05/2023
Deliverable	Raport z oceny szkolenia
Pakiet roboczy	WP3
Status poufności:	Zastrzeżone dla innych uczestników
Autor (instytucja partnerska)	Fundacja Sempre a Frente

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	



Co-funded by  
the European Union

Strona internetowa [www.ysd-project.eu](http://www.ysd-project.eu)

## **Podziękowania**

*Praca opisana w tej publikacji uzyskała dofinansowanie z programu Erasmus+ na podstawie umowy grantowej N° 624732*

## **Oświadczenie**

*Wsparcie Komisji Europejskiej dla powstania tej publikacji nie oznacza poparcia dla jej treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.*

© Członkowie Konsorcjum YSD

## SPIS TREŚCI

<b>Przedmowa</b>	5
<b>1. 8</b>	
<b>1.1. OPIS PROJEKTU YSD</b>	6
<b>1.2. CZYM JEST PROGRAM CB</b>	6
<b>2.9</b>	
<b>2.1. WŁOCHY</b>	7
<b>2.1.1. Struktura programu</b>	7
<b>2.1.2. Uczestnicy i trenerzy</b>	9
<b>2.1.3. Moduły</b>	12
<b>2.1.4. Ocena</b>	13
<b>2.2</b>	27
<b>2.2.1. Struktura programu</b>	23
<b>2.2.2. Uczestnicy i trenerzy</b>	24
<b>2.2.3. Moduły</b>	25
<b>2.2.4. Ocena</b>	26
<b>2.3</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>2.3.1. Struktura programu</b>	35
<b>2.3.2. Uczestnicy i trenerzy</b>	36
<b>2.3.3. Moduły</b>	37
<b>2.3.4. Ocena</b>	38
<b>2.4</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>2.4.1. Struktura programu</b>	45
<b>2.4.2. Uczestnicy i trenerzy</b>	45
<b>2.4.3. Moduły</b>	47
<b>2.4.4. Ocena</b>	48
<b>2.5</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>2.5.1. Struktura programu</b>	50
<b>2.5.2. Uczestnicy i trenerzy</b>	50
<b>2.5.3. Moduły</b>	52
<b>2.5.4. Ocena</b>	52
<b>2.6</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>2.6.1. Struktura programu</b>	54
<b>2.6.2. Uczestnicy i trenerzy</b>	55
<b>2.6.3. Moduły</b>	57
<b>2.6.4. Ocena</b>	57



**3. Error! Bookmark not defined.**

## Przedmowa

Raport z ewaluacji szkolenia został opracowany w ramach działania zaplanowanego w projekcie "Young Service Designers" (YSD) - nr 624732, finansowanego z programu Unii Europejskiej "Młodzież Razem".

European Youth Together to akcja realizowana w ramach Akcji Kluczowej 3 - Wsparcie rozwoju i współpracy w zakresie polityki programu Erasmus+. Akcja kluczowa 3 zapewnia wsparcie dla współpracy politycznej na poziomie Unii Europejskiej, przyczyniając się tym samym do realizacji istniejących polityk oraz rozwoju nowych polityk, które mogą wywołać modernizację i reformy w dziedzinie kształcenia, szkolenia, młodzieży i sportu.

Więcej informacji można znaleźć na stronie: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/programme-guide/part-b/key-action-3/youth-together>

Raport z oceny szkolenia nie musi odzwierciedlać opinii Komisji Europejskiej, Dyrekcji Generalnej ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Integracji.

Raport został napisany wspólnie przez partnerów projektu, pod koordynacją Fundacji Sempre a Frente (Polska) wspieranej przez Consorzio Comunità Brianza.

Szczególne podziękowania za wkład w opracowanie raportu z ewaluacji szkolenia oraz aktywny udział w różnych działaniach szkoleniowych należą się: Despina Papadaki i Myrto Kokala (IRTEA); Franjo Brkan, Daniel Medeiros i Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizak, Zuzana Sojková i Peter Topolsky (RmS); Anja Presnukhina i Pieta Salonen (Green Youth Finland); Alina Prochasek i Aleksandra Kulik (Fundacja Sempre a Frente); Lucia Merlino, Elisa Chiesa i Rachele Meda (Consorzio Comunità Brianza).

Ponadto wszyscy pracownicy młodzieżowi YSD z poszczególnych krajów partnerskich projektu.

Więcej informacji o projekcie można znaleźć na stronie: <https://ysd-project.eu/>

## 1. Wstęp

### 1.1. OPIS PROJEKTU YSD

Young Service Designers to projekt finansowany przez European Youth Together, koordynowany przez Consorzio Comunità Brianza we Włoszech, w którym uczestniczą partnerzy z Finlandii, Niemiec, Grecji, Polski i Słowacji. W każdym kraju jedna partnerska organizacja młodzieżowa utrzymuje kontakt z jedną gminą, która jest lokalnym miejscem eksperymentowania działań YSD.

Projekt YSD ma na celu wspieranie młodych ludzi (16-25 lat) poprzez edukację obywatelską i podejście do zaangażowania, wzmacniając ich kompetencje i oferując im możliwość doświadczenia prawdziwego uczestnictwa w lokalnym procesie decyzyjnym, aby ponownie przemyśleć swoje miasta i przestrzenie publiczne.

Czyni to poprzez heterogeniczny zestaw działań, w tym realizację Programu Budowania Potencjału Aktywizacji Młodzieży skierowanego do 20 młodych ludzi (Młodych Projektantów Usług) w każdym kraju, skupiającego się na projektowaniu usług, w szczególności na tworzeniu usług w społeczeństwie post-Covid i inspirowanego metodologią UPSHIFT przez UNICEF.

Po udziale w Programie Budowy Potencjału, Młodzi Projektanci Usług aktywizują Młodzieżowe Laboratoria Innowacji Publicznych, począwszy od września 2022 r., i to oni od grudnia 2022 r. do końca projektu (15 maja 2023 r.) będą wcielać w życie i prototypować zaprojektowaną w poprzedniej fazie "usługę/usługi".

Miasta i pracownicy młodzieżowi projektu wspierają młodych uczestników przez cały okres trwania projektu.

### 1.2. CZYM JEST PROGRAM CB

Metody i treść szkolenia zostały opracowane i zatwierdzone przez zespół pracowników młodzieżowych YSD, pod kierunkiem pani Azzurry Spirito, włoskiej projektantki usług, specjalnie zaangażowanej przez Koordynatora do wspierania zespołu projektowego w tej fazie projektowania strategicznego i w ramach Programu Budowania Potencjału (Program CB).

Aby być skoordynowanym i mieć pewność, że jest to zgodne z metodologią UPSHIFT, pan Josh Harvey, koordynator naukowy projektu, przekazał swoje opinie na temat zawartości Programu CB. Był on głównym punktem odniesienia dla osób pracujących z młodzieżą w YSD, do którego zwracali się w przypadku jakichkolwiek wątpliwości metodologicznych lub pogłębionych przeglądów tematycznych.

Program CB został przeprowadzony przez zmotywowanych i kompetentnych trenerów. Szkolenie ma na celu wzmocnienie pozycji młodych ludzi jako twórców zmian, tak aby stworzyli narzędzia do identyfikacji rozwiązań i współprojektowania usług, przy wsparciu i współpracy



lokalnej administracji publicznej.

Szkolenie zostało zaprojektowane w oparciu o wspólną strukturę dla sześciu obszarów lokalnych zaangażowanych w projekt, a także specjalne sekcje dotyczące lokalnego kontekstu ze względu na specyfikę prawną i organizacyjną każdego miasta i kraju.

Opracowaliśmy 1 Program Szkoleniowy dla Młodzieżowej Aktywizacji Obywatelskiej na kraj w wymiarze 40 godzin dla co najmniej około 20 młodych ludzi przez Trenerów - pracowników młodzieżowych.

## 2. CBP w naszych krajach partnerskich

### 2.1. WŁOCHY

#### 2.1.1. Struktura programu

Program budowania potencjału we Włoszech składał się z 10 sesji szkoleniowych na żywo w miesiącach wrzesień i październik oraz dwóch sesji domowych w okresie pomiędzy spotkaniami z trenerami, o łącznym czasie trwania 40 godzin.

Pracownicy młodzieżowi YSD kierowali procesem uczenia się z wykorzystaniem metodologii edukacyjnych: Burza mózgów, Cooperative learning, Participatory learning i Learning by doing. Na każdym Meet-Up, przynajmniej jeden członek personelu CCB był tam dla wsparcia technicznego.

Osobami zaangażowanymi we włoski program Capacity Building były:

- Lucia Merlino jako koordynator i trener projektu YSD
- Elisa Chiesa jako trenerka
- Carlotta Figini jako trenerka
- Giulia Mancigotti jako trenerka
- Michele Di Paola jako Trener
- Rachele Meda, specjalista ds. projektu YSD ds. wsparcia technicznego i organizacyjnego
- 25 młodych projektantów usług pochodzących z czterech różnych szkół średnich z gmin Desio, Monza i Muggiò

Młodzi ludzie zostali podzieleni na 5 grup skupiających się na różnych tematach tj. zielone przestrzenie, dobre samopoczucie, zero dyskryminacji, gospodarka cyrkularna i mobilność.

Wychodząc od tych tematów, młodzi ludzie pracowali nad projektowaniem usług skierowanych do społeczności, w szczególności do młodych ludzi, które odpowiadałyby na problemy, które wcześniej zidentyfikowali w okolicy.

Moduł	TYTUŁ	Data	Czas	Trenerzy
YSD Open Party		20.06.2022	15.00 - 17.00 CET	Wszystkie
1	Wstęp	6.09.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti
2	Miejsca przeprowadzania doświadczeń	7.09.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola, Carlotta Figini
3	Określenie problemu i badania	13.09.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Prace domowe: 3h - Obserwacja/badanie potrzeb na obszarze i w miejscach, które mają być przeprojektowane 2h - Prezentacja PPT wykonanych prac				
4	Przygotowanie wywiadów terenowych	20.09.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Michele Di Paola
5	Wywiady w terenie	21.09.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Michele Di Paola
Prace domowe: 2h - Kompilacja wykresu wywiadów				
6	Pomysły na usługi	26.09.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Lucia Merlino
7	Budowanie person i wprowadzanie rozwiązań projektowych	5.10.2022	15:00 - 18:00 CET	Michele Di Paola, Carlotta Figini, Lucia Merlino
8	Prototypowanie - logika i schemat usługi dominującej	6.10.2022	15:00 - 18:00 CET	Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino
Prace domowe: 2h- PPT prezentacja wymyślonych usług				
9	Prototypowanie informacji	11.10.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti

	zwrotnej i wprowadzenie do ostatniej fazy			
10	Proces i kolejne kroki	13.10.2022	15:00 - 18:00 CET	Elisa Chiesa, Carlotta Figini, Giulia Mancigotti, Lucia Merlino



## 2.1.2. Uczestnicy i trenerzy

### Trenerzy

#### **Zespół CCB**

**Lucia Merlino** - YSD Project Coordinator and Trainer I Jest doświadczonym i zaangażowanym koordynatorem projektów unijnych. Jej zadania skupiają się głównie w obszarach: Partycypacji i upodmiotowienia młodzieży, Edukacji i szkoleń, migracji, internacjonalizacji i projektów współpracy międzynarodowej. Była zaangażowana w projekty o zasięgu lokalnym i regionalnym we Włoszech i Emiratach Arabskich, a także w Europie.

**Elisa Chiesa** - YSD Trainer I Jest doświadczonym i zaangażowanym menedżerem projektów w obszarze współpracy międzynarodowej, międzynarodowego zrównoważonego rozwoju oraz edukacji i szkoleń. Ma duże doświadczenie w budowaniu potencjału lokalnego i szkoleniach dotyczących aktywnego obywatelstwa, dobrego zarządzania i aspektów zrównoważonego rozwoju, zarówno jako koordynator, jak i trener, z umiejętnościami budowania zespołu.

**Carlotta Figini** - YSD Trainer I Od 8 lat pracuje w dziedzinie innowacji (projekty Erasmus plus i Horizon2020), szczególnie zajmując się doświadczeniem edukacyjnym, szkoleniami z zakresu projektowania i umiejętnościami miękkimi. Uzyskała na Politechnice w Mediolanie certyfikaty umożliwiające pomyślne przejście specjalizacji w zakresie "Design Learning Innovation" oraz "Innovative teaching pedagogies". Pracowała w Hiszpanii i Belgii w zakresie Europejskiego Programu Finansowego.

**Michele Di Paola** - YSD Trainer I Obecnie pracuje w organizacji non-profit Spazio Giovani Onlus jako pracownik młodzieżowy i doświadczony koordynator projektów dotyczących : partycypacji i upodmiotowienia młodzieży, edukacji cyfrowej i robotyki oraz zagranicznych wymian młodych wolontariuszy w Europie.

**Giulia Mancigotti** - YSD Trainer I Ukończyła Komunikację na Uniwersytecie w Mediolanie. Następnie przez rok pracowała w Departamencie Europejskim w ramach Biura Polityki Młodzieżowej Urzędu Miasta Cinisello Balsamo. Następnie odbyła staż w przedsiębiorczości młodzieżowej, dzięki czemu założyła stowarzyszenie promocji społecznej "POY - Point of Interest". Obecnie pracuje dla organizacji non-profit Spazio Giovani Onlus jako pracownik młodzieżowy.

**Rachele Meda** - Project Officer I Absolwentka "Mediacji językowej i kulturowej" oraz "Nauki dla pokoju: Stosunki międzynarodowe i rozwój", od grudnia 2019 roku pracuje dla "Consorzio Comunità Brianza" jako Project Officer w zakresie zarządzania krajowymi i europejskimi projektami innowacji społecznych.



## Uczestnicy

Nazwa	Nazwisko	Płeć	Wiek
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

## Testimonials:

### *"Dlaczego zdecydowałaś się zostać YSD?"*

*Zdecydowałam się na bycie Young Service Designer najpierw ze względu na sposób, w jaki projekt został mi przedstawiony, bardzo mi się spodobał i idea możliwości wypowiedzenia się i usłyszenia opinii moich rówieśników bardzo mnie zainteresowała.*

*Wyjazdy zagraniczne to również bardzo fajny pomysł, w zasadzie wymiana kulturalna w Polsce i Finlandii, jest bardzo interesująca zarówno ze względu na kwestię niezależności, którą można nabyć wyjeżdżając do tych krajów, jak również słysząc pomysły uczniów z innych krajów, nabywając nowy sposób myślenia lub wzbogacając swój własny." (Yousef Sorour, YSD, 17 y.o.)*

### *"Co podoba Ci się w programie Capacity Building?"*

*To, co najbardziej podobało mi się w programie Capacity Building tego projektu, Young Service Designers, to szansa na poznanie nowych ludzi, współpracę z nimi i rozwijanie własnego zdania przy jednoczesnym słuchaniu zdania innych." (Tommaso Di Lernia, YSD, 17 y.o.)*

### *"Czy jest coś, czego się nauczyłaś i co cię zaskoczyło?"*

*Byłam bardzo zaskoczona metodologią tego kursu, ponieważ uważam, że spotkania są bardzo angażujące, w rzeczywistości nawet jeśli jesteś, na przykład, osobą nieśmiałą, twój pomysł jest zawsze wysłuchany i wszystkie pomysły są brane pod uwagę, nie jest tak, że jeden pomysł jest ważniejszy od drugiego, więc pomyślałam, że to bardzo miłe i produktywne." (Elisa Solazzo, YSD, 16 y.o.)*

## 2.1.3. Moduły.

### **DZIEŃ 0 20/06/2022**

#### **YSD OPEN PARTY**

Impreza inauguracyjna grupy, która brała udział w szkoleniu w ciągu kolejnych 4 miesięcy.

### **DZIEŃ 1 06/09/2022**

#### **FAZA A KADROWANIE - MODUŁ WPROWADZAJĄCY**

Prezentacja celu projektu - projektowanie usług, innowacje społeczne i rewitalizacja miast - z uwzględnieniem terminów i wymiany europejskiej.

### **DZIEŃ 2 07/09/2022 R.**

#### **FAZA A TWORZENIE RAM - SPOTKANIE Z ADMINISTRACJĄ PUBLICZNĄ**

Działania przy okrągłym stole z administratorami publicznymi zaangażowanymi w projekt, ze szczególnym uwzględnieniem kluczowych tematów włączenia i zielonej transformacji, poprzez sporządzenie map interesariuszy.

### **DZIEŃ 3 13/09/2022**

#### **FAZA A - RAMY - TEORIA ZMIAN**

Wyjaśnienie ram projektu YSD (teoria zmiany), metodologii badawczych i narzędzia tree problem. Stworzenie 5 grup roboczych (INCLUSION WG 1 Wellbeing and Respect - WG 2 Zero dyskryminacji - GREEN TRANSITION WG 3 Green spaces - WG 4 Sustainable mobility - WG 5 Circular economy and waste reduction)

### **DZIEŃ 4**

#### **FAZA B BADANIE UŻYTKOWNIKÓW - PRACE DOMOWE**

Indywidualne ćwiczenie dotyczące obserwacji/badania potrzeb terytorium i przestrzeni, które mają być przeprojektowane

### **DZIEŃ 5 20/09/2022**

#### **FAZA B USER INSIGHTS FAZA C PERSONAS - PRZYGOTOWANIE WYWIADÓW**

Sporządzenie wywiadów w terenie, które zostaną przekazane kilku interesariuszom oraz wykorzystanie mapy empatii

### **DZIEŃ 6 21/09/2022 R.**

#### **FAZA B USER INSIGHTS FAZA C PERSONAS - WYWIAD W TERENIE**

### **DZIEŃ 7**

#### **HOMEWORKS**

Kompilacja przedstawionego wykresu wywiadu

### **DZIEŃ 8 26/09/2022 R.**

#### **FAZA D ZAKRES PROJEKTOWANIA I IDEACJA - REFLEKSJA**

Refleksja na temat wywiadów i opracowanie pomysłów na projekty, które zostaną przywiezione do Polski

### **DZIEŃ 9 05.10.2022 R.**

#### **FAZA D ZAKRES PROJEKTOWANIA I IDEACJA - OPOWIADANIE Z EUROPEJSKICH DOŚWIADCZEŃ**

**DZIEŃ 10 06/10/2022 R.**

**KONCEPCJA USŁUGI FAZY F** - Logika i schemat dominacji usługi

**DZIEŃ 11 PRACE DOMOWE**

**FAZA F KONCEPCJA USŁUGI - PREZENTACJA USŁUGI**

**DZIEŃ 12 11/10/2022 R.**

**FAZA G PROTYP&TEST - ZRÓBMY TO**

Przygotowanie prototypów

**DZIEŃ 13 13/10/2022**

**FAZA G PROTOTYP I TEST** - Prezentacja prototypów i wniosków ze szkolenia

## 2.1.4. Ocena

Młodzi Projektanci Usług zostali poproszeni o ocenę całego procesu na trzech różnych etapach programu: na początku, w połowie i na końcu. Ocena została przeprowadzona za pomocą kwestionariuszy w Google Forms. Celem była ocena wskaźnika utrzymania wiedzy, poczucia wsparcia i postępu dotyczącego konkretnych umiejętności miękkich lub twardych, ich oczekiwań i satysfakcji dla CBP (jasność i użyteczność programu).

W pierwszym kwestionariuszu YSD odpowiadali na pytania dotyczące ich wiedzy i zrozumienia niektórych głównych koncepcji i metod projektowania usług. Ponadto oceniali cele, format i czas dotychczas prowadzonych działań.

W drugiej formie YSD ocenili cały proces i dali kilka przydatnych zaleceń dotyczących tego, co można poprawić podczas kolejnych szkoleń.

Wreszcie, w trzecim kwestionariuszu YSD wyrazili swoje opinie na temat Programu Budowania Potencjału, oceniając konkretne aspekty, takie jak kompetencje trenerów i integracyjność szkolenia. Ponadto przedstawili użyteczne sugestie dotyczące tego, co można było zrobić lepiej, w celu popracowania nad tym przy potencjalnych przyszłych programach szkoleniowych organizowanych przez CCB.

Kolejne rozdziały poświęcone są dokładnej analizie wyników trzech Kwestionariuszy Ewaluacyjnych.

### Początek

#### **1. Ocena celów, formatu i czasu działań**

Ogólnie rzecz biorąc, ocena działań programu jest bardzo pozytywna. Większość uczestników uznała, że cele obu działań były jasne i zostały osiągnięte. Uczestnicy mieli jasne zrozumienie procesu, jego metod i podstawowych zasad. Ponadto, mieli czas na zadawanie pytań, a odpowiedzi na ich pytania były satysfakcjonujące.

Jeśli chodzi o warsztaty i zajęcia, uczestnicy uznali, że format - teoria, po której następuje sesja

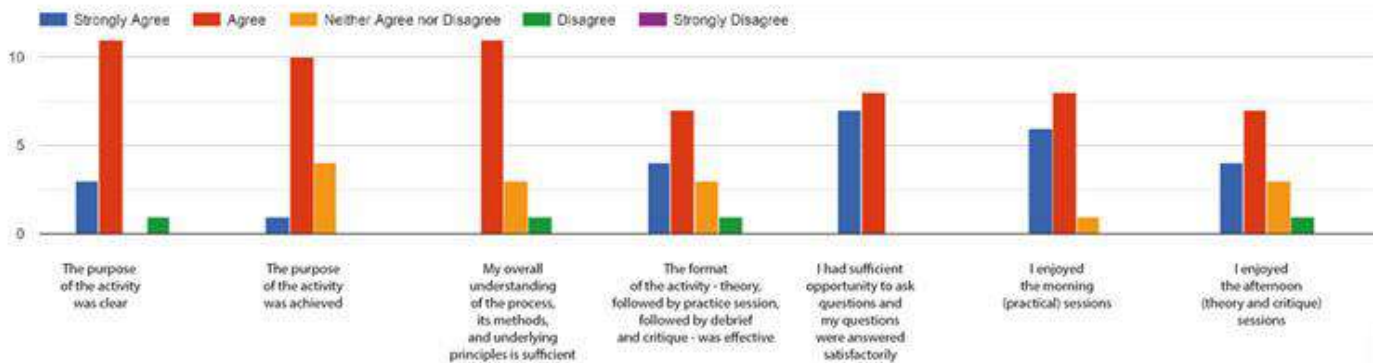




praktyczna, a następnie debrief i przegląd - jest skuteczny.

Tym samym sesje praktyczne przypadły im do gustu.

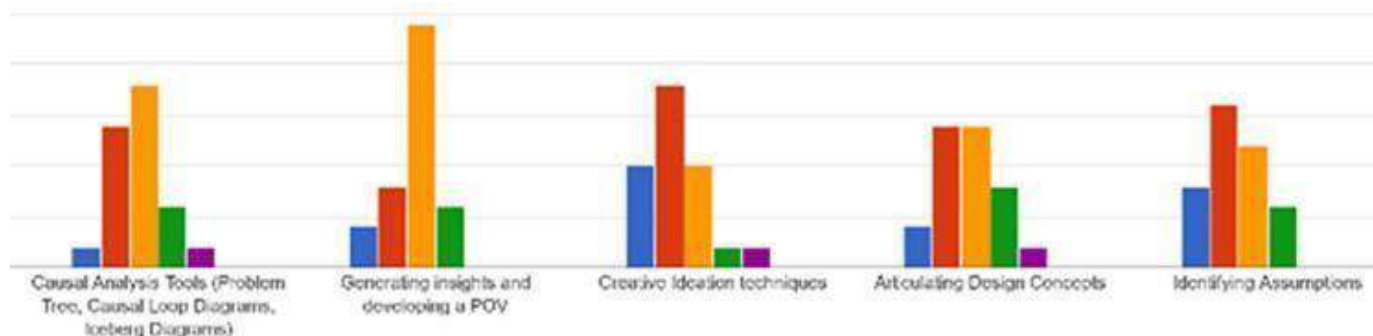
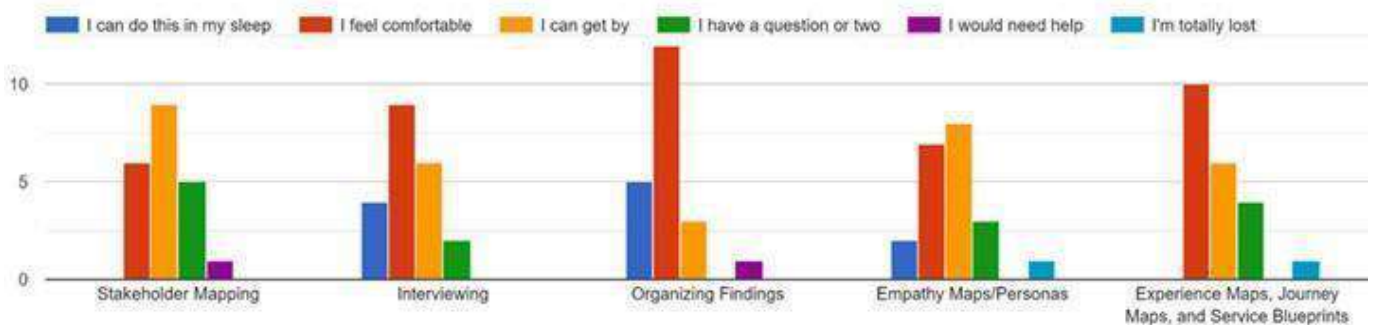
Please respond



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

Na pytanie o poziom zrozumienia i kompetencji w zakresie niektórych kluczowych tematów i metod omawianych podczas spotkań szkoleniowych, uczestnicy odpowiedzieli z przekonaniem. "Czują się komfortowo" lub "mogą sobie poradzić" z kreatywnymi aspektami programu, takimi jak "Mapowanie interesariuszy", "Przeprowadzanie wywiadów", "Organizowanie wniosków" oraz "Mapy doświadczeń, mapy podróży, mapy empatii". Z drugiej strony, uczestnicy byli nieco bardziej niepewni, jeśli chodzi o ich zdolności do radzenia sobie z "Narzędziami analizy przyczynowej (Drzewo problemów, Diagramy pętli przyczynowej, Diagramy góry lodowej)" lub kiedy są "Generowanie spostrzeżeń i rozwijanie POV".

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



### 3. Jakie - jeśli w ogóle - tematy chcielibyście zgłębić?

- Mapa interesariuszy
- Techniki kreatywnej ideacji
- Projektowanie urbanistyczne

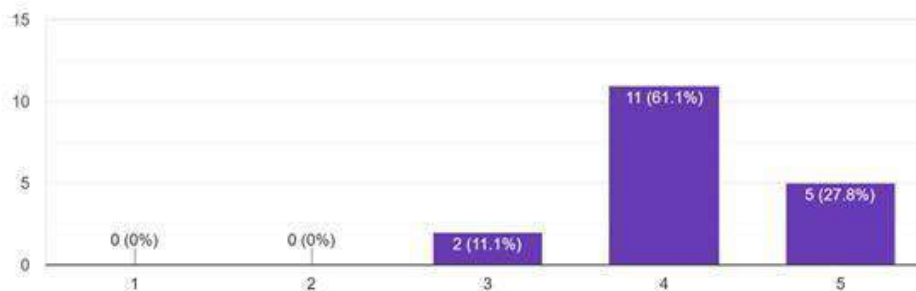
#### Mid-Term

##### 1. Jestem zadowolony z całego procesu

YSD wykazali duży poziom zadowolenia z procesu na jego połowie. W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się), 61,1% uczestników oceniło Program Budowy Potencjału na 4.

I am satisfied with the over all process

18 responses

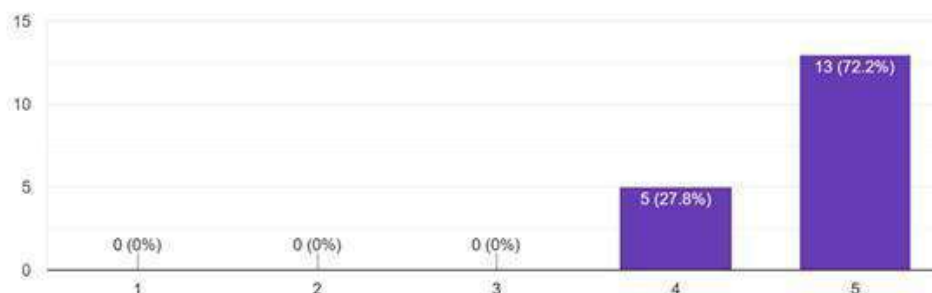


##### 2. Program ma charakter integracyjny i otworzył przestrzeń dla wkładu i wymiany, jak dotąd

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się), 72,2% uczestników w pełni zgodziło się z tym, że program jest integracyjny i że dał miejsce na wymianę i dyskusje.

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

18 responses

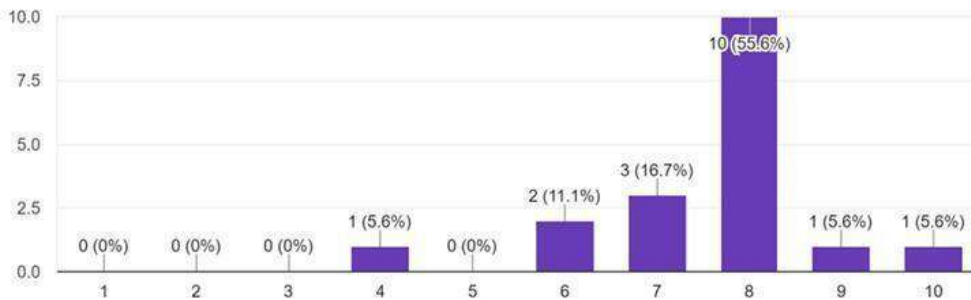


### 3. Czuję się świadoma/y metody projektowania usług

Jeśli chodzi o poziom zrozumienia metodologii "projektowania usług", 55,6% YSD oceniło powyższe stwierdzenie na 8, w skali od 1 (Nie zgadzam się) do 10 (W pełni zgadzam się).

I feel aware about service design method

18 responses



### 4. Jak do tej pory wdrożyłeś/aś program rozwoju potencjału w swojej pracy/życiu?

- W projektach szkolnych i w sposobie, w jaki organizuję pomysły
- Nauczyłem się lepiej pracować w grupach
- Nie zrobiłem tego do tej pory
- Zdecydowanie pomogło mi to w większym stopniu słuchać opinii innych, pracować w grupie i dyskutować budując dobry dialog
- Dopiero po wyraźnym znalezieniu i skupieniu się na problemie, np. w moim dniu lub w moich uczuciach, mogę spróbować go rozwiązać
- Przede wszystkim trzeba zacząć myśleć kreatywnie, starać się nie mieć ograniczeń i nigdy nie wierzyć, że coś jest niemożliwe, wszystko można osiągnąć, jeśli się w to naprawdę wierzy
- Staram się nie popełniać błędów, które znajdujemy na co dzień (jak sortowanie śmieci)
- Występuję publicznie z dużo większą pewnością siebie niż wcześniej
- Praca w grupach, rozmowa o problemach tam występujących, a także dowiedzenie się więcej o lokalnym obszarze i innych kwestiach, które istnieją
- Słuchając innych pomysłów i opinii, powiedz swoje zdanie bez zwracania uwagi na ocenę innych.
- Poprawiłem swoje umiejętności poprzez poznanie nowych metod badania i konstruowania pomysłów.
- W moim codziennym życiu
- Pomogło mi to we współpracy z rówieśnikami
- Próba skorzystania z usług transportu publicznego
- Zmieniłem sposób, w jaki analizuję tematy: patrzę na nie w bardziej uporządkowany sposób i biorę pod uwagę rzeczy, o których wcześniej nie myślałem
- Poznałem różne metodologie pracy, a to pomaga mi skupić się na jednej rzeczy na raz i dojść do rozwiązania poprzez kroki.
- Program budowania potencjału

### 5. Twoja opinia na temat całego procesu po programie budowania potencjału (wsparcie, zarządzanie)?

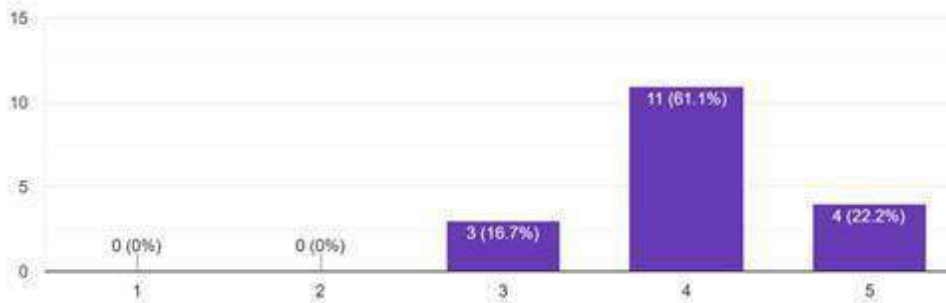
- Czasami cel ćwiczenia nie jest tak logiczny i oczywisty, jak mógłby być, ale zrozumiesz go, gdy zrobisz kolejny krok.
- Jest interesujący i jest jasno wyjaśniony
- To jest dobre, ale nie sądzę, że będzie działać tak dobrze, jak myślę
- Moim zdaniem było to bardzo interesujące i wzbogacające. Może niektórym zajęciom można było poświęcić trochę więcej czasu, ale ogólnie rzecz biorąc, bardzo mi się podobało.
- Myślę, że niektóre niejasne rzeczy są pozostawione w domyśle i czasami wydaje się to trochę zagmatwane. Jednak praca jest dobrze podzielona i to dobry pomysł, aby zaangażować się w sprawy, które dotyczą nas z pierwszej ręki
- Jest to z pewnością pozytywna informacja zwrotna, ale wolałem uczyć się budowania potencjału poprzez działania i dyskusje, szanując to, że rozmawialiśmy na poziomie teoretycznym i slajdy.
- Uważam, że usługa jest całkiem dobra i kompletna
- Pozytywna opinia: spełniła moje oczekiwania
- Przeanalizowaliśmy i zidentyfikowaliśmy problemy w pełni
- Nauczyłem się, jak komunikować się z innymi bez przedkładania swoich opinii nad myśli innych. Jestem bardziej pewny siebie, wyrażając swoje myśli, wątpliwości i pomysły
- Cieszę się, że uczestniczyłam w tym projekcie i uważam, że zdobyłam nowe doświadczenia w zakresie projektowania usług.
- Bardzo dobry, ale mógłby być ulepszony
- Cały proces był dla mnie bardzo interesujący i dobrze zorganizowany.
- Podobał mi się sposób prezentacji i zarządzania tym programem. Czas i miejsce były odpowiednie. Dostępne narzędzia i materiały były obfite i wspierały realizację naszych pomysłów. Trenerzy byli wspierający, przejrzysti i potrafili ułatwiać dyskusje i warsztaty, dając i przyjmując uwagi.
- Bardzo podobał mi się sposób, w jaki uwzględniłeś wszystkich, nie wywyższając nikogo nad innych.
- Uważam, że był wystarczająco dobry, był bardzo przydatny i pomógł mi poprawić sposób, w jaki patrzę na problemy, zwłaszcza nie skupiając się wyłącznie na rozwiązaniu, a pracując najpierw nad samym problemem.

## **6. Pierwsza część Capacity Building Programme spełniła moje oczekiwania**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się) 61, 1% uczestników ankiety oceniło Program Budowy Potencjału na 4, a 22, 2% na 5.

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

18 responses



### 7. Warsztaty i metody stosowane podczas programu - która była najbardziej przydatna?

- Mapa interesariuszy i drzewo problemów
- Mapa podróży (Polska)
- Jeśli chodzi o mnie, to metodą, którą uznałem za najbardziej przydatną, są badania terenowe, możliwość konsultacji i podzielenia się naszymi pomysłami osobiście.
- Papierowy model 3D, w jasny sposób pozwalał skupić się na finalnej pracy
- Zdecydowanie dyskusja, możliwość wypowiedzenia się i bycia wysłuchanym, słuszne wysłuchanie pomysłów Ysd i opiekunów.
- Wywiady
- Dialog i praca w grupach
- Bardzo lubiłem próbować różnych metod i wszystkie mi się podobały, zwłaszcza działanie z kolegami w celu zaprezentowania naszego projektu.
- Jedną z zastosowanych metod, którą preferowałem i uznałem za najbardziej przydatną, było safari usługowe, czyli metoda badawcza pozwalająca zrozumieć daną usługę poprzez jej doświadczanie. Bardzo przydatne były również wywiady.
- Rozmowy kwalifikacyjne i prezentacja pomysłów (ostatnie zajęcia)
- To było bardzo przydatne dla spotkania i burzy mózgów, które mieliśmy (spotkanie z Ambito di Desio). Następnie był przydatny i interesujący dzień rozmowy kwalifikacyjnej.
- Ostatnie spotkanie na temat różnych metod "wyjaśniania" swojego pomysłu uważam za bardzo zabawne, a przy tym wykonaliśmy sporo pracy
- Prawdopodobnie mapa interesariuszy, która pomogła mi znaleźć docelową grupę osób, z którymi należy pracować, oraz pole, odwiedzić ograniczenia i elementy, które należy uwzględnić w rozwiązywaniu problemów

### 8. Coś do poprawy (metody logistyczne/pracy)

- Wyjaśnij lepiej cel każdego kroku, który wykonujemy, być może wyjaśniając bardziej szczegółowo, jak ćwiczenia mają nas doprowadzić do właściwego kierunku
- Poświęć więcej czasu na burzę mózgów
- Wolałbym lepsze wyjaśnienie procesu
- Być może pewne wyjaśnienia dotyczące niektórych czynności (ale nie jest to duży problem, ponieważ w każdej chwili można poprosić o wyjaśnienie)

- Do ważnych wiadomości używajcie Teams, a nie WhatsApp. Dla nas (uczniów) jaśniej jest patrzeć na aplikację "szkolną" niż społecznościową.
- Nie wiem, myślę, że jest już dobrze zorganizowana
- O czasie trwania wyjaśnienia
- Być może większa jasność w niektórych zadaniach do wykonania (często nie łapię wszystkiego od razu, ale muszę prosić o wyjaśnienia od różnych nauczycieli, aby jak najlepiej zrozumieć, co muszę zrobić)
- Nie sądzę, aby cokolwiek wymagało poprawy
- Jestem zadowolony z całego projektu
- Więcej czasu można by poświęcić na realizację niektórych z proponowanych działań, tak aby można było je w pełni zorganizować i rozwinąć.
- Bądź bardziej zorganizowany, wiele czasu jest marnowane
- Nie przychodzi mi na myśl żadna krytyczna kwestia w szczególności
- Może gdybyśmy zaczęli spotkania pół godziny później, łatwiej byłoby dotrzeć na miejsce spotkania bez obaw, że się spóźnimy. To dlatego, że kiedy zaczynała się szkoła, nie miałem tyle czasu między czasem zakończenia szkoły a czasem spotkania.
- Szczerze mówiąc, nie mogę wymyślić niczego

## 9. Dalsze uwagi

- Doceniłam ten program i będę sugerować moim znajomym udział w projektach Erasmusa.
- To bardzo fajny projekt, który przerósł moje początkowe oczekiwania, cieszę się, że mogę pracować z tak dojrzałymi i pomocnymi ludźmi jak moi koledzy z zespołu
- Nope, wy ludzie robicie to świetnie!

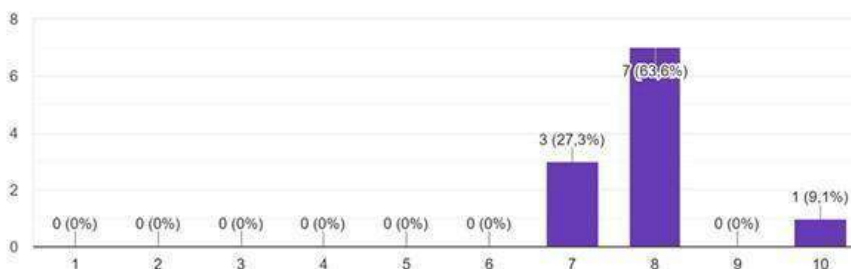
## Finał

### 1. Jak skaluje Pani/Pan swoje ogólne zadowolenie z warsztatów podczas Programu Budowy Potencjału?

W skali od 1 (niezadowolony) do 10 (bardzo zadowolony) YSD ocenili swoje ogólne zadowolenie z warsztatów Programu Capacity Building na 7-8 i 10.

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

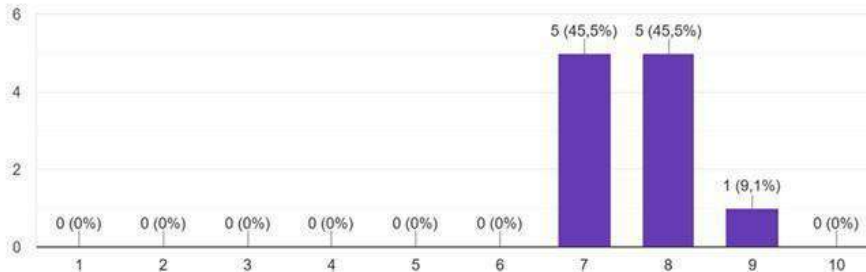
11 risposte



### 2. Program Capacity Building spełnił moje oczekiwania

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 10 (W pełni zgadzam się) YSD stwierdzili, że CBP spełnił ich oczekiwania, wybierając 7 - 8 i 9.

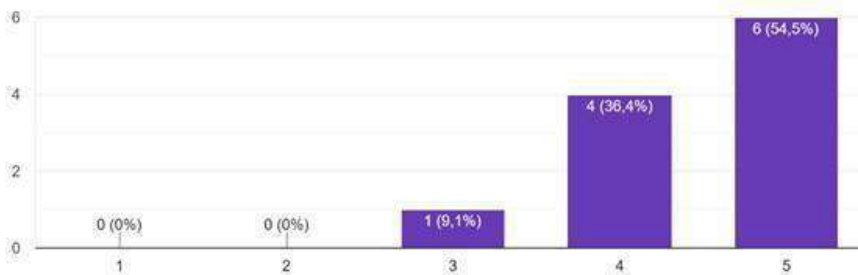
The Capacity Building Programme fulfilled my expectations  
11 risposte



### 3. Miałem uczciwą szansę na udział

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się), 54, 5% YSD odpowiedziało, że miało możliwość wniesienia wkładu w działania i dyskusje.

I had a fair chance for contribution  
11 risposte



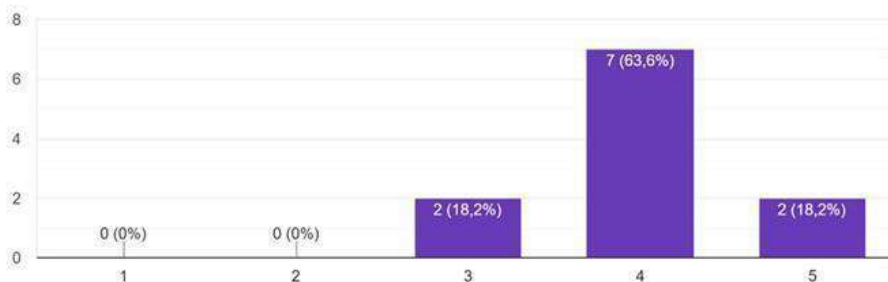


#### 4. Program był dostosowany do moich potrzeb

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się) 63,6% YSD wybrało nr 4 stwierdzając, że ich potrzeby zostały zaspokojone przez CBP, natomiast 2 osoby oceniły powyższe stwierdzenie na 5.

The programme was inclusive to my needs

11 risposte



#### 5. Co ci się najbardziej podobało?

- Praca w grupach i zadowalające wyjaśnienia opiekunów
- Najbardziej podobało mi się wyznaczenie w ogrodzie obszaru, który nam się podobał, aby było jasne, jak będzie wyglądał koniec projektu
- Bardzo podobała mi się współpraca z nowymi ludźmi; podobały mi się również metody, które stosowaliśmy podczas projektu.
- znaleźć rozwiązanie problemów i pracować w grupie
- Możliwość uczenia się nowych rzeczy, poznawania nowych ludzi i pracy w zespole
- Praca z moimi grupami i rówieśnikami
- Poznawanie nowych ludzi i współpraca z nimi
- Mapa interesariuszy
- Możliwość zaprezentowania się i przedstawienia swoich racji
- Możliwość zrobienia czegoś dla mojego miasta i okolic oraz cały proces z tym związany

#### 6. Co można było zrobić lepiej?

- Nie uważam, że jest coś do poprawy; twierdę, że wszystko jest zarządzane najlepiej jak potrafię
- Wolałbym inny niż WhatsApp sposób informowania o ważnych ogłoszeniach i decyzjach, aby być bardziej zorganizowanym
- Uważam, że zajęcia były dobrze zorganizowane; szczerze mówiąc, nie potrafię wymyślić czegoś, co naprawdę wymaga poprawy.
- Więcej kontaktów z gminami
- Małe szczegóły logistyczne
- Część wyjaśniająca
- Nie dni z rzędu, ponieważ może to być niewygodne dla osób, które być może muszą się uczyć
- Lepsza organizacja (teraz jest dobrze, ale mogłoby być lepiej) i jak na moje osobiste preferencje, mniej maili, a więcej bezpośrednich wiadomości (dla mnie są bardziej

efektywne i bardziej "zorganizowane")

### **7. Jaka jest Twoja opinia na temat metody service design jako treści i realizacji?**

- Uważam, że wszystko jest bardzo jasne i wyczerpujące
- Myślę, że oba są dobre i kontynuowałem projekt w zabawny sposób
- Uważam, że zarówno treść, jak i wykonanie są ważne
- Metody są integracyjne i zachęcają do rozmowy
- Pozytywne opinie
- Jest przydatna i otwiera umysł na logikę, która nie jest tak powszechna dla ucznia
- Nauczyłem się, jak zachowywać się w grupie i słuchać pomysłów innych osób
- To było dobre doświadczenie
- treść tworzona przez grupy jest bardzo dobra, ale niektóre rzeczy są dość trudne do osiągnięcia i fizycznego wykonania, więc myślę, że lepiej byłoby skupić się bardziej na łatwiejszych do wykonania "produktach"

### **8. Jakie są Twoje opinie na temat zajęć team building i nauki o grupie?**

- Dużo się nauczyłem; było to pomocne, ponieważ poprawiłem swój sposób pracy z innymi ludźmi, którzy mają inne myśli niż ja.
- Myślę, że te zajęcia były przyjemne i przydatne do pracy w grupie
- Myślę, że tego typu zajęcia były naprawdę przyjemne, a także bardzo przydatne w poznawaniu grupy
- Powstała piękna relacja szanowania innych i słuchania
- Mój zespół pracował dobrze i razem nauczyliśmy się współpracować i szanować siebie nawzajem
- Były one bardzo ciekawe i dobrze poprowadzone. Bardzo funkcjonalne i zabawne jako lodołamacze
- Naprawdę mi się podobało
- To było niesamowite
- Wszystko było dobrze
- Jestem pewien, że przyda się w przyszłości do rozwiązywania różnych problemów

### **9. Twoja opinia o trenerach - co było dobre, a co można zrobić lepiej?**

- Wszyscy trenerzy zawsze służyli nam pomocą i byli zawsze dostępni, aby odpowiedzieć na wszelkie nasze pytania
- Wszyscy trenerzy byli bardzo pomocni i przygotowani do pomocy i śledzenia nas w projekcie
- Wszyscy trenerzy byli bardzo dobrze przygotowani i pomagali nam, gdy mieliśmy jakies pytania dotyczące zajęć.
- Myślę, że zawsze pomagały nam w nakreśleniu planów i nie znalazłam minusów
- Trenerzy są dobrzy w komunikacji i tworzą gościnną salę. Myślę, że nie ma nic, co można by zrobić lepiej.
- Nie mam nic do dodania: trenerzy byli bardzo klarowni, otwarci, dobrzy słuchacze.
- Doceniam ich postawę; naprawdę nam pomogli
- Pomagali nam i ich postawa była dobra
- Empatia
- Były doskonałe i bardzo angażujące, bardzo dobre wyjaśnienia i bardzo dobre procedury

- Lepsza organizacja (teraz jest dobrze, ale mogłoby być lepiej)

**10. Twoja opinia na temat wsparcia ze strony trenerów podczas Programu Budowania Potencjału? Czy czułeś się komfortowo podczas zajęć?**

- Czułem się naprawdę komfortowo, a trenerzy byli bardzo pomocni.
- Bardzo pomogli w naszych wątpliwościach, tak ja.
- Czułem się naprawdę komfortowo podczas zajęć, trenerzy byli naprawdę pomocni, jak powiedziałem w poprzedniej odpowiedzi
- Czułam się bardzo komfortowo i zawsze otrzymywaliśmy wsparcie od trenerów, gdy tego potrzebowaliśmy
- Tak, czuję się bardzo komfortowo
- Tak, zawsze czułam się wspierana
- Byli naprawdę wspierający i zawsze gotowi nam pomóc
- Tak, zawsze czułem się szanowany i moje zdanie było zawsze wysłuchane
- 

**11. Dalsze uwagi**

- Współpraca i wszechstronność
- Dziękuję za waszą energię i entuzjazm

## 2.2 NIEMCY

### 2.2.1. Struktura programu

Dzień 1	18.03.2022	Wstęp
Dzień 2	04.06.2022	<i>Sesja 1</i> Wprowadzenie i budowa zespołu
Dzień 3 / 4	17.07.2022 - 18.07.2022	<i>Sesja 2 + 3</i> Ustalenie terenu
Dzień 5	03.09.2022	<i>Sesja 4</i>
Dzień 6	04.09.2022	<i>Sesja 5</i>
Dzień 7	10.09.2022	<i>Sesja 6</i>
Dzień 8	11.09.2022	<i>Sesja 7</i>
Dzień 9	07/2022	Otwarte spotkania z młodzieżą i prace domowe
Dzień 10	08/2022	Otwarte spotkania z młodzieżą i prace domowe
Dzień 11	09/2022	Otwarte spotkania z młodzieżą i prace domowe
Dzień 12	10/2022	Otwarte spotkania z młodzieżą i prace domowe

### 2.2.2. Uczestnicy i trenerzy

Trenerzy



Co-funded by  
the European Union

**KRISTINE TAUCH** posiada dyplom uniwersytecki z pedagogiki (Johannes-Gutenberg-Universität, Mainz) i pracowała w placówkach opieki nad dziećmi, młodzieżą oraz edukacji młodzieży i dorosłych. Przez około 10 lat zajmowała się coachingiem młodzieży i dorosłych w celu uzyskania lepszych perspektyw zawodowych.

**DANIEL CARLOS ALMEIDA MEDEIROS**, jest nauczycielem i posiada tytuł magistra sztuki współczesnej, w swojej pracy skupia się głównie na łączeniu sztuki, tańca i metod sportowych w edukacji dorosłych i pracy z młodzieżą.

**FRANJO BRKAN**, posiada wykształcenie wyższe w zakresie pracy socjalnej i psychoterapii rodzinnej oraz wieloletnie doświadczenie w pracy z młodzieżą jako pracownik socjalny. Ma również doświadczenie jako asystent dydaktyczny na uniwersytecie oraz w pracy psychoterapeutycznej z młodzieżą, a także w rozwijaniu kreatywności i umiejętności innowacyjnych poprzez edukację dorosłych i pracę z młodzieżą na rzecz integracji i przedsiębiorczości.

**NEDIM MICIJEVIC**, Nedim uczestniczy w procesie tworzenia propozycji projektowych oraz aktywnie angażuje się w realizację projektów i działań, które realizuje organizacja YP. Pracuje jako koordynator i trener na YMI. Pracuje również jako trener Erasmus+ i mentor dla wolontariuszy, którzy przebywają w naszej organizacji w ramach programu EVS.

**SUSANNE OGAN**, Project manager i koordynator projektów kulturalnych oraz festiwali artystycznych/kulturalnych. Na spotkaniu z uczestnikami YSD Susanne Ogan mówiła w ramach okrągłego stołu o podstawowej strukturze rozwoju i koordynacji dużego wydarzenia. Podstawy obejmowały: produkcję, planowanie, oczekiwania, pomysły i finansowanie.

Uczestnicy opracowali kwestionariusz i przeprowadzili wywiady z ekspertami.

**DANIEL LEONFORTE**, Producent kreatywny

Wielopoziomowe postrzeganie to jego specjalność. Z wielką otwartością myśli o najbardziej złożonych tematach i zawsze zwraca uwagę na ogólny kontekst koncepcji komunikacyjnej. Jako doświadczony konsultant strategiczny umożliwia młodym ludziom znalezienie indywidualnego rozwiązania komunikacyjnego, które działa i inspiruje.

Doświadczenie: Zarządzanie produkcją, koncepcja i doradztwo w zakresie projektów filmowych, operator kamery/DOP, motion design, wideo 360°, aplikacje VR/AR, animacje 3D, montaż, operator drona, trener aplikacji kreatywnych, szkolenia coachingowe, trener seminariów z zakresu komunikacji i prezentacji.

Uczestnicy:

Nazwa	Nazwisko	Płeć	Wiek
Michele	E.	N/A	22
Nicolas	T.	N/A	23
Leen	K.	N/A	24
Husay	K.	N/A	24
Otto	B.	N/A	19
Marina	A.	N/A	20
Vanessa	E.	N/A	22
Giuliana	Sch.	N/A	23
Anastazja	Sch.	N/A	18
Hannah Sora	H.	N/A	18
Omar	Y.	N/A	20
Mercy	M.	N/A	19
Loretta	N/A	N/A	17
Marlene	N/A	N/A	17
Ramin	M.	N/A	20
Mahdi	A.	N/A	19

Dennis	S.	N/A	18
--------	----	-----	----

## Testimonials:

### **Jakie jest twoje zdanie na temat YSD?**

"Uważam, że YSD jest świetną okazją do tego, aby przedstawić swoje pomysły i bardziej się wyedukować, wymienić się pomysłami, a także poznać innych młodych ludzi. Polecam wszystkim w moim wieku lub młodszym i starszym, że wszyscy mogą się zaangażować. To naprawdę świetny pomysł i świetny projekt dla młodzieży takiej jak my". **Marina**

### **Czy mógłbyś nam powiedzieć, jak CB wyglądał dla Ciebie?**

W części CB udało mi się w końcu zrozumieć kroki i uzyskać pomysł, jak mogę stworzyć projekt i ideę projektu. Dało mi to kilka narzędzi do rozwoju, a także jak osiągnąć cel projektu. **Leen**

## 2.2.3. Moduły.

### Moduł I - Wprowadzenie

Witamy w zespole/grupie

Prezentacja uczestników: Imię, wiek, co robię w tej chwili? Ice-breaker Game:

Co to jest Young Service design?

Zbieranie uwag i pomysłów uczestników (pierwsze wrażenie) Oczekiwania i wkład.

Tworzenie wewnętrznych zasad (online off-line) podczas spotkań. Ustalenie przyszłych ustaleń.

Do widzenia.

### Moduł II - Analiza interesariuszy

- Co to jest interesariusz? Aktorzy?
- Proste przykłady interesanci?
- Władza i interes interesariusza.

- Ćwiczenie 1: Co uważasz za interesariusza w swojej społeczności lokalnej/dzielnicy?
- Bezpośredni i pośredni interesariusze
- Definicja grupy docelowej
- Grupa docelowa i zainteresowane strony
- Ćwiczenie 2: znajdź interesariuszy i stwórz plan na wzór tabeli.

### Moduł III - Badania/ustalenie problemu

Co to jest Problem Framing?

4 kroki tworzenia ram problemu (Definiowanie, Priorytetyzacja, Zrozumienie, Rozwiązanie) Analiza naszej społeczności lokalnej

Jakie problemy wymyśliła młodzież? (zdefiniowanie problemu) Stosunek do młodzieży lub ogólnie do społeczności

Wybór 2 istotnych problemów (ustalenie priorytetów problemu)

Burza mózgów i otwarta rozmowa o problemie Robienie notatek z pomysłów i ważnych punktów

Badania online na

temat problemu

Co zrobić?

Możliwe (rozwiązanie

) Ćwiczenie

1:

wykorzystanie

mapy

empatii

Ćwiczenie 2:

Problem/po

trzeby

Persona

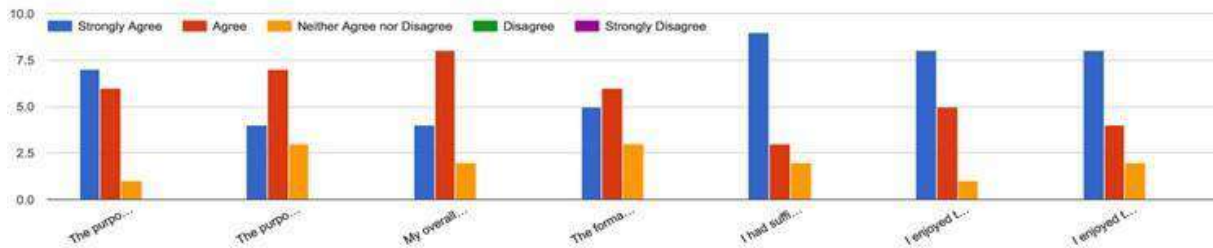
Wybór Problemów do pracy/badania.

## 2.2.4. Ocena

Początek



Please respond

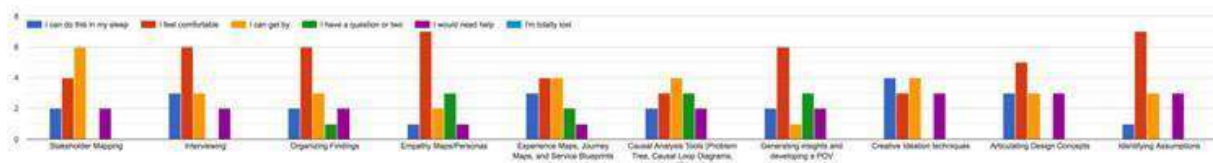


### Jakie zalecenia zaproponowałbyś, aby poprawić to doświadczenie?

Niektóre z odpowiedzi:

- "Mniej godzin"
- "Nie 'myślę, że jest coś do zmiany, ale może projekty takie jak ten potrzebują więcej czasu ""niż to, co mieliśmy""."
- "Czas powinien być krótszy. "
- "więcej czasu na rozmowy kwalifikacyjne"
- "Więcej czasu na poznanie różnych metod "

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



### Które z tematów, jeśli w ogóle, chcielibyście zgłębiać dalej?

Niektóre z odpowiedzi:

- "pracować więcej z problemami osobistymi i psychologicznymi. więcej edukacji na temat przemocy domowej we wszystkich kierunkach, rasizmu, dyskryminacji itp. to wszystko są ważne tematy i bardzo obecne w naszym społeczeństwie w dzisiejszych czasach, ale niestety jest zdecydowanie za mało edukacji."
- "Event Management"
- "pracować więcej z problemami osobistymi i psychologicznymi. więcej edukacji na temat przemocy domowej we wszystkich kierunkach, rasizmu, dyskryminacji itp. to wszystko są ważne tematy i bardzo obecne w naszym społeczeństwie w dzisiejszych czasach, ale niestety jest zdecydowanie za mało edukacji."
- "Jak w prosty sposób możemy tworzyć nasze projekty i pomysł oraz jak miasto może nam pomóc i wesprzeć nas w tym procesie bez wielkiej papierkowej roboty."

### Prosimy o podzielenie się wszelkimi dodatkowymi przemyśleniami lub uwagami

Niektóre z odpowiedzi:

- "To były wspaniałe dni i warsztaty"

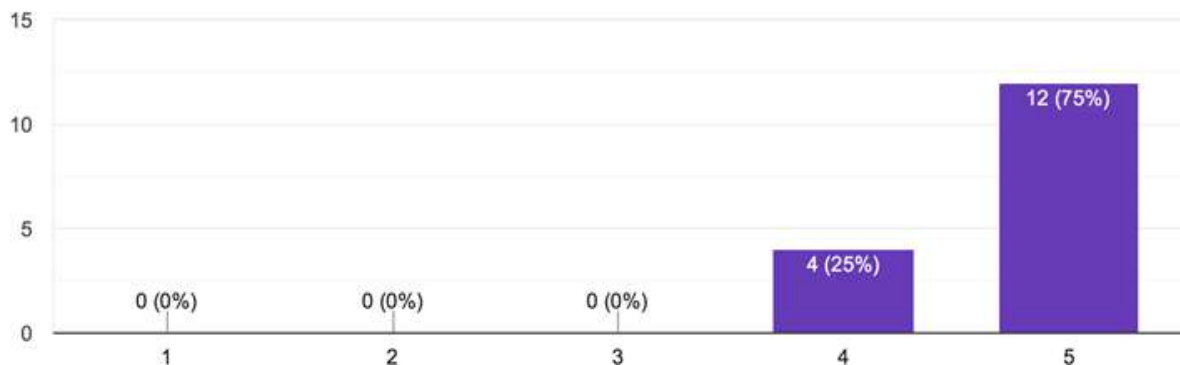


- *"czuję się bardzo wysłuchana i zrozumiana dzięki temu projektowi, ponieważ pokazano mi, że to, co myślę, jest ważne i że ja również mogę coś wnieść do tego miasta. to spełniające uczucie. w przyszłości byłoby wspaniale, gdybyście poszli bardziej w kierunku pracy edukacyjnej, ponieważ jest to bardzo potrzebne w niektórych obszarach."*

Środek terminu

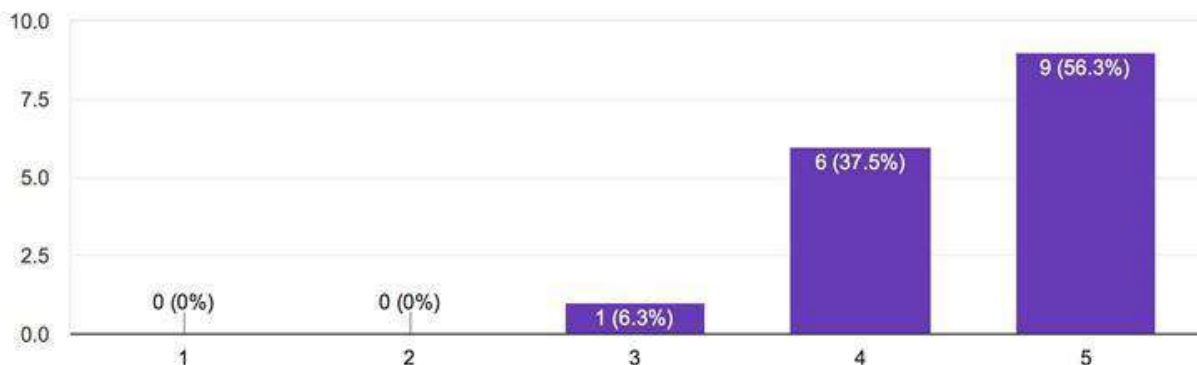
### I am satisfied with the over all process

16 responses



### I feel aware about service design method

16 responses



### ***Jak do tej pory wdrażasz program budowania potencjału w swojej pracy/życiu?***

- *"Tworzenie idei i sposobów na przyszłość"*
- *"Zaczęłam bardziej myśleć o możliwych pomysłach "*
- *"Świetnie, że wpadłam na pomysł i zaplanowanie czegoś dla mnie i młodzieży. "*
- *"Na razie jeszcze nie ruszyłam z pomysłami i jak to zrobić "*

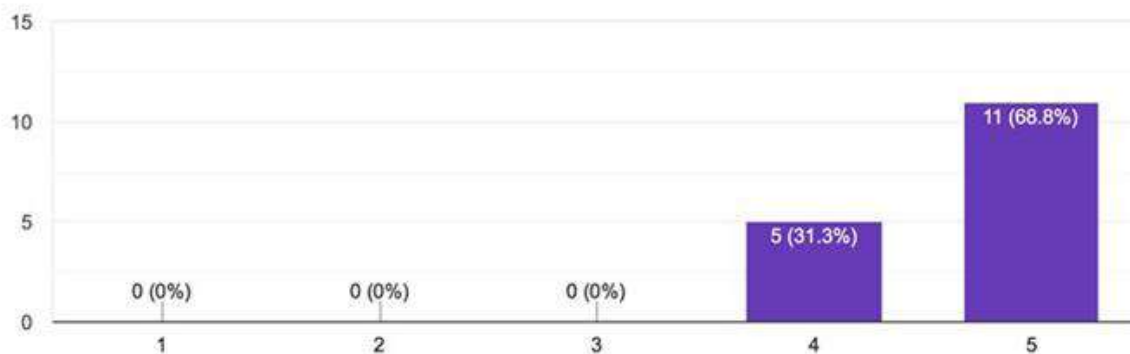
- *"Staram się wykorzystywać w życiu codziennym i w szkole jak narzędzia to, co może mi pomóc w osiągnięciu danych rzeczy. "*
- *"Obserwacja mojego otoczenia i próba znalezienia rozwiązań w codziennym życiu "*
- *"Sprawdzam możliwości w miastach "*
- *"WhatsApp chat z innymi "*
- *"Burza mózgów każdego dnia "*
- *"Sprawdzam możliwości w miastach "*
- *"Przez wykorzystanie poznanej wiedzy "*
- *"Zrobiłem już z moim zespołem w innej organizacji, gdzie wykonujemy darmową pracę przykład jak tworzyć nowe pomysły dla nas młodych".*
- *"Tylko krótko z moimi przyjaciółmi i ludźmi ze szkoły"*

***Twoja opinia na temat całego procesu po programie budowania potencjału (wsparcie, zarządzanie)?***

- *"Wszystko było super, ludzie są tam po to, aby nas wspierać i jeśli czegoś nie wiedzą, dbają o to, aby przyprowadzić kogoś, kto może odpowiedzieć na nasze pytania. "*
- *"Wszystko jest super, ludzie są super łatwi i mogę do nich łatwo podejść i otrzymam wsparcie na wszystkich etapach. "*
- *"Myślę, że poszło bardzo dobrze, dobrze się bawiłem, a także nauczyłem się tak wiele z innymi młodymi ludźmi i naszymi mentorami "*
- *"Dobrze zrobione, nie za bardzo stresujące "*
- *"Super "*
- *"Świetnie, że mogłem być częścią tego przedsięwzięcia, dzięki! "*
- *"Naprawdę dobrze, czuję się bardzo komfortowo"*
- *"Dobrze wyjaśnione, a także dobre budowanie zespołu "*
- *"To było jedno z najlepszych doświadczeń, jakie miałem w edukacji, a zespół jest tak wspaniały i rzeczywiście stworzyliśmy razem wspaniałe pomysły. "*

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

16 responses



### **Warsztaty i metody wykorzystywane podczas programu - które z nich były najbardziej przydatne?**

- "Interesariusz "
- "Burza mózgów, wywiad..."
- "mapowanie było świetne"
- "Wywiad"
- "Uważam, że wszystkie są przydatne, wszystkie mi się podobają i nie mogę powiedzieć, że jeden nie jest lepszy od drugiego".
- "Mapa"
- "Wymiana z ekspertami"
- "Wspólny obiad i wymiana w grupie"
- "Mapowanie interesariuszy i wywiady"
- "Wywiad-> wymiana z ekspertami"
- "Prawie wszystkie"
- "Tworzenie pomysłów, wykorzystam to w swojej edukacji".
- "Wszystkie były świetne nie mogę powiedzieć tylko o jednej metodzie, ale wszystkie otworzyły mi oczy na nowe pomysły".
- "Niektóre z nich są ciekawe, a inne wymagają czasu, aby je zrozumieć"

### **Coś do poprawy (metody logistyczne/pracy)**

- "Nic, może tylko mniej godzin "
- "Nic, wszystko mi się podobało"



- "Może godziny mogłyby być mniejsze "
- "Nie wiem "
- "Nie trzeba"

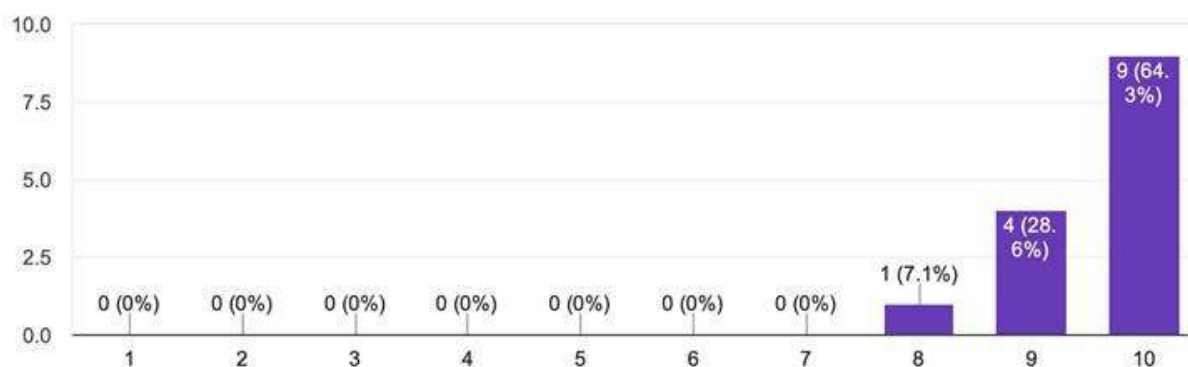
**Dalsze uwagi (nieobowiązkowe)**

- "Byłoby wspaniale zrobić to jeszcze raz"
- "Mam nadzieję, że w przyszłym roku też się uda"

Finał

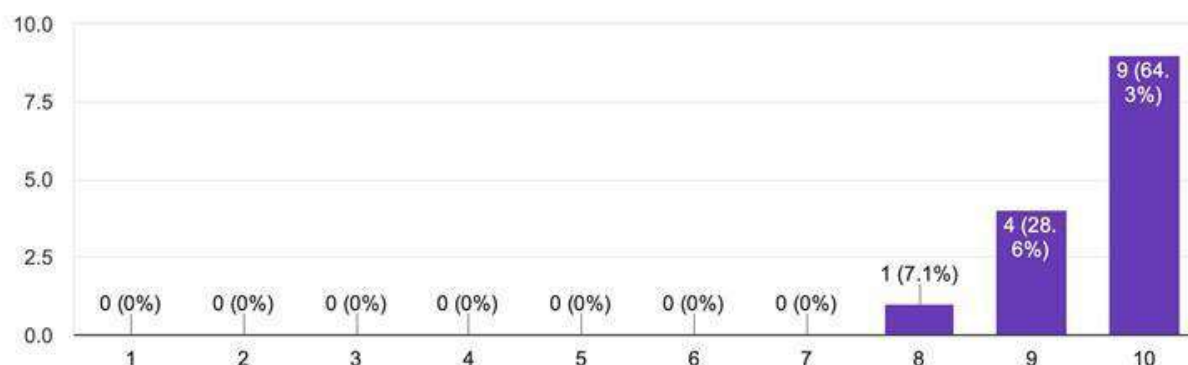
How you scale your overall satisfaction with the all workshop during the Capacity Building Programme?

14 responses



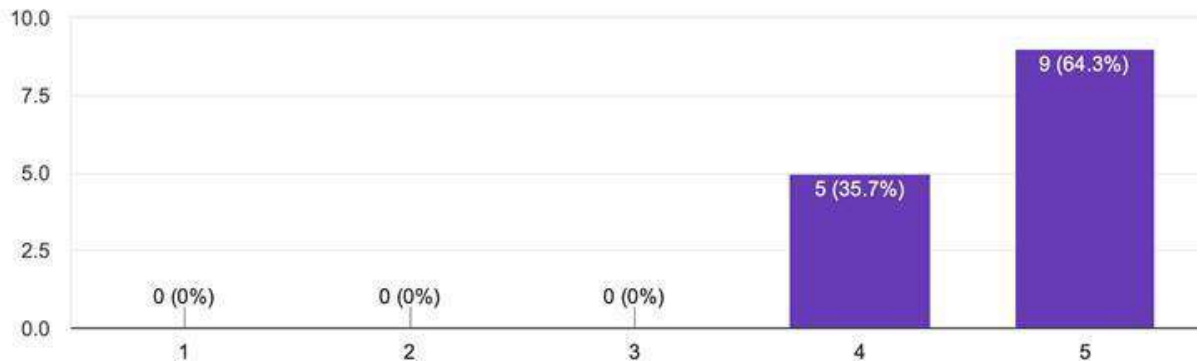
The Capacity Building Programme fulfilled my expectations

14 responses



### The programme was inclusive to my needs

14 responses



#### Co ci się najbardziej podobało?

- "Podejście trenerów"
- "Sposób, w jaki uczymy się i praktykujemy dane rzeczy".
- "Praca w zespole i pomoc"
- "Atmosfera i pomysły "
- "Moją ulubioną częścią było miejsce, w którym mogę zawrzeć swój pomysł i sprawdzić, jak zostanie on odebrany przez innych uczestników".
- "Społeczność i komunikacja między młodzieżą"
- "Pomysły na projekty"
- "Cała idea projektu jest świetna i wszystko mi się podobało".
- "Mieliśmy dobre doświadczenia"
- "Wszystko było super"

#### Co można było zrobić lepiej?

- "Wszystko było w porządku, tylko czas był za długi "
- "Więcej przerw "
- "Godziny pracy mogłyby być mniejsze "
- "Więcej czasu"
- "Może by tak zrobić to trochę dłużej i na tej drodze mielibyśmy więcej czasu na rozmowy więcej pomysłów i edukacja będzie bardziej indywidualna. "
- "Gdyby młodzik spotykał się częściej "
- "Wszystko dobrze"

- "Że mamy też jakieś drobne pieniądze na nasz pomysł na projekt, żebyśmy mogli z nim wystartować."
- "Więcej czasu i będzie miał więcej czasu na skruszenie dobrego pomysłu i projektu"

**Jaka jest Twoja opinia na temat metody service design jako treści i realizacji?**

- "Wszystko było super tylko za dużo informacji"
- "Treść była świetna, ale tak jak już pisałem powinna być nieco dłuższa. i więcej dni i miesięcy."
- "nie mam nic do powiedzenia".
- "To bardzo fajne i ciekawe metody, z którymi spotykamy się właściwie w życiu codziennym, nie wiedząc o tym"
- "Wszystko było super i rzeczywiście nauczyłem się wielu nowych rzeczy."
- "Świetny pomysł"
- "dobry pomysł i rzecz"

**Jaka jest Twoja opinia na temat sesji tworzenia własnego projektu w oparciu o potrzeby społeczności jako treści i realizacji?**

- "to była najlepsza część, miałem przestrzeń, aby naprawdę pomyśleć o tym, czego my lub ja potrzebujemy w mojej społeczności".
- "Mam świetne pomysły i idee jak mogę stworzyć swój projekt i pracować dla siebie"
- "Uważam za niewiarygodne, że część mojego pomysłu trafiła do głównej idei projektu "
- "To była najlepsza część, miałem miejsce, żeby pokazać swoje pomysły i porozmawiać z ludźmi co myślą i jak mogę skruszyć swój pomysł"
- "To dobra część, niestety nie mieliśmy tyle czasu, aby sprawdzić wszystkie pomysły i zaangażować je w cały projekt, lub aby każdy z nas stworzył swój własny pomysł."
- "najlepsze, że miałem tyle miejsca i przestrzeni, żeby pokazać swoje pomysły".
- "To naprawdę ważne, bardzo pomocne i przydatne, bo wszyscy potrzebują tego w naszym mieście"
- "Najlepsza część projektu"
- "Ta część jest najlepsza, znalazłem miejsce i dostaję możliwość pokazania swoich pomysłów i mogłem porozmawiać"

- "z ludźmi, z którymi mogę dzielić się pomysłami, a może i tworzyć je w przyszłości".
- "do wielu informacji w krótkim czasie"
- "Świetne pomysły właśnie takie, jakich potrzebujemy"

**Jaka jest Twoja opinia na temat (nazwa warsztatu/szczegółowego działania) jako treści i realizacji?**

- "Rozmowa kwalifikacyjna - była świetna i nauczyłem się nowego sposobu zadawania pytań "
- "Analiza interesariuszy - była bardzo przydatna, aby zrozumieć, kto może nam pomóc bezpośrednio i pośrednio
- wszystko było super "
- "wszystkie dobrze było sprawdzić i trochę się o nich dowiedzieć. "
- "Nie mogę powiedzieć, że jedno konkretne zajęcie było dobre wszystkie są doskonałe i ciekawe.
- "Wywiady: bardzo przydatne, aby wiedzieć, co jest problemem i jak go naprawić również, aby zrozumieć potrzeby i nadzieje ludzi w służbie "
- "Nie pamiętam nazwisk, ale każdy z nich miał dla mnie dobre rzeczy, czego mogłem się nauczyć. "

**Jakie są Twoje opinie na temat zajęć team building i nauki o grupie?**

- "Było to świetne doświadczenie. używaliśmy świetnych gier i poznajemy się nawzajem. nawet jeśli niektóre części były online to miałem świetne doświadczenie."
- "Świetne gry, a Daniel był rewelacyjny w zajęciach tanecznych"
- "To było fantastyczne naprawdę lubię poznawać całą grupę "
- "Wszystko w porządku"
- "Świetne zajęcia, które mieliśmy wszystkie były dobrze stworzone".
- "Dobra rzecz dobre gry i ciekawe".
- "Bardzo przydatna, bo wszyscy w naszym mieście jej potrzebują"
- "Daniel był świetny pokazał nam jak można wykorzystać przestrzeń wokół nas do twórczego działania".
- "Świetne zajęcia i wiele zabaw"

**Twoja opinia o trenerach - co było dobre, a co można zrobić lepiej?**

- "byli otwarci i zrobili wszystko, aby nam pomóc i odpowiedzieć na pytania".



- *"Dobłą rzeczą jest to, że są bardzo zrelaksowani i komunikatywni. Pozwól nam bardzo komfortowo. "*
- *"Byli tak dobrzy i pomogli mi, jeśli miałem pytania. "*
- *"Zespół jest doskonały. mają dużą wiedzę. "*
- *"Nic, są świetne. "*
- *"Wszystko jest bardzo urocze nie mam na co narzekać. Trenerzy są bardzo fajni! "*
- *"Najlepsi trenerzy jakich miałem, fajnie by było mieć takich samych trenerów w szkole. "*
- *"Dobrze, że znają odpowiedzi"*
- *"Wspaniali ludzie z dobrymi pomysłami i jak je kreować w rzeczywistości "*

***Twoja opinia na temat wsparcia ze strony trenerów podczas Programu Budowania Potencjału? Czy czułeś się komfortowo podczas zajęć?***

- *"Tak, czuję się tak komfortowo. a oni wciąż są dla mnie dostępni, jeśli mam pytania".*
- *"Mieliśmy od nich wszelkie wsparcie"*
- *"Tak, byli cały czas blisko mnie i pomagali mi w problemach i pytaniach".*
- *"tak, to było wspaniałe uczucie być tam"*
- *"Otrzymał wszelkie wsparcie "*

***Dalsze uwagi (nieobowiązkowe)***

- *"Wspaniałe doświadczenie i jestem wdzięczny".*
- *"Cieszę się, że mogę być częścią tego projektu"*

- *"Powinniśmv to robić dłużej"*



## 2.3 GRECJA

### 2.3.1. Struktura programu

Program Capacity Building w Grecji został zrealizowany przez Institute of Research and Training on European Affairs - I.R.T.E.A. w 6 sesjach hybrydowych w miesiącach sierpień i lipiec. Sesje odbywały się zarówno w biurze I.R.T.E.A w Atenach, jak i w Zoomie. Głównym celem CBP było rozwinięcie i zapoznanie się przez 20 uczestniczących YSD z metodologią projektowania usług, przy zachowaniu filarów włączenia społecznego oraz zielonego wzrostu i zrównoważonego rozwoju. Cel ten został osiągnięty poprzez ich udział w działaniach CBP, które obejmowały interaktywne warsztaty, działania związane z budowaniem zespołu i wnikliwe dyskusje. Sesje były ułatwione przez wyznaczonego przez projekt trenera, pana Nikolaosa Moraitakisa, doświadczonego w dziedzinach aktywizacji młodzieży i uczestnictwa politycznego młodzieży.

Bardziej szczegółowo na temat wdrażania CBP, pierwsze spotkanie, 8 lipca, miało na celu pomóc YSDs zrozumieć cele i działania projektu oraz zapoznać się z jego strukturą. Po ceremonii powitania, YSD mieli okazję zapoznać się ze swoim trenerem i zespołem I.R.T.E.A, ale także między sobą. Ponadto przydzielono im role w ramach przygotowań do przyszłych zajęć i warsztatów oraz poproszono o ocenę startu programu poprzez ankiety online. Przechodząc do 2. spotkania, które odbyło się 19 lipca, YSD rozpoczęli dzień zajęć od gry ice-breaker z wykorzystaniem MIRO. Następnie przedstawiono im szczegółowy przegląd programu UPSHIFT, inicjatywy UNICEF-u mającej na celu wzmocnienie pozycji młodych ludzi z mniejszymi szansami. Zostali również wprowadzeni do programu Capacity Building oraz projektu YSD na głębszym poziomie. Wspomniane prezentacje zostały przeprowadzone przez zespół I.R.T.E.A. W drugiej połowie spotkania YSD zapoznali się z Gminą partnerską - Gminą Salamina - oraz jej dotychczasową polityką w zakresie projektowania usług.

Trzecie spotkanie 20 lipca miało na celu wprowadzenie YSDs w obszar projektowania usług i user experience. Dzień ten wypełniły ćwiczenia praktyczne, a mianowicie warsztat z Design Thinking oraz ćwiczenie Problem Tree. Na koniec YSDs otrzymali dwie godziny pracy domowej w ramach praktyki. Na czwartym spotkaniu, które odbyło się 21 lipca, YSD pracowali wspólnie nad tematami włączenia społecznego i zielonego wzrostu w dzisiejszym świecie, głównych wyzwań i oferowanych perspektyw. Uczestniczyli w ćwiczeniach symulacyjnych (mapowanie interesariuszy) i odgrywaniu ról, aby zbadać swoją zamierzoną grupę docelową. Dzień zakończył się sesją World Cafe poświęconą głównym tematom programu. Na koniec YSD ocenili program, osiągnąwszy jego półmetek.

24 lipca, w dniu 5. Spotkania, YSD po raz kolejny uczestniczyli w programie pełnym interaktywnych warsztatów i sesji burzy mózgów. YSD pracowali razem w salach i przeprowadzali burzę mózgów na temat centralnych tematów programu. Studiowali również metodologię, jak zbudować udaną i użyteczną persona. Na koniec YSD zakończyli dzień dwoma godzinami pracy domowej.

W szóstym spotkaniu 27 lipca wzięła udział pani Eleni Bilia, wiceburmistrz ds. edukacji gminy Salamina. Jej obecność dała YSDs możliwość omówienia potrzeb Gminy - zarówno obecnych, jak i przyszłych - w zakresie projektowania usług. Następnie YSD pracowali nad swoimi umiejętnościami pitchingu, jak przedstawić swoje pomysły na projektowanie usług w sposób łatwy do zrozumienia i przekonujący. Na koniec, YSD zostali poproszeni o ogólną ocenę programu za pomocą określonego kwestionariusza.

YSD spotkali się z pracownikami młodzieżowymi i personelem I.R.T.E.A. 20 września w celu zakończenia modułu końcowego CBP. Wspólnie omówili wyniki programu, wymienili informacje zwrotne i rozpoczęli proces wyboru pomysłów na usługi, które zostaną przedstawione do wdrożenia w gminie Salamina, w ramach Laboratoriów Innowacji Publicznych. Dodatkowo YSDs zostali poinformowani o sprawach praktycznych przez zespół I.R.T.E.A, a mianowicie o nadchodzących szkoleniach peer-to-peer w Polsce, Włoszech i Finlandii.

## 2.3.2. Uczestnicy i trenerzy

### Uczestnicy

#### Prezentacja Młodych Projektantów Usług

Zespół YSD składał się z młodzieży z Salaminy i Aten, wszyscy wysoce zmotywowani młodzi ludzie, którzy chcą wnieść dynamiczną, świeżą, nową zmianę do swoich lokalnych społeczności.

#### Sylwetki YSD:

Name	Surname	Gender	Age
Asimina	Antoniou	N/A	22
Katerina	Delinikoli	N/A	19
Grigoris	Tsiadis	N/A	21



Alexios Vasileios	Tsanos	N/A	20
Anastasia	Kouveli	N/A	19
Eirini	Diakrousi	N/A	19
Zoe	Poulopoulou	N/A	20
Konstantinos	Spinos	N/A	20
Maria Eleni	Liapi	N/A	19
Michaela	Charisi	N/A	22
Olga	Arkoumani	N/A	23
Philippos Georgios	Sarakis	N/A	19
Christos	Novas	N/A	24
Christos	Isaak	N/A	20

#### Trenerzy:

Zespół szkoleniowy składał się z Pani Despiny Papadaki, Pani Ioanny Chatziantoniou i Pana Nikolaosa Moraitakis.

Pani Papadaki jest starszym kierownikiem projektu I.R.T.E.A. Jest doktorantką na Uniwersytecie w Pireusie oraz w Europejskiej Szkole Doktoranckiej w zakresie WPBiO prowadzonej przez ESDC/EEAS. Jej doświadczenie dotyczy projektów unijnych i pracy z młodzieżą. Posiada tytuł magistra i licencjata w dziedzinie stosunków międzynarodowych i studiów europejskich.

Pani Chatziantoniou jest oficerem projektu w I.R.T.E.A. Posiada tytuł licencjata na Wydziale Studiów Europejskich i Międzynarodowych na Uniwersytecie w Pireusie. Pracuje w projektach finansowanych przez UE jako pracownik młodzieżowy.

Pan Moraitakis jest trenerem projektu YSD, który wspierał wszystkich młodych uczestników na każdym kroku i pomagał im w pokonywaniu każdego aspektu metodologii projektowania usług. Pan Moraitakis posiada tytuł licencjata w dziedzinie nauk politycznych i administracji publicznej na Wydziale Nauk Politycznych i Administracji Publicznej (kierunek: "Nauki Administracyjne") na Narodowym i Kapodistriańskim Uniwersytecie w



Atenach, tytuł magistra (MA) w dziedzinie "Państwo (zarządzanie lub administracja publiczna) i polityka publiczna" na Wydziale Nauk Politycznych i Administracji Publicznej na Narodowym i Kapodistriańskim Uniwersytecie w Atenach oraz tytuł magistra (MA) w dziedzinie pracy z młodzieżą z wykorzystaniem gier i mediów cyfrowych na Limerick Institute of Technology. Ponadto liczne prace zostały opublikowane w prestiżowych wydawnictwach, a on sam udziela się jako badacz, zwłaszcza w dziedzinie monitorowania wyborów i partycypacji politycznej obywateli. Pracował również jako kierownik projektu w kilku projektach europejskich, w INTERREG i Europe Direct z Krety.

Uważa YSD za bardzo obiecującą inicjatywę, która jego zdaniem będzie motywować młodzież i przyniesie nowe, świeże zmiany w zaangażowanych miastach.

### **2.3.3. Moduły.**

Moduł 1: Celem pierwszego spotkania CBP, które odbyło się 8 lipca, było zrozumienie przez YSD celów i działań projektu oraz zapoznanie się z jego strukturą. Po ceremonii powitania, YSD mieli okazję zapoznać się ze swoim trenerem i zespołem I.R.T.E.A, ale także ze sobą nawzajem. Ponadto przydzielono im role w ramach przygotowań do przyszłych zajęć i warsztatów oraz poproszono o ocenę rozpoczęcia programu poprzez ankiety online.

Moduł 2: Przechodząc do drugiego spotkania, które odbyło się 19 lipca, YSD rozpoczęli dzień zajęć od gry typu ice-breaker z wykorzystaniem MIRO. Następnie przedstawiono im szczegółowy przegląd programu UPSHIFT, inicjatywy UNICEF-u mającej na celu wzmocnienie pozycji młodych ludzi z mniejszymi szansami. Zostali również wprowadzeni do programu Capacity Building oraz projektu YSD na głębszym poziomie. Wspomniane prezentacje zostały przeprowadzone przez zespół I.R.T.E.A. W drugiej połowie spotkania YSD zapoznali się z Gminą partnerską - Gminą Salamina - oraz jej dotychczasową polityką w zakresie projektowania usług.

Moduł 3: Trzecie spotkanie 20 lipca miało na celu wprowadzenie YSDs w obszar projektowania usług i user experience. Dzień ten wypełniły ćwiczenia praktyczne, a mianowicie warsztat z Design Thinking oraz ćwiczenie z drzewa problemów. Na koniec YSD otrzymali dwie godziny pracy domowej w ramach praktyki.

Moduł 4: Na czwartym spotkaniu, które odbyło się 21 lipca, YSD pracowali wspólnie nad tematami włączenia społecznego i zielonego wzrostu w dzisiejszym świecie, głównych wyzwań i oferowanych perspektyw. Uczestniczyli w ćwiczeniach symulacyjnych (mapowanie interesariuszy) i odgrywaniu ról, aby zbadać swoją zamierzoną grupę docelową. Dzień zakończył się sesją World Cafe poświęconą głównym tematom programu. Na koniec

YSD ocenili program, osiągnąwszy jego półmetek.



Moduł 5: 24 lipca, w dniu piątego spotkania, YSD ponownie uczestniczyli w programie pełnym interaktywnych warsztatów i sesji burzy mózgów. YSD pracowali razem w salach wykładowych i przeprowadzali burzę mózgów na temat głównych tematów programu. Studiowali również metodologię, jak zbudować udaną i użyteczną persona. Wreszcie, YSD zakończyli dzień dwoma godzinami pracy domowej.

Moduł 6: Do szóstego spotkania, które odbyło się 27 lipca, dołączyła pani Eleni Bilia, wiceburmistrz ds. edukacji gminy Salamina. Jej obecność dała YSD możliwość omówienia potrzeb gminy - zarówno obecnych, jak i przyszłych - w zakresie projektowania usług. Następnie YSD pracowali nad swoimi umiejętnościami pitchingu, jak przedstawić swoje pomysły na projektowanie usług w sposób łatwy do zrozumienia i przekonujący. Na koniec, YSD zostali poproszeni o ogólną ocenę programu za pomocą określonego kwestionariusza.

Moduł końcowy - informacje zwrotne: YSDs spotkali się z pracownikami młodzieżowymi i pracownikami I.R.T.E.A 20 września na siódmym spotkaniu CBP. Wspólnie omówili wyniki programu, wymienili informacje zwrotne i rozpoczęli proces selekcji, które pomysły na projekty usług zostaną przedstawione do wdrożenia w gminie Salamina, w ramach Laboratoriów Innowacji Publicznych. Dodatkowo YSDs zostali poinformowani o sprawach praktycznych przez zespół I.R.T.E.A, a mianowicie o nadchodzących szkoleniach peer-to-peer w Polsce, we Włoszech i w Finlandii, a także o harmonogramie PILs.

## 2.3.4. Ocena i ewaluacja

### I Ocena procesu przygotowawczego

#### 1. Punkt widzenia to...

Na pytanie o to, czym jest punkt widzenia, 56,3% uczestników odpowiedziało, że jest to "synteza i podsumowanie naszych badań, które zawierają nasze wnioski na temat tego, jaką dynamikę musi zaadresować nasze rozwiązanie". Pozostałe 43,8% odpowiedziało, że punkt widzenia jest "metodą kreatywnej ideacji".

#### 2. Faza Obserwacji składa się z...

Na pytanie "Z czego składa się faza obserwacji?" 75% uczestników ankiety odpowiedziało, że jest to "eksploracja przestrzeni problemowej z wykorzystaniem metod design research". Pozostałe 25% podzieliło się idealnie na pół, dając "to analiza założeń leżących u podstaw naszej koncepcji projektowej i opracowanie testowalnych hipotez" oraz "to kreatywna ideacja i iteracyjny rozwój koncepcji projektowej" po 12,5%.



**3. Które z poniższych są metodami/narzędziami ideacji? Wybierz wszystkie, które mają zastosowanie.**

Oszałamiająca liczba 93,8% uczestników wybrała burzę mózgów jako metodę/narzędzie ideacji, co oznacza, że w świadomości YSD burza mózgów jest niezbędnym i przydatnym narzędziem przy projektowaniu serwisu lub przy każdym innym rodzaju kreatywnego przedsięwzięcia. Drugą najpopularniejszą odpowiedzią był 'Iceberg Diagram', który uzyskał 75% głosów. Na drugim miejscu znalazło się 'Journey Mapping' z wynikiem 62,5%, a 'Sketching' zebrał 50% głosów. Opcja, która uzyskała najmniejszą liczbę głosów - 31,3% - była metoda 'Najgorszy pomysł'.

**4. Po stworzeniu mapy interesariuszy na początku fazy obserwacji należy wprowadzać zmiany ani uzupełnień.**

Na pytanie, czy wprowadzanie zmian po zakończeniu tworzenia mapy interesariuszy nie stanowi problemu, 81,3% uczestników odpowiedziało, że powyższe stwierdzenie jest nieprawdziwe, natomiast 18,8% odpowiedziało, że wprowadzanie zmian lub uzupełnień na początku Fazy Obserwacji nie stanowi aż tak dużego problemu.

**5. Podczas przeprowadzania wywiadu naszym celem jest...**

Jedna czwarta uczestników ankiety - 25% - zdefiniowała cel prowadzenia wywiadu jako "zachęcenie informatora do przekazania narracji".

Pozostali respondenci podzielili się między "dokładne omówienie wszystkich pytań, które przygotowaliśmy przed przeprowadzeniem wywiadu" i "zbadanie, jak informator nadaje znaczenie swoim własnym doświadczeniom", przyznając każdej z opcji 37,5%.

**6. Po opracowaniu naszej koncepcji projektu, uczestnicy powinni...**

W tym konkretnym pytaniu wykazano jednomyślność w odpowiedziach.

Wszyscy z 16 uczestników ankiety odpowiedzieli, że następnym krokiem po opracowaniu koncepcji projektu jest "zidentyfikowanie kluczowych założeń i przeprowadzenie eksperymentów w celu ich walidacji".

Serwis...

**7. Usługa...**

Na pytanie o podanie definicji tego, czym jest usługa, 6,3% uczestników odpowiedziało, że usługa "...występuje tam, gdzie dochodzi do wymiany wartości między częściami. Jedna część, usługodawca, wykonuje pewną czynność, w wyniku której uzyskuje pewną korzyść, która obejmuje określony wynik i wiąże się z określonymi doświadczeniami. Druga część, użytkownik usługi, widzi wartość w wyniku, doświadczeniu lub obu tych elementach łącznie".

Reszta odpowiedzi - 93,8% - miała bardziej złożony sposób opisu tego, czym jest usługa. Dokładniej, wraz z wyżej wymienioną odpowiedzią, opisali oni również usługę jako coś, co "jest niepodobne do dobra w tym, że jest niematerialne, jest unikalne od użytkowników do użytkowników, i jest współprodukowane i konsumowane jednocześnie" oraz że "składa się z ofert, interakcji, punktów styku, kanałów i usług".





## **8. Pytania dotyczące oceny programu**

### **Ocena dotychczasowych działań, formatu i struktury programu.**

W temacie oceny struktury programu przeważały odpowiedzi pozytywne. Zdecydowana większość uczestników stwierdziła, że temat był za każdym razem omawiany i przedstawiany w sposób jasny, mieli dużo czasu na zadawanie pytań i bardzo podobały im się sesje praktyczne. Jeśli chodzi o warsztaty i zajęcia, uczestnicy ponownie odpowiedzieli twierdząco, stwierdzając, że uznali metody za interesujące i przydatne, a sposób prowadzenia ćwiczeń pomógł im lepiej zrozumieć opracowywany temat.

### **Jakie zalecenia zaproponowałbyś, aby poprawić to doświadczenie?**

YSD zaoferowali również swoje opinie w celu ulepszenia Programu Budowania Potencjału. Spostrzeżenia te były niezwykle przydatne, ponieważ pomogły w ulepszeniu doświadczeń ze spotkań szkoleniowych. W sumie na to pytanie otrzymano siedem odpowiedzi, z których większość sugerowała pewne zmiany techniczne, takie jak dodanie większej liczby potencjalnych dat spotkań i naprawienie pewnych problemów z dźwiękiem, biorąc pod uwagę, że spotkania miały formę hybrydową. Ponadto YSD prosili o więcej możliwości współpracy z innymi członkami zespołu i życzyli sobie więcej okazji do odbywania spotkań osobiście.

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

Jeśli chodzi o poziom zrozumienia i kompetencji w zakresie kluczowych tematów i metod omawianych podczas spotkań szkoleniowych, uczestnicy wykazali się wystarczająco wysokim poziomem zaufania. Podczas gdy odpowiadali prawie całkowicie pozytywnie, gdy pytano ich o łatwość radzenia sobie z kreatywnymi aspektami programu (metody ideacyjne, drzewo problemów, przeprowadzanie wywiadów), wydawali się bardziej sceptyczni co do swoich zdolności radzenia sobie z bardziej technicznymi aspektami. Na przykład większość uczestników ankiety odpowiedziała, że zdecydowanie przydałby się dodatkowy instruktaż dotyczący mapowania interesariuszy.

### **Jakie mają Państwo jeszcze pytania?**

Jeśli chodzi o jakieś pytania, które mogły pojawić się w trakcie spotkania szkoleniowego, uczestnicy stwierdzili, że nie mają żadnych pilnych spraw do dopytania, wyjątkiem były pewne kwestie techniczne, takie jak czas potrzebny na pracę z platformą CEREBRUM, w przypadku nieobecności.

### **Jakie - jeśli w ogóle - tematy chcielibyście zgłębić dalej?**

YSD zasugerowali również kilka tematów, o których chcieliby dowiedzieć się więcej. Należą do nich ideacja, rozwój osobisty, jak również dalsze rozwinięcie tematów już poruszonych, mówiąc, że byłoby to pomocne w lepszym zrozumieniu projektowania usług w ogóle.

### **Proszę podzielić się wszelkimi dodatkowymi przemyśleniami lub uwagami**

W ostatnim pytaniu pierwszego kwestionariusza uczestnicy zostali poproszeni o przekazanie dodatkowych informacji zwrotnych i komentarzy na temat



dotychczasowego programu i ich oczekiwań. Ogólnie rzecz biorąc, wykazali oni wielkie podekscytowanie kolejnymi etapami programu, ale także żałowali, że nie był on w formie hybrydowej, twierdząc, że rzeczywista obecność wszystkich osób ułatwiłaby współpracę i socjalizację. Ponadto, chcieli dowiedzieć się więcej o gminie Salamina, jej wyzwaniach i potrzebach związanych z integracją społeczną i zrównoważonym rozwojem, które to tematy były omawiane podczas przyszłych sesji szkoleniowych.

## **II Ocena śródkresowa**

### **1. Jestem zadowolony z całego procesu**

W swoich odpowiedziach YSD wykazali duży poziom zadowolenia z procesu. W skali od 1 (wcale) do 5 (bardzo), 100% uczestników kwestionariusza stwierdziło, że są w pełni zadowoleni z Programu Budowania Potencjału, gdy osiągnął on półmetek.

### **2. Program ma charakter integracyjny i otworzył przestrzeń dla wkładu i wymiany jak dotąd.**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (Całkowicie zgadzam się), 100% uczestników odpowiedziało, że uważają program za integracyjny i że dał on przestrzeń do rozmowy i dalszego rozwoju omawianych tematów, w oparciu o unikalne punkty widzenia każdego z uczestników.

### **3. Czuję się świadomy metody projektowania usług**

Jeśli chodzi o poziom zrozumienia "projektowania usług", YSD stwierdzili, że czują się pewnie i są świadomi tej metodologii. Ogólnie rzecz biorąc, w skali od (Nie zgadzam się) do 10 (W pełni zgadzam się), 61,5% z nich wybrało odpowiedź nr 8, a reszta odpowiedzi była podzielona pomiędzy nr 7 i wyższymi.

### **4. Jak do tej pory wdrożyłaś/eś program budowania potencjału w swojej pracy/życiu?**

Dzięki Programowi Budowania Potencjału YSD mogli zdobyć mnóstwo nowych umiejętności i wiedzy, które okazały się niezwykle przydatne w różnych aspektach ich życia. Mówiąc dokładniej, stwierdzili, że dzięki wszystkim zajęciom, zadaniom i warsztatom, teraz lepiej rozumieją proces tworzenia polityki publicznej i są o wiele bardziej pewni swoich umiejętności projektowania usług. Dodatkowo zdobyli umiejętności miękkie, zwłaszcza dzięki wszystkim zajęciom związanym z budowaniem zespołu, które pomogły im być bardziej efektywnymi podczas pracy w grupach. Co więcej, CBP dostarczyło im również wiedzy, która okazała się przydatna w ich własnych kierunkach studiów i kursach uniwersyteckich.

### **5. Twoja opinia na temat całego procesu po zakończeniu programu budowania potencjału (wsparcie, zarządzanie)?**

Jeśli chodzi o bardziej techniczne aspekty CBP - takie jak pomoc oferowana przez zespół organizacyjny - YSD odpowiedzieli, że byli zadowoleni i znaleźli się pod opieką na każdym kroku. Warsztaty prowadzone przez trenera, pana Nikolaosa Moraitakisa, uznali za przydatne, interesujące i łatwe do zrozumienia oraz docenili wsparcie udzielone przez zespół I.R.T.E.A.



## **6. Pierwsza część programu Capacity Building spełniła moje oczekiwania**

Jedną z odpowiedzi od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się), YSDs odpowiedzieli twierdząco. 100% uczestników ankiety wybrało nr 4 i 5 jako swoje top opcje.

## **7. Warsztaty i metody stosowane podczas programu - które były najbardziej przydatne?**

YSD stwierdzili, że podobały im się wszystkie warsztaty i zajęcia. W ich ocenie wyróżniają się zajęcia z budowania zespołu, ponieważ podobała im się praca z innymi YSD, projektowanie prototypów ich usług i prezentowanie ich reszcie zespołu. Ponadto podobał im się warsztat z odgrywaniem ról, który pozwolił im ocenić swoją pracę z punktu widzenia grupy docelowej.

## **8. Coś do poprawy (metody logistyczne/pracy)**

YSD nie mieli żadnych sugestii dotyczących poprawy, twierdząc, że poziom organizacji i jakość materiałów podczas spotkań jest według nich zadowalająca. Zwrócili jednak uwagę, że spotkania szkoleniowe byłyby przyjemniejsze, gdyby mogli w nich uczestniczyć osobiście.

## **9. Dalsze uwagi (nieobowiązkowe)**

Aby zamknąć kwestionariusz śródkresowy, YSD zostali poproszeni o kilka dodatkowych komentarzy na temat CBP do tego momentu. Ich komentarze były pozytywne i pokazywały ich podekscytowanie i oczekiwanie na przyszłość projektu.

## **III Ewaluacja końcowa**

### **1. Jak oceniasz swoje ogólne zadowolenie z warsztatów podczas Programu Budowania Potencjału?**

W skali od 1 (niezadowolony) do 10 (bardzo zadowolony), YSD ocenili swoje ogólne doświadczenie z Programu Capacity Building od nr 7 wzwyż.

### **2. Program Budowania Potencjału spełnił moje oczekiwania**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 10 (W pełni zgadzam się), YSD stwierdzili, że CBP spełnił ich oczekiwania, wybierając nr 8 i w górę jako opcje z najwyższym odsetkiem głosów.

### **3. Miałem uczciwą szansę na udział w projekcie**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się) 93,3% YSD odpowiedziało, że miało wiele okazji do wniesienia wkładu w zajęcia i dyskusje. Pozostałe 7,1% stwierdziło, że doceniłoby więcej szans na dodanie czegoś do rozmowy.

### **4. Program był dostosowany do moich potrzeb**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się) 100% YSD odpowiedziało, że ich potrzeby zostały rzeczywiście zaspokojone przez CBP.



### **5. Co ci się najbardziej podobało?**

YSD odpowiedzieli, że największe wrażenie zrobiła na nich interaktywna metoda zastosowana przez trenera. Ponadto podobało im się, jak bardzo był on responsywny i wspierający, pomagając im zrozumieć każdy aspekt procesu projektowania usług. Opisyli warsztaty i działania związane z budowaniem zespołu jako zarówno pouczające, jak i zabawne. Ponadto, byli podekscytowani możliwością omówienia swoich pomysłów na projekt usług z panią Eleni Billia, wiceburmistrzem ds. edukacji w gminie Salamina, uzyskując od niej niezwykle przydatne spostrzeżenia i wykorzystując te informacje zwrotne do ulepszenia swoich koncepcji.

### **6. Co można było zrobić lepiej?**

Ogólnie rzecz biorąc, YSD nie mieli uwag do niektórych aspektów CBP, które mogłyby być lepiej rozwiązane. Niewielki procent z nich wskazał, że być może przydałoby się trochę więcej czasu na opracowanie pomysłów podczas sesji burzy mózgów.

### **7. Jaka jest Twoja opinia na temat metody projektowania usług jako treści i wdrożenia?**

Początkowo YSD wyrażali pewną dezorientację co do tematów poruszanych podczas spotkań szkoleniowych. Jednak pod koniec CBP z przekonaniem stwierdzili, że uważają, iż są w stanie z powodzeniem zaprojektować i wdrożyć usługę. Ponadto, dzięki różnym dyskusjom i world cafe, odpowiedzieli, że są teraz jeszcze bardziej świadomi znaczenia aktywizacji młodzieży i uczestnictwa w procedurach demokratycznych.

### **8. Co więcej, powiedzieli, że koncepcje włączenia społecznego i zrównoważonego rozwoju są teraz dla nich jaśniejsze, dzięki CBP.**

Jaka jest Twoja opinia na temat sesji tworzenia własnego projektu opartego na potrzebach społeczności jako treści i realizacji?

YSDs opisali wykrywanie problemów jako największe wyzwanie, z którym musieli się zmierzyć podczas nauki projektowania usług. Ponadto opisali szkolenie jako "realistyczne", twierdząc, że pomogło im ono jasno zrozumieć, co to znaczy zaprojektować usługę, która zaspokaja potrzeby grupy docelowej.

W związku z tym docenili możliwość rozmowy z panią Eleni Billia, ponieważ jej opinie będą szczególnie cenne w drugiej fazie programu, czyli w Laboratoriach Innowacji Publicznych.

### **9. Jaka jest Twoja opinia na temat konkretnych działań jako treści i realizacji?**

Zdecydowana większość YSD uznała warsztaty z drzewa problemów za najbardziej efektywne i interesujące, jeśli chodzi o proces projektowania i wdrażania. W trakcie tych warsztatów byli pod wrażeniem tego, jak złożony jest proces poszukiwania przyczyn problemu i projektowania jego możliwych rozwiązań, przy jednoczesnym pozostawieniu miejsca na burzę mózgów i dużą dawkę kreatywności.

### **10. Jaka jest Twoja opinia na temat zajęć z budowania zespołu i nauki o grupie?**

YSD opisali zajęcia z budowania zespołu i sesje pracy w grupie jako konieczność, aby skutecznie nauczyć się, co to znaczy projektować usługę.

Uznali, że ta metoda pracy jest bardzo efektywna, ponieważ więcej osób oferowało swój własny wgląd, doświadczenia i wiedzę, łącząc je w celu stworzenia najlepszego możliwego rezultatu.

### **11. Twoje opinie o trenerach - co było dobre, a co można było zrobić lepiej?**

Podczas całego CBP, YSD rozwinęli wspaniałą relację ze swoim trenerem, panem Nikolaosem Moraitakisem, opartą na komunikacji, wzajemnym szacunku i szczerym zainteresowaniu dziedziną projektowania usług. Przede wszystkim docenili sposób, w jaki uczynił on najbardziej złożone pomysły strawnymi i pokazał im każdy etap procesu projektowania usług, od burzy mózgów i wykrycia problemu, do przedstawienia pomysłu w celu jego realizacji.

### **12. Twoja opinia na temat wsparcia ze strony trenerów podczas Capacity Building Programme? Czy czułeś się komfortowo podczas zajęć?**

YSD czuli się komfortowo i otrzymywali wsparcie podczas całego procesu.

Według nich czuli, że ich wkład był poważnie brany pod uwagę, że zespół i trener byli otwarci na wysłuchanie ich i dyskusję z nimi. Ponadto docenili to, że pod koniec spotkań nie mieli pytań pozostawionych bez odpowiedzi oraz biegłość w dziedzinie projektowania usług.

### **13. Dalsze komentarze (opcjonalnie)**

Pod koniec procesu oceny, YSD wyrazili swój entuzjazm dla dotychczasowego przebiegu projektu i wykazali wielkie podekscytowanie przejściem do drugiej fazy, Laboratoriów Innowacji Publicznych, które przybliżą ich skonceptualizowane projekty usług do ich wdrożenia, skutecznie czyniąc z nich centralnych aktorów i angażując ich w proces uczynienia ich miast bardziej zrównoważonymi i społecznie włączającymi.

## 2.4 SŁOWACJA



Co-funded by  
the European Union

## 2.4.1. Struktura programu

Program budowania potencjału dla nowych młodych projektantów usług został zrealizowany na koniec wakacji i początek roku szkolnego. Aby stworzyć dobrą dynamikę grupy, zaczęliśmy od zajęć mających na celu poznanie uczestników, zbudowanie zaufania z pracownikami młodzieżowymi i poznanie siebie nawzajem. Następnie kontynuowaliśmy sesje dotyczące koncepcji Młodych Projektantów Usług, działań projektowych i planów w ramach projektu. Ostatnia faza szkolenia skupiała się na poznaniu metodologii procesu design thinking i przygotowaniu pomysłów na usługi, które młodzi uczestnicy będą realizować w końcowej fazie projektu.

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

Cele: Przedstawienie metodologii kreatywnego myślenia projektowego i jej zastosowania w kontekście rozwoju społeczności młodych ludzi w zakresie konkretnych zagadnień.

## 2.4.2. Uczestnicy i trenerzy

Trenerzy

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

"Dla mnie w szkoleniach ważne jest, aby ludzie mogli wypróbować w praktyce to, czego się nauczyli. Staram się je budować tak, aby ich treść była ciekawa, różnorodna, interaktywna, a przede wszystkim, aby to, czego ludzie się uczą, mogli naprawdę wykorzystać w pracy, którą wykonują. Lubię wielofazowe, długoterminowe szkolenia, ponieważ mają one większy wpływ, a uczestnicy są w stanie ewidentnie zastosować więcej rzeczy w praktyce. Jest to absolutnie idealne rozwiązanie, jeśli fazy pośrednie są wspierane przez indywidualny coaching lub mentoring uczestników."

Pracownik młodzieżowy YSD: Zuzana Sojková, Zuzana Sojková, dyplomowana prawniczka, uczestniczka programu Teach for Slovakia, wykładowczyni i aktywistka w dziedzinie rozwoju edukacji i łączenia edukacji nieformalnej z formalną.

Uczestnicy:

Nazwa	Nazwisko	Płeć	Wiek
Viktória	Vaššová	N/A	N/A



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





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

Uczestnicy szkolenia zostali wybrani spośród uczniów szkół średnich w Lučenec. Stanowią oni zróżnicowaną grupę składającą się z młodych ludzi aktywnych w parlamentach uczniowskich i organizacjach młodzieżowych, jak również z nieaktywnej młodzieży, która chciałaby zaangażować się w działalność wolontariacką.

### 2.4.3. Moduły.

#### WPROWADZENIE

Krótką notatką z sesji: Przedstawienie metodologii design thinking, gdzie jest i do czego się nadaje.

Krok po kroku o podstawowych zasadach design thinking: 1. Wspieraj szalone pomysły 2. Idziemy na ilość (quantity) 3. Buduj na pomysłach innych 4. Skup się na ludziach (użytkownikach) 5. Bądź wizualny, modeluj 6. Unikaj krytyki 7. Fail often and early enough 8. Stay focused 9. Enjoy

#### PODKREŚLAJ

Krótką notatką z sesji: Zrozum grupę docelową i zbierz to, czego się dowiedziałeś. Kim dokładnie są? Gdzie mieszkają? Co im przeszkadza? Co już wiemy? Czego musimy się upewnić?

#### ZDEFINIUJ OSOBE

Krótką adnotacją o sesji: Wybrać konkretną sytuację, problem, wyzwanie i nieco ją przełamać.

Możliwe pytania (wybierz tylko te istotne) Na czym dokładnie polega problem? Co o nim wiesz? Czego o nim nie wiesz? Co powinno być inne? Dlaczego to cię niepokoi? Co nie jest problemem? O kogo chodzi? Dla kogo to nie jest problem? Kto o tym decyduje?

Kto jeszcze jest pośrednio dotknięty? Kto może chcieć rozwiązania i przyczynić się do jego powstania? Kto z kolei może utrudniać rozwiązanie i dlaczego? Gdzie pojawiają się problemy? Gdzie jest największy? W jaki sposób problem się objawia? Kiedy nie jest problemem? Jak łączy się z innymi problemami? Jak mogłoby wyglądać rozwiązanie? Czego próbowano do tej pory? Jak postrzegać problem jako szansę?

ZADANIE: Stwórz PERSON - konkretną osobę, która ma ten problem i określ kim jest, gdzie mieszka, czym się interesuje, zarówno w temacie jak i poza nim, jej pochodzenie, rodzice, hobby.

## IDEATE

Krótką notatką z sesji: Grupy kreatywne do burzy mózgów razem w każdej lokalizacji, dzielą się kolekcją. Następnie grupy siadają razem i mogą nadal wymyślać, jeśli potrzebują, ale w pewnym momencie powinny wybrać i zawęzić do priorytetowego jednego pomysłu lub kilku rzeczy, które mogą połączyć w jeden pomysł.

Ćwiczenia rozwijające kreatywność: 1. Stop, go. Skakanie, klaskanie 2. Wysyłanie prezentu w kole 3. Godziny otwarcia w pobliskim barze (popularnym lokalu)

Pytania pomocnicze do burzy mózgów: Czego tu jeszcze nie było? Gdybyśmy mieli nieograniczone zasoby i możliwości to byśmy? Gdybyśmy byli naprawdę kreatywni, to co byśmy zrobili? Co na pewno się nie uda? - jako metoda negatywnej burzy mózgów w celu ponownego pobudzenia kreatywności.

## PROTOTYP

Krótką adnotacją o sesji: Stwórz model, jak to może działać.

Jak dokładnie ten pomysł/rozwiązanie miałyby działać? Jak dokładnie powinni go używać?

Stwórz prototyp (3D). Pudełko z kosmetykami z jakimś tekstem towarzyszącym i ostrzeżeniem? Nowy typ kosza na śmieci z krokami informacyjnymi?

## TEST I INFORMACJA ZWROTNA

Krótką notatką z sesji: Prezentacja prototypów, dyskusja, pytania, sugestie, feedbacki. Miejsce i czas dające przestrzeń do myślenia i łapania much. Tu można skomentować projekt, konkretne teksty, hasła, lokalizację, kolor. A potem można uwzględnić feedback.

Wymień przynajmniej co im się podobało, a co jeszcze by zmienili i jak by się zabrali za testowanie tego prototypu konkretnie.

#### REFLEKSJA KOŃCOWA

Co chcą/potrzebują zrobić teraz w związku z design thinking? Co wyniosą z całego procesu?

### 2.4.4. Ocena

Uczestnicy szkolenia bardzo pozytywnie ocenili walory. Zgodnie stwierdzili, że nauczyli się wielu nowych rzeczy w przygotowywaniu własnych projektów i usług dla społeczeństwa. Czują się pewniejsi do dalszej realizacji działań projektowych i są zmotywowani możliwością udziału w szkoleniach za granicą. Za słabą stroną projektu uważają to, że nie jest pewne, czy będą mieli zabezpieczone finansowanie na swoje działania i obawiają się o trwałość projektu.

Trenerzy i pracownicy młodzieżowi pozytywnie ocenili przebieg szkolenia. Dzięki wsparciu lokalnych organizacji i szkół udało nam się znaleźć mądrych młodych ludzi, którzy są profilowani jako przyszli liderzy grupy i motory napędowe projektu.



## 2.5 FINLANDIA

### 2.5.1. Struktura programu

Głównym celem lokalizacji Programu Budowania Potencjału w Finlandii było danie młodym uczestnikom zrozumienia, co oznacza projektowanie usług i jak można je włączyć do usług publicznych i prywatnych.



Podczas programu korzystaliśmy z pomocy jednego zewnętrznego prelegenta, Gyan Dookie, który pracuje jako wykładowca na wielu uniwersytetach w Finlandii.

## 2.5.2. Uczestnicy i trenerzy

### Trenerzy

*Anja Presnukhina* rozpoczęła pracę jako koordynator projektu w lutym 2022 roku. Jako pracownik młodzieżowy, Anja przeprowadziła wdrożenie projektu (wraz z liną, Mikko i Jenną), a także całą resztę komunikacji z młodymi uczestnikami na temat wszystkich aspektów tego projektu. Na przykład, pracowała jako jeden z trenerów podczas programu budowania potencjału.

*Mikko Koivisto* został zatrudniony w marcu 2022 roku i rozpoczął pracę jako pracownik młodzieżowy w projekcie YSD. Jego wiedza akademicka zarówno w teoretycznej jak i praktycznej stronie pracy z młodzieżą była niezastąpiona przy próbie zrozumienia wszystkich aspektów aktywizacji młodzieży i edukacji pozaformalnej. Mikko pomógł zaplanować i zorganizować części projektu związane ze szkoleniem i organizacją, jednocześnie pomagając w całej logistyce w projekcie.

*Jenna Naukkarinen* jest koordynatorem pracy z młodzieżą w gminie Tampere. Pracuje nie tylko nad projektem YSD, ale także z radą młodzieżową Tampere, co daje jej wielopoziomowe zrozumienie sposobów organizowania i mobilizowania młodzieży.

### Uczestnicy

Wszyscy zrekrutowani uczestnicy mają mniej niż 22 lata, a najmłodszy uczestnik ma 16 lat w momencie pisania tego dokumentu. Niektórzy z nich uczą się w liceum lub w szkole zawodowej, studiując medycynę, pracę z młodzieżą i socjologię.

Nazwa	Nazwisko	Płeć	Wiek	Profil
Hanna	McMenamin	F	17	Hanna dołączyła do projektu już wiosną, a jej główne obszary zainteresowań to sztuka i rozwój własnych obszarów życia. Studiuje sztukę w liceum i chce wykorzystać swoje doskonałe umiejętności językowe, aby nawiązać kontakt z nowymi ludźmi.
Krista	Sillanpää	F	16	Krista jest aktywnym członkiem rady młodzieżowej w Tampere. Dołączyła

				do projektu również wiosną i chce dowiedzieć się więcej o usługach publicznych i ich projektowaniu.
Angelina	Patokallio	F	17	Angelina jest bardzo zmotywowanym działaczem w świecie polityki kulturalnej. Jest jedną z YSD, która dołączyła do projektu już wiosną.
Aapeli	Niskanen	N/A	17	Aapeli jest niezwykle ciekawskim studentem pielęgniarstwa i entuzjastą muzyki, który wolny czas spędza z przyjaciółmi i oglądając filmy.
Eeva	Vimpeli	F	18	Eeva jest uczennicą szkoły średniej, która już od dłuższego czasu przebywa poza Finlandią - spędziła semestr wymiany w USA. Eeva jest osobą odpowiedzialną i zorientowaną społecznie, a swój wolny czas spędza z przyjaciółmi.
Pirooze	Ibrahimi	N/A	18	Pirooze jest wysoce zmotywowaną osobą, która jest zainteresowana wszystkimi rodzajami i aspektami stosunków międzynarodowych.
Liinu	Loukiainen	F	18	Liinu planuje zaangażować się w politykę międzynarodową po ukończeniu szkoły średniej. Jest wielką miłośniczką przyrody.
Rahoya	Hassan	M	18	Rahoya mieszka w Tampere od 4 lat i chciałby dołączyć do YSD i dowiedzieć się więcej o projektowaniu usług. Wcześniej robił badania na ten temat, był bardzo zaintrygowany i zaczął się interesować.
Isa	Laakso	F	18	Isa studiuje, aby zostać pracownikiem młodzieżowym. Jest wielką miłośniczką muzyki i uwielbia sport.
Sara	Moisio	F	16	Sara jest zainteresowana poznawaniem nowych ludzi i uczeniem się nowych rzeczy o różnych kulturach. Od czterech lat jest aktywna w młodzieżowej radzie swojego miasta.
Emma	Juntunen	F	17	Emma uczy się w szkole średniej. Zna wiele języków, gra w tenisa, a w wolnym czasie piecze. Feminizm i równość to dla niej ważne tematy.

Tilli	N/A	N/A	16	Tilli przeniosła się do Tampere, aby intensywniej studiować sztukę w szkole średniej. Zgłosili się do projektu z powodu jej ciekawości co do pracy w mieście. Chcą się uczyć i mieć wpływ na zmianę życia wokół nich.
Sina	Järvilehto	F	16	Sina jest na najlepszej drodze do zostania profesjonalistką w branży turystycznej. Mówi płynnie w trzech językach i uczy się czterech kolejnych. Chciałaby zmienić coś w swoim życiu także poza Finlandią.

### 2.5.3. Moduły.

#### 1 spotkanie: 5 maja

Na pierwszym spotkaniu YSD byliśmy podekscytowani możliwością poznania się i ustalenia wspólnego rozumienia projektu, nad którym zaczynamy pracować. Pokazana została również krótka oś czasu, aby dać uczestnikom wyobrażenie o tym, jak powinni zorganizować swój czas, myśląc o projekcie.

#### Impreza Grassroot (14 maja)

W ramach tego wydarzenia, które ostatecznie było częścią CBP, nasi YSD pojechali do Helsinek. Tam wzięli udział w organizowaniu kursu mistrzowskiego na temat przekształcania usług publicznych, aby były bardziej integracyjne i łatwe w użyciu.

#### 3 moduł: Nauka podstaw

25 maja uczestnicy i trenerzy zebrali się, aby wziąć udział w szkoleniu z projektowania usług, zorganizowanym przez Gyan Dookie, wiodącego eksperta i nauczyciela w tej dziedzinie.

#### 4 moduł: Bootcamp

25 sierpnia nastąpił nowy początek CBP, ponieważ do programu dołączyła nowa grupa YSD. Podczas tego obozu wracaliśmy do wszystkiego, czego nauczyliśmy się wcześniej i przekazywaliśmy informacje między sobą. Ten punkt programu był kluczowy nie tylko ze względu na zbliżającą się pracę serwisową, ale także w kontekście budowania społeczności.

#### 5. moduł: Analiza danych (8.9.)

Podczas poprzedniego modułu uczestnicy zostali poproszeni o zebranie informacji na temat tematu, na którym chcą się skupić podczas tworzenia serwisu. W tym module młodzież przedstawiła wyniki ankiety na temat wydarzeń w Tampere, które wykonała i zrealizowała. Podczas tego spotkania, poprzez oceny koleżeńskie i na

koniec głosowanie, wybrano zespół, który dołączy do pierwszego wydarzenia Peer-to-Peer w Lublinie.

#### 6 moduł: Zamykanie i planowanie przyszłości (różne spotkania w październiku)

Ostatni, zamykający moduł CBP został podzielony i zdecentralizowany na część offline i online, a jego głównym celem było nawiązanie stałej więzi między uczestnikami i zainspirowanie ich do rozpoczęcia budowy własnego serwisu.

### **2.5.4. Ocena**

Podczas programu Capacity Building uczestnicy otrzymali trzy formularze ewaluacyjne: przed, w trakcie i po realizacji. Główne wyzwania, jakie napotkaliśmy podczas ewaluacji, to znalezienie równowagi pomiędzy informacjami, które są strawne, ale wystarczająco wymagające, a utrzymaniem programu jako zabawy dla uczestników-wolontariuszy.

W pierwszej ewaluacji widać było, że uczestnicy byli dość niepewni swojej wiedzy w zakresie projektowania usług. Chcemy zwrócić uwagę na ten cytat jednego z uczestników, który był odpowiedzią na pytanie o tematy, które ich interesują: "Kreatywność na przestrzeni historii w projektowaniu usług. Jakie rodzaje wielkich odkryć zostały dokonane, które są teraz tak normalne, że większość z nas nie zdaje sobie sprawy, że były rewolucyjne lub w inny sposób zaskakujące?"

Podczas drugiej ewaluacji, która została wysłana w połowie CBP, odpowiedzią, która była dla nas najbardziej interesująca, było to, że uczestnicy nie pamiętali metod, które stosowaliśmy podczas programu. Doprowadziło to do wewnętrznego ponownego zaplanowania przyszłych szkoleń.

W ostatnim kwestionariuszu odpowiedzi były całkiem takie same jak w pierwszym. Pozostali YSD byli zadowoleni i podekscytowani tym, co



ich czeka po zakończeniu CBP i przejściu na kolejny poziom projektu.



## 2.6 POLSKA

### 2.6.1. Struktura programu

Program Capacity Building w Polsce został wykonany w ciągu 5 dni na jednym odcinku w dniach 18-22 lipca 2022 w Lublinie. Część zajęć została wykonana w budynku Ratusza (18-20.07.2022), a druga część w obiekcie Sempre a Frente (21-22.07.2022). Łączny czas trwania 40 godzin.

Pracownicy młodzieżowi YSD kierowali procesem uczenia się z wykorzystaniem metodologii edukacyjnych: Burza mózgów, Cooperative learning, Participatory learning i Experiential Learning.

Osobami zaangażowanymi we włoski program Capacity Building były:

- Jagoda Idziak jako trenerka
- Marta Szczodrak jako trenerka
- Dawid Reja w roli trenera
- Arkadiusz Klej w roli trenera
- Agata Cholewa jako trenerka
- Agnieszka Parol-Górna gościem Europejskiej Stolicy Młodzieży
- Aleksandra Kulik, prezes Sempre a Frente
- Alina Prochasek, koordynator YSD ds. wsparcia technicznego i organizacyjnego
- 20 Young Service Designers pochodzących z Lublina

	MONDAY 18.07	TUESDAY 19.07	ŚRODA 20.07	CZWARTEK 21.07	CZWART EK 22.07
--	-----------------	------------------	----------------	-------------------	-----------------------

9.00 - 10.30	- Prezentacja, wprowadzenie do projektu -Integracja + umowa z uczestnikami - Wprowadzenie do projektowania usług	- Energizer - Identyfikacja problemów miasta - Wybór zainteresowanych stron	- Energizer - Budowanie mapy empatii - Formułowanie założeń i hipotez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energizer</li> <li>• Faza projektowania</li> </ul>	- Energizer - Zakończenie naszej usługi - razem
10.30 - 12.00	- Dyskusja na temat wspólnego kalendarza - Główne cele projektu - Budowanie zespołu i dalsza integracja		- POV + HMW - Burza mózgów "przeciwko" wymyślonej HMW - Mapa podróży	- Tworzenie prototypów	- Przygotowanie materiałów do dystrybucji
12.00 - 12.40	Przerwa	Przerwa	Przerwa	Przerwa	Przerwa
12.40 - 16.40	- Quiz na temat projektowania usług - Ankieta na początku - Podsumowanie + zapowiedź tego, co będzie	- Stworzenie kwestionariuszy/pytań ankietowych, podział na grupy i tu sesja plenerowa - realistyczne wyjście na zewnątrz i przeprowadzenie wywiadów	-Mapa podróży CD -wzór usługi - podsumowanie + ankieta (midterm)	- Prezentacja trenerów - Arkadiusz Klej i Agata Cholewa, którzy prezentują projektowanie usług w Lublinie - spotkanie z Agnieszką Parol-Górną	- Planowanie kolejnych kroków - Ocena końcowa -Badanie końcowe

	<p>następnego dnia, aby mogli przyjść już z pomysłami. Tworzenie pomysłów</p>				
--	---	--	--	--	--

## 2.6.2. Uczestnicy i trenerzy

Trenerzy

**Jagoda Idziak-** YSD Trainer. Socjoterapeutka, pracownik młodzieżowy, trener w programie Erasmus + Młodzież

Kurs Wymiany i Szkolenia, koordynator programu Europejski Korpus Solidarności. Posiada tytuł magistra pedagogiki opiekuńczo-wychowawczej z terapią pedagogiczną.

**Marta Szczodrak-** Trener YSD. Jako psycholog realizuje wsparcie psychologiczne dla podopiecznych warsztatów terapii zajęciowej i ich rodzin, interwencję kryzysową, profilaktykę zachowań autodestrukcyjnych, rehabilitację społeczną i zawodową. W Sempre a Frente odpowiada za planowanie strategiczne, zarządzanie zespołem, kontrolę, realizację działań, zarządzanie działaniami związanymi z pomocą dzieciom i młodzieży.

**Dawid Reja-** Trener YSD. Pracujący jako trener, pracownik młodzieżowy, animator młodzieżowy. Głównie odpowiedzialny za prowadzenie spotkań informacyjnych dla młodzieży z całej Lubelszczyzny/ organizowanie działań wolontariuszy lokalnych i zagranicznych/ prowadzenie szkoleń dla wolontariuszy i przyszłych animatorów lokalnych.

**Arkadiusz Klej-** Trener z zakresu projektowania usług. Dziennikarz magazynu #Kulturalnie, pracuje w kulturze. Fellow w School of Ideas, gdzie prowadzi projekty na styku technologii i filozofii oraz projektuje zaawansowane narzędzia dla kultury i biznesu. Zarządza projektami i pełni rolę mentora dla projektów społecznych.



**Agata Cholewa-** Koordynator działań partycypacyjnych i edukacyjnych, Biuro Partycypacji Społecznej, Urząd Miasta Lublin

**Aleksandra Kulik-** Prezes Fundacji Sempre a Frente, Jest również odpowiedzialna za

- planowanie strategiczne, zarządzanie organizacją, zarządzanie zespołem, kontrola, realizacja działań,
- budowanie partnerstw, nadzorowanie komunikacji organizacji w mediach społecznościowych
- pełnienie funkcji członka Komisji ds. Dzieci i Młodzieży przy Prezydencie Miasta Lublin
- pełnienie obowiązków członka Rady Zakładu Pożytku Publicznego Miasta Lublin

#### Uczestnicy

Nazwa	Nazwisko	Płeć	Wiek
Anastazja	Goch-Krusińska	F	19
Aleksandra	Borzęcka	F	21
Natalia	Bartoszek	F	19
Michał	Gierasimiuk	M	16
Zuzanna	Nowak	F	18
Kaja	Możdzeń	F	16
Piotr	Tomczuk	M	19
Karolina	Wrona	F	19
Róża	Olech	F	15
Przemysław	Celiński	M	19
Hubert	Mikułowski	M	17

Jakub	Mendez-Chmielewski	M	18
Klaudia	Kucharczyk	F	17
Katarzyna	Kańczugowska	F	17
Kasia	Dobrzańska	F	17
Iga	Balicka	F	24
Weronika	Osełka	F	24
Jan	Woźniak	M	18
Kamil	Konieczny	M	19
Izabela	Bejm	F	24
Anna	Kwiecień	F	17

## Testimonials

*Jestem bardzo ciekawa i cieszę się na współpracę na rzecz lubelskiej młodzieży. Mam nadzieję, że będą to wartościowe usługi, z których chętnie będą korzystały.*

- *Kamil*

*Doświadczenia z tego szkolenia na pewno pomogą nam lepiej poznać młodzież i potrzeby miasta, aby znaleźć wspólny język i stworzyć coś razem*

- *Kasia*

*Pierwszy raz mam okazję uczyć się i poznawać takie rzeczy jak service design, mam jeszcze wiele pytań czy dobrze to rozumiemy, ale cieszę się, że mamy wspaniałych trenerów, którzy wspierają nas w tym procesie nauki*

- *Michał*

*Pracuje w grupie razem nad pomysłem, o którym myślałam od dawna, bardzo zależało mi na znalezieniu możliwości jego powiązania. Dzięki serii projektowej uczę się jak przekazywać swoje pomysły w usługi. Dużym plusem szkolenia jest to, że zapoznaje nas*



*z pracownikami miasta i innymi młodymi ludźmi - głównie z młodzieżową radą i lubelskimi aktywistami. Z wielką niecierpliwością czekam na kolejne szkolenia*

- Piotr
- 

### **2.6.3. Moduły.**

#### MODUŁ 1

- Dyskusja na temat wspólnego kalendarza
- Główne cele projektu
- Budowanie zespołu i dalsza integracja

#### MODUŁ 2

- Identyfikacja problemów miasta
- Wybór zainteresowanych stron
- Poziom zainteresowania i wpływ zainteresowanych stron
- Wywiady, ankiety

#### MODUŁ 3

- Budowanie mapy empatii
- Formułowanie założeń i hipotez
- POV + HMW
- Burza mózgów "przeciwko" wymyślonej HMW
- Mapa podróży
- Plan usług

#### MODUŁ 5

- Zakończenie naszej usługi
- Przygotowanie materiałów do dystrybucji
- Planowanie następnego kroku

### **2.6.4. Ocena**

Młodzi Projektanci Usług zostali poproszeni o ocenę całego procesu na trzech różnych etapach programu: na początku, w połowie i na końcu. Ocena została przeprowadzona za pomocą kwestionariuszy w Google Forms. Celem była ocena wskaźnika utrzymania wiedzy,

poczucia wsparcia i postępu dotyczącego konkretnych umiejętności miękkich lub twardych, ich oczekiwań i satysfakcji dla CBP (jasność i użyteczność programu).

*W pierwszym kwestionariuszu YSD odpowiadali na pytania dotyczące ich wiedzy i zrozumienia niektórych głównych koncepcji i metod projektowania usług. Ponadto oceniali cele, format i czas dotychczas prowadzonych działań.*

*W drugiej formie YSD ocenili cały proces i dali kilka przydatnych zaleceń dotyczących tego, co można poprawić w kolejnych sesjach szkoleniowych.*

*Wreszcie, w trzeciej ankiecie YSD wyrazili swoje opinie na temat Programu Budowania Potencjału, oceniając konkretne aspekty, takie jak kompetencje trenerów i integracyjność szkolenia. Ponadto przedstawili przydatne sugestie dotyczące tego, co można było zrobić lepiej, w celu popracowania nad tym przy potencjalnych przyszłych programach szkoleniowych organizowanych przez CCB.*

Kolejne rozdziały poświęcone są dokładnej analizie wyników trzech Kwestionariuszy Ewaluacyjnych.

Początek

### **1. Ocena celów, formatu i czasu działań**

Podczas oceny ustnej po pierwszym dniu szkolenia uczestnicy wykazali się dużym +.

entuzjazm w stosunku do prezentowanych treści. Uczestnicy byli bardzo zadowoleni. Za największą zaletę uznali przyjazną atmosferę i stworzenie zasad, dzięki którym czuli się bardzo komfortowo podczas całego procesu.

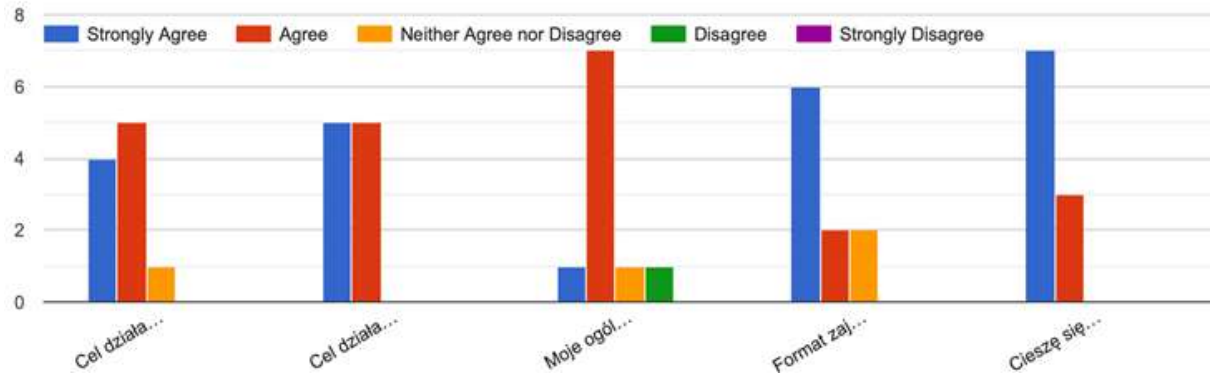
Kwestionariusz internetowy:

1. Również w ocenie wykazali, że prezentowane treści były dla nich zrozumiałe i przekazywane w sposób prosty, jasny i zrozumiały. Większość zgodziła się z tą oceną.
2. Zdecydowana większość uczestników uważa, że projektowanie usług jest metodą, która będzie wspierać ich pomysły i ich realizację. Większość wierzy, że pomoże im osiągnąć ich cele.
3. Większość po pierwszym spotkaniu wyraziła również ze zrozumieniem procesu i metod oraz podstaw projektowania usług. Z drugiej strony było tu też kilka osób, które miały pierwszy kontakt z service design i nie do końca pierwsza sesja przyniosła im wszystkie odpowiedzi i zrozumienie wszystkich treści.
4. Zajęcia prowadzone - od teorii do praktyki z dyskusją i dochodzeniem do wspólnego rozumienia treści były akceptowalną formą zajęć dla większości uczestników



- Zdecydowana większość uczestników była bardzo zadowolona/zadowolona z zajęć i wszystkiego, czego się dowiedzieli o projektowaniu usług

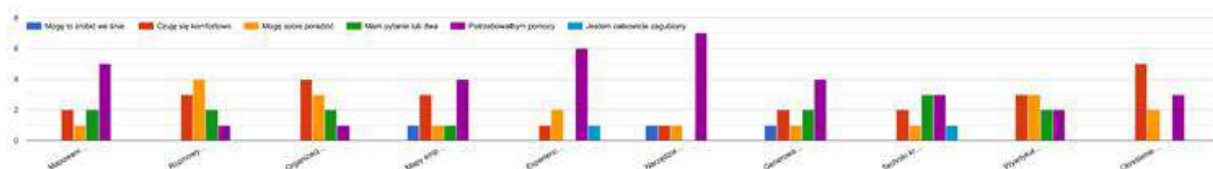
Proszę odpowiedzieć:



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

Na pytanie o poziom zrozumienia i kompetencji w zakresie niektórych kluczowych tematów i metod omawianych podczas spotkań szkoleniowych, uczestnicy odpowiadali bez przekonania. Nie każda z metod została już przedstawiona i dobrze wyjaśniona. Metody takie jak "Mapowanie interesariuszy", "Wywiad", "Organizowanie wniosków" oraz "Mapy doświadczeń, mapy podróży, mapy empatii", "Narzędzia analizy przyczynowej (drzewo problemów, diagramy pętli przyczynowych, diagramy góry lodowej)" czy "Generowanie spostrzeżeń i tworzenie POV" były dla niektórych uczestników nowe. Pierwszy moduł nie był przeznaczony na prezentację listy metod.

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



### 0. Jakie - jeśli w ogóle - tematy chcielibyście zgłębić?

- Techniki kreatywnej ideacji
- Techniki kreatywnej ideacji, narzędzia analizy przyczynowej, mapy doświadczeń
- Projektowanie urbanistyczne

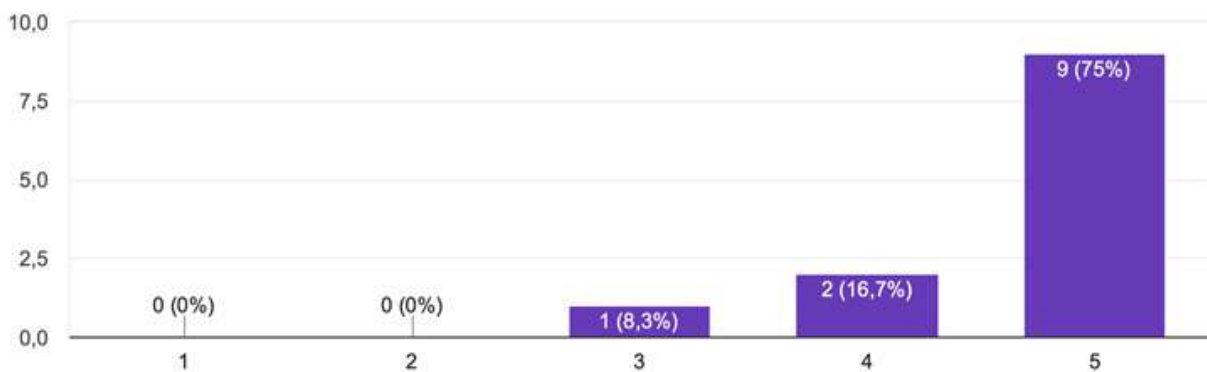


- Wszystkie! Dla każdego z nich nie jestem do końca znana.
- Blueprint
- Pomysł kreatywny

Ocena śródkresowa

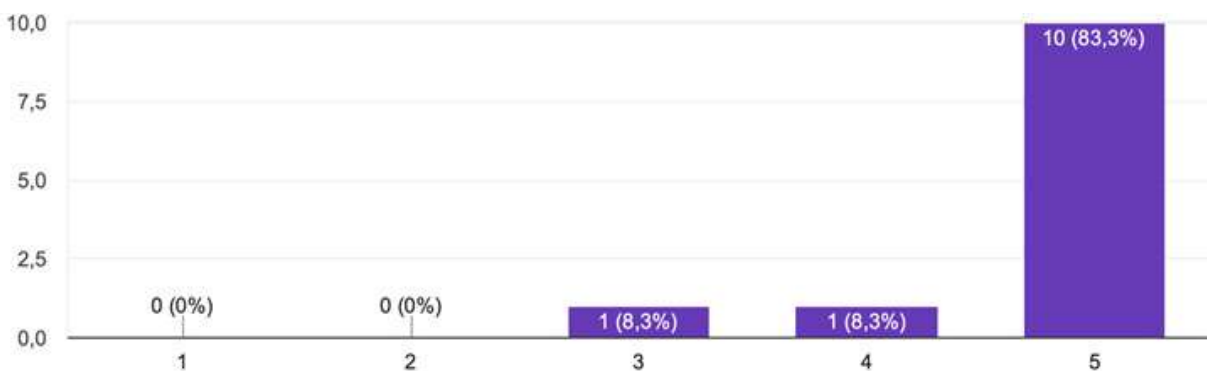
### **1. Jestem zadowolony z całego procesu**

YSD wykazali bardzo duży poziom zadowolenia z procesu. W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się), 75% uczestników oceniło Program Budowy Potencjału na 5.



### **0. Program ma charakter integracyjny i otworzył przestrzeń dla wkładu i wymiany, jak dotąd**

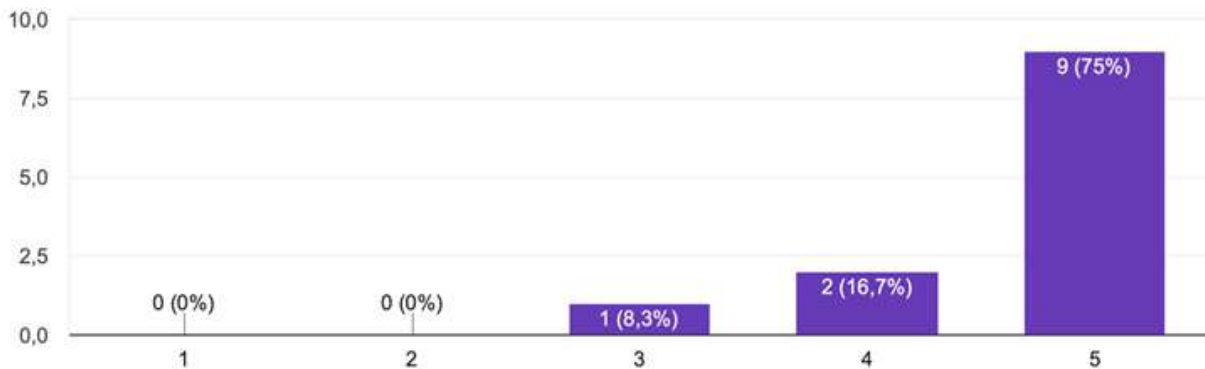
W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się) około 90% uczestników w pełni zgodziło się z tym, że program jest integracyjny i że daje możliwość wymiany i dyskusji.



### **0. Czuję się świadoma/y metody projektowania usług**



Jeśli chodzi o poziom zrozumienia metodologii "projektowania usług", 75% YSD oceniło powyższe stwierdzenie na 5, w skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się).



**0. Jak do tej pory wdrożyłeś/aś program rozwoju potencjału w swojej pracy/życiu?**

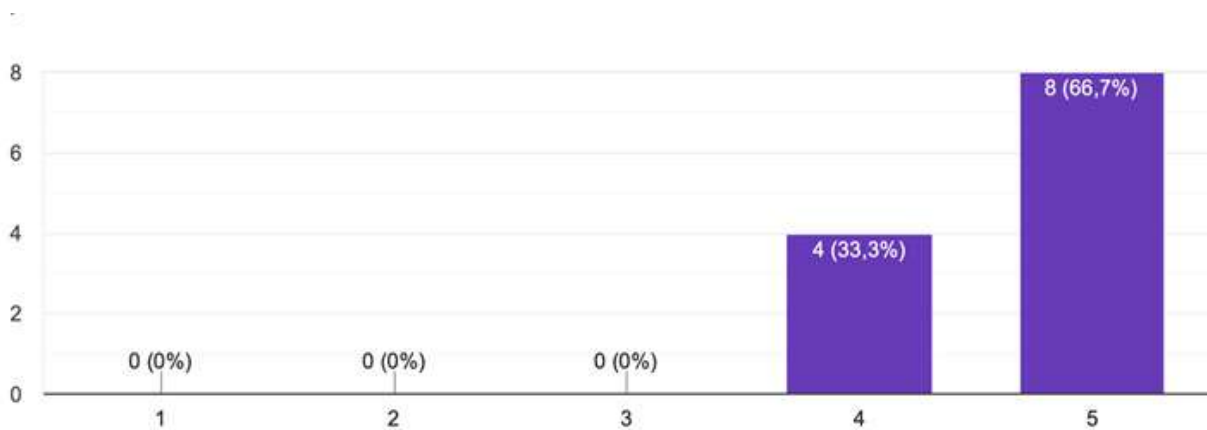
- Jeszcze nie wdrożony
- Jako Wiceprezes Fundacji PRE staram się organizować odpowiednie działania dostosowane do grupy docelowej uczestników
  - Staram się uczestniczyć w jak największej liczbie szkoleń i wolontariatów, które pokrywają się z moimi zainteresowaniami
- Zarządzanie czasem, planowanie działań, dnia, tygodnia, miesiąca, wypisywanie celów, list rzeczy do zrobienia, szukanie okazji
  - Jeszcze nie miałem okazji skorzystać.
- Poprzez udział w warsztatach i kursach, poznawanie nowych ludzi i udział w konkursach wymagających angażujących projektów
  - Prawdopodobnie tak
  - Zgadzam się.
  - Biorę udział w warsztatach, szkoleniach, wymianach
- gromadzę wiedzę o różnych technikach rysunku, kolorze, kompozycji na youtube i z książek
  - Myślenie o możliwych potrzebach ludzi, których spotykam w życiu i jaką obsługą byłaby przydatne dla nich
  - Rozmowy z osobami z mojego otoczenia, planowanie czasu i podejmowanych działań

**0. Twoja opinia na temat całego procesu po programie budowania potencjału (wsparcie, zarządzanie)?**

- Wsparcie
- Bardzo dobry kontakt z prowadzącymi i możliwość swobodnej wymiany myśli, nawet z osobami o zupełnie odmiennych poglądach
  - Program jest w trakcie realizacji, nie jestem w stanie powiedzieć
  - spodziewałam się bardziej konkretnych treści, na plus ćwiczenia i dyskusje, świetni prezenterzy
  - Wsparcie na zajęciach jest bardzo dobre i w niektórych momentach bardzo przydatne.
- Jestem bardzo zadowolony, uważam, że proces zawierał wiele kreatywnych i innowacyjnych rozwiązań, których nie widziałem na żadnym kursie.
  - Super
- Jestem bardzo zadowolona z profesjonalnie przeprowadzonych warsztatów, gdzie przedstawiona jest teoria, ale i praktyka. Super podejście prowadzących, dbających o kreatywne przerwy, kawę, przekąski.
  - Wszystko jest dobrze przygotowane i sprawnie przeprowadzone
  - Nie rozumiem pytania, więc nie odpowiem.
  - Bardzo dobrze ułożony program i jego etapy, dobry i atrakcyjny sposób przekazywania wiedzy
- Bardzo ciekawe doświadczenie. Intensywna praca, która zmusza do refleksji, podważania swoich przekonań. Rozwija nie tylko w kontekście poznawania techniki Service Design, ale także osobiście

**0. Pierwsza część Capacity Building Programme spełniła moje oczekiwania**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się) 66, 7% uczestników ankiety oceniło Program Budowy Potencjału na 5, a 33, 3% na 4.



**0. Warsztaty i metody stosowane podczas programu - które z nich były najbardziej przydatne?**

- Persona, metoda wywiadu pozwalająca na stworzenie osoby
- Bardzo podobało mi się stworzenie Persony (Karola) - pomogło mi to wczuć się w jego sytuację (empatia)
- Zadania praktyczne
- Budowanie osoby
- Wywiady z obcymi osobami, które kwalifikują się według naszych kryteriów.
- Przeprowadzenie rozmów z przechodniami, praca nad wykonaniem zadania w zespole
- Każdy
- Tworzenie mapy empatii i mapowanie potrzeb różnych grup społecznych i instytucji.
- Mapa empatii, pov
- Kiedy dostaliśmy zadanie i mieliśmy najpierw sami wymyślić coś na dany temat, a potem ewentualnie dostać podpowiedzi
- Wywiady z ludźmi, ponieważ nasze wyobrażenia o potrzebach konfrontowaliśmy z rzeczywistymi potrzebami, dzięki czemu mogliśmy zweryfikować naszą opinię
- Burza mózgów, wywiady

**0. Coś do poprawy (metody logistyczne/pracy)**

- Nic.
- **W** sali jest trochę duszno, ale da się to wytrzymać, więc na luzie :)
- Wszystko super, ewentualnie lokal

- Więcej treści, może np. analiza jakiejś strategii marketingowej konkretnej firmy (choć wiem, że dla niektórych osób dotychczasowe zajęcia mogą pasować), jednocześnie mam wrażenie, że z czasem trwania szkolenia jest lepiej z treścią
  - Wszystko było bez zarzutu
  - Nic.
  - Więcej ćwiczeń w języku angielskim.
  - Nic mi nie przychodzi do głowy
  - **Nie** mam zdania na ten temat, ponieważ ten temat jest dla mnie zbyt nowy, aby go komentować
- Może rozłożenie tego na więcej dni, ale krótsze bloki ze względu na ilość informacji i pracy, pod koniec dnia uczestnicy nie są już tak efektywni
  - Dłuższe przerwy

#### **0. Dalsze uwagi**

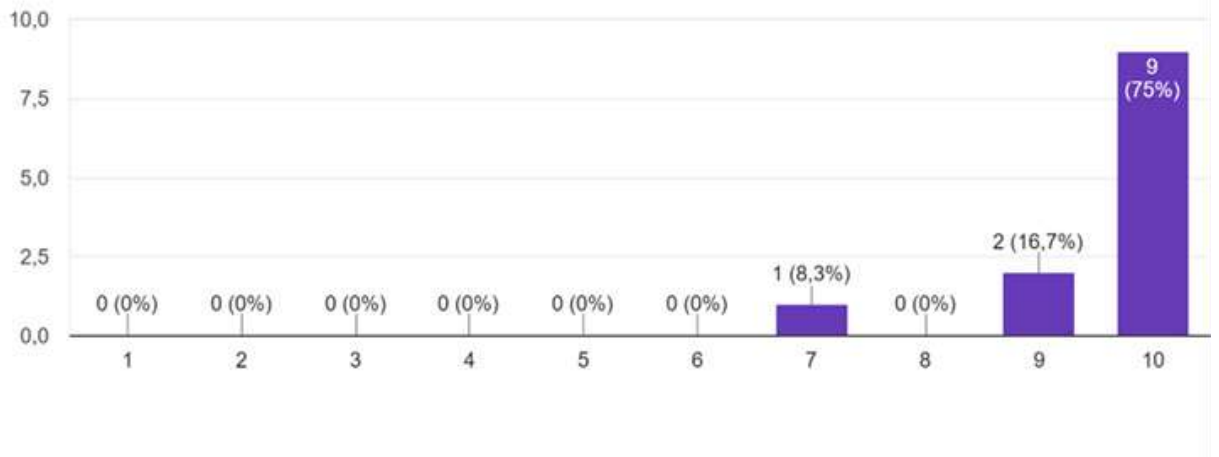
- Ja nie
- Po raz kolejny - super prezenter
- Myślę, że czasem zabrakło nam tematu, lub bardzo mocno go rozwinęliśmy, co mogło wydłużyć czas pracy. Również częste spóźnienia trochę zaburzały harmonogram, ale wątpię, by było to na tyle rażące, by uznać to za dużą wadę
  - **W tej** chwili nie mam
  - Nope, wy ludzie robicie to świetnie!

Ocena końcowa

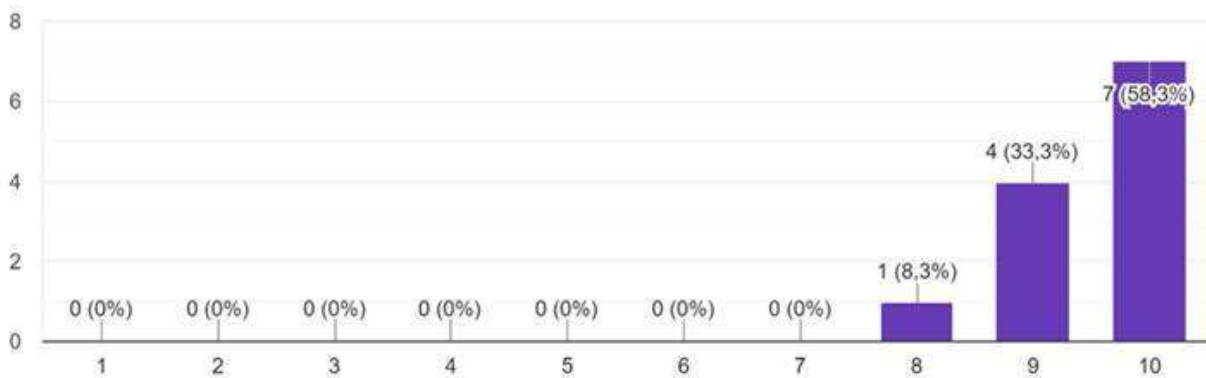
#### **1. Jak skaluje Pani/Pan swoje ogólne zadowolenie z warsztatów podczas Programu Budowy Potencjału?**

W skali od 1 (niezadowolony) do 10 (bardzo zadowolony) YSD ocenili swoje ogólne zadowolenie z warsztatów Programu Capacity Building od 7 - 1 osoba do 9- 2 osoby i 10- reszta uczestników. Widać, że większość uczestników jest ogólnie zadowolona.

**0. Program Capacity Building spełnił moje oczekiwania**

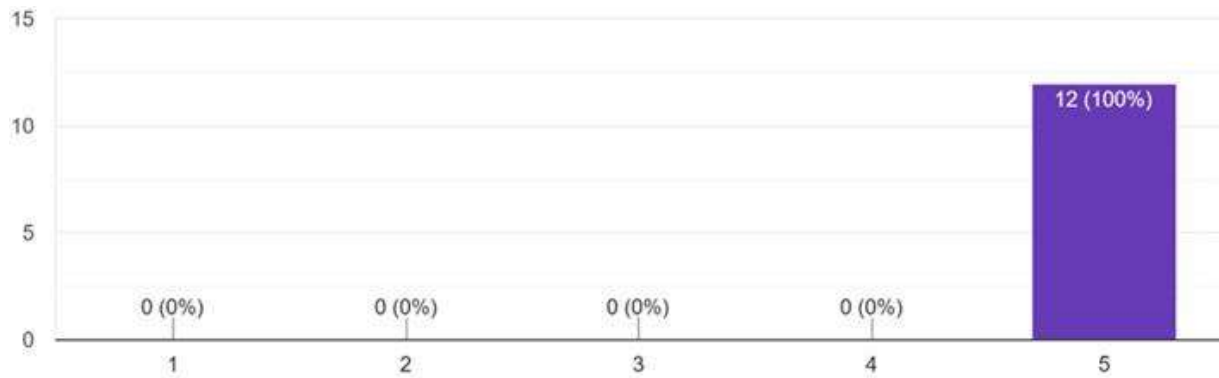


W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 10 (W pełni zgadzam się) YSD stwierdzili, że CBP spełniło ich oczekiwania, wybierając rangę 8-10. Większość uczestników zdecydowanie oceniła rangę 10.



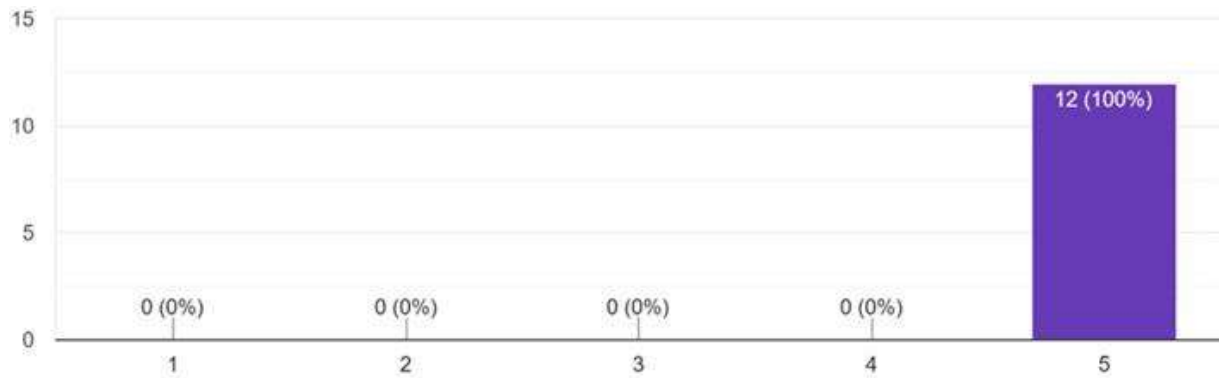
**0. Miałem uczciwą szansę na udział**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się), 100% uczestników w pełni zgadza się z tym, że YSD odpowiedzieli, że mieli możliwość wniesienia wkładu w zajęcia i dyskusje.



**0. Program był dostosowany do moich potrzeb**

W skali od 1 (Nie zgadzam się) do 5 (W pełni zgadzam się) 100% YSD wybrało nr.5 stwierdzając, że ich potrzeby zostały zaspokojone przez CBP.



**0. Co ci się najbardziej podobało?**

- Mapa empatii, pov
- Trenerzy
- Praca w grupach, prezentacja naszego pomysłu
- Spotkanie z interesariuszami
- Otwarta dyskusja
- Prezentacja o projektantach usług w naszym mieście wykonana przez p. Agnieszkę i p.Arka
- Bardzo podobała mi się współpraca z nowymi ludźmi; podobały mi się również metody, które stosowaliśmy podczas projektu.
- Poznawanie nowych ludzi i współpraca z nimi
  
- Mapa interesariuszy



- Możliwość zrobienia czegoś dla mojego miasta i posiadania dla tego wsparcia
- Nowa metoda, która jest bardzo przydatna
- Tworzenie mapy empatii i mapowanie potrzeb różnych grup społecznych i instytucji.

### **0. Co można było zrobić lepiej?**

- Może więcej aktywności na zewnątrz
- Dłuższy czas i mniejsza aktywność w ciągu dnia
- Małe szczegóły logistyczne
- Nic
- Może większe miejsce na spotkania
- W pokoju było zbyt gorąco
- Dłuższe przerwy
- Nie sądzę, że jest coś do poprawienia

### **0. Jaka jest Twoja opinia na temat metody service design jako treści i realizacji?**

- Bardzo podobało mi się tworzenie Persony - pomogło mi to
- Bardzo podoba mi się aktywność na temat Budowania persony
- Rozmowy z nieznanymi, którzy kwalifikują się pod nasze kryteria.
- Przeprowadzenie wywiadów z przechodniami, praca nad wykonaniem zadania w zespole
- Tworzenie mapy empatii i mapowanie potrzeb różnych grup społecznych i instytucji.
- Mapa empatii, pov
- Kiedy dostaliśmy zadanie i mieliśmy najpierw sami wymyślić coś na dany temat, a potem ewentualnie dostać podpowiedzi
- Wywiady z ludźmi, ponieważ nasze wyobrażenia o potrzebach konfrontowaliśmy z rzeczywistymi potrzebami, dzięki czemu mogliśmy zweryfikować nasze zdanie
- Burza mózgów, wywiady
- Przeprowadzenie wywiadu bardzo pomogło nam uświadomić sobie, co jest do zrobienia w Lublinie.

**0. Jakie są Twoje opinie na temat zajęć team building i nauki o grupie?**

- Bardzo dobry kontakt z prowadzącymi i możliwość swobodnej wymiany myśli, nawet z osobami o zupełnie innych poglądach
- Było dobrze!
- Spodziewałem się mniej pracy, ale w końcu jestem zadowolony
- Wsparcie na zajęciach jest bardzo dobre i w niektórych momentach bardzo przydatne. Uważam, że Service Design to coś bardzo przydatnego.
  
- Jestem bardzo zadowolony, w końcu mogę podzielić się swoim pomysłem
- Fajne
- Jestem bardzo zadowolona z profesjonalnie prowadzonych warsztatów, gdzie przedstawiana jest teoria, ale i praktyka.
- Wszystko jest dobrze przygotowane
- Nie rozumiem pytania, więc nie odpowiem.
- Wreszcie rozumiem, czym jest Service Designers
- Intensywna praca, która zmusza do refleksji, podważania swoich przekonań.
- Wsparcie

**0. Twoja opinia o trenerach - co było dobre, a co można zrobić lepiej?**

- Kochamy Jagodę, Dawida i Martę
- Wszyscy trenerzy byli bardzo pomocni
- Wszyscy trenerzy byli bardzo pomocni i otwarci
- Trenerzy tworzą świetny przepływ
- Trenerzy byli fajni
- Bardzo się cieszę, że mogę pracować z Dawidem, Jagodą i Martą oraz gościem
- Uwielbiam naszych trenerów, są najlepsi.
- Wspaniałe wsparcie



- Trenerzy byli doskonałymi kibicami.
- Były doskonałe i bardzo angażujące, bardzo dobre wyjaśnienia i bardzo dobre procedury
- Wielkie dzięki za zorganizowanie wszystkiego. Sempre a Frente najlepszy zespół

**0. Twoja opinia na temat wsparcia ze strony trenerów podczas Programu Budowania Potencjału? Czy czułeś się komfortowo podczas zajęć?**

- Wszystko było super
- Wszyscy trenerzy byli bardzo pomocni
- Wszyscy trenerzy byli bardzo pomocni i otwarci
- Trenerzy tworzą świetny przepływ
- Czuję się dobrze i komfortowo, może czasami był zbyt długi lub zbyt krótki czas na aktywność, ale ogólnie jest ok.
- Nie ma na co narzekać, wszystko było w porządku
- Uwielbiam naszych trenerów i projekt
- Myślę, że wszystko było w porządku, byliśmy wspierani przez trenerów i mogliśmy rozwijać nasze pomysły. Może niektóre wyjaśnienia dotyczące projektowania usług były zbyt trudne.
- Trenerzy byli doskonałymi kibicami.
- Były doskonałe i bardzo angażujące, bardzo dobre wyjaśnienia i bardzo dobre procedury
- Wielkie dzięki za zorganizowanie wszystkiego. Sempre a Frente najlepszy zespół



## 0. **Dalsze uwagi**

- *Jestem naprawdę szczęśliwa i cieszę się, że mogę wziąć udział*
- *Dziękuję za wszystko*
- *Sempre a Frente to najlepsza organizacja*
- *Bardzo się cieszę, że mogę zrobić coś więcej dla Lublina*
- *Miło było być częścią szkolenia*





### 3. WNIOSKI

Celem Programu Budowy Potencjału YSD w zakresie Aktywizacji Obywatelskiej Młodzi było wzmocnienie pozycji młodych ludzi jako twórców zmian, tak aby mieli narzędzia do identyfikowania rozwiązań i współprojektowania usług, przy wsparciu i współpracy lokalnej administracji publicznej.

Szkolenie miało wspólną strukturę i specyficzne sekcje dotyczące lokalnego kontekstu i potrzeb uczestników z każdego kraju: Włochy, Niemcy, Grecja, Polska, Słowacja i Finlandia. Niewielkie różnice odnotowano w procesie ewaluacji, również dlatego, że lekcje były realizowane inaczej w każdym kraju, w zależności od ograniczeń Covid-19 i odbywały się on-line i/lub twarzą w twarz. Ewaluacja pokazuje jednak, że cele Programu Budowania Potencjału zostały



osiągnięte i uwypukliła wspólne trudności, z jakimi borykali się wszyscy uczestnicy, które były głównie związane z równowagą pomiędzy długością programu a treścią, która powinna być strawna, ale wystarczająco wymagająca i utrzymująca program w stanie zaangażować młodych ludzi.

Stwierdzono wiele pozytywnych aspektów: - zaprojektowanie i dostarczenie programu Capacity Building było bardzo skuteczne; - wszyscy Trenerzy YSD byli dobrze przygotowani i prowadzili kursy z doskonałością; - lekcje były interesujące i angażujące dla Młodych Projektantów Usług.

Wreszcie, program spełnił cel, jakim było upodmiotowienie młodzieży w zakresie zaangażowania obywatelskiego; poruszał takie kwestie, jak projektowanie usług, partycypacja młodzieży oraz lokalna polityka i procesy decyzyjne. Wreszcie, silnie wzmacnił solidarność międzypokoleniową. Ogólnie rzecz biorąc, była to owocna, a nawet zabawna interwencja.