



Comunicato stampa

Titolo:

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

Contenuto:

Bilbao (Spagna), 15 Marzo, 2018 – [CITADEL](#) è un progetto di ricerca H2020 finanziato dalla Commissione europea per un periodo di tre anni iniziato a ottobre 2016. Nato sulla base dei modelli economici di Hirschman e Rokkan, CITADEL si concentra sulla trasformazione del settore pubblico per rendere più efficienti, aperti a tutti e incentrati sui cittadini i servizi pubblici digitali e poter catturare più rapidamente le nuove necessità o quelle insoddisfatte degli stessi cittadini in modo più efficace. 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 quelli abilitanti, gli impatti, i rischi e le barriere di un **governo aperto, innovativo e collaborativo** su un terreno diversificato di Pubbliche Amministrazioni (PA) attraverso una piattaforma aperta e scalabile basata sull'innovazione tecnologica per **comprendere, trasformare e migliorare** attraverso la proposizione di **raccomandazioni** per migliorare **le politiche e i processi** delle PA al fine di fornire servizi pubblici digitali efficaci, aperti a tutti 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** (perdita degli utenti) e **non-take-up** (mancata adozione) dei servizi pubblici digitali. A tal scopo è stato progettato e implementato uno studio qualitativo basato sulle interviste agli utenti di 8 "Citizens services Centres" – CSC – (sportelli dei cittadini) opportunamente preselezionati.
- Il completamento del progetto **vignette study** per valutare la volontà dei funzionari pubblici di impegnarsi con i cittadini nel processo decisionale amministrativo. Durante il progetto, lo studio delle vignette verrà condotto nei tre casi d'uso che partecipano a CITADEL (la città di Anversa, il Ministero della protezione ambientale e dello sviluppo regionale della Lettonia e la Regione Puglia) e nella città di Madrid.
- La definizione di un modello di valutazione della **Digital Maturity** che verrà utilizzato per valutare la maturità digitale delle PA. Questo modello mira a confrontare le PA con una situazione ideale e fornire loro un'analisi delle lacune sotto forma di raccomandazioni. Il risultato di questo modello 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 in che modo i dipendenti pubblici conoscono i concetti di privacy e protezione dei dati e se possono applicarli. Lo strumento educa e spiega allo stesso tempo.
- L'esecuzione di un'**analisi completa delle esperienze di co-creazione nel settore pubblico** sulla base di esempi empirici 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 le motivazioni dei partecipanti (clienti 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**, fornendo linee guida con passi da seguire, 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** che consentirà 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 Project coordinator**, Leire Orue-Echevarria, di TECNALIA ha detto: *“Questo progetto supporterà le pubbliche amministrazioni nella loro trasformazione digitale, oltre a rendere i loro servizi più aperti a tutti e usabili, attraverso la collaborazione dei cittadini, che giocheranno ora un ruolo importante nella co-creazione dei servizi migliorati.”*

Chiusura

CITADEL is about halfway, and is progressing rapidly. Thus far, work has been focused on the analysis of the factors that facilitate PA's becoming more efficient and citizen-centric, as well as on developing the framework that will put in place the ICT tools which will support that transformation, leading to the provision of better, inclusive and citizen-centric digital public services.

CITADEL è circa a metà strada e sta progredendo rapidamente. Finora, il lavoro si è concentrato sull'analisi dei fattori che facilitano la PA a diventare più efficiente e incentrata sui cittadini, nonché sullo sviluppo di una struttura che metterà in atto gli strumenti tecnologici che sosterranno tale trasformazione, portando alla fornitura di servizi pubblici digitali migliori, aperti a tutti 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

