

Eine typische Karte für die Co-Kreation von öffentlichen Dienstleistungen könnte so aussehen...



ABER ... DIE ERFAHRUNG HAT UNS GELEHRT, DASS CO-KREATION NICHT LINEAR IST UND NICHT ALS SINGULÄRER PROZESS DARGESTELLT WERDEN KANN. ES IST BESSER, IHN ALS EINE PRAXIS ZU BETRACHTEN, DURCH DIE UNTERSCHIEDLICHE UND VIELFÄLTIGE PROZESSE ENTSTEHEN.

Dienstleistungen müssen sich im Laufe der Zeit weiterentwickeln und anpassen - Co-Kreation-Praktiken müssen sich auch im Kontext, in dem sie angewendet werden, verändern.

Das System betrachtet Gruppen von Menschen oft als "schwer erreichbar. Wir müssen diese Perspektive umkehren und unsere Dienste als "schwer erreichbar" betrachten und dann dieses Problem angehen.

Damit Co-Kreation gut funktioniert, müssen Dienstleistungsanbieter bereit sein, Risiken einzugehen und Verantwortung, Macht und Ressourcen mit den Menschen, Gemeinschaften und Partnern zu teilen, die an der Co-Kreation beteiligt sind.

Für Dienstleister ist es schwer zu wissen, ob sie "das Richtige" tun. Daher erweitert das Mitgestalten und Arbeiten mit Bürgern die Perspektive und verringert das Risiko des Scheiterns.

Co-Kreation könnte bedeuten, Ressourcen innerhalb des Systems anders zu verteilen und neue Wege zu finden, anders darüber nachzudenken, wie Dienstleistungen mit Ressourcen ausgestattet werden.

THE SYSTEM

DAS SYSTEM WIE SICH CO-KREATION AUF DAS BREITERE "SYSTEM" DER LEISTUNGSERBRINGUNG BEZIEHT

Dienstleistungen und gesellschaftliche Themen basieren auf Kontexten, und diese Kontexte beeinflussen und informieren, wie Dienstleistungen erbracht werden sollten. Co-Kreation unterstützt das System dabei, sich von standardisierten Diensten hin zu stärker personalisierten oder lokalisierten Ansätzen zu bewegen.

Bewertung ist kontinuierlich und bezieht eine Vielzahl von Interessengruppen mit ein. Sie sollte fortlaufendes Lernen und die Weiterentwicklung der Dienstleistung unterstützen.

Bei Co-Kreation geht es um die Förderung von Beziehungen. Technologie kann dabei helfen, besonders in bestimmten Kontexten, sollte aber nicht die Standardoption sein.

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

Co-Kreation wird von Empathie geleitet - um dies zu erreichen, müssen wir aktiv zuhören, um unterschiedliche Perspektiven zu verstehen und wertzuschätzen.

Gleichberechtigung ist grundlegend, um echte Gespräche zu ermöglichen und die Beziehungen aufzubauen, die Co-Kreation-Aktivitäten untermauern. Es gibt keinen Platz für Hierarchie.

Nicht alle Stakeholder oder Interessengruppen können sich zu jeder Co-Kreation-Aktivität verpflichten oder an einem ganzen Prozess beteiligt sein, aber ihr Beitrag kann von unschätzbarem Wert sein. Finden Sie einfache Wege, um Menschen auf eine "leichte Art" einzubeziehen - das kann zu einer substantielleren Beteiligung führen. Wir sollten auch nicht erwarten, dass die Menschen zu uns kommen - finden Sie heraus, wo die Menschen bereits sind, und gehen Sie zu ihnen.

Die Entscheidung, wen man in Gespräche einbezieht, kann ein Schneeballeffekt sein. Oft bleiben wichtige Stimmen zunächst unentdeckt, aber durch den Aufbau von Beziehungen werden Sie Verbindungen zu weiteren Personen finden, die Sie einbeziehen können.

Bringen Sie Menschen ins Gespräch. Das kann eine Community-Party sein, der Einsatz von Design-Tools oder "Living Lab"-Pop-ups oder einfach der Griff zum Telefon. Starten Sie einfach das Gespräch und sehen Sie, wie Beziehungen und Ideen entstehen.

ETHICAL COMPASS

ETHISCHER KOMPASS

CO-KREATION IST EINE WERTEBASIERTE PRAXIS, DIE DIE ART UND WEISE, WIE SIE MIT MENSCHEN ARBEITEN, BEEINFLUSST.

Transparenz über den Prozess, die Entscheidungsfindung und die Tragweite der zu ergreifenden Maßnahmen ist entscheidend, um Vertrauen bei den Teilnehmern zu schaffen.

CATALYSTS

KATALYSATOREN

MANCHMAL IST DER ANFANG DAS SCHWIERIGSTE - KATALYSATOREN UNTERSTÜTZEN CO-KREATION-AKTIVITÄTEN, DAMIT SIE ZU WACHSEN BEGINNEN

Dienstleistungsanbieter müssen die Fähigkeiten und Kapazitäten ihrer Mitarbeiter auf allen Ebenen in Bezug auf Co-Kreation-Techniken, -Werkzeuge und -Werte entwickeln. Dies kann eine gewisse Vorarbeit bei der Veränderung der organisatorischen Denkweise erfordern, bevor Sie sich mit Bürgern und anderen Interessengruppen, Stakeholdern, auseinandersetzen.

Co-Kreation bedeutet eine Verschiebung der Machtverhältnisse.

Dienstleistungen werden nicht mehr "für" oder "an" Menschen erbracht, sondern die Anbieter arbeiten mit Bürgern und Gemeinschaften zusammen.

Co-Kreation ist keine Konsultation.

Während Konsultation eine gültige Methode ist, um "Bürgerstimmen" in einen Prozess einzubinden, sollte sie nicht mit der Machtverschiebung verwechselt werden, die durch Co-Kreation ermöglicht wird.

Co-Kreation nutzt die Stärken und Fähigkeiten der Menschen und bringt diese zusammen, um zu informieren und Veränderungen zu bewirken. In diesem Sinne kann man es als einen Asset-basierten Ansatz sehen.

Was ist Co-Kreation?

Co-Kreation ist eine Praxis, durch die verschiedene Menschen, Gruppen und Organisationen mit unterschiedlichem Fachwissen zusammenarbeiten, um etwas im breiteren Kontext des Abbaus von Machtungleichgewichten zwischen Bürgern und den Institutionen und dem System, das die Gesellschaft regiert, zu schaffen.

Und was bedeutet Co-Kreation für öffentliche Dienstleistungen?

Es ist eine kollaborative Aktivität zwischen Dienstleistern, Bürgern und anderen Stakeholdern Interessensgruppen mit dem Ziel, den Wert von öffentlichen Dienstleistungsangeboten zu bereichern und zu steigern. Wert kann im Sinne von gesteigertem Wohlbefinden und gemeinsamen Visionen für das Gemeinwohl verstanden werden, die zu inklusiveren Politiken, Strategien, rechtlichen Rahmenbedingungen und Dienstleistungen führen.

Was ist nicht Co-Kreation?

- Es ist nicht nur Beratung.
- Es ist nicht nur 'zusammen arbeiten'.

Und es ist sicherlich keine schnelle Lösung. Es ist eine Praxis, die Beziehungen zwischen Menschen aufbaut, die uns dabei unterstützt, verschiedene Arten von Expertise zu nutzen, um Lösungen und Verbesserungen für die Gesellschaft zu finden.

Was muss ich bedenken, bevor ich loslege?

- Was ist der Kontext unserer Co-Kreation-Aktivitäten?

- Was wollen wir durch Co-Kreation erreichen und warum nutzen wir sie?

- Was sind die Kernwerte, die unseren Ansatz untermauern?

- Welche Kapazitäten und Ressourcen sind vorhanden, um uns zu unterstützen?

- Mit welchen Barrieren oder Einschränkungen sind wir konfrontiert?

- Welche Tools und Techniken zur Erleichterung der Co-Kreation könnten wir verwenden?

Das CoSIE-Toolkit enthält einige Vorschläge, wie man diese Fragen beantworten kann.

Also, was ist das CoSIE-Projekt?

CoSIE (Co-Kreation of Service Innovation in Europe) ist ein Horizon 2020-Projekt, das Co-Kreation-Praktiken und -Tools bei der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen anwendet. Wir sind ein Konsortium von 24 Organisationen aus der Wissenschaft, dem öffentlichen Dienst und der Zivilgesellschaft aus 10 europäischen Ländern.

Im Rahmen des Projekts haben wir 11 verschiedene co-kreierte Dienstleistungen gestartet. Klicken Sie auf die Beschreibungen unten oder besuchen Sie die Website <https://cosie.turkuamk.fi>, um weitere Informationen über unsere Pilot-Projekte zu erhalten.

Polen: Co-Housing für Senioren

Estland: Dienstleistungen für behinderte Menschen in abgelegenen Gebieten

Spanien: Unternehmerische Fähigkeiten für Langzeitarbeitslose

Ungarn: Hauswirtschaften in ländlichen Gebieten

Die Niederlande: Keine Zeit zu verlieren

Die Niederlande: Neugestaltung von sozialen Dienstleistungen

Italien: (Bekämpfung der)Fettleibigkeit bei Kindern (reduzieren)

Großbritannien: Dienste für Straftäter mit niedrigem und mittlerem

Gefährdungspotential_ Risiko_

Schweden: Soziale Dienste für behinderte Menschen

Finnland: Jugend Co-Empowerment

Griechenland: Innerstädtische

Kleingartenanlagen

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/>

Barrieren der Co-Kreation aufgezeigt werden.

CoSIE-Erfahrungen potenzielle Lösungen für einige der illustrierten Szenarien, in denen auf der Grundlage der

Erklärungsvideo der Roadmap sowie einer Reihe von

Die CoSIE-Roadmap-Videos bestehen aus einem kurzen

Bürgern oder Bildungskursen. <https://sola.kau.se/cosie/>

Spektrum von Zielgruppen, von Mitarbeitern an vorderster Front bis hin zu

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

Das CoSIE-Toolkit bietet unschätzbare Informationen zu jedem der Konzepte, die in der Roadmap aufgeführt sind, mit praktischen Beispielen, die zeigen, was die Konzepte bedeuten und wie man sie umsetzen kann, mit

Die CoSIE-Webseite <https://cosie.turkuamk.fi>

Die CoSIE-Roadmap sollte in Verbindung mit anderen im Rahmen des Projekts erstellten Materialien verwendet werden.

Welche Materialien begleiten diese Roadmap?

Welche Tools kann ich zur Unterstützung von Co-Kreation-Aktivitäten einsetzen?

Hier sind einige der Werkzeuge, die wir verwendet haben, um die Co-Kreation in den CoSIE-Piloten zu fördern. Das Toolkit beschreibt im Detail, wie sie eingesetzt wurden.

Soziale Medien und offene Daten



Gemeinschaftliche Berichterstattung

Konstruktives Denken

Das COSMOS-Werkzeug

Soziale Hackathons

Engagement-Strategien

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.

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.