

Typowa mapa współtworzenia usług publicznych może wyglądać następująco...



ALE... DOŚWIADCZENIE NAUCZYŁO NAS, ŻE WSPÓŁTWORZENIE NIE JEST LINIOWE I NIE MOŻE BYĆ PRZEDSTAWIONE JAKO POJEDYNCZY PROCES. WSPÓŁTWORZENIE NAJLEPIEJ POSTRZEGAĆ JAKO DZIAŁANIE INICJUJĄCE LICZNE I RÓŻNORODNE PROCESY.

Usługi muszą ewoluować i dostosowywać się w czasie - praktyki współtworzenia również muszą zmieniać się zgodnie z kontekstem, w którym są stosowane.

Aby współtworzenie działało dobrze, usługodawcy muszą być przygotowani do podejmowania ryzyka i dzielenia się odpowiedzialnością, władzą i zasobami z ludźmi, społecznościami i partnerami zaangażowanymi we współtworzenie.

Współtworzenie może oznaczać alokację zasobów na różne sposoby w ramach systemu i odmienne myślenie o tym, w jaki sposób usługi są zaopatrywane.

THE SYSTEM

JAK WSPÓŁTWORZENIE ODNOSI SIĘ DO SZERSZEGO „SYSTEMU” ŚWIADCZENIA USŁUG

Usługi i kwestie społeczne opierają się na kontekstach, a te konteksty wpływają na sposób świadczenia usług i informują, jak usługi powinny być świadczone. Współtworzenie wspomaga system w odejściu od ustandaryzowanych usług na rzecz bardziej spersonalizowanych lub lokalnego podejścia.

System często postrzega grupy ludzi jako „trudno dostępne”. Musimy zmienić tę perspektywę i postrzegać nasze usługi jako „trudne w obsłudze”, a następnie zająć się tym problemem.

Usługodawcom trudno jest stwierdzić czy „postępują właściwie”. Dlatego współtworzenie i praca z obywatelami poszerza perspektywę i zmniejsza ryzyko niepowodzenia.



Ocena jest ciągła i obejmuje różnych interesariuszy. Powinna wspierać ciągłe uczenie się i ewolucję usługi.

Współtworzenie polega na rozwijaniu relacji. Technologia może w tym pomóc, szczególnie w pewnych sytuacjach, ale nie powinna być opcją domyślną.

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

Współtworzenie oznacza zmianę władzy. Zmienia podejście usług z działania „dla” ludzi i przenosi je w kierunku pracy z obywatelami i społecznościami..

Współtworzeniem kieruje empatia - aby to osiągnąć, musimy aktywnie słuchać, starać się zrozumieć i docenić różne perspektywy.

Równość ma fundamentalne znaczenie dla ułatwienia prawdziwych i szczerych rozmów oraz budowania relacji, które stanowią podstawę działań współtworzenia. Nie ma miejsca na hierarchię.

Nie wszyscy interesariusze mogą zaangażować się w każde działanie związane ze współtworzeniem lub uczestniczyć w całym procesie, ale ich wkład może być nieoceniony. Znajdź łatwe sposoby, aby umożliwić ludziom zaangażowanie się w niezobowiązujący sposób - może to prowadzić do bardziej znaczącego zaangażowania. Nie powinniśmy też oczekiwać, że ludzie do nas przyjdą - dowiedz się, gdzie ludzie już są i idź do nich.

Zachęcaj ludzi do rozmowy. Może to być zorganizowanie lokalnej imprezy, użycie narzędzi projektowych, działania „pop-up” czy „Living Lab” lub po prostu podniesienie słuchawki. Zasadniczo rozpocznij rozmowę i zobacz, jak powstają relacje i pomysły.

ETHICAL COMPASS

KOMPAS ETYCZNY
WSPÓŁTWORZENIE TO PRAKTYKA OPARTA NA WARTOŚCIACH, KTÓRA INFORMUJE O TYM, JAK PRACUJESZ Z LUDŹMI

Przejrzystość co do procesu, podejmowania decyzji i zakresu działań, ma kluczowe znaczenie dla budowania zaufania wśród uczestników.

Decyzja o tym, kogo zaangażować do rozmowy, może być efektem kuli śnieżnej. Często kluczowe głosy pozostają początkowo niewykryte, ale dzięki budowaniu relacji znajdziesz powiązania z większą liczbą osób do zaangażowania

CATALYSTS

KATALIZATORY
CZASAMI NAJTRUDNIEJSZĄ CZĘŚCIĄ JEST ROZPOCZĘCIE PRACY - KATALIZATORY WSPIERAJĄ DZIAŁANIA WSPÓŁTWORZENIA, ABY ZACZĘŁY NABIERAĆ ROZPĘDU

Usługodawcy muszą rozwijać umiejętności i zdolności personelu na wszystkich poziomach w zakresie technik, narzędzi i wartości współtworzenia. Może to wymagać pewnych prac przygotowawczych w zakresie zmiany nastawienia organizacyjnego przed nawiązaniem kontaktu z obywatelami i innymi interesariuszami.

Współtworzenie to nie konsultacje. Chociaż konsultacje są ważnym sposobem angażowania obywateli w proces, nie należy ich mylić ze zmianą władzy, która ułatwia współtworzenie.

Współtworzenie wykorzystuje mocne strony i możliwości ludzi, łącząc je w celu informowania i wdrażania zmian. W tym sensie można je postrzegać jako podejście oparte na aktywach.

Czym jest współtworzenie?

Współtworzenie to praktyka, dzięki której różne osoby, grupy i organizacje o zróżnicowanej wiedzy współpracują ze sobą, aby stworzyć coś w szerszym kontekście dążąc do zmniejszenia nierównowagi sił między obywatelami a instytucjami i systemem rządzącym społeczeństwem.

A co oznacza współtworzenie w kontekście usług publicznych?

Jest to działanie oparte na współpracy między usługodawcami, obywatelami i innymi zainteresowanymi stronami, mające na celu wzbogacenie i podniesienie wartości ofert usług publicznych. Wartość można rozumieć w kategoriach lepszego samopoczucia i wspólnych wizji dobra, które prowadzą do bardziej włączających polityk, strategii, ram regulacyjnych i usług.

Czym nie jest współtworzenie?

- To nie tylko konsultacje.
- To nie jest tylko praktyka skoncentrowana na użytkowniku.
- To nie tylko „wspólna praca”.
- To nie tylko szybkie rozwiązanie. Jest to praktyka, która buduje relacje między ludźmi, która pomaga nam korzystać z różnych rodzajów wiedzy w celu znalezienia rozwiązań i ulepszeń dla społeczeństwa.

O czym powinienem pomyśleć przed rozpoczęciem?

- Jaki jest kontekst naszych działań współtworzenia?
 - Co chcemy osiągnąć poprzez współtworzenie i dlaczego z niego korzystamy?
 - Jakie są podstawowe wartości leżące u podstaw naszego podejścia?
 - Jakie istniejące zdolności i zasoby mogą nas wspierać?
 - Jakie bariery lub ograniczenia napotykamy?
 - Z jakich narzędzi i technik ułatwiających współtworzenie moglibyśmy skorzystać?
- Zestaw narzędzi CoSIE zawiera kilka sugestii, jak odpowiedzieć na te pytania.

Czym więc jest projekt CoSIE?

CoSIE (współtworzenie innowacyjnych usług w Europie) to projekt programu Horyzont 2020, który stosuje praktyki i narzędzia współtworzenia w świadczeniu usług publicznych. Jesteśmy konsorcjum 24 organizacji akademickich, publicznych i społeczeństwa obywatelskiego z 10 krajów europejskich.

W ramach projektu pilotowaliśmy 11 różnych współtworzonych usług. Kliknij w poniższe opisy lub odwiedź stronę internetową <https://cosie.turkuamk.fi>, aby uzyskać więcej informacji o naszych pilotach.

Polska: Współmieszkalnictwo seniorów

Estonia: Usługi dla osób niepełnosprawnych na obszarach oddalonych

Hiszpania: Umiejelności w zakresie przedsiębiorczości dla osób długotrwale bezrobotnych

Węgry: Gospodarki domowe na obszarach wiejskich

Holandia: Przeprojektowanie usług społecznych

Włochy: Zmniejszenie otyłości u dzieci

Wielka Brytania: Usługi dla przestępców niskiego i średniego ryzyka

Szwecja: Usługi społeczne dla osób niepełnosprawnych

Finlandia: Współuczestnictwo młodzieży

Grecja: Usługi przydziału w centrach miast

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

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 content of this product reflects the authors' views and the Managing Agency cannot be held responsible for any use that may be made of the information it contains.

Media społecznościowe i otwarte dane
sposób ich wykorzystania

Raportowanie Społecznościowe

Myslenie projektowe

Narzędzie COSMOS

Hackathony społecznościowe

Strategie zaangażowania

Jakich narzędzi mogą używać do wspierania działań współtworzenia? Oto niektóre z narzędzi, których użyliśmy, aby ułatwić współtworzenie w programach pilotażowych CoSIE. W zestawie narzędzi szczegółowo opisano

Jakie materiały towarzyszą tej mapie drogowej?

Mapę drogową CoSIE należy stosować w połączeniu z innymi materiałami opracowanymi w ramach projektu.

Strona internetowa CoSIE <https://cosie.turkuamk.fi>

Zestaw narzędzi CoSIE zawiera nieocenione informacje na temat każdego z pojęć, które pojawiają się na mapie drogowej, wraz z praktycznymi przykładami tego, co oznaczają pojęcia i jak je wdrażać, wraz z realnymi przykładami. <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

Masowy kurs online CoSIE (MOOC) z materiałami wideo dla szerokiego grona odbiorców, od pracowników pierwszej linii po obywateli lub kursy edukacyjne. <https://isola.kau.se/cosie/>

Filmy wideo z mapy drogowej CoSIE składają się z krótkiego wideo objaśniającego mapę drogową, wraz z szeregiem ilustrowanych scenariuszy, w których potencjalne rozwiązania oparte na doświadczeniach CoSIE są przedstawiane w celu wyeliminowania niektórych barier we współtworzeniu. <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

