



Capgemini press contacts:

Michela Cotich

Marketing & Communication

michela.cotich@capgemini.com

+39 347 3620244

Community Group:

Michele Bon

michele.bon@communitygroup.it

+39 338 6933868

Carlo Carboni

carlo.carboni@communitygroup.it

+39 348 9412226

eGovernment Benchmark di Capgemini: i servizi pubblici digitali offrono sempre più potere ai cittadini europei

I recenti sviluppi legati al COVID-19 hanno messo in luce l'importanza di un'offerta di servizi digitali senza soluzione di continuità, che deve essere accompagnata dall'implementazione di abilitatori digitali di base

Milano, 22 settembre 2020 - [Capgemini](#) ha lanciato l'[eGovernment Benchmark 2020](#), la ricerca annuale che offre alla Commissione Europea una panoramica del livello dei servizi di eGovernment in Europa. I risultati di quest'anno mostrano che tutti i paesi europei hanno migliorato l'offerta di servizi digitali e stanno supportando sempre più i cittadini e le imprese nell'ottenere servizi pubblici online. Lo studio, condotto da Capgemini e realizzato in collaborazione con [Sogeti](#), [IDC](#) e [Politecnico di Milano](#), ha anche evidenziato che, per allineare i servizi di eGovernment alle esigenze dei cittadini, è necessario adottare misure per accelerare l'implementazione di elementi digitali di base, il prerequisito per la creazione di servizi incentrati sull'utente, trasparenti e senza soluzione di continuità.

La 17^a edizione del report eGovernment Benchmark continua a fare luce sullo stato di avanzamento della trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni europee. I recenti sviluppi relativi alla pandemia da COVID-19 hanno evidenziato l'importanza della fornitura continua di servizi pubblici in formato digitale, sottolineando che non si tratta solamente dell'opportunità di avere canali online e attrarre utenti sugli stessi, ma anche della necessità di supportare cittadini e imprese in un momento storico in cui non è possibile avere un'interazione faccia a faccia. Grazie all'analisi di oltre 10.000 siti web in 36 paesi europei¹, questo studio dimostra che attualmente cittadini e imprese possono usufruire online solo del 70% dei servizi presi in esame.

I paesi europei colmano il divario di performance in termini di eGovernment

Secondo il report, l'offerta di servizi pubblici digitali a livello europeo si sta muovendo nella giusta direzione: complessivamente, la media si attesta al 68%, in crescita rispetto al 65% dell'anno scorso. Inoltre, il divario tra i leader e i paesi con un livello inferiore di adozione dell'eGovernment è stato ulteriormente ridotto, a testimonianza dell'aumento dei servizi pubblici digitali in tutta Europa. I paesi europei sono i migliori in termini di fruibilità di importanti portali web, come evidenziato dal loro punteggio medio pari al 91%. Molti cittadini europei possono usufruire di una moltitudine di opzioni di supporto online, da demo e FAQ a chat dal vivo, che li aiutano a rispondere alle proprie domande online. Dal report emerge inoltre che l'eGovernment potrebbe ridurre ulteriormente il carico di lavoro per cittadini e imprese, attraverso un maggiore utilizzo di fonti autentiche, come i registri di base, per la compilazione automatica dei campi dedicati alle informazioni personali (attualmente fornite solo dal 57% dei moduli digitali in cui sono richiesti dati personali).

¹ I 36 paesi comprendono gli Stati membri dell'Unione Europea e Albania, Islanda, Montenegro, Macedonia del Nord, Norvegia, Repubblica di Serbia, Svizzera, Turchia e Regno Unito. Nel report questo gruppo di paesi è denominato "Europa" e "EU27+".



*"In seguito alla pandemia da COVID-19 le amministrazioni pubbliche hanno compreso che i servizi di eGovernment accessibili da remoto e di facile utilizzo sono diventati di assoluta importanza", ha dichiarato **Domenico Leone, Public Sector Director di Capgemini in Italia**. "Se da un lato l'offerta di servizi online è cresciuta esponenzialmente, dall'altro l'Europa ha bisogno di accelerare l'adozione dei principali abilitatori tecnici, che sono estremamente importanti per sfruttare tutto il potenziale dell'eGovernment. Avere a disposizione un eGovernment utile per i cittadini e che offra loro servizi trasparenti, facili da usare e senza soluzione di continuità è una necessità assoluta in un momento come questo in cui vanno rispettate le norme di distanziamento sociale".*

Nuovi e vecchi orizzonti digitali

Quest'anno si conclude un altro ciclo quadriennale di analisi comparativa dell'eGovernment europeo, che consente di valutare i progressi nell'erogazione di servizi digitali in diversi eventi della vita. Da questo studio quadriennale è emerso che gli imprenditori sono il gruppo a cui l'eGovernment offre maggiore supporto, sia nello svolgimento delle mansioni ordinarie, come l'imposta sul reddito societario, sia durante le prime fasi di creazione di un business, ad esempio quando registrano la società e assumono i primi dipendenti. Sono stati anche apportati sostanziali miglioramenti per supportare i cittadini che intendono acquistare una nuova auto o traslocare, ambiti in cui si sta riducendo sempre più la necessità di incontri dal vivo con la pubblica amministrazione.

Domenico Leone, Public Sector Director di Capgemini in Italia, ha affermato: *"L'eccellenza dell'eGovernment è un prerequisito per le amministrazioni pubbliche che vogliono consentire a cittadini e imprese di sfruttare tutto il potenziale della trasformazione digitale. Il prossimo passo sarà il raggiungimento di una società intelligente e incentrata sull'uomo, chiamata "Society 5.0", dove l'erogazione dei servizi sarà sempre più automatizzata grazie all'Intelligenza Artificiale. Questo promuoverà un'esperienza di cittadinanza più attiva e permetterà ai governi di offrire servizi a persone con i più disparati stili di vita".*

Negli ultimi anni sono stati fatti importanti passi in avanti per rendere i servizi digitali la prima scelta dei cittadini. Da quest'ultimo report è emerso che le comunicazioni con gli enti pubblici attraverso i canali digitali stanno diventando sempre più frequenti e che oltre tre quarti (76%) dei siti web presi in esame sono ormai disponibili anche in versione mobile (rispetto al 61% di due anni fa). Nei prossimi anni, un altro tema che acquisterà notevole importanza sarà quello legato all'accesso degli utenti ai dati personali: nonostante questo indicatore sia notevolmente migliorato nel tempo, attestandosi attualmente al 64%, resta ancora del lavoro da fare prima che cittadini e imprese possano vedere e decidere autonomamente chi ha accesso ai loro dati e per quale scopo.

Per maggiori informazioni e per scaricare una copia del report, visitare il sito:

<https://www.capgemini.com/resources/egovernment-benchmark-2020/>

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

Capgemini

Capgemini è leader mondiale nei servizi di consulenza, trasformazione digitale, tecnologici e per l'ingegneria. Il Gruppo è all'avanguardia nell'innovazione per consentire ai suoi clienti di orientarsi al meglio nel mondo in costante evoluzione del cloud, del digitale e delle piattaforme. Forte di oltre 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 ed è oggi un'organizzazione multiculturale di 270.000 dipendenti presenti in quasi 50 paesi nel mondo. Con Altran, nel 2019 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 17 miliardi di euro.

Visita il nostro sito www.it.capgemini.com. *People matter, results count.*