



Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

19a edizione dell'eGovernment Benchmark: in Europa oltre l'80% dei servizi pubblici è disponibile online, ma quelli di eHealth devono ancora migliorare

La maturità complessiva dei servizi sanitari digitali in Europa è pari al 63%, con Lussemburgo, Estonia e Malta che guidano la classifica registrando punteggi superiori al 90%

Milano, 1° settembre 2022 – [Capgemini](#) ha pubblicato l'[eGovernment Benchmark 2022](#), la ricerca annuale che offre alla Commissione Europea una panoramica del livello dei servizi di eGovernment in Europa e che comprende, per la prima volta, informazioni legate ai servizi sanitari. Lo studio, condotto da Capgemini e realizzato insieme a [Sogeti](#), [IDC](#) e [Politecnico di Milano](#), ha anche evidenziato che Malta, Estonia e Lussemburgo presentano complessivamente il livello più alto in tema di digital government transformation anche con riferimento all'eHealth, fornendo servizi di eGovernment maggiormente incentrati sull'utente, trasparenti, tecnologicamente avanzati e transfrontalieri. Lo studio sottolinea inoltre che il successo futuro dell'eGovernment si basa sull'offerta di servizi inclusivi e in grado di soddisfare le esigenze di utenti diversi, comprese quelle di persone con disabilità o limitate competenze digitali.

Il report indaga tutti i 27 Stati membri dell'UE, i Paesi dell'Associazione europea di libero scambio (EFTA) come Islanda, Norvegia e Svizzera, e i Paesi candidati all'adesione all'UE: Albania, Montenegro, Macedonia del Nord, Serbia e Turchia. Attraverso l'analisi di oltre 14.000 pagine web, emerge che più di otto servizi governativi su dieci (81%) sono attualmente disponibili online.

L'eHealth è una priorità fondamentale delle politiche digitali

Nonostante la Commissione Europea riconosca l'importanza dell'eHealth nella trasformazione digitale dei governi, il [Digital Compass](#)¹ rileva che i punteggi registrati dell'eHealth non sono particolarmente positivi.

Appena tre paesi hanno raggiunto un punteggio di maturità eHealth superiore al 90%, grazie ai buoni servizi sanitari digitali erogati ai loro cittadini: Lussemburgo (97%), Estonia (93%) e Malta (91%). Tra i paesi presi in esame, otto hanno invece un punteggio di maturità inferiore al 50%, evidenziando come i cittadini debbano ancora fare ricorso a strumenti non digitali.

Anche se nella maggior parte dei paesi europei i cittadini godono di un accesso facilitato alle informazioni online (77%), i principali processi all'interno degli ospedali, come la programmazione degli appuntamenti e le consultazioni mediche digitali, stanno ancora muovendo i primi passi. Questo vale anche per i cittadini

¹ Il Digital Compass rientra tra gli obiettivi del Digital Decade dell'Unione Europea, che definisce una roadmap decennale per la transizione digitale dell'Europa. Il Digital Compass mira a garantire che il 100% dei principali servizi pubblici venga erogato online entro il 2030.



stranieri, che possono usufruire di servizi online solo in tre casi su dieci (34%), e che considerano la mancanza di informazioni in lingua inglese sui siti web degli ospedali come il principale ostacolo.

Domenico Leone, Public Sector Director di Capgemini in Italia, ha dichiarato: *"La maturità digitale dei servizi pubblici migliora di anno in anno, e la pandemia di COVID-19 ha confermato quanto sia importante questo aspetto. Come abbiamo potuto constatare, le buone funzionalità digitali nel settore sanitario hanno permesso ai paesi di fronteggiare meglio la pandemia, contribuendo all'organizzazione delle campagne di vaccinazione e al decentramento delle terapie durante i periodi di lockdown. L'eGovernment Benchmark di quest'anno identifica l'eHealth come un'area di chiaro miglioramento per quanto riguarda l'accessibilità e la user experience in modo trasversale"*.

Incoraggiare l'inclusività e ridefinire lo user journey

L'Europa si sta impegnando per rendere i servizi pubblici digitali alla portata di tutti gli utenti, ma come si evince dallo studio la maturità dei servizi online non è la stessa per cittadini (77%) e imprese (91%), residenti (81%) e utenti transfrontalieri (46%), così come per le persone con diverse abilità (solo il 16% dei siti web del settore pubblico rispetta infatti determinati criteri di accessibilità). Sono inoltre necessarie reti governative ben strutturate per soddisfare le esigenze degli utenti durante l'intero percorso.

Servizi pubblici più user-friendly e sostenibili

Secondo il report, i paesi europei stanno investendo sulla user experience: l'87% dei siti web pubblici dispone infatti di una funzione di feedback e il 92% presenta una versione mobile. Sono disponibili anche diversi fattori abilitanti digitali, con due terzi dei servizi che permettono agli utenti di identificarsi attraverso l'uso di soluzioni ufficiali di identificazione elettronica (eID) e il 67% dei moduli online già precompilati con informazioni fornite in precedenza dagli utenti stessi.

Sebbene i paesi continuino a offrire sempre più spesso eID e a utilizzare fonti autentiche per precompilare i moduli, il report rivela come questa pratica non rappresenti la norma: attualmente sono infatti meno della metà (46%) i servizi che consentono di effettuare l'accesso con un login unificato.

Dallo studio emerge inoltre che l'implementazione di soluzioni interoperabili tra più enti e livelli amministrativi consentirà di creare un'esperienza di eGovernment più uniforme per utenti e service provider nei vari paesi europei.

"Negli ultimi anni abbiamo assistito a una progressiva trasformazione digitale del settore pubblico. Per accelerare questa transizione, i governi dovranno adottare soluzioni digitali innovative per migliorare i servizi pubblici online e incrementare l'efficienza amministrativa. Abbiamo bisogno di un ecosistema GovTech europeo che consenta ai governi di abilitare la prossima generazione di servizi online. Servizi di eGovernment maggiormente innovativi permettono inoltre di rendere le nostre interazioni con gli enti pubblici più eco-friendly: le soluzioni paperless dimostrano ad esempio come i governi si impegnino a operare in modo più sostenibile, aumentando al contempo convenienza e flessibilità per gli utenti", 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 [a questo indirizzo](#).



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 350.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. 55 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 2021 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 18 miliardi di euro.

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