



Co-funded by
the European Union



YSD
YOUNG SERVICE DESIGNERS
TOOLKIT





PREMESSA

Il presente Toolkit è stato sviluppato come parte delle attività previste dal progetto n. 624732 - “Young Service Designers” (YSD), finanziato dal programma European Youth Together dell’Unione Europea.

Il Programma European Youth Together è un’attività realizzata nell’ambito dell’azione chiave 3: Sostegno alla Definizione delle Politiche e alla Cooperazione del Programma Erasmus+. L’azione chiave 3 supporta la cooperazione politica nell’ambito dell’Unione Europea, contribuendo in tal modo all’attuazione delle politiche esistenti e all’elaborazione di nuove politiche in grado di innescare modernizzazione e riforme, nel campo dell’istruzione, della formazione, della gioventù e dello sport.

Per maggiori informazioni, [CLICCARE QUI!](#)

Il presente Toolkit non rispecchia necessariamente l’opinione della Direzione Generale per l’Occupazione, gli Affari Sociali e l’Inclusione della Commissione Europea.

Il presente Toolkit è stato redatto in maniera congiunta dai partner di progetto, sotto il coordinamento di Lucia Merlino (Consorzio Comunità Brianza).

Nello specifico, si ringraziano per il contributo nella stesura del presente Toolkit e per la partecipazione attiva alle varie attività previste dal progetto: Despina Papadaki e Myrto Kokala (IRTEA); Franjo Brkan, Daniel Medeiros e Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizak, Zuzana Sojková e Peter Topolsky (RmS); Anja Presnukhina e Pieta Salonen (Green Youth Finland); Alina Prochasek e Aleksandra Kulik (Sempre a Frente Foundation); Lucia Merlino e Rachele Meda (Consorzio Comunità Brianza), oltre a tutti gli educatori giovanili di ciascun paese partner del progetto YSD.

Per ulteriori informazioni sul progetto, visitare il sito web dedicato: ysd-project.eu

INDICE

- INTRODUZIONE - p. 5
- PRINCIPI TRASVERSALI p. 6
- PARTE 1: I GIOVANI E LA PROSPETTIVA SULLE AREE URBANE p. 8
- PARTE 2: LA METODOLOGIA DI YSD p. 9
- PARTE 3: DIVENTARE YOUNG SERVICE DESIGNERS p. 19
 - 3.1 Il programma di Formazione per i Formatori p. 19
 - 3.2 Testimonianze dei giovani Young Service Designers p. 22
 - 3.3. Valutazioni e riflessioni p. 25
- PARTE 4: IL RUOLO DELL'E-LEARNING p. 27
- PARTE 5: L'ESPERIENZA MATURATA p. 29

INTRODUZIONE

YSD è un progetto finanziato da European Youth Together (EYT), sottoprogramma del programma ERASMUS+, nell'ambito dell'Agenzia Esecutiva Europea per l'istruzione, il settore audiovisivo e la cultura – EACEA (GA n°624732). Il Progetto è stato avviato il 15 maggio 2021 e ha avuto la durata di 24 (data di conclusione: 15 maggio 2023). YSD mira a sostenere i giovani (di età compresa tra i 16 e i 25 anni) attraverso un approccio all'educazione e all'impegno civico, dando impulso alle loro competenze e offrendo loro l'opportunità di sperimentare un reale coinvolgimento nel processo decisionale locale per ripensare alle loro città e agli spazi pubblici, promuovendo strade più salutari, edifici ristrutturati e quartieri più resilienti.

YSD è coordinato dal Consorzio Comunità Brianza e coinvolge partner provenienti da Grecia (IRTEA), Germania (Youth Power e.V.), Finlandia (Green Youth Finland), Polonia (Sempre a Frente Foundation) e Slovacchia (RmS).

Uno degli obiettivi principali del progetto YSD è migliorare la qualità e l'efficacia del lavoro degli educatori giovanili e delle organizzazioni stesse per coinvolgere i giovani nel processo di co-progettazione e di sperimentazione di servizi pubblici rivolti alle comunità, rafforzando di conseguenza la loro attivazione sociale e politica a livello locale.

Nello specifico, il progetto ha l'obiettivo di raggiungere i seguenti risultati:

- migliorare il processo decisionale. La partecipazione porta a prendere decisioni più corrette e di una certa rilevanza, su cui vi è una maggiore informazione e, dunque, è più probabile che vengano realizzate e riconosciute dalle persone coinvolte.

- permettere ai giovani di prendere parte al processo decisionale. I giovani sono gli esperti per quanto riguarda le proprie sfide e le proprie situazioni e sono dunque in grado di coinvolgere i propri coetanei.

- migliorare i servizi nel periodo post-Covid. Consultarsi con i giovani permette di migliorare i servizi e adattarli alle esigenze che mutano e cambiano nel tempo.

- sostenere le strutture iperlocali gestite dai giovani al fine di supportare le comunità in un contesto più inclusivo.

Con il progetto YSD si è lavorato per perseguire i sopracitati obiettivi coinvolgendo i giovani attraverso un metodo educativo innovativo, duplice (online e offline), efficace, basato sui dati, intergenerazionale e informale, applicando la metodologia di progettazione dei servizi destinati e rivolti al pubblico. L'approccio intende coinvolgere i giovani al fine di proporre soluzioni sostenibili e innovative per le proprie città e di promuovere lo shift power con il sostegno delle amministrazioni locali e degli educatori giovanili. Gli educatori giovanili hanno l'opportunità di sperimentare nuove metodologie e acquisire conoscenze e competenze per attirare l'interesse dei giovani nella sfera della cittadinanza attiva e per stimolare la loro volontà nel proporre soluzioni per affrontare i cambiamenti in atto a livello locale.

Le parti interessate, quali autorità pubbliche, scuole e università, aziende e organizzazioni locali sono state coinvolte attivamente nelle attività e informate sulle nuove metodologie sperimentate. Ci auguriamo che questo Toolkit possa aiutarvi a coinvolgere i giovani a partecipare in maniera attiva ai processi decisionali locali e ad approfondire le proprie conoscenze su una particolare tematica che vi sta a cuore, che vi sia di supporto nel processo di attivazione e di cambiamento per rendere il mondo un po' migliore. Questo strumento vi insegnerà in che modo esaminare le domande, identificare le sfide e creare soluzioni. Il Toolkit ha lo scopo di aiutare le organizzazioni giovanili interessate o preoccupate per una o più tematiche, siano esse a livello locale o globale, e che sono motivate ad agire concretamente. Infine, il Toolkit sarà di aiuto ai ricercatori che operano nell'ambito del coinvolgimento dei cittadini, nell'attivismo di comunità e nelle azioni di partecipazione, ma anche agli amministratori pubblici e ad altri attori del settore pubblico che desiderano prendere in considerazione e ascoltare la voce dei giovani nei processi decisionali.

PRINCIPI

MOBILITAZIONE

YSD ha l'obiettivo di promuovere la cittadinanza attiva tra i giovani. Come suggerito dalla Strategia dell'UE per la Gioventù, è necessario "incoraggiare i giovani a prendere parte ai processi decisionali. Le decisioni prese oggi avranno un impatto sulle vite dei giovani domani; dunque, è fondamentale che i giovani possano dire la loro nello sviluppo e nella realizzazione delle politiche". Lo scopo di YSD è di coinvolgere i giovani ad essere protagonisti nella co-progettazione e, al tempo stesso, a essere portatori di una serie di risposte pilota per affrontare le sfide che stimolano a loro volta i giovani ad essere veramente coinvolti nei governi locali. YSD crea dei Laboratori Pubblici di Innovazione "destrutturati", non propri delle amministrazioni locali, bensì delle relazioni tra i giovani coinvolti e i funzionari pubblici.

RESPONSABILIZZAZIONE

La sensazione di prendere il controllo o di accrescere la propria responsabilità nei confronti di sé stessi e dell'ambiente. Il tutto può essere rafforzato da una combinazione di approcci collaborativi nell'affrontare varie questioni riguardanti la comunità. Ciò porta a una migliore qualità della vita e a un maggiore potere di apportare cambiamento e supporto ai giovani per attivarsi nei processi decisionali locali attraverso i metodi di progettazione dei servizi. Inoltre, YSD costituisce un'opportunità per le organizzazioni giovanili e i policy maker a livello locale per adottare un approccio più sperimentale alla progettazione di politiche e servizi. In generale, è riconosciuto che può rappresentare una sfida sia per l'inerzia burocratica e istituzionale, sia perché le città hanno risorse limitate e credono di non potersi permettere di "provare" nuove sfide.

TRASVERSALI

CONNESSIONI

I partner traggono vantaggio dai risultati del progetto in quanto, grazie alle nuove conoscenze acquisite dagli educatori giovanili, assimileranno nuovi strumenti e metodi per potenziare la cittadinanza attiva dei giovani all'interno della comunità. YSD rappresenta un'occasione per le organizzazioni per imparare e sperimentare attraverso diverse buone pratiche, e per creare reti con nuovi partner per realizzare in futuro progetti che abbiano a che fare con la promozione della partecipazione giovanile nei processi democratici, sia a livello nazionale sia internazionale. YSD mette in connessione giovani provenienti da diversi paesi europei creando relazioni transfrontaliere e sviluppando connessioni al fine di rafforzare un'identità europea comune.

CO-CREAZIONE

La pratica di sviluppo collaborativo, e un modo per descrivere un approccio al progetto che utilizza metodologie e strumenti per permettere alle persone di lavorare insieme in condizioni di parità. La co-creazione è un processo collaborativo tra molteplici individui che utilizza una vasta gamma di risorse e idee per dare vita a nuove azioni e oggetti.

SHIFT POWER: La co-progettazione è "un approccio per progettare con, e non per, le persone. Implica la condivisione del potere, l'utilizzo di strumenti di partecipazione e lo sviluppo delle competenze" (Kelly Ann Mc Kercher).

PARTE 1:

I giovani e la prospettiva sulle aree urbane

Al fine di promuovere l'impegno civico tra i giovani, è essenziale comprendere le sfide e le opportunità della comunità locale, specialmente dopo la pandemia da Covid-19, che ha messo in luce come i centri urbani siano le prime e le ultime linee difensive contro i focolai di malattie infettive.

I gruppi di quartiere si sono riuniti spontaneamente in modalità online per aiutare i più anziani, i senzatetto e i migranti. L'obiettivo di YSD è rafforzare queste strutture iperlocali, che sono vitali, tenendo conto dei ripetuti fallimenti delle risposte offerte dallo stato, e mettere al centro i giovani. Se viene data loro più responsabilità e più spazio per far sentire la propria voce, i giovani avranno un ruolo cruciale nel rinnovare le proprie città. Le tendenze derivanti dal Covid stanno rafforzando il ruolo centrale delle connessioni digitali e il ruolo delle zone residenziali in cui le persone vivono e lavorano.

Di conseguenza, YSD ha lo scopo di supportare i giovani (di età compresa tra i 16 e i 21 anni) attraverso approcci all'educazione civica e all'impegno attivo che non è incentrato solo sulle competenze, ma che costruisce un modello multi-stakeholder offrendo ai giovani l'opportunità di sperimentare una partecipazione reale nei processi decisionali locali per ripensare alle loro città e agli spazi pubblici, perseguendo principalmente 2 obiettivi per la gioventù, ovvero "Società inclusive" e "Un'Europa verde e sostenibile". I giovani, supportati dalle organizzazioni partner e dagli amministratori pubblici locali, immaginano le proprie città pensando a strade più salutari, edifici ristrutturati e quartieri più resilienti.

PARTE 2:

La metodologia di YSD La metodologia di YSD in 5 macrofasi

Macro-fase 1: ANALISI

ORIENTAMENTO

Mappare i servizi e i progetti già avviati nelle città per coinvolgere i giovani e renderli attivi nello sviluppo di innovazione basata sull'impegno civico.

QUALE DIREZIONE PRENDERE

Creare la visione e le condizioni per la realizzazione del laboratorio di innovazione con la pubblica amministrazione (spazio di azione, aree prioritarie, possibili sinergie).

TERRITORIALIZZAZIONE

Identificare lo spazio fisico in cui lavorare con i giovani e in cui essi possano sviluppare e promuovere i propri servizi destinati alla comunità.

CONNESSIONI

Mappare e aprire un dialogo con le principali parti interessate locali al fine di definire come esse possano contribuire all'attivazione dei giovani all'interno delle comunità locali. Una connessione solida con il territorio nei quali il progetto sta prendendo forma è un prerequisito per il successo del progetto stesso. Interviste e focus group con la pubblica amministrazione su politiche giovanili e progetti inerenti all'attivazione e alla partecipazione giovanile nei processi decisionali a livello locale; questionari rivolti ai giovani per capire lo stato della loro partecipazione attiva all'interno delle comunità; ricerca sulla percezione che i giovani hanno del proprio coinvolgimento, identificazione di attori e comunità attive, discussioni su quali siano le priorità che essi intravedono e quali sono i loro bisogni in termini di informazione, competenze e spazi.



Macro-fase 2: FORMAZIONE PER GLI EDUCATORI GIOVANILI

La Formazione dei Formatori sulla Progettazione di Servizi si ispira al programma UPSHIFT, con diversi adattamenti per porre al centro le metodologie di progettazione di servizi quale approccio primario incentrato sul settore pubblico.

La Formazione dei Formatori è strutturata su quattro webinar condotti online di due ore e mezza ciascuno, a cui si aggiunge un evento di apprendimento transnazionale.

PROGETTAZIONE DEL PROGRAMMA DI CAPACITY BUILDING

Definizione della struttura del programma di Capacity Building, format da utilizzare, i contenuti, persone da coinvolgere e tempistiche. Ciascun paese, a seconda delle proprie caratteristiche, sviluppa il programma secondo la struttura più adatta al proprio contesto, sotto il coordinamento e la supervisione del Coordinatore Scientifico. Il miglior modo per imparare la progettazione di servizi e la cittadinanza attiva è sperimentarla. Per questo motivo, tutti i partner hanno lavorato alla definizione della visione di laboratorio di innovazione, alla progettazione e alla prototipazione dei servizi.

Nel creare il corso, i partner di YSD hanno fornito diversi format, per esempio sessioni più brevi per iniziare a famigliarizzare con tematiche e strumenti, e sessioni più specifiche per condurre la ricerca sul campo e progettare in maniera congiunta.



Macro-fase 3: MOBILITAZIONE

CALL PER YOUNG SERVICE DESIGNERS

I partner hanno lavorato alla progettazione di una call pubblicata per intercettare 20 giovani per ciascun paese intenzionati a prendere parte al viaggio di YSD.



YSD
YOUNG SERVICE DESIGNERS

Co-funded by the
European Programme
of the European Union

Join the Community!
Become a Young Service Designer

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?
You are welcome to apply to join the Young Service Designers (YSD) network!



ESSERE ATTRATTIVI

Sviluppare lo storytelling e le strategie di coinvolgimento per coinvolgere anche le principali parti interessate a livello locale e sfociare in un evento della società civile.



I giovani YSD in Polonia durante la formazione



Lublin – Capitale della Gioventù 2023

DIFFONDERE

Organizzazione di eventi della società civile per promuovere su vasta scala il progetto a livello locale, estendendo la possibilità di fare richiesta per partecipare al programma di Capacity Building. Eventi informali aperti a tutti organizzati presso i partner o presso gli stakeholder locali. I candidati presentano la propria richiesta specificando i dati personali, l'esperienza lavorativa e di studio, le motivazioni che li spingono a partecipare all'intero progetto. La preferenza ricadrà sui candidati provenienti da contesti svantaggiati.



Evento pubblico di disseminazione in Finlandia



TROVARE E MESCOLARE

Informare coloro che non hanno passato la selezione e invitare coloro che hanno passato le preselezioni a fare un colloquio. Informare i candidati selezionati.

Macrofase 4: RESPONSABILIZZAZIONE

40 ore di formazione per i giovani di età compresa tra i 16-25 anni. L'obiettivo della prima parte della formazione è raccogliere almeno due servizi in risposta alle sfide che sono state identificate da co-progettare insieme all'amministrazione pubblica e all'ecosistema locale.

Le fasi principali intraprese durante il programma di Capacity Building del progetto YSD sono:

1. OSSERVARE



analizzare la comunità: i giovani analizzano le risorse e i problemi delle aree individuate.

2. ESPLORARE



Esplorare il contesto (caratteristiche dell'area in cui si intende agire e le persone coinvolte nel problema e/o coloro che potrebbero essere parte della soluzione), identificare gli aspetti relativi alle zone scelte insieme all'amministrazione pubblica e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile selezionati, raccogliere ispirazioni (ad esempio, confrontare le varie soluzioni).

3. RIFORMULARE



I GIOVANI EFFETTUANO UNA PRIMA E UNA SECONDA RICERCA per trovare dei dati sulle tematiche discusse e per proporre delle soluzioni a riguardo. Analizzare i risultati della ricerca al fine di avviare la fase di progettazione della struttura del laboratorio di innovazione, la proposta di valore, le attività che verranno condotte, il modo in cui si entrerà in relazione con i vari stakeholder locali e le possibili sinergie con i partner internazionali.

4. CREARE

Dalla mappatura effettuata, identificare due attività prioritarie per le quali si propone il maggior numero possibile di soluzioni; organizzare gli input emersi al fine di definire almeno due servizi possibili da portare avanti, svilupparne i prototipi e testarli.

I GIOVANI TROVANO LE COMUNITA' PARTNER CON CUI LAVORARE E SVILUPPARE LA STRATEGIA PER AGIRE CONCRETAMENTE.



I giovani YSD al lavoro sulla messa a punto della Journey Maps in Polonia

5. CATALIZZARE

I giovani definiscono che cosa desiderano testare per procedere alla costruzione del prototipo necessario e per effettuare i vari test; effettuano diversi test (in riferimento al concetto, alle funzioni specifiche, al funzionamento di quanto hanno immaginato nel contesto reale), avendo cura di raccogliere tutti i feedback provenienti da diversi utenti.

I GIOVANI AGISCONO IN MANIERA CONGIUNTA SULLA QUESTIONE.



6. METTERE A SISTEMA – LABORATORI PUBBLICI DI INNOVAZIONE



Presentare i risultati del programma di Capacity Building ai policy maker e agli attori chiave all'interno del sistema per affinare il modello di laboratorio di innovazione e i servizi testati, in modo tale da renderli concreti.

Con il supporto degli educatori giovanili coinvolti nel progetto, i giovani Young Service Designers danno vita ai Public Innovation Labs (Laboratori Pubblici di Innovazione), ovvero degli spazi sicuri e interattivi pensati come un'arena pubblica in cui i policy maker locali, i partner di progetto e i giovani lavoreranno insieme per sviluppare strategie comuni per progettare e avviare risposte sperimentali alle sfide

del settore pubblico identificate durante il progetto. Il processo di lavoro dei laboratori viene organizzato e condotto attraverso tavole rotonde, dibattiti aperti e lavoro sul campo, con interviste, report fotografici e video.

La prima tavola rotonda in cui i funzionari pubblici, i giovani Young Service Designers e gli educatori giovanili, attraverso lo strumento del brainstorming, si concentreranno sui bisogni e le sfide della città, che possono essere affrontate dal progetto attraverso la progettazione di almeno due servizi innovativi.



7. SVILUPPARE LA STRATEGIA

Discutere sui risultati del primo esperimento e creare una strategia affinché il Laboratorio Pubblico di Innovazione funzioni a pieno regime e sia sostenibile nel tempo.

La seconda tavola rotonda, in cui i giovani Young Service Designers presentano i risultati e le loro idee iniziali di servizio a favore della città. I giovani partecipanti e gli educatori giovanili lavorano alla concettualizzazione delle idee e alla ricerca di alleati a livello locale, che possano essere di supporto per la realizzazione dei servizi proposti.



8. MESSA A PUNTO

Testare ciò che è stato definito durante la seconda tavola rotonda per continuare ad affinare il laboratorio di innovazione raccogliendo i feedback dei cittadini.



Giovani YSD al lavoro sul Service blueprint



9. FASE PILOTA

Realizzazione di una fase pilota della durata di cinque mesi per lanciare il laboratorio di innovazione.

I cinque obiettivi principali per avviare la Fase Pilota saranno:

- -Agire imparando sul campo, dove le città target possano sperimentare gli strumenti, i processi e le tecniche di gestione della conoscenza, ultimare il modello di gestione della conoscenza e perfezionare la prestazione di servizi;
- Iniziare a creare un servizio dal valore aggiunto per la comunità, fornendo un supporto diretto alla popolazione target;
- Agire come un seme per la cultura e i comportamenti di gestione della conoscenza, che può essere poi esteso alle zone limitrofe;
- Creare un valore tangibile nei confronti delle organizzazioni giovanili e dimostrare anche il valore intrinseco del business della gestione della conoscenza;
- Creare storie per la raccolta fondi.



Macrofase 5: CONNETTERE

Due eventi internazionali per mettere in connessione trenta giovani europei che si sono avvicinati al percorso di YSD provenienti da Polonia, Italia, Germania, Slovacchia, Grecia e Finlandia.

Il primo incontro è stato organizzato prima dell'avvio del Laboratorio Pubblico di Innovazione. L'evento ha rappresentato una grande opportunità per conoscersi reciprocamente e discutere sulle sfide e sulle opportunità e per imparare dal Coordinatore Scientifico di YSD come far emergere le sfide e le opportunità e portarle agli organi decisionali locali. I giovani YSD hanno condiviso i servizi ideati insieme ai coetanei e hanno lavorato in gruppi misti utilizzando due strumenti: Journey map e Service blueprint.

Il secondo incontro è stato un evento internazionale per mettere in connessione altri trenta giovani prima dell'avvio della Fase Pilota. I giovani e gli educatori giovanili hanno partecipato alla formazione sulla Lean Experimentation e sono stati formati dei gruppi misti per lavorare al collaudo e alla prototipazione sotto la supervisione e il supporto del Coordinatore Scientifico. Molti gruppi provenienti da diversi paesi hanno co-progettato servizi simili.

Gli eventi internazionali rappresentano una grande occasione anche per gli educatori giovanili provenienti da tutta Europa per sperimentare nuovi metodi e acquisire conoscenze e competenze per attirare l'interesse dei giovani in relazione alla cittadinanza attiva e per stimolare la loro disponibilità a proporre soluzioni per affrontare le sfide locali.



Parte 3:

Diventare Young Service Designers

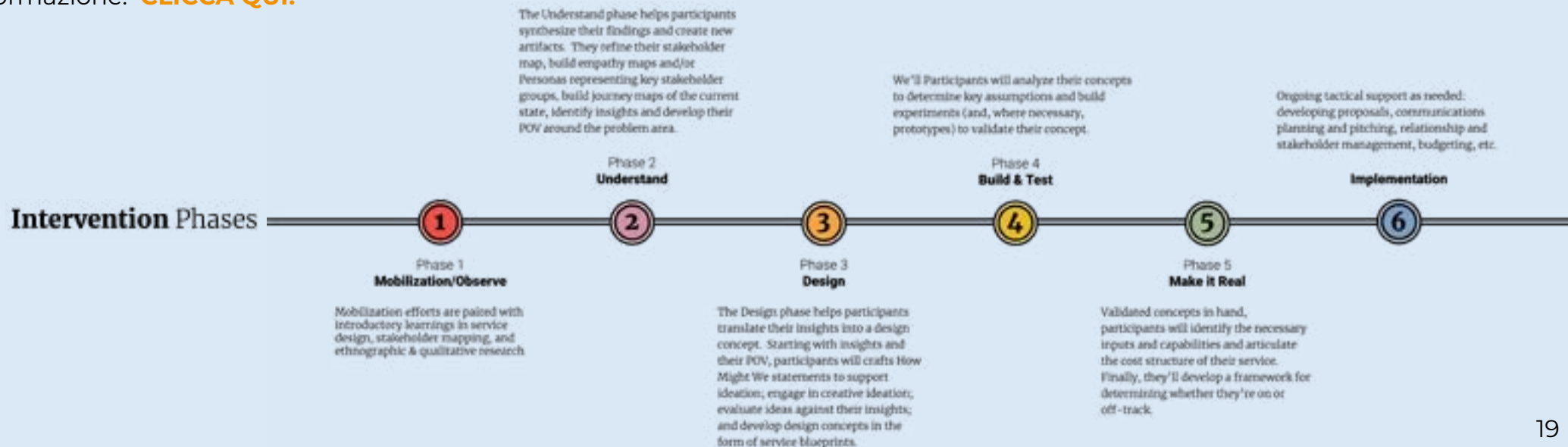
3.1 Il programma di Formazione per i Formatori

Joshua Harvey, esperto di innovazione sociale e progettazione strategica con esperienza nelle ONG, imprese sociali, ONU, UNICEF e amministrazioni, ha coordinato la realizzazione del programma.

Il programma di Formazione per i Formatori segue l'approccio e le metodologie di progettazione di servizi che si applicano al settore pubblico. Nello specifico, trae ispirazione dal programma UPSHIFT creato dall'UNICEF. UPSHIFT consiste in un apprendimento esperienziale per l'innovazione sociale che supporta i giovani disoccupati e i NEET e si sviluppa in quattro fasi: 1) individuare le sfide e creare soluzioni; 2) Progettare – attraverso: Brainstorming e Ideazione Creativa, Mappatura delle idee in risposta ai bisogni, Realizzazione del modello; 3) Creare e collaudare – Sperimentazione e Prototipazione rapida; 4) Realizzazione.

Queste fasi permettono al gruppo di progettazione di “sviluppare una profonda empatia con le persone per cui si progetta, ragionare sui presupposti, e ispirare soluzioni nuove”. Ecco perché i giovani sono perfettamente adatti a seguire questo approccio nelle vesti di giovani Young Service Designers e, al tempo stesso, la progettazione dei servizi promuove la cittadinanza attiva dei giovani, ponendoli al centro della progettazione dei servizi che li toccano più da vicino.

Di seguito, si riportano le sei fasi dettagliate del programma riadattato in ciascun paese partner di progetto, con diversi format di formazione. [CLICCA QUI!](#)



INTRODUCTION

	SESSIONE 1 - LAVORO PREPARATORIO
1.1	Saluti di benvenuto e introduzione
1.2	Cos'è la Progettazione di Servizi
1.3	Cos'è un servizio?
1.4	Interazione e scambio
1.5	Touchpoint
1.6	Canali
1.7	Logica del Servizio Dominante
1.8	Servizio Vs. Beni
1.9	Design Thinking
1.10	Giovani & Progettazione di Servizi
1.11	Modo di pensare
1.12	Competenze

link 1

link 2

link 3

link 4

Training of Trainers Programme

	GIORNO 1 - Osservazione
1.1	Mobilizzazione
1.2	Fase osservativa
GIORNO 2 - individuazione e progettazione	
2.1	Comprensione
2.2	Percezione
2.3	Etnografia
2.4	Interviste
2.5	Interviste
	Artifact TOOL
	MAPPA DELL'EMPATIA
	PERSONAGGI
	ALBERO DEI PROBLEMI
	DIAGRAMMA DELL'ICEBERG
	MAPPA DELLE ESPERIENZE
	JOURNEY MAPS
	SERVICE BLUEPRINT
	MAPPA DEI CIRCUITI CAUSALI (SYSTEM MAP)
	DIAGRAMMA DI AFFINITA'

link Day 1

link Day 2

Programma di Formazione per i Formatori

	GIORNO 3 – Progettazione e Creazione
	Opportunità di progettazione
	Principi di progettazione/Limiti
3.1	Visione d'insieme della progettazione
3.2	Individuo + Esigenza + Opinione
3.3	Punto di vista
3.4	Elaborazione di alternative
3.5	Domande How-might-we
3.6	Metodi di Ideazione
3.7	Principi di Ideazione
3.8	Design concept
3.9	Modelli
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

	GIORNO 4 - Realizzazione
4.1	Designing Transitions
4.2	Make it Real Overview
4.3	Presupposti
4.4	Matrice di rischio
4.5	Formulazione di ipotesi
4.6	Prototipazione
4.7	Metodi di Prototipazione
4.8	Modelli
4.9	Build and Test overview
4.10	Collaudo
4.11	Sfide della realizzazione

[link Day 4](#)

3.2 Testimonianze dei giovani Young Service Designers

- Seguono alcuni elementi importanti emersi dallo svolgimento della formazione:
- La selezione di giovani Young Service Designers è stata condotta in maniera diversa a seconda del paese, il che ha arricchito l'esperienza del progetto.
- Data l'incertezza sulla situazione da Covid-19, i partner hanno lavorato anche alla creazione della piattaforma di e-learning del progetto YSD su Cerebrum, che ha rappresentato il fulcro principale nel convertire la formazione dei formatori condotta in presenza alle sessioni online. Inoltre, il lavoro impostato online è servito anche per le sessioni del programma di Capacity Building in alcuni dei paesi partner, e l'intero corso è stato caricato sulla piattaforma di e-learning del progetto .
- La collaborazione tra le equipe di educatori di ciascun paese è stata preziosa, specialmente per la condivisione di risorse, attività, esperienze e idee. Ciò ha aiutato a mantenere il respiro internazionale del progetto e lo spirito di cooperazione che lo caratterizza.
- Infine, al fine di assicurare un ambiente di apprendimento dinamico, interattivo, partecipativo e inclusivo, è stato importante associare alle sessioni di e-learning svolte online anche degli incontri in presenza, come ad esempio il primo e il secondo evento di Peer-to-Peer Learning, che hanno avuto luogo rispettivamente a Lublin (Polonia) e a Tampere (Finlandia). Ciò ha aiutato ad assicurare un coinvolgimento dei giovani Young Service Designers sul lungo periodo.

Vale la pena fare riferimento ad alcune testimonianze dei giovani che sono stati realmente parte della realizzazione delle attività previste dal progetto.

La prima è di Yousef Sorour, YSD italiano che, rispondendo alla domanda “Perché hai scelto di essere un YSD?”, ha risposto dicendo:

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

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

Mentre Filippos, 19 anni, proveniente dalla Grecia, ha risposto alla stessa domanda dicendo che:

“Sono venuto a sapere di YSD su Instagram, e mi sono subito incuriosito dopo aver letto la descrizione del progetto, in quanto mi considero una persona particolarmente aperta a nuove esperienze e molto spontanea. Questa opportunità mi è sembrata perfetta per coloro che vogliono essere più coinvolti all'interno della propria comunità e partecipare più attivamente nel risolvere i problemi che ci riguardano tutti. Inoltre, è stata una bellissima occasione per entrare in contatto con altri giovani, persone che la pensano allo stesso modo e che condividono lo stesso desiderio di far parte dei processi decisionali per il miglioramento della nostra società”.

Martin ha sedici anni, viene dalla Slovacchia e ha scelto di essere un giovane YSD in quanto:

“Mi piace essere creativo, voglio aiutare la mia città e migliorare me stesso imparando cose nuove”.

Riportiamo di seguito una frase di Elisa Solazzo, sedici anni, italiana, che ha commentato la sua partecipazione al programma di Capacity Building in modo entusiasta:

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

Tommaso Di Lernia dall’Italia, che ha apprezzato in modo particolare il programma di Capacity Building, afferma:

“Ciò che ho apprezzato di più del programma di Capacity Building di questo progetto, Young Service Designers, è stata la possibilità di incontrare nuove persone, collaborare con loro e farmi una mia idea ascoltando quella degli altri”.

Inoltre, Filippos, greco, in riferimento al programma di Capacity Building, afferma quanto segue:

“Ho apprezzato moltissimo i contenuti del programma, in quanto li ritengo particolarmente applicabili anche nella vita quotidiana; sono informazioni molto pratiche che ciascuno può utilizzare nel processo di progettazione di servizi. Inoltre, il materiale utilizzato è stato molto accattivante e coinvolgente a livello personale”.

Inoltre, quando è stata chiesta a Marina, che ha partecipato al progetto YSD in Germania, la sua opinione sul progetto, ha risposto dicendo:

“Penso che YSD rappresenti una bella occasione per portare avanti le proprie idee e per informarsi di più, scambiare le proprie opinioni e incontrare altri giovani. Consiglierei a tutti i miei coetanei, più o meno giovani di me, di partecipare. È davvero una bella idea e un gran bel progetto per i giovani come noi”.

Secondo Leen e Michelle dalla Germania, questo progetto risulta essere molto interessante per i giovani, in quanto:

“Quando si è giovani, tutti hanno bisogno di dare spazio alla propria creatività, tutti i giovani devono fare le loro esperienze. Tutto è un servizio e tutto è un progetto di vita. Il progetto YSD dà ai giovani l’opportunità di sviluppare la propria identità e di uscire dalla propria comfort zone”.

Filippos, proveniente dalla Grecia, ha un obiettivo da raggiungere in seguito alla sua partecipazione al progetto:

“Partecipando al progetto YSD, miro a raggiungere il nostro obiettivo finale comune, che consiste nello sviluppare una politica nuova, efficace e facilmente applicabile che sia di aiuto al nostro partner, il Comune, per affrontare i problemi attuali relativi all’ambiente e all’inclusione sociale, creando nel mentre dei legami di amicizia duraturi con le persone con cui ho collaborato e che ho incontrato sul mio percorso”.

Christo, vent’anni, dalla Grecia, descrive la sua esperienza all’interno del progetto come segue:

“Young Service Designers rappresenta per me un’esperienza indimenticabile che mi ha aiutato a imparare a lavorare in modo costruttivo nell’ambito di un progetto europeo. Durante il programma, ho avuto l’opportunità di viaggiare e di scambiare idee e opinioni con gli altri giovani che hanno partecipato al progetto provenienti da tutta Europa. Ho imparato anche come essere un membro produttivo di una squadra più allargata, ma anche a concentrarmi nel riportare il tutto alla mia comunità. Credo che sia stato di particolare aiuto in quanto ha permesso alla mia generazione di dare voce alle proprie idee e di partecipare alla costruzione di un futuro migliore”.

Inoltre, Persa, 19 anni, dalla Grecia, ha descritto la sua esperienza all’interno del progetto YSD come segue:

“In qualità di studente nella facoltà di Studi Europei e Internazionali, il progetto YSD mi è stato di grande aiuto e ha avuto un impatto importante su di me, sotto diversi aspetti. Durante questo progetto a lungo termine, ho avuto la possibilità non solo di ricevere una formazione da parte di esperti di progettazione di servizi e di conoscere anche come lavorano i Comuni all’estero, ma anche di progettare insieme al mio gruppo un nuovo servizio e di vedere come sarebbe stato realizzato all’interno del Comune. Di conseguenza, tutte queste occasioni davvero hanno risvegliato in me una certa consapevolezza e mi hanno dato una visione generale per comprendere appieno come, perché e con quali costi viene progettato un servizio pubblico”.

Infine, Kasia e Kamil, dalla Polonia, hanno riflettuto sul valore dell’esperienza di formazione in generale e sulle fasi future del progetto:

“Sono molto curiosa e non vedo l’ora di lavorare insieme per il bene dei giovani di Lublin. Spero che siano servizi di valore che le persone vorranno utilizzare”.

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

3.3. Valutazioni e riflessioni

L'obiettivo del programma di YSD è responsabilizzare i giovani, fornendo loro gli strumenti necessari per diventare cittadini attivi al fine di prendere parte ai processi decisionali a livello locale. Inoltre, il programma mira a rafforzare la comunicazione tra le generazioni e promuovere gli Obiettivi europei per la Gioventù, quali il livello di inclusione all'interno della società e la sostenibilità verde.

È stato chiesto ai giovani Young Service Designers di valutare l'intero processo in tre diverse fasi del programma: fase iniziale, intermedia e finale. La valutazione è stata effettuata attraverso dei questionari redatti con Google Forms. Lo scopo era di valutare il livello di conoscenze acquisite, la sensazione di supporto, lo sviluppo di competenze specifiche soft e hard, le aspettative e il livello di soddisfazione in riferimento al programma di Capacity Building (chiarezza e utilità del programma).

Nel primo questionario, i giovani YSD hanno risposto ad alcune domande basandosi sulla propria conoscenza e sulla comprensione di alcuni tra i principali concetti e metodi della progettazione di servizi. Inoltre, hanno valutato scopi, struttura e tempistiche delle attività condotte fino a quel momento.

Nel secondo modulo, i giovani YSD hanno valutato l'intero processo e hanno fornito preziosi suggerimenti su cosa si potrebbe migliorare per le future sessioni di formazione, come ad esempio:

- Dedicare più tempo alle attività proposte affinché vengano strutturate e sviluppate appieno. Per far ciò, si potrebbe estendere la durata del programma di formazione a più giorni, ma con sessioni più brevi, vista la quantità di informazioni e di lavoro, per cui a fine giornata i giovani partecipanti non sono più così efficienti;
- Spiegare meglio lo scopo di ciascuna attività/fase che compone il programma, al fine di rendere più chiaro per ciascun partecipante l'intero processo e la direzione che si vuole prendere;
- Organizzare attività più pratiche e discussioni con l'uso del brainstorming, piuttosto che sessioni teoriche e presentazioni. Per esempio, si è suggerito di affrontare l'analisi delle strategie di mercato di un'azienda specifica;
- Condurre le sessioni di formazione in presenza piuttosto che online, quando possibile.

In conclusione, nel terzo questionario, i giovani YSD hanno espresso il loro parere sul programma di Capacity Building, valutando aspetti specifici quali le competenze dei formatori e il livello di inclusività della formazione. Inoltre, i partecipanti hanno suggerito quali aspetti potrebbero essere migliorati al fine di lavorare sui potenziali programmi di formazioni futuri organizzati dai partner di progetto.

- Avere più contatti con i Comuni;
- Organizzare più attività all'aperto;
- Essere in grado di assicurarsi i finanziamenti per i servizi co-progettati dai giovani YSD prima di iniziare la fase pilota e di programmare la sostenibilità del servizio stesso dopo la fine del progetto.
- Dedicare più tempo alle sessioni di brainstorming e di supporto individuale, e non pianificare le sessioni di formazioni su più giorni consecutivi, in quanto può essere difficile per uno studente partecipare. Nel complesso, il suggerimento è quello di trovare il giusto equilibrio tra lunghezza del programma e contenuti, che dovrebbero essere assimilabili, ma abbastanza sfidanti, e livello di coinvolgimento del programma.

In generale, sono stati riscontrati tutti questi aspetti, come dimostrato dalla valutazione: è stato affrontato il divario di conoscenza, la progettazione e la realizzazione del programma di Capacity Building sono state efficaci; tutti gli educatori giovanili hanno condotto i corsi con maestria; secondo i giovani YSD le lezioni sono state interessanti e coinvolgenti.

Tuttavia, il progetto YSD si è dimostrato migliore di quanto prospettato, andando oltre gli obiettivi fissati inizialmente. Il riscontro positivo ricevuto dai partecipanti del progetto ha addirittura messo in luce elementi aggiuntivi non previsti.

Durante le sessioni, i giovani partecipanti hanno avuto l'opportunità di lavorare in gruppo, e sono stati introdotti loro alcuni metodi educativi di cui non conoscevano l'esistenza. Hanno stretto nuove amicizie, hanno condiviso pensieri e preoccupazioni, e hanno aspettato con impazienza le sessioni previste dal programma, non solo come opportunità di apprendimento, ma anche come strumento di interazione tra pari, e come occasione per imparare nuovi concetti e abilità non tanto comuni tra gli studenti inseriti in un sistema educativo tradizionale. La loro partecipazione attiva al progetto ha fatto sì che potessero rendersi conto che c'è molto di più da imparare e che possono sperimentare la vera partecipazione ai processi decisionali a livello locale per imparare a ripensare alle loro città.

Anche per gli educatori giovanili di YSD, il progetto ha rappresentato un'esperienza unica, in quanto hanno messo in pratica nuovi metodi e hanno acquisito nuove conoscenze e abilità per attirare l'interesse dei giovani nell'ambito della cittadinanza attiva e per stimolarne la disponibilità a proporre soluzioni per affrontare le sfide locali.

Inoltre, i contatti intergenerazionali tra gli amministratori locali e i giovani YSD si sono rivelati un valido strumento per affrontare i luoghi comuni che una certa fascia di età potrebbe aver avuto con un'altra. Vale la pena anche fare accenno al fatto che il progetto Young Service Designers ha modificato il modo in cui essi guardano alla politica e ai politici, mentre ora gli amministratori locali riconoscono le capacità dei giovani, i loro bisogni e le loro idee, e trovano nuovi modi per cooperare e interagire con le generazioni più giovani, migliorando la comprensione reciproca e la coesione sociale.

Il progetto YSD ha realizzato società più inclusive e sostenibili per tutte le età, in un'epoca in cui le conseguenze negative portate dalla pandemia da Covid-19 ha indebolito i legami sociali e ha reso evidente che i centri urbani rappresentano la prima e l'ultima linea difensiva contro lo scoppio di malattie infettive.

PARTE 4:

Il ruolo dell'e-learning

La Piattaforma di E-learning di YSD è un contesto di apprendimento online per i giovani YSD, educatori giovanili ed esperti coinvolti nella formazione e nelle attività educative previste dal progetto, così come uno spazio di lavoro repository accessibile al pubblico per i due programmi di formazione (uno per gli educatori giovanili, e uno dedicato ai giovani), oltre ad altre risorse legate al mondo della progettazione di servizi, attività di advocacy e partecipazione giovanile.

La Piattaforma di E-learning di YSD è ospitata sulla piattaforma “**CEREBRUM**”, resa disponibile dal partner di progetto della Grecia, IRTEA per gli scopi previsti dal progetto.

È utile che il partner responsabile della progettazione e della realizzazione della piattaforma di E-learning fornisca delle sessioni demo live e un manuale utenti affinché tutti gli utenti famigliarizzino con i contenuti e le caratteristiche della piattaforma.

Alcune tra le principali funzioni della Piattaforma di E-learning di YSD sono:

- Spazi di E-learning, con caratteristiche proprie di ciascun paese partner e relativa lingua.
- Ciascun spazio di spazio di e-learning comprende:
 - Introduzione;
 - Moduli di valutazione, che permette di controllarne l'avanzamento e i risultati degli utenti
 - Modulo, inteso come unità di apprendimento e incubatore di compiti
 - Materiali extra, quali video, presentazioni, manuali relativi agli argomenti inerenti al progetto YSD
- Possibilità di navigare in tutte le lingue nazionali dei paesi facenti parte del progetto, oltre alla lingua inglese
- Possibilità di creare un account con un profilo personale (nome, cognome, informazioni di contatto), e di modificarlo in qualsiasi momento..

In conclusione, la Piattaforma di E-learning di YSD è:

- User-friendly e di facile navigazione.
- Uno spazio aperto solo agli utenti registrati (che possono accedere facendo login) in cui possono apprendere e imparare.
- Un hub in cui è disponibile una lista di risorse, materiali dei corsi, e che può anche fornire un luogo per l'(auto) valutazione attraverso moduli e compiti.



www.cerebrum.gr

Parte 5:

L'esperienza maturata

Nonostante le varie difficoltà derivanti alla situazione causata dalla pandemia da COVID-19, il progetto YSD ha raggiunto il suo obiettivo iniziale, che era quello di supportare i giovani nel promuovere le proprie competenze e offrire loro l'opportunità di sperimentare una partecipazione reale nei processi decisionali per ripensare alle loro città e agli spazi pubblici.

Ciò è stato fatto attraverso un approccio di educazione alla cittadinanza e alla responsabilizzazione, e attraverso la realizzazione di programmi di formazione e lancio di azioni pilota a livello comunitario con l'obiettivo di mettere in pratica e di sviluppare i prototipi dei servizi progettati con il supporto delle città.

Il programma di Capacity Building è stato testato in sei diversi paesi (Italia, Germania, Grecia, Finlandia, Polonia e Slovacchia) attraverso l'uso di strumenti sia in modalità online che offline, il che rappresenta una delle più importanti eredità del progetto YSD, disponibile ora per tutte queste organizzazioni (enti di formazione, istituzioni pubbliche, associazioni e organizzazioni giovanili, etc.) intenzionate a replicare i metodi e gli strumenti (o parte di essi) di YSD in altri contesti, rivolgendosi ai propri gruppi target individuati (compresi i minorenni) e le parti interessate.

I principali risultati dei due programmi di formazione, così come i contenuti e i metodi degli stessi, sono stati riassunti nel presente report, ma vengono descritti ancor più nel dettaglio nei report specifici prodotti dal Consorzio, disponibili sul sito del [progetto YSD](#).

Inoltre, la Piattaforma di E-learning di YSD (**cerebrum**) costituisce uno strumento prezioso sia per le persone sia per le organizzazioni interessate a trovare risorse utili relative alla metodologia di progettazione dei servizi e alla promozione dell'attivazione giovanile attraverso un approccio di impegno civico e responsabilizzazione.

Il lavoro svolto dai partner di YSD ha portato a un risultato inestimabile per i giovani che hanno partecipato al progetto in qualità di allievi e attivisti, in quanto hanno avuto la possibilità di interagire in un contesto protetto, ma al tempo stesso mettere davvero in pratica quanto appreso nel realizzare azioni pilota coinvolgenti e di impatto.

Come testimoniato dagli incontri internazionali svolti in presenza, ovvero il primo e il secondo Peer-to-Peer Learning Event, i giovani partecipanti provenienti dai diversi paesi hanno scoperto di avere molto in comune, ed erano d'accordo nel dire che è giunto il momento di far sentire la propria voce per costruire una società più sostenibile e inclusiva.

Durante la realizzazione del progetto, i partner hanno avuto la possibilità di imparare molto, e ciò è stato di grande aiuto soprattutto per quelle organizzazioni intenzionate a lavorare in un ambito intergenerazionale per promuovere la partecipazione giovanile nei processi decisionali a livello locale. Segue una lista di alcuni esempi di quanto appreso:

- Gli educatori giovanili hanno sperimentato nuovi metodi e acquisito nuove conoscenze e competenze per attirare l'interesse dei giovani nelle dinamiche di cittadinanza attiva e per stimolare la loro disponibilità nel proporre soluzioni per affrontare le sfide locali;
- Migliorando la qualità dei propri servizi, le organizzazioni giovanili sono state in grado di raggiungere anche quei giovani che vivono situazioni di disagio, la maggior parte dei quali avevano perso la fiducia nella politica;
- Per promuovere l'impegno civico dei giovani, è fondamentale comprendere le sfide e le opportunità della comunità locale, specialmente dopo la pandemia da Covid-19, che ha reso evidente che i centri urbani rappresentano la prima e l'ultima linea difensiva contro lo scoppio di malattie infettive. L'obiettivo del progetto YSD era dare impulso alle strutture iperlocali (ad esempio, i gruppi di quartiere) che sono di vitale importanza, visti i molteplici fallimenti delle risposte a livello statale. Se responsabilizzati e resi protagonisti, avranno un ruolo fondamentale nel rinnovare le città;
- La lotta alla disinformazione e il sogno di una società inclusiva non è un lavoro per pochi: abbiamo imparato più che mai l'importanza di stringere alleanze e comunità di interesse per avere un impatto maggiore sulla società. Di conseguenza, il progetto YSD mirava a costruire un modello multi-stakeholder, offrendo ai giovani l'opportunità di sperimentare una vera partecipazione nei processi decisionali a livello locale per ripensare alle proprie città e ai luoghi pubblici. Coinvolgere le parti interessate sin dalla fase preliminare di un'iniziativa o di un progetto può fare la differenza in termini di successo;
- Il processo di formazione sui metodi e gli strumenti di co-progettazione non solo pone le basi per lo sviluppo di una formazione con un approccio partecipativo e dei programmi di Capacity Building, ma aiuta anche a condividere dubbi, sfide, frustrazioni e idee tra i vari partner. Indirettamente, rende il gruppo ancora più coeso;
- Tutti i partner si sono impegnati per mantenere gli stessi obiettivi sia per il programma di formazione per i formatori sia per il programma di Capacity Building, che hanno portato al loro potenziale successo. Tuttavia, i partners erano concordi nell'affermare che ciascun programma avrebbe dovuto essere flessibile e più libero in termini di metodologie educative, strumenti online, tempistiche e argomenti da portare all'interno dei programmi specifici di ciascun paese, al posto di avere un programma rigido da applicare automaticamente in tutti i paesi;
- Le conoscenze acquisite dalla realizzazione del programma di Capacity Building hanno portato i partner a pensare di migliorare alcuni interventi. Nel dettaglio, hanno suggerito di garantire più interazioni tra i partecipanti, per esempio, dedicando più tempo alle sessioni di brainstorming per sviluppare le idee di servizio, oltre a organizzare più incontri o creare canali di comunicazioni migliori con i Comuni coinvolti nel progetto. Infine, i partner lavoreranno per assicurare i finanziamenti necessari per le attività pilota prima con i giovani YSD e le parti interessate locali e poi inizieranno a discutere della sostenibilità del progetto con i partecipanti al progetto YSD durante il programma di formazione.



