

BECODIGITAL

Digital Co-Creation of Public Services with Citizens: Understanding Pre-Conditions, Technologies and Outcomes

Contract - B2/223/P3/BeCoDigital

SAMENVATTING

Digitale overheden worden steeds vaker geacht verder te gaan dan louter efficiëntiewinsten en te evolueren naar een meer burgergerichte, participatieve en inclusieve dienstverlening. Digitale co-creatie biedt overheden nieuwe kansen om burgers actief te betrekken bij het ontwerpen, aanbieden en evalueren van publieke diensten en voorzieningen. Tegelijk blijven er belangrijke kennislacunes bestaan over de randvoorwaarden voor inclusieve participatie, de effectieve combinatie van digitale technologieën en de evaluatie van de resultaten van digitale co-creatie-initiatieven. Het BECODIGITAL-project (2022–2025), gefinancierd binnen het BELSPO BRAIN-be 2.0-programma, gaat met deze uitdagingen aan de slag in de context van de Belgische federale overheid.

De hoofddoelstelling van BECODIGITAL is het ontwikkelen en valideren van een praktische en wetenschappelijk onderbouwde roadmap die inclusieve digitale co-creatie van publieke diensten met burgers ondersteunt. Het project beoogt specifiek: (1) het identificeren en analyseren van de menselijke, technische en organisatorische randvoorwaarden voor inclusieve digitale co-creatie; (2) het onderzoeken hoe digitale technologieën, waaronder opkomende AI-gebaseerde toepassingen, verschillende fasen van het co-creatieproces doeltreffend kunnen ondersteunen; en (3) het conceptualiseren en evalueren van de uitkomsten van digitale co-creatie op het niveau van het product, het proces en enkele institutionele dimensies.

De resultaten van BECODIGITAL tonen aan dat succesvolle digitale co-creatie een zorgvuldige afstemming vergt tussen de randvoorwaarden bij de betrokken stakeholders, de co-creatiemethoden en de digitale technologieën. Het combineren van meerdere online en offline methoden binnen een samenhangend technologisch ecosysteem is daarbij cruciaal, waarbij AI een waardevolle rol kan spelen ter ondersteuning van co-creatie. Het project levert een wetenschappelijk robuuste roadmap voor digitale co-creatie en een online toolkit voor praktijkgebruikers, met concrete richtlijnen voor beleidsmakers en overheidsadministraties die inclusieve en effectieve digitale co-creatie-initiatieven willen implementeren.