Capgemini press contacts:
Tiziana Sforza
Marketing & Communication
tiziana.sforza@capgemini.com
+39 348 7018984

eGovernment Benchmark 2025: la digitalizzazione dei servizi pubblici nell'UE accelera, ma persistono sfide legate a cybersecurity e servizi transfrontalieri

- *La maggior parte delle procedure amministrative è ormai disponibile online e sono in corso ulteriori interventi per migliorare l'esperienza degli utenti che operano da altri paesi*
- *L'intelligenza artificiale sta svolgendo un ruolo sempre maggiore nei servizi pubblici digitali: quasi la metà dei portali offre supporto automatico in tempo reale, spesso tramite chatbot*
- *L'accessibilità rimane una priorità: quasi il 50% dei siti governativi soddisfa oggi i criteri base delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) e si lavora per rendere i servizi digitali più fruibili anche per le persone con disabilità*

Milano, 17 giugno 2025 – La 22ª edizione dell'annuale eGovernment Benchmark di Capgemini evidenzia progressi significativi nella digitalizzazione dei servizi pubblici nell'Unione Europea, con la stragrande maggioranza delle procedure amministrative che risulta ora accessibile online. Tuttavia, il report segnala anche criticità persistenti in termini di cybersecurity, accessibilità e disponibilità di servizi transfrontalieri, in un momento in cui l'UE è a metà strada verso il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Digital Decade 2030[1].

Digitalizzazione in crescita per cittadini e imprese

Il benchmark di quest'anno ha analizzato oltre 14.000 siti web istituzionali nei 27 paesi membri dell'UE, concentrandosi su nove eventi fondamentali della vita dei cittadini, come trasferirsi, avviare un'attività o accedere ai servizi sanitari. Il livello medio di disponibilità online è aumentato del 5% sia per i cittadini che per le imprese. Tra le novità dell'edizione 2025 c'è la misurazione di tutti i 9 eventi della vita durante un ciclo di ricerca. Sono inoltre stati introdotti gli indicatori di conformità alla Single Digital Gateway Regulation[2]. Il 93% delle relative procedure è oggi accessibile online, a dimostrazione dei continui progressi nella digitalizzazione dei servizi pubblici a livello europeo.

Gli utenti nazionali, ovvero coloro che accedono ai servizi pubblici all'interno del proprio paese, continuano a trarre maggiori vantaggi dagli strumenti digitali e dalle conferme dei servizi rispetto agli utenti transfrontalieri. Il sistema tecnico "Once-Only" (OOTS), che consente il recupero automatico di documenti da un altro Stato membro e permette di non dover inserire ripetutamente le stesse informazioni, non è ancora operativo. Tuttavia, il lancio dell'OOTS Acceleratormeter nell'ottobre 2024 è indice di un progresso continuo, che vede gli Stati membri connettere le amministrazioni pubbliche e testare l'interoperabilità allo scopo di gettare le basi per i futuri servizi transfrontalieri.

"Il ritmo sempre più rapido della digitalizzazione in Europa dimostra che il settore pubblico è in grado di attuare una trasformazione di vasta portata quando i paesi costruiscono la giusta infrastruttura pubblica digitale per

[1] https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en
[2] Il portale digitale unico facilita l'accesso online alle informazioni, alle procedure amministrative e ai servizi di assistenza di cui i cittadini e le imprese dell'UE possono avere bisogno in un altro paese dell'Unione.

consentirla. Le amministrazioni stanno riconoscendo sempre di più l'importanza dei dati per l'erogazione dei loro servizi e per garantire la centralità del cittadino, per questo hanno investito nella condivisione una tantum dei dati e nell'impiego di strumenti basati sull'intelligenza artificiale", ha dichiarato **Alberto Matassino, Public Sector Director di Capgemini in Italia**. *"Guardando al futuro, per costruire un settore pubblico digitale davvero inclusivo ed efficiente, i governi dovrebbero investire nei dati e creare servizi accessibili, sicuri e meglio organizzati per rispondere alle esigenze di cittadini e imprese".*

Il supporto basato sull'AI apre nuove opportunità

L'intelligenza artificiale è sempre più presente nei servizi pubblici digitali: il 43% dei portali offre infatti supporto automatizzato in tempo reale, spesso sotto forma di chatbot, mentre il 60% include una qualche forma di assistenza diretta. Questi strumenti semplificano l'accesso alle informazioni e guidano l'utente attraverso processi complessi, ma la loro efficacia dipende dalla presenza di adeguate misure di tutela della privacy e dall'accessibilità.

In ogni caso, il 57% dei siti governativi non risulta conforme ad almeno uno degli otto criteri di efficacia individuati all'interno delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)[3], un dato rimasto quasi invariato rispetto all'anno scorso. Questo significa, ad esempio, che gli utenti che utilizzano screen reader, quelli che necessitano di contrasti elevati e quelli che utilizzano la navigazione tramite tastiera possono ancora trovarsi esclusi da servizi essenziali.

La cybersecurity resta una delle maggiori criticità

Con l'ampliamento dei servizi pubblici online in Europa, la cybersecurity resta un ambito strategico. Attualmente meno dell'1% dei siti governativi soddisfa tutti e 13 i criteri di sicurezza di base, ma si registra un miglioramento: il 45% dei test di sicurezza supera ora i valori di soglia previsti.

Poiché i servizi online trattano sempre più dati sensibili, rafforzare la sicurezza digitale è cruciale per proteggere i cittadini, mantenere la fiducia nelle istituzioni pubbliche e garantire la resilienza delle infrastrutture digitali europee. Solo uno dei paesi esaminati mette a disposizione dei suoi cittadini siti governativi che rispettano tutti e 13 i criteri di sicurezza, dimostrando così che è possibile garantire una protezione digitale completa e rappresentare un modello da seguire.

La strada verso il 2030

Mentre l'Europa si trova a metà percorso rispetto alla fine del Digital Decade nel 2030, il report evidenzia sia lo stato di avanzamento che le aree che necessitano di maggiore attenzione, in particolare per gli utenti transfrontalieri e le persone con disabilità. Uno degli obiettivi principali del Digital Decade è garantire che il 100% dei servizi pubblici per cittadini e imprese sia disponibile online entro il 2030. Nonostante i significativi progressi, il settore sanitario resta indietro rispetto agli altri, con il punteggio più basso in termini di disponibilità digitale. Per costruire un settore pubblico digitale di qualità, davvero inclusivo, entro il 2030, sarà necessario colmare le lacune ancora esistenti tra gli Stati membri, la gestione degli eventi fondamentli della vita dei cittadini e i diversi gruppi di utenti.

Per maggiori informazioni e per scaricare il report completo, visita questo link.

[3] https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/

Metodologia di ricerca

L'eGovernment Benchmark 2025 ha valutato i servizi pubblici digitali nei 27 Stati membri dell'UE, analizzando 14.104 siti governativi relativi a nove eventi chiave della vita quotidiana. L'analisi si è basata su 20 indicatori e 51 domande d'indagine, con valutazioni effettuate a novembre 2024 da una rete europea di "mystery shopper".

Capgemini

Capgemini, partner globale per la trasformazione tecnologica e di business delle aziende, supporta i suoi clienti nella loro transizione verso un mondo più digitale e sostenibile, creando impatto positivo per le imprese e la società. Capgemini è un gruppo responsabile e diversificato di 340.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. Oltre 55 anni di esperienza rendono Capgemini un partner affidabile per i suoi clienti, in grado di fornire soluzioni innovative per le loro esigenze di business. Capgemini offre servizi e soluzioni end-to-end, dalla strategia e progettazione all'ingegneria, grazie alle sue competenze all'avanguardia in ambito AI, AI generativa, cloud e dati, alla sua esperienza settoriale e al suo ecosistema di partner. Nel 2024 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22,1 miliardi di euro.

Get The Future You Want | www.capgemini.com