

Un mapa típico para la co-creación de servicios públicos podría ser algo así ...



PERO ... LA EXPERIENCIA NOS HA ENSEÑADO QUE LA CO-CREACIÓN NO ES LINEAL Y NO PUEDE REPRESENTARSE COMO UN PROCESO SINGULAR. ES MEJOR PENSAR EN ELLA COMO UNA PRÁCTICA A TRAVÉS DE LA CUAL SURGEN DIFERENTES Y VARIADOS PROCESOS.

Los servicios deben evolucionar y adaptarse con el tiempo: las prácticas de la co-creación también deben cambiar de acuerdo con el contexto en el que se aplican.

Para que la co-creación funcione bien, los proveedores de servicios deben estar preparados para asumir riesgos y compartir la responsabilidad, el poder y los recursos con los ciudadanos, las comunidades y los socios involucrados en la co-creación.

La co-creación puede conllevar asignar recursos de diferentes maneras dentro del sistema y pensar de manera diferente sobre cómo se asignan los recursos a los servicios.

El sistema a menudo considera que los grupos de personas son "difíciles de alcanzar". Necesitamos cambiar esta perspectiva y ver nuestros servicios como "difíciles de acceder" y luego abordar este problema.

Es difícil que los proveedores de servicios sepan si están "haciendo las cosas bien". La co-creación y el trabajo con los ciudadanos amplía la perspectiva y reduce el riesgo de fracaso.

THE SYSTEM

EL SISTEMA CÓMO SE RELACIONA LA CO-CREACIÓN CON EL "SISTEMA" MÁS AMPLIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Los servicios y las cuestiones sociales se basan en contextos, y estos contextos influyen e informan cómo deben prestarse los servicios. La co-creación ayuda al sistema a pasar de los servicios estandarizados a enfoques más personalizados o localizados.



La evaluación es continua e implica a una variedad de partes interesadas. Debe apoyar el aprendizaje continuo y la evolución del servicio.

La co-creación consiste en fomentar las relaciones humanas. La tecnología puede ayudar en este aspecto, especialmente en ciertos contextos, pero no debería ser la opción predeterminada.

THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES

La co-creación está guiada por la empatía; para que sea así, debemos escuchar activamente para comprender y valorar diferentes perspectivas.

La igualdad es fundamental para facilitar conversaciones reales y construir las relaciones que sustentan las actividades de la co-creación. No hay lugar para la jerarquía.

No todas las partes interesadas pueden comprometerse con todas las actividades de co-creación o participar en un proceso completo, pero sus aportes pueden ser muy valiosos. Existen formas sencillas de permitir que las personas se involucren de una manera "ligera"; esto puede llevar a una participación más sustancial. Tampoco debemos esperar que la gente venga a nosotros, podemos acudir a ellas.

Hay que facilitar la interacción. Esto podría implicar organizar una fiesta comunitaria, usar herramientas de diseño o sesiones de "Living Lab," o simplemente levantar el teléfono y conversar con algunos stakeholders. Esencialmente, debemos iniciar la conversación y observar cómo surgen las relaciones y las ideas.

ETHICAL COMPASS

BRÚJULA ÉTICA
LA COCREACIÓN ES UNA PRÁCTICA BASADA EN VALORES QUE INFORMAN CÓMO DEBEMOS TRABAJAR CON LAS PERSONAS.

La transparencia sobre el proceso, la toma de decisiones y el alcance de las acciones a tomar es vital para generar confianza con los participantes.

Decidir a quién involucrar en las conversaciones puede tener un efecto de bola de nieve. A menudo, las voces pasarán desapercibidas al principio, pero a través de la construcción de relaciones, surgirán conexiones con más personas que podrían involucrarse.

CATALYSTS

CATALIZADORES
A VECES, COMENZAR ES LA PARTE MÁS DIFÍCIL: LOS CATALIZADORES APOYAN LAS ACTIVIDADES DE COCREACIÓN PARA QUE EMPIECEN A CRECER

Co-crear no significa consultar. Si bien la práctica de consultar al público es una forma válida de involucrar la "voz de los ciudadanos" en un proceso, no debe confundirse con el cambio de poder que facilita la co-creación.

La co-creación utiliza las fortalezas y capacidades de las personas, uniéndolas para informar y generar cambios. En este sentido, puede verse como un enfoque basado en las fortalezas y capacidades de los ciudadanos.

¿Qué es la co-creación?

La co-creación es una práctica a través de la cual diferentes personas, grupos y organizaciones con experiencia variada trabajan juntos para crear algo dentro del contexto más amplio de reducir los desequilibrios de poder entre los ciudadanos y las instituciones y el sistema.

¿Y qué significa la co-creación para los servicios públicos?

Es una actividad colaborativa entre los proveedores de servicios, los ciudadanos y otras partes interesadas con el objetivo de enriquecer y mejorar el valor de la oferta de servicios públicos. El valor puede entenderse en términos de mayor bienestar y visiones compartidas para el bien común que conducen a políticas, estrategias, marcos regulatorios y servicios más inclusivos.

¿Qué no es la co-creación?

- No es lo mismo que consultar.
- No es solo una práctica centrada en las personas.
- No se trata solo de "trabajar juntos".

Y desde luego no es una solución rápida. Es una práctica que construye relaciones entre personas que nos ayuda a utilizar diferentes tipos de experiencia para encontrar soluciones y mejoras para la sociedad.

¿Qué aspectos deberían considerarse antes de empezar?

- ¿Cuál es el contexto de nuestras actividades de co-creación?
- ¿Qué queremos lograr a través de la co-creación y por qué lo estamos usando?
- ¿Cuáles son los valores fundamentales que sustentan nuestro enfoque?
- ¿Qué capacidades y fortalezas existen para apoyarnos?
- ¿Qué barreras o limitaciones existen?
- ¿Qué herramientas y técnicas para facilitar la co-creación podríamos utilizar?

El toolkit de CoSIE ofrece algunas sugerencias sobre cómo responder a estas preguntas.

¿Qué es el proyecto CoSIE?

CoSIE (Co-creación de Innovación de Servicios en Europa) es un proyecto de Horizonte 2020 que aplica prácticas y herramientas de la co-creación en la prestación de servicios públicos. Somos un consorcio de 24 organizaciones académicas, servicios públicos y de la sociedad civil de 10 países europeos.

Hemos puesto en marcha pilotos en 11 servicios co-creados como parte del proyecto. Haga clic en las descripciones a continuación o visite el sitio web <https://cosie.turkuamk.fi> para acceder a más información sobre nuestros servicios pilotos.

- **Polonia:** Coalijamiento para personas mayores
- **Estonia:** servicios para personas con discapacidad en zonas remotas
- **España:** habilidades emprendedoras para desempleados de larga duración
- **Hungría:** economías familiares en zonas rurales
- **Holanda:** no hay tiempo que perder. (gestión de recogida de basuras)
- **Países Bajos:** rediseño de los servicios sociales
- **Italia:** Servicios para reducir la obesidad infantil
- **Reino Unido:** Servicios para la reinserción de presos de riesgo medio y bajo

Suecia: servicios sociales para personas con discapacidad

Finlandia: empoderamiento de personas jóvenes en la ciudad

Grecia: servicios de jardines comunitarios

CoSIE



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



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

Redes sociales y datos abiertos

detalle cómo se utilizaron.

Análisis de experiencias vividas

Design thinking

La herramienta COSMOS

Hackatones sociales

Estrategias de participación

¿Qué herramientas puedo utilizar para apoyar las actividades de co-creación?

Estas son algunas de las herramientas que hemos utilizado para acilitar la co-creación en los pilotos CoSIE. El kit de herramientas describe en detalle cómo se utilizaron.

¿Qué materiales acompañan a esta hoja de ruta?

La hoja de ruta de CoSIE debe usarse junto con otros materiales producidos en el proyecto.

La página web de CoSIE <https://cosie.turkuamk.fi>

El toolkit de CoSIE proporciona información valiosa sobre cada uno de los conceptos que aparecen en la hoja de ruta, con ejemplos prácticos sobre el significado de los conceptos y cómo implementarlos, con ejemplos reales. <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>

El MOOC de CoSIE con material de vídeo para una amplia gama de público, desde empleados de la administración pública hasta ciudadanos o instituciones que ofrecen cursos educativos. <https://sola.kau.se/cosie/>

Los vídeos de la hoja de ruta de CoSIE consisten en un breve vídeo explicativo de la hoja de ruta, junto con una serie de escenarios ilustrados donde se proporcionan posibles soluciones, basadas en las experiencias de CoSIE, para algunas de las barreras de la co-creación. <https://cosie.turkuamk.fi/roadmap/>