

A közszolgáltatások közös alkotásához vezető nagyon egyszerű útitervet így is fel lehetne vázolni...



DE... A TAPASZTALAT AZT MUTATTA, HOGY A KÖZÖS ALKOTÁST NEM LEHET EGYETLEN EGYENES VONALÚ FOLYAMATKÉNT ÁBRÁZOLNI. CÉLSZERŰ GYAKORLATKÉNT TEKINTENI RÁ, AMELYNEK TÖBBFÉLE FOLYAMAT IS RÉSZE.

A szolgáltatásoknak fejlődni és alkalmazkodni kell – így a közös alkotás gyakorlatainak is változni kell illeszkedve ahhoz a környezethez, amelyben alkalmazzuk azokat.

Ahhoz, hogy a közös alkotás jól működjön, a szolgáltatóknak készen kell állni arra, hogy kockázatot vállaljanak, és megosszák a felelősséget, a hatalmat és a forrásokat a közös alkotásban részt vevő polgárokkal, közösségekkel és partnerekkel.

A közös alkotás azt is jelentheti, hogy a forrásokat a rendszeren belül másképp használjuk, és másképp gondolkodunk arról, hogyan kell a szolgáltatásokat finanszírozni.

A rendszer gyakran „nehezen elérhetőnek” tekint bizonyos társadalmi csoportokat. Célszerű megváltoztatnunk a nézőpontunkat, és a szolgáltatásainkat kell „nehezen megközelíthetőnek” látnunk, és ezzel a szemlélettel kell meghatározni a problémát.

A szolgáltatók általában nem tudják biztosan, hogy „helyesen cselekednek-e”. Ezért a polgárokkal való közös alkotás és az együtt végzett munka szélesíti a szolgáltatók látókörét, és csökkenti a tévedés kockázatát.

THE SYSTEM

A RENDSZER HOGYAN KAPCSOLÓDIK A KÖZÖS ALKOTÁS A SZOLGÁLTATÁSOK SZÉLESEBB „RENDSZERÉHEZ”?

A szolgáltatások és a társadalmi problémák mindig valamilyen kontextusba ágyazottan jelennek meg. Ezek a kontextusok meghatározzák, hogyan kell a szolgáltatást szervezni és biztosítani. A közös alkotás abban segít, hogy elmozduljunk a sztenderdizált szolgáltatásoktól egy személyre szabottabb, a helyi sajátosságokhoz jobban illeszkedő megközelítés felé.

Az értékelés folyamatos, és többféle érintett is részt vesz benne. Az értékelésnek az állandó tanulást és a szolgáltatás fejlődését kell szolgálnia.

A közös alkotás a kapcsolatháló létrehozásáról szól. A digitális technológia segíthet ebben, különösen speciális helyzetekben, de nem lehet a magától értetődő, kizárólagos megoldás.

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

A közös alkotást az empátia vezérli – hogy ezt elérjük, meg kell értenünk és értékelnünk kell a különböző nézőpontokat.

A közös alkotás a hatalmi viszonyok átrendezését is jelenti. Elmozdítja a szolgáltatásokat az „embereknek” vagy „emberekért” való cselekvéstől a polgárokkal vagy közösségekkel való együttműködés területére.

A méltányosság az előfeltétele a valódi párbeszédnek és az olyan kapcsolatok megteremtésének, amelyek a közös alkotást lehetővé teszik. Itt nincs helye a hierarchiának.

Nem minden érintett tud részt venni mindegyik közös alkotási tevékenységben, vagy az egész folyamat részévé válni, de a hozzájárulásuk akkor is felbecsülhetetlen lehet. Keressen egyszerű módokat arra, hogy az emberek „laza kapcsolattal” vegyenek részt a folyamatban – ez később komolyabb bevonódáshoz is vezethet. Azt se várhatjuk el, hogy az emberek keressenek meg minket – mi találjuk meg, hol vannak, és mi menjünk el hozzájuk!

Bírják szóra az embereket! Rendezzenek közösségi bulit, használjanak tervezési eszközöket vagy LivingLab találkozókat, vagy csak hívják fel őket telefonon! Kezdjék el a párbeszédet, és figyeljék, hogyan születnek új ötletek és kapcsolatok!

ETHICAL COMPASS

ETIKAI IRÁNYTŰ A KÖZÖS ALKOTÁS EGY ÉRTÉKALAPÚ GYAKORLAT, ÉS MEGHATÁROZZA AZT, AHOGYAN AZ EMBEREKKEL DOLGOZUNK

A folyamat, a döntéshozás és a cselekvési területek átláthatósága a résztvevők közötti bizalom előfeltétele.

IA kulcsfontosságú személyek kiválasztása és a velük folytatott párbeszéd a hálózatépítés hálózatjának kiindulópontja lehet. Gyakran nem érkeznek egyből válasz a felhívásokra, de ha kapcsolatokat épít, találkozni fog olyan szereplőkkel, akiken keresztül több embert is bevonhat.

CATALYSTS

KATALIZÁTOROK NÉHA A KEZDET A LEGNEHEZEBB – A KATALIZÁTOROK A KÖZÖS ALKOTÁS FOLYAMATAINAK INDULÁSÁT SEGÍTIK

A szolgáltatóknak biztosítani kell, hogy munkatársaik a közös alkotás technikáinak, eszközeinek és értékeinek valamennyi szintjén rendelkezzenek a szükséges készségekkel és kapacitásokkal. A szolgáltató szervezetek szemléletének megváltozása egy alapos előkészítő munkát feltételez, még azt megelőzően, hogy a polgárokat és más érintetteket bevonnának a folyamatba

A közös alkotás nem azonos a konzultációval. Jóllehet a fejlesztési folyamatokban a társadalmi konzultáció egy elfogadott módszer a polgárok véleményének megismerésére, nem szabad összekeverni a hatalommegosztással azzal az új formájával, amelyet a közös alkotás szorgalmaz.

A közös alkotás az emberek erősségeire és lehetőségeire épít, ezeket egyesíti, hogy változást érjen el. Így nem hiány alapú, hanem erőforrás alapú megközelítésként tekinthetünk rá.

Mi a közös alkotás?

A közös alkotás egy olyan gyakorlat, amelyben változatos tapasztalati háttérű emberek, csoportok és szervezetek együtt dolgoznak azon, hogy a polgárok és a társadalmat irányító rendszer valamilyen az az intézmények közti hatalmi egyenlőtlenségek csökkentésének terén új eredményeket érjenek el.

És mit jelent a közös alkotás a szolgáltatások számára?

Ez egy közös cselekvés a szolgáltatók, polgárok és más érintettek között, amelynek célja, hogy gazdagítsa a szolgáltatások által nyújtott értékeket. Érték alatt érthetünk növekvő jóllétet és a közjóról alkotott olyan közös víziót, amely befogadóbb közpolitikák, stratégiák, szabályozó keretek és szolgáltatások kidolgozásához vezethet.

Mi nem a közös alkotás?

- Nem csak konzultáció.
- Nem csak személyközpontú gyakorlat
- Nem csak „együtt dolgozás”.

És biztosan nem egy gyorsstapasz. Ez egy olyan gyakorlat, amely kapcsolatrendszerrel épít az emberek között, és amely segít minket abban, hogy sokféle tapasztalatot felhasználhassunk a társadalmi problémákat célzó megoldásokban és fejlesztésekben.

Mit gondoljunk végig, mielőtt belevágunk?

- Mi a közös alkotási tevékenységünk kontextusa?
- Mit akarunk elérni a közös alkotással, és miért használjuk?
- Melyek azok az alapvető értékek, amelyekre a megközelítésünk épül?
- Milyen kapacitásokra és eszközökre számíthatunk, amelyek támogatnák bennünket a közös alkotásban?
- Milyen korlátokkal és akadályokkal nézünk szembe?
- Milyen eszközöket és technikákat használhatunk a közös alkotás elősegítésére?

A CoSIE eszköztár javaslatot ad, hogyan válaszoljunk ezekre a kérdésekre.

Akkor mi is az a CoSIE projekt?

A CoSIE (Közös Alkotás a Szolgáltatások Innovációjában Európában) egy Horizon 2020 projekt, amely a közös alkotás gyakorlatait és eszközeit alkalmazza a szolgáltatások területén. Egy 24 egyetemi, közszolgáltatási és civil szférában működő szervezet által létrehozott konzorcium vagyunk. A projekt során 11 különböző területen közös alkotással létrehozott kísérleti szolgáltatást próbáltunk ki. A <https://cosie.turkuamk.fi> oldalon az alábbi lista elemeire kattintva elérheti az egyes pilótaprogramok (kísérleti programok) leírását.

Lengyelország: Közös lakhatás időseknek

Észtország: Szolgáltatások fogyasztékkal élő emberek számára vidéki területeken

Spanyolország: Vállalkozói készségek tartós munkanélküliek számára

Magyarország: Háztartásgazdaság a vidéki térségekben

Hollandia: Nincs kidobni való idő

Hollandia: Szociális szolgáltatások újratervezése

Olaszország: Gyerekkori elhízás csökkentése

Svédország: Szociális szolgáltatások fogyasztékkal élő emberek számára

Finnország: Ifjúsági közös képessé tételel

Görögország: Városi közösségi kert szolgáltatás

CoSIE



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770492.

<https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

CoSIE útiterv videóok egy rövid bemutatató filmet, és olyan rajzfilmeket foglalnak magukban, amelyek a közös alkotás akadályainak lehetséges legyőzését jelenítik meg a CoSIE projekt tapasztalatai alapján <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

<https://sola.kau.se/cosie/>

CoSIE Online Szabadegyetem (Massive Online Course, MOOC) széles célközönség (ügyfelekkel dolgozó szolgáltatói szakemberek, polgárok vagy tanulók/hallgatók) számára nyújt videóanyagokkal illusztrált képzést. <https://sola.kau.se/cosie/>

A CoSIE weblap <https://cosie.turkuamk.fi>

A CoSIE eszköztár további információkat nyújt az útitervben használt foglamakról, és valódi példákkal mutatja be ezek jelentését és gyakorlati alkalmazását <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

Milyen eszközöket alkalmazhatunk a közös alkotás támogatására?
Az alábbiakban néhány eszközt sorolunk fel, amelyet a CoSIE projekt kísérleti részprojektjeiben használtunk. Az eszköztár részletesen bemutatja, hogyan alkalmaztuk ezeket az eszközöket.

Társadalmi média és nyílt adatok

Közösségi riporter

Tervezői gondolkodás

COSMOS eszköz

Társadalmi hackathon

Bevonási stratégiák

THE CoSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

CoSIE
Co-creation of Service Innovation in Europe



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 770492.