

**Capgemini press contacts:****Vanessa Carmicino**

Marketing & Communication

vanessa.carmicino@capgemini.com

+ 39 393 8850441

Community Group:**Roberto Patriarca**roberto.patriarca@community.it

+39 335 6509568

Silvia Tavolasilvia.tavola@community.it

+39 338 6561460

18ª edizione dell'eGovernment Benchmark: L'Europa sta entrando in una nuova era di servizi pubblici digitali

La pandemia di COVID-19 ha accelerato la digitalizzazione dei servizi pubblici a livello europeo, tanto che ora otto su dieci sono erogati online

Milano, 15 novembre 2021 – Capgemini ha lanciato l'eGovernment Benchmark 2021, la ricerca annuale che offre alla Commissione Europea una panoramica del livello dei servizi di eGovernment in Europa. I risultati mostrano che se da un lato la pandemia di COVID-19 ha creato non pochi problemi, dall'altro ha spinto i governi a intraprendere dei cambiamenti, comprese le modalità di erogazione dei servizi pubblici. Lo studio, condotto da Capgemini e realizzato in collaborazione con IDC e Politecnico di Milano, ha anche evidenziato che sono necessari continui investimenti e cambiamenti organizzativi per accelerare la transizione verso la nuova era dei servizi pubblici digitali europei.

La 18ª edizione dell'eGovernment Benchmark continua a indagare il livello di trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni europee. Il report 2021 contiene informazioni dettagliate su disponibilità e qualità dei servizi digitali legati a diversi eventi che caratterizzano la vita di cittadini e imprese, prendendo in considerazione una serie di elementi chiave. La pandemia di COVID-19 ha ulteriormente evidenziato la necessità di rendere disponibili online anche i servizi precedentemente offerti solo offline, dal momento che non erano più consentite le interazioni faccia a faccia. Attraverso l'analisi di oltre 7.000 siti web in 36 paesi europei,¹ lo studio ha rilevato che più di otto servizi pubblici su 10 (81%) sono ora disponibili online.

Verso un eGovernment affidabile per tutti

Secondo il report, i paesi europei si distinguono particolarmente per quanto riguarda l'erogazione di servizi online: la maggior parte dei servizi è infatti facilmente accessibile attraverso un portale governativo, in quasi nove casi su dieci mobile friendly (l'88% rispetto al 76% del 2020 e al 68% del 2019), con disponibilità di supporto agli utenti e con contenuti ottimizzati per i dispositivi mobili per quasi nove siti su dieci (88%). È comunque necessario intraprendere ulteriori passi in avanti affinché nessuno rimanga escluso dai vantaggi dell'erogazione dei servizi digitali, dal momento che secondo un'analisi pilota sull'accessibilità solo il 16% dei siti web risulta conforme ai criteri presi in esame.

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



Domenico Leone, Public Sector Director di Capgemini in Italia, ha affermato: *"L'eGovernment Benchmark 2021 rivela che le amministrazioni europee hanno fatto passi importanti nella digitalizzazione dei servizi pubblici, dimostrando con successo la loro capacità di far fronte a una crisi globale. Nonostante siano state intraprese numerose azioni per accelerare il passaggio dai servizi offline a quelli online, lo studio evidenzia come una maggiore disponibilità non vada di pari passo con un aumento dell'uso, della soddisfazione o dell'inclusione. Sarà quindi necessario per le amministrazioni tenere conto di queste tre dimensioni nelle loro strategie di digitalizzazione, garantendo così che i cittadini trovino un valore continuo nell'eGovernment e che nessuno venga lasciato indietro".*

Il report approfondisce anche il tema della trasparenza dei dati, fondamentale per un eGovernment sicuro e affidabile. Da questo punto di vista, solo una leggera maggioranza dei portali governativi (61%) informa gli utenti riguardo a quanti e quali dati personali sono trattati dalle amministrazioni pubbliche. Con la progressiva integrazione di dipartimenti periferici all'interno di ecosistemi di dati maggiormente strutturati, il consenso dell'utente per la condivisione dei dati, la privacy e la sicurezza diventa più importante che mai. Dai risultati si evince inoltre che la volontà di condividere e riutilizzare le informazioni personali tra le diverse amministrazioni, in modo sicuro e nel rispetto delle legislazioni locali, non si è ancora concretizzata: soltanto sei form online su dieci vengono infatti precompilati con informazioni provenienti da fonti come i registri di base, permettendo di ridurre il tempo necessario per completarli.

Portare su scala le azioni efficaci attraverso i vari livelli di servizi pubblici

Nel complesso, il report evidenzia che l'Europa può vantare molteplici successi nell'eGovernment. La pandemia di COVID-19 ha infatti spinto i governi europei al cambiamento, e man mano che la situazione migliora si presenta la possibilità di utilizzare le competenze acquisite nei vari livelli di servizi pubblici. Nel corso degli ultimi due anni, le amministrazioni pubbliche hanno reso disponibili online il 23% in più di servizi alle imprese, aiutandole a contrastare i danni economici legati ai lockdown e dimostrando l'efficacia di queste iniziative, che dovrebbero essere portate su scala. Il report segnala anche delle differenze di performance tra i vari livelli amministrativi, con i servizi delle amministrazioni locali e regionali che appaiono meno sviluppati: questo gap può ostacolare un'erogazione fluida dei servizi, oltre ad avere un impatto negativo sull'esperienza degli utenti. Considerando le riforme e gli investimenti degli Stati membri, si stima comunque che queste opportunità di digitalizzazione saranno colte, facendo entrare le amministrazioni in una nuova era di servizi pubblici digitali.

"Il rafforzamento della leadership digitale e la promozione di politiche incentrate sulla persona, che siano inclusive, sostenibili e capaci di dare più potere a cittadini e imprese, sono al centro degli obiettivi digitali dell'Unione europea per il 2030. A tal fine, gli Stati membri hanno a disposizione un budget a lungo termine che, insieme al Next Generation EU e agli investimenti in eGovernment, consentirà all'Europa di diventare più verde, più digitale e più resiliente. Invitiamo i governi e le amministrazioni pubbliche di tutta Europa a sfruttare questa opportunità per portare avanti le loro strategie di digitalizzazione, mettendo gli utenti al primo posto e offrendo servizi digitali integrati che superino i silos informativi", ha concluso Leone.

Per maggiori informazioni e per scaricare una copia del report, [cliccare qui](#).

Ulteriori indicazioni sull'agenda digitale dell'Unione europea sono disponibili su:

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en>



Capgemini

Capgemini è leader mondiale nel supportare le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale e di business facendo leva sul potere della tecnologia. Lo scopo del Gruppo è garantire un futuro inclusivo e sostenibile, sprigionando l'energia umana attraverso la tecnologia. Capgemini è un'organizzazione responsabile e diversificata di oltre 300.000 persone presente in quasi 50 paesi nel mondo. Oltre 50 anni di esperienza e una profonda conoscenza dei settori di mercato rendono Capgemini un partner affidabile per i suoi clienti, in grado di fornire soluzioni innovative per le loro esigenze di business, dalla strategia alla progettazione alle operation, grazie alle competenze in ambito cloud, dati, AI, connettività, software, digital engineering e piattaforme. Nel 2020 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 16 miliardi di euro.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/it-it/