

Nota de prensa

Digital Gov' Survey 2019:

Una encuesta de Sopra Steria revela que España es el segundo país más optimista de Europa sobre el futuro de la digitalización

La protección de datos sigue siendo una gran preocupación para los europeos, que teme que terceras partes puedan tener acceso a sus datos personales

Salud, estado civil y búsqueda de empleo son las principales áreas que deberían de mejorar su digitalización en España

La Seguridad Social, en la cima de los servicios públicos digitales más satisfactorios del país

Madrid, 27 de noviembre de 2019 – España es el segundo país más optimista de Europa sobre el futuro de la digitalización y los esfuerzos que está llevando a cabo el Gobierno para su puesta en práctica, según el quinto barómetro sobre la digitalización de los servicios públicos y su percepción por los ciudadanos europeos*, Digital Gov' Survey 2019, publicado por Sopra Steria en colaboración con Ipsos.

No obstante, este estudio pone de manifiesto que los españoles son los ciudadanos europeos que más desconfían del uso que el sector público hace de sus datos personales. Solo el 55% piensa que su información confidencial está segura, seguidos de los italianos y franceses (57%). Los niveles más altos de confianza se dan en Noruega, Reino Unido y Alemania, (con un 73%, un 66% y un 58%).

La seguridad de los datos continúa siendo una gran preocupación para los europeos. El 67% de los encuestados teme que otra persona pueda tener acceso a sus datos personales y el 65%, que puedan ser utilizados en su contra.

Sin embargo, la implementación del nuevo reglamento europeo de protección de datos (RGPD) parece haber tranquilizado a los ciudadanos, ya que el 61% de sus respuestas expresa su confianza en la administración para la protección de su información. Solo el 49% de los encuestados estaría dispuesto a almacenar sus datos personales en una única plataforma para facilitar su identificación en línea.

Pese a todo, cuando se trata de administrar sus datos personales en una sola plataforma, los europeos tienen mucha más confianza en el sector público (81%) que en el sector privado (19%).

Digitalización de los servicios: un reto con múltiples facetas

La transformación de la administración pública sigue siendo muy heterogénea. En Europa, es necesario cumplir con las nuevas expectativas de los ciudadanos al tiempo que se garantiza la inclusión digital de todos los usuarios. Además, el barómetro revela una brecha entre sus expectativas y los servicios que consideran más avanzados.

En este sentido, España sitúa la Seguridad Social en la cima de los servicios públicos digitales más satisfactorios (60%). En Francia, este puesto lo ocupa el pago de tasas e impuestos (77%), en Noruega (85%), Alemania (54%) e Italia (54%), los trámites relacionados con los datos personales y el estado civil. En Reino Unido, el 75% opina que la educación y los estudios superiores son los servicios mejor digitalizados.

En cuanto a las expectativas de mejora, los europeos coinciden en que la salud es un sector prioritario para digitalizarse. En el caso de España, los encuestados destacan que los sectores susceptibles de mejora son salud, estado civil y búsqueda de empleo para seguir avanzando en materia de digitalización.

Un enfoque ciudadano para la transformación del estado

Entre los europeos, Francia es el país que más cree que su gobierno "tiene la voluntad y está comprometido" para llevar a cabo las transformaciones necesarias de los servicios públicos (44%). España ocupa el segundo puesto, aunque reduce sus expectativas del 49% al 38% en un año. Ambos países son mucho más optimistas que los alemanes (10%), británicos (19%) y noruegos (29%)

Asimismo, los encuestados identifican tres beneficios claros de la digitalización: facilita el análisis sistemático y las referencias cruzadas de información personal para mejorar la protección contra el fraude (85%), simplifica la vida de los ciudadanos (82%) y reduce el impacto medioambiental (73%).

Una necesidad real para facilitar la vida de los ciudadanos

El estudio revela también cierta distancia entre la cantidad de servicios públicos digitales y su sencillez a la hora de utilizarlos. Aunque el 75% de los europeos piensa que están más digitalizados, solo el 62% considera que son más fáciles de usar. El 80% de los españoles es consciente de la mayor digitalización de los servicios, pero solo el 64% piensa que estos son amigables. Los alemanes, por su parte, son los más críticos: solo el 44% de ellos piensa que son más fáciles de usar.

La simplificación de los procesos implica varios cambios, entre los que destacan: la capacidad de utilizar un nombre de usuario/contraseña únicos para acceder a todos los servicios (como opina el 56% de españoles e italianos), la simplificación del idioma y los términos utilizados (50% de los franceses y 42% de los alemanes) o la mejora de su facilidad de uso (55% de británicos y 50% de noruegos).

"Estos resultados demuestran el optimismo de los españoles ante la apuesta del Gobierno por el avance en materia de digitalización. Precisamente por eso, los ciudadanos demandan

más garantías sobre la dimensión ética del uso de la tecnología en términos de seguridad de datos, un reto al que tenemos que hacer frente de manera conjunta”, asegura el CEO de Sopra Steria en España, Antonio Peñalver.

*Metodología: Esta encuesta ha sido realizada por Ipsos para Sopra Steria, basada en una muestra de 1000 personas en cada país (España, Francia, Reino Unido, Alemania, Noruega e Italia), entrevistadas en línea a través del panel de acceso en línea de Ipsos. La encuesta se realizó entre el 02 y el 22 de septiembre de 2019 utilizando el método de cuota (sexo, edad, profesión del entrevistado, región y tipo de área urbana). Este informe ha sido elaborado de acuerdo con la norma internacional ISO 20252 sobre Investigación de mercado, de opinión y social, incluidos los conocimientos y el análisis de datos

Sobre Sopra Steria

Sopra Steria, líder europeo en consultoría, servicios digitales y desarrollo de software, ayuda a sus clientes a impulsar su transformación digital y obtener beneficios tangibles y sostenibles. Ofrece soluciones integrales para hacer que las grandes empresas y organizaciones sean más competitivas al combinar un profundo conocimiento sobre una amplia gama de sectores empresariales y tecnologías innovadoras, con un enfoque totalmente colaborativo. Sopra Steria coloca al ser humano en el centro de su acción y se compromete con sus clientes a aprovechar al máximo sus capacidades digitales para construir un futuro positivo. Con 45.000 empleados en 25 países, el Grupo generó ingresos de 4.100 millones de euros en 2018.

En España, Sopra Steria está presente desde el año 2000 y cuenta con más de 4.000 profesionales distribuidos en sus 11 delegaciones. Dispone de una completa oferta de soluciones y servicios para los sectores de Banca, Administraciones Públicas, Transporte, Retail, Aeroline, Telco, Utilities, Energía y Seguros. Entre sus clientes se encuentran gran parte de las empresas del Ibex 35, que han abordado diferentes programas de transformación y optimización del uso de la tecnología digital.

The world is how we shape it.

Sopra Steria (SOP) cotiza en Euronext Paris (segmento A) - Código ISIN: FR0000050809.

Para más información, visítanos en www.soprasteria.es

Contactos de Prensa

Irazusta Comunicación: Noemí Sánchez, +91 563 4179, noemi@irazustacomunicacion.com
Nacho Miquel, +91 563 4179, nacho.miquel@irazustacomunicacion.com