Comunicato stampa

CITADEL

Titolo:

- **CITADEL: Come trasformare le Pubbliche Amministrazioni (PA) e consentire ai cittadini di rendere i servizi pubblici digitali più efficienti, inclusivi e incentrati sui cittadini**

Contenuto:

Bilbao (Spagna), 15 Marzo, 2018 – CITADEL è un progetto H2020 triennale finanziato dalla Commissione Europea iniziato a ottobre 2016. Basato sui modelli socio-economici di Hirschman e Rokkan, CITADEL si concentra sulla trasformazione del settore pubblico per realizzare servizi pubblici digitali più efficienti, inclusivi e incentrati sui cittadini che siano in grado di catturare più rapidamente ed efficacemente nuove, o non soddisfatte, esigenze. CITADEL mira anche a fornire linee guida e funzionalità per supportare nuovi processi per affrontare l'era digitale.

CITADEL mira a esplorare, monitorare e analizzare i fattori chiave e abilitanti, gli impatti, i rischi e le barriere per un **governo aperto, innovativo** e **collaborativo** su un insieme diversificato di Pubbliche Amministrazioni (PA) attraverso una piattaforma aperta e scalabile basata sull'innovazione tecnologica che consenta di **comprendere, trasformare, migliorare le politiche e i processi** delle PA, o quantomeno di proporre **raccomandazioni** per migliorarli, al fine di fornire servizi pubblici digitali efficaci, inclusivi e di alta qualità in Europa.

Durante il primo anno di progetto, CITADEL ha realizzato le seguenti principali innovazioni:

- La realizzazione di un'analisi su **user-exit** (abbandono) **e non-take-up** (mancato utilizzo) di servizi pubblici digitali. A tal scopo è stato realizzato uno studio qualitativo basato su interviste ad utenti di otto "Citizens services Centres" – CSC – (sportello dei cittadini) opportunamente selezionati.

- Il completamento del progetto **vignette study** per valutare la disponibilità dei funzionari pubblici a coinvolgere cittadini nei processi decisionali dell'amministrazione. Durante il progetto, lo studio delle vignette verrà effettuato su quattro casi d'uso (città di Anversa, Ministero della protezione ambientale e dello sviluppo regionale della Lettonia e Regione Puglia), che sono partner del progetto, e per la città di Madrid.

- La definizione di un modello di valutazione della **Digital Maturity** da utilizzare per valutare la maturità digitale delle PA. Questo modello consente di confrontare le PA con una situazione ideale e di fornire loro un'analisi degli scostamenti. Il risultato di questo modello di valutazione è un insieme di raccomandazioni che supporta le PA nel miglioramento dei loro processi per fornire servizi pubblici digitali più efficaci.

- La creazione di un **esercizio di alfabetizzazione sulla Privacy**. L'obiettivo di questo strumento è valutare quanto effettivamente i dipendenti pubblici conoscano i concetti di privacy e protezione dei dati e siano in grado applicarli. Lo strumento educa e fornisce spiegazioni allo stesso tempo.

- L'esecuzione di un'**analisi esaustiva delle esperienze di co-creazione nel settore pubblico** sulla base di esempi pratici di co-creazione al fine di fornire risultati sotto forma di fattori abilitanti e ostacoli alla co-creazione. Questi risultati forniscono informazioni rilevanti sulle caratteristiche e motivazioni dei partecipanti (utenti e cittadini) come condizioni per una co-creazione di successo sia nel settore pubblico che in quello privato.

- L'elaborazione di una versione iniziale della **metodologia di co-creazione**, con linee guida che identificano: fasi, strumenti e tecniche, nonché indicatori di prestazioni (dall'inglese KPI - Key Performance Indicators) sulla co-creazione come strumento per trasformare i servizi pubblici.

- Una prima definizione dei requisiti e dell'architettura dell'**ecosistema tecnologico di CITADEL** per la trasformazione della PA.

I nostri partner, Universidad de Cantabria, KU Leuven, FINCONS, imec, Regione Puglia, InnovaPuglia, Stad Antwerpen, Time Lex, Vides Aizardzibas Un Regionalas Attistibas Ministrija, Latvijas Universitate e TECNALIA, sono di quattro differenti paesi. A TECNALIA è stata affidata la leadership del consorzio.

Il **Coordinatore di Progetto**, Leire Orue-Echevarria (di TECNALIA) ha detto: *"Questo progetto supporterà le pubbliche amministrazioni nella loro trasformazione digitale, oltre a rendere i loro servizi più inclusivi e usabili, attraverso la collaborazione dei cittadini, che giocheranno ora un ruolo importante nel migliorare i servizi con la co-creazione."*

Conclusione

CITADEL è circa a metà strada e sta progredendo rapidamente. Finora il lavoro si è concentrato sull'analisi dei fattori che possano facilitare la PA nell'essere più efficiente e incentrata sui bisogni dei cittadini, nonché sullo sviluppo di una struttura che metterà in atto strumenti tecnologici che possano sostenere tale trasformazione, portando alla fornitura di servizi pubblici digitali migliori, inclusivi e incentrati sui cittadini.

News e informazioni disponibili su https://twitter.com/Citadelh2020

Questo progetto ha ricevuto finanziamenti dal programma di ricerca e innovazione Horizon 2020 dell'Unione Europea attraverso l'accordo di convenzione N.ro 726755