

# En typisk karta för samskapande av offentliga tjänster kan se ut så här ...



MEN ... ERFARENHETEN HAR LÄRT OSS ATT SAMSKAPANDE INTE ÄR LINJÄRT OCH INTE KAN REPRESENTERAS SOM EN ENDA PROCESS. DET SES BÄST SOM EN PRAXIS, GENOM VILKEN OLIKA, VARIERADE PROCESSER DYKER UPP.

Tjänster måste utvecklas och anpassas över tid - samskapande metoder måste också förändras i linje inom det sammanhang de tillämpas i.

Systemet ser ofta grupper av människor som "svåra att nå". Vi måste vända detta perspektiv och se våra tjänster som "svåra att engagera sig i" för att sedan ta itu med denna fråga.

För att samskapande ska fungera bra måste tjänsteleverantörer vara beredda att ta risker och dela ansvar, makt och resurser med de människor, grupper och partners som är involverade i samskapandet.

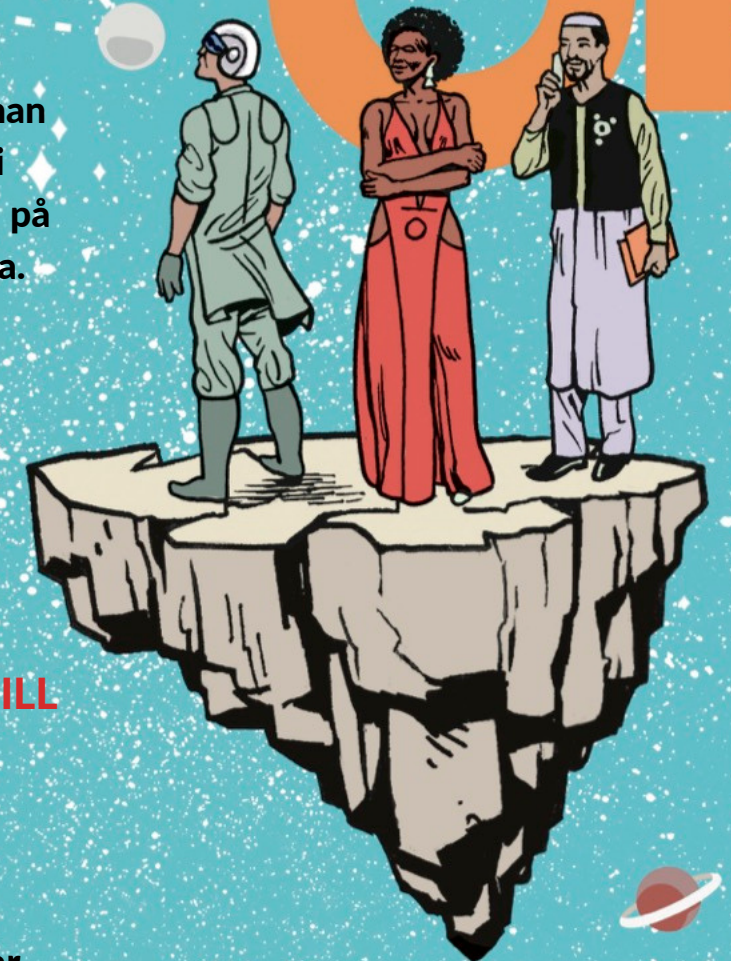
Det är svårt för tjänsteleverantörer att veta om de "gör rätt". Därför utökas samskapandet och arbetet tillsammans med medborgaren. Detta minskar risken för misslyckande.

Samskapande kan innebära att man fördelar resurser på olika sätt i systemet men tänker annorlunda på hur tjänsterna nyttjar resurserna.

## THE SYSTEM

### SYSTEMET HUR SAMSKAPANDE RELATERAR TILL DET BREDARE "SYSTEMET" FÖR SERVICE TJÄNSTER

Tjänster och samhällsfrågor baseras i sammanhang, och dessa sammanhang påverkar och informerar hur tjänster ska levereras. Samskapande stöder systemet för att gå bort från standardiserade tjänster till mer individanpassade eller lokala tillvägagångssätt.



Utvärdering sker fortlöpande och inkluderar de inblandade deltagarna. Det bör stödja fortlöpande lärande och utvecklingen av tjänsten.

## THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

Samskapande handlar om att främja relationer. Teknik kan hjälpa till i detta, särskilt i vissa sammanhang, men borde inte vara fokus eller standardalternativet

Samskapande betyder en förändring av maktbalansen. Det flyttar tjänster bort från att göra "till" eller "för" människor och till området för att arbeta med medborgaren och samhället.

Samskapande utgörs av empati - för att uppnå detta måste vi aktivt lyssna på, förstå och värdera olika perspektiv.

Rättvisa är grundläggande för att underlätta riktiga samtal och bygga de relationer som ligger till grund för samskapande aktiviteter. Det finns ingen plats för hierarki.

Inte alla deltagare kan engagera sig i varje samskapande aktivitet eller vara involverade i en hel process, men deras bidrag kan vara ovärderliga. Hitta enkla sätt att låta människor vara involverade på ett mer "lättlätt sätt" - det kan leda till omfattande engagemang. Vi bör inte heller förvänta oss att människor kommer till oss - ta reda på istället var människorna redan är och gå till dem.

Få folk att prata. Det kan vara att göra en gårdsfest, använda designverktyg eller popup-fönster från 'Living Lab' eller bara ta upp telefonen. Starta i huvudsak konversationen och se hur relationer och idéer dyker upp.

## ETHICAL COMPASS

ETISKA KOMPASSEN SAMSKAPANDE ÄR EN VÄRDEBASERAD PRAXIS SOM BERÄTTAR HUR DU ARBETAR MED MÄNNISKOR.

Samskapande är inte samråd. Medan samråd är ett giltigt sätt att engagera "medborgarens röst" i en process, bör det inte förväxlas med den maktförskjutning som samskapande underlättar.

Att bestämma vem som ska delta i konversationer kan vara en snöbollseffekt. Ofta kommer nyckelröster inte att upptäckas först men genom att bygga relationer hittar du kontakter med fler människor att involvera.

Öppenhet om processen, beslutsfattandet och omfattningen av de åtgärder som ska vidtas är avgörande för att skapa förtroende hos deltagarna.

## CATALYSTS

KATALYSATORN

IBLAND ÄR DET SVÅRASTE ATT KOMMA IGÅNG - KATALYSATORN STÖDER SAMSKAPANDE AKTIVITETER FÖR ATT TA FART OCH BÖRJA VÄXA

Samskapande använder människors styrkor och förmågor, för samman dessa för att informera och göra förändringar. I den meningen kan det ses som ett tillgångsbaserat tillvägagångssätt



Tjänsteleverantörer måste utveckla personalens kompetens och kapacitet på alla nivåer. I samskapande tekniker, verktyg och värderingar, detta kan innebära viss grundläggande förändring av det organisatoriska tankesättet som behöver arbetas med innan du engagerar medborgare och andra deltagare.

## Vad är samskapande?

Samskapande är en praxis genom vilken olika människor, grupper och organisationer med varierande expertis samarbetar för att skapa något inom det bredare sammanhanget för att minska ojämna maktbalanser mellan medborgarna och institutionerna och systemet som styr samhället.

## Och vad betyder samskapande för offentliga tjänster?

Det är en samarbetsaktivitet mellan tjänsteleverantörer, medborgare och andra intressenter med syftet att berika och öka värdet i offentliga tjänster/utbudanden. Värde kan vara i termer av ökat välbefinnande och delade visioner för det allmänna bästa som leder till mer inkluderande policyer, strategier, regelverk och tjänster

## Vad är inte samskapande?

- Det är inte bara konsultation.
- Det är inte bara personcentrerad praxis.
- Det är inte bara att "arbeta tillsammans"

Och det är verkligen inte en snabb lösning. Det är en metod som bygger relationer mellan människor som stöder oss att använda olika typer av expertis för att hitta lösningar och förbättringar för samhället

## Vad ska jag tänka på innan jag startar?

- Vad är syftet/sammanhanget med våra samskapande aktiviteter?
- Vad vill vi uppnå genom samskapande och varför använder vi det?
- Vilka är de kärnvärden som ligger till grund för vår strategi?
- Vilka befintliga resurser och tillgångar finns det för att stödja oss?
- Vilka hinder eller begränsningar står vi inför?
- Vilka verktyg och tekniker kan vi använda för att underlätta samskapande?

CoSIE's-verktygslåda innehåller några förslag på hur man ska svara på dessa frågor.

## Så vad är CoSIE-projektet?

CoSIE (Co-creation of Service Innovation in Europe) är ett Horizon 2020-projekt som tillämpar samskapande metoder och verktyg för leverans av offentliga tjänster. Vi är ett konsortium med 24 organisationer från akademiska, offentliga tjänster och civilsamhället från tio europeiska länder.

Vi har testat att utveckla eller förbättra 11 olika tjänster genom samskapande som en del av projektet. Klicka på beskrivningarna nedan eller besök webbplatsen <https://cosie.turkuamk.fi> för att få mer information om våra piloter.

### Polen: Samskapandeboende för äldre

**Estland:** Tjänster för funktionshindrade i avlägsna områden

**Spanien:** entreprenörskap för långtidsarbetslösa

**Ungern:** Hushållens ekonomi på landsbygden

**Nederländerna:** Ingen tid att sösa bort

**Nederländerna:** Omformgivning av sociala tjänster

**Italien:** Minska fetma hos barn

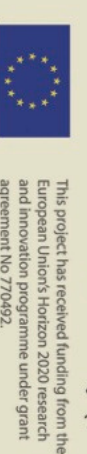
**Storbritannien:** Tjänster för låg- och medelrisk förbrytare.

**Sverige:** Socialtjänster för funktionshindrade

**Finland:** Stärka samskapandet av ungdomar

**Grekland:** Markttilldelningstjänster för hushållsekonomi i innerstaden

**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.

# 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.

## Vilka verktyg kan jag använda för att stödja samskapande aktiviteter?

Här är några av de verktyg som vi har använt oss av för att underlätta samskapande i CoSIE-piloterna. Verktygssatsen beskriver i detalj hur de har används.

### Sociala medier och öppna data

#### Community Reporting

#### Design tänkande

#### COSMOS-verktyget

#### Sociala hackathons

#### Engagemangs strategier

## Vilket material följer med denna roadmap?

CoSIE's-roadmap bör användas tillsammans med annat material som har tagits fram i projektet.

**CoSIE's websida** <https://cosie.turkuamk.fi>

**CoSIE's verktygslåda** ger ovärderlig information om varje steg och koncepten som visas på roadmapen, med praktiska exempel på vad begreppen betyder och hur man ska förverkliga dem med verkliga exempel.

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

**CoSIE Massive Online Course (MOOC)** med videomaterial för en bred målgrupp från frontlinje servicearbetare till medborgare och utbildningskurser.

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

**CoSIE's Roadmap videor** består av en kort förklarande video av roadmapen, tillsammans med ett antal

illustrerade scenarier där potentiella lösningar, baserade på CoSIE-dpplevelser tillhandahålls för en del av hindren till samskapande.

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

