

**Capgemini press contacts:****Laura Muratore**

Marketing & Communication Director  
[laura.muratore@capgemini.com](mailto:laura.muratore@capgemini.com)

**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

## **eGovernment Benchmark 2019: i governi migliorano i servizi pubblici digitali, semplificando la vita dei cittadini europei**

***La 16ª edizione dell'eGovernment Benchmark evidenzia che i paesi in ritardo sulla digitalizzazione stanno riducendo il gap con i top performer***

Milano, 21 ottobre 2019 - **Capgemini** ha lanciato l'**eGovernment Benchmark 2019**, la sua ricerca annuale che analizza la disponibilità dei servizi pubblici digitali per conto della Commissione Europea. Dai risultati si evince che, complessivamente, i governi europei sono riusciti a migliorare l'offerta di servizi online rivolti a cittadini e imprese, permettendo loro di interagire più frequentemente con gli enti pubblici e beneficiare di servizi di migliore qualità. Lo studio, condotto da Capgemini e realizzato in collaborazione con **Sogeti**, **IDC** e **Politecnico di Milano**, dimostra che i governi sono sempre più in grado di semplificare la vita dei cittadini europei grazie a servizi pubblici digitali e affidabili.

La 16ª edizione dell'eGovernment Benchmark continua a fare luce sullo stato della trasformazione digitale dei governi europei e valuta in che misura le aziende del settore pubblico stanno attuando le iniziative necessarie a migliorare la qualità dei servizi pubblici online. Quest'anno, i servizi presi in esame sono raggruppati in quattro "eventi di vita": avviare un'impresa, gestire questioni familiari, perdere e trovare un lavoro e studiare<sup>1</sup>. Dalla valutazione di oltre 10.000 siti web di 36 paesi europei<sup>2</sup> emerge che le istituzioni del settore pubblico continuano a incrementare il numero di servizi disponibili online. Tuttavia, i canali di interazione affidabili attraverso i quali gli utenti possono comunicare, inviare documenti ufficiali e autenticare le proprie credenziali non sono ancora pienamente implementati. I risultati mostrano inoltre che si possono ancora migliorare i livelli di trasparenza, in termini di prestazione dei servizi, responsabilità, performance degli enti pubblici ed elaborazione dei dati personali da parte degli stessi.

### **Verso una maggiore affidabilità dei servizi pubblici digitali**

Complessivamente, le performance dell'eGovernment sono in aumento (con una media complessiva superiore al 65% nei paesi UE28+). Allo stesso tempo, i paesi che devono superare il maggior numero di sfide stanno colmando il gap con i top performer: il considerevole divario di 53 punti percentuali riportato nel periodo 2012-2015 è infatti diminuito a 42 punti percentuali, fattore che dimostra come i paesi più indietro in termini di adozione dei servizi digitali abbiano notevolmente migliorato la propria offerta, contribuendo a raggiungere un mercato unico digitale europeo<sup>3</sup> più equilibrato. Tutti i paesi si distinguono in

<sup>1</sup> Il report presenta punteggi biennali ottenuti per otto "eventi di vita" misurati nel 2017 e 2018. Ogni evento viene valutato una volta ogni due anni e il totale di questi punteggi fornisce le prestazioni dell'eGovernment.

<sup>2</sup> I 36 paesi presi in esame sono gli Stati membri dell'UE, Islanda, Norvegia, Montenegro, Serbia, Svizzera, Turchia, Albania e Macedonia del Nord. Nel report il gruppo viene indicato come "Europa" e "UE28+".

<sup>3</sup> In un [mercato unico digitale](#) è garantita la libera circolazione di persone, servizi e capitali, cittadini e imprese possono accedere e svolgere attività online in condizioni di concorrenza leale ed è assicurato un elevato livello di protezione di consumatori e dati personali, indipendentemente dalla loro nazionalità o luogo di residenza.



particolare per la *user centricity* (85%), mostrando i frutti degli sforzi dei paesi UE28+ nel fornire una versione *mobile* dei servizi disponibili online. La mobilità *cross-border* ha riportato il punteggio medio più basso (53%) tra i quattro pillar principali della ricerca, fattore che evidenzia come i cittadini europei non siano ancora in grado di utilizzare i servizi di eGovernment negli altri paesi dell'Unione, ad eccezione del servizio che permette la ricerca di informazioni. I punteggi per i principali strumenti, come identità e documenti digitali (58%) e trasparenza (62%), registrano valori medi, evidenziando come le richieste degli utenti di servizi descritti in modo chiaro e di maggiore sicurezza nello scambio di documenti online non sono pienamente soddisfatte.

**Domenico Leone, Public Sector Director di Capgemini Business Unit Italy**, ha affermato: *"I risultati del 2019 testimoniano che i governi europei non si accontentano di servizi accettabili, ma si sforzano continuamente di migliorare la qualità dell'offerta online. Tuttavia, è necessario migliorare ulteriormente in termini di user experience personalizzata e trasparente. Il prossimo passo per l'Europa sarà la creazione di servizi completamente cross-border con un'autenticazione affidabile, che consentirà ai cittadini e alle imprese di richiedere servizi online anche quando si trovano all'estero, proprio come se fossero nel loro paese di residenza"*.

### **È necessario semplificare l'esperienza utente**

Spesso il percorso degli utenti dell'eGovernment inizia dai motori di ricerca e dai portali dell'amministrazione nazionale. In generale, i servizi sul sito web principale delle istituzioni governative si trovano in maniera semplice e gli utenti possono quasi sempre trovare informazioni generali sui servizi online. Tuttavia, si nota una discrepanza nelle descrizioni dei processi, con quelli rivolti alle imprese che spesso vengono definiti in maniera più chiara rispetto ai servizi per i cittadini. Gli utenti richiedono maggiori informazioni sulla durata, indicazioni sulla scadenza dei servizi e aggiornamenti sui progressi compiuti. Inoltre, gli utenti preferiscono utilizzare le proprie identità digitali (eID) quando usufruiscono di un servizio online. Un aspetto positivo è la possibilità di accedere ai servizi attraverso un unico identificatore nazionale digitale, che consente un'autenticazione sicura e affidabile dei cittadini e delle imprese<sup>4</sup>. Inoltre, la comunicazione digitale sicura è fondamentale anche per tracciare lo stato di avanzamento del servizio. La comunicazione con le autorità potrebbe essere ulteriormente migliorata attraverso l'introduzione massiva di caselle di posta digitali (la cui implementazione attuale è al 63%), risparmiando così tempo e carta.

Continua Leone: *"Adesso molti cittadini e imprese sono in grado di destreggiarsi facilmente nei servizi online progettati dai governi, che spesso guidano gli utenti in tutti i processi e in tutte le fasi rilevanti. L'introduzione di moderni canali di supporto basati sull'Intelligenza Artificiale – come chatbox e chatbot – dovrebbe facilitare ulteriormente l'utilizzo dei servizi pubblici"*.

Per maggiori informazioni o per scaricare una copia del report, visitare il sito: <https://www.capgemini.com/resources/egovernment-benchmark-2019/>

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

### **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

<sup>4</sup> Il punteggio medio dell'indicatore per le identità digitali (eID) è pari al 54%, con Malta, Lituania e Lettonia che hanno riportato lo score più elevato (pari o superiore all'86%).



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 2018 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 13,2 miliardi di euro.

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