

BeCoDigital

Digitale co-creatie van overheidsdiensten met burgers: Inzicht in randvoorwaarden, technologieën en resultaten

DUUR
 01/09/2022 - 31/12/2024

BUDGET
 € 593 032

PROJECT BESCHRIJVING

Context: De digitale overheid bestaat uit het gebruik van digitale technologieën om de interne werking van administraties en de dienstverlening aan bedrijven en burgers te verbeteren. Onder wetenschappers is er echter discussie over wat de volgende fase van de digitale overheid zal zijn. Talrijke auteurs pleiten voor een digitale overheid waarin de burger centraal staat, die openstaat voor externe innovaties, of die de inbreng en ideeën van burgers integreert voor slimmere beslissingen. Al deze visies over de "volgende stap" van de digitale overheid convergeren naar een veranderende relatie tussen burgers en overheid en pleiten voor de digitale co-creatie van overheidsdiensten met burgers. Co-creatie kan worden gedefinieerd als een proces waarin actoren middelen uitwisselen en gezamenlijk waarde creëren via een engagement interface.

Doelstellingen: De doelstelling van het BECODIGITAL-project is het ontwikkelen van een praktisch en wetenschappelijk onderbouwd stappenplan om burger co-creatie via digitale technologieën te ondersteunen en er tegelijkertijd voor te zorgen dat deze co-creatie op een inclusieve manier gebeurt, en dit te valideren in een federale overheidscontext. Het project heeft drie subdoelstellingen:

- Doelstelling 1: Inzicht krijgen in de randvoorwaarden van stakeholders voor digitale co-creatie: De eerste doelstelling is dus om meer inzicht te krijgen in de menselijke, technische en organisatorische randvoorwaarden voor een inclusieve co-creatie, die input van een representatieve en inclusieve groep burgers integreert.
- Doelstelling 2: Een ecosysteem van digitale technologieën benutten om co-creatie mogelijk te maken: In deze doelstelling zullen we de complementariteit van co-creatiemethoden onderzoeken om een coherent ecosysteem voor digitale co-creatie te vormen, waarbij de deelname van mensen met minder digitale vaardigheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder zullen we onderzoeken hoe het gebruik van verwerkingstechnologieën de bijdragen van burgers uit andere digitale co-creatiemethoden zoals sensoren, sociale media of platforms zinvol kan maken.
- Doelstelling 3: evaluatie van de resultaten van digitale co-creatie: in de literatuur over co-creatie worden voornamelijk positieve resultaten vastgesteld, zoals mogelijkheden om te leren, democratische participatie mogelijk maken en innovatie in de samenleving bevorderen, de kwaliteit van de dienstverlening en de doeltreffendheid van het beleid verhogen en uiteindelijk het vertrouwen in de overheid versterken. Het is belangrijk om zowel de positieve als de negatieve resultaten van digitale co-creatie te evalueren, zodat co-creatiemethoden iteratief kunnen worden verbeterd en geïmplementeerd om hun doelstellingen te bereiken. De exacte relatie tussen digitale co-creatie en deze verschillende uitkomsten is nog een black box die in deze doelstelling zal worden onderzocht.

De meest geschikte methoden worden geselecteerd op basis van hun verenigbaarheid met de onderzoeksdoelstellingen en met het oog op de haalbaarheid van de uitvoering van de onderzoekstaken binnen een uitvoeringsperiode van twee jaar. Bijgevolg zal BECODIGITAL in zijn onderzoeksoptzet steunen op drie belangrijke methodologische bouwstenen: de design science onderzoeksbenadering; de selectie van relevante use cases; de methodologie van het actieonderzoek.

BeCoDigital

Methodologie: Ten eerste kiezen we voor de Design Science Research (DSR) benadering als overkoepelende aanpak om de doelstellingen van dit project te bereiken. Ten tweede hebben we ervoor gekozen ons te richten op concrete use cases om ons onderzoek in te bedden in een praktische setting. De use cases zullen in twee categorieën worden onderverdeeld:

- Eerdere projecten: de onderzoekers zullen eerdere digitale co-creatieprojecten kunnen bestuderen om er best practices uit af te leiden (minstens drie cases);

- Lopend project: de onderzoekers zullen het stappenplan voor co-creatie kunnen toepassen en valideren op twee lopende cases, en het evalueren op basis van meetgegevens volgens best practices van actieonderzoek.

Ten derde hebben wij ervoor gekozen de Action Research-aanpak toe te passen om het stappenplan voor co-creatie in een praktische omgeving te valideren. Actieonderzoek wordt gedefinieerd als een aanpak waarbij de actieonderzoeker en een klant samenwerken bij de diagnose van het probleem en de ontwikkeling van een oplossing op basis van de diagnose.

Impact: Wat de verwachte impact betreft, zullen wij een belangrijke bijdrage leveren aan de wetenschappelijke kennis door lacunes in het onderzoek aan te pakken en het onderzoek te verspreiden via publicaties van hoog niveau. We zullen ook een grote impact hebben op overheidsdiensten, aangezien het onderzoek zal worden uitgevoerd ten behoeve van de federale overheid (via het voorstellen en testen van een duidelijk stappenplan om digitale co-creatie te verbeteren) en in nauwe samenwerking met federale partners (via frequente kennisoverdracht en seminars). Bovendien kan BECODIGITAL door de uitvoering van het stappenplan ten goede komen aan een breed scala van belanghebbenden in het maatschappelijk middenveld: burgers, derden en private partijen.

CONTACT INFORMATIE

Coördinator

Prof. Dr. Anthony Simonofski
Université de Namur (UNamur)
Namur Digital Institute
anthony.simonofski@unamur.be
<https://directory.unamur.be/staff/asimonof>

Partners

Dr. Marlies Saelaert
Sciensano
Scientific service of Epidemiology and Public Health
marlies.saelaert@sciensano.be
<https://www.sciensano.be/nl/people/marlies-saelaert>

Prof. Dr. Monique Snoeck
Katholieke Universiteit Leuven (KU Leuven)
Information Systems Engineering Research Group (LIRIS) /
Instituut voor de Overheid
Monique.snoeck@kuleuven.be
<https://www.kuleuven.be/wieiswie/nl/person/00012755>

Prof. Dr. Koen Verhoest
Universiteit Antwerpen (UAntwerpen)
Departement Politieke Wetenschappen, Politics & Public
Governance
koen.verhoest@uantwerpen.be
<https://www.uantwerpen.be/nl/personeel/koen-verhoest/>

Prof. Dr. Ir. Joep Cromptvoets
Katholieke Universiteit Leuven (KU Leuven)
Instituut voor de Overheid
joep.cromptvoets@kuleuven.be
<https://soc.kuleuven.be/io/personeel/staf/00056170>

LINKS

<https://www.uantwerpen.be/en/research-groups/govtrust/research/projects/becodigital/>

<https://events.unamur.be/event/109/>

https://twitter.com/BeCoDigital_be