

# Ένας τυπικός χάρτης για τη συν-δημιουργία (co-creation) των Δημόσιων Υπηρεσιών μπορεί να μοιάζει σαν αυτόν...



Ένας τυπικός χάρτης για τη συν-δημιουργία (co-creation) των Δημόσιων Υπηρεσιών μπορεί να μοιάζει σαν αυτόν...

Οι υπηρεσίες θα πρέπει να να εξελιχθούν και να προσαρμοστούν με την πάροδο του χρόνου - Οι πρακτικές συν-δημιουργίας πρέπει επίσης να αλλάξουν σύμφωνα με το πλαίσιο στο οποίο εφαρμόζονται.

Το σύστημα συχνά αντιμετωπίζει διάφορες ομάδες ανθρώπων ως 'δυσπρόσιτες'. Πρέπει να αντιστρέψουμε αυτήν την προοπτική και να αντιμετωπίσουμε τις υπηρεσίες μας ως 'δύσκολες να συμμετάσχει κανείς' και ακολούθως να αντιμετωπίσουμε αυτό το ζήτημα.

Είναι δύσκολο για τους παρόχους υπηρεσιών να γνωρίζουν ότι 'πράττουν το σωστό'. Άρα, η συν-δημιουργία και η συνεργασία με τους πολίτες διευρύνει τις προοπτικές της επιτυχίας και μειώνει τον κίνδυνο αποτυχίας.



## THE SYSTEM

ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΩΣ Η ΣΥΝ-ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΥΝΔΕΞΑΙ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΥΤΕΡΟ 'ΣΥΣΤΗΜΑ' ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι υπηρεσίες και τα κοινωνικά ζητήματα στηρίζονται στα κοινωνικά πλαίσια και αυτά επηρεάζουν και ενημερώνουν τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών. Η συν-δημιουργία υποστηρίζει το σύστημα προκειμένου να μπορέσει απομακρυνθεί από τις τυποποιημένες υπηρεσίες προς πιο εξατομικευμένες ή τοπικές προσεγγίσεις.

Η αξιολόγηση είναι συνεχής και περιλαμβάνει μια ποικιλία ενδιαφερόμενων μερών. Θα πρέπει να υποστηρίξει τη συνεχιζόμενη μάθηση και την εξέλιξη της υπηρεσίας.

Η συν-δημιουργία έχει να κάνει με την ανάπτυξη σχέσεων. Η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει σε αυτό, ειδικά σε ορισμένα πλαίσια, αλλά δεν πρέπει να είναι η πρώτη μας επιλογή.

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



Συν-δημιουργία σημαίνει μετατόπιση εξουσίας. Μεταβάλλει τις υπηρεσίες από το να προσφέρουν δράσεις 'προς' ή 'για' τους ανθρώπους στο να συνεργάζονται με τους πολίτες και τις κοινότητες..

Η συν-δημιουργία καθοδηγείται από την ενσυναίσθηση - για να επιτευχθεί αυτή πρέπει να ακούμε ουσιαστικά, να κατανοούμε και εκτιμούμε τις διαφορετικές οπτικές των ατόμων.

Η ισότητα είναι θεμελιώδης για τη διευκόλυνση ουσιαστικών συνομιλιών και την οικοδόμηση σχέσεων που στηρίζουν τη συν-δημιουργία. Δεν υπάρχει χώρος για ιεραρχικές σχέσεις.

Δεν μπορούν όλοι τα ενδιαφερόμενα μέρη να δεσμευτούν για τη συμμετοχή τους σε κάθε δραστηριότητα της συν-δημιουργίας ή να συμμετάσχουν σε όλη τη διαδικασία, αλλά η συμβολή τους μπορεί να είναι ανεκτίμητη. Βρείτε τρόπους προκειμένου να δώσετε τη δυνατότητα στα άτομα να συμμετέχουν με 'χαλαρό τρόπο' στη διαδικασία και αυτό μπορεί να οδηγήσει σε πιο ουσιαστική συμμετοχή. Επίσης, δεν πρέπει να περιμένουμε από τα άτομα να έρθουν σε εμάς - αφείλουμε να βρούμε πού βρίσκονται τα άτομα και να πάμε σε αυτούς.

Η απόφαση για το ποιος θα συμμετάσχει στις συζητήσεις μπορεί να είναι ένα φαινόμενο χιονοστιβάδας. Συχνά τα άτομα-κλειδιά δεν γίνονται αντιληπτά στην αρχή, αλλά στη συνέχεια μέσω της οικοδόμησης σχέσεων θα βρείτε επαφές με περισσότερους ανθρώπους που θα εμπλακούν.

Κινητοποιήστε τα άτομα να εκφραστούν. Αυτό μπορεί να είναι η διοργάνωση ενός πάρτυ, ή αξιοποίηση διαφόρων εργαλείων σχεδιασμού ή τα 'Ζωντανά Εργαστήρια' (Living Labs) ή απλά τηλεφωνώντας. Ουσιαστικά ξεκινήστε τη συζήτηση και δείτε πώς αναδύονται και εξελίσσονται οι σχέσεις και οι ιδέες..

## ETHICAL COMPASS

### ΗΘΙΚΗ ΠΥΞΙΔΑ

Η ΣΥΝ-ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΜΙΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗ Η ΟΠΟΙΑ ΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΑΞΙΕΣ ΠΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΠΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ

Η συν-δημιουργία δεν είναι διαβούλευση. Ενώ η διαβούλευση είναι ένας έγκυρος τρόπος προκειμένου να λάβουμε υπόψη μας τη 'φωνή των πολιτών', δεν θα πρέπει να συγγέται με τη μετατόπιση εξουσίας την οποία διευκολύνει η συν-δημιουργία.

Η διαφάνεια σχετικά με τη διαδικασία, τη λήψη των αποφάσεων και το πεδίο εφαρμογής των δράσεων που πρέπει να αναληφθούν είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία εμπιστοσύνης με τους συμμετέχοντες.

Η συν-δημιουργία αξιοποιεί τα δυνατά στοιχεία και τις ικανότητες των ανθρώπων προκειμένου να πραγματοποιηθούν αλλαγές. Κατ' αυτόν τον τρόπο, μπορεί να θεωρηθεί ως μια προσέγγιση που βασίζεται στα εφόδια των πολιτών.



## CATALYSTS

### ΚΑΤΑΛΥΤΕΣ

ΚΑΠΟΙΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΞΕΚΙΝΗΜΑ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΠΙΘ ΔΥΣΚΟΛΟ ΜΕΡΟΣ - ΟΙ ΚΑΤΑΛΥΤΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΝ-ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ.

Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να αναπτύξουν τις δεξιότητες και ικανότητες του προσωπικού τους σε όλα τα επίπεδα των τεχνικών, εργαλείων και αξιών της συν-δημιουργίας. Αυτό μπορεί να συνεπάγεται μια προκαταρκτική εργασία κατά την αλλαγή της οργανωτικής νοοτροπίας, πριν από τη συμμετοχή των πολιτών και άλλων ενδιαφερόμενων.





## Τι είναι η συν-δημιουργία;

Η συν-δημιουργία είναι μια πρακτική μέσω της οποίας διαφορετικοί άνθρωποι, ομάδες και οργανισμοί με διαφορετικές ειδικότητες συνεργάζονται μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο προκειμένου να δημιουργήσουν κάτι που θα μειώσει την ανισορροπία των σχέσεων εξουσίας μεταξύ των πολιτών, των θεσμών και του συστήματος που διέπει την κοινωνία.

## Και τι σημαίνει η συν-δημιουργία για τις δημόσιες υπηρεσίες;

Πρόκειται για μια συνεργατική δραστηριότητα μεταξύ παρόχων υπηρεσιών, πολιτών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών με στόχο τον εμπλουτισμό και την ενίσχυση της αξίας της προσφοράς στις δημόσιες υπηρεσίες. Η αξία μπορεί να γίνει κατανοητή διαμέσου της αυξημένης ευημερίας και των κοινωνικών οραμάτων για το κοινό καθό που οδηγούν σε πολιτικές, στρατηγικές, κανονιστικά πλαίσια και υπηρεσίες χωρίς αποκλεισμούς.

### Τι δεν είναι η συν-δημιουργία;

1. Δεν είναι μόνο διαβούλευση.
  2. Δεν είναι μόνο πρωτοκεντρική πρακτική.
  3. Δεν είναι μόνο το 'εργαζόμαστε μαζί'.
- Και σίγουρα, δεν είναι μια γρήγορη λύση. Είναι μια πρακτική που χτίζει σχέσεις μεταξύ ανθρώπων, που μας υποστηρίζει να χρησιμοποιούμε διαφορετικούς τύπους τεχνολογίας για να βρούμε λύσεις και να βελτιώσουμε την κοινωνία.

## Τι πρέπει να σκεφτώ πριν ξεκινήσω;

1. Ποια είναι το πλαίσιο των δραστηριοτήτων συν-δημιουργίας μας;
2. Τι θέλουμε να επιτύχουμε μέσω της συν-δημιουργίας και γιατί το χρησιμοποιούμε;
3. Ποιες είναι οι βασικές αξίες που στηρίζουν την προσέγγισή μας;
4. Ποιες υπαρχουσες ικανότητες και εφόδια υπάρχουν για να μας υποστηρίξουν;
5. Ποια εμπόδια ή περιορισμούς αντιμετωπίζουμε;
6. Ποια εργαλεία και τεχνικές για τη διεκδίκηση της συν-δημιουργίας θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε;

Η εργαλειοθήκη του CoSIE παρέχει ορισμένες προτάσεις για το πώς μπορούν να αναπτυχθούν αυτά τα ερωτήματα.

# THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES



- Engagement strategies
- Social hackathons
- The COSMOS tool
- Design thinking
- Community Reporting
- Social media and open data

Εδώ παραθέτουμε κάποια από τα εργαλεία που χρησιμοποιήσαμε προκειμένου να προωθήσουμε τη συν-δημιουργία στις πιλοτικές έρευνες του CoSIE. Η εργαλειοθήκη περιγράφει λεπτομερώς τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιήθηκαν.

Ποια εργαλεία μπορεί να χρησιμοποιήσω για να υποστηρίξω τη συν-δημιουργία;

## Οπότε, τι είναι το CoSIE;

Το CoSIE (Co-creation of Service Innovation in Europe) είναι ένα έργο του πλαισίου 'Horizon 2020' (της ΕΕ) που εφορμάει πρακτικές και εργαλεία συν-δημιουργίας στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών. Αποτελούμε μια κοινοπραξία 24 εταιριών προσερχόμενων τόσο από ακαδημαϊκές και δημόσιες υπηρεσίες όσο και από την κοινωνία των πολιτών από 10 ευρωπαϊκές χώρες. Έχουμε διεξάγει 11 πιλοτικές έρευνες συν-δημιουργίας σε διαφορετικές υπηρεσίες. Κάντε κλικ στις παρακάτω περιγραφές ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα <https://cosie.turkuamk.fi> για να αποκτήσετε πρόσβαση σε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πιλοτικές.

### Πολωνία:

Εσθονία: Υπηρεσίες για άτομα με ειδικές ανάγκες σε απομακρυσμένες περιοχές

Ισπανία: Εργεργασιμικές δεξιότητες για μακροχρόνια ανέργους

Ουγγαρία: Οικιακή οικονομία σε αγροτικές περιοχές

Ολλανδία: Δεν υπάρχουν χρόνος για χάσιμο

Ολλανδία: Ανασχεδιασμός κοινωνικών υπηρεσιών

Ιταλία: Μείωση της παιδικής παχυσαρκίας

Ηνωμένο Βασίλειο: Υπηρεσίες για παραβάτες χαιτηλόη και μεσοσίου κινδύνου

Σουηδία: Κοινωνικές υπηρεσίες για άτομα με ειδικές ανάγκες

Ελλάδα: Αρτικά κτήματα για καλύτερη (δημοτικοί Λαχανόκηποι)



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

Το **Μαζικό Διαδικτυακό Μάθημα του CoSIE (MOOC)** ποικιλία κοινού, από εργαζόμενους στην πρώτη γραμμή έως πολίτες ή εκπαιδευτικά παθήματα. <https://sola.kau.se/cosie/>

Ποια υλικά συνοδεύουν αυτόν τον οδηγό χάρτη; Ο οδηγός χάρτη CoSIE θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με εργαλεία που παραχθούν παρακάτω από το πρόγραμμα. Η ιστοσελίδα του CoSIE <https://cosie.turkuamk.fi> Η εργαλειοθήκη του CoSIE παρέχει ανεκτίμητες πληροφορίες για κάθε μία από αυτές τις πηγές που αναφέρονται στον οδηγό χάρτη, με πρακτικά παραδείγματα για το τι να σημειώνουν οι ανώγειες και πώς να προχωρήσετε στην παραδειγματική παραδείγματα. <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/> Το Μαζικό Διαδικτυακό Μάθημα του CoSIE (MOOC) ποικιλία κοινού, από εργαζόμενους στην πρώτη γραμμή έως πολίτες ή εκπαιδευτικά παθήματα. <https://sola.kau.se/cosie/>