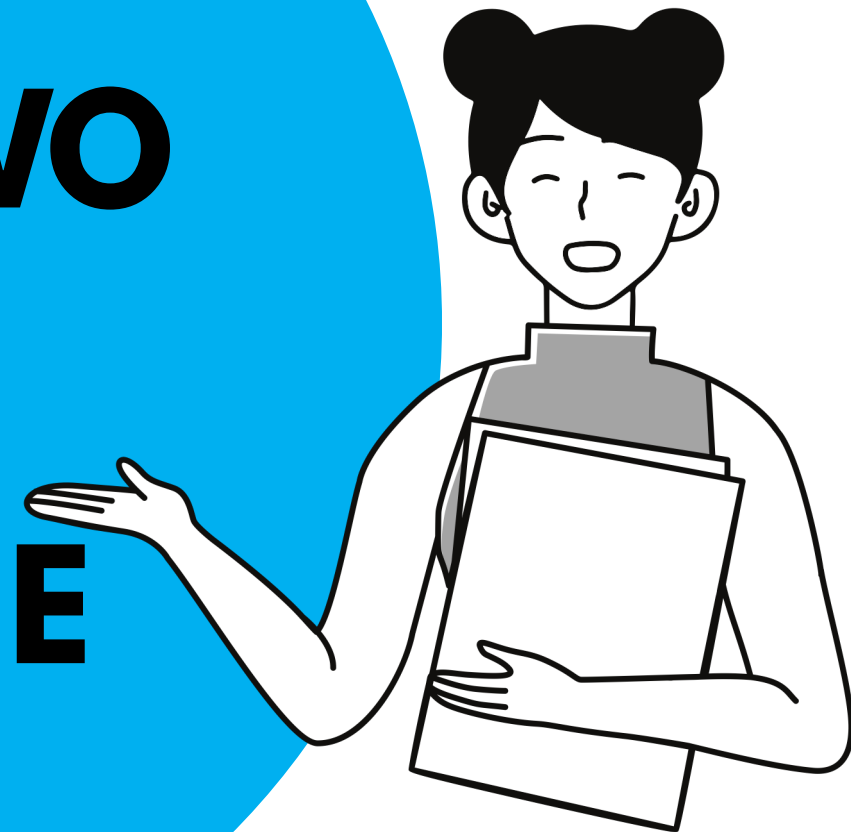




Wrocław University
of Science and Technology

JAK WSPÓŁTWO RZYĆ POLITYKI PUBLICZNE

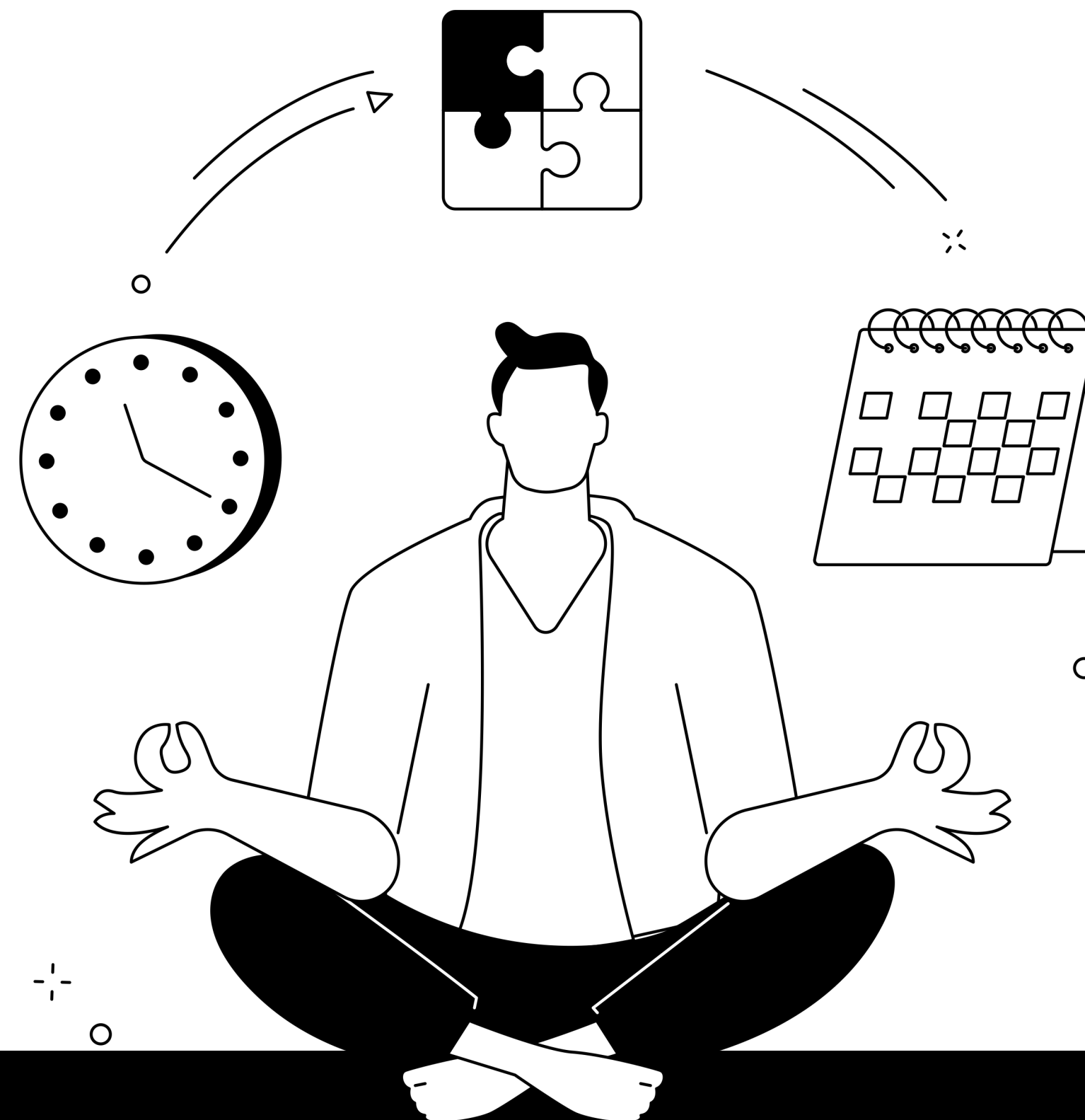
DR INŻ. ARCH. ANNA MIŚNIAKIEWICZ



**Czy zależy Ci na tym,
aby usługi publiczne
były bardziej
satysfakcjonujące dla
tych, którzy z nich
korzystają?**



**W swojej optymalnej
formie współtworzenie
zakłada podwójną
korzyść w postaci
obniżenia kosztów
sektora publicznego
oraz zwiększenia
satysfakcji
interesariuszy.**



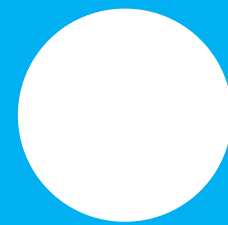
Usługi publiczne –
usługi przeznaczone dla
wszystkich obywateli,
świadczone oraz
finansowane przez
administrację państwową i
samorządową.

Interesariusze – podmioty
(osoby, społeczności,
instytucje, organizacje,
urzędy), które mogą
wpływać na
przedsiębiorstwo / projekt /
usługę lub pozostają pod
wpływem ich działalności.

Współtworzenie to proces, w którym grupa podmiotów próbuje **rozwiązać wspólny problem**. Dobrowolna wymiana wiedzy, zasobów, kompetencji i pomysłów prowadzi do skutecznego ulepszania, **projektowania i monitorowania usług**, a ponadto zwiększa zaangażowanie mieszkańców w proces decyzyjny.

CO- CREATION

the core of the design process



Specyficzne role oby-
wateli we współtworze-
niu usług publicznych

Charakter zaangażowania



Odkrywca

- identyfikuje i definiuje problemy w oparciu o własną intuicję, wiedzę i postrzeganie otoczenia;
- pomaga w definiowaniu problemu w oparciu o dane;
- artykułuje problemy w taki sposób, aby prowadziły do praktycznych rozwiązań



Twórca idei

- sugeruje pomysły w celu poprawy istniejących usług lub rozwiązania nowo zdefiniowanych problemów;
- wnosi wkład w zakresie pomysłów dotyczących możliwych rozwiązań istniejących problemów



Projektant

- wspiera przełożenie innowacyjnych pomysłów na rozwiązania wdrożeniowe;
- projektuje częściowe lub całościowe rozwiązania złożonych problemów



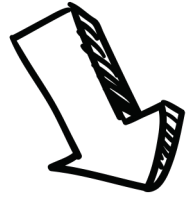
Promotor

- moderuje adaptowanie, upowszechnianie i zastosowanie nowych rozwiązań (usług) przez innych użytkowników / obywateli;
- pełni w społecznościach rolę „ewangelizatora innowacji” i istotnie wpływa na sposób, w jaki innowacyjne rozwiązania są postrzegane przez członków społeczności



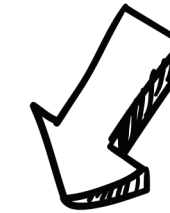
PARTYCYPACJA

- to włączenie obywateli w procesy współdecydowania o publicznych sprawach
- inicjatorem jest samorząd, który odpowiada również za procesy
- decyzje podejmuje samorząd
- funkcjonuje podejście odgórne, w którym kluczowym zasobem jest informacja, a ta zarezerwowana jest dla decydentów
- mieszkańcy pełnią rolę wspomagającą w procesach
- obywatele są bierni, ale i aktywizowani, o ile taka będzie wola tych, którzy ostatecznie podejmują decyzje



WSPÓŁTWORZENIE

- to partnerski model wspólnego kreowania, wdrażania lokalnych polityk oraz decydowania o nich
- inicjatorem może być samorząd i/lub mieszkańcy
- samorząd i mieszkańcy są partnerami, mają równy status
- decyzje podejmowane są wspólnie przez samorząd i mieszkańców – wspólnie też ponoszona jest odpowiedzialność



CECHY WSPÓLNE PARTYCYPACJI I WSPÓŁTWORZENIA

- współpraca oraz równy podział zasobów i kompetencji
- elastyczność i otwartość
- orientacja na potrzeby i oczekiwania tych, którzy będą ostatecznie korzystać z wypracowanego wspólnie rozwiązania



PARTYCYPACJA

POTENCJALNE
INFORMOWANIE

MOŻLIWE
WŁĄCZENIE
DO DIALOGU

EWENTUALNE
KONSULTACJE

WARUNKOWE
PRZYJĘCIE OPINII

ORIENTACJA NA
POTRZEBY
I OCZEKIWANIA

WSPÓLNE
WYPRACOWYWANIE
ROZWIĄZANIA

WSPÓŁTWORZENIE

WSPÓLNE DEFINIOWANIE
PROBLEMÓW

IDENTYFIKOWANIE MOŻLIWYCH
ROZWIĄZAŃ

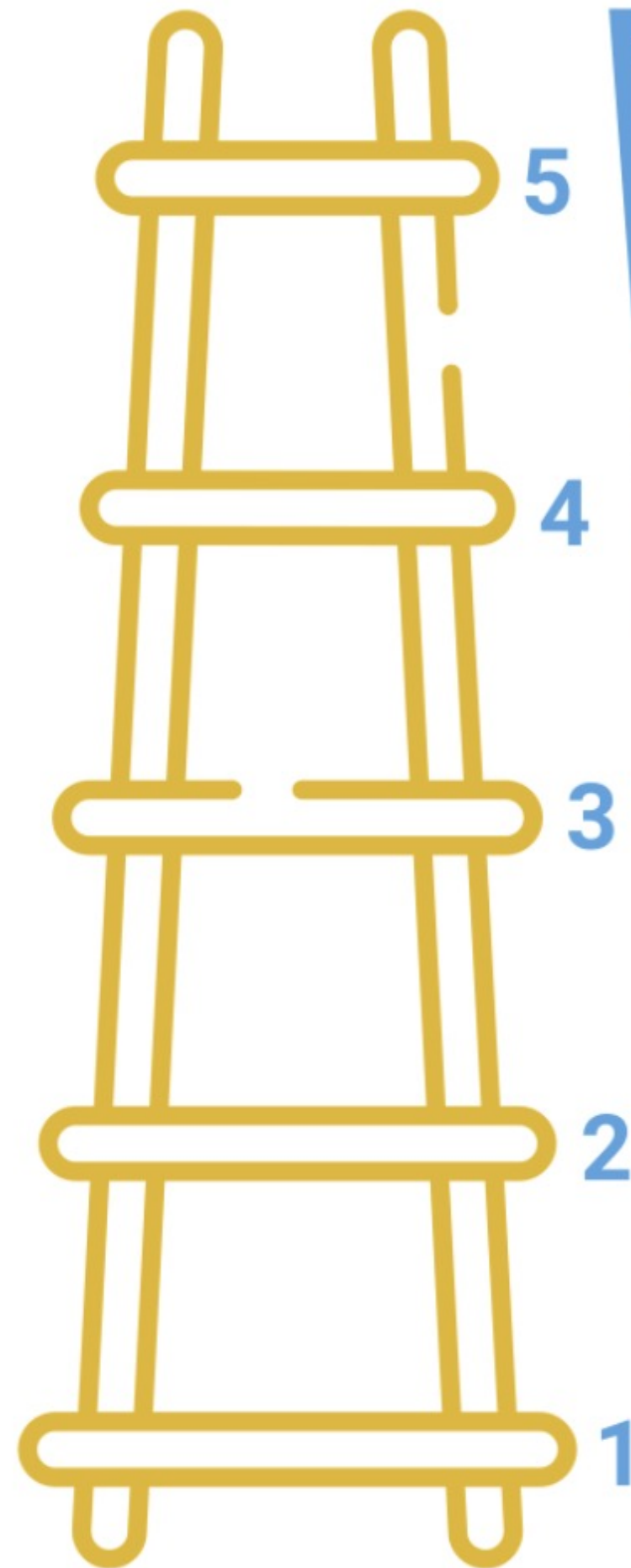
TESTOWANIE PROPOZYCJI

PODEJMOWANIE DECYZJI

WSPÓLNA REALIZACJA
I PODSUMOWANIE



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



Zaangażowane podmioty z sektora publicznego i prywatnego aktywnie uczestniczą w procesach, które ułatwiają innowacje oparte na współpracy. W myśl wspólnego ustalania programu i definiowania problemów, wspólnego projektowania oraz testowania nowych i niesprawdzonych rozwiązań, a także koordynują wdrażane rozwiązania.

Podmioty publiczne i prywatne angażują się we wzajemny dialog na spotkaniach ad hoc, których celem jest projektowanie nowych i lepszych rozwiązań oraz koordynacja ich wdrażania.

Jednostki lub zorganizowane grupy obywateli wnoszą wkład w projektowanie nowych zadań i rozwiązań poprzez crowdsourcing, wywiady grupowe, konsultacje, wystąpienia publiczne, które umożliwiają jedynie ograniczony dialog.

Obywatele nie tylko współtworzą usługi publiczne, ale także angażują się w tworzenie wartości dla innych obywateli poprzez pracę wolontariacką (we współpracy z pracownikami publicznymi), ulepszając istniejące usługi poprzez ciągłe dostosowywanie.

Organy publiczne dążą do umożliwienia obywatelom zwiększenia ich zdolności do kierowania własnym życiem i zachęcenia ich do współtworzenia usług oferowanych przez sektor publiczny.





Zalety



Współtworzenie

GŁÓWNE ZALETY

- Niektóre grupy i osoby, które zazwyczaj nie mają „głosu”, mogą zostać włączone do negocjacji i dialogu.
- Różni interesariusze mogą uzyskać **większą odpowiedzialność** za różne etapy procesu opracowywania rozwiązań – zwiększa to motywację i zaangażowanie wszystkich uczestników.
- Pojawia się możliwość **dyskusji i refleksji** z różnymi interesariuszami.
- Istnieje możliwość łatwiejszego **tworzenia sieci**, co pozwala udostępniać informacje lepiej niż wcześniej.





Wady



Współtworzenie

GŁÓWNE WADY

- Ze względu na zaangażowanie dużej liczby interesariuszy projekt staje się **złożony**.
- Zazwyczaj projekty są **zmudne na poziomie zarządzania**, a współpraca wymaga przejrzystości i częstotliwej komunikacji.
- Cechy osobowe interesariuszy i ich relacje mogą być dość złożone. **Różnice kulturowe i inne doświadczenia** – chociaż dostarczają różnych perspektyw i ostatecznie wzbogacają proces – w codziennym funkcjonowaniu **mogą przeciwdziałać współpracy lub co najmniej ją komplikować**.
- Umiejętności zarządzania projektami opartymi na współpracy są bardzo specyficzne i często aktorzy **nie mają doświadczenia w otwieraniu się na współpracę**.



The image features a solid blue background. In the center, there is a large white circle. Inside this circle, a map of Europe is rendered using a halftone dot pattern, where the density of dots varies to create shading and define the geographical shape. Overlaid on the center of the map is the word "Dylematy" in a bold, black, sans-serif font.

Dylematy



Współtworzenie

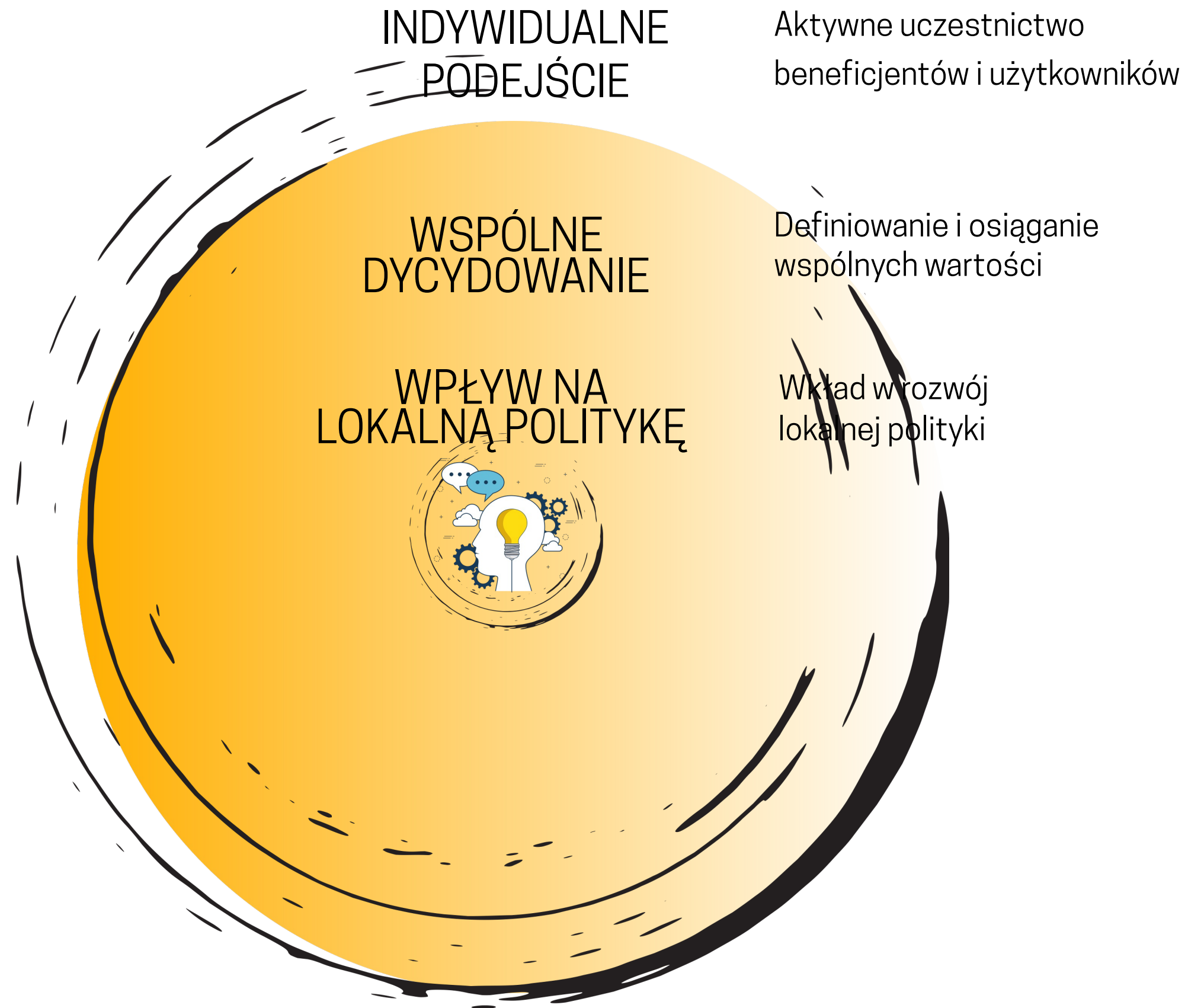
GŁÓWNE DYLEMATY

- postawy interesariuszy uczestniczących w procesie współtworzenia
- różne rozumienie wartości
- kontekst
- specyficzne obszary i zadania sektora publicznego w kontekście możliwości zastosowania współtworzenia
- (nie)równy dostęp
- odpowiedzialność i rozliczalność
- koszty transakcji



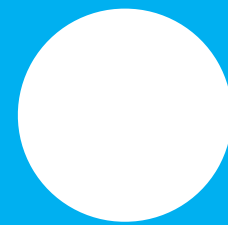
ROZWÓJ SPOŁECZ NOŚCI LOKALNEJ

poprzez współtworzenie

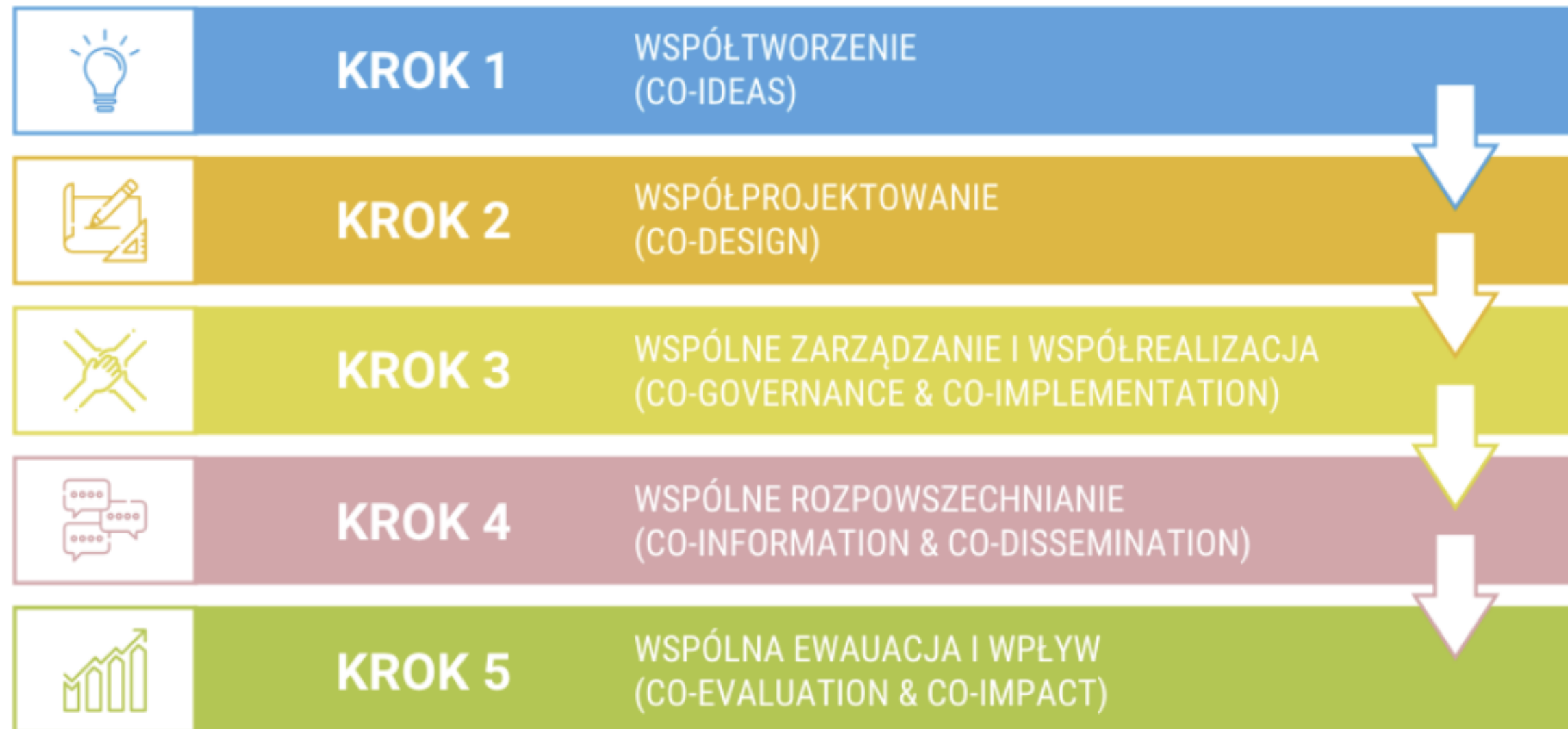


MAPA DROGOWA

the core of the design process



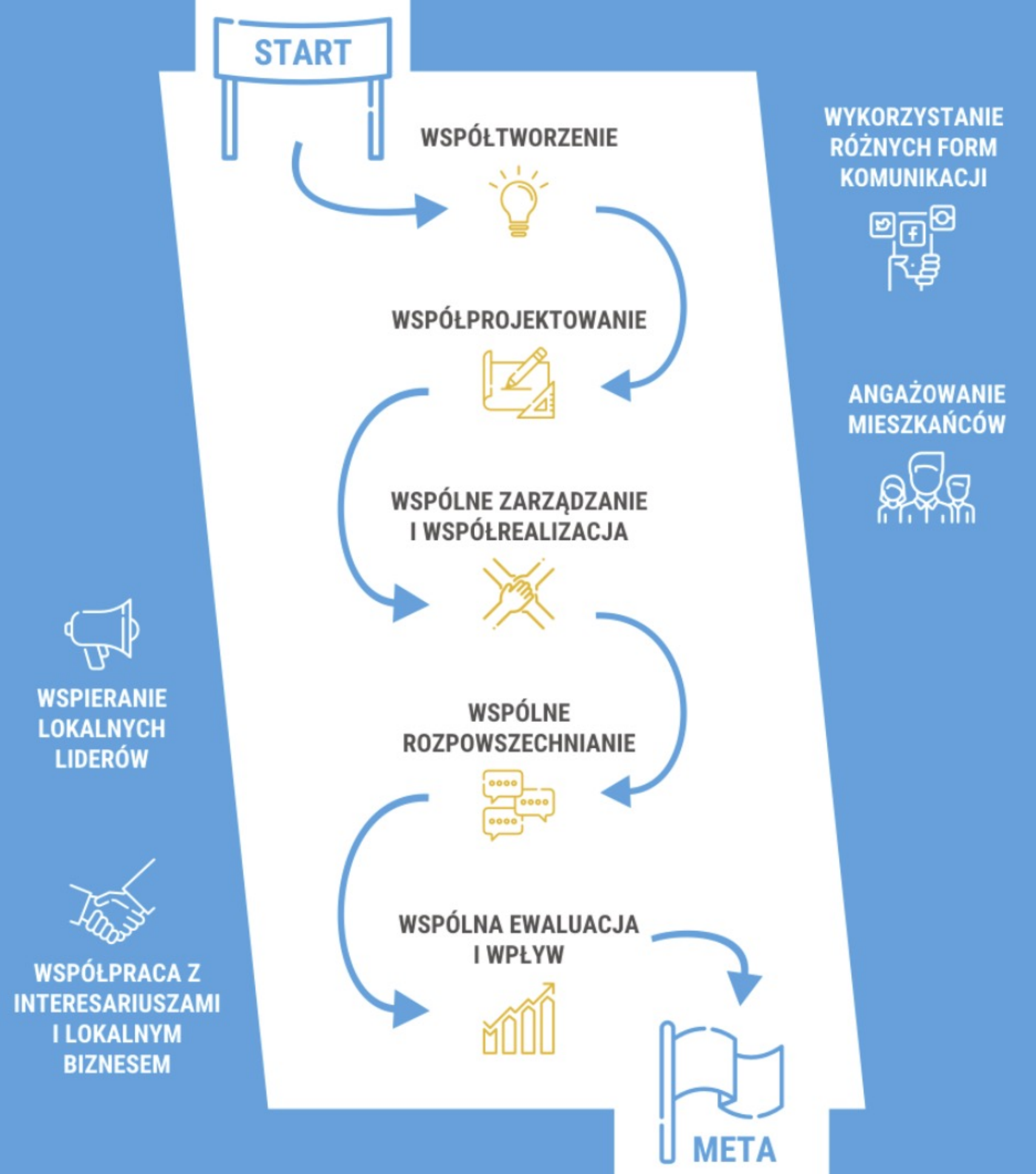
Typowa mapa współtworzenia usług publicznych może wyglądać następująco...



MAPA DROGOWA

Graficzne zaprezentowanie działań projektowych w porządku chronologicznym





MAPA DROGOWA

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.



Typowa mapa współtworzenia usług publicznych może wyglądać następująco...



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 ODNOŚI 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 usług.

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

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



THE COSIE CONSTELLATIONS FOR CO-CREATION IN PUBLIC SERVICES



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

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

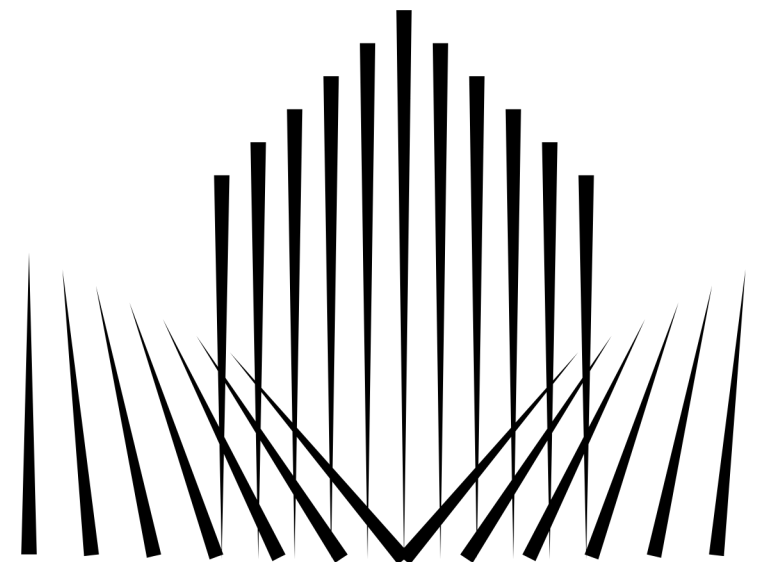
System często postrzega grupy ludzi jako „trudno dostępne”. Musimy zmienić tę perspektywę i postrzegać nasze usługi jako „trudne w obsłudze”, a następnie zająć się tym problemem.

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

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.**

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

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.



CO-CREATION

Współtworzenie oznacza zmianę władzy.

Zmienia podejście usług z działania

„dla” ludzi i przenosi je w kierunku

pracy z obywatelami i

społecznościami.

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 ODNOŚI 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.

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

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

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.



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.



Wrocław University of Science and Technology

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 zmniejszania 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”.

I z pewnością nie jest to 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?

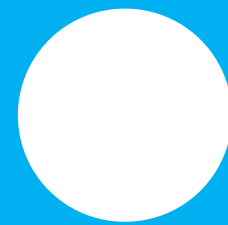
- Jaki jest kontekst naszych działań współtworzenia?
- Co chcemy osiągnąć poprzez współtworzenie i dlaczego z niego korzystamy?
- Jakie są podstawowe wartości leżące u podstaw naszego podejścia?
- Jakie istniejące zdolności i zasoby mogą nas wspierać?
- Jakie bariery lub ograniczenia napotykamy?
- Z jakich narzędzi i technik ułatwiających współtworzenie moglibyśmy skorzystać?

Zestaw narzędzi CoSIE zawiera kilka sugestii, jak odpowiedzieć na te pytania.

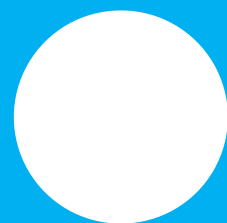


WSPÓŁTWORZENIE = PROCES SPOŁECZNY

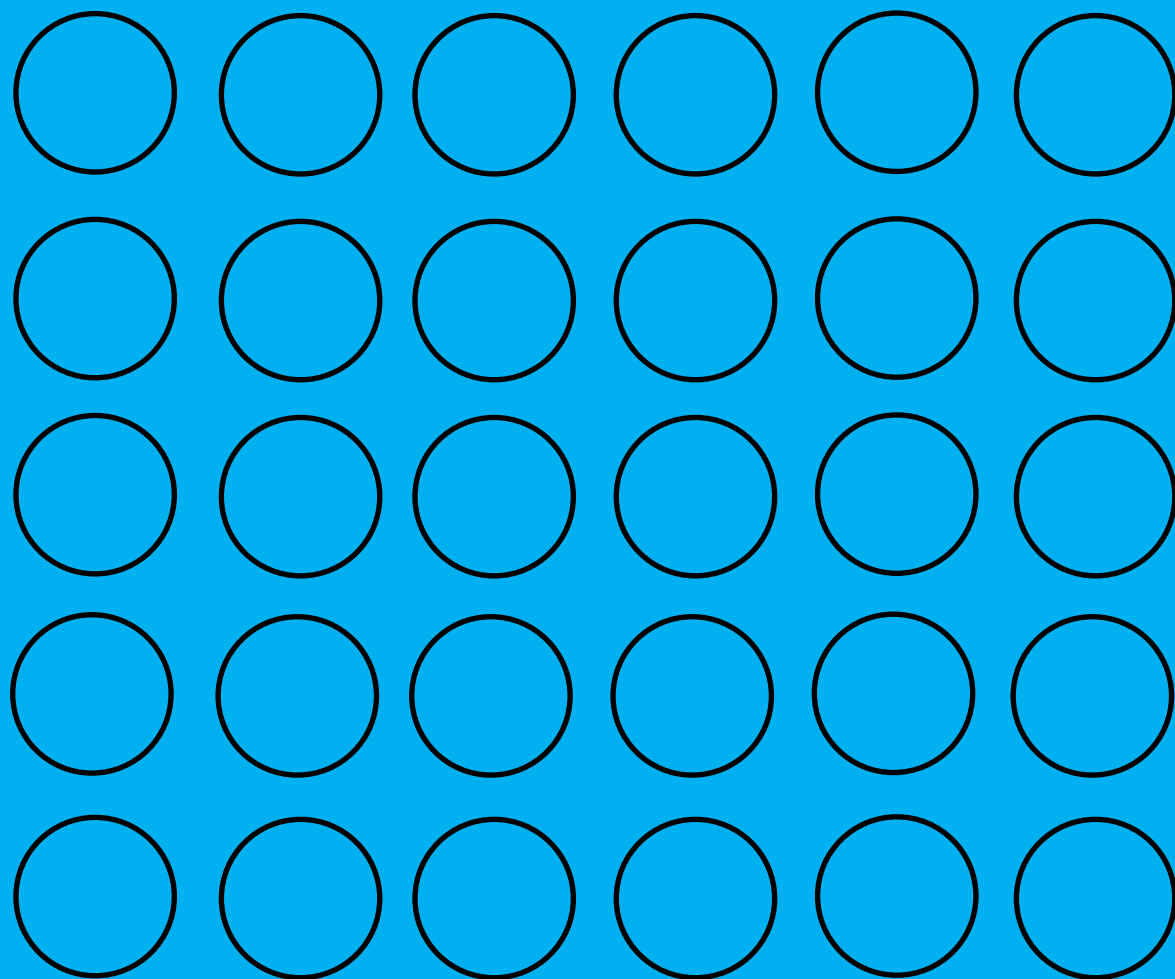
- Współtworzenie wymaga chęci zmian, żądzy przygód i woli porzucenia tego co znane i bezpieczne.
- Współtworzenie to eksperyment – może się udać lub nie
- Współtworzenie wymaga wysiłku i wytrwałości, bez gwarancji, że otrzyma się sukces



Rozgrzewka



Narysuj 30 pustych kół
Następnie wykonaj zadanie
(3 minuty)



MAPA DROGOWA

Graficzne zaprezentowanie działań projektowych w porządku chronologicznym





Krok 1

WYMYŚLCIE

Wstępnie zdefiniujcie problem lub cel Waszych planowanych działań.

Zaproście do dyskusji potencjalnych użytkowników.

Wspólnie wypracujcie płaszczyznę dialogu i współpracy w ramach współtworzenia.

Zdefiniujcie potrzeby i potencjalne korzyści wynikające ze współtworzenia.

Zróbcie prawdziwą burzę mózgów. Spiszcie pomysły, które wam przyjdą do głowy, a koordynator niech pomoże Wam je uporządkować.





Krok 1

WSPÓŁGENEROWANIE POMYSŁÓW CO-IDEAS

Zróbcie szum wokół – niech każdy, kto zechce uczestniczyć we współtworzeniu, ma swobodę generowania pomysłów.

Każdy pomysł jest dobry: im ich więcej, tym lepiej! Na tym etapie zidentyfikujcie elementy strategiczne w celu zwiększenia roli współtworzenia w projektowaniu i świadczeniu usług publicznych na poziomie regionalnym, lokalnym i krajowym. Czyli tam, gdzie planujecie dokonać zmiany.

Etap ten polega na przeprowadzeniu **dogłębnej analizy oraz badań danego tematu**, a także określeniu **kierunków działania**. To tutaj ostatecznie wyznaczą kierunek Waszych działań w kolejnych krokach.



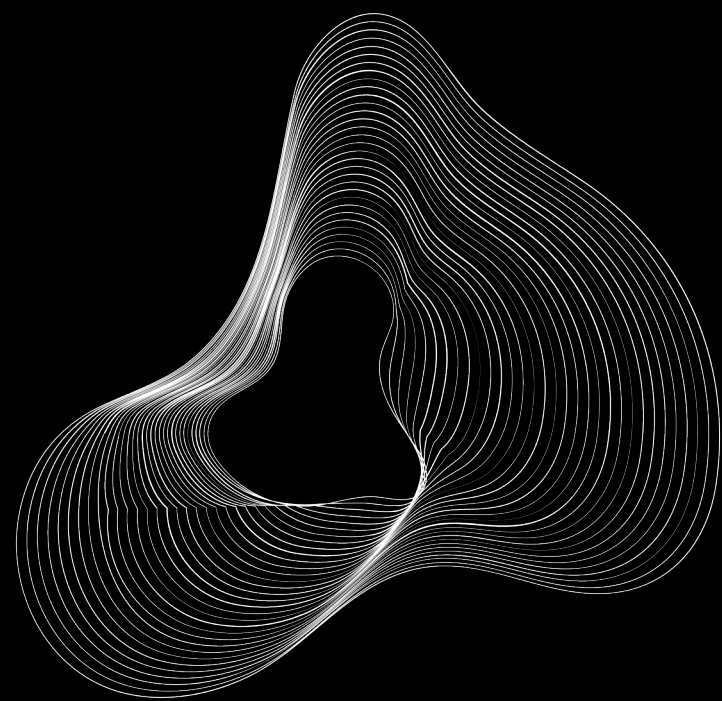
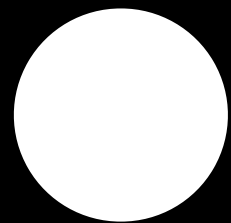


Krok 1

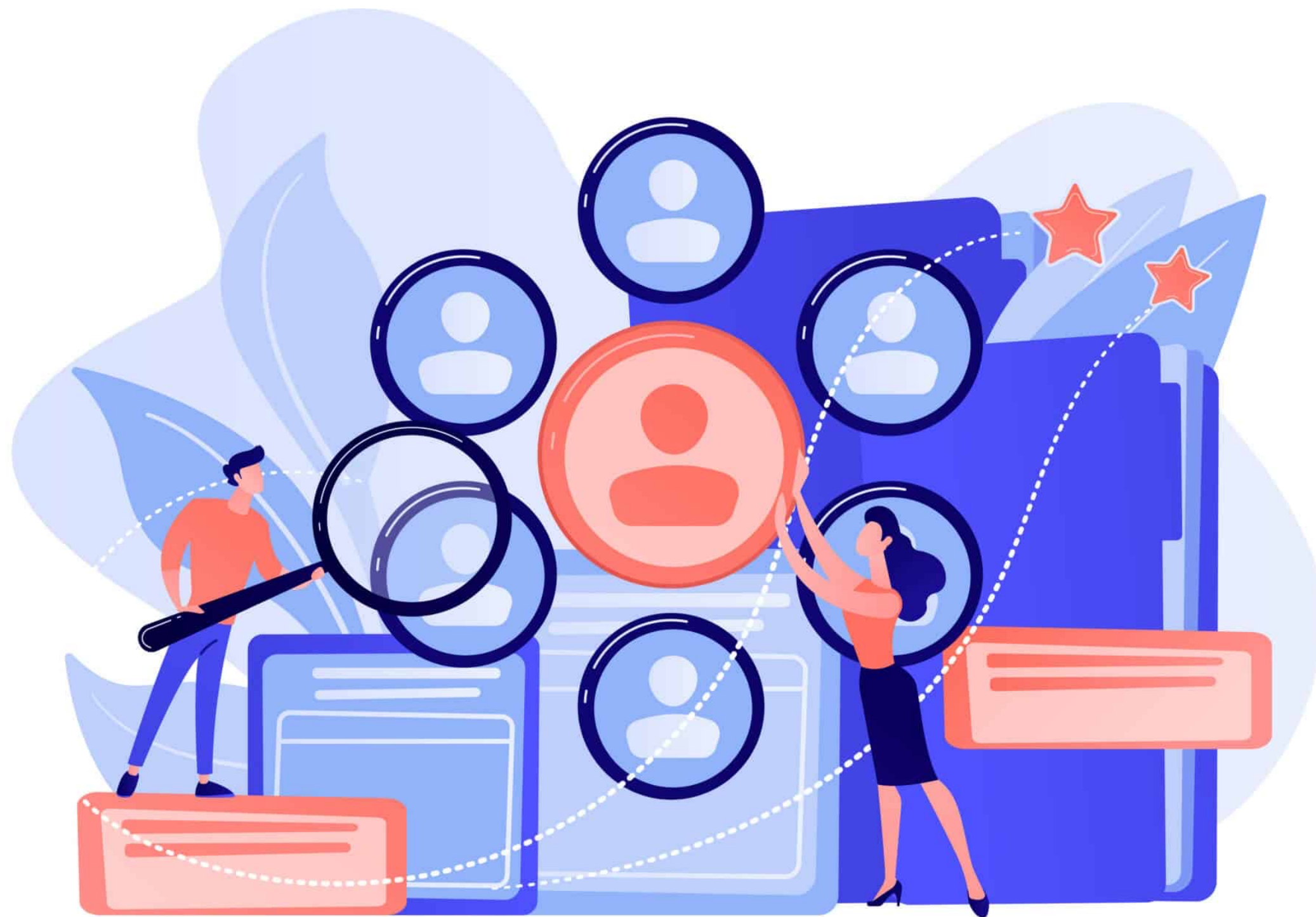
KLUCZOWE METODY

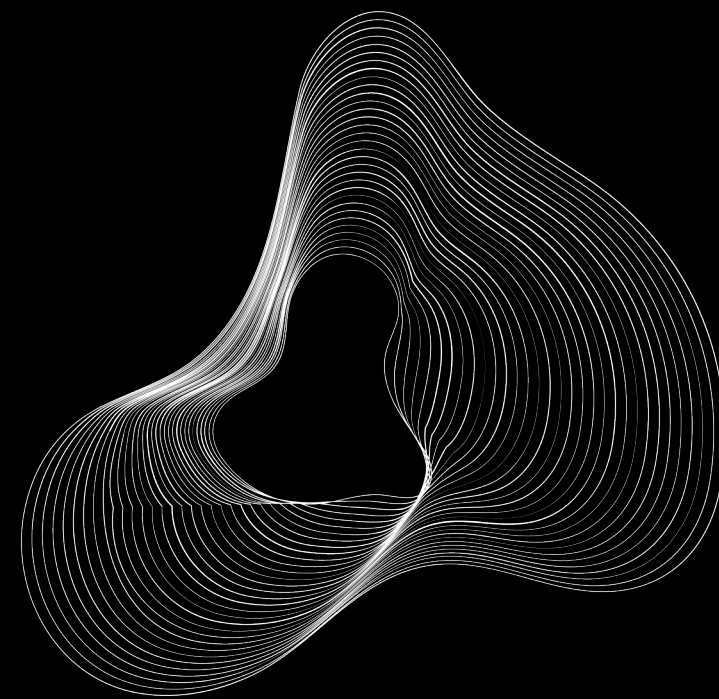
- Open Space
- World Cafe (kilka dedykowanych stolików, rundy 20-30 min)
- Community Reporting





Mapa interesariuszy





Mapa interesariuszy

JAK OKREŚLIĆ INTERESARIUSZY

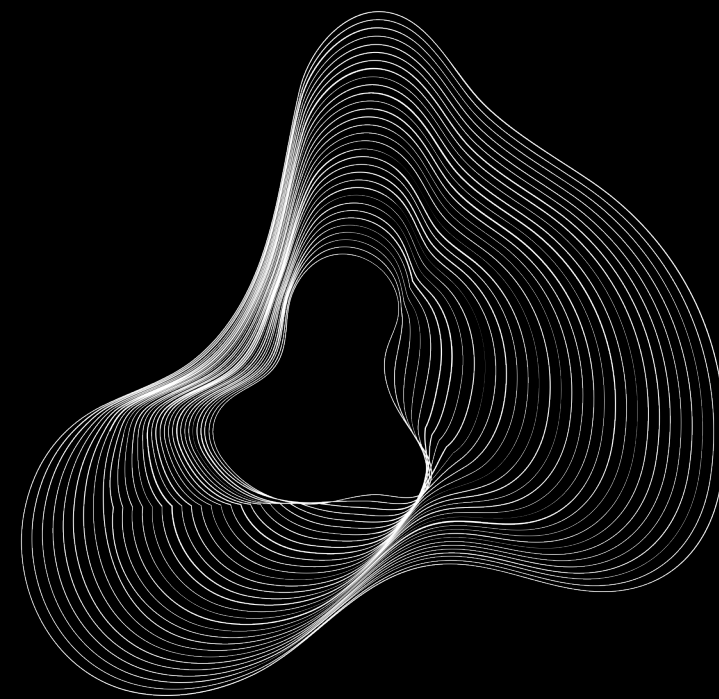
Jak już wiesz, mianem interesariuszy określa się osoby, które:

- mają wpływ na dany projekt,
- znajdują się w zasięgu wpływu projektu.

Prawidłowo wykonana mapa interesariuszy dzieli ich na dwie grupy: wewnętrznych oraz zewnętrznych.

W prawidłowej identyfikacji pomaga odpowiedź na proste pytanie, które warto sobie zadawać, oceniając zaangażowanie w przedsięwzięcie. Brzmi ono: **„czy realizowany przeze mnie projekt w jakikolwiek sposób wpłynie na daną osobę?”**. Jeśli odpowiedź okaże się twierdząca, oznacza to, że masz do czynienia z interesariuszem Twojego zadania.





Mapa interesariuszy

IDENTYFIKOWANIE INTERESARIUSZY

Na tym etapie określ grupy osób zaangażowanych w projekt, odpowiadając na pytania:

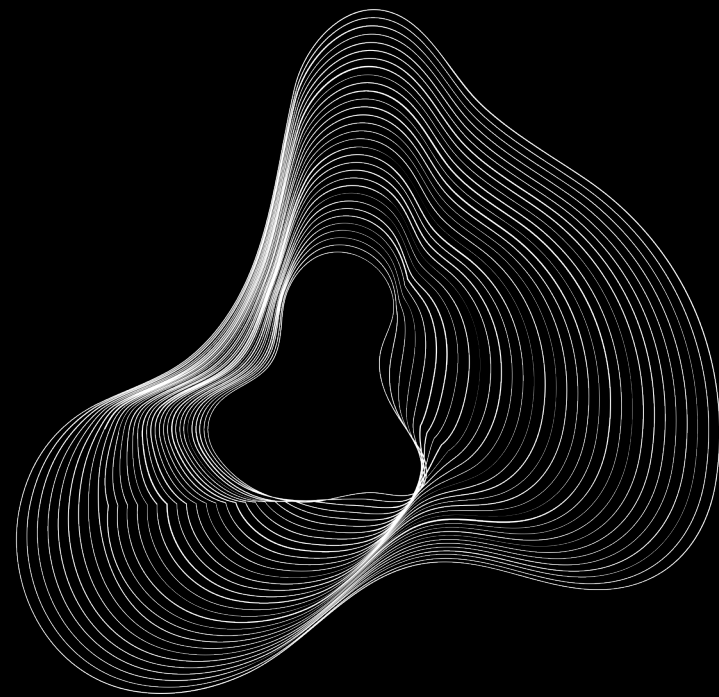
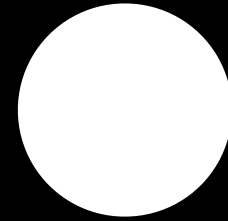
Komu zależy na przedsięwzięciu?

- kto ma na nie wpływ?
- kto może zatwierdzić lub odrzucić produkt/usługę?
- na kogo może wpływać całość działań?



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.

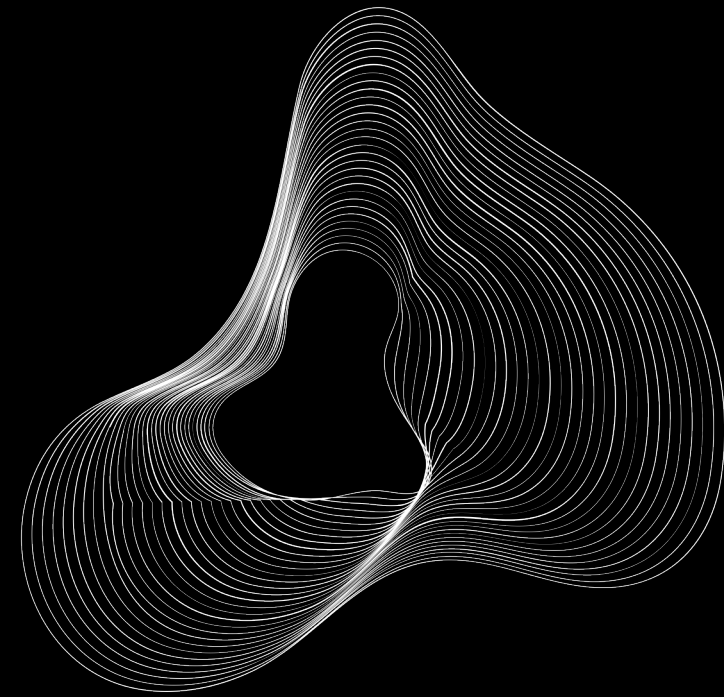


Mapa interesariuszy

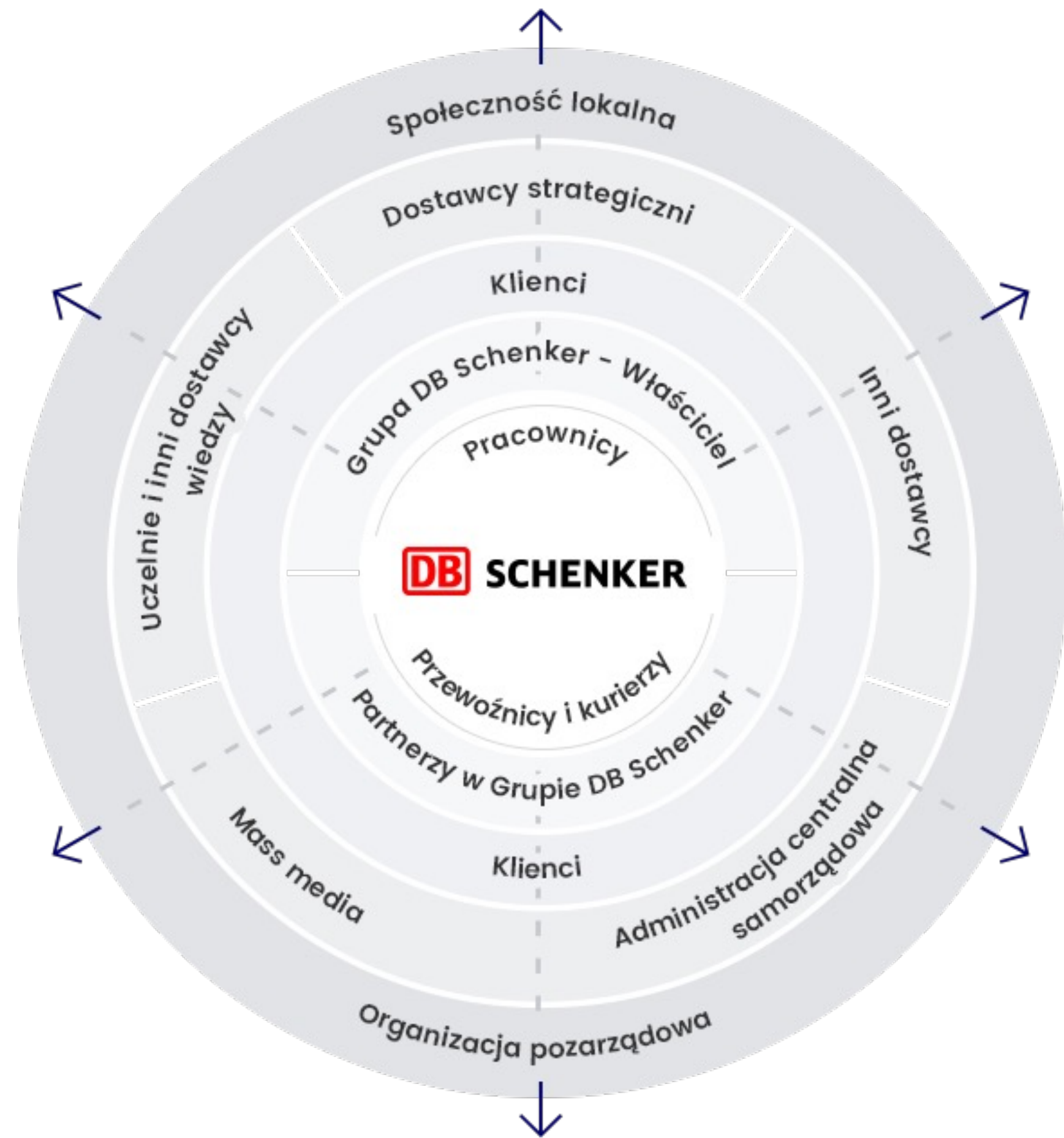
JAK OKREŚLIĆ INTERESARIUSZY

Grupa 1	Wysoki wpływ i wysokie zainteresowanie	Ważni partnerzy oraz klienci, osoby zatwierdzające oraz finansujące projekt. Z przedstawicielami tej grupy warto kontaktować się regularnie, ponieważ są kluczowymi graczami w całym przedsięwzięciu.
Grupa 2	Wysoki wpływ i niskie zainteresowanie	Osoby wspierające projekt, ale wykazujące niskie zainteresowanie, np. zewnętrznymi partnerzy, dostawcy usług, kadra kierownicza. Ważne, by miały podstawowe informacje o przedsięwzięciu.
Grupa 3	Niski wpływ i wysokie zainteresowanie	Grupa osób, które aktywnie interesują się projektem, jednak nie mają wpływu na jego realizację lub blokowanie. Warto na bieżąco informować ich o rezultatach prowadzonych prac.
Grupa 4	Niski wpływ i niskie zainteresowanie	Drugorzędni interesariusze, których od czasu do czasu możesz poinformować o postępach w pracy zespołu projektowego.





Mapa interesariuszy



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.



Krok 2

ZAPROJEKTUJCIE

Zweryfikujcie zasoby oraz możliwości własne i własnej organizacji, a także innych kluczowych aktorów.

Sprawdźcie i zabezpieczcie zasoby oraz umiejętności koordynatorów.

Sporządźcie listę bezpośrednich i pośrednich interesariuszy.

Prowadźcie dialog, aby ustalić wspólny język.

Ciągle poznawajcie Waszych użytkowników i siebie nawzajem. Im lepiej się poznacie, tym łatwiej przyjdzie Wam współtworzenie i tym lepsze efekty osiągnięcie

Zweryfikujcie pomysły z kroku 1. Weźcie najlepszy z nich na warsztat i stwórzcie prototyp rozwiązania wspólnego problemu! Popatrzcie, jak podobny problem rozwiązyali inni w podobnych okolicznościach.





Krok 2

WSPÓŁPROJEKTOWANIE ROZWIĄZAŃ CO-DESIGN

Gdy na stole macie **różne pomysły**, zbierzcie je wszystkie i wspólnie ustalcie, które z nich są odpowiedzią na potrzebę zmiany, jakiej pragniecie dokonać.

Pamiętajcie! Tutaj ważny jest konsensus, a konsensus, to nie kompromis. Zatem znajdźcie wspólną płaszczyznę do dalszej pracy, a kiedy już ją wypracujecie, czas na finał tego etapu: wspólna wizja, a następnie wspólny projekt rozwiązania zidentyfikowanego problemu.

Etap ten polega na **zaprojektowaniu rozwiązania** (stworzeniu jego prototypu), które zawęzi Wasze działania w kolejnych krokach.





Krok 2

KLUCZOWE METODY

- Design Thinking
- Service Design
- Persony / Protopersony
- Hackathon
- Warsztaty Przyszłościowe (krytyka – utopia – realizacja)
- Benchmarking
- Prototyp



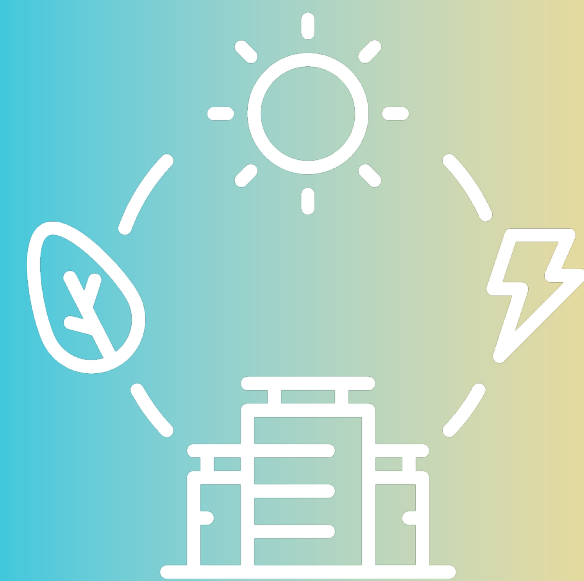


Krok 2

WSPÓŁPROJEKTOWANIE ROZWIĄZAŃ CO-DESIGN

W proces świadczenia usług publicznych zaangażowane są różne podmioty: beneficjenci, przedstawiciele władz, organizacje pozarządowe, przedsiębiorcy, społeczności lokalne i inne, dlatego konieczne jest stosowanie **metod i narzędzi badawczych odpowiednich dla każdej ze wskazanych grupy**.





Service Design

ETAPY PROJEKTOWANIA USŁUG

- 1. Empatyzacja** - proces zaczynamy od próby jak najpełniejszego zrozumienia problemów i oczekiwań grupy docelowej usługi.
- 2. Definiowanie problemu** - po analizie w etapie pierwszym przychodzi moment, w którym konkretyzujemy problemy, na które może natykać się grupa docelowa. Odnajdujemy też elementy i etapy usługi, które wymagają optymalizacji.
- 3. Generowanie pomysłów** - to moment pracy kreatywnej, w której staramy się wygenerować jak najwięcej możliwych rozwiązań i ulepszeń.
- 4. Budowanie prototypów** - na tym etapie powstają prototypy usług low oraz high fidelity.
- 5. Testowanie** - sprawdzamy czy zaproponowane przez nas rozwiązania spotykają się z pozytywnym odbiorem uczestników procesu.



Krok 3

PODEJMUCIE DECYZJĘ, DZIAŁAJCIE

Działania czas zacząć,
zatem podejmijcie
decyzje!

Pamiętajcie, że
decyzje to
odpowiedzialność!

Dlatego dokładnie
ustalcie zasady,
podział ról i zasobów
oraz czas.

No i oczywiście
popracujcie nad
planem B.

Przygotujcie plan działania wraz z harmonogramem.
Stwórzcie płaszczyznę wymiany informacji.

Znając cel działań, potrzeby użytkowników i interesariuszy, mając dobrze zorganizowaną pracę, rozpocznijcie testowanie prototypu. Spisujcie wszelkie uwagi i propozycje jego modyfikacji. Doskonalcie prototyp na bieżąco!

Prowadźcie bieżący
monitoring
i ewaluację.

Na bieżąco
weryfikujcie postępy i
usprawniajcie
prototyp.

Na bieżąco stawiajcie
czoła pojawiającym
się wyzwaniom.

Zweryfikujcie elementy, które się sprawdziły, a które nie. Zmodyfikujcie przetestowany prototyp.





Krok 3

WSPÓŁZARZĄDZANIE PROCESEM I WSPÓŁWDRAŻANIE CO-GOVERNANCE, CO-IMPLEMENTATION

Kiedy macie wspólny pomysł, co chcecie zrobić, podejmijcie stosowne decyzje. Dla każdego musi być jasne co, kto, kiedy i jak robi.

To tu następuje identyfikacja zasobów, ich podział oraz podział odpowiedzialności. Bardzo ważne jest, aby beneficjenci i interesariusze zrozumieli swoją rolę w tych procesach, akceptowali ją i potrafili ją wypełniać.

To właśnie na tym etapie ma również miejsce praktyczne testowanie teoretycznych rozwiązań (prototypu) opracowanego podczas poprzednich kroków.





Krok 3

KLUCZOWE METODY

- Etapy procesu kreatywnego – przygotowanie – imersja – inkubacja/kontemplacja – wybór/olśnienie – weryfikacja
- Governance (współzarządzanie)
- Grupa robocza
- Storyboard (szybki prototyp)
- Szybkie metody kreatywne (Walta Disneya – marzyciel, realista, krytyk; sześciu myślowych kapeluszy Edward de Bono – kontrola procesu, korzyści i szanse, emocje, ryzyka i zagrożenia, fakty, pomysły i kreatywność; metoda 625 – 6 uczestników, 2 pomysły, 5 czas jednej rundy; metoda 635 – 6 uczestników, 3 pomysły, 5 czas jednej rundy)





Krok 4

INFORMUJCIE, UPOWRZECHNIAJCIE

Korzystajcie z szerokiego wachlarza możliwości docierania do różnych grup odbiorców.

Miejcie w swoim zespole osobę, która odpowiada za kontakty z mediami i prowadzi aktywną działalność informacyjną.

Współpracujcie z tymi, którzy mają doświadczenie w działalności tego typu. Zróbcie z nich swoich sojuszników.

Pamiętajcie, do kogo, o czym i jak pisać, aby Wasz przekaz był jasny i zrozumiały oraz zapadał w pamięć.

Twórzcie informacje i dzielcie się nimi na bieżąco.

Współpracujcie z lokalnymi mediami. Pamiętajcie o sile mediów społecznościowych.





Krok 4

WSPÓŁUPOWSZECHNIANIE I KOMUNIKACJA CO-DISSEMINATION, CO-COMMUNICATION

Ważnym elementem jest informowanie o Waszych działaniach.
Upowszechniajcie wiedzę o efektach pracy na wszystkich etapach ich realizacji.

Upowszechnianie we wstępnej fazie pozwoli wyszukać **nowych partnerów lub zainteresować opinię publiczną**, zaś upowszechnianie wyników podczas wdrażania procesu pozwoli współtworzyć w szerszej skali, a po jego zakończeniu – utrwalić wypracowane rozwiązanie.





Krok 4

KLUCZOWE METODY

- Tradycyjne metody informowania i upowrzedniania – komunikaty do mediów, ulotki, broszury, plakaty, organizacja wydarzeń (spotkania, seminaria, warsztaty, konferencje)
- Narzędzia do zarządzania komunikacją – Trello, Google Drive, Google Calendar, Skype, Zoom, WhatsApp, MS Teams, Miro, Clockify





Krok 5

PODSUMUJ, UTRWAŁAJ

Przeprowadźcie ewaluację wpływu współtworzenia. Podzielcie się jej wynikami z użytkownikami i interesariuszami.

Wykorzystajcie uzyskane wyniki, doświadczenia i wiedzę. Przekażcie ją innym!





Krok 5

WSPÓLNA EWALUACJA I ZABEZPIECZENIE NA PRZYSZŁOŚĆ CO-EVALUATION, IMPACT

Na tym etapie określcie wspólnie, w jakim stopniu podjęte działania przyczyniły się do **osiągnięcia celów projektu**.

Ustalcie, czy osiągnęliście, to, czego pragnęliście. Oceńcie też alternatywne rozwiązania lub wskaźcie inny rodzaj działań, który hipotetycznie mógłby być bardziej skuteczny dla osiągnięcia Waszych celów.

Ustalcie, **na ile wdrożone rozwiązania spełniają oczekiwania i potrzeby beneficjentów**. Następnie działajcie na rzecz wykorzystania wypracowanych przez Was rezultatów w szerszym środowisku. Niech Wasze rozwiązanie zmieni lokalną (regionalną / krajową) politykę publiczną!

Niech również ci, którzy bezpośrednio nie uczestniczyli w wypracowywaniu rozwiązania, mogą z niego korzystać!





Krok 5

KLUCZOWE METODY

- Pomiar (np. SROI Społeczna Stopa Zwrotu z Inwestycji)
- Ewaluacja procesu



Narzędzia

Wizualizacja danych

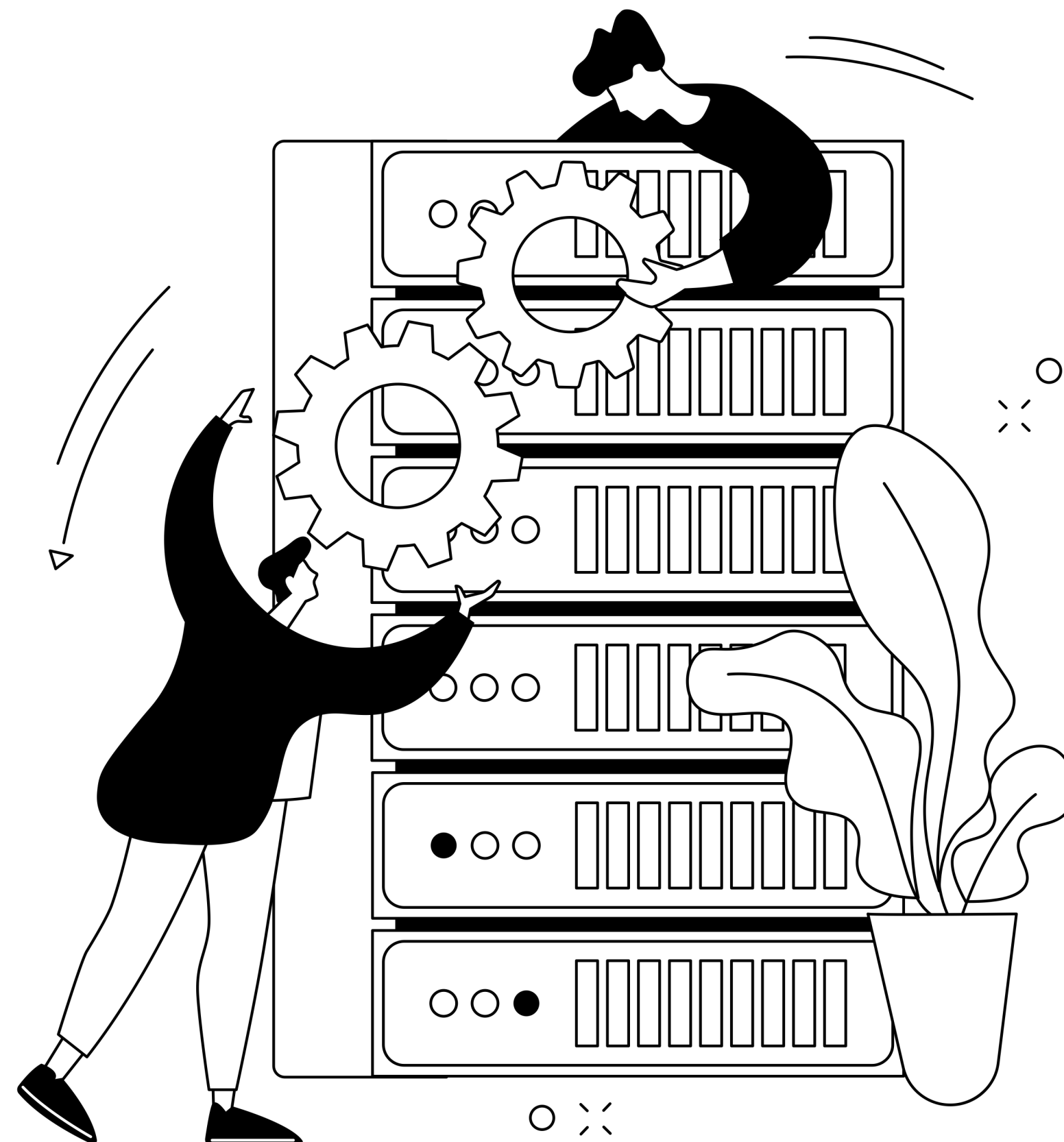
Mapy myśli, mapy interesariuszy, etc.

<https://www.mindonmap.com/pl/>

<https://xmind.app>

<https://www.ayoa.com>

<https://create.vista.com/pl/create/mind-map/>



RÓŻNICE

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 zmniejszania nierównowagi sił między obywatelami a instytucjami i systemem rządzącym społeczeństwem.



Czym nie jest współtworzenie?

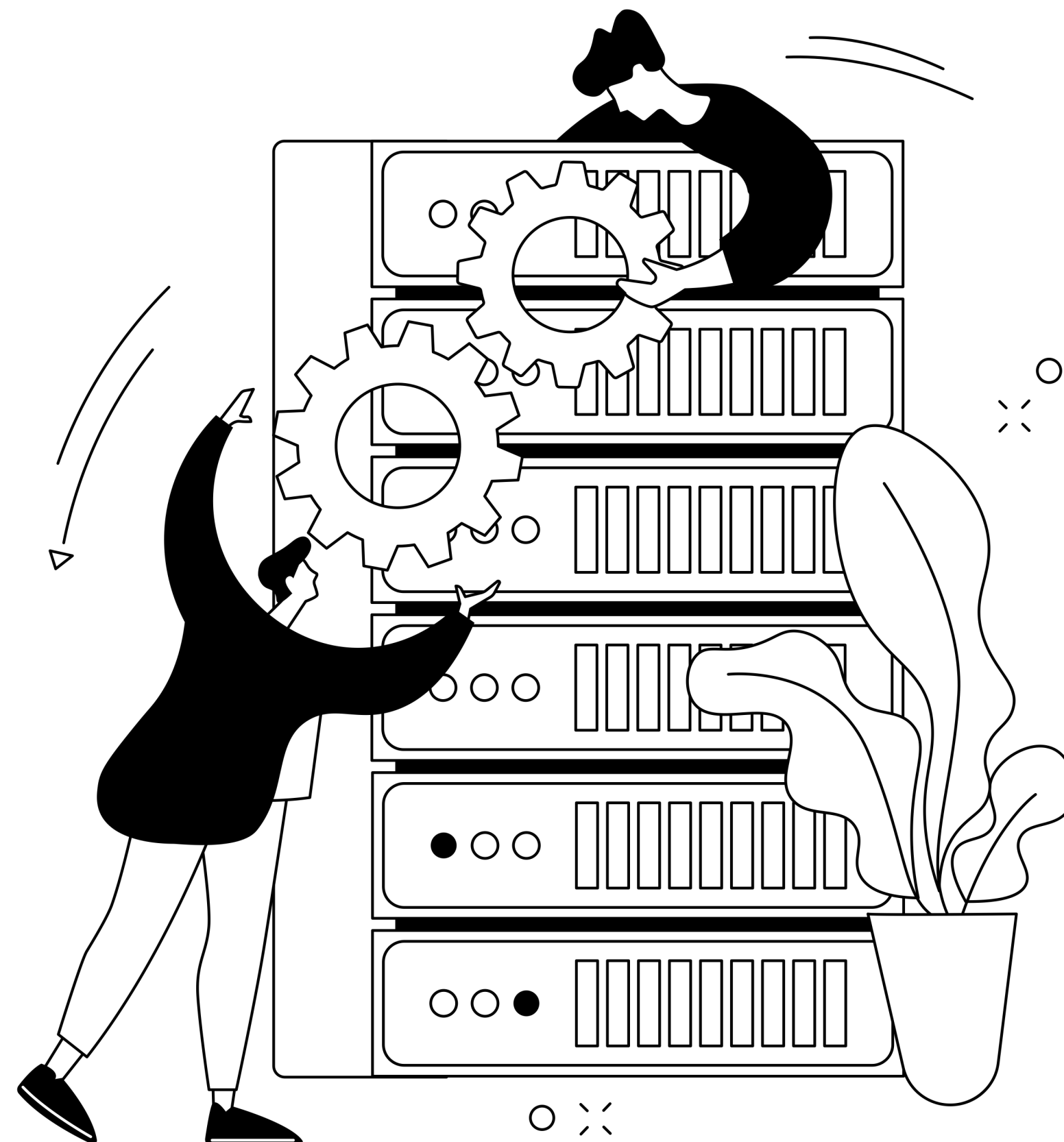
- To nie tylko konsultacje.
 - To nie jest tylko praktyka skoncentrowana na użytkowniku.
 - To nie tylko „wspólna praca”.
I z pewnością nie jest to szybkie rozwiązanie. Jest to praktyka, która buduje relacje między ludźmi, która pomaga nam korzystać z różnych rodzajów wiedzy w celu znalezienia rozwiązań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



O czym powinniemy 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.



**Dziękuję za
uwagę**