

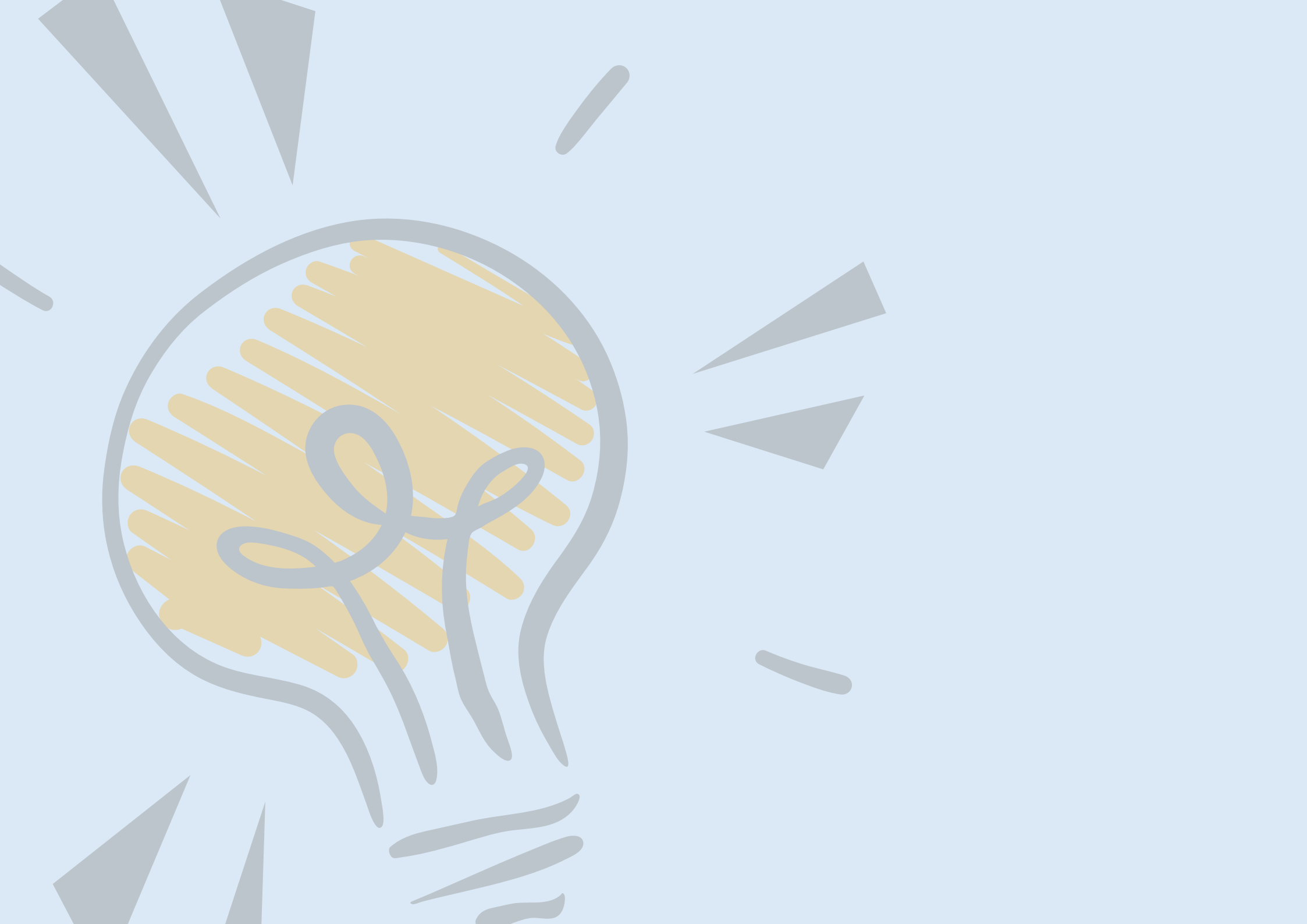


Co-funded by
the European Union



YSD
YOUNG SERVICE DESIGNERS
TOOLKIT





PRZEDMOWA

Zestaw narzędzi został opracowany w ramach działań zaplanowanych przez “Young Service Designers” (YSD) projekt - nr 624732, finansowany przez program Unii Europejskiej “Europejska Młodzież Razem”.

European Youth Together jest akcją realizowaną w ramach Akcji Kluczowej 3 - Wsparcie rozwoju i współpracy polityk programu Erasmus+. Akcja Kluczowa 3 zapewnia wsparcie dla współpracy politycznej na poziomie Unii Europejskiej, przyczyniając się w ten sposób do wdrażania istniejących polityk i opracowywania nowych polityk, które mogą zapoczątkować modernizację i reformy w dziedzinie edukacji, szkoleń, młodzieży i sportu.

Aby uzyskać więcej informacji **KLIKNIJ TUTAJ!**

Zestaw narzędzi niekoniecznie odzwierciedla opinię Komisji Europejskiej, Dyrekcji Generalnej ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego.

Zestaw narzędzi został napisany wspólnie przez partnerów projektu, pod koordynacją: Lucia Merlino (Consortio Comunità Brianza).

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

Ponadto wszyscy pracownicy młodzieżowi YSD z każdego kraju.

partnerskiego projektu. Więcej informacji na temat projektu można znaleźć na stronie: ysd-project.eu

INDEKS

- WPROWADZENIE p. 5
- ZASADY PRZEKROJOWE p. 6
- SEKCJA 1: MŁODZIEŻ I PERSPEKTYWA PRZESTRZENI MIEJSKIEJ p. 8
- SEKCJA 2: METODOLOGIA YSD p. 9
- SEKCJA 3: STAWANIE SIĘ MŁODYMI PROJEKTANTAMI USŁUG p. 19
 - 3.1 Program szkolenia trenerów p. 19
 - 3.2 Świadectwa młodych projektantów usług p. 22
 - 3.3. Ocena i refleksja p. 25
- SEKCJA 4: ROLA E-LEARNINGU p. 27
- SEKCJA 5: WYCIĄGNIĘTE WNIOSKI p. 29

WPROWADZENIE

YSD był współfinansowany przez European Youth Together (EYT) Sub - program programu ERASMUS + - w ramach Agencji Wykonawczej ds. Edukacji, Kultury i Sektora Audiowizualnego - EACEA (GA nr 624732). Projekt rozpoczął się 15 maja 2021 r. i trwał 24 miesiące (do 15 maja 2023 r.).

YSD ma na celu wspieranie młodych ludzi (w wieku 16-25 lat) poprzez edukację obywatelską i zaangażowanie, wspierając ich kompetencje i oferując im możliwość rzeczywistego uczestnictwa w podejmowaniu lokalnych decyzji w celu ponownego przemyślenia ich miast i przestrzeni publicznych w kierunku zdrowszych ulic, zrewitalizowanych budynków i bardziej odpornych dzielnic.

YSD jest koordynowany przez Consorzio Comunità Brianza i angażuje partnerów z Grecji (IRTEA), Niemiec (Youth Power e.V.), Finlandii (Green Youth Finland), Polski (Fundacja Sempre a Frente) i Słowacji (RmS).

Jednym z głównych celów projektu YSD jest podniesienie jakości i skuteczności osób pracujących z młodzieżą i ich organizacji w celu włączenia młodych ludzi we współprojektowanie i testowanie usług publicznych dla społeczności, zwiększając w ten sposób ich aktywizację społeczną i polityczną na poziomie lokalnym.

W szczególności projekt ma na celu osiągnięcie następujących rezultatów:

- Poprawa procesu podejmowania decyzji. Uczestnictwo prowadzi do dokładniejszych, trafniejszych decyzji, które są lepiej poinformowane i bardziej prawdopodobne, że zostaną wdrożone i będą własnością zainteresowanych stron.
- Pozwolić młodym ludziom uczestniczyć w procesie podejmowania decyzji. Młodzi ludzie są ekspertami w zakresie własnych wyzwań i okoliczności oraz sposobów dotarcia do innych osób w ich wieku.
- Ulepszenie usług w erze po COVID. Konsultacje z młodymi

ludźmi umożliwiają ulepszenie usług i dostosowywanie ich do zmieniających się potrzeb.

- Wzmocnienie lokalnych struktur koordynowanych przez młodych ludzi w celu wspierania społeczności w bardziej integracyjnym krajobrazie.

Projekt YSD odnosi się do tych celów, angażując młodych ludzi poprzez innowacyjną, podwójną (tj. online i offline), skuteczną, opartą na dowodach, międzypokoleniową i nieformalną metodę edukacyjną, wykorzystującą metodologię projektowania usług dla wyników publicznych. Podejście to ma na celu zaangażowanie młodych ludzi w proponowanie zrównoważonych i innowacyjnych rozwiązań dla ich miast oraz zmianę władzy przy wsparciu lokalnej administracji i osób pracujących z młodzieżą. Osoby pracujące z młodzieżą mają możliwość eksperymentowania z nowymi metodami oraz zdobywania wiedzy i umiejętności, aby zainteresować młodych ludzi aktywnym obywatelstwem i pobudzić ich chęć do proponowania rozwiązań w zakresie radzenia sobie z lokalnymi wyzwaniami. Zainteresowane strony, takie jak władze publiczne, szkoły i uniwersytety, przedsiębiorstwa i organizacje lokalne, są aktywnie zaangażowane w działania i informowane o nowych metodach. Mamy nadzieję, że ten zestaw narzędzi pomoże ci zaangażować młodych ludzi do aktywnego udziału w lokalnym procesie decyzyjnym i dowiedzieć się więcej o kwestiach, które cię dotyczą, aby wesprzeć cię w podejmowaniu działań i zmieniać świat na lepsze. Ten materiał nauczy Cię, jak formułować pytania, identyfikować wyzwania i proponować rozwiązania. Ten zestaw narzędzi ma na celu pomóc organizacjom młodzieżowym, które są zaciekawione lub zaniepokojone jedną lub kilkoma kwestiami, zarówno lokalnymi, jak i globalnymi, i są zmotywowane do podjęcia działań. Wreszcie, ten zestaw narzędzi będzie interesujący dla naukowców zajmujących się zaangażowaniem obywatelskim, społeczności i aktywizmowi i działaniom partycypacyjnym, urzędnikom państwowym i innym podmiotom polityki publicznej, które pragną uwzględnić głosy obywateli w procesie podejmowania decyzji.

ZASADY

ENGAGE

YSD ma na celu promowanie aktywnego obywatelstwa wśród młodych ludzi. Jak zaleca strategia UE na rzecz młodzieży, musimy “zachęcać młodych ludzi do udziału w procesie decyzyjnym. Decyzje podejmowane dzisiaj będą miały wpływ na życie młodych ludzi jutro, dlatego ważne jest, aby mieli oni wpływ na rozwój i wdrażanie polityki”. Celem YSD jest zaangażowanie młodych ludzi jako współprojektantów i wykonawców portfela pilotażowych odpowiedzi na dane wyzwania, jednocześnie dając im środki do autentycznego zaangażowania się w samorząd lokalny. YSD buduje “zdekonstruowane” publiczne laboratoria innowacji, nie mieszkając w samorządzie lokalnym, ale w relacjach między zaangażowanymi młodymi ludźmi a urzędnikami służby cywilnej.

MOC

Poczucie przejęcia kontroli lub zwiększonej odpowiedzialności za siebie i swoje otoczenie. Można do tego zachęcać poprzez połączenie podejścia opartego na współpracy w rozwiązywaniu problemów społeczności. Może to prowadzić do poprawy jakości życia i większej siły do wprowadzania zmian oraz wspierania młodych ludzi w aktywnym uczestnictwie w lokalnym procesie decyzyjnym poprzez metody projektowania usług. Co więcej, YSD jest okazją dla organizacji młodzieżowych i lokalnych decydentów do przyjęcia bardziej eksperymentalnego podejścia do projektowania usług i polityki. Powszechnie uznaje się, że może to stanowić wyzwanie zarówno ze względu na biurokrację / bezwładność instytucjonalną, ale także dlatego, że miasta mają ograniczone zasoby i uważają, że nie mogą sobie pozwolić na “próbowanie” nowych rzeczy.

PRZEKROJOWE

CONNECT

Partnerzy korzystają z rezultatów projektu, ponieważ dzięki nowej wiedzy zdobytej przez osoby pracujące z młodzieżą przyswajają sobie nowe narzędzia i metody zwiększania aktywności obywatelskiej młodzieży w społeczności. YSD jest okazją dla organizacji do uczenia się i eksperymentowania z różnymi dobrymi praktykami oraz do tworzenia sieci z nowymi partnerami w celu realizacji przyszłych projektów dotyczących zwiększania udziału młodzieży w procesie demokratycznym, zarówno na poziomie krajowym, jak i międzynarodowym. YSD łączy młodych ludzi pochodzących z różnych krajów UE, budując relacje transgraniczne i rozwijając powiązania w celu wzmocnienia wspólnej tożsamości europejskiej.

WSPÓŁTWORZENIE

Praktyka rozwoju opartego na współpracy oraz sposób opisanie podejścia w projekcie przy użyciu metod i narzędzi umożliwiających ludziom współpracę na równych zasadach. Współtworzenie to proces współpracy między wieloma osobami, wykorzystujący szeroki zakres zasobów i pomysłów do tworzenia nowych działań i obiektów.

SHIFT POWER: Współprojektowanie to “podejście do projektowania z ludźmi, a nie dla ludzi. Obejmuje dzielenie się władzą, wykorzystywanie środków partycypacyjnych i budowanie potencjału” (Kelly Ann Mc Kercher).

SEKCJA 1:

Młodzież i perspektywa przestrzeni miejskiej

Aby zachęcić młodzież do zaangażowania obywatelskiego, konieczne jest zrozumienie wyzwań i możliwości społeczności lokalnej, w szczególności po pandemii COVID-19, gdzie wybuch epidemii ujawnił, w jaki sposób miasta i ich mieszkańcy są w stanie stawić czoła wyzwaniom. Centra są pierwszą i ostatnią linią obrony przed epidemiami chorób zakaźnych. Grupy sąsiedzkie spontanicznie łączą się online, aby pomagać osobom starszym, bezdomnym i migrantom. Celem YSD jest wzmocnienie tych lokalnych struktur, które są niezbędne, biorąc pod uwagę powtarzające się niepowodzenia reakcji na szczeblu państwowym, stawiając młodzież w centrum uwagi. Jeśli młodzi ludzie zostaną wzmocnieni i otrzymają więcej głosu, odegrają kluczową rolę w odnowie miasta. Trendy związane z COVID-19 wzmacniają centralne miejsce łączności cyfrowej i funkcji obszarów mieszkalnych, w których ludzie mieszkają i pracują.

YSD ma zatem na celu wspieranie młodych ludzi (16-21 lat) poprzez edukację obywatelską i podejście do zaangażowania, które nie tylko koncentruje się na ich kompetencjach, ale także buduje model obejmujący wielu interesariuszy, oferując młodym ludziom możliwość doświadczenia rzeczywistego udziału w podejmowaniu lokalnych decyzji w celu ponownego przemyślenia ich miast i przestrzeni publicznych, odnosząc się głównie do 2 celów młodzieżowych: "Społeczeństwa sprzyjające włączeniu społecznemu" oraz "Zrównoważona i zielona Europa". Młodzi ludzie, wspierani przez organizacje partnerskie i lokalnych urzędników, na nowo wyobrażają sobie swoje miasta w kierunku zdrowszych ulic, zrewitalizowanych budynków i bardziej odpornych dzielnic.

SEKCJA 2:

Metodologia YSD Metodologia YSD w 5 fazach makro

1 Faza makro: ANALIZA

ORIENTACJA

Mapowanie usług i projektów już istniejących w miastach w celu angażowania młodych ludzi i aktywizowania ich w rozwój innowacji obywatelskich.

USTALANIE WIZJI

Budowanie wizji i warunków wdrażania laboratorium innowacji z administracją publiczną (przestrzeń działań, obszary priorytetowe, możliwe synergie).

TERYTORIALIZACJA

Określenie fizycznej przestrzeni do pracy z młodymi ludźmi oraz miejsca, w którym mogą rozwijać i promować swoje usługi dla społeczności.

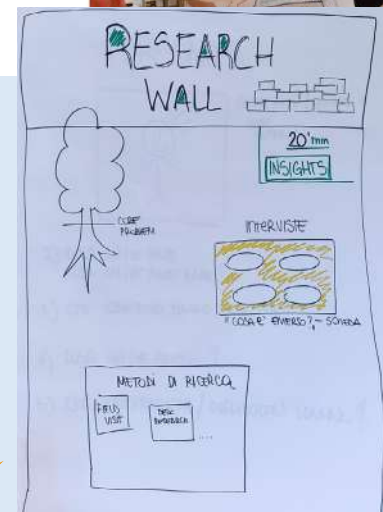
POŁĄCZENIA

Mapowanie i inicjowanie dialogu z kluczowymi lokalnymi interesariuszami w celu określenia, w jaki sposób mogą oni przyczynić się do aktywizacji młodych ludzi w swoich lokalnych społecznościach. Solidne powiązanie z terenami, na których realizowany jest projekt, jest warunkiem wstępnym jego powodzenia. Wywiady i grupy fokusowe z PA dotyczące polityki młodzieżowej i projektów związanych z aktywizacją młodzieży i uczestnictwem w lokalnym procesie decyzyjnym. Kwestionariusze dla młodych ludzi, aby zrozumieć stan ich aktywnego uczestnictwa w ich społeczności. Zbadanie, w jaki sposób młodzi ludzie postrzegają swoje zaangażowanie, identyfikacja aktywnych podmiotów i społeczności, omówienie z nimi priorytetów, które postrzegają i czego potrzebują w zakresie informacji, umiejętności i przestrzeni.



WAS IST SERVICE DESIGN?

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



2 Faza makro: SZKOLENIE DLA OSÓB PRACUJĄCYCH Z MŁODZIEŻĄ

Szkolenie trenerów w zakresie projektowania usług jest inspirowane programem UPSHIFT z kilkoma zastosowaniami, aby umieścić w centrum metodologie projektowania usług jako podstawowe podejście skoncentrowane na sektorze publicznym. ToT składa się z czterech webinarium online trwających 2,5 godziny + międzynarodowego wydarzenia edukacyjnego.

PROJEKT PROGRAMU BUDOWANIA POTENCJAŁU

Określenie struktury programu budowania potencjału, formatu, który ma być stosowany, treści, osób, które mają być zaangażowane oraz harmonogramu. Każdy kraj, zgodnie ze swoją charakterystyką, opracowuje program w najlepszym formacie pod koordynacją lidera i nadzorem koordynatora naukowego.

Najlepszym sposobem na nauczenie się projektowania usług i aktywizacji obywatelskiej jest doświadczenie tego. Z tego powodu wszyscy partnerzy włożyli swój wysiłek w zdefiniowanie wizji laboratorium innowacji, projektowanie i prototypowanie usług.

Tworząc kurs, partnerzy YSD zapewniają różne formaty, np. krótsze sesje, aby rozpocząć zapoznanie się z tematami i narzędziami oraz sesje immersyjne, aby wspólnie prowadzić badania terenowe i projektować.



3 Faza makro: ENGAGE

ZAPROSZENIE DLA MŁODYCH PROJEKTANTÓW USŁUG

Zaproszenie opracowane wspólnie przez partnerów zostało opublikowane w celu przechwycenia 20 młodych ludzi z każdego kraju, którzy chcą wziąć udział w YSD Journey.



ATTRACT

Opracowywanie strategii opowiadania historii i angażowania, które mogą również angażować kluczowych lokalnych interesariuszy i opierać się na oddolnych wydarzeniach.



YSD w Polsce uczestniczący w szkoleniu



Lublin młodzieżową stolicą 2023

SPREAD

Organizacja wydarzeń oddolnych w celu szerokiej promocji projektu na poziomie lokalnym, rozpowszechniających możliwość ubiegania się o udział w programie budowania potencjału. Nieformalne spotkania organizowane w siedzibach partnerów lub lokalnych interesariuszy. Kandydaci zgłaszają się, podając swoje dane osobowe, wykształcenie lub doświadczenie zawodowe, motywację do zaangażowania się w cały projekt. Preferowani będą kandydaci pochodzący ze środowisk defaworyzowanych.



Publiczne wydarzenie upowszechniające w Finlandii

ZNAJDŹ I WYMIESZAJ

Poinformowanie osób, które nie przeszły selekcji i zaproszenie na rozmowę kwalifikacyjną tych, którzy zostali wstępnie wybrani. Poinformowanie wybranych kandydatów.

4 Faza makro: EMPOWER

40 godzin szkolenia dla młodych ludzi w wieku 16-25 lat. Celem pierwszej części jest uzyskanie co najmniej 2 usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane wyzwanie, które należy współprojektować z administracją publiczną i lokalnym ekosystemem.

Główne kroki podjęte podczas programu budowania potencjału YSD:

1. OBSERWUJ



Zbadaj społeczność: Młodzież analizuje atuty i obszary problemowe.

2. EKSPLORUJ



badanie kontekstu (charakterystyka obszaru, w którym zamierzasz działać oraz osób dotkniętych problemem i/lub osób, które mogą być częścią rozwiązania), identyfikacja kwestii związanych z wybranym obszarem z administracją publiczną i wybranymi celami zrównoważonego rozwoju, zbieranie inspiracji (np. benchmarking rozwiązań).

3. REFRAME



MŁODZIEŻ PROWADZI BADANIA PODSTAWOWE I DODATKOWE, aby znaleźć dowody na to, że i zaproponować rozwiązania. Analiza wyników badań w celu rozpoczęcia projektowania struktury laboratorium innowacji, jego propozycji wartości, działań, które będzie prowadzić, sposobu, w jaki będzie odnosić się do różnych lokalnych interesariuszy i możliwych synergii z partnerami międzynarodowymi.

4. CREATE

Na podstawie tego, co zostało zmapowane, zidentyfikuj dwa priorytetowe działania, dla których należy wygenerować jak najwięcej rozwiązań; zorganizuj dane wejściowe, które pojawiły się w celu zdefiniowania co najmniej dwóch możliwych usług, dla których należy opracować prototyp i test. MŁODZIEŻ ZNAJDUJE PARTNERÓW SPOŁECZNYCH DO WSPÓŁPRACY I OPRACOWUJE STRATEGIĘ DZIAŁANIA.



YSD pracują nad dopracowaniem swoich map podróży w Polsce

5. KATALIZA

Młodzież definiuje, co chce przetestować, aby przystąpić do budowy niezbędnego prototypu i przeprowadzenia testu; przeprowadza kilka testów (w odniesieniu do koncepcji, konkretnych funkcji, funkcjonowania tego, co sobie wyobrażaliśmy w rzeczywistym środowisku), dbając o zbieranie informacji zwrotnych od różnych użytkowników. MŁODZIEŻ PODEJMUJE WSPÓLNE DZIAŁANIA W TEJ SPRAWIE.



6. SYSTEMATYCZNE - PUBLICZNE LABORATORIA INNOWACJI



Przedstawienie wyników budowania potencjału decydom politycznym i kluczowym podmiotom w systemie w celu udoskonalenia modelu laboratorium innowacji i testowanych usług, tak aby można je było wprowadzić w życie.

Przy wsparciu osób pracujących z młodzieżą zaangażowanych w projekt, Młodzi Projektanci Usług aktywują Młodzieżowe Laboratoria Innowacji Publicznych: bezpieczne i interaktywne przestrzenie pomyślane jako publiczne fora, na których lokalni decydenci, partnerzy projektu i młodzi ludzie będą współpracować w celu opracowania wspólnych strategii projektowania

i uruchamiania eksperymentalnych odpowiedzi na wyzwania sektora publicznego zidentyfikowane podczas projektu. Proces pracy Laboratoriów jest zorganizowany poprzez okrągłe stoły, otwarte debaty i badania terenowe, w tym wywiady, foto- i wideorelacje.

Pierwszy okrągły stół, przy którym urzędnicy miejscy, młodzi projektanci usług i osoby pracujące z młodzieżą przeprowadzają burzę mózgow na temat potrzeb i wyzwań miasta, którym można sprostać w ramach projektu poprzez zaprojektowanie co najmniej dwóch innowacyjnych usług.



7. STRATEGIA

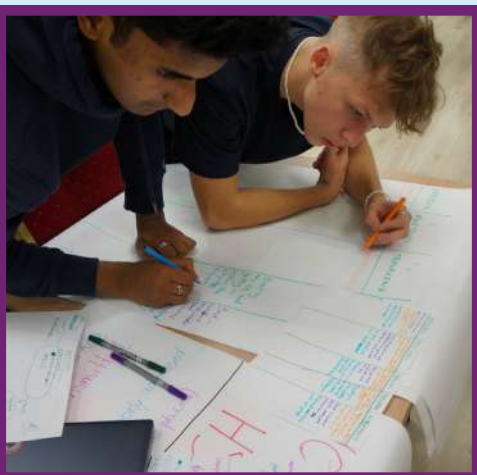
Omów wyniki pierwszego eksperymentu i opracuj strategię, aby laboratorium innowacji stało się w pełni funkcjonalne i zrównoważone w czasie.

Drugi okrągły stół, przy którym młodzi projektanci usług przedstawiają wyniki swoich badań i wstępne pomysły na usługi dla miasta. Młodzi uczestnicy i osoby pracujące z młodzieżą pracują nad konceptualizacją pomysłów i szukają sojuszników na poziomie lokalnym, którzy mogą wspierać wdrażanie proponowanych usług.



8. FINE-TUNE

Przetestuj to, co zostało zdefiniowane w drugim okrągłym stole, aby kontynuować udoskonalanie laboratorium innowacji poprzez zbieranie informacji zwrotnych od obywateli.



YSD pracują nad planem usług



9. PILOTAŻ

Wdrożenie 5-miesięcznego pilotażu w celu uruchomienia laboratorium innowacji.

Pięć głównych celów fazy pilotażowej to:

- Działanie jako pole do nauki, gdzie miasta docelowe mogą wypróbować narzędzia i techniki zarządzania wiedzą, sfinalizować model zarządzania wiedzą i udoskonalić świadczenie usług;
- Rozpoczęcie świadczenia usług o wartości dodanej na poziomie społeczności, bezpośrednio pomagając docelowej populacji;
- Działanie jako załączek kultury zarządzania wiedzą i zachowań, które mogą następnie rozprzestrzenić się na sąsiednie obszary;
- Dostarczenie widocznej wartości dla organizacji młodzieżowej, a także udowodnienie wewnętrznej wartości biznesowej zarządzania wiedzą;
- Tworzenie historii na potrzeby pozyskiwania funduszy.



5 Faza makro: CONNECT

Dwa międzynarodowe wydarzenia łączące 30 młodych Europejczyków zbliżających się do YSD Journey z Polski, Włoch, Niemiec, Słowacji, Grecji i Finlandii. Spotkanie 1st zostało zorganizowane przed rozpoczęciem pierwszego publicznego laboratorium innowacji. Wydarzenie to jest świetną okazją do wzajemnego poznania się i omówienia wyzwań i możliwości oraz nauczenia się od koordynatora naukowego YSD, jak radzić sobie z wyzwaniami i możliwościami dla lokalnych decydentów. YSD dzieli się usługami wymyślonymi ze swoimi rówieśnikami i pracują w mieszanych grupach nad mapami podróży i planami usług.

Spotkanie 2nd jest międzynarodowym wydarzeniem, które połączy 30 młodych ludzi przed fazą pilotażową. Młodzi ludzie i osoby pracujące z młodzieżą biorą udział w szkoleniu na temat lean Experimentation, a grupy mieszane są tworzone do pracy nad testowaniem i prototypowaniem pod nadzorem i przy wsparciu koordynatora naukowego YSD. Wiele grup pochodzących z różnych krajów współtworzyło podobne usługi.

Międzynarodowe wydarzenia stanowią również doskonałą okazję dla pracowników młodzieżowych całej Europy do eksperymentowania z nowymi metodami oraz zdobywania wiedzy i umiejętności, aby zainteresować młodych ludzi aktywnym obywatelstwem i pobudzić ich chęć do proponowania rozwiązań w zakresie radzenia sobie z lokalnymi wyzwaniami.



SEKCJA 3:

Stawanie się młodymi projektantami usług

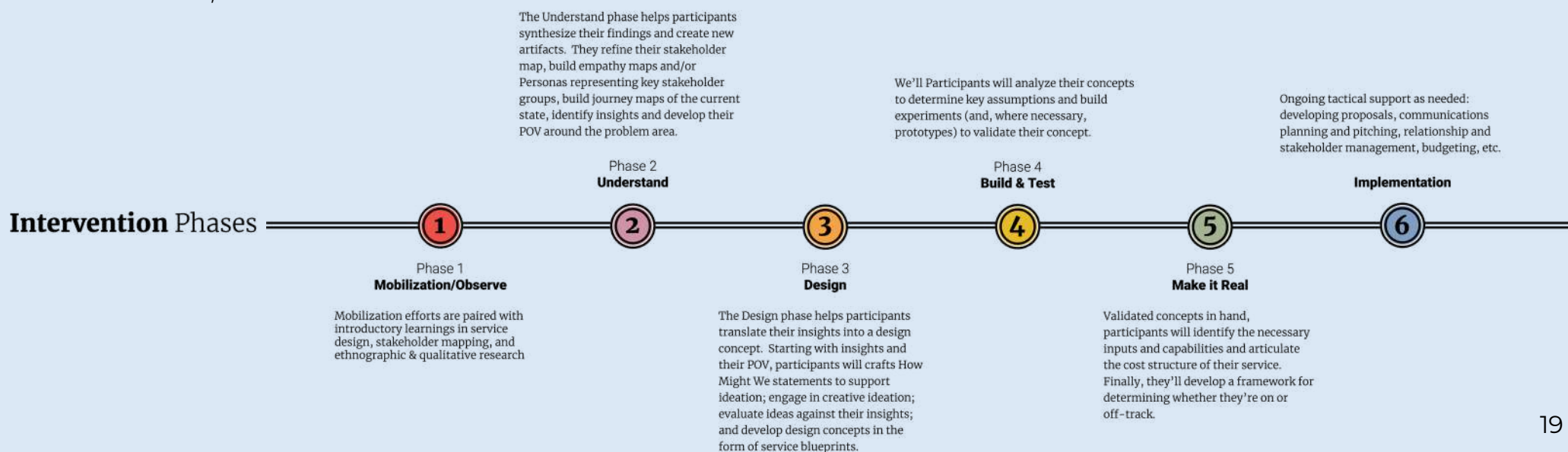
3.1 Program szkolenia trenerów

Joshua Harvey, praktyk w zakresie innowacji społecznych i projektowania strategicznego z doświadczeniem we współpracy z organizacjami pozarządowymi, przedsiębiorstwami społecznymi, ONZ, UNICEF i rządami, koordynował realizację programu.

ToT opiera się na podejściu i metodach projektowania usług stosowanych w sektorze publicznym. W szczególności czerpie inspirację z programu UPSHIFT stworzonego przez UNICEF¹. UPSHIFT to eksperymentalne uczenie się innowacji społecznych w celu pomocy młodym ludziom bezrobotnym i NEET, opracowane w 4 fazach: 1) Zrozumienie wyzwań i tworzenie rozwiązań; 2) Projektowanie - burza mózgów i kreatywne pomysły, mapowanie pomysłów na potrzeby, modelowanie; 3) Budowanie i testowanie - eksperymentowanie i szybkie prototypowanie; 4) Urzeczywistnienie.

Fazy te umożliwiają zespołowi projektowemu “rozwijanie głębokiej empatii dla ludzi, dla których projektują, kwestionowanie założeń i inspirowanie nowych rozwiązań”. Dlatego młodzi ludzie doskonale nadają się do stosowania tego podejścia, działając jako Young Service Designers, a jednocześnie projektowanie usług sprzyja obywatelskiemu uczestnictwu młodych ludzi, stawiając ich w centrum projektowania usług, które mają na nich największy wpływ.

Poniżej znajduje się sześć szczegółowych etapów programu ponownie dostosowanych w każdym z krajów partnerskich z różnymi formatami szkoleń, które można znaleźć **TUTAJ!**



WPROWADZENIE

	SESJA 1 - PRACA U PODSTAW
1.1	Powitanie i wprowadzenie
1.2	Czym jest Service Design
1.3	Co to jest usługa?
1.4	Interakcje
1.5	Punkty styku
1.6	Kanały
1.7	Dominująca logika usług
1.8	Usługi a towary
1.9	Myślenie projektowe
1.10	Młodzież i projektowanie usług
1.11	Nastawienie
1.12	Umiejętności

link 1

link 2

link 3

link 4

Program szkolenia trenerów

	DZIEŃ 1 - Obserwacja
1.1	Mobilizacja
1.2	Faza obserwacji
	DZIEŃ 2 - Zrozumienie i projektowanie
2.1	Zrozumieć
2.2	Wykrywanie
2.3	Etnografia
2.4	Rozmowa kwalifikacyjna
2.5	Rozmowa kwalifikacyjna
	Narzędzie artefaktów
	MAPA EMPATII
	PERSONAS
	DRZEWO PROBLEMÓW
	DIAGRAM GÓRY LODOWEJ
	MAPA DOŚWIADCZEŃ
	MAPY PODRÓŻY
	PLAN USŁUGI
	DIAGRAM SWOBODNEJ PĘTLI (MAPA SYSTEMU)
	DIAGRAMY POKREWIEŃSTWA

link Day 1

link Day 2

Program szkolenia trenerów

	DZIEŃ 3 - Projektowanie i budowa
	Możliwości projektowania
	Zasady projektowania/ograniczenia
3.1	Przegląd projektu
3.2	Osoba + Potrzeba + Wgląd
3.3	Punkt widzenia
3.4	Generowanie alternatywnych rozwiązań
3.5	Jak możemy...?
3.6	Metody tworzenia pomysłów
3.7	Zasady tworzenia pomysłów
3.8	Koncepcja projektu
3.9	Modele
3.9.1	Kanwa modelu biznesowego
3.9.2	Scenorysy
3.9.3	Mapy podróży klienta
3.9.4	Plan usługi

[link Day 3](#)

Program szkolenia trenerów

	DZIEŃ 4 - Uczyń to prawdziwym
4.1	Projektowanie przejść
4.2	Przegląd Make it Real
4.3	Założenia
4.4	Macierz wpływu a macierz niepewności
4.5	Formułowanie hipotez
4.6	Prototypowanie
4.7	Metody prototypowania
4.8	Modele
4.9	Przegląd kompilacji i testów
4.10	Testowanie
4.11	Wyzwania związane z wdrażaniem

[link Day 4](#)

3.2 Świadczenia młodych projektantów usług

Niektóre z kluczowych spostrzeżeń, które pojawiły się podczas realizacji szkolenia, są następujące:

- Rekrutacja Young Service Designers była również bardzo zróżnicowana w zależności od kraju, co wzbogaciło doświadczenie projektu.
- Ponieważ sytuacja z Covid-19 była niepewna, partnerzy pracowali również nad budową platformy e-learningowej YSD na Cerebrum, która była kluczowym ośrodkiem w przekształcaniu stacjonarnych szkoleń trenerów w środowisko online podczas programu ToT. Co więcej, ustawienia online zostały również wykorzystane do sesji CBP w niektórych krajach partnerskich, a całe kursy zostaną przesłane na platformę e-learningową projektu².
- Współpraca między zespołami edukacyjnymi z każdego kraju była kluczowa, szczególnie w zakresie dzielenia się zasobami, działaniami, doświadczeniami i pomysłami. Pomogło to w utrzymaniu międzynarodowego charakteru projektu i jego ducha współpracy.
- Ostatecznie, w celu zapewnienia dynamicznego, interaktywnego, partycypacyjnego i integracyjnego środowiska uczenia się, ważne było połączenie przestrzeni e-learningowych online ze spotkaniami na żywo, takimi jak 1st i 2nd wydarzenia Peer-to-Peer Learning, odpowiednio w Lublinie (Polska) i w Tampere (Finlandia). Pomogło to w zapewnieniu długoterminowego zaangażowania Młodych Projektantów Usług.

Warto wspomnieć o kilku świadectwach młodych ludzi, którzy byli naprawdę zaangażowani w realizację działań projektowych.

Pierwszym z nich jest Yousef Sorour, YSD z Włoch, który odpowiadając na pytanie “Dlaczego zdecydowałeś się zostać YSD?” powiedział:

“Zdecydowałem się zostać Young Service Designerem przede wszystkim ze względu na sposób, w jaki projekt został mi przedstawiony. Pomysł, by mieć możliwość wypowiedzenia się i wysłuchania opinii rówieśników, bardzo mnie zainteresował. Podróżowanie za granicę to również bardzo fajny pomysł, w rzeczywistości wymiana kulturalna w Polsce i Finlandii jest bardzo interesująca zarówno ze względu na niezależność, którą można zdobyć, wyjeżdżając do tych krajów, jak i słuchając pomysłów studentów z innych krajów, zdobywając nowy sposób myślenia lub wzbogacając swój własny”.

Podczas gdy 19-letni Filippos z Grecji odpowiedział na to samo pytanie w następujący sposób:

“Natknąłem się na YSD podczas przeglądania Instagrama i od razu byłem zaintrygowany po przeczytaniu opisu, ponieważ uważam się za osobę bardzo otwartą na nowe doświadczenia, a także bardzo spontaniczną. Ta okazja wydawała się idealna dla kogoś, kto chce być bardziej zaangażowany w swoją lokalną społeczność i bardziej aktywnie uczestniczyć w rozwiązywaniu problemów, które interesują nas wszystkich. Ponadto była to świetna okazja do nawiązania kontaktu z młodymi, podobnie myślącymi osobami, które dzielą to samo pragnienie bycia częścią procesu wprowadzania zmian w celu poprawy naszego społeczeństwa”.

Martin ma 16 lat, pochodzi ze Słowacji i zdecydował się zostać YSD, ponieważ:

“Lubię być kreatywny, chcę pomagać mojemu miastu i doskonalić się, ucząc się nowych rzeczy”.

Następnie przytaczamy wypowiedź jednej z 16-letnich włoskich YSD, Elisy Solazzo, która w ten entuzjastyczny sposób skomentowała swój udział w programie budowania potencjału:

“Byłem bardzo zaskoczony metodologią tego kursu, ponieważ uważam, że spotkania są bardzo angażujące, w rzeczywistości nawet jeśli jesteś, na przykład, nieśmiałą osobą, twój pomysł jest zawsze wysłuchiwany i wszystkie pomysły są brane pod uwagę, nie jest tak, że jeden pomysł jest ważniejszy od drugiego, więc pomyślałem, że to było bardzo miłe i produktywne”.

Tommaso Di Lernia z Włoch, któremu szczególnie podobał się program budowania potencjału:

“To, co najbardziej podobało mi się w programie budowania potencjału tego projektu, Young Service Designers, to możliwość poznania nowych ludzi, współpracy z nimi i rozwijania własnych opinii, słuchając innych”.

Ponadto Filippos z Grecji powiedział o programie budowania potencjału, że:

“Naprawdę podobała mi się jego treść, ponieważ uważam, że ma ona duże zastosowanie w rzeczywistych sprawach biznesowych i że jest to bardzo praktyczna informacja, którą każdy może wykorzystać w procesie projektowania usług. Ponadto materiał był bardzo wciągający i angażujący na poziomie osobistym”.

Co więcej, gdy niemiecka YSD Marina została zapytana o opinię na temat projektu, odpowiedziała:

“Myślę, że YSD to świetna okazja, aby przedstawić swoje pomysły i lepiej się kształcić, wymieniać się pomysłami i poznawać innych młodych ludzi. Polecam wszystkim w moim wieku, młodszym i starszym, aby się zaangażowali. To naprawdę świetny pomysł i świetny projekt dla młodych ludzi takich jak my”.

Według Leen i Michelle z Niemiec projekt ten jest interesujący dla młodych ludzi, ponieważ:

“Każda osoba musi zrobić coś kreatywnego w młodym wieku, każdy młody człowiek musi mieć takie doświadczenie. Wszystko jest usługą i wszystko jest żywym projektem. Projekt YSD daje młodym ludziom możliwość samorozwoju i wyjścia ze swojej strefy komfortu”.

Filippos z Grecji ma cel związany z uczestnictwem w tym projekcie:

“Uczestnicząc w projekcie YSD, dążę do osiągnięcia naszego wspólnego celu, jakim jest opracowanie nowej, skutecznej i łatwej do zastosowania polityki, która pomoże naszej partnerskiej gminie stawić czoła bieżącym kwestiom związanym ze środowiskiem i integracją społeczną, jednocześnie tworząc długotrwałe przyjazne więzi z ludźmi, z którymi współpracuję i których spotykam po drodze”.

Christos z Grecji ma 20 lat i opisał swoje doświadczenie w projekcie następującymi słowami:

“Young Service Designers było niezapomnianym doświadczeniem, które pomogło mi nauczyć się konstruktywnej pracy w kontekście europejskiego projektu. Podczas programu miałem okazję podróżować i wymieniać się pomysłami z innymi młodymi ludźmi z całej Europy. Nauczyłem się również, jak być produktywnym członkiem rozszerzonego zespołu, jednocześnie koncentrując się na wspieraniu społeczności. Uważam, że jest to bardzo pomocne, ponieważ pozwala mojemu pokoleniu na werbalizowanie swoich pomysłów i uczestniczyć w budowaniu lepszej przyszłości”.

Ponadto, 19-letnia Persa z Grecji opisała swoje doświadczenie jako YSD w projekcie w następujący sposób:

“Jako studentka Studiów Międzynarodowych i Europejskich, projekt YSD był dla mnie bardzo korzystny i miał na mnie wpływ na wiele sposobów. Podczas tego długoterminowego projektu miałem okazję nie tylko zostać przeszkolonym przez ekspertów w zakresie projektowania usług i dowiedzieć się, jak działają zagraniczne gminy, ale także zaprojektować z moją grupą własną nową usługę i zobaczyć, jak zostanie ona wdrożona w lokalnej gminie. Dlatego wszystkie te możliwości były dla mnie prawdziwym przebudzeniem i dały mi możliwość całościowy obraz, aby w pełni zrozumieć, w jaki sposób, dlaczego i jakim kosztem świadczona jest usługa publiczna. zaprojektowany”.

Na koniec Kasia i Kamil, z Polski, zastanowili się nad wartością ogólnego doświadczenia szkoleniowego i przyszłych kroków projektu:

“Jestem bardzo ciekawy i nie mogę się doczekać współpracy na rzecz lubelskiej młodzieży. Mam nadzieję będą to wartościowe usługi, z których będą chcieli korzystać”.

“Doświadczenie tego szkolenia z pewnością pomoże nam lepiej poznać młodzież i potrzeby miasta, aby znaleźć wspólny język i stworzyć coś razem”.

3.3. Ocena i refleksja

Celem programu YSD było wzmocnienie pozycji młodych ludzi, zapewnienie im niezbędnych narzędzi, aby mogli stać się aktywnymi obywatelami i uczestniczyć w podejmowaniu decyzji na szczeblu lokalnym. Ponadto wzmocnienie komunikacji międzypokoleniowej i promowanie celów młodzieżowych, takich jak włączenie społeczne i zrównoważony rozwój ekologiczny. Młodzi projektanci usług zostali poproszeni o ocenę całego procesu na trzech różnych etapach programu: na początku, w połowie i na końcu. Ocena została przeprowadzona za pomocą kwestionariuszy w Formularzach Google. Celem była ocena wskaźnika retencji wiedzy, poczucia wsparcia i postępów w zakresie konkretnych umiejętności miękkich lub twardych, ich oczekiwań i satysfakcji z CBP (przejrzystość i użyteczność programu).

W pierwszym kwestionariuszu YSD odpowiedzieli na kilka pytań opartych na ich wiedzy i zrozumieniu niektórych głównych koncepcji i metod projektowania usług. Ponadto ocenili cele, format i czas dotychczasowych działań.

W drugim formularzu YSD ocenili cały proces i przedstawili kilka przydatnych zaleceń dotyczących tego, co można poprawić podczas następujących sesji szkoleniowych, takich jak:

- Poświęcić więcej czasu na proponowane działania, aby można je było w pełni zorganizować i rozwinąć. Można to zrobić poprzez rozłożenie programu szkoleniowego na więcej dni, ale krótsze sesje, ze względu na ilość informacji i pracy, pod koniec dnia młodzi uczestnicy nie są już tak efektywni;
- Dogłębne wyjaśnienie celu każdego działania/kroku podejmowanego podczas programu, aby cały proces i właściwy kierunek były jasne dla każdego uczestnika;
- Organizowanie bardziej praktycznych działań i dyskusji w formie burzy mózgów, zamiast sesji teoretycznych i prezentacji. Na przykład zasugerowano zajęcie się analizą strategii marketingowej konkretnej firmy.
- Organizowanie sesji szkoleniowych twarzą w twarz, a nie online, gdy tylko jest to możliwe.

Wreszcie, w trzecim kwestionariuszu, YSD przekazali swoje opinie na temat programu budowania potencjału, oceniając konkretne aspekty, takie jak kompetencje trenerów i integracyjność szkolenia. Ponadto przekazali przydatne sugestie dotyczące tego, co można było zrobić lepiej, aby pracować nad tym w potencjalnych przyszłych programach szkoleniowych organizowanych przez partnerów projektu.

- Więcej kontaktów z gminami;
- Organizowanie większej liczby zajęć na świeżym powietrzu;
- Możliwość zapewnienia finansowania usług współtworzonych przez młodzież przed rozpoczęciem pilotażu. i zaplanowanie trwałości po zakończeniu projektu.
- Poświęcić więcej czasu na sesje burzy mózgów i indywidualne wsparcie, a także nie planować sesji szkoleniowych kilka dni z rzędu, ponieważ może to być trudne dla uczniów. Ogólnie rzecz biorąc, sugeruje się znalezienie dobrej równowagi między długością programu a treścią, która powinna być smaczna, ale wystarczająco wymagająca i angażująca dla młodych ludzi.

Ogólnie rzecz biorąc, wszystkie te aspekty zostały spełnione, jak wynika z ewaluacji: luki w wiedzy zostały wyeliminowane, projekt i realizacja programu budowania potencjału były bardzo skuteczne; wszyscy pracownicy młodzieżowi prowadzili kursy z doskonałością; lekcje były interesujące i angażujące dla YSD.

Projekt YSD okazał się jednak czymś więcej niż tylko osiągnięciem początkowych celów. Pozytywne informacje zwrotne od uczestników projektu podkreśliły jeszcze więcej elementów, których nie przewidziano.

Podczas sesji młodzi uczestnicy mieli okazję pracować w grupach i zapoznali się z metodami edukacyjnymi, których nigdy wcześniej sobie nie wyobrażali. Nawiązali przyjaźnie, dzielili się przemyśleniami i obawami oraz z niecierpliwością czekali na sesję, nie tylko jako okazję do nauki, ale także jako sposób na interakcję między rówieśnikami oraz naukę nowych pojęć i umiejętności, które nie są tak powszechne dla ucznia w ramach tradycyjnej edukacji. Ich aktywny udział w projekcie uświadomił im również, że mogą się jeszcze wiele nauczyć i zrobić, a także, że mogą doświadczyć prawdziwego uczestnictwa w podejmowaniu lokalnych decyzji w celu ponownego przemyślenia swoich miast.

Dla pracowników młodzieżowych YSD było to również wyjątkowe doświadczenie, ponieważ eksperymentowali z nowymi metodami oraz zdobywali wiedzę i umiejętności, aby zainteresować młodych ludzi aktywnym obywatelstwem i pobudzić ich chęć do proponowania rozwiązań w zakresie radzenia sobie z lokalnymi wyzwaniami.

Ponadto kontakty międzypokoleniowe między lokalnymi administratorami a YSD okazały się doskonałym sposobem na zajęcie się błędnymi przekonaniem, jakie jedna grupa wiekowa mogła mieć na temat drugiej. Warto wspomnieć, że Młodzi Projektanci Usług zmienili sposób, w jaki patrzą na politykę i polityków, podczas gdy urzędnicy publiczni doceniają teraz umiejętności młodych ludzi, ich potrzeby i pomysły, a także znaleźli nowe sposoby współpracy i interakcji z młodszym pokoleniem, poprawiając wzajemne zrozumienie i spójność społeczną.

Projekt YSD doprowadził do powstania integracyjnych i bardziej ekologicznych społeczności dla wszystkich grup wiekowych, w czasach, gdy skutki pandemii Covid-19 miały tendencję do osłabiania więzi społecznych i jasno pokazały, że ośrodki miejskie są pierwszą i ostatnią linią obrony przed epidemiami chorób zakaźnych.

SEKCJA 4:

Rola e-learningu

Platforma e-learningowa YSD3 to internetowe środowisko edukacyjne dla YSD, osób pracujących z młodzieżą i ekspertów zaangażowanych w działania szkoleniowe i edukacyjne w ramach projektu, a także publicznie dostępna przestrzeń repozytorium dla dwóch programów szkoleniowych (1 dla osób pracujących z młodzieżą i 1 specjalnie dostosowany dla młodych ludzi), innych zasobów związanych z projektowaniem usług społecznych, rzecznictwem i uczestnictwem młodzieży.

Platforma e-learningowa YSD jest hostowana na platformie "CEREBRUM", która została udostępniona przez greckiego partnera IRTEA na potrzeby projektu.

Przydatne jest, aby partner odpowiedzialny za zaprojektowanie i dostarczenie platformy e-learningowej zapewnił sesje demonstracyjne na żywo i podręcznik użytkownika, aby zapoznać wszystkich użytkowników platformy z jej zawartością i funkcjami.

Niektóre z głównych funkcji platformy e-learningowej YSD to:

- Przestrzeń e-learningowa, rozróżniona według krajów partnerskich i powiązanych języków.
- Każda przestrzeń e-learningowa obejmuje:
 - Wprowadzenie;
 - Formularze oceny, umożliwiające sprawdzanie postępów i osiągnięć użytkowników;
 - Moduł, przeznaczony jako jednostki edukacyjne i inkubatory zadań;
 - Dodatkowe materiały, takie jak filmy, prezentacje, podręczniki związane z tematami YSD
- Możliwość nawigacji we wszystkich językach narodowych projektu oraz w języku angielskim.
- Możliwość utworzenia konta z profilem osobistym (imię, nazwisko, dane kontaktowe) i edytowania go w dowolnym momencie.

Podsumowując, platforma e-learningowa YSD jest:

- Przyjazny dla użytkownika i łatwy w nawigacji.
- Przestrzeń otwarta tylko dla zarejestrowanych użytkowników (którzy mają dostęp poprzez logowanie), gdzie mogą się uczyć.
- Centrum, w którym może znajdować się lista zasobów, materiałów szkoleniowych, a także może zapewniać miejsca do (samo) oceny za pomocą formularzy i zadań.



The Capacity Building Programme is available in seven languages!



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



Scan the code and get started!



Scan the code and get started! The text is curved around a central 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

SEKCJA 5:

Wyciągnięte wnioski

Pomimo kilku trudności związanych z sytuacją COVID-19, projekt YSD osiągnął swój pierwotny cel, którym było wspieranie młodych ludzi w rozwijaniu ich kompetencji i oferowanie im możliwości realnego udziału w podejmowaniu lokalnych decyzji w celu ponownego przemyślenia ich miast i przestrzeni publicznych.

Dokonano tego poprzez edukację obywatelską i podejście angażujące, wdrożenie innowacyjnych programów szkoleniowych oraz wdrożenie pilotażowych działań społecznych mających na celu wdrożenie i prototypowanie usługi zaprojektowanej przy wsparciu miast.

Program budowania potencjału był pilotowany w sześciu różnych krajach (Włochy, Niemcy, Grecja, Finlandia, Polska i Słowacja) przy użyciu kombinacji narzędzi online i offline, które stanowią jedno z najważniejszych dziedzictw YSD, obecnie dostępne dla wszystkich organizacji (np. dostawców usług edukacyjnych, podmiotów publicznych, stowarzyszeń i organizacji młodzieżowych itp.), które chcą powielać metody i narzędzia YSD (lub ich część) w innych kontekstach wobec swoich grup docelowych (w tym małych i średnich) i interesariuszy.

Główne wnioski z dwóch programów szkoleniowych, jak również ich treść i metody, zostały podsumowane w niniejszym raporcie, ale są one również opisane bardziej szczegółowo w konkretnych raportach opracowanych przez to konsorcjum i które są dostępne na stronie internetowej [projektu YSD](#).

Co więcej, platforma e-learningowa YSD (**cerebrum**) stanowi cenne narzędzie zarówno dla osób, jak i organizacji zainteresowanych znalezieniem przydatnych zasobów związanych z metodologią projektowania usług i promowaniem aktywizmu młodzieży poprzez wykorzystanie edukacji obywatelskiej i podejść angażujących.

Praca wykonana przez partnerów YSD przyniosła nieocenione rezultaty dla młodych ludzi, którzy uczestniczyli w projekcie jako uczniowie i aktywiści, ponieważ mieli możliwość interakcji w bezpiecznym kontekście, a także faktycznego zastosowania w praktyce tego, czego się nauczyli w angażujących i wpływowych działaniach pilotażowych.

Jak można było zaobserwować podczas dwóch bezpośrednich spotkań międzynarodowych, 1st i 2nd Peer-to-Peer Learning Event, młodzi uczestnicy z różnych krajów odkryli, że mają wiele wspólnych cech i że nadszedł czas, aby wspólnie pracować nad tym, aby ich głos został usłyszany i aby budować społeczeństwo, które jest bardziej ekologiczne i sprzyja włączeniu społecznemu.

Podczas realizacji projektu partnerzy mogli wyciągnąć kilka wniosków, które mogą być pomocne dla tych organizacji młodzieżowych, które chcą pracować w ramach międzypokoleniowych, aby promować udział młodzieży w lokalnych procesach decyzyjnych. Niektóre z tych lekcji wymieniono poniżej:

- Pracownicy młodzieżowi eksperymentowali z nowymi metodami oraz zdobywali wiedzę i umiejętności, aby zainteresować młodych ludzi aktywnym obywatelstwem i pobudzić ich chęć do proponowania rozwiązań w zakresie radzenia sobie z lokalnymi wyzwaniami;
- Poprawiając jakość swoich usług, organizacje młodzieżowe były w stanie dotrzeć również do młodych ludzi znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, z których większość straciła zaufanie do polityki;
- Aby zachęcić młodzież do zaangażowania obywatelskiego, konieczne jest zrozumienie wyzwań i możliwości społeczności lokalnej, w szczególności po pandemii COVID-19, gdzie wybuch epidemii ujawnił, że ośrodki miejskie są pierwszą i ostatnią linią obrony przed epidemiami chorób zakaźnych. Projekt YSD miał na celu wzmocnienie struktur hiperlokalnych (na przykład grup sąsiedzkich), które są niezbędne w obliczu powtarzających się niepowodzeń reakcji na szczeblu państwowym. Jeśli zostaną wzmocnione i otrzymają więcej głosu, odegrają kluczową rolę w odnowie miasta.
- Walka z dezinformacją i marzenie o społeczeństwie integracyjnym nie jest pracą dla kilku osób: bardziej niż kiedykolwiek nauczyliśmy się, jak ważne jest budowanie sojuszy i wspólnot interesów, aby mieć większy wpływ na społeczeństwo. W związku z tym YSD miało na celu zbudowanie modelu obejmującego wielu interesariuszy, oferującego młodym ludziom możliwość doświadczenia rzeczywistego udziału w podejmowaniu decyzji na szczeblu lokalnym w celu ponownego przemyślenia ich miast i przestrzeni publicznych. Zaangażowanie interesariuszy na bardzo wczesnym etapie inicjatywy lub projektu może zadecydować o jego sukcesie;
- Proces współprojektowania metod i narzędzi szkoleniowych nie tylko zapewnił podstawy do budowania partycypacyjnych programów szkoleniowych i budowania potencjału, ale także pomógł w dzieleniu się wątpliwościami, wyzwaniami, frustracjami i pomysłami między partnerami. Pośrednio pomogło to również zbudować silniejszą spójność grupy;
- Wszyscy partnerzy zobowiązali się do utrzymania tego samego celu i założeń zarówno dla ToT, jak i programu budowania potencjału, co doprowadziło do ich potencjalnego sukcesu. Partnerzy zgodzili się jednak, że każdy z nich powinien mieć własną swobodę i elastyczność w zakresie metodologii edukacyjnych, online i innych narzędzi, harmonogram i tematy, które chcieliby wprowadzić do swoich programów krajowych, w przeciwieństwie do sztywnego programu stosowanego domyślnie we wszystkich krajach;
- Wiedza zdobyta podczas wdrażania programu budowania potencjału doprowadziła partnerów do pomysłów na ulepszenie takich interwencji. W szczególności sugerują oni zapewnienie jeszcze większej interakcji między uczestnikami, na przykład poprzez zapewnienie większej ilości czasu na sesje burzy mózgów w celu opracowania pomysłów na usługi. Ponadto organizowanie większej liczby spotkań lub tworzenie lepszych kanałów komunikacji z gminami zaangażowanymi w projekt. Wreszcie, partnerzy będą pracować nad zabezpieczeniem finansowania działań pilotażowych zarówno z YSD, jak i lokalnymi interesariuszami, a także rozpoczną dyskusję na temat trwałości projektu z YSD podczas samego programu szkoleniowego.



