



Co-funded by  
the European Union



**YSD**  
YOUNG SERVICE DESIGNERS  
**TOOLKIT**







# VORWORT

Das Toolkit wurde im Rahmen des Projekts “Young Service Designers” (YSD) - Nr. 624732 - entwickelt, das durch das Programm “European Youth Together” der Europäischen Union finanziert wird.

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

**Für weitere Informationen [KLICKEN SIE HIER!](#)**

Das Toolkit spiegelt nicht notwendigerweise die Meinung der Europäischen Kommission, Generaldirektion Beschäftigung, soziale Angelegenheiten und Integration, wieder.

Das Toolkit wurde gemeinsam von den Projektpartnern geschrieben, unter der Koordination von: Lucia Merlino (Consortio Comunità Brianza).

Besonderer Dank für die Beiträge zur Ausarbeitung des Toolkits und die aktive Teilnahme an den verschiedenen Projektaktivitäten geht an: Despina Papadaki und Myrto Kokala (IRTEA); Franjo Brkan, Daniel Medeiros und Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizak, Zuzana Sojková und Peter Topolsky (RmS); Anja Presnukhina und Pieta Salonen (Green Youth Finland); Alina Prochasek und Aleksandra Kulik (Sempre a Frente Foundation); Lucia Merlino und Rachele Meda (Consortio Comunità Brianza). Außerdem an alle YSD-Jugendbetreuer aus den einzelnen Projektpartnerländern.

Weitere Informationen über das Projekt finden Sie hier: [ysd-project.eu](https://ysd-project.eu)

# INDEX

- EINLEITUNG - p. 5
- ÜBERGREIFENDE PRINZIPIEN p. 6
- KAPITEL 1: JUGEND UND DIE PERSPEKTIVE DER STÄDTISCHEN RÄUME p. 8
- KAPITEL 2: DIE YSD METHODE p. 9
- KAPITEL 3: YOUNG SERVICE DESIGNERS WERDEN p. 19
  - 3.1 Das “Training of Trainers”-Programm p. 19
  - 3.2 Referenzen von Young Service Designers p. 22
  - 3.3. Evaluation und Reflektion p. 25
- KAPITEL 4: DIE ROLLE DES E-LEARNING p. 27
- KAPITEL 5: GEWONNENE ERKENNTNISSE p. 29

# EINLEITUNG

**YSD** wurde von European Youth Together (EYT), einem Unterprogramm des ERASMUS+-Programms, im Rahmen der Exekutivagentur Bildung, Audiovisuelles und Kultur (EACEA) kofinanziert (GA n°624732). Das Projekt begann am 15. Mai 2021 und hatte eine Laufzeit von 24 Monaten (bis 15. Mai 2023).

YSD zielt darauf ab, junge Menschen (16-25 Jahre) durch einen Ansatz der staatsbürgerlichen Bildung und des Engagements zu unterstützen, ihre Kompetenzen zu fördern und ihnen die Möglichkeit zu bieten, eine echte Beteiligung an der lokalen Entscheidungsfindung zu erfahren, um ihre Städte und öffentlichen Räume im Hinblick auf gesündere Straßen, revitalisierte Gebäude und widerstandsfähigere Nachbarschaften neu zu überdenken.

YSD wird vom Consorzio Comunità Brianza koordiniert und umfasst Partner aus Griechenland (IRTEA), Deutschland (Youth Power e.V.), Finnland (Green Youth Finland), Polen (Sempre a Frente Foundation) und der Slowakei (RmS).

Eines der Hauptziele des YSD-Projekts besteht darin, die Qualität und Effizienz von Jugendarbeitern und ihren Organisationen zu verbessern, um junge Menschen in die Mitgestaltung und Erprobung öffentlicher Dienstleistungen für die Gemeinden einzubeziehen und so ihre soziale und politische Aktivierung auf lokaler Ebene zu erhöhen.

Konkret zielt das Projekt auf die Erreichung der folgenden Ziele ab:

- Verbesserung der Entscheidungsfindung. Partizipation führt zu präziseren, sachdienlicheren Entscheidungen, die besser begründet sind und mit größerer Wahrscheinlichkeit von den Betroffenen umgesetzt und mitgetragen werden.
- Junge Menschen sollen am Entscheidungsprozess beteiligt werden. Jugendliche sind Experten für ihre eigenen Herausforderungen und Lebensumstände und dafür, wie sie andere in ihrem Alter erreichen können.
- Verbesserung von Dienstleistungen in der Post-COVID-Ära. Durch die Beratung mit jungen Menschen können die Dienste verbessert und an die sich ändernden Bedürfnisse angepasst werden.
- Förderung hyperlokaler Strukturen, die von jungen Menschen

koordiniert werden, um Gemeinschaften in einer stärker integrativen Landschaft zu unterstützen.

Das YSD-Projekt befasst sich mit diesen Zielen, indem es junge Menschen durch eine innovative, duale (d.h. online und offline), effektive, evidenzbasierte, generationsübergreifende und nicht-formale Bildungsmethode einbezieht und die Methodik des Service Design für öffentliche Ergebnisse nutzt.

Der Ansatz zielt darauf ab, junge Menschen einzubeziehen, um nachhaltige und innovative Lösungen für ihre Städte vorzuschlagen und die Verantwortung mit Unterstützung der lokalen Verwaltungen und Jugendarbeiter zu verlagern.

Jugendbetreuer haben die Möglichkeit, neue Methoden zu erproben und sich Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen, um das Interesse junger Menschen an einer aktiven Bürgerschaft zu wecken und ihre Bereitschaft zu fördern, Lösungen für die Bewältigung lokaler Herausforderungen vorzuschlagen.

Interessengruppen wie Behörden, Schulen und Universitäten, Unternehmen und lokale Organisationen werden aktiv in die Aktivitäten einbezogen und über die erprobten neuen Methoden informiert.

Wir hoffen, dass dieses Toolkit Ihnen dabei helfen wird, junge Menschen zu motivieren, sich aktiv an lokalen Entscheidungsfindungsprozessen zu beteiligen und mehr über ein Thema zu erfahren, das Sie beschäftigt, um Sie dabei zu unterstützen, aktiv zu werden und die Welt zum Besseren zu verändern. Diese Ressource wird Ihnen zeigen, wie Sie Ihre Fragen eingrenzen, Herausforderungen identifizieren und Lösungen finden können. Dieses Toolkit soll Jugendorganisationen helfen, die neugierig oder besorgt über ein oder mehrere Themen sind, ob lokal oder global, und die motiviert sind, aktiv zu werden. Schließlich ist dieses Toolkit auch für Forscher in den Bereichen bürgerschaftliches Engagement, kommunaler Aktivismus und partizipatorische Aktionen sowie für Regierungsvertreter und andere politische Akteure von Interesse, die die Stimmen der Bürger in ihre Entscheidungsprozesse einbeziehen möchten.

# ÜBERGREIFENDE

## ENGAGEMENT

YSD zielt darauf ab, die aktive Bürgerbeteiligung unter jungen Menschen zu fördern. Wie die EU-Jugendstrategie empfiehlt, müssen wir "junge Menschen dazu ermutigen, sich in den Entscheidungsprozess einzubringen. Die heute getroffenen Entscheidungen werden sich auf das Leben junger Menschen von morgen auswirken, daher ist es wichtig, dass sie ein Mitspracherecht bei der Entwicklung und Umsetzung politischer Maßnahmen haben". Das Ziel von YSD ist es, junge Menschen als Mitgestalter und Macher eines Portfolios von Pilotprojekten zur Bewältigung bestimmter Herausforderungen einzubinden und ihnen gleichzeitig die Möglichkeit zu geben, sich authentisch in der Kommunalverwaltung zu engagieren. YSD baut "dekonstruierte" öffentliche Innovationslabore auf, die nicht in der Kommunalverwaltung, sondern in der Beziehung zwischen engagierten jungen Menschen und Verwaltungsmitarbeitern angesiedelt sind.

## ERMÄCHTIGUNG

Das Gefühl, die Kontrolle zu übernehmen oder mehr Verantwortung für sich selbst und sein Umfeld zu übernehmen. Dies kann durch eine Kombination von kooperativen Ansätzen zur Lösung von Problemen in der Gemeinschaft gefördert werden. Dies kann zu einer verbesserten Lebensqualität und einer größeren Veränderungsmacht führen und junge Menschen dabei unterstützen, sich durch Methoden der Dienstleistungsgestaltung aktiv am lokalen Entscheidungsprozess zu beteiligen. Darüber hinaus bietet der YSD Jugendorganisationen und lokalen Entscheidungsträgern die Möglichkeit, einen experimentelleren Ansatz für die Gestaltung von Dienstleistungen und politischen Maßnahmen zu wählen. Es wird allgemein anerkannt, dass dies eine Herausforderung sein kann, sowohl wegen der bürokratischen/institutionellen Trägheit als auch weil die Städte nur über begrenzte Ressourcen verfügen und glauben, dass sie es sich nicht leisten können, neue Dinge auszuprobieren".

# PRINZIPIEN

## VERBINDEN

Die Partner profitieren von den Projektergebnissen, da sie dank der neuen Kenntnisse, die ihre Jugendarbeiter erworben haben, neue Instrumente und Methoden zur Stärkung des bürgerschaftlichen Engagements junger Menschen in der Gemeinschaft übernehmen. Das YSD bietet den Organisationen die Möglichkeit, verschiedene bewährte Praktiken zu erlernen und zu erproben und sich mit neuen Partnern zu vernetzen, um künftige Projekte für eine stärkere Beteiligung junger Menschen am demokratischen Prozess sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene durchzuführen. Der YSD bringt junge Menschen aus verschiedenen EU-Ländern zusammen, indem er grenzüberschreitende Beziehungen aufbaut und Verbindungen zur Stärkung einer gemeinsamen europäischen Identität herstellt.

## CO-CREATION

Die Praxis der kollaborativen Entwicklung und ein Weg, um einen Ansatz in einem Projekt zu beschreiben, der Methoden und Werkzeuge für die Zusammenarbeit von Menschen auf gleicher Augenhöhe verwendet. Co-Kreation ist ein gemeinschaftlicher Prozess zwischen mehreren Personen, die eine breite Palette von Ressourcen und Ideen nutzen, um neue Angebote und Produkte zu entwickeln.

Co-Design ist ein "Ansatz zur Gestaltung mit Menschen, nicht für Menschen. Er beinhaltet die Teilung der Macht, den Einsatz partizipativer Mittel und den Aufbau von Fähigkeiten" (Kelly Ann Mc Kercher).

# Kapitel 1:

## Jugend und die Perspektive der städtischen Räume

Um das bürgerschaftliche Engagement junger Menschen zu fördern, ist es von entscheidender Bedeutung, die Herausforderungen und Möglichkeiten der lokalen Gemeinschaft zu verstehen, insbesondere nach dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie, die gezeigt hat, dass städtische Zentren die erste und letzte Verteidigungslinie gegen den Ausbruch von Infektionskrankheiten sind. Gruppen aus der Nachbarschaft schließen sich spontan online zusammen, um älteren Menschen, Obdachlosen und Migranten zu helfen. Das Ziel von YSD ist es, diese hyperlokalen Strukturen zu stärken, die angesichts des wiederholten Scheiterns der staatlichen Maßnahmen von entscheidender Bedeutung sind, und dabei die Jugend in den Mittelpunkt zu stellen. Wenn junge Menschen befähigt werden und mehr Mitspracherecht erhalten, werden sie eine entscheidende Rolle bei der Erneuerung der Städte spielen. Die COVID-19-Trends verstärken die zentrale Stellung der digitalen Vernetzung und die Funktionen von Wohngebieten, in denen Menschen leben und arbeiten.

YSD zielt daher darauf ab, junge Menschen (16-21 Jahre) durch einen Ansatz der staatsbürgerlichen Bildung und des Engagements zu unterstützen, der sich nicht nur auf ihre Kompetenzen konzentriert, sondern auch ein Multi-Stakeholder-Modell aufbaut, das jungen Menschen die Möglichkeit bietet, eine echte Beteiligung an der lokalen Entscheidungsfindung zu erfahren, um ihre Städte und öffentlichen Räume zu überdenken und dabei vor allem 2 Jugendziele zu erreichen: "Inklusive Gesellschaften" und "Nachhaltiges und grünes Europa". Junge Menschen, die von den Partnerorganisationen und lokalen Behörden unterstützt werden, gestalten ihre Städte neu, um gesündere Straßen, revitalisierte Gebäude und widerstandsfähigere Stadtviertel zu schaffen.



# Kapitel 2:

## Die YSD Methode YSD Methode in 5 Makrophasen

### 1. Makrophase: ANALYSE

#### ORIENTIERUNG

Bestandsaufnahme von Diensten und Projekten, die in den Städten bereits bestehen, um junge Menschen einzubeziehen und sie für die Entwicklung von zivilgesellschaftlichen Innovationen zu aktivieren.

#### VISION FESTLEGEN

Erarbeitung der Vision und der Bedingungen für die Umsetzung des Innovationslabors mit der öffentlichen Verwaltung (Aktionsraum, Schwerpunktbereiche, mögliche Synergien).

#### ERSCHLIESSUNG DES ORTES

Ermittlung des physischen Raums für die Arbeit mit den jungen Menschen und des Ortes, an dem sie ihre Angebote für die Gemeinschaft entwickeln und fördern können.

#### KOOPERATIONEN

Ermittlung und Einleitung eines Dialogs mit den wichtigsten lokalen Akteuren, um festzulegen, wie sie zur Aktivierung junger Menschen in ihren lokalen Gemeinschaften beitragen können. Eine solide Verbindung zu den Gebieten, in denen das Projekt durchgeführt wird, ist eine Voraussetzung für den Erfolg des Projekts.

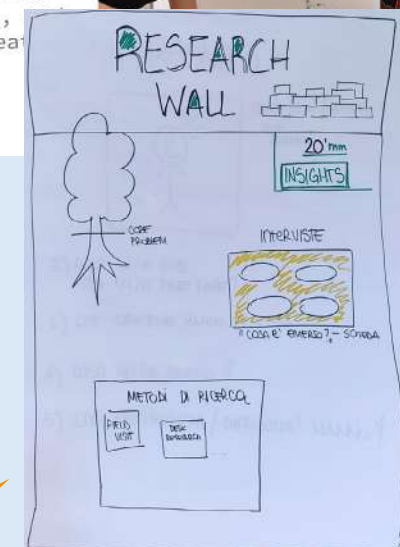
Interviews und Fokusgruppen mit der PA zu jugendpolitischen Maßnahmen und Projekten, die sich mit der Aktivierung von Jugendlichen und der Beteiligung am lokalen Entscheidungsprozess befassen.

Fragebögen an junge Menschen, um den Stand ihrer aktiven Beteiligung in ihrer Gemeinde zu verstehen. Untersuchung, wie junge Menschen ihre Beteiligung wahrnehmen, Identifizierung aktiver Akteure und Gemeinschaften, Diskussion mit ihnen, welche Prioritäten sie wahrnehmen und was sie in Bezug auf Informationen, Fähigkeiten und Räume benötigen.



### WAS IST SERVICE DESIGN?

“Cities have the capability of providing something for everybody, only because, only when, they are created by everybody!”  
Jane Jacobs



## 2. Makrophase: TRAINING FÜR JUGENDARBEITER

Das "Training of Trainers" (ToT) zu Service Design orientiert sich am UPSHIFT-Programm mit einigen Anpassungen, um die Service Design-Methoden als primären Ansatz für den öffentlichen Sektor in den Mittelpunkt zu stellen.

Die Fortbildung besteht aus vier 2,5-stündigen Online-Webinaren und einer transnationalen Lernveranstaltung.

### CAPACITY BUILDING PROGRAMM DESIGN

Festlegung der Struktur des Programms zum Aufbau von Kapazitäten, des Formats, des Inhalts, der beteiligten Personen und eines Zeitplans. Jedes Land entwickelt je nach seinen Besonderheiten das Programm im besten Format unter der Koordination des Leiters und der Aufsicht des wissenschaftlichen Koordinators.

Am besten lernt man Dienstleistungsgestaltung und Bürgeraktivierung, wenn man sie selbst erlebt. Aus diesem Grund setzen sich alle Partner für die Entwicklung der Vision des Innovationslabors, das Design und das Prototyping von Dienstleistungen ein.

Beim Aufbau des Kurses bieten die YSD-Partner verschiedene Formate an, z. B. kürzere Sitzungen, um sich mit Themen und Werkzeugen vertraut zu machen, und umfassende Sitzungen, um gemeinsam Feldforschung und Design zu betreiben.



### 3. Makrophase: ENGAGEMENT

#### CALL FOR YOUNG SERVICE DESIGNERS

Ein von den Partnern mitgestalteter Aufruf wird veröffentlicht, um 20 junge Menschen pro Land zu gewinnen, die bereit sind, an der YSD-Reise teilzunehmen.



The poster features the YSD logo (Young Service Designers) and the text: "Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union". A green speech bubble contains the text: "Join the Community! Become a Young Service Designer". Below this, it asks: "Are you willing to network with other young people, exchange opinions, best practices, obtain information on your community and opportunities in your city, contribute to the work of the city to design services for young people, and meet and debate with city's decision makers and politicians?" and states: "You are welcome to apply to join the Young Service Designers (YSD) network!". An image shows four young people sitting on stairs, looking at a laptop together.

#### ANZIEHUNG

Entwicklung von Strategien für Storytelling und Engagement, die auch wichtige lokale Stakeholder einbeziehen und auf Bürgerveranstaltungen präsentiert werden können.



YSDs nehmen in Polen am Training teil.



Lublin Youth Capital 2023



## VERBREITUNG

Organisation von niederschweligen Veranstaltungen, um das Projekt auf lokaler Ebene bekannt zu machen und die Möglichkeit zu bieten, sich für das Programm zum Aufbau von Kapazitäten zu bewerben. Informelle Veranstaltungen, die in den Räumlichkeiten der Partner oder der lokalen Akteure organisiert werden. Die Kandidaten bewerben sich unter Angabe ihrer persönlichen Daten, ihrer Ausbildung oder Berufserfahrung und ihrer Motivation dafür, sich im Rahmen des Projekts zu engagieren. Bevorzugt werden Bewerber, die aus benachteiligten Verhältnissen stammen.



Öffentliche Informationsveranstaltung in Finnland

## FINDEN UND VERBINDEN

Benachrichtigung derjenigen, die das Auswahlverfahren nicht bestanden haben, und Einladung zu einem Vorstellungsgespräch für die vorausgewählten Bewerber. Information der ausgewählten Bewerber.

## 4. Makrophase: ERMÄCHTIGUNG

40 Stunden Ausbildung für junge Menschen im Alter von 16-25 Jahren. Ziel des ersten Teils ist es, mindestens zwei Dienstleistungen als Antwort auf die identifizierten Herausforderungen zu entwickeln, die gemeinsam mit der öffentlichen Verwaltung und dem lokalen Ökosystem gestaltet werden.

Die wichtigsten Schritte während des YSD-Kapazitätsaufbauprogramms:

### 1. BEOBACHTEN



Untersuchung der Gemeinschaft:  
Die Jugendlichen analysieren die Vorzüge und Problembereiche.

### 2. ERFORSCHEN



Den Kontext erkunden (Merkmale des Bereichs, in dem Sie handeln wollen, und Menschen, die von dem Problem betroffen sind und/oder Teil der Lösung sein könnten), Probleme im Zusammenhang mit dem gewählten Bereich mit der öffentlichen Verwaltung und den gewählten SDGs identifizieren, Inspirationen sammeln (z. B. Benchmarking von Lösungen).

### 3. NEUGESTALTEN



JUGENDLICHE MACHEN PRIMÄR- UND SEKUNDÄRFORSCHUNG, um Beweise für ihr Problem zu finden und Lösungen vorzuschlagen. Analyse der Forschungsergebnisse, um die Struktur des Innovationslabors zu entwerfen, sein Leistungsversprechen, die Aktivitäten, die es durchführen wird, die Art und Weise, wie es mit verschiedenen lokalen Akteuren in Beziehung stehen wird und mögliche Synergien mit internationalen Partnern.



#### 4. KREIEREN

Auf der Grundlage der Bestandsaufnahme zwei vorrangige Aktivitäten ermitteln, für die möglichst viele Lösungen gefunden werden sollen; die gewonnenen Erkenntnisse ordnen, um mindestens zwei mögliche Dienstleistungen zu definieren, für die ein Prototyp und ein Test entwickelt werden sollten.

JUGENDLICHE FINDEN PARTNER IN DER GEMEINDE, MIT DENEN SIE ZUSAMMENARBEITEN KÖNNEN, UND ENTWICKELN EINE STRATEGIE FÜR MASSNAHMEN.



YSDs arbeiten an der Feinabstimmung ihrer Journey Maps in Polen.

#### 5. KATALYSIEREN

Die Jugendlichen legen fest, was sie testen wollen, um mit dem Bau des erforderlichen Prototyps fortzufahren und die Probe durchzuführen; sie führen mehrere Tests durch (in Bezug auf das Konzept, die spezifischen Funktionen, das Funktionieren dessen, was wir uns vorgestellt haben, in der realen Umgebung) und achten darauf, Rückmeldungen von den verschiedenen Nutzern zu erhalten.

DIE JUGENDLICHEN ERGREIFEN KOLLEKTIVE MASSNAHMEN ZU DIESEM THEMA.



## 6. SYSTEMATISIEREN- PUBLIC INNOVATION LABs



Präsentation der Ergebnisse des Capacity Building vor politischen Entscheidungsträgern und wichtigen Akteuren des Systems, um das Modell des Innovationslabors und die getesteten Dienstleistungen zu verfeinern, damit sie in die Praxis umgesetzt werden können.

Mit der Unterstützung von Jugendarbeitern, die an dem Projekt beteiligt sind, aktivieren die Young Service Designers die Youth Public Innovation Labs: sichere und interaktive Räume, die als öffentliche Foren konzipiert sind, in denen lokale politische Entscheidungsträger, Projektpartner

und junge Menschen zusammenarbeiten, um gemeinsame

Strategien zu entwickeln, um experimentelle Antworten auf die Herausforderungen des öffentlichen Sektors, die während des Projekts identifiziert wurden, zu entwerfen und durchzuführen. Der Arbeitsprozess der Labs wird durch runde Tische, offene Debatten und Feldarbeit, einschließlich Interviews, Foto- und Videoreportagen, organisiert.

Beteiligt am ersten runden Tisch sind städtische Beamte, junge Dienstleistungsdesigner und Jugendarbeiter, die ein Brainstorming über die Bedürfnisse und Herausforderungen der Stadt durchführen, die im Rahmen des Projekts durch die Entwicklung von mindestens zwei innovativen Dienstleistungen angegangen werden können.





## 7. STRATEGIE-ENTWICKLUNG

Diskussion der Ergebnisse des ersten Experiments und Ausarbeitung einer Strategie für das Innovationslabor, damit es mit der Zeit voll funktionsfähig und nachhaltig wird.

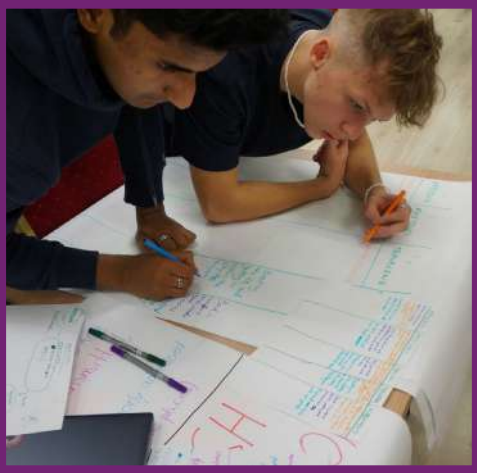
Zweiter runder Tisch, an dem die jungen Dienstleistungsdesigner ihre Forschungsergebnisse und ihre ersten Ideen für Dienstleistungen der Stadt vorstellen. Junge Teilnehmer und Jugendbetreuer arbeiten an der Konzeptualisierung der Ideen und suchen nach Verbündeten auf lokaler Ebene, die die Umsetzung der vorgeschlagenen Dienstleistungen unterstützen können.





## 8. FEINABSTIMMUNG

Testen, was in der zweiten Gesprächsrunde festgelegt wurde, um das Innovationslabor weiter zu verfeinern, indem Feedback von den Bürgern eingeholt wird.



YSDs working on Service blueprint



## 9. PILOTIERUNG

Durchführung eines 5-monatigen Pilotprojekts zum Start des Innovationslabors. Die fünf Hauptziele der Pilotphase werden sein:

- Als Lernfeld zu fungieren, in dem die Zielstädte Wissensmanagement-Tools, Prozesse und Techniken ausprobieren, das Wissensmanagement-Modell fertigstellen und die Dienstleistungserbringung optimieren können;
- Beginn der Erbringung einer Dienstleistung mit Mehrwert auf kommunaler Ebene zur direkten Unterstützung der Zielbevölkerung;
- Als Keimzelle für die Wissensmanagement-Kultur und -Verhaltensweisen zu fungieren, die dann auf benachbarte Gebiete übergreifen können;
- Nachweisbare Wertschöpfung für die Jugendorganisation und Nachweis des internen geschäftlichen Nutzens von Wissensmanagement;
- Geschichten für Fundraising-Zwecke schaffen



## 5. Makrophase: VERBINDUNG

Zwei internationale Veranstaltungen, um 30 junge Europäer aus Polen, Italien, Deutschland, der Slowakei, Griechenland und Finnland, die sich der YSD-Reise widmen, zusammenzubringen.

Das erste Treffen wurde vor dem Start des ersten öffentlichen Innovationslabors organisiert. Die Veranstaltung ist eine großartige Gelegenheit, sich gegenseitig kennenzulernen, Herausforderungen und Chancen zu diskutieren und vom wissenschaftlichen Koordinator der YSD zu lernen, wie man Herausforderungen und Chancen bei lokalen Entscheidungsträgern anspricht. Die YSDs tauschen ihre Dienstleistungsideen mit Gleichaltrigen aus und arbeiten in gemischten Gruppen an der Erstellung von Journey Maps und Dienstleistungskonzepten.

Das zweite Treffen ist die internationale Veranstaltung, um weitere 30 junge Menschen vor der Pilotphase zusammenzubringen. Junge Menschen und Jugendbetreuer nehmen an der Schulung zum Thema "Lean Experimentation" teil, und es werden gemischte Gruppen gebildet, die unter der Aufsicht und mit Unterstützung des wissenschaftlichen Koordinators des YSD an der Erprobung und Erstellung von Prototypen arbeiten.

Viele Gruppen aus verschiedenen Ländern haben ähnliche Dienste mitentwickelt.

Die internationalen Veranstaltungen sind auch für die Jugendbetreuer in ganz Europa eine großartige Gelegenheit, neue Methoden auszuprobieren und Kenntnisse und Fähigkeiten zu erwerben, um das Interesse junger Menschen an einer aktiven Bürgerschaft zu wecken und ihre Bereitschaft zu fördern, Lösungen für die Bewältigung lokaler Herausforderungen vorzuschlagen.





# Kapitel 3:

## Young Service Designers werden

### 3.1 Das 'Training of Trainers'-Programm

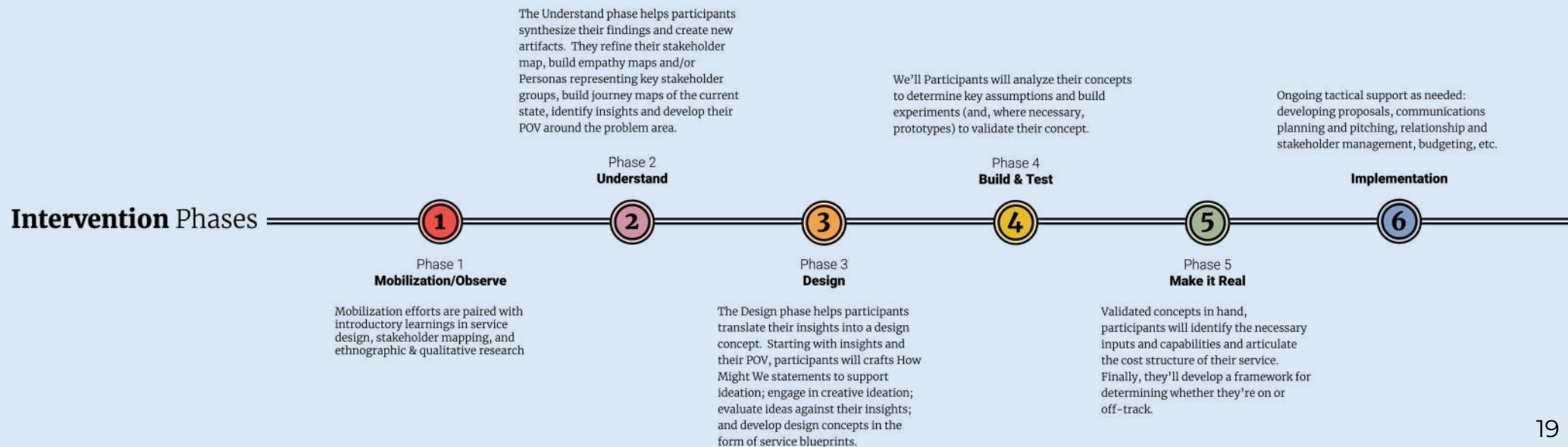
Joshua Harvey, ein Experte für soziale Innovation und strategisches Design mit Erfahrung bei NGOs, Sozialunternehmen, UN, UNICEF und Regierungen, koordinierte die Durchführung des Programms.

Die Fortbildung folgt dem Ansatz und den Methoden der Dienstleistungsgestaltung im öffentlichen Sektor. Es orientiert sich insbesondere am UPSHIFT-Programm, das von UNICEF entwickelt wurde. UPSHIFT ist ein experimentelles Lernprogramm für soziale Innovation, das jungen Arbeitslosen und NEETs helfen soll und in 4 Phasen entwickelt wurde:

**1)** Herausforderungen verstehen und Lösungen entwickeln; **2)** Design - Brainstorming und kreative Ideenfindung, Zuordnung von Ideen zu Bedürfnissen, Modellierung; **3)** Bauen und Testen - Experimentieren und Rapid Prototyping; **4)** Realisieren.

Diese Phasen ermöglichen es dem Designteam, "tiefes Einfühlungsvermögen für die Menschen zu entwickeln, für die sie entwerfen, Annahmen zu hinterfragen und neue Lösungen zu inspirieren". Deshalb sind junge Menschen perfekt geeignet, um diesen Ansatz als Young Service Designers zu verfolgen. Gleichzeitig fördert das Service Design die Bürgerbeteiligung junger Menschen, indem es sie in den Mittelpunkt der Gestaltung von Dienstleistungen stellt, die sie am meisten betreffen.

Nachfolgend finden Sie die sechs detaillierten Phasen des Programms, die in jedem Partnerland neu angepasst wurden, mit unterschiedlichen Schulungsformaten, die Sie **HIER** nachlesen können.



## EINLEITUNG

	<b>SESSION 1 - GROUNDWORK</b>
1.1	Willkommen und Einführung
1.2	Was ist Service Design
1.3	Was ist ein Service?
1.4	Interaktion
1.5	Touchpoints
1.6	Kanäle
1.7	Service Dominant Logic
1.8	Service vs. Produkte
1.9	Design Thinking
1.10	Jugend & Service Design
1.11	Mindset
1.12	Fähigkeiten

**link 1**

**link 2**

**link 3**

**link 4**

## Training of Trainers Programme

	<b>TAG 1 - Beobachten</b>
1.1	Mobilisierung
1.2	Beobachtungsphase
	<b>TAG 2 – Verstehen und Designen</b>
2.1	Verstehen
2.2	Sensing
2.3	Ethnographie
2.4	Interviews
2.5	Intervies führen
	Artifact TOOL
	EMPATHY MAP
	PERSONAS
	PROBLEM TREE
	ICEBERG DIAGRAM
	EXPERIENCE MAP
	JOURNEY MAPS
	SERVICE BLUEPRINT
	CASUAL LOOP DIAGRAM (SYSTEM MAP)
	AFFINITY DIAGRAMMING

**link Day 1**

**link Day 2**

## Training of Trainers Programme

	<b>TAG 3 - Design und Entwicklung</b>
	Design Möglichkeiten
	Design Prinzipien/Beschränkungen
3.1	Design Überblick
3.2	Person + Bedürfnis + Erkenntnis
3.3	Point of view
3.4	Alternativen entwickeln
3.5	How might we...?
3.6	Ideation Methoden
3.7	Ideation Prinzipien
3.8	Design Konzept
3.9	Modelle
3.9.1	Business model canvas
3.9.2	Storyboards
3.9.3	Customer journey maps
3.9.4	Service blueprint

[link Day 3](#)

## Training of Trainers Programme

	<b>TAG 4 - Make it real</b>
4.1	Design Übergänge
4.2	Make it Real Überblick
4.3	Annahmen
4.4	Wirkung vs. Unsicherheitsmatrix
4.5	Hypothesen formulieren
4.6	Prototyping
4.7	Prototyping Methoden
4.8	Modelle
4.9	Build and Test Überblick
4.10	Testen
4.11	Implementation Herausforderungen

[link Day 4](#)

## 3.2 Referenzen von Young Service Designers

Einige der wichtigsten Erkenntnisse, die sich aus der Durchführung der Schulung ergeben haben, sind die folgenden:

- Die Rekrutierung der jungen Dienstleistungsdesigner war von Land zu Land sehr unterschiedlich, was die Erfahrung des Projekts bereicherte.
- Da die Situation mit Covid-19 ungewiss war, haben die Partner auch am Aufbau der E-Learning-Plattform des YSD auf Cerebrum gearbeitet, die als Dreh- und Angelpunkt für die Umwandlung der Präsenzs Schulung der Ausbilder in eine Online-Umgebung während des Weiterbildungsprogramms diente. Darüber hinaus wurden in einigen Partnerländern auch Online-Settings für die CBP-Sitzungen genutzt, und die gesamten Kurse werden auf die E-Learning-Plattform des Projekts hochgeladen.
- Die Zusammenarbeit zwischen den Bildungsteams der einzelnen Länder war von entscheidender Bedeutung, insbesondere beim Austausch von Ressourcen, Aktivitäten, Erfahrungen und Ideen. Dies hat dazu beigetragen, den internationalen Charakter des Projekts und seinen kooperativen Geist zu erhalten.
- Um ein dynamisches, interaktives, partizipatives und allumfassendes Lernumfeld zu gewährleisten, war es wichtig, Online-E-Learning-Räume mit Live-Treffen zu kombinieren, wie z. B. die erste und zweite Peer-to-Peer-Learning-Veranstaltung in Lublin (Polen) bzw. in Tampere (Finnland). Dies hat dazu beigetragen, das langfristige Engagement der jungen Dienstleistungsdesigner zu gewährleisten.

Es lohnt sich, einige Aussagen von jungen Menschen zu erwähnen, die wirklich an der Umsetzung der Projektaktivitäten beteiligt waren.

*Der erste ist Yousef Sorour, YSD aus Italien, der auf die Frage "Warum hast du dich entschieden, ein YSD zu sein" antwortete*

*"Ich habe mich für die Teilnahme an dem Projekt entschieden, weil mir die Art und Weise, wie es mir vorgestellt wurde, sehr gut gefiel und mich die Idee, mitreden zu können und die Meinung meiner Kollegen zu hören, sehr interessierte.*

*Ins Ausland zu reisen ist auch eine sehr schöne Idee, und der kulturelle Austausch in Polen und Finnland ist sehr interessant, sowohl wegen der Unabhängigkeit, die man durch Reisen in diese Länder erlangen kann, als auch, weil man die Ideen von Schülern aus anderen Ländern hört und so eine neue Denkweise kennenlernt oder seine eigene bereichert".*

*Der 19-jährige Filippus aus Griechenland antwortete auf dieselbe Frage wie folgt:*

*"Ich bin beim Scrollen durch Instagram auf YSD gestoßen und war sofort fasziniert, nachdem ich die Beschreibung gelesen hatte, da ich mich selbst als sehr offen für neue Erfahrungen und auch sehr spontan einschätze. Diese Gelegenheit schien mir perfekt für jemanden, der sich mehr in seiner lokalen Gemeinschaft engagieren und aktiver an der Lösung von Problemen mitwirken möchte, die uns alle interessieren. Außerdem war es eine großartige Gelegenheit, mit jungen, gleichgesinnten Menschen in Kontakt zu treten, die den gleichen Wunsch haben, sich am Veränderungsprozess zur Verbesserung unserer Gesellschaft zu beteiligen".*

*Martin ist 16 Jahre alt, kommt aus der Slowakei und hat sich für die Teilnahme am YSD entschieden, weil:*

*“Ich mag es, kreativ zu sein, ich möchte meiner Stadt helfen und mich selbst verbessern, indem ich neue Dinge lerne”.*

*Dann berichten wir über die Aussage einer 16-jährigen italienischen YSD, Elisa Solazzo, die ihre Teilnahme am Kapazitätsaufbauprogramm auf diese enthusiastische Weise kommentierte:*

*“Ich war von der Methodik dieses Kurses sehr überrascht, denn ich fand die Treffen sehr einnehmend, denn selbst wenn man zum Beispiel schüchtern ist, wird einem immer zugehört und alle Ideen werden berücksichtigt, ohne dass eine Idee wichtiger ist als eine andere”.*

*Tommaso Di Lernia aus Italien, dem das Capacity-Building-Programm besonders gut gefallen hat:*

*“Was mir am meisten am Capacity Building-Programm dieses Projekts, den Young Service Designers, gefiel, war die Möglichkeit, neue Leute kennenzulernen, mit ihnen zusammenzuarbeiten und meine eigene Meinung zu entwickeln, während ich anderen zuhörte”.*

*Darüber hinaus sagte Filippas aus Griechenland über das Capacity Building-Programm Folgendes:*

*“Der Inhalt hat mir sehr gut gefallen, da er meiner Meinung nach in der Geschäftswelt sehr gut anwendbar ist und es sich um sehr praktische Informationen handelt, die jeder im Prozess der Dienstleistungsentwicklung nutzen kann. Außerdem war das Material sehr fesselnd und ansprechend auf persönlicher Ebene”.*

*Als die deutsche YSD Marina nach ihrer Meinung zu dem Projekt gefragt wurde, antwortete sie:*

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

*Nach Ansicht von Leen und Michelle aus Deutschland ist dieses Projekt für junge Menschen interessant, weil*

*“Jeder Mensch muss in jungen Jahren etwas Kreatives tun, jeder Jugendliche muss diese Erfahrung machen. Alles ist eine Dienstleistung und alles ist ein Live-Design. Das YSD-Projekt gibt den Jugendlichen die Möglichkeit, sich selbst zu entwickeln und aus ihrer Komfortzone herauszukommen”.*

*Filippos aus Griechenland hat sich mit der Teilnahme an diesem Projekt ein Ziel gesetzt:*

*“Durch die Teilnahme am YSD-Projekt möchte ich unser gemeinsames Endziel erreichen, nämlich die Entwicklung einer neuen, wirksamen und leicht anwendbaren Politik, die unserer Partnergemeinde bei der Bewältigung aktueller Probleme in Bezug auf die Umwelt und die soziale Eingliederung hilft und gleichzeitig dauerhafte freundschaftliche Bande zu den Menschen knüpft, mit denen ich zusammenarbeite und die ich auf diesem Weg treffe”.*

*Christos aus Griechenland ist 20 Jahre alt und beschrieb seine Erfahrungen im Projekt mit den folgenden Worten:*

*“Young Service Designers war eine unvergessliche Erfahrung, die mir geholfen hat zu lernen, wie man konstruktiv im Rahmen eines europäischen Projekts arbeitet. Während des Programms hatte ich die Möglichkeit, zu reisen und Ideen mit anderen Jugendlichen aus ganz Europa auszutauschen. Außerdem habe ich gelernt, ein produktives Mitglied eines großen Teams zu sein und gleichzeitig etwas für die Gemeinschaft zu tun. Ich glaube, dass das Programm sehr hilfreich ist, da es meiner Generation ermöglicht, ihre Ideen zu verbalisieren und am Aufbau einer besseren Zukunft mitzuwirken”.*

*Die 19-jährige Persa aus Griechenland beschrieb ihre Erfahrungen als YSD-Teilnehmerin an dem Projekt wie folgt:*

*“Als Studentin der International and European Area Studies war das YSD-Projekt für mich in vielerlei Hinsicht sehr vorteilhaft und wirkungsvoll. Während dieses Langzeitprojekts hatte ich nicht nur die Möglichkeit, von Experten für Dienstleistungsdesign geschult zu werden und die Arbeitsweise ausländischer Kommunen kennenzulernen, sondern auch mit meiner Gruppe eine eigene neue Dienstleistung zu entwerfen und zu sehen, wie sie in einer lokalen Kommune umgesetzt wird. All diese Möglichkeiten waren für mich wirklich aufschlussreich und haben mir einen Gesamtüberblick verschafft, damit ich voll und ganz verstehe, wie, warum und zu welchen Kosten eine öffentliche Dienstleistung konzipiert wird”.*

*Abschließend äußerten sich Kasia und Kamil aus Polen über den Wert der gesamten Ausbildungserfahrung, die sie gemacht haben, und über die zukünftigen Schritte des Projekts:*

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

*“Die Erfahrung dieses Trainings wird uns auf jeden Fall helfen, die Jugendlichen und die Bedürfnisse der Stadt besser kennenzulernen, um eine gemeinsame Sprache zu finden und gemeinsam etwas zu schaffen”.*



### 3.3. Evaluation und Reflektion

Ziel des YSD-Programms war es, junge Menschen zu befähigen und ihnen die notwendigen Instrumente an die Hand zu geben, um aktive Bürger zu werden und an lokalen Entscheidungsprozessen teilzunehmen. Darüber hinaus sollte die Kommunikation zwischen den Generationen gestärkt und Jugendziele wie die Integration in die Gesellschaft und grüne Nachhaltigkeit gefördert werden.

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

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

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

- Den vorgeschlagenen Aktivitäten sollte mehr Zeit gewidmet werden, damit sie optimal strukturiert und entwickelt werden können. Dies könnte dadurch geschehen, dass das Schulungsprogramm auf mehrere Tage verteilt wird, aber kürzere Sitzungen, da die jungen Teilnehmer aufgrund der Menge an Informationen und Arbeit am Ende des Tages nicht mehr so effektiv sind;
- Den Zweck jeder Aktivität/jedes Schrittes, der während des Programms unternommen wird, genauer zu erklären, um jedem Teilnehmer den gesamten Prozess und die richtige Richtung zu verdeutlichen;
- Mehr praktische Aktivitäten und Brainstorming-Diskussionen als theoretische Sitzungen und Präsentationen zu organisieren. Es wurde zum Beispiel vorgeschlagen, die Analyse der Marketingstrategie eines bestimmten Unternehmens zu behandeln.
- Die Schulungen sollen, wann immer möglich, persönlich und nicht online stattfinden.

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

- Mehr Kontakte mit den Gemeinden;
- Mehr Outdoor-Aktivitäten zu organisieren;
- Sicherstellung der Finanzierung der von den Jugendlichen mitgestalteten Dienstleistungen vor Beginn der Pilotphase und Planung der Nachhaltigkeit nach Abschluss des Projekts.

Mehr Zeit für Brainstorming-Sitzungen und individuelle Unterstützung einzuplanen und die Schulungen nicht an mehreren Tagen hintereinander durchzuführen, da es für die Schüler schwierig sein kann, daran teilzunehmen. Insgesamt besteht der Vorschlag darin, ein gutes Gleichgewicht zwischen der Länge des Programms und dem Inhalt zu finden, der verdaulich, aber anspruchsvoll genug sein sollte, und das Programm für junge Menschen ansprechend zu gestalten.

Insgesamt wurden alle diese Aspekte erfüllt, wie die Evaluierung zeigt: Wissenslücken wurden geschlossen, die Gestaltung und Durchführung des Programms zum Kapazitätsaufbau war sehr effektiv; alle Jugendbetreuer haben die Kurse mit Bravour durchgeführt; der Unterricht war für die Jugendlichen interessant und ansprechend.

Das YSD-Projekt erwies sich jedoch als mehr als das Erreichen der ursprünglichen Ziele. Das positive Feedback der Projektteilnehmer hat noch mehr Elemente hervorgehoben, die nicht vorhergesehen wurden.

Während der Sitzungen hatten die jungen Teilnehmer die Gelegenheit, in Gruppen zu arbeiten, und wurden in pädagogische Methoden eingeführt, die sie nie für möglich gehalten hätten. Sie schlossen Freundschaften, tauschten Gedanken und Sorgen aus und freuten sich auf die Sitzungen, nicht nur als Lernmöglichkeit, sondern auch als Mittel zur Interaktion unter Gleichaltrigen und zum Erlernen neuer Konzepte und Fähigkeiten, die für einen Schüler im Rahmen der traditionellen Bildung nicht so üblich sind. Durch ihre aktive Teilnahme an dem Projekt wurde ihnen auch klar, dass es für sie noch viel mehr zu lernen und zu tun gibt und dass sie die Erfahrung machen können, dass sie wirklich an der lokalen Entscheidungsfindung beteiligt sind, um ihre Städte neu zu überdenken.

Auch für die YSD-Jugendbetreuer war es eine einzigartige Erfahrung, da sie neue Methoden erprobten und Kenntnisse und Fähigkeiten erwarben, um das Interesse junger Menschen an aktiver Bürgerbeteiligung zu wecken und ihre Bereitschaft zu fördern, Lösungen für die Bewältigung lokaler Herausforderungen vorzuschlagen.

Darüber hinaus erwiesen sich die generationenübergreifenden Kontakte zwischen den lokalen Verwaltungsmitarbeitern und den YSDs als ausgezeichnetes Mittel, um die falschen Vorstellungen, die die eine Altersgruppe von der anderen haben könnte, zu beseitigen. Es ist erwähnenswert, dass die Young Service Designers ihren Blick auf Politik und Politiker verändert haben, während die öffentlichen Bediensteten nun die Fähigkeiten der jungen Menschen, ihre Bedürfnisse und Ideen anerkennen und neue Wege der Zusammenarbeit und Interaktion mit der jüngeren Generation gefunden haben, was das gegenseitige Verständnis und den sozialen Zusammenhalt verbessert.

Das YSD-Projekt hat eine integrative und grünere Gesellschaft für alle Altersgruppen geschaffen, und das in einer Zeit, in der die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie die sozialen Bindungen zu schwächen drohten und deutlich machten, dass die städtischen Zentren die erste und letzte Verteidigungslinie gegen den Ausbruch von Infektionskrankheiten sind.

# Kapitel 4:

## Die Rolle des E-Learning

Die YSD E-Learning-Plattform ist eine Online-Lernumgebung für YSDs, Jugendbetreuer und Experten, die an den Schulungs- und Bildungsaktivitäten des Projekts beteiligt sind, sowie ein öffentlich zugänglicher Speicherplatz für die beiden Schulungsprogramme (eines für Jugendbetreuer und eines speziell für junge Menschen) und andere Ressourcen im Zusammenhang mit der Gestaltung von Sozialdienstleistungen, Interessenvertretung und Jugendbeteiligung.

Die YSD E-Learning-Plattform wird auf der **“CEREBRUM”** Plattform gehostet, die vom griechischen Partner IRTEA für die Zwecke des Projekts zur Verfügung gestellt wurde.

Es ist nützlich, dass der Partner, der für die Entwicklung und Bereitstellung der E-Learning-Plattform verantwortlich ist, Live-Demositzungen und ein Benutzerhandbuch zur Verfügung stellt, um alle Benutzer der Plattform mit deren Inhalt und Funktionen vertraut zu machen.

Einige der wichtigsten Funktionen der YSD E-Learning-Plattform sind:

- E-Learning-Räume, unterschieden nach Partnerländern und entsprechenden Sprachen.
- Each e-learning space includes:
  - Einführung,
  - Bewertungsformulare, mit denen der Fortschritt und die Leistungen der Nutzer überprüft werden,
  - Module, die als Lerneinheiten und Inkubatoren von Aufgaben gedacht sind,
  - Zusätzliche Materialien, wie Videos, Präsentationen, Handbücher zu den YSD-Themen,
- Möglichkeit, in allen Landessprachen des Projekts sowie in Englisch zu navigieren
- Möglichkeit, ein Konto mit einem persönlichen Profil (Name, Nachname, Kontaktdaten) zu erstellen und jederzeit zu bearbeiten.

Zusammenfassend lässt sich über die YSD E-Learning Plattform sagen:

- Nutzer-freundlich und leicht zu navigieren.
- Ein Bereich, der nur für registrierte Benutzer geöffnet ist (die sich durch ein Login anmelden können) und in dem sie lernen können.
- Ein Hub, in dem eine Liste von Ressourcen, Schulungsmaterialien sowie Räume für die (Selbst-)Bewertung durch Formulare und Aufgaben bereitgestellt werden können.



The Capacity Building Programme is available in seven languages!



The image features a central white circle on a yellow background containing the text 'The Capacity Building Programme is available in seven languages!'. Surrounding the circle are the national flags of the United Kingdom, Greece, Italy, Poland, Germany, and Finland.



Scan the code and get started!



The image features a yellow background with the text 'Scan the code and get started!' in a curved font above a QR code. Below the QR code is an icon of a person with arms outstretched, holding a globe, a book, and a graduation cap.

[www.cerebrum.gr](http://www.cerebrum.gr)

# Kapitel 5:

## gewonnene Erkenntnisse

Trotz einiger Schwierigkeiten aufgrund der COVID-19-Situation hat das YSD-Projekt sein ursprüngliches Ziel erreicht, nämlich junge Menschen bei der Förderung ihrer Kompetenzen zu unterstützen und ihnen die Möglichkeit zu geben, eine echte Beteiligung an der lokalen Entscheidungsfindung zu erfahren, um ihre Städte und öffentlichen Räume neu zu überdenken.

Dies geschah durch einen Ansatz der staatsbürgerlichen Bildung und des Engagements, die Umsetzung innovativer Schulungsprogramme und die Einführung von Pilotmaßnahmen auf kommunaler Ebene, die darauf abzielten, den mit Unterstützung der Städte konzipierten Dienst in die Praxis umzusetzen und zu erproben.

Das Kapazitätsaufbauprogramm wurde in sechs verschiedenen Ländern (Italien, Deutschland, Griechenland, Finnland, Polen und der Slowakei) mit einer Mischung aus Online- und Offline-Tools erprobt, die eines der wichtigsten Vermächtnisse des YSD darstellen und nun all jenen Organisationen (z. B. Bildungseinrichtungen, öffentlichen Einrichtungen, Jugendverbänden und -organisationen usw.) zur Verfügung stehen, die die YSD-Methoden und -Instrumente (oder einen Teil davon) in anderen Kontexten für ihre Zielgruppen (einschließlich Minderjähriger) und Stakeholder replizieren möchten.

Die wichtigsten Ergebnisse der beiden Trainingsprogramme sowie deren Inhalte und Methoden sind im vorliegenden Bericht zusammengefasst, werden aber auch in spezifischen Berichten, die von diesem Konsortium erstellt wurden und die auf der [YSD-Projektwebsite](#) verfügbar sind, ausführlicher beschrieben.

Darüber hinaus stellt die YSD E-Learning Plattform (cerebrum) ein wertvolles Werkzeug für Einzelpersonen und Organisationen dar, die daran interessiert sind, nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit der Methodik des Service Designs und der Förderung von Jugendaktivismus durch die Verwendung von Ansätzen der politischen Bildung und des Engagements zu finden.

Die von den YSD-Partnern geleistete Arbeit war von unschätzbarem Wert für die jungen Menschen, die an dem Projekt als Lernende und Aktivisten teilgenommen haben, da sie die Möglichkeit hatten, in einem sicheren Kontext zu interagieren und das Gelernte in engagierten und wirkungsvollen Pilotaktionen in die Praxis umzusetzen.

Bei zwei internationalen Treffen, dem 1. und 2. Peer-to-Peer-Learning-Event, haben die jungen Teilnehmer aus verschiedenen Ländern festgestellt, dass sie viele Gemeinsamkeiten haben und dass es an der Zeit ist, zusammenzuarbeiten, um ihrer Stimme Gehör zu verschaffen und eine grünere und integrativere Gesellschaft aufzubauen.

Während der Projektdurchführung konnten die Partner mehrere Lektionen lernen, die für jene Jugendorganisationen hilfreich sein können, die in einem generationenübergreifenden Rahmen arbeiten wollen, um die Beteiligung junger Menschen an lokalen Entscheidungsprozessen zu fördern.

Einige dieser Lehren sind im Folgenden aufgeführt:

- Die Jugendbetreuer erprobten neue Methoden und erwarben Kenntnisse und Fähigkeiten, um das Interesse junger Menschen an einer aktiven Bürgerbeteiligung zu wecken und ihre Bereitschaft zu fördern, Lösungen für die Bewältigung lokaler Herausforderungen vorzuschlagen;
- Durch die Verbesserung der Qualität ihrer Dienstleistungen konnten die Jugendorganisationen auch junge Menschen in benachteiligten Situationen erreichen, von denen die meisten das Vertrauen in die Politik verloren haben;
- Um das bürgerschaftliche Engagement junger Menschen zu fördern, ist es von entscheidender Bedeutung, die Herausforderungen und Möglichkeiten der lokalen Gemeinschaft zu verstehen, insbesondere nach der COVID-19-Pandemie, die gezeigt hat, dass die städtischen Zentren die erste und letzte Verteidigungslinie gegen den Ausbruch von Infektionskrankheiten sind. Ziel des YSD-Projekts war es, hyperlokale Strukturen (z. B. Nachbarschaftsgruppen) zu fördern, die angesichts des wiederholten Versagens der staatlichen Maßnahmen von entscheidender Bedeutung sind. Wenn sie gestärkt werden und mehr Mitspracherecht erhalten, werden sie eine entscheidende Rolle bei der Erneuerung der Städte spielen.
- Der Kampf gegen Desinformation und der Traum von einer integrativen Gesellschaft ist keine Arbeit für wenige: Wir haben mehr denn je gelernt, wie wichtig es ist, Allianzen und Interessengemeinschaften zu bilden, um in der Gesellschaft eine größere Wirkung zu erzielen. Daher war es das Ziel von YSD, ein Multi-Stakeholder-Modell zu entwickeln, das jungen Menschen die Möglichkeit bietet, eine echte Beteiligung an lokalen Entscheidungsprozessen zu erfahren, um ihre Städte und öffentlichen Räume neu zu überdenken. Die Einbindung von Interessenvertretern in einem sehr frühen Stadium einer Initiative oder eines Projekts kann den Unterschied für den Erfolg ausmachen;
- Der Prozess der gemeinsamen Entwicklung von Schulungsmethoden und -instrumenten bildete nicht nur die Grundlage für die Entwicklung partizipativer Schulungs- und Kapazitätsaufbauprogramme, sondern trug auch dazu bei, Zweifel, Herausforderungen, Frustrationen und Ideen unter den Partnern auszutauschen. Indirekt trug dies auch zu einem stärkeren Gruppenzusammenhalt bei;
- Alle Partner verpflichteten sich, die gleichen Ziele für das Schulungs- und Kapazitätsaufbauprogramm zu verfolgen, was zu ihrem potenziellen Erfolg führte. Die Partner waren sich jedoch einig, dass jeder seine eigene Freiheit und Flexibilität in Bezug auf Bildungsmethoden, Online-Tools, Zeitrahmen und Themen haben sollte, die er in seine Länderprogramme einbringen kann, im Gegensatz zu einem starren Programm, das standardmäßig in allen Ländern angewendet wird;
- Die aus der Durchführung des Programms zum Kapazitätsaufbau gezogenen Lehren führten die Partner zu Ideen für die Verbesserung solcher Maßnahmen. Insbesondere schlugen sie vor, noch mehr Interaktion zwischen den Teilnehmern zu gewährleisten, z. B. durch mehr Zeit für Brainstorming-Sitzungen zur Entwicklung von Dienstleistungsideen. Darüber hinaus sollten mehr Treffen organisiert oder bessere Kommunikationskanäle mit den am Projekt beteiligten Gemeinden geschaffen werden. Schließlich werden sich die Partner darum bemühen, die Finanzierung der Pilotaktivitäten zu sichern, bevor sie mit den Jugendlichen und den lokalen Akteuren zusammenarbeiten, und sie werden die Nachhaltigkeit des Projekts mit den Jugendlichen diskutieren, während das Schulungsprogramm noch läuft.



