

D. COMUNICACIÓN SOCIAL Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Co-creación y conocimiento colaborativo al servicio del ciudadano

Co-creation and collaborative knowledge at the service of the citizens

Sandra Sanz-Martos

Sanz-Martos, Sandra (2018). "Co-creación y conocimiento colaborativo al servicio del ciudadano". *Anuario ThinkEPI*, v. 12, pp. 200-202.

<https://doi.org/10.3145/thinkepi.2018.29>

Publicado en *IweTel* el 29 de noviembre de 2017



Resumen: La co-creación es un proceso social, activo y creativo, basado en una colaboración entre los miembros de una institución/organización (productores/empleados) y los clientes/usuarios, generando valor para éstos. Se trata de un proceso colaborativo para potenciar el pensamiento creativo de los usuarios y generar ideas innovadoras. De este modo se consiguen alinear los servicios que presta la organización con las necesidades y los requerimientos de los clientes. Las instituciones públicas de algunas comunidades autónomas españolas están aplicando estrategias de co-creación para mejorar los servicios que prestan a la ciudadanía, al mismo tiempo que favorecen la cercanía y la proximidad.

Palabras clave: Co-creación; Aprendizaje colaborativo; Comunidades de práctica; Administración pública.

Abstract: Co-creation is a social, active, and creative process, based on a collaboration between the members of an institution / organization (producers / employees) and the clients / users, generating value for the latter. It is a collaborative process to enhance the creative thinking of users and to generate innovative ideas. In this way, the services provided by the organization are aligned with the needs and requirements of the clients. The public institutions of some autonomous communities in Spain are applying co-creation strategies to improve the services they provide to the public, while at the same time favoring closeness and proximity.

Keywords: Co-creation; Collaborative learning; Communities of practice; Public administration.

La co-creación y el conocimiento compartido vuelven a ser tendencia. Después de un período en el que la crisis había paralizado todos los proyectos de innovación y de impulso de iniciativas basadas en el aprendizaje y el conocimiento colaborativo, parece que se están recuperando con más fuerza si cabe. Las instituciones tanto privadas como públicas -éstas últimas, sorprendentemente, aún más- han recuperado estrategias que habían dejado arrinconadas en un cajón. Grandes empresas farmacéuticas que invierten en comunidades de aprendizaje como vehículo

de formación para sus trabajadores a través de carísimas plataformas; financiación de proyectos de emprendimiento basados en el intercambio de ideas y experiencias; nuevas investigaciones en forma de artículos, muchos de ellos vinculados al ámbito de salud y tesis doctorales publicadas en este año 2017 que profundizan en estos temas.

En este trabajo vamos a analizar algunos de estos nuevos impulsos que se están dando especialmente en el ámbito de las entidades públicas.

Una experiencia interesante es la que está llevando a cabo la *Federación Andaluza de Muni-*

cipios y Provincias (FAMP), que es un excelente ejemplo de cómo las instituciones públicas están retomando este tema con fuerza y convencimiento. A través del proyecto *Co-created* promueven la involucración de los profesionales públicos en la mejora de la gestión y la innovación de los servicios y fomentando la corresponsabilidad ciudadana, mediante su participación en el diseño, la prestación y la evaluación de los servicios. Su objetivo es:

“mejorar las capacidades de los empleados públicos locales en relación con la co-creación de los servicios (y la participación de los actores locales en su diseño y ejecución) a través del uso de soluciones TICs. La co-creación implica involucrar a los profesionales públicos y a la ciudadanía en el diseño, la gestión y la evaluación de las políticas y de los servicios públicos, partiendo de la convicción de que el sector público necesita disponer de manera efectiva de una capacidad innovadora que tenga la más amplia base posible para poder hacer frente a los retos actuales de la sociedad compleja y cambiante a la que tiene el compromiso de aportar valor y prestar servicio. Se trata de impulsar la innovación abierta, creando con las personas y para las personas”.

“La co-creación se está consolidando como una práctica en las organizaciones en muchos casos para mejorar la imagen de marca, pero también la calidad de sus servicios”

A las instituciones públicas andaluzas les interesa apostar por el gobierno abierto y la innovación. Desde la *Escuela Andaluza de Administración pública* ya no se entiende la administración pública sin la colaboración de la ciudadanía. Es más, la ciudadanía ya no va entender que no se cuente con ella. Y en esto consiste la co-creación, en el acto de involucrar directamente a los consumidores o usuarios, en una producción creativa o en un proceso de innovación. La co-creación es un proceso social, activo y creativo, basado en una colaboración entre los miembros de la organización (productores) y los usuarios. Para que de esta manera, la organización/institución consiga generar valor para los clientes/usuarios.

La co-creación se está consolidando como una práctica en las organizaciones en muchos casos para mejorar la imagen de marca pero también la calidad de sus servicios. Se trata de un ejercicio colaborativo que pretende potenciar el pensami-

ento creativo de los usuarios para la generación de ideas innovadoras. De este modo, se consigue alienar las necesidades y los requerimientos de los clientes con los servicios que presta la organización. Lo cual no sólo se traduce en estrategias y mejoras, sino también en un fortalecimiento notable de la relación con los usuarios. Algunas empresas como *Nivea* o *Volvo* ya llevan tiempo trabajando para entender el valor de las ideas de los clientes.

“El ejercicio colaborativo no se queda limitado a la relación organización/usuario sino que los usuarios también quieren aprender de sus vecinos y beneficiarse de las experiencias previas”

Pero volviendo al caso de las administraciones públicas, el ejercicio colaborativo no se limita a la relación organización/usuario sino que los usuarios también quieren aprender de sus vecinos y beneficiarse de las experiencias previas. Porque ya en todos los entornos —incluyendo el de la ciudadanía— se valora más aprender de los pares —en este caso de los conciudadanos— que de cualquier manual, guía o procedimiento documentado. Veíamos en una nota de *Anuario ThinkEPI* anterior a ésta (**Sanz-Martos, 2017**) cómo se estaba trabajando el intercambio de propuestas a través de los *Hackathones* ciudadanos.

Sobre esa idea están trabajando en la agencia de innovación *Zaragoza Activa* del Ayuntamiento de Zaragoza. Bajo el descriptivo nombre de *La colaboradora* hay un proyecto de innovación basado en la filosofía hacker: un espacio de





inteligencia colectiva inspirador de co-trabajo con los servicios indispensables, una agenda intensa de co-aprendizaje y co-formación, sin coste monetario porque los miembros colaboran con el proyecto invirtiendo su tiempo (8 horas al mes) en el aprendizaje de los demás.

“Ya no se entiende la administración pública sin la colaboración de la ciudadanía”

Se trata de una comunidad colaborativa que trabaja en iniciativas empresariales, sociales o creativas con el único requisito de estar dispuesto a intercambiar ideas, servicios y conocimiento a través de un banco de tiempo para fortalecer la economía colaborativa de sus miembros y su entorno.

En este espacio se pueden desarrollar proyectos de distinta naturaleza empresariales, sociales, creativos... Va dirigido a emprendedores, *freelances*, autónomos, ONGs, activistas y creativos en el sentido más amplio. Se trata de un entorno físico P2P donde se gestiona el talento y se combina la filosofía de las redes de intercambio entre iguales (*peer to peer*) con la intensidad del contacto humano a través del encuentro de comunidades colaborativas.

La Colaboradora es un espacio cogestionado entre el Ayuntamiento de Zaragoza y los propios usuarios que se implican en la gobernanza del mismo y se empoderan de él.

De este modo, a través de estas propuestas que se están llevando a cabo desde la administración pública, la co-creación y el conocimiento colaborativo convergen en una finalidad común, la de mejorar el servicio al ciudadano y la convivencia.

Referencias

FAMP (2016). “Co-Created”. *Modelo de Co-creación para los empleados públicos a nivel europeo: marco educativo*. Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

<http://www.famp.es/export/sites/famp/galleries/documentos-general/Ficha-Tecnica-CO-CREATED.pdf>

Sanz-Martos, Sandra (2017). “Hackathon: el poder del intercambio de información y el aprendizaje”. *Anuario ThinkEPI*, v. 11, pp. 274-277.

<http://dx.doi.org/10.3145/thinkepi.2017.53>

Sandra Sanz-Martos

Universitat Oberta de Catalunya

ssanzm@uoc.edu

Si te interesan los

INDICADORES EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA,

y todos los temas relacionados con la medición de la ciencia, tales como:

Análisis de citas, Normalización de nombres e instituciones, Impacto de la ciencia en la sociedad, Indicadores, Sociología de la ciencia, Política científica, Comunicación de la ciencia, Revistas, Bases de datos, Índices de impacto, Políticas de open access, Análisis de la nueva economía, Mujer y ciencia, etc.

Entonces **INCYT** es tu lista. Suscríbete en:

<http://www.rediris.es/list/info/incyt.html>