

# eGovernment

Prof. Lorenzo Cantoni  
Università della Svizzera italiana

Lorenzo.cantoni@lu.unisi.ch

## Definizioni /1 (OCSE)

- Vi sono molte definizioni di e-government e il termine stesso non è universalmente usato. Le differenze non sono solo di natura semantica, ma possono riflettere diverse priorità nelle strategie dei governi. Le definizioni possono essere raggruppate in tre gruppi:
  - L'e-government è considerato come l'offerta di servizi attraverso internet (online) e di altre attività basate su internet, come la e-consultation.
  - L'e-government è equiparato all'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della comunicazione (TIC/ICT) nelle attività di governo. Mentre l'attenzione si concentra abitualmente sull'offerta di servizi e sui processi, la definizione più estesa include tutti gli aspetti delle attività di un governo.
  - L'e-government è definito come la capacità di trasformare la pubblica amministrazione attraverso l'uso delle TIC, o addirittura di descrivere una nuova modalità di governare costruita intorno alle TIC. Quest'aspetto è abitualmente legato all'uso di internet.
- Le definizioni e i termini usati dalle singole nazioni si sono via via modificati in relazione al cambiamento delle loro priorità e ai progressi fatti in ordine al raggiungimento di particolari obiettivi. È naturale che sia così: si tratta di un'area dinamica, e sia le politiche sia le definizioni devono rimanere adeguate. Nell'ambito del Progetto E-Government promosso dall'OCSE, il termine "e-government" è definito come: l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e in particolare di internet, quale strumento che consente di raggiungere un governo migliore.

## [ Definizioni /2 ]

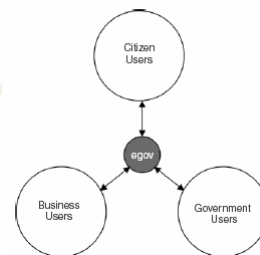
- *L'e-Government* è l'uso di processi elettronici da parte di cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni per comunicare, diffondere e raccogliere informazioni, per facilitare pagamenti e per realizzare procedure autorizzative in un ambiente online.

(Wyld, D.C. (2004) 'The 3 Ps: The Essential Elements of a Definition of E-Government', *Journal of E-Government*, 1/1: 17-22)

## [ 3 P ]

- Partecipanti
- Obiettivi (Purposes)
  - 1. *Comunicazione*
  - 2. *Informazione - diffusione/raccolta*
  - 3. *Pagamenti/Riscossione*
  - 4. *Permessi - richiesta/autorizzazione*
- Processi

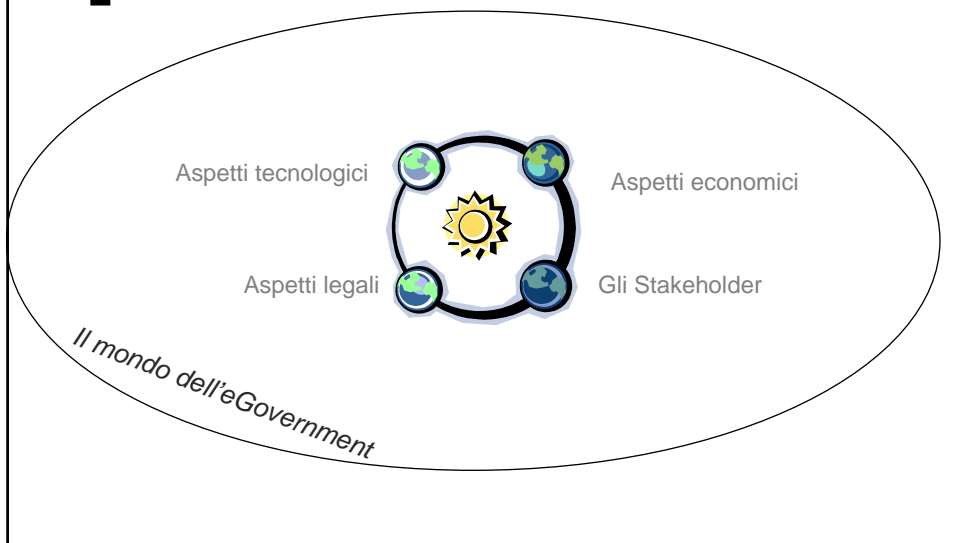
FIGURE 1. The Participants in E-Government



## [ 3 G ]

- da G a C
- da G a G
- da G a B

## [ Una mappa dell'eGovernment ]



## [ Usabilità dei siti della PA ]

- ISO: ...Efficacia, efficienza e soddisfazione d'uso...
- Una definizione più comprensiva...
- Tecniche ispettive e user testing
- Euristiche e scenari d'uso
- Il modello MiLE
- Il progetto [CPUabile](#)

## [ Grazie! ]

- Il mio blog:  
<http://newmine.blogspot.com>