
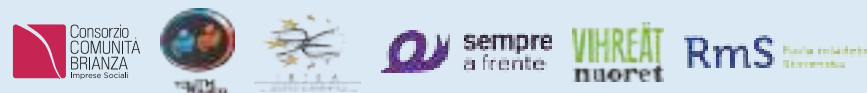




Co-funded by
the European Union



YSD
YOUNG SERVICE DESIGNERS
TOOLKIT





PREDSLOV

Príručka bola vyvinutá ako súčasť aktivity plánovanej v rámci projektu “Mladí dizajnéri služieb” (MDS) - č. 624732, financovaného z programu Európskej únie Európska Mládež Spolu.

Európska Mládež Spolu je akcia realizovaná v rámci kľúčovej akcie 3 - Podpora rozvoja politiky a spolupráce programu Erasmus+. Kľúčová akcia 3 poskytuje podporu politickej spolupráci na úrovni Európskej únie, čím prispieva k realizácii existujúcich politík a k rozvoju nových politík, ktoré môžu podnietiť modernizáciu a reformy v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy, mládeže a športu.

Pre ďalšie informácie **KLIKNITE TU!**

Príručka nemusí nevyhnutne vyjadrovať názor Európskej komisie, Generálneho riaditeľstva pre zamestnanosť, sociálne záležitosti a začlenenie.

Príručka bola napísaná spoločne partnermi projektu pod koordináciou: Lucia Merlino (Consortio Comunità Brianza).

Osobitné poďakovanie za pomoc pri vypracovaní príručky a aktívnu participáciu na rôznych projektových aktivitách patrí: Despina Papadaki a Myrto Kokala (IRTEA); Franjo Brkan, Daniel Medeiros a Kristine Tauch (Youth Power Germany e.V.); Juraj Lizák, Zuzana Sojková a Peter Topolský (RmS); Anja Presnukhina a Pieta Salonen (Green Youth Finland); Alina Prochasek a Aleksandra Kulik (Sempre a Frente Foundation); Lucia Merlino a Rachele Meda (Consortio Comunità Brianza).

Ďakujeme tiež všetkým pracovníkom a pracovníčkam s mládežou MDS z jednotlivých partnerských krajín projektu.

Viac informácií o projekte nájdete na adrese: ysd-project.eu

INDEX

- ÚVOD - p. 5
- PRIEREZOVÉ ZÁSADY p. 6
- ČASŤ 1: MLÁDEŽ A PERSPEKTÍVA MESTSKÝCH PRIESTOROV p. 8
- ČASŤ 2: METODIKA MDS p. 9
- ČASŤ 3: STAŤ SA MLADÝMI DIZAJNÉRMÍ SLUŽIEB p. 19
 - 3.1 Program tréning trénerov p. 19
 - 3.2 Svedectvá mladých dizajnérov služieb p. 22
 - 3.3. Hodnotenie a reflexia p. 25
- ČASŤ 4: ÚLOHA e-LEARNINGU p. 27
- ČASŤ 5: ZÍSKANÉ SKÚSENOSTI p. 29

ÚVOD

Projekt YSD bol spolufinancovaný podprogramom Európska Mládež Spolu (EMS) programu ERASMUS+ v rámci Výkonnej agentúry pre vzdelávanie, audiovizuálny sektor a kultúru - EACEA (GA č. 624732). Projekt sa začal 15. mája 2021 a trval 24 mesiacov (do 15. mája 2023).

Cieľom YSD je podporovať mladých ľudí (16 - 25 rokov) prostredníctvom občianskeho vzdelávania a angažovanosti, podporovať ich kompetencie a ponúknuť im možnosť reálne sa podieľať na rozhodovaní na miestnej úrovni, aby mohli zlepšiť svoje mestá a verejné priestory smerom k zdravším uliciam, revitalizovaným budovám a odolnejším štvrtiam.

Koordinátorom YSD je Consorzio Comunità Brianza a zapojení sú partneri z Grécka (IRTEA), Nemecka (Youth Power e.V.), Fínska (Green Youth Finland), Poľska (Sempre a Frente Foundation) a Slovenska (RmS). Jedným z hlavných cieľov projektu YSD je zvýšiť kvalitu a efektívnosť práce s mládežou a ich organizácií, aby sa mladí ľudia podieľali na spoludizajnovaní a testovaní verejných služieb pre komunity, a tým zvýšili svoju sociálnu a politickú aktivitu na miestnej úrovni.

Konkrétne sa projekt zameriava na dosiahnutie týchto výsledkov:

- Zlepšenie rozhodovania. Participácia vedie k presnejším a relevantnejším rozhodnutiam, ktoré sú lepšie informované a je väčšia pravdepodobnosť, že ich dotknuté osoby budú realizovať a prijímať.
- Umožniť mladým ľuďom zúčastňovať sa na rozhodovacom procese. Mladí ľudia sú odborníkmi na svoje vlastné problémy a okolnosti a na spôsoby, ako osloviť ostatných v ich veku.
- Zlepšenie služieb v post-COVIDovej dobe. Konzultácie s mladými ľuďmi umožňujú zlepšovať a prispôbovať služby meniacim sa potrebám.
- Posilnenie hyperlokálnych štruktúr koordinovaných mladými ľuďmi s cieľom podporiť komunity v inkluzívnejšom prostredí.

Projekt YSD rieši tieto ciele zapojením mladých ľudí prostredníctvom inovatívnej, duálnej (t. j. online a offline), účinnej, na dôkazoch založenej, medzigeneračnej a neformálnej vzdelávacej metódy s využitím metodiky dizajnu služieb pre verejnosť.

Cieľom tohto prístupu je zapojiť mladých ľudí do navrhovania udržateľných a inovatívnych riešení pre ich mestá a presun moci s podporou miestnych správnych orgánov a pracovníkov s mládežou.

Pracovníci s mládežou majú možnosť experimentovať s novými metódami a získavať vedomosti a zručnosti, aby vzbudili záujem mladých ľudí o aktívne občianstvo a podnietili ich ochotu navrhovať riešenia miestnych problémov.

Zainteresované strany, ako sú verejné orgány, školy a univerzity, podniky a miestne organizácie, sú aktívne zapojené do činností a informované o nových experimentálnych metodikách.

Dúfame, že vám tento súbor nástrojov pomôže zapojiť mladých ľudí do aktívnej účasti na miestnom rozhodovacom procese a dozvedieť sa viac o probléme, ktorý sa vás týka a podporí vás v konaní zmeniť svet k lepšiemu.

Tento zdroj vás naučí, ako tvoriť otázky, identifikovať výzvy a navrhnúť riešenia. Táto príručka je určená na pomoc mládežníckym organizáciám, ktoré sú zvedavé alebo sa zaujímajú o jeden alebo viacero problémov, či už miestnych alebo globálnych, a sú motivované konať. V neposlednom rade bude tento súbor nástrojov zaujímavý pre výskumníkov v oblasti občianskej angažovanosti, komunitného aktivizmu a participatívnych akcií, pre vládnych úradníkov a ďalších aktérov verejnej politiky, ktorí chcú zapojiť hlasy občanov do rozhodovacieho procesu.

PRIEREZOVÉ

ZAPÁJAŤ

- Cieľom YSD je podporovať aktívne občianstvo medzi mladými ľuďmi. Ako sa odporúča v Stratégii EÚ pre mládež, musíme “povzbudiť mladých ľudí, aby sa stali súčasťou rozhodovacieho procesu. Rozhodnutia prijaté dnes ovplyvnia zajtrajšie životy mladých ľudí, preto je nevyhnutné, aby sa mohli podieľať na tvorbe a realizácii politík”. Cieľom YSD je zapojiť mladých ľudí ako spolutvorcov a realizátorov portfólia pilotných riešení daných výziev a zároveň im poskytnúť prostriedky na autentické zapojenie sa do miestnej samosprávy. Projekt YSD buduje “dekonštruované” verejné inovačné laboratóriá, ktoré nie sú súčasťou miestnej samosprávy, ale fungujú na vzťahu medzi zapojenými mladými ľuďmi a úradníkmi.

POSILŇOVAŤ

Pocit prevzatia kontroly alebo zvýšenej zodpovednosti za seba a svoje okolie. To možno podporiť kombináciou spoločných prístupov k riešeniu problémov komunity čo môže viesť k zlepšeniu kvality života a väčšej moci pri tvorbe zmien a podpore mladých ľudí, aby sa aktívne podieľali na miestnom rozhodovacom procese prostredníctvom metód dizajnu služieb. Okrem toho je YSD príležitosťou pre mládežnícke organizácie a miestnych tvorcov politík na experimentálnejší prístup k dizajnu služieb a politík. Všeobecne sa rozumie, že toto môže byť náročné jednak kvôli byrokracii/inštitucionálnej zotrvačnosti, ale aj preto, že mestá majú obmedzené zdroje a domnievajú sa, že si nemôžu dovoliť “skúšať” nové veci.

ZÁSADY

SPÁJAĎ

Vďaka novým poznatkom, ktoré získajú pracovníci s mládežou, si osvoja nové nástroje a metódy na zvýšenie občianskej angažovanosti mladých ľudí v komunite. YSD je pre organizácie príležitosťou učiť sa a experimentovať s rôznymi osvedčenými postupmi a vytvárať siete s novými partnermi na realizáciu budúcich projektov zameraných na zvyšovanie participácie mládeže na demokratickom procese na národnej aj medzinárodnej úrovni. YSD spája mladých ľudí pochádzajúcich z rôznych krajín EÚ, buduje cezhraničné vzťahy a rozvíja väzby s cieľom posilniť spoločnú európsku identitu.

SPOLUVYTVÁRAĎ

Popisuje spôsob vývoja projektu, kedy sa používajú metódy a nástroje, ktoré umožňujú ľuďom spolupracovať na rovnakej úrovni. Spoluvtvorba je kolaboratívny proces medzi viacerými jednotlivcami s využitím širokej škály zdrojov a nápadov na vytvorenie nových činností a objektov.

Co-design je "prístup k dizajnovaniu s ľuďmi, nie pre ľudí. Zahŕňa zdieľanie moci, využívanie participatívnych prostriedkov a budovanie schopností" (Kelly Ann Mc Kercher).

Časť 1:

Mládež a perspektíva mestských priestorov

Na podporu občianskej angažovanosti mládeže je nevyhnutné pochopiť výzvy a príležitosti miestnej komunity, najmä po pandémie COVID-19, keď epidémia odhalila, že mestské centrá sú prvou a poslednou obrannou líniou pred vypuknutím infekčných chorôb. Susedské skupiny sa spontánne spájajú online, aby pomohli starším ľuďom, ľuďom bez domova a migrantom. Rozsah pôsobnosti MDS je posilniť tieto hyperlokálne štruktúry, ktoré sú nevyhnutné vzhľadom na opakované zlyhania reakcií na úrovni štátu, pričom do centra pozornosti sa dostáva mládež. Ak budú mať mladí ľudia viac právomocí a hlasu, budú zohrávať kľúčovú úlohu pri obnove miest. Trendy doby COVID-19 dávajú do centra pozornosti úlohu digitálneho pripojenia a funkcie obytných oblastí, v ktorých ľudia žijú a pracujú.

Cieľom YSD je teda podporovať mladých ľudí (16-21 rokov) prostredníctvom občianskeho vzdelávania a angažovaného prístupu, ktorý sa nezameriava len na ich kompetencie, ale vytvára aj model s viacerými zainteresovanými stranami, ktorý ponúka mladým ľuďom príležitosť zažiť skutočnú participáciu na miestnom rozhodovaní a zlepšiť svoje mestá a verejné priestory, pričom sa zameriava najmä na 2 ciele mládeže: "Inkluzívna spoločnosť" a "Udržateľná a ekologická Európa". Mladí ľudia podporovaní partnerskými organizáciami a miestnymi verejnými činiteľmi prehodnocujú svoje mestá smerom k zdravším uliciam, revitalizovaným budovám a odolnejším štvrtiam.

Časť 2:

Metodika YSD Metodika YSD v 5 makro fázach

I Makrofáza: ANALÝZA

ORIENTÁCIA

Mapovanie služieb a projektov, ktoré sa už v mestách realizujú s cieľom zapojiť mladých ľudí a aktivizovať ich do rozvoja občianskych inovácií.

NASTAVENIE VIZIE

Vytváranie vízie a podmienok pre implementáciu inovačného laboratória s verejnou správou (oblasť činností, prioritné oblasti, možné synergické efekty).

TERITORIALIZÁCIA

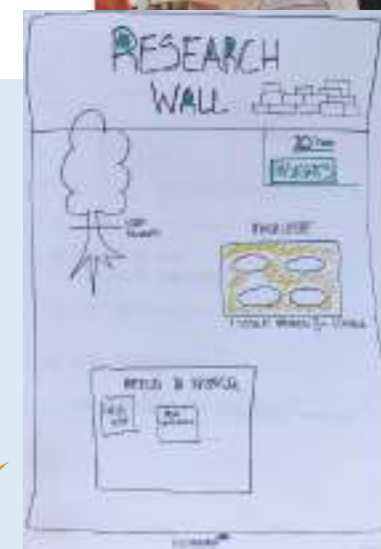
Určenie fyzického priestoru na prácu s mladými ľuďmi a miesta, kde môžu rozvíjať a propagovať svoje služby pre komunitu.

SPOJENIA

Mapovanie a iniciovanie dialógu s kľúčovými miestnymi zainteresovanými stranami s cieľom určiť, ako môžu prispieť k aktivizácii mladých ľudí vo svojich miestnych komunitách. Silný väzba s územiaми, na ktorých sa projekt realizuje, je predpokladom jeho úspechu.

Rozhovory a skupinové diskusie s verejnou správou týkajúce sa politik pre mládež a projektov zameraných na aktiváciu mladých ľudí a ich participáciu v miestnom rozhodovacom procese.

Dotazníky pre mladých ľudí, aby sme pochopili stav ich aktívnej participácie v ich komunite. Preskúvanie toho, ako mladí ľudia vnímajú svoje zapojenie, identifikovanie aktívnych aktérov a komunít a diskusia s nimi o tom, aké priority vnímajú a čo potrebujú z hľadiska informácií, zručností a priestorov.



2 Makrofáza: ŠKOLENIA PRE PRACOVNÍKOV S MLÁDEŽOU

Tréning trénerov (TT) na tému Dizajn služieb je inšpirovaný programom UPSHIFT s niekoľkými úpravami, aby sa do centra pozornosti dostali metodiky dizajnu služieb ako primárny prístup zameraný na verejný sektor.

TT pozostáva zo štyroch 2,5-hodinových online webinárov + nadnárodného vzdelávacieho podujatia.

NÁVRH PROGRAMU BUDOVANIA KAPACÍT

Definovanie štruktúry programu budovania kapacít, formátu, ktorý sa má použiť, obsahu, osôb, ktoré sa majú zapojiť, a časového harmonogramu. Každá krajina podľa svojich charakteristík vypracuje program v najlepšom formáte pod koordináciou koordinátora a dohľadom vedeckého koordinátora.

Najlepší spôsob, ako sa naučiť dizajn služieb a občiansku aktivizáciu, je zažiť to na vlastnej koži. Z tohto dôvodu všetci partneri vynaložili svoje úsilie pri definovaní vízie inovačného laboratória, dizajnovaní a prototypovaní služieb.

Pri vytváraní kurzu partneri YSD používajú rôzne formáty, napr. kratšie stretnutia na začiatok oboznamovania sa s témami a nástrojmi a dlhšie stretnutia na spoločný výskum a dizajn v teréne.



3 Makrofáza: ZAPÁJAŤ

VÝZVA PRE MLADÝCH DIZAJNÉROV SLUŽIEB

Výzva, ktorú spoločne navrhli partneri, je zverejnená s cieľom získať 20 mladých ľudí za každú krajinu, ktorí sa chcú zúčastniť cesty YSD.



YSD
YOUNG SERVICE DESIGNERS

Co-funded by the
European Union
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!

PRILÁKAŤ

Rozvíjanie storytellingu a stratégií zapojenia, ktoré môžu zahŕňať aj kľúčové miestne zainteresované strany a opierať sa o podujatia organizované na miestnej úrovni.



YSD, ktorí sa zúčastnili na školení v Poľsku



Lublin hlavné mesto mládeže 2023

ROZŠIROVAŤ

Organizovanie podujatí na miestnej úrovni s cieľom propagovať projekt na lokálnej úrovni a šíriť informácie o možnosti zapojiť sa do programu budovania kapacít. Neformálne stretnutia organizované v priestoroch partnerov alebo v priestoroch miestnych zainteresovaných strán. Uchádzači sa prihlásia s uvedením svojich osobných údajov, vzdelania alebo pracovných skúseností či motivácie zapojiť sa do celého projektu. Uprednostnení budú uchádzači zo znevýhodneného prostredia.



Verejné podujatie na šírenie informácií a propagáciu vo Fínsku



NÁJSŤ

Informovanie tých, ktorí neprešli výberom, a pozvať na pohovor tých, ktorí boli predbežne vybraní. Informovanie vybraných uchádzačov.

4 Makrofáza: POSILNIŤ

40 hodín tréningu pre mladých ľudí vo veku 16-25 rokov. Cieľom prvej časti je mať aspoň 2 služby ako odpoveď na identifikovanú výzvu, ktoré budú spoluvytvárať s verejnou správou a miestnym ekosystémom. Hlavné kroky Programu budovania kapacít YSD:

1. POZOROVAŤ



Skúmanie komunity: Mládež analyzuje zdroje a problémové oblasti

2. SKÚMAŤ



preskúmanie kontextu (charakteristika oblasti, v ktorej chcete konať, a ľudí, ktorých sa problém týka a/alebo ktorí by mohli byť súčasťou riešenia), identifikácia problémov súvisiacich s vybranou oblasťou s verejnou správou a vybranými cieľmi udržateľného rozvoja, získavanie inšpirácie (napr. porovnávanie riešení)

3. PREDEFINOVAŤ



MLÁDEŽ ROBÍ PRIMÁRNY A SEKUNDÁRNY VÝSKUM, aby našla dôkazy pre svoj problém a navrhla riešenia. Analyzovanie zistení výskumu s cieľom začať navrhovať štruktúru inovačného laboratória, jeho hodnotovú ponuku, činnosti, ktoré bude vykonávať, spôsob, akým bude spolupracovať s rôznymi miestnymi zainteresovanými stranami a možné synergické efekty s medzinárodnými partnermi

4. VYTVORIŤ

Na základe toho, čo bolo zmapované, identifikujte dve prioritné činnosti, pre ktoré treba vygenerovať čo najviac riešení; zorganizovať získané vstupy, aby sa definovali aspoň dve možné služby, pre ktoré sa má vypracovať prototyp a test.

MLÁDEŽ NÁJDE PARTNEROV, S KTORÝMI BUDE SPOLUPRACOVAŤ, A VYTVORÍ STRATÉGIU PRE AKCIU.



YSD v Poľsku pracujú na doladovaní svojich Máp ciest

5. KATALÝZOVAŤ

MLÁDEŽ definuje, čo chce testovať, aby mohla pristúpiť ku konštrukcii potrebného prototypu a vykonať test; vykoná niekoľko testov (s ohľadom na koncept, konkrétne funkcie, fungovanie toho, čo sme si predstavili v reálnom prostredí), pričom dbá na zber spätnej väzby od rôznych používateľov.
MLÁDEŽ PODNIKÁ SPOLOČNÉ KROKY V TEJTO OBLASTI.



6. SYSTEMATIZÁCIA - VEREJNÉ INOVAČNÉ LABORATÓRIÁ



Prezentovať výsledky budovania kapacít tvorcom politik a kľúčovým aktérom v systéme s cieľom zdokonaľiť model inovačného laboratória a testované služby, tak aby sa mohli zaviesť do praxe.

S podporou pracovníkov s mládežou zapojených do projektu Mladí dizajnéri služieb aktivujú verejné inovačné laboratória pre mladých ľudí: bezpečné a interaktívne priestory koncipované ako verejné fóra, kde budú miestni tvorcovia politik, projektoví partneri a

mladí ľudia spolupracovať na vývoji spoločných stratégií na dizajn a realizáciu experimentálnych riešení výziev verejného sektora identifikovaných počas projektu. Pracovný proces laboratórií je organizovaný prostredníctvom okrúhlych stolov, otvorených diskusií a práce v teréne vrátane rozhovorov, fotoreportáží a videoreportáží.

Prvý okrúhly stôl, pri ktorom mestskí úradníci, mladí dizajnéri služieb a pracovníci s mládežou diskutovali o potrebách a výzvach mesta, ktoré sa môžu riešiť v rámci projektu prostredníctvom dizajnu aspoň dvoch inovatívnych služieb.



7. STRATÉGIA

Prediskutujte výsledky prvého experimentu a vytvorte stratégiu pre inovačné laboratórium, aby sa stalo plne funkčným a trvalo udržateľným.

Druhý okrúhly stôl, pri ktorom mladí dizajnéri služieb predstavia výsledky svojho výskumu a svoje prvotné nápady na služby pre mesto. Mladí účastníci a pracovníci s mládežou pracujú na konceptualizácii nápadov a hľadajú spojencov na miestnej úrovni, ktorí môžu podporiť realizáciu navrhovaných služieb.



8. DOLADENIE

Testovať to, čo bolo definované počas druhého okrúhleho stola, aby sa ďalej zdokonaľovalo inovačné laboratórium získaním spätnej väzby od občanov.



YSD pracujú na pláne služieb



9. PILOTOVANIE

Implementácia 5-mesačného pilotného projektu na spustenie inovačného laboratória
Päť hlavných cieľov pilotnej fázy:

- Slúžiť ako prostredie na učenie, kde si cieľové mestá môžu skúšať nástroje, procesy a techniky znalostného manažmentu a zdokonaľiť poskytovanie služieb;
- Zahať poskytovať služby s pridanou hodnotou na úrovni komunity, ktoré priamo pomáhajú cieľovej skupine;
- Byť základom pre kultúru a správanie v oblasti znalostného manažmentu, ktoré sa potom môžu rozšíriť do susedných oblastí;
- Poskytnúť preukázateľnú hodnotu pre mládežnícku organizáciu a tiež dokázať hodnotu znalostného manažmentu;
- Vytváranie príbehov pre účely fundraisingu



5 Makrofáza: SPOJIŤ

Dve medzinárodné podujatia, na ktorých sa stretlo 30 mladých Európanov z Poľska, Talianska, Nemecka, Slovenska, Grécka a Fínska na ich ceste stať sa MDS.

Prvé stretnutie bolo organizované pred začiatkom prvého verejného inovačného laboratória. Toto podujatie je skvelou príležitosťou na vzájomné spoznanie sa a diskusiu o výzvach a príležitostiach a na získanie informácií od vedeckého koordinátora YSD o tom, ako tieto výzvy a príležitosti komunikovať miestnym rozhodovacím orgánom. MDS zdieľajú nápady na služby s rovesníkmi a pracujú v zmiešaných skupinách na mapách cesty a návrhoch služieb.

Druhé stretnutie je medzinárodným podujatím, ktoré má spojiť ďalších 30 mladých ľudí pred pilotnou fázou. Mladí ľudia a pracovníci s mládežou sa zúčastnia na školení o efektívnom experimentovaní a vytvoria zmiešané skupiny, ktoré budú pracovať na testovaní a prototypovaní pod dohľadom a s podporou vedeckého koordinátora YSD. Mnohé skupiny pochádzajúce z rôznych krajín spoločne navrhli podobné služby.

Medzinárodné podujatia sú skvelou príležitosťou aj pre pracovníkov s mládežou z celej Európy na experimentovanie s novými metódami a získavanie vedomostí a zručností s cieľom vzbudiť záujem mladých ľudí o aktívne občianstvo a podnietiť ich ochotu navrhovať riešenia miestnych problémov.



Časť 3:

Stať sa mladými dizajnérmi služieb

3.1 Program tréning trénerov

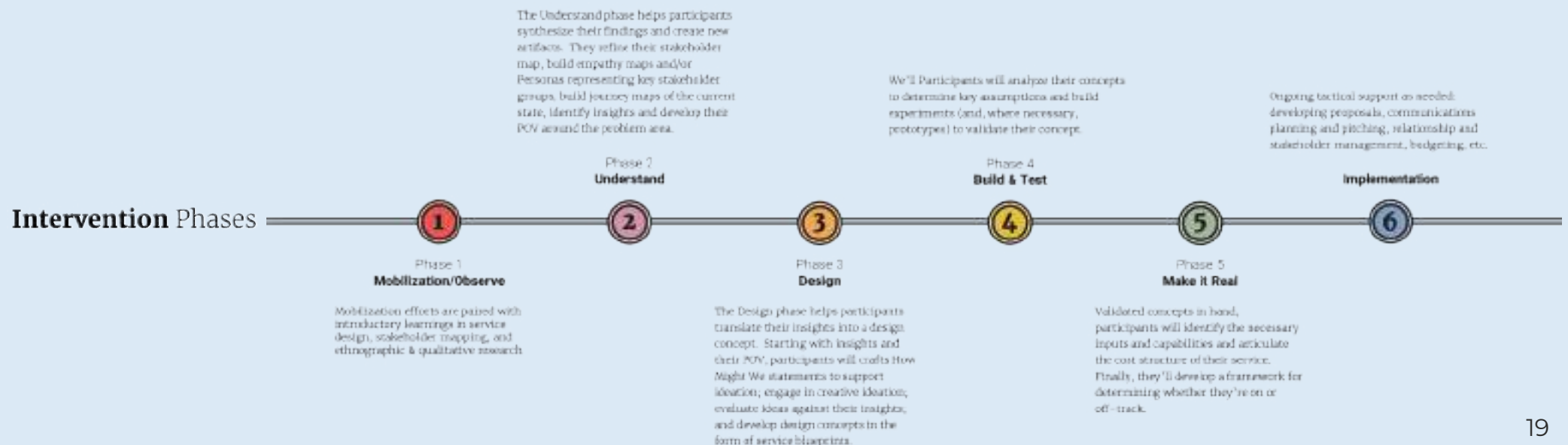
Realizáciu programu koordinoval Joshua Harvey, odborník na sociálne inovácie a strategický dizajn so skúsenosťami z mimovládnych organizácií, sociálnych podnikov, OSN, UNICEF a vlád.

TT sa riadi prístupom a metódami dizajnu služieb, ktoré sa uplatňujú vo verejnom sektore. Inšpiruje sa najmä programom UPSHIFT, ktorý vytvoril UNICEF . UPSHIFT je experimentálne vzdelávanie v oblasti sociálnych inovácií na pomoc mladým ľuďom bez práce a NEET a vyvíja sa v 4 fázach:

- 1) Pochopenie výziev a vytvorenie riešení;
- 2) Návrh - brainstorming a kreatívne nápady, mapovanie nápadov a potrieb, modelovanie;
- 3) Zostavenie a testovanie - experimentovanie a rýchle prototypovanie;
- 4) Uskutočnenie.

Tieto fázy umožňujú tímu dizajnérov “rozvíjať hlbokú empatiu voči ľuďom, pre ktorých dizajnujú, klásť otázky o predpokladoch a inšpirovať nové riešenia”. Práve preto sú mladí ľudia dokonale vhodní na to, aby sa riadili týmto prístupom a pôsobili ako mladí dizajnéri služieb, a zároveň dizajn služieb podporuje občiansku participáciu mladých ľudí a stavia ich do centra navrhovania služieb, ktoré sa ich najviac dotýkajú.

Nižšie uvádzame šesť podrobných fáz programu, ktoré boli opätovne prispôbené v jednotlivých partnerských krajinách s rôznym formátom školenia, ktoré nájdete [TU](#)



ÚVOD

STRETNUTIE 1 - ZÁKLADNÁ PRÍPRAVA	
1.1	Privítanie a úvod
1.2	Čo je dizajn služieb
1.3	Čo je to služba?
1.4	Interakcie
1.5	Styčné body
1.6	Kanály
1.7	Logika s dominanciou služieb
1.8	Služba vs. tovar
1.9	Dizajnové myslenie
1.10	Mládež a dizajn služieb
1.11	Nastavenie mysle
1.12	Zručnosti

[link 1](#)

[link 2](#)

[link 3](#)

[link 4](#)

Training of Trainers Programme

DEŇ 1 - Pozorovanie	
1.1	Mobilizácia
1.2	Pozorovacia fáza
DEŇ 2 - Pochopenie a dizajn	
2.1	Rozumieť
2.2	Vnímanie
2.3	Etnografia
2.4	Rozhovory
2.5	Rozhovory
	NÁSTROJE NA SPRÁVU ARTEFAKTOV
	MAPA EMPATIE
	PERSONAS
	STROM PROBLÉMOV
	DIAGRAM L'ADOVCA
	MAPA SKÚSENOSTÍ
	MAPY CESTY
	BLUEPRINT
	DIAGRAM KAUZÁLNEJ SLUČKY (MAPOVANIE SYSTÉMU)
	DIAGRAM AFINITY

[link Day 1](#)

[link Day 2](#)

Program tréningu trénerov

	DEŇ 3 - Návrh a vytváranie
	Možnosti dizajnu
	Princípy dizajnu/obmedzenia
3.1	Prehľad dizajnu
3.2	Osoba + potreba + vhl'ad
3.3	Uhol pohľadu
3.4	Vytváranie alternatív
3.5	Ako by sme mohli...?
3.6	Metódy tvorby nápadov
3.7	Princípy tvorby nápadov
3.8	Koncepcia dizajnu
3.9	Modely
3.9.1	Business Model Canvas
3.9.2	Storyboard
3.9.3	Mapy ciest zákazníkov
3.9.4	Blueprint

link Day 3

Program tréningu trénerov

	DEŇ 4 – Zrealizujte to
4.1	Dizajnovanie prechodov
4.2	Urobte to skutočné- Prehľad
4.3	Predpoklady
4.4	Pravdepodobnosť a dopadové matice
4.5	Formulácia hypotézy
4.6	Vytváranie prototypov
4.7	Metódy vytvárania prototypov
4.8	Modely
4.9	Prehľad zostavovania a testovania
4.10	Testovanie
4.11	Výzvy pri implementácii

link Day 4

3.2 - Testimonies from Young 3.2 Svedectvá mladých dizajnérov služieb Designers

Nasledujúce kľúčové poznatky vyplynuli z realizácie odbornej prípravy:

- Nábor mladých dizajnérov služieb bol v jednotlivých krajinách veľmi rôznorodý, čo obohatilo projektové skúsenosti.
- Keďže situácia bola kvôli Covidu neistá, partneri pracovali aj na vybudovaní platformy elektronického vzdelávania YSD Cerebrum, ktorá bola kľúčovým nástrojom pri transformácii tréningu trénerov na mieste do online prostredia počas programu TT. Okrem toho sa online prostredie využilo aj pri zasadnutiach PBK v niektorých partnerských krajinách, pričom celé kurzy budú nahrané na e-learningovú platformu projektu.
- Spolupráca medzi vzdelávacími tímami jednotlivých krajín bola kľúčová, najmä pri výmene zdrojov, aktivít, skúseností a nápadov. To pomohlo udržať medzinárodný charakter projektu a ducha spolupráce.
- Aby sa zabezpečilo dynamické, interaktívne, participatívne a všestranné vzdelávacie prostredie, bolo v konečnom dôsledku dôležité skombinovať online e-learningové priestory so živými stretnutiami, ako napríklad prvé a druhé podujatia rovesníckeho vzdelávania v Lubline (Poľsko) a v Tampere (Fínsko). To pomohlo zabezpečiť dlhodobú aktivizáciu mladých dizajnérov služieb.

Za zmienku stojí niekoľko reálnych svedectiev mladých ľudí, ktorí sa zapojili do realizácie projektových aktivít.

Prvým z nich je Yousef Sorour, YSD z Talianska, ktorý na otázku "Prečo ste sa rozhodli byť YSD?" odpovedal:

"Najskôr som sa rozhodol stať sa mladým dizajnérom služieb, pretože keď mi bol projekt predstavený, veľmi sa mi páčil a myšlienka, že budem mať možnosť vyjadriť svoj názor a vypočuť si názor svojich rovesníkov, ma veľmi zaujala".

Cestovanie do zahraničia je tiež veľmi pekný nápad, pretože kultúrna výmena v Poľsku a Fínsku je veľmi zaujímavá jednak pre nezávislosť, ktorú človek získa tým, že ide do týchto krajín, a tiež tým, že počuje myšlienky študentov z iných krajín, získa nový spôsob myslenia a obohacuje svoje vlastné".

Zatiaľ čo 19-ročný Filippos z Grécka odpovedal na rovnakú otázku takto:

"Na YSD som narazil pri prechádzaní Instagramu a po prečítaní popisu ma okamžite zaujal, pretože sa považujem za veľmi otvoreného novým skúsenostiam a tiež veľmi spontánneho. Táto príležitosť sa mi zdala ideálna pre niekoho, kto sa chce viac angažovať vo svojej miestnej komunite a aktívnejšie sa podieľať na riešení problémov, ktoré nás všetkých zaujímajú. Okrem toho to bola skvelá príležitosť spojiť sa s mladými, podobne zmýšľajúcimi ľuďmi, ktorí zdieľajú rovnakú túžbu byť súčasťou procesu tvorby zmien v záujme zlepšenia našej spoločnosti".

Martin má 16 rokov, pochádza zo Slovenska a rozhodol sa byť členom YSD, pretože:

“Mám rád kreativitu, chcem pomáhať svojmu mestu a zdokonaľovať sa učením nových vecí”.

Ďalej uvádzame vyjadrenie jednej 16-ročnej talianskej YSD, Elisy Solazzo, ktorá takto nadšene komentovala svoju účasť na programe budovania kapacít:

“Metodika tohto kurzu ma veľmi prekvapila, pretože stretnutia boli veľmi pútavé a aj keď ste napríklad plachý človek, váš nápad je vždy vypočutý a všetky nápady sa berú do úvahy, nie je to tak, že jeden nápad je dôležitejší ako druhý, takže si myslím, že to bolo veľmi príjemné a produktívne”.

Tommaso Di Lernia z Talianska, ktorému sa program budovania kapacít mimoriadne páčil:

“Na programe budovania kapacít v rámci tohto projektu, Mladí dizajnéri služieb, sa mi najviac páčila možnosť spoznať nových ľudí, spolupracovať s nimi, rozvíjať svoj vlastný názor a zároveň počúvať ostatných”.

Filippos z Grécka okrem toho o programe budovania kapacít povedal:

“Jeho obsah sa mi veľmi páčil, pretože ho považujem za veľmi dobre použiteľný v reálnych situáciách a takisto ide o veľmi praktické informácie, ktoré môže každý využiť v procese navrhovania služieb. Okrem toho bol materiál veľmi pútavý a to aj na osobnej úrovni”.

Keď sa nemeckej zástupkyne MDS Mariny opýtali na jej názor na projekt, odpovedala:

“Myslím si, že YSD sú skvelou príležitosťou na prezentáciu vašich nápadov a na to, aby ste sa viac vzdelávali, vymieňali si názory a stretávali sa s inými mladými ľuďmi. Odporúčala by som ju každému v mojom veku, mladšiemu alebo staršiemu, aby sa všetci mohli zapojiť. Je to naozaj skvelý nápad a výborný projekt pre mladých ľudí, ako sme my.”

Podľa Leen a Michelle z Nemecka je tento projekt pre mladých ľudí zaujímavý, pretože:

“Každý človek potrebuje v mladom veku robiť niečo kreatívne, každý mladý človek potrebuje túto skúsenosť. Všetko je služba a všetko je živý dizajn. Projekt YSD dáva mladým ľuďom príležitosť rozvíjať sa a vystúpiť zo svojej komfortnej zóny”.

Filippos z Grécka má cieľ zúčastniť sa na tomto projekte

“Účasťou na projekte YSD sa snažím dosiahnuť náš spoločný cieľ, ktorým je vypracovanie novej, účinnej a ľahko uplatniteľnej politiky, ktorá pomôže našej partnerskej obci čeliť aktuálnym problémom týkajúcim sa životného prostredia a sociálneho začlenenia a zároveň vytvoriť dlhodobé priateľské väzby s ľuďmi, s ktorými spolupracujem a ktorých stretávam na svojej ceste”.

Christos z Grécka má 20 rokov a svoju skúsenosť s projektom opísal týmito slovami:

“Mladí dizajnéri služieb boli nezabudnuteľnou skúsenosťou, ktorá mi pomohla naučiť sa konštruktívne pracovať v kontexte európskeho projektu. Počas programu som mal možnosť cestovať a vymieňať si nápady s ostatnými mladými ľuďmi z celej Európy. Tiež som sa naučil, ako byť produktívnym členom rozšíreného tímu a zároveň sa zamerať na poskytovanie pomoci po návrate v mojej komunite. Som presvedčený, že je to veľmi užitočné, pretože to umožňuje mojej generácii verbalizovať svoje nápady a podieľať sa na budovaní lepšej budúcnosti”.

Okrem toho 19-ročná Persa z Grécka takto opísala svoju skúsenosť s projektom YSD:

“Projekt MDS bol pre mňa ako študentku medzinárodných a európskych štúdií veľmi prínosný a formujúci, a to viacerými spôsobmi. Počas tohto dlhodobého projektu som mala možnosť nielen absolvovať odbornú prípravu na dizajn služieb a spoznať, ako fungujú zahraničné samosprávy, ale aj navrhnuť so svojou skupinou vlastnú novú službu a zistiť, ako by sa realizovala v miestnej samospráve. Všetky tieto príležitosti boli pre mňa teda naozaj objavné a poskytli mi celkový prehľad, aby som plne pochopila, ako, prečo a za akú cenu sa navrhuje verejná služba”.

Na záver sa Kasia a Kamil z Poľska zamysleli nad celkovou hodnotou školenia, ktoré absolvovali, a nad ďalšími krokmi projektu:

“Som veľmi zvedavý a teším sa na spoluprácu v prospech lublinskej mládeže. Dúfam, že to budú hodnotné služby, ktoré budú chcieť využívať”.

“Skúsenosti z tohto školenia nám určite pomôžu lepšie spoznať mladých ľudí a potreby mesta, aby sme našli spoločnú reč a spoločne niečo vytvorili.”.

3.3. Hodnotenie a reflexia

Cieľom programu YSD bolo posilniť postavenie mladých ľudí a poskytnúť im nástroje potrebné na to, aby sa stali aktívnymi občanmi a podieľali sa na rozhodovaní na miestnej úrovni. Cieľom bolo takisto aj posilniť komunikáciu medzi generáciami a podporiť ciele mládeže, akými sú je začlenenie do spoločnosti a ekologická udržateľnosť.

Mladí dizajnéri služieb boli požiadaní, aby zhodnotili celkový proces v troch rôznych fázach programu: na začiatku, v polovici a na konci. Hodnotenie sa uskutočnilo prostredníctvom dotazníkov na formulároch Google. Cieľom bolo posúdiť mieru zachovania vedomostí, pocit podpory a pokroku, pokiaľ ide o konkrétne mäkké alebo tvrdé zručnosti, ich očakávania a spokojnosť s PBK (zrozumiteľnosť a užitočnosť programu).

V prvom dotazníku YSD odpovedali na niekoľko otázok založených na ich znalostiach a chápaní niektorých hlavných konceptov a metód navrhovania služieb. Okrem toho hodnotili ciele, formu a čas doteraz realizovaných aktivít.

V druhom formulári YSD zhodnotili celkový proces a poskytli niekoľko užitočných odporúčaní, čo by sa mohlo zlepšiť na ďalších školeniach, ako napr:

- Venovať navrhovaným činnostiam viac času, aby sa mohli čo najlepšie štruktúrovať a rozvíjať. To by sa dalo dosiahnuť rozložením vzdelávacieho programu na viac dní s kratšími stretnutiami, pretože kvôli množstvu informácií a práce mladí účastníci koncom dňa už nie sú pozorní;
- Hlbšie vysvetliť účel každej aktivity/kroku, ktorý sa počas programu uskutoční, aby bol celý proces a správne smerovanie jasné každému účastníkovi;
- Organizovať viac praktických aktivít a diskusií formou brainstormingu namiesto teoretických stretnutí a prezentácií. Navrhli napríklad zaoberať sa analýzou marketingovej stratégie konkrétnej spoločnosti.
- Ak je to možné, organizovať školenia osobne a nie online.

Napokon v treťom dotazníku YSD poskytli svoju spätnú väzbu na program budovania kapacít, pričom hodnotili konkrétne aspekty, ako sú kompetencie školiteľov a inkluzívnosť odbornej prípravy. Okrem toho poskytli užitočné návrhy, čo by sa dalo urobiť lepšie a zohľadnilo sa to pri prípadných budúcich programoch odbornej prípravy organizovaných partnermi projektu.

- Nadviazať viac kontaktov s obcami;
- Organizovať viac outdoorových aktivít;
- Aby bolo možné zabezpečiť financovanie služieb, ktoré spoluvytvárajú MDS, pred začatím pilotnej fázy naplánovať udržateľnosť po skončení projektu.
- Venovať viac času brainstormingovým stretnutiam a individuálnej podpore a neplánovať školenia niekoľko dní po sebe, pretože to môže byť pre studentov náročné. Celkovo navrhujú nájsť dobrú rovnováhu medzi dĺžkou programu a obsahom, ktorý by mal byť stráviteľný, ale dostatočne náročný, a udržať program pre mladých ľudí pútavý.

Celkovo boli všetky tieto aspekty splnené, ako ukázalo hodnotenie: nedostatky vo vedomostiach boli odstránené, návrh a realizácia programu budovania kapacít boli veľmi účinné; všetci pracovníci s mládežou viedli kurzy vynikajúco; lekcie boli pre mladých ľudí zaujímavé a pútavé.

Ukázalo sa však, že projekt YSD je dosiahol viac, než pôvodné ciele. Pozitívna spätná väzba od účastníkov poukázala na viaceré prvky, ktoré projekt nepredpokladal.

Počas stretnutí mali mladí účastníci možnosť pracovať v skupinách a zoznámili sa s metódami vzdelávania, o ktorých sa im ani nespomínalo. Nadviazali priateľstvá, zdieľali myšlienky a obavy a tešili sa na stretnutia nielen kvôli učeniu, ale aj kvôli interakciám medzi rovesníkmi a osvojeniu si nových pojmov a zručností, ktoré nie sú pre študenta v rámci tradičného vzdelávania bežné. Vďaka svojej aktívnej účasti na projekte si tiež uvedomili, že sa môžu naučiť a urobiť ešte oveľa viac a že môžu zažiť skutočnú participáciu na miestnom rozhodovaní, aby zlepšili svoje mestá.

Pre pracovníkov s mládežou YSD to bola tiež jedinečná skúsenosť, pretože experimentovali s novými metódami a získali vedomosti a zručnosti, ako vzbudiť záujem mladých ľudí o aktívne občianstvo a podnietiť ich ochotu navrhovať riešenia na riešenie miestnych problémov.

Okrem toho sa ukázalo, že medzigeneračné kontakty medzi predstaviteľmi miestnej samosprávy a mladými ľuďmi sú vynikajúcim spôsobom, ako riešiť nesprávne predstavy, ktoré mohla mať jedna veková skupina o druhej. Je dobré spomenúť, že mladí dizajnéri služieb zmenili svoj pohľad na politiku a politikov, zatiaľ čo verejní činitelia teraz uznávajú schopnosti mladých ľudí, ich potreby a nápady a našli nové spôsoby spolupráce a interakcie s mladou generáciou, čím sa zlepšilo vzájomné porozumenie a sociálna súdržnosť.

Projekt YSD dosiahol inkluzívnu a ekologickejšiu spoločnosť pre všetky vekové kategórie v čase, keď následky pandémie Covid-19 mali tendenciu oslabiť sociálne väzby a jasne ukázali, že mestské centrá sú prvou a poslednou líniou obrany pred vypuknutím infekčných chorôb.

Časť 4:

Úloha e-learningu

E-learningová platforma YSD je vzdelávacie online prostredie pre MDS, pracovníkov s mládežou a odborníkov zapojených do školiacich a vzdelávacích aktivít projektu, ako aj verejne prístupný priestor na ukladanie dvoch školiacich programov (jeden pre pracovníkov s mládežou a druhý špeciálne prispôsobený pre mladých ľudí), dodatočných zdrojov týkajúcich sa navrhovania sociálnych služieb, obhajoby a participácie mládeže.

Platforma elektronického vzdelávania YSD je umiestnená na platforme “**CEREBRUM**” , ktorú na účely projektu poskytol grécky partner IRTEA.

Je dôležité, že partner zodpovedný za návrh a poskytovanie platformy elektronického vzdelávania poskytol živé ukážky a používateľskú príručku, aby sa všetci používatelia platformy oboznámili s jej obsahom a funkciami.

Niektoré z hlavných funkcií platformy elektronického vzdelávania YSD sú:

- Priestory elektronického vzdelávania, rozlíšené podľa partnerských krajín a súvisiacich jazykov.
- Každý priestor na e-learning obsahuje:
 - Úvod
 - hodnotiace formuláre, ktoré umožňujú kontrolovať pokrok a úspechy používateľov
 - modul učebných jednotiek a inkubátorov úloh
 - Dodatočné materiály, ako sú videá, prezentácie, príručky týkajúce sa tém YSD
- Možnosť navigácie vo všetkých národných jazykoch projektu a v angličtine
- Možnosť vytvoriť si účet s osobným profilom (meno, priezvisko, kontaktné údaje) a kedykoľvek ho upravovať.

Na záver možno povedať, že platforma elektronického vzdelávania YSD je:

- Používateľsky prívetivá a ľahko ovládateľná.
- Priestor pre učenie otvorený len pre registrovaných používateľov (ktorí majú prístup prostredníctvom prihlásenia).
- Miesto, v ktorom sa môže nachádzať zoznam zdrojov, školiace materiály, ako aj priestor na (samo)hodnotenie prostredníctvom formulárov a úloh.



www.cerebrum.gr

Časť 5:

Získané skúsenosti

Napriek viacerým ťažkostiam spôsobených COVID-19, projekt YSD dosiahol svoj pôvodný cieľ, ktorým bolo podporiť mladých ľudí, posilniť ich kompetencie a ponúknuť im príležitosť zažiť skutočnú participáciu na miestnom rozhodovaní a zlepšiť svoje mestá a verejné priestory.

Projekt to dosiahol prostredníctvom prístupu založeného na občianskom vzdelávaní a angažovanosti, realizácie inovatívnych vzdelávacích programov a zavedenia pilotných komunitných akcií zameraných na zavedenie služby navrhutej s podporou miest do praxe a na vytvorenie jej prototypu.

Program budovania kapacít bol pilotne realizovaný v šiestich rôznych krajinách (Taliansko, Nemecko, Grécko, Fínsko, Poľsko a Slovensko) s použitím kombinácie online a offline nástrojov, ktoré predstavujú jedno z najdôležitejších dedičstiev MDS, ktoré je teraz k dispozícii všetkým organizáciám (napr. poskytovateľom vzdelávania, verejným subjektom, mládežníckym združeniam a organizáciám atď.), ktoré chcú replikovať metódy a nástroje YSD (alebo ich časť) v iných kontextoch smerom k svojim cieľovým skupinám (vrátane maloletých) a zainteresovaným stranám.

Hlavné zistenia oboch vzdelávacích programov, ako aj ich obsah a metódy, boli zhrnuté v tejto správe. Podrobnejšie sú však opísané aj v čiastkových správach vypracovaných týmto konzorciom, ktoré sú k dispozícii na webovej stránke [projektu YSD](#).

E-learningová platforma YSD (cerebrum) navyše predstavuje cenný nástroj pre jednotlivcov aj organizácie, ktoré majú záujem nájsť užitočné zdroje týkajúce sa metodológie dizajnu služieb a podpory aktivizmu mládeže pomocou prístupov občianskeho vzdelávania a angažovanosti.

Práca vykonaná partnermi YSD mala neoceniteľný prínos pre mladých ľudí, ktorí sa zúčastnili projektu ako študenti a aktivisti, pretože mali možnosť komunikovať v bezpečnom prostredí a tiež skutočne uplatniť to, čo sa naučili, v pútavých a účinných pilotných akciách.

Ako sa ukázalo na dvoch osobných medzinárodných stretnutiach, prvom a druhom podujatí rovesníckeho učenia, mladí účastníci z rôznych krajín zistili, že majú mnoho spoločného a že nastal čas spolupracovať, aby ich ľudia vypočuli a aby budovali spoločnosť, ktorá je ekologickejšia a inkluzívnejšia.

Počas realizácie projektu sa partneri mohli poučiť z niekoľkých skúseností, ktoré môžu byť užitočné pre mládežnícke organizácie, ktoré chcú pracovať v medzigeneračnom rámci na podporu účasti mládeže na rozhodovacích procesoch na miestnej úrovni. Niektoré z týchto skúseností sú uvedené nižšie:

- Pracovníci s mládežou experimentovali s novými metódami a získavali vedomosti a zručnosti, aby vzбудili záujem mladých ľudí o aktívne občianstvo a podnietili ich ochotu navrhovať riešenia miestnych problémov;
- Zlepšením kvality svojich služieb dokázali mládežnícke organizácie osloviť aj mladých ľudí v znevýhodnených situáciách, z ktorých väčšina stratila dôveru v politiku;
- Na podporu občianskej angažovanosti mládeže je nevyhnutné pochopiť výzvy a príležitosti miestnej komunity, najmä po pandémie COVID-19, ktorá odhalila, že mestské centrá sú prvou a poslednou obrannou líniou pred vypuknutím infekčných chorôb. Rozsah projektu YSD bol zameraný na posilnenie hyperlokálnych štruktúr (napríklad susedských skupín), ktoré sú nevyhnutné vzhľadom na opakované zlyhania na štátnej úrovni. Ak budú mať viac právomocí a hlasu, budú zohrávať kľúčovú úlohu pri obnove miest.
- Boj proti dezinformáciám a sen o inkluzívnej spoločnosti nie je vecou pár ľudí: viac ako kedykoľvek predtým sme sa naučili, aké dôležité je vytvárať spojenectvá a záujmové spoločenstvá, aby sme dosiahli väčší vplyv na spoločnosť. Cieľom YSD bolo teda vybudovať model viacerých zainteresovaných strán, ktorý by mladým ľuďom ponúkol možnosť zažiť skutočnú participáciu na miestnom rozhodovaní s cieľom zlepšiť svoje mestá a verejné priestory. Zapojenie zainteresovaných strán vo veľmi skorej fáze iniciatívy alebo projektu môže mať rozhodujúci vplyv na jeho úspech;
- Proces spoločného navrhovania metód a nástrojov odbornej prípravy poskytol nielen základy pre budovanie programov odbornej prípravy a budovania kapacít s participáciou, ale pomohol aj partnerom podeliť sa o pochybnosti, výzvy, frustrácie a nápady. Nepriamo pomohol aj pri budovaní silnejšej skupinovej súdržnosti;
- Všetci partneri sa zaviazali dodržiavať rovnaký cieľ a zámery programu odbornej prípravy aj programu budovania kapacít, čo podporilo ich potenciálny úspech. Partneri sa však zhodli na tom, že každý z nich by mal mať vlastnú slobodu a flexibilitu, pokiaľ ide o vzdelávacie metodiky, online nástroje, časový harmonogram a témy, ktoré by chcel vniešť do svojich programov v jednotlivých krajinách, na rozdiel od rigidného programu uplatňovaného štandardne a vo všetkých krajinách;
- Poznatky získané pri realizácii programu budovania kapacít viedli partnerov k nápadom na zlepšenie takýchto intervencií. Konkrétne navrhujú zabezpečiť ešte väčšiu interakciu medzi účastníkmi, napríklad poskytnutím viac času na brainstormingové stretnutia s cieľom rozvíjať nápady na služby. Okrem toho navrhujú organizovať viac stretnutí alebo vytvoriť lepšie komunikačné kanály s obcami zapojenými do projektu. Napokon, partneri budú pracovať na zabezpečení financovania pilotných aktivít už predtým, a to tak s YSD, ako aj s miestnymi zainteresovanými stranami, a o udržateľnosti projektu začnú diskutovať s YSD už počas samotného vzdelávacieho programu.

