



## *Future, Innovation and Opportunities (F.I.O.)*

### **Firenze: prima città in Italia a innovare i servizi per i giovani con i giovani attraverso il design thinking etnografico**

Gli strumenti previsti dal progetto FIO *Future, Innovation and Opportunities* (progetto cofinanziato da ANCI e Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Gioventù e del servizio Civile Nazionale), attraverso un percorso partecipativo che ha messo in connessione tutti i servizi e sportelli del Comune di Firenze con la platea di giovani interessati e attivi nei campi della creatività e della cultura, sono stati via via adeguati agli effettivi bisogni e desideri dei giovani.

Il progetto è stato declinato in tre fasi, ricche di incontri e laboratori di service design, durante i quali hanno partecipato oltre 200 giovani. Nella prima fase di ascolto - attraverso un focus group e un workshop Open Space technology - sono state raccolte le esigenze dei giovani e le loro prime proposte in tema di servizi. Nella seconda fase, una rosa di questi giovani partecipanti ha svolto il tirocinio in organizzazioni che operano nell'ambito della cultura. Nella terza fase, questo stesso gruppo, attraverso un Social Innovation Camp basato su quattro tappe di esplorazione, analisi e prototipazione ha elaborato tre linee di intervento “ad elevata usabilità”, che saranno recepite e adattate dal Comune per migliorare l'offerta dei servizi rivolti ai giovani di Firenze.

Le proposte di miglioramento del Progetto FIO muovono dal principio che tutti i servizi, per essere efficaci, debbono essere progettati insieme agli utenti e che vi debba essere la conoscenza, la valorizzazione e l'armonizzazione fra questi. Ciò è tanto più vero, quando la comunicazione è rivolta in modo efficace ai giovani (14-35 anni) e quando coesistono i seguenti elementi: un'organizzazione integrata di calendari tematici di eventi, uno sportello unico per l'uso degli spazi e per l'organizzazione di eventi culturali. Per il raggiungimento di tale finalità, appare necessario promuovere nelle scuole un ruolo attivo di adeguata informazione, per far conoscere i servizi presenti sul territorio, dedicati all'orientamento, al coaching, alla ricerca di lavoro, alle esperienze di studio e lavoro all'estero, alla ricerca di spazi per suonare o esprimere la propria creatività con altre forme espressive.



*Iniziativa cofinanziata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri –  
Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale*