

**Capgemini contacts:**

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

Michela Cotich  
Marketing & Communications  
[michela.cotich@capgemini.com](mailto:michela.cotich@capgemini.com)  
+39 347 3620244

**Imageware:**

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

## I cittadini europei chiedono una PA più digitale e reattiva

*Ampliare le capacità digitali e accelerare nell'offerta di servizi online ai cittadini:  
queste le priorità dell'eGovernment Action Plan 2011-2015 per completare la digitalizzazione  
della pubblica amministrazione entro il 2020*

**Milano, 3 ottobre 2016 –** Anche se le pubbliche amministrazioni europee stanno gradualmente riuscendo a portare online sempre più servizi, i risultati nel tempo sono incrementali e devono essere accelerati per poter rispettare le crescenti aspettative di cittadini e imprese di tutta Europa. Ampliare le capacità digitali può favorire questa accelerazione e concretizzare le potenzialità del digitale da parte delle pubbliche amministrazioni. Questo è uno dei principali dati che emergono dalla [13ª edizione dello studio Benchmark Measurement of European eGovernment Services](#) condotto da [Capgemini](#), uno dei maggiori provider mondiali di servizi di consulenza, tecnologici e di outsourcing, assieme a IDC (International Data Corporation) e alla School of Management del Politecnico di Milano per conto della Direzione Generale Reti di comunicazione, contenuti e tecnologie della Commissione Europea. Il report rivela anche una fortissima variazione tra le performance dell'eGovernment nei diversi Stati europei. Una fascia di Paesi che attraversa l'Europa da Sudovest a Nordest – una 'Diagonale Digitale'<sup>1</sup> – riesce a fornire adeguatamente basi tecnologiche sopra la media europea, mentre altri Stati restano indietro.

### Le performance si polarizzano

I risultati dell'ultimo eGovernment Benchmark mostrano una cauta accelerazione dei piani di implementazione dell'eGovernment in Europa. Il Benchmark valuta le aree prioritarie dell'eGovernment Action Plan 2011-2015 e misura i progressi compiuti su ogni area di priorità attraverso uno o più indicatori come la disponibilità e usabilità dei servizi pubblici digitali, la trasparenza delle operazioni delle autorità pubbliche, le procedure di erogazione dei servizi, il livello di controllo degli utenti sui propri dati personali e la disponibilità e usabilità dei servizi transnazionali per cittadini e aziende. Tutti i benchmark sono migliorati nel tempo, e a ogni misurazione biennale tutti i parametri hanno fatto segnare ulteriori progressi. Tuttavia sembra che le performance si stiano polarizzando, creando un gap sempre più ampio tra gli Stati più performanti collocati nella Diagonale Digitale, che corre dal Sudovest al Nordest d'Europa, e gli altri Paesi europei che non sembrano recuperare terreno.

---

<sup>1</sup> La Diagonale Digitale degli Stati con le performance migliori comprende Islanda, Norvegia, Svezia, Finlandia, Danimarca, Estonia, Lettonia, Lituania, Germania, Austria, Paesi Bassi, Belgio, Lussemburgo, Francia.

*“Il lato positivo è che esiste una ‘Diagonale Digitale’ di Stati che sta sospingendo in avanti l’Europa. Questi Paesi potrebbero essere d’ispirazione affinché anche altri Stati europei aumentino la velocità e la qualità dei propri servizi pubblici online. Dobbiamo comunque evitare che questi Paesi passino dallo spingere in avanti l’Europa al trascinarla; il divario con i Paesi meno avanzati sta aumentando più di quanto sia accettabile in un Mercato Unico Digitale”,* ha commentato Domenico Leone, Public Sector Leader di Capgemini Italia.

### **Sette eventi di vita quotidiana: la crescita più forte nei servizi finanziari digitali e nelle registrazioni online**

Tra il 2012 e il 2015 il Benchmark ha monitorato anche sette eventi relativi alla vita delle persone per misurare i progressi compiuti nella digitalizzazione dei servizi pubblici per imprese e cittadini. Tali eventi riguardano l’apertura di un procedimento per reclami di piccola entità, le normali operazioni di business, lo studio, il trasloco, l’avviamento di un’attività, l’acquisto e la guida di un’auto, e la perdita e il reperimento di un lavoro. La ricerca ha rilevato come, all’interno di questi eventi, la crescita più forte abbia riguardato i servizi finanziari digitali (dal 50% del 2012/13 al 59% del 2014/15) e le registrazioni elettroniche (dal 42% del 2012/13 al 54% del 2014/15). Questi servizi possono comprendere voci come ‘imposte sulle società’, ‘rimborsi IVA’ e ‘multe automobilistiche’, ciascuna delle quali si caratterizza come un servizio ad alta frequenza e a elevato volume di utenti. Da questo punto di vista, ha senso che tali servizi siano affrontati prioritariamente – forse anche perché producono gettito per lo Stato. Questo potrebbe spiegare perché, nonostante questi servizi possano sembrare maggiormente complessi in termini di sviluppo, il loro progresso non sia stato rallentato.

*“Riguardando a questi ultimi anni possiamo dire che i servizi di eGovernment europei hanno continuato a svilupparsi, ma non abbiamo assistito a progressi rivoluzionari”,* ha concluso Domenico Leone, Public Sector Leader di Capgemini Italia. *“Le priorità delle politiche pubbliche non sono cambiate molto dal 2006, mentre nello stesso intervallo di tempo la tecnologia si è sviluppata rapidamente. Se l’Unione Europea ha veramente l’ambizione di trasformarsi in un Mercato Unico Digitale, è chiaro che i governi devono intraprendere azioni trasformative. Dobbiamo chiederci se la tecnologia impiegata oggi dal settore pubblico in Europa sia sufficientemente avanzata da poter affrontare in modo appropriato i cambiamenti della società e se ci siano a disposizione le competenze giuste per guidare questa trasformazione digitale”.*

Una copia completa del report è disponibile qui: <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>.

### **Capgemini**

Con oltre 180.000 dipendenti in più di 40 paesi nel mondo, Capgemini è leader mondiale nei servizi di consulenza, information technology e outsourcing. Nel 2015 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 11,9 miliardi di euro. Con i propri clienti Capgemini progetta e realizza specifiche soluzioni di business, tecnologiche e digitali, per soddisfare le loro esigenze di innovazione e competitività. L’organizzazione profondamente multiculturale 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®](#).

Per maggiori dettagli visita il sito [www.it.capgemini.com](http://www.it.capgemini.com) e segui [@CapgeminiItalia](#) su Twitter

*Rightshore® è un marchio appartenente a Capgemini*

