

**Capgemini Media Contacts:**

Raffaella Poggio  
Marketing & Communication Manager  
[raffaella.poggio@capgemini.com](mailto:raffaella.poggio@capgemini.com)  
+39 347 4271901

**Imageware:**

Stefano Bogani  
Jessica Morante  
[capgemini@imageware.it](mailto:capgemini@imageware.it)  
+39 02 700 251

**Il benchmark sull'eGovernment pubblicato dalla Commissione Europea indica la necessità di agire per rispettare l'impegno per la trasformazione digitale dei servizi delle Pubbliche Amministrazioni**

*Lo studio "Delivering on the European Advantage - How European governments can and should benefit from innovative public services" rivela una situazione dove la quantità prevale sulla qualità*

Milano, 28 maggio 2014 - La Commissione Europea ha pubblicato oggi la 11<sup>a</sup> edizione del report sulla misurazione dei servizi europei di eGovernment realizzato da Capgemini, uno dei principali fornitori al mondo di consulenza, tecnologia e outsourcing, insieme con i suoi partner. Lo studio dal titolo "*Delivering on the European Advantage - How European governments can and should benefit from innovative public services*" fornisce indicazioni sulla diffusione e l'adozione dell'ICT in Europa invitando a intraprendere azioni appropriate. La partnership tra Capgemini e la Commissione Europea è stata recentemente rinnovata con un accordo che prevede la realizzazione dei benchmark sull'eGovernment per altri 4 anni.

Il report, per il quale sono stati coinvolti oltre 28.000 cittadini degli Stati membri dell'UE, rivela uno scenario nel quale **la quantità è stata preferita alla qualità**: mentre i servizi pubblici sono ora ampiamente disponibili online, il loro utilizzo è rallentato a causa di vari ostacoli riguardanti la facilità d'accesso, la velocità d'uso e l'assenza di trasparenza sui processi di delivery dei servizi stessi. Lo studio propone indicazioni circa il modo in cui i servizi delle PA possono essere resi "**due volte migliori in metà del tempo e a metà del costo**", e possono stimolare i fornitori di servizi pubblici a rispondere più velocemente e intelligentemente.

Il focus dello studio di quest'anno è stato il benchmark di quattro elementi base e il modo in cui l'Europa deve trasformarsi digitalmente per prevedere nuovi modelli di delivery, promuovere l'innovazione e far leva su questi servizi, e sulle aziende che li forniscono a livello globale, per ottenere valore locale e vantaggi economici internazionali. Con il piano d'azione di eGov che si concluderà nel 2015, ci sono molte aree in cui l'Europa deve adattarsi per raggiungere gli obiettivi stabiliti. I principali risultati del report evidenziano progressi e carenze in queste 4 aree:

- 1) **Centralità dell'utente** - L'indicatore dell'usabilità online misura la qualità dell'esperienza utente valutando usabilità (supporto, assistenza, funzioni di feedback), facilità d'uso e velocità d'uso. Sebbene le caratteristiche di usabilità siano ampiamente presenti sui siti web delle PA (78%), questo nasconde il fatto che l'esperienza utente sperimentata dai clienti risulta meno favorevole: la valutazione di facilità e velocità d'uso risulta inferiore di 20 punti percentuali (al 58%).
- 2) **Trasparenza** - La trasparenza si riferisce agli elementi di erogazione dei servizi nei quali ogni utente necessita di informazioni cruciali nel rapporto con la PA: dal confermare la ricezione di una richiesta al comunicare il punto in cui tale richiesta si trova lungo il suo iter. Qui il benchmark è solo al 48%, soprattutto a causa dell'insufficienza delle informazioni fornite agli utenti durante l'erogazione di servizi di eGovernment: il livello di trasparenza è leggermente superiore per le informazioni istituzionali relative alle PA e ai dati personali correlati ai servizi. Tuttavia c'è ancora molta strada da fare se le PA vogliono disporre di servizi e organizzazioni totalmente aperte e trasparenti.
- 3) **Mobilità transfrontaliera** - La mobilità di aziende e cittadini implica servizi trasparenti privi di procedure difficoltose nel passaggio da uno Stato membro all'altro. Anche la mobilità transfrontaliera è decisamente bassa con un valore del 49%: la gamma di servizi offerti a supporto della mobilità dei cittadini all'interno dell'Unione è molto limitata, specialmente per quanto riguarda i servizi transazionali. Ciò è provato dall'ampio divario esistente tra la disponibilità online di servizi interni e quella di servizi internazionali (il 30%), a indicare che la maggior parte dei Paesi non considera ancora i servizi online transfrontalieri come un investimento che valga la pena compiere.
- 4) **Fattori abilitanti** - I fattori abilitanti e gli approcci tecnici innovativi (Cloud, IPv6, SOA, big data, mobile e social media) sono essenziali per sfruttare appieno le potenzialità dell'ICT, per "fare di più con meno". Il benchmark in quest'ambito è al 49%, ma il livello di implementazione dei 5 tool tecnologici valutati, varia considerevolmente, dal 35% per l'eSafe al 62% per la Carta d'Identità elettronica (eID). I fattori abilitanti sono stati misurati in connessione con l'erogazione dei servizi. Anche quello più diffusamente implementato tra essi, eID, è ancora lontano dalla completa diffusione.

### **I cittadini si aspettano che la Pubblica Amministrazione si adatti e adotti sistemi moderni**

Con la tecnologia presente in ogni ambito della vita quotidiana, le aspettative circa le performance e la qualità dei servizi delle PA aumentano. I cittadini vedono quello che è possibile fare nel settore privato e si aspettano che il settore pubblico si adatti e adotti le stesse soluzioni. In campo commerciale sono presenti servizi online intuitivi che funzionano, e lo stesso ci si aspetta dai servizi di eGovernment. E nei casi in cui tali servizi hanno qualche problema, in genere sono supportati da una buona assistenza clienti e sono sempre più reattivi al feedback fornito tramite social media. Il settore commerciale avvia il design di un servizio sulle aspettative del cliente. È più difficile fare lo stesso con i servizi delle PA, ma è ugualmente importante.

La differenza tra la soddisfazione dei cittadini verso i servizi commerciali rispetto a quelli pubblici è significativa. Per esempio gli utenti sono assai più soddisfatti dei servizi offerti dalle banche (8,5 su 10) rispetto ai normali servizi pubblici (6,5 su 10). Nei servizi delle PA esiste anche una preoccupante relazione inversa tra interazione e soddisfazione: maggiore è l'interazione richiesta con l'ufficio pubblico, minore la soddisfazione. Questo conduce anche a un minor utilizzo dei relativi servizi.

Anche la limitata collaborazione tra i vari enti pubblici costituisce un ostacolo all'erogazione trasparente di servizi online completi, impedendo alle PA e ai cittadini di godere dei vantaggi della digitalizzazione dei servizi pubblici. Finché i diversi uffici non collaboreranno tra loro, sempre più denaro verrà speso per lo sviluppo delle medesime soluzioni senza che queste siano interoperabili e che le informazioni possano essere facilmente scambiate tra gli enti.

*"Ora che sono attivi sempre più servizi, le PA europee dovrebbero pensare a innovare per razionalizzare la comunicazione con i cittadini in modo da aumentarne la soddisfazione e colmare il gap delle aspettative", ha commentato Maurizio Mondani, Amministratore Delegato di Capgemini Italia. "Il settore pubblico potrebbe innovare ulteriormente modellando elementi della centralità dell'utente presi dal settore privato. Tuttavia questo deve essere bilanciato da una maggior trasparenza circa l'uso che viene fatto dei dati dei cittadini, e con una collaborazione più efficace tra i vari enti".*

Neelie Kroes, Vice-President della Commissione Europea e Responsabile dell'Agenda Digitale ha commentato: *"Sapere che i governi stanno lavorando per rendere più user-friendly i servizi pubblici online, è una buona notizia. Tuttavia non riusciamo ancora ad attirare e a coinvolgere i cittadini online con le Pubbliche Amministrazioni così come invece fanno con la propria banca o con altri fornitori di servizi digitali. I cittadini europei e le aziende vivono e ragionano in modo digitale. Ora è arrivato il momento che anche i governi si digitalizzino e siano più trasparenti nella fornitura di servizi e questo può essere raggiunto rendendo trasparenti i propri dati, i propri processi e i propri servizi. Non bisogna esitare, i governi possono fornire servizi migliori a costi inferiori, creando posti di lavoro e possibilità di crescita, incrementando la responsabilità e la fiducia".*

I dati del report mappano i benchmark rispetto al piano d'azione eGov che la Commissione Europea e gli Stati membri hanno adottato nel 2011 con scadenza 2015. I risultati scaturiscono dai dati di varie ricerche eseguite con metodi differenti in collaborazione con gli Stati membri. In base alle strategie di Horizon 2020 e del piano d'azione di eGov per il 2015, e a una valutazione delle performance attuali degli Stati membri, occorre intraprendere iniziative che dimostrino chiaramente come l'Europa debba adattarsi e cambiare così da sfruttare il potenziale inespresso del vantaggio europeo.

Per consultare il report completo è possibile visitare l'indirizzo: <http://www.it.capgemini.com/egov-benchmark>

Maggiori informazioni sull'agenda digitale europea sono disponibili all'indirizzo: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/>.

**Connettiti con Capgemini:**



## **Capgemini**

Con 130.000 dipendenti in 44 Paesi nel mondo, Capgemini è uno dei principali fornitori globali di servizi di consulenza, information technology e outsourcing. Nel 2013 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 10,1 miliardi di euro. Insieme con i propri clienti, Capgemini progetta e realizza soluzioni di business e tecnologiche che consentono di migliorare le performance e il posizionamento di mercato. L'organizzazione profondamente multi-culturale contraddistingue da sempre il Gruppo Capgemini, che utilizza un approccio di lavoro unico e distintivo - la Collaborative Business Experience™ – e un modello globale di produzione distribuita denominato Rightshore®. Capgemini Italia ad oggi conta su 2.700 professionisti dislocati in 11 sedi; l'offerta è orientata ai principali mercati: Financial Services, Energy & Utilities, Manufacturing, Automotive, Consumer Products, Retail & Distribution, Public Administration, Telecom Media & Entertainment. Oltre alla principale società operativa, appartengono a Capgemini Italia due società specializzate: Capgemini BST e Capgemini BS. Per maggiori dettagli: [www.it.capgemini.com](http://www.it.capgemini.com).

*Rightshore® è un marchio appartenente a Capgemini*