

Una rappresentazione ideale della co-creazione nei servizi pubblici può essere illustrata come segue...



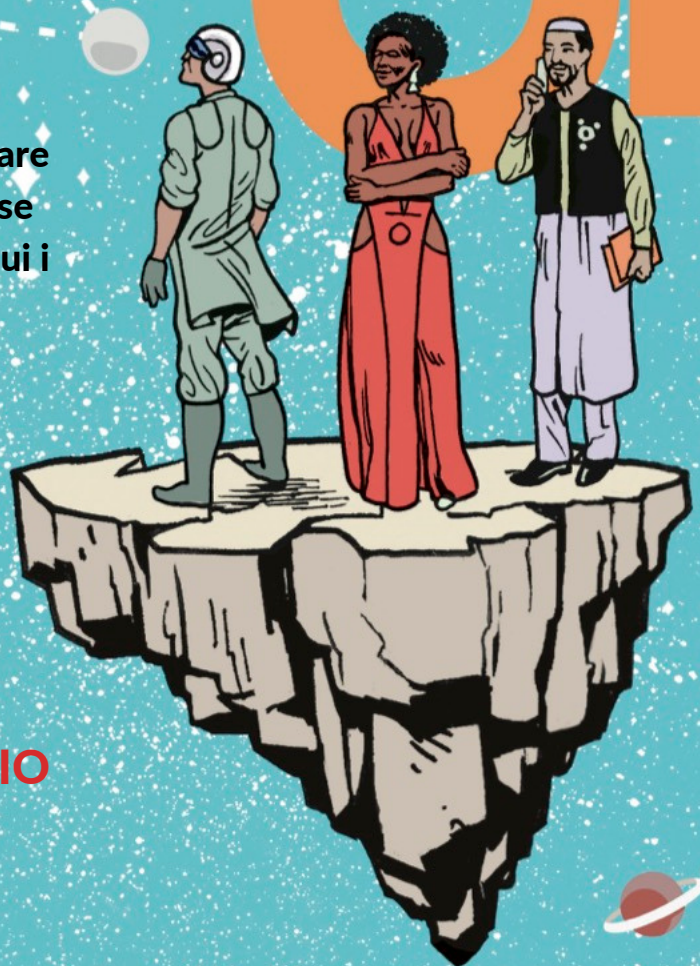
I servizi devono evolvere e adattarsi nel tempo. Anche le pratiche di co-creazione devono cambiare coerentemente al contesto in cui si applicano.

Il sistema spesso osserva alcuni gruppi di persone come "difficili da raggiungere". Sarebbe necessario capovolgere questa prospettiva: sono i servizi ad essere "di difficile accesso" e in seguito si dovrebbe affrontare questo problema.

Affinché la co-creazione funzioni bene, chi eroga il servizio deve essere preparato ad affrontare i rischi, condividere le responsabilità, il potere e le risorse con coloro che partecipano al processo di co-creazione (persone, comunità, partners).

Per i fornitori di servizi è difficile capire se stanno "facendo la cosa giusta": co-creare e lavorare con i cittadini amplia la prospettiva e riduce il rischio di fallimento.

La co-creazione potrebbe comportare una diversa allocazione delle risorse nel sistema e ripensare il modo in cui i servizi sono finanziati.



THE SYSTEM

IL SISTEMA COME LA CO-CREAZIONE SI COLLEGA AL "SISTEMA" PIÙ AMPIO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizi e le problematiche sociali sono collocati in contesti, i quali a loro volta influenzano il modo in cui i servizi sono erogati. La co-creazione consente di superare modalità standardizzate in favore di approcci più personalizzati e localizzati.

La valutazione è continua e coinvolge una pluralità di stakeholder. Essa dovrebbe essere rivolta a promuovere l'apprendimento continuo e il miglioramento del servizio.

MA... L'ESPERIENZA INSEGNA CHE LA CO-CREAZIONE NON È UN PROCESSO CHE PUÒ ESSERE RAPPRESENTATO IN MODO LINEARE. È PIUTTOSTO UNA PRATICA DALLA QUALE EMERGONO DIVERSI PROCESSI

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

La co-creazione consiste nel promuovere le relazioni. La tecnologia può aiutare, specialmente in alcuni contesti, ma non deve essere considerata l'unica opzione.

La co-creazione implica uno spostamento di potere. Modifica le modalità di erogazione del servizio dal "fare a" o "per" le persone, a favore della prospettiva di "lavorare con" i cittadini e le comunità.

La co-creazione è guidata dall'empatia - essa implica l'ascolto attivo per capire e valutare prospettive diverse.

L'equità è fondamentale per facilitare un vero dialogo e costruire le relazioni che sono alla base dell'attività di co-creazione. Non c'è spazio per la gerarchia.

Non tutti gli stakeholder possono impegnarsi in tutte le attività di co-creazione o riescono a partecipare a tutto il percorso, ma il loro contributo può essere ugualmente prezioso. È importante trovare delle modalità semplici di coinvolgimento, modalità "leggere" che possono portare a un successivo impegno. Non ci dobbiamo aspettare che le persone vengano da noi, occorre cercare dove le persone vivono e andare da loro.

ETHICAL COMPASS

GLI ASPETTI ETICI LA CO-CREAZIONE È UNA PRATICA BASATA SUI VALORI CHE CI INDICA COME LAVORARE CON LE PERSONE

La co-creazione è diversa dalla consultazione. Anche se quest'ultima è un modo valido per recepire la "voce" dei cittadini, non dovrebbe essere confusa con il cambiamento di potere che invece è promosso dalla co-creazione.

La trasparenza del processo decisionale e degli obiettivi delle azioni da intraprendere è fondamentale per creare la fiducia tra i partecipanti.

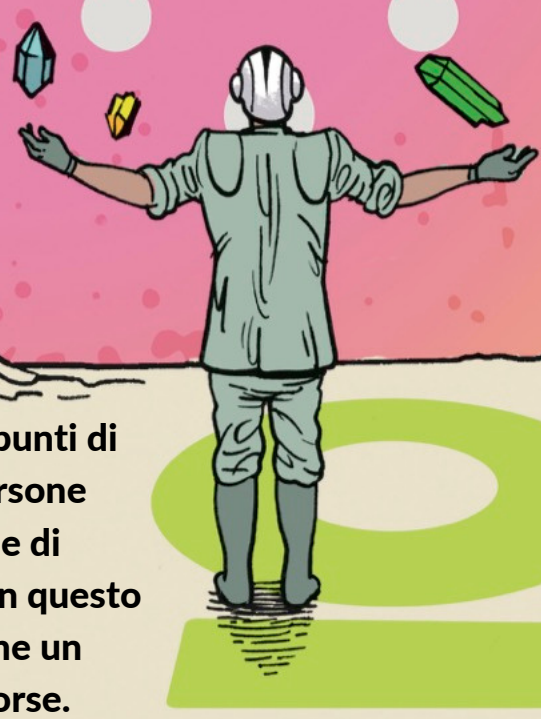
Identificare chi coinvolgere nel dialogo può avere un "effetto palla di neve". Spesso alcune voci importanti passano inosservate all'inizio ma, attraverso la costruzione di relazioni, si possono trovare connessioni con più persone da coinvolgere.

Far parlare le persone: si può fare organizzando una festa, usando strumenti di progettazione, tecniche di living lab oppure semplicemente con una telefonata. Essenzialmente: inizia la conversazione e guarda come le relazioni e le idee emergono.

CATALYSTS

CATALIZZATORI A VOLTE L'INIZIO È IL MOMENTO PIÙ DIFFICILE - I CATALIZZATORI SUPPORTANO LA CRESCITA DELLE ATTIVITÀ DI CO-CREAZIONE

La co-creazione si fonda sui punti di forza e le capacità delle persone mettendole insieme al fine di promuovere il cambiamento. In questo senso può essere vista come un approccio basato sulle risorse.



I fornitori dei servizi devono sviluppare le competenze e le capacità degli operatori a tutti i livelli rispetto a: gli strumenti, le tecniche e i valori della co-creazione. Tutto ciò può comportare un lavoro preliminare volto verso un cambiamento della cultura organizzativa prima di impegnarsi con i cittadini e altri stakeholder.

Che cosa è la co-creazione?

La co-creazione è una pratica attraverso cui persone, gruppi e organizzazioni con diverse competenze lavorano insieme per creare qualcosa che riduca il disequilibrio del potere decisionale tra cittadini, istituzioni e i sistemi che governano la società.

Cosa significa co-creazione per i servizi pubblici?

È un'attività di collaborazione tra chi eroga il servizio, i cittadini e altri soggetti interessati con l'obiettivo di arricchire e valorizzare l'offerta di servizi pubblici. Il valore può essere identificato nel maggiore benessere e in una visione condivisa del bene comune che porta a politiche, strategie, leggi e sistemi di regolamentazione e servizi più inclusivi.

Che cosa non è la co-creazione?

- Non è semplicemente consultazione
- Non è solo "lavorare assieme"

Certamente non è una soluzione veloce. È una pratica che costruisce relazioni fra le persone e ci spinge a utilizzare competenze diverse per trovare soluzioni e miglioramenti per la società.

A cosa dovrei pensare prima di iniziare?

- Qual è il contesto delle attività di co-creazione?
- Che cosa vogliamo raggiungere con la co-creazione e perché la utilizziamo?
- Quali sono i valori fondamentali alla base del nostro approccio?
- Quali capacità e risorse ci possono supportare?
- Quali barriere e vincoli dobbiamo affrontare?
- Quali strumenti e tecniche possiamo impiegare per facilitare la co-creazione?

Il toolkit prodotto da CoSIE fornisce alcune proposte per rispondere a queste domande.

Quindi, cos'è il progetto CoSIE?

CoSIE (Co-creation of Service Innovation in Europe) è un progetto del programma Horizon 2020 che ha sperimentato alcune pratiche di co-creazione nell'erogazione dei servizi pubblici. È un consorzio di 24 partner appartenenti al mondo accademico, ai servizi pubblici e alla società civile di 10 Paesi europei.

Abbiamo co-creato, tramite i progetti pilota, undici tipologie di servizi diversi. Fai click sulle descrizioni sotto o visita il sito web <https://cosie.turkuamk.fi> per maggiori informazioni sui progetti pilota.

Polonia: Co-housing per gli anziani

Estonia: Servizi per persone disabili in aree remote

Spagna: Competenze imprenditoriali per disoccupati di lungo periodo

Ungheria: Economia domestica nelle zone rurali

Olanda 1: Non c'è tempo da "buttare"

Olanda 2: Ridisegnare i servizi sociali

Italia: Riduzione dell'obesità infantile

Regno Unito: Servizi per i detenuti a rischio medio-basso

Svezia: Servizi sociali per persone con disabilità

Finlandia: Coinvolgimento dei giovani (NEET)

Grecia: Servizi di assegnazione di "orti" in contesto urbano



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

Co-creation of Service Innovation in Europe
CoSIE

THE CoSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

A cosa dovrei pensare prima di iniziare?

- Qual è il contesto delle attività di co-creazione?
- Che cosa vogliamo raggiungere con la co-creazione e perché la utilizziamo?
- Quali sono i valori fondamentali alla base del nostro approccio?
- Quali capacità e risorse ci possono supportare?
- Quali barriere e vincoli dobbiamo affrontare?
- Quali strumenti e tecniche possiamo impiegare per facilitare la co-creazione?

Il toolkit prodotto da CoSIE fornisce alcune proposte per rispondere a queste domande.

Engagement strategies
Social hackathons
COSMOS tool

Design thinking

Community Reporting

Social media and open data

Proponiamo qui alcuni degli strumenti che hanno facilitato la co-creazione nei progetti pilota di CoSIE. Il toolkit fornisce dettagli sul loro utilizzo.

Quali strumenti sono disponibili per incentivare le attività di co-creazione?

Quali materiali accompagnano la roadmap?

La roadmap di CoSIE dovrebbe essere usata insieme ad altri materiali prodotti nel progetto.

La webpage di CoSIE <https://cosie.turkuamk.fi>

Il toolkit di CoSIE fornisce informazioni preziose su ciascuno dei concetti che appaiono sulla roadmap, con esempi pratici e reali sul loro significato e sulla loro implementazione <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

Il Massive Online Course (MOOC) di CoSIE con materiali video si rivolge ad una pluralità di uditori: operatori di prima linea, cittadini, studenti e docenti. <https://sola.kau.se/cosie/>

Il video della Roadmap di CoSIE, forniscono una breve descrizione della roadmap stessa nonché una serie di scenari dove sono illustrate possibili soluzioni, basate sulle esperienze fatte nel progetto CoSIE, per superare alcune delle barriere della co-creazione <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

Co-creation of Service Innovation in Europe
CoSIE



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