

La revista European Public Mosaic dedica el número 20 a l'experiència ciutadana

22.06.2023 | 12:50



L'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC) acaba de publicar el número 20 de la revista *European Public Mosaic (EPM)*. *Open Journal on Public Service*, amb un monogràfic dedicat a l'experiència ciutadana, un assumpte d'especial rellevància en un context com l'actual, de necessitats complexes i reptes globals, on, alhora, preval la immediatesa i la demanda ciutadana cap a l'Administració és cada cop més gran. I és que, tal com diu un dels experts de la revista, tot i que ens trobem en un context digital, la ciutadania vol una veu humana que els ajudi i els guïï i no volen que se'ls passi d'un operador a un altre on repetidament explicar la seva consulta.

El número 20 ha comptat amb la col·laboració de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana. En total, inclou sis articles divulgatius a càrrec de persones expertes des d'Ucraïna, França, Itàlia, Xile o Catalunya. També ofereix les seccions finals habituals amb bones pràctiques, noves tendències i flaixos d'actualitat.

L'entrevista en profunditat és amb el consultor sobre administració electrònica, Mike Bracken, cofundador del Government Digital Service del Regne Unit i referent internacional en transformació digital. Segons explica, "en l'àmbit digital al Govern hem de parlar amb una sola veu; és clarament millor per als usuaris i per a les institucions. I les raons per no fer-ho responen només a motius interns dels mateixos governs, sovint per la seva pròpia vanitat institucional". "Les institucions han de reconèixer que la seva lògica interna és sovint una autèntica pèrdua de temps", afegeix.

Pel que fa als articles, signen les contribucions la directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, Ester Manzano, amb *Citizen-centred? Improving citizens' experience in their relations with the administration*; el consultor del Govern italià i membre de Sciences Po Paris, Gianluco Sgueo, amb *What is a good digital design, and why we should care? Three approaches to re-design digital public spaces*; el consultor i director de recerca de l'IDC Government Insights Europe team, Massimiliano Claps, amb *Citizen experience: the cornerstone of next-generation public services*; el director i el cap de Comunicacions de l'Institut de Previsió Social de Xile, Patricio Coronado i Pedro Vallette, amb *ChileAtiende*:

towards a people-centred service ecosystem; el responsable de Serveis Digitals a l'Ajuntament de Kíiv, Oleg Polovynko, amb *Enhancing citizen experience through e-democracy: the #KyivDigital journey*, i el doctor Joan Escarrabill, responsable de l'Observatori de l'Experiència de Pacients a l'Hospital Clínic, amb *Patient participation in improving services at Hospital Clínic (Barcelona)*.

La selecció final de bones pràctiques inclou iniciatives relatives a l'experimentació en la generació de polítiques públiques, la modernització dels serveis públics o l'ús de la intel·ligència artificial en la millora de l'experiència ciutadana. Governos com el britànic, l'italià o el finlandès en són l'exemple. Des d'Estònia, Singapur o el Canadà també se'n destaquen pràctiques similars.

Pel que fa a les noves tendències, cal destacar la predisposició a dissenyar accions transversals dins l'Administració, apostant per la col·laboració entre organismes públics i fomentant la omnicanalitat per via del principi de “*once only*”, així com la tendència a posar el focus en el disseny web per tal de millorar l'experiència d'usuari a través de principis de disseny comuns dins una mateixa administració. Destaca també l'aposta decidida pels serveis personalitzats a través de la ciència del comportament i l'anàlisi de dades disponibles.

L'EPuM és una revista digital publicada per l'EAPC des de 2017 íntegrament en anglès i que promou el debat internacional sobre la gestió pública. D'accés gratuït i caire divulgatiu, s'adreça especialment a les persones que treballen en el sector públic. La subscripció es pot completar a través d'aquest [enllaç](#) . Consulteu al [web de la revista](#) els anteriors números publicats.

Amb articles des de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, Sciences Po, l'IDC Government Insights, el Govern de Xile, l'Ajuntament de Kíiv, l'Hospital Clínic i una entrevista amb el cofundador del Government Digital Service del Regne Unit Mike Bracken

Enllaços relacionats

❖ [EPuM 20: Citizen experience](#)

❖ [Subscripció a l'EPuM](#)