



**Capgemini press contacts:**

**Raffaella Poggio**

Marketing & Communication Director

[raffaella.poggio@capgemini.com](mailto:raffaella.poggio@capgemini.com)

+39 347 4271901

**Michela Cotich**

Marketing & Communication

[michela.cotich@capgemini.com](mailto:michela.cotich@capgemini.com)

+39 347 3620244

**Community Group:**

**Michele Bon**

[michele.bon@communitygroup.it](mailto:michele.bon@communitygroup.it)

+39 338 6933868

**Carlo Carboni**

[carlo.carboni@communitygroup.it](mailto:carlo.carboni@communitygroup.it)

+39 348 9412226

## **European Commission eGovernment Benchmark 2018: dalla ricerca annuale di Capgemini per la Commissione Europea emerge che i due terzi dei servizi pubblici sono oramai disponibili online e la proprietà dei dati personali costituisce la chiave per ottenere la fiducia nei servizi di eGovernment**

Milano, 22 novembre 2018 – [Capgemini](#) ha lanciato l'[eGovernment Benchmark 2018](#). Complessivamente, i governi europei continuano a migliorare la qualità dei propri servizi digitali: i cittadini e le aziende beneficiano del fatto che un numero crescente di servizi è disponibile online, e viene progressivamente gestito tramite portali centralizzati e sportelli unici a tutti i livelli degli organismi governativi. Lo studio, guidato da Capgemini insieme alla controllata [Sogeti](#) e i partner [IDC](#) e [Politecnico di Milano](#), evidenzia che sono necessari un riutilizzo e una trasparenza delle informazioni personali maggiori, al fine di assicurare servizi di eGovernment efficienti ed efficaci per tutti i cittadini.

La 15ª edizione dell'eGovernment Benchmark presenta un aggiornamento sul livello di trasformazione digitale dei governi europei e valuta in che misura le aziende del settore pubblico stanno prendendo le iniziative necessarie per raggiungere gli obiettivi condivisi di eGovernment. Il report del 2018 include dettagli sulla disponibilità e la qualità dei servizi digitali presi in esame nel 2016 e nel 2017, come i servizi pubblici per la mobilità, il possesso e la guida di un'automobile, la creazione di un'azienda, la perdita o la ricerca di lavoro<sup>1</sup>. Tramite una valutazione di oltre 10.000 siti web nei paesi dell'UE28+, lo studio rivela che il settore pubblico europeo continua a fornire sempre più servizi online (con un incremento del 13% nel corso di quattro anni). Tuttavia, è auspicabile incrementare la personalizzazione dei servizi, al fine di garantire un eGovernment senza soluzione di continuità per tutti i cittadini e le imprese.

### **Alti livelli di user centricity sono rivolti a un gruppo eterogeneo di utenti**

Complessivamente, le performance dell'eGovernment in Europa sono in costante crescita. Attualmente, la centralità degli utenti si attesta all'82%. Sono anche visibili ulteriori miglioramenti dell'indicatore relativo all'accessibilità da *mobile*, con sei servizi su dieci (62%) fruibili tramite dispositivi mobili. Questo consente agli utenti di utilizzare i servizi pubblici ovunque e in qualsiasi momento. Anche i moduli ufficiali della pubblica amministrazione e i documenti per la presentazione di domande sono sempre più spesso completamente digitali. Come emerge dalle misurazioni dell'indicatore eDocuments (63%), un'ampia percentuale di servizi consente ai cittadini e alle imprese di inviare e ricevere documenti relativi al servizio pubblico in formato digitale, riducendo così il consumo dei tradizionali documenti cartacei. Inoltre, il punteggio relativo alla maturità dei servizi di supporto agli utenti (88%) dimostra che le aziende che erogano servizi pubblici si

<sup>1</sup> Il report presenta punteggi biennali: si tratta dei punteggi ottenuti per otto eventi di vita misurati negli ultimi due anni: 2016 e 2017. Ogni evento viene valutato una volta ogni due anni.



impegnano costantemente ad offrire canali di supporto. Le chat online e altri tipi di canali di supporto facilitano la ricerca di informazioni pertinenti e la compilazione dei moduli di domanda online.

Domenico Leone, Public Sector Director, Capgemini Business Unit Italy, ha affermato: *"I risultati del 2018 sottolineano che i governi europei continuano a progettare i servizi pubblici tenendo conto delle esigenze dei cittadini e delle imprese. In questo modo, è possibile offrire accesso ai percorsi digitali ad un pubblico eterogeneo di utenti nazionali ed europei. Grazie alla continua innovazione dei servizi basata sulle preferenze degli utenti, i governi stanno creando servizi più inclusivi e accessibili"*.

### **Creare servizi protetti per gli utenti**

Un'ulteriore personalizzazione dei servizi di eGovernment potrebbe contribuire a soddisfare le singole esigenze degli attuali utenti e a espandere i servizi pubblici digitali a una più ampia fascia di cittadini e imprese. L'uso dei dati personali ricopre un ruolo chiave nella personalizzazione dei servizi pubblici. Ogni volta che le informazioni personali vengono utilizzate per ottimizzare l'erogazione del servizio, gli utenti coinvolti richiedono un certo livello di controllo sui dati elaborati. Nella Dichiarazione di Tallinn del 2017<sup>2</sup> i ministri responsabili dell'e-government nell'Unione Europea e nei paesi dell'EFTA hanno ribadito principi quali l'apertura e la trasparenza, sottolineando l'importanza della gestione digitale da parte degli utenti dei propri dati personali detenuti dalle pubbliche amministrazioni. Tuttavia, questo obiettivo non è ancora stato raggiunto. Attualmente, l'indicatore sulla trasparenza dei dati personali si attesta al 54%. Il potenziamento dei servizi con l'uso di dati personali è inoltre accompagnato da ulteriori falle in termini di sicurezza. La valutazione sulla sicurezza informatica di circa 3.500 siti web pubblici, introdotta di recente, richiede necessariamente che le amministrazioni pubbliche di tutta Europa garantiscano livelli di sicurezza di base, poiché meno del 10% dei siti web in ambito pubblico europeo ha superato i test effettuati.

Domenico Leone ha aggiunto: *"La proprietà dei dati personali e la cybersecurity sono passate da opzionali a inevitabilmente necessarie. Con la GDPR e altre normative in vigore, le pubbliche amministrazioni dovrebbero adottare la digital security per assicurarsi di entrare a far parte della prossima era di servizi personalizzati e basati sui dati"*.

Per maggiori informazioni o per scaricare una copia del report, visitare il sito <https://www.capgemini.com/resources/egovernment-benchmark-2018/>

Ulteriori indicazioni sull'agenda digitale dell'Unione Europea sono disponibili su: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/>.

### **Capgemini**

Leader mondiale nei servizi di consulenza e tecnologia e in ambito di digital transformation, Capgemini è all'avanguardia nell'innovazione per consentire ai suoi clienti di orientarsi al meglio in un mondo costantemente in evoluzione del cloud, del digitale e delle piattaforme. Forte di 50 anni di esperienza e di una profonda conoscenza degli specifici settori di mercato, Capgemini sostiene le organizzazioni nel realizzare le proprie ambizioni di business, offrendo una gamma di servizi che vanno dalla strategia alle operations. Capgemini è mossa dalla convinzione che il valore di business della tecnologia sia creato dalle e attraverso le persone. Con un'organizzazione multiculturale di 200.000 dipendenti presenti in più di 40 paesi nel mondo, nel 2017 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 12,8 miliardi di euro.

Visita il nostro sito [www.it.capgemini.com](http://www.it.capgemini.com). *People matter, results count.*

---

<sup>2</sup> Dichiarazione Ministeriale sull'eGovernment: la Dichiarazione di Tallinn. Disponibile online: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/ministerial-declaration-egovernment-tallinn-declaration>