

Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

20a edizione dell'eGovernment Benchmark: meno della metà dei servizi pubblici transnazionali sono disponibili online a causa delle difficoltà linguistiche e di identificazione elettronica

Colmare il divario tra utenti nazionali e transfrontalieri è fondamentale per raggiungere gli obiettivi del Digital Decade in Europa

Milano, 27 settembre 2023 – La ventesima edizione dell'eGovernment Benchmark di Capgemini, commissionato dalla Commissione europea, rivela che più di otto servizi pubblici su dieci (84%) sono attualmente disponibili online in tutta Europa, ma gli utenti transfrontalieri devono ancora affrontare molteplici barriere. Il report annuale, che prende in esame più di 15.000 siti web delle pubbliche amministrazioni, ha inoltre evidenziato che Malta ed Estonia sono i paesi europei con i servizi di pubblica amministrazione digitali più focalizzati sull'utente, trasparenti, tecnologicamente avanzati e orientati all'internazionalizzazione. Alcuni paesi hanno poi registrato una crescita notevole nella maturità dell'eGovernment rispetto al report dell'anno scorso, con la Turchia che ha registrato un incremento di 10 punti e la Grecia e la Serbia di 8 punti.

Il report, condotto dal Gruppo Capgemini e realizzato insieme a [IDC](#) e [Politecnico di Milano](#), evidenzia i fattori chiave necessari per raggiungere gli obiettivi del "decennio digitale" entro il 2030¹. In primo luogo, la fornitura di servizi a diverse categorie di utenti, in tutti i paesi europei e attraverso service provider diversificati.

Alberto Matassino, Public Sector Director di Capgemini in Italia, ha dichiarato: *"Negli ultimi 20 anni, durante i quali abbiamo analizzato l'evoluzione dei servizi di eGovernment in Europa, abbiamo assistito a una netta trasformazione nella disponibilità e nella qualità dei servizi digitali per i cittadini. Il potenziamento delle capacità digitali degli organi di governo locali come i comuni, al fine di renderli più efficienti, così come lo sfruttamento dei dati e dell'AI nei servizi della pubblica amministrazione, saranno fondamentali per garantire ai cittadini un'esperienza migliore. Dal momento che è in atto una duplice trasformazione verso un'economia digitale e sostenibile, incorporare la sostenibilità nella progettazione e nella costruzione dei servizi assumerà un'importanza strategica sempre maggiore. Dato che i budget sono sempre più ridotti, l'Europa deve collaborare per migliorare ulteriormente i servizi di eGovernment, adottando e riutilizzando le best practice: l'Interoperable Europe Act potrebbe essere un passo importante in questa direzione."*

¹ [Europe's Digital Decade: digital targets for 2030 \(europa.eu\)](#)



I servizi per gli utenti transfrontalieri non sono ancora al livello di quelli offerti dalle rispettive nazioni

I servizi digitali consentono agli utenti di effettuare richieste transfrontaliere, senza essere fisicamente presenti. Secondo il report, meno della metà (49%) dei servizi esaminati sono però disponibili per gli utenti internazionali, una percentuale significativamente inferiore rispetto a quella degli utenti nazionali. Ciò è dovuto alle molteplici barriere che gli utenti transnazionali devono superare, in particolare le questioni linguistiche e la mancanza di opzioni di identificazione elettronica. Molti siti web delle pubbliche amministrazioni sono infatti disponibili solo nella lingua nazionale e appena il 25% dei siti web consente l'autenticazione transfrontaliera tramite eID. Tuttavia, nel 2022 il 46% dei servizi era disponibile online anche per gli utenti internazionali, il che dimostra che le istituzioni governative stanno cercando di colmare il divario.

Servizi sicuri e incentrati sull'utente incentivano l'utilizzo e accelerano la digitalizzazione

Servizi sicuri e trasparenti sono alla base di un eGovernment e una fornitura di servizi affidabili. Gli utenti possono identificarsi con il proprio eID nazionale nel 70% dei casi, consentendo un'autenticazione sicura. Inoltre, le amministrazioni pubbliche precompilano le informazioni personali quasi con la stessa frequenza (68%), qualora necessarie a garantire il completamento del servizio.

Durante l'erogazione, otto servizi su dieci notificano all'utente quando una fase del processo è stata completata con successo, ma meno della metà (46%) di tutti i servizi comunica i tempi di completamento. Inoltre, la maggior parte (82%) dei siti web del settore pubblico viola uno o più criteri delle Linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web (WCAG 2.1)² e non è quindi conforme ai requisiti di accessibilità.

Il report ha inoltre riscontrato una chiara tendenza positiva per quanto riguarda la facilità d'uso dei dispositivi mobili: sono più di nove su dieci (94%) i siti web della pubblica amministrazione che rispondono alle specifiche dei dispositivi mobili, rispetto ad appena il 60% del 2017. Tuttavia, solo sei servizi su dieci (63%) possono essere espletati da smartphone. Sebbene i siti web consentano agli utenti di navigare facilmente attraverso i dispositivi mobili, gli utenti incontrano degli ostacoli quando sono richieste azioni più complesse, come l'autenticazione eID.

"L'esperienza dell'utente è fondamentale per i servizi pubblici digitali ed è stata una priorità per l'UE fin dalla prima edizione del nostro report. La digitalizzazione dei servizi di pubblica utilità trae grande beneficio da linee guida di progettazione che promuovono l'accessibilità e la fruibilità per tutte le persone. Osserviamo che i governi sono sempre più consapevoli di questo aspetto e stanno creando nuovi servizi o rimodellando quelli esistenti per soddisfare queste esigenze. Il perfezionamento della compatibilità con i dispositivi mobili, l'erogazione di servizi transnazionali e l'aderenza alle linee guida per l'accessibilità dei contenuti web sono essenziali per gli utenti e per i governi, al fine di raggiungere gli ambiziosi obiettivi del Digital Decade", ha aggiunto Matassino.

L'interoperabilità è la chiave per servizi digitali universali

I servizi forniti dalle città e dalle province non sono sufficientemente sviluppati come quelli forniti dalle organizzazioni governative centrali. Le autorità governative locali e regionali spesso non dispongono infatti della necessaria infrastruttura tecnologica per fornire servizi di alta qualità. In questo contesto, l'interoperabilità diventa fondamentale: elementi come eID e firma elettronica possono infatti essere

² [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1 \(w3.org\)](https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag21/)



facilmente adottati dai siti web delle pubbliche amministrazioni, rendendo i servizi più simili in tutta Europa, a prescindere dal paese e dal provider di servizi. Con il passaggio all'interoperabilità e l'implementazione di uno sportello digitale unico, l'Europa è sulla strada giusta per connettere digitalmente le amministrazioni pubbliche.

Attualmente, lo studio copre i 27 Stati membri dell'UE, i paesi dell'Associazione europea di libero scambio (Islanda, Norvegia e Svizzera), e i paesi candidati all'UE: Albania, Montenegro, Macedonia del Nord, Serbia e Turchia.

Per ulteriori informazioni e per scaricare una copia del report, cliccare [qui](#).

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 circa 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 2022 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22 miliardi di euro.

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