

Nuove frontiere digitali: l'ambiente collaborativo Interlink per servizi pubblici sempre più citizen-centered

28 Febbraio 2024

Al progetto coordinato dalla Fondazione Bruno Kessler hanno partecipato soggetti pubblici, privati, organizzazioni e cittadini di sei Paesi europei

Dopo un intenso percorso di ricerca e una successiva fase di sperimentazione, durati circa 36 mesi, il progetto Horizon 2020 **INTERLINK**, coordinato dalla **Fondazione Bruno Kessler** di Trento, giunge al termine centrando l'obiettivo di realizzare un ambiente collaborativo per la co-produzione di servizi pubblici *citizen-centered*.

Oltre 20 le Amministrazioni Pubbliche e 420 gli utenti coinvolti, che hanno contribuito alla definizione di ben 77 facilitatori digitali (Interlinker) e 6 schemi di processo.

“INTERLINK ha mostrato quanto può essere efficace l'innovazione collaborativa”, sottolinea il coordinatore del Progetto **Matteo Gerosa** della Fondazione Bruno Kessler. “Abbiamo raggiunto risultati *trasformativi*, che potrebbero innescare cambiamenti a lungo termine. Tra cui un modello di *governance* che nasce dal lavoro interdisciplinare di soggetti pubblici, privati, organizzazioni e cittadini. Abbiamo testato questo modello in tre casi pilota (Italia, Spagna, Lettonia), ricostruendo la fiducia, la trasparenza e un profondo senso di responsabilità dei cittadini nei confronti delle amministrazioni. In conclusione, INTERLINK può essere un punto di riferimento per tutte quelle PA che stanno lavorando per la democratizzazione dei servizi pubblici, anche digitali.”

L'ambiente collaborativo

Per realizzare l'ambiente collaborativo user-friendly sono stati necessari oltre 190 incontri (in presenza e online) fra i 10 partner di INTERLINK. Un'attività complessa, che ha richiesto la definizione di molteplici Interlinker, per consentire agli utenti di collaborare, interagire, motivare, mobilitare risorse e prendere decisioni. Inoltre, l'ambiente collaborativo ha accolto modelli di

governance diversi e – per rispettare i requisiti di ciascuno, per garantire la qualità e l’affidabilità, nonché la conformità alle normative UE – sono stati necessari numerosi adattamenti.

Gli Interlinker

Gli Interlinker sono strumenti digitalizzati, in logica di building block, “pezzi di software” o conoscenza, interoperabili, riutilizzabili, conformi alle normative dell’UE e standardizzati. Nell’ambiente collaborativo è disponibile il catalogo dei 77 Interlinker raggruppati in cluster tematici, flessibile e in grado di aggiungere nuove risorse per soddisfare specifiche esigenze di co-produzione.

I casi pilota

Il progetto ha visto il coinvolgimento di partner provenienti dal mondo della ricerca, delle imprese e degli Enti Pubblici e ha sviluppato tre casi pilota per testare l’ambiente collaborativo in Italia, Lettonia, Spagna.

Italia – Il Ministero dell’Economia e delle Finanze (MEF), che ha un’ampia esperienza negli approcci collaborativi bottom-up, ha testato l’ambiente collaborativo sviluppando un prototipo di Modulo di Pianificazione Strategica Partecipativa che consente agli Enti Pubblici e al loro personale di partecipare attivamente alla definizione del Piano Strategico del MEF.

Lettonia – Il Ministero della Protezione Ambientale e dello Sviluppo Regionale della Repubblica Lettone ha voluto migliorare l’offerta dei servizi erogati dal Portale Statale (<https://latvija.lv/EN>). Per renderli più accessibili, le descrizioni dei servizi sono state migliorate attraverso un elaborato processo all’interno dell’ambiente collaborativo, che ha visto come protagonisti diversi attori, come agenti digitali, assistenti sociali e rappresentanti delle PA.

Spagna – Gli obiettivi del Comune di Saragozza sono stati quelli di integrare e potenziare le attività di co-creazione e co-erogazione dei servizi, di espandere la comunità costruita attorno al polo di innovazione urbana – il Centro per le Arti e la Tecnologia Etopia. Grazie all’Ambiente Collaborativo, il Comune ha raccolto feedback di alta qualità, semplificato il modo in cui gli stakeholder accedono al centro per la consultazione delle risorse materiali e immateriali (attraverso prenotazioni più trasparenti, migliorando la gestione delle risorse) e ottimizzato il proprio catalogo di servizi. Inoltre ha avviato il passaggio “culturale” da cittadini a co-produttori e co-erogatori dei servizi, in linea con un approccio *open source* e ha testato metodi innovativi per migliorare il coinvolgimento e la partecipazione attraverso i token e la gamification.

Costruire comunità con strumenti di rewarding e modelli di co-business

Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) sono servite a ricostruire la fiducia dei cittadini nei confronti delle PA, rendendo semplice il loro coinvolgimento all'interno dell'ambiente collaborativo. Cruciale è stato motivare gli stakeholder e mantenerne l'operatività durante le fasi di progettazione, sviluppo e produzione. INTERLINK ha contribuito a ridurre la frammentazione, a facilitare la collaborazione e a garantire la continuità attraverso strumenti di *rewarding*, come, ad esempio, un modello di co-business per ricompensare i cittadini che si cimentano nei processi di co-produzione. Tale modello usa i token per premiare gli utenti più attivi, consente lo "scambio di benefit" per massimizzare i guadagni, prevede vantaggi quando le loro *task* sono replicate da altri.

INTERLINK (Innovating goverNment and ciTizen co-dEliveRy for the digitaL siNgle marKet) è un progetto della durata di 36 mesi, iniziato nel gennaio 2021 e concluso nel dicembre 2023. È stato selezionato tra le proposte presentate per H2020-SC6-GOVERNANCE-2018-2019-2020 nel tema Governance for the Future.

Il coordinatore è la **Fondazione Bruno Kessler**. Gli altri partner sono:

- [University of Deusto](#)
- [Tree Technology \(TREE\)](#)
- [Radboud University](#)
- [Cloud'N'Sci Ltd](#)
- [UCLouvain](#)
- [Deda Next](#)
- [Ministry of Economy and Finance \(MEF\)](#)
- [Ministry of Environmental Protection and Regional Development of the Republic of Latvia](#)
- [The Municipality of Zaragoza and the Etopia Center for Arts and Technology](#)

Risorse media: <https://interlink-project.eu/media-kit/>

LINK

<https://magazine.fbk.eu/it/news/nuove-frontiere-digitali-lambiente-collaborativo-interlink-per-servizi-pubblici-sempre-piu-citizen-centered/>

TAG

- #interlink
- #societàdigitale

MEDIA COLLEGATI

- Video INTERLINK: https://www.youtube.com/watch?v=TPK_5TNuSIU

AUTORI

- Redazione interna