Understanding value co-creation in public services for transforming European public administrations

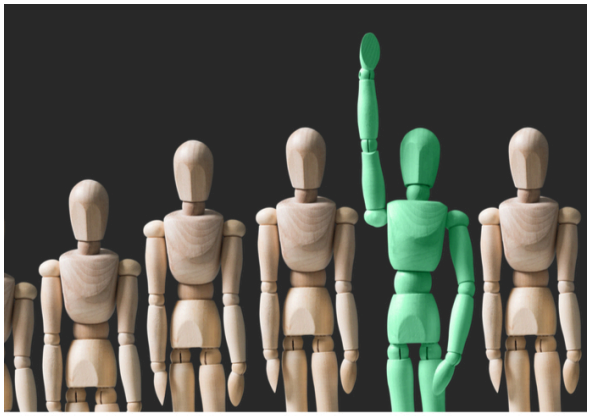
Risultati in breve

Una guida per consentire la co-creazione nelle amministrazioni pubbliche

Il futuro delle amministrazioni pubbliche non segue una linea dall'alto verso il basso. Rispondere alle sfide sociali richiede innovazione e, in particolare, co-creazione di valore, affinché utenti finali e amministrazioni possano collaborare all'ideazione di migliori servizi. Co-VAL risponde a questa esigenza con raccomandazioni politiche ed esempi delle migliori pratiche.

ECONOMIA DIGITALE

SOCIETÀ



© BOKEH STOCK, Shutterstock

La democrazia partecipativa è diventata un concetto alla moda. Ma a cosa serve la partecipazione dei cittadini nei servizi pubblici se in realtà non genera un valore? Secondo Anna Triantafillou, coordinatrice del progetto Co-VAL (Understanding value co-creation in public services for transforming European public administrations) finanziato dall'UE, la partecipazione di per sé non basta. Quello di cui hanno veramente bisogno i servizi pubblici del futuro è la co-creazione. «La co-creazione di valore viene spesso definita come il coinvolgimento dei cittadini nell'avvio e/o nella progettazione di servizi pubblici, ma in realtà va ben oltre ciò. Essa influisce infatti sul valore generato alla fine del processo produttivo e ingloba nuove pratiche per meglio soddisfare le esigenze sociali e affrontare le sfide della società», spiega Triantafillou.

Co-VAL nasce dalla constatazione che i vecchi metodi delle amministrazioni pubbliche, solitamente basati su valutazioni politiche dall'alto verso il basso, non sono più in grado di soddisfare le aspettative dei cittadini. L'obiettivo è quello di effettuare un vero e proprio cambiamento di paradigma, in cui i cittadini siano visti come co-creatori di valore.

Oltre lo stato dell'arte

«Il nostro progetto favorisce l'innovazione», afferma Luis Rubalcaba Bermejo, coordinatore scientifico di Co-VAL. «Esso mira a superare le principali barriere che ostacolano soluzioni quali il governo aperto. Tra queste barriere vi sono ad esempio la mancanza di conoscenze ed esperienza, i limiti di risorse, le barriere culturali, la portata e la complessità del servizio, le abitudini e le pratiche esistenti, nonché le difficoltà nell'allineare gli obiettivi dei diversi soggetti coinvolti».

In concreto, il team di Co-VAL ha iniziato a lavorare partendo da ricerche teoriche ed empiriche, monitorando le innovazioni trasformative e la co-creazione nel settore pubblico, individuando le migliori pratiche nell'esperienza attuale e passata e sviluppando un sistema per monitorare la co-creazione e l'adozione di servizi digitali a livello di stati membri e di città.

Per i suoi casi di studio empirici, il progetto si è focalizzato su quattro aree di co-creazione relative ai servizi pubblici, ovvero: trasformazione digitale, progettazione di servizi e creazione di modelli, laboratori viventi e di innovazione e rapporti strutturali innovativi tra le reti di innovazione del settore terziario pubblico e privato e l'innovazione sociale nei servizi pubblici.

«Con questo lavoro volevamo offrire un contributo alle conoscenze teoriche, generando al tempo stesso un impatto sostenibile sulla politica e sulla pratica delle amministrazioni pubbliche», aggiunge Francesco Mureddu, coordinatore delle politiche Co-VAL. «Ciò presuppone una costante collaborazione con gli interlocutori delle amministrazioni pubbliche europee, raccomandazioni politiche basate sui risultati delle ricerche e l'implementazione di strumenti politici per il potenziamento delle migliori pratiche».

Misurare il successo con la dashboard Co-VAL

A tale scopo il team del progetto ha sviluppato una serie di documenti programmatici, che include, in particolare, gli indicatori per il monitoraggio e la valutazione di iniziative esistenti a sostegno della trasformazione dei servizi pubblici. Inoltre, il team ha creato la dashboard Co-VAL, che mostra come si stanno comportando i governi locali e nazionali rispetto alle raccomandazioni del progetto.

In Italia, ad esempio, la città di Milano ha testato la dashboard Co-VAL, e un suo rappresentante figura nel gruppo di interlocutori Co-VAL coinvolti. Inoltre, la città ha partecipato all'organizzazione di due eventi in occasione della Milano Digital Week, durante i quali sono stati presentati i documenti programmatici di Co-VAL. Allo stesso modo, il team digitale del governo italiano ha fornito un feedback e ora rappresenta il Ministro per l'Innovazione Paola Pisano nel gruppo di interlocutori coinvolti nel progetto Co-VAL.

Nei prossimi mesi, il team di Co-VAL completerà l'analisi dei dati raccolti nel corso di un'indagine europea su vasta scala relativa all'utilizzo della co-creazione nelle amministrazioni pubbliche. Tra gli obiettivi vi è anche quello di arricchire le proprie raccomandazioni politiche basandosi sui risultati più recenti, nonché di offrire altri interessanti casi empirici, aumentando il coinvolgimento delle parti interessate.

«Co-creazione e innovazione dei servizi sono due settori di ricerca ancora marginali ma particolarmente dinamici, che in futuro saranno connessi grazie all'approccio offerto da Co-VAL», sostiene Rubalcaba Bermejo, mentre Mureddu sottolinea il ruolo centrale dell'innovazione nel settore pubblico e del governo aperto nella strategia europea dei prossimi anni. Sicuramente Co-VAL contribuirà ad innalzare la consapevolezza sulla co-creazione e a fare in modo che professionisti e responsabili delle politiche possano attuarla al meglio.

Parole chiave

Co-VAL | amministrazione pubblica | co-creazione del valore | governo aperto | innovazione sociale | servizi pubblici

Scopri altri articoli nello stesso settore di applicazione

Misurazioni rapide e accessibili dell'intensità luminosa basate sulla fluorescenza: una nuova realtà

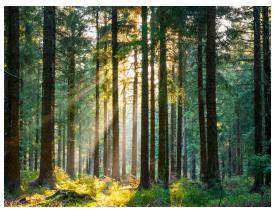
7 Febbraio 2024

Oggetti e cesti di legno millenari dalle profondità marine

6 Febbraio 2024

Un rilevatore trasparente di disinformazione per il vostro browser

24 Settembre 2020



Pianificare il futuro delle foreste europee

21 Dicembre 2022

Informazioni relative al progetto

Co-VAL

ID dell'accordo di sovvenzione: 770356

Sito web del progetto

DOI
10.3030/770356

Progetto chiuso

Finanziato da
SOCIETAL CHALLENGES - Europe In A Changing World - Inclusive, Innovative And Reflective Societies

Costo totale
€ 4 461 508,75

Contributo UE
€ 4 461 508,75

Coordinato da

Data della firma CE
22 Settembre 2017

Data di avvio
1 Novembre 2017

Data di completamento
30 Aprile 2021

ATHENS TECHNOLOGY CENTER ANONYMI VIOMICHANIKI EMPORIKI KAI TECHNIKI ETAIREIA EFARMOGON YPSILIS TECHNOLOGIAS
Greece

Questo progetto è apparso in...

RESULTS PACK

25 Settembre 2020

Ultimo aggiornamento: 24 Settembre 2020

Permalink: https://cordis.europa.eu/article/id/422183-a-guide-for-enabling-co-creation-in-public-administrations/it

European Union, 2025