



**Capgemini contacts:**

**Raffaella Poggio**

Marketing & Communication Director

Tel.: +39 347 4271901

E-mail: [raffaella.poggio@capgemini.com](mailto:raffaella.poggio@capgemini.com)

**Michela Cotich**

Marketing & Communication

Tel.: +39 347 3620244

E-mail: [michela.cotich@capgemini.com](mailto:michela.cotich@capgemini.com)

**Community Group:**

Michele Bon

Tel.: +39 338 6933868

E-mail: [michele.bon@communitygroup.it](mailto:michele.bon@communitygroup.it)

Carlo Carboni

Tel.: +39 348 9412226

E-mail: [carlo.carboni@communitygroup.it](mailto:carlo.carboni@communitygroup.it)

**L'eGovernment Benchmark 2017 della Commissione Europea mostra la necessità di servizi di eGovernment più aperti e smart per aumentare il progresso economico e sociale**

*Lo studio paneuropeo, condotto da un consorzio guidato da Capgemini, ha evidenziato che in Europa i tre quinti dei servizi pubblici sono già online e più della metà (54%) sono mobile friendly*

**Milano, 27 novembre 2017 – L'Europa continua a migliorare in termini di Pubblica Amministrazione digitale: i servizi pubblici mobile friendly sono in aumento e sta migliorando anche l'erogazione online degli stessi. Queste sono alcune delle conclusioni chiave emerse dalla 14ª edizione del report Benchmark Measurement of European eGovernment Services. Lo studio, condotto da [Capgemini](#) e altri importanti partner leader nella digital innovation, è stato pubblicato oggi dalla Commissione Europea. Dal report risulta che in questo momento è essenziale focalizzarsi su maggiore trasparenza e investimenti nei principali abilitatori digitali, come ad esempio la carta di identità elettronica, per rafforzare l'eGovernment e per implementare il Digital Single Market nei prossimi anni.**

L'eGovernment Benchmark 2017 punta i riflettori sull'attuale situazione della trasformazione digitale all'interno delle Pubbliche Amministrazioni europee, analizzando fino a che punto queste sono "sulla buona strada" per raggiungere i loro obiettivi in ambito digital. L'eGovernment Benchmark di quest'anno, che ha monitorato oltre 10.000 siti web di tutti i Paesi membri dell'Unione Europea, ha valutato la qualità e la quantità dei servizi in relazione a quattro aree definite: l'apertura di un'attività, la perdita o l'accesso a un lavoro, lo studio e la vita familiare. Il report evidenzia che nel settore pubblico europeo continua ad aumentare il numero di servizi online offerti. Se da un lato, dal punto di vista quantitativo, i paesi hanno incrementato la disponibilità di servizi pubblici online, le misure in termini qualitativi (per esempio l'offerta di procedure più trasparenti e la compilazione anticipata di moduli online con informazioni personali) sono fondamentali per migliorare l'intera esperienza con i digital service.

**Ampio spazio per incrementare la trasparenza e promuovere gli abilitatori in ambito digitale**

In generale, la performance dell'eGovernment in Europa si sta indirizzando nella giusta direzione. Per esempio, sono stati fatti dei buoni passi in avanti per quanto riguarda la creazione di siti web disponibili su piattaforma mobile, con più della metà dei servizi (54%) mobile friendly (rispetto al 27% del 2015). La centralità dell'utente nei servizi pubblici europei, che ha raggiunto circa l'85%, indica l'elevato livello di disponibilità dei servizi online e delle possibilità di interazione e di feedback tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni. Inoltre, anche la mobilità cross-border è aumentata leggermente. Probabilmente,



l'estensione dell'implementazione riguardante la direttiva eIDAS<sup>1</sup> farà crescere il numero di informazioni e servizi a disposizione dei cittadini europei quando questi avviano un'attività o studiano all'estero.

Per poter fare il passo successivo, saranno fondamentali le misure che regolano la trasparenza e gli investimenti nei principali abilitatori digitali, come ad esempio la carta d'identità elettronica e l'Authentic Sources per il riutilizzo dei dati. Per quanto riguarda la trasparenza, le autorità pubbliche devono recuperare il ritardo relativo all'accessibilità alle informazioni riguardanti il processo di erogazione dei servizi, le proprie responsabilità e performance, oltre all'utilizzo dei dati personali. Insieme alla trasparenza, anche l'uso di tecnologie abilitanti chiave come ad esempio la carta di identità elettronica e l'Authentic Sources, ha ancora margini di miglioramento. Nel 2016, sono stati fatti dei passi in avanti in merito alla loro disponibilità ma, nonostante ciò, i progressi sono ancora modesti, visto che i dati vengono misurati in un orizzonte temporale di due anni. Per esempio, è possibile utilizzare la carta di identità elettronica solo in un servizio pubblico europeo su due (52%), mentre la compilazione anticipata dei moduli online con i dati degli utenti già a disposizione della Pubblica Amministrazione è ferma a quota 47%.

**Domenico Leone, Head of Public Sector di Capgemini Italia**, ha affermato: *"Lo studio eGovernment Benchmark 2017 ha evidenziato segnali positivi e la recente Dichiarazione Ministeriale di Tallinn<sup>2</sup> testimonia il fatto che il settore pubblico sta affrontando con grande serietà il tema della trasformazione digitale. Adesso i governi devono mettersi alla prova, migliorare le competenze dei propri funzionari e, in generale, aumentare il loro grado di apertura verso l'eGovernment per trarre reale beneficio dai servizi digitali"*.

## **Il Digital Single Market è dietro l'angolo?**

Il completamento del Digital Single Market potrebbe contribuire per 415 miliardi di euro l'anno all'economia europea, creare nuovi posti di lavoro e migliorare significativamente i servizi pubblici.<sup>3</sup> I risultati di quest'anno evidenziano che l'idea di un Digital Single Market sta prendendo sempre più forma. Il divario nella fornitura di servizi per gli utenti nazionali e stranieri si sta ridimensionando, in quanto tre servizi su cinque (60%) sono disponibili online in vari paesi. Anche la fruibilità dei servizi cross-border è migliorata (al 78%). Questo evidenzia il fatto che sia i cittadini sia le imprese hanno accesso ad avanzate funzionalità online di assistenza, supporto e reclamo. La continua condivisione delle *best practice* consente alle autorità pubbliche di tutta Europa di continuare a migliorare i propri servizi online. L'innovazione persistente dell'eGovernment realizzerà i benefici del Digital Single Market e cambierà in meglio il rapporto tra organizzazioni pubbliche e cittadini.

*"La tecnologia offre alle amministrazioni pubbliche l'enorme opportunità di poter creare un immenso valore per il settore pubblico, dichiara Domenico Leone. È qualcosa che va oltre l'eGovernment. Si tratta di avere una strategia digitale per poter sfruttare queste opportunità. Una strategia che prevede l'integrazione di nuove tecnologie, come l'Intelligenza Artificiale, all'interno dei servizi offerti dal settore pubblico"*.

Per maggiori informazioni o per scaricare il report, è possibile accedere a [questo sito](#)

Per maggiori informazioni sull'agenda digitale dell'Unione Europea consultare:

<https://ec.europa.eu/digital-agenda/>.

<sup>1</sup> eIDAS: electronic Identification Authentication and trust Services

<sup>2</sup> La recente Dichiarazione Ministeriale sottolinea la necessità di mirare al raggiungimento di "servizi aperti, efficienti e inclusivi, offrendo servizi pubblici digitali senza frontiere, interoperabili, personalizzati, di facile accesso a tutti i cittadini e le imprese - a tutti i livelli della pubblica amministrazione". La Dichiarazione include anche i "principi di centralità dell'utente per la progettazione e la fornitura di servizi pubblici digitali". La Dichiarazione Ministeriale di Tallinn sull'eGovernment, 6 ottobre 2017, disponibile online: [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=47559](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=47559)

<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/shaping-digital-single-market>



## **Capgemini**

Leader mondiale nei servizi di consulenza e tecnologia, Capgemini è all'avanguardia nell'innovazione per consentire ai suoi clienti di orientarsi al meglio in un mondo costantemente in evoluzione del cloud, del digitale e delle piattaforme. Forte di 50 anni di esperienza e di una profonda conoscenza degli specifici settori di mercato, Capgemini sostiene le organizzazioni nel realizzare le proprie ambizioni di business, offrendo una gamma di servizi che vanno dalla strategia alle operations. Capgemini è mossa dalla convinzione che il valore di business della tecnologia sia creato dalle e attraverso le persone. Con un'organizzazione multiculturale di 200.000 dipendenti presenti in più di 40 paesi nel mondo, nel 2016 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 12,5 miliardi di euro.

Visita il nostro sito [www.it.capgemini.com](http://www.it.capgemini.com). People matter, results count.

## **Capgemini Consulting**

Capgemini Consulting è l'organizzazione globale di consulenza su strategia e trasformazione del Gruppo Capgemini, specializzata in advisory e supporto alle imprese che intraprendono una trasformazione significativa, dalla strategia innovativa all'esecuzione e orientate ai risultati. Con la nuova economia digitale - che crea notevoli cambiamenti e opportunità - il team globale composto da oltre 3.500 professionisti lavora con aziende e governi leader per gestire la Digital Transformation, attingendo alla propria conoscenza dell'economia digitale e della leadership nella trasformazione aziendale e nel cambiamento organizzativo.

Per saperne di più: <http://www.capgemini-consulting.com/>