

# La comunicazione elettronica nell'Amministrazione cantonale

I passi, le idee, le esperienze  
della Cancelleria dello Stato

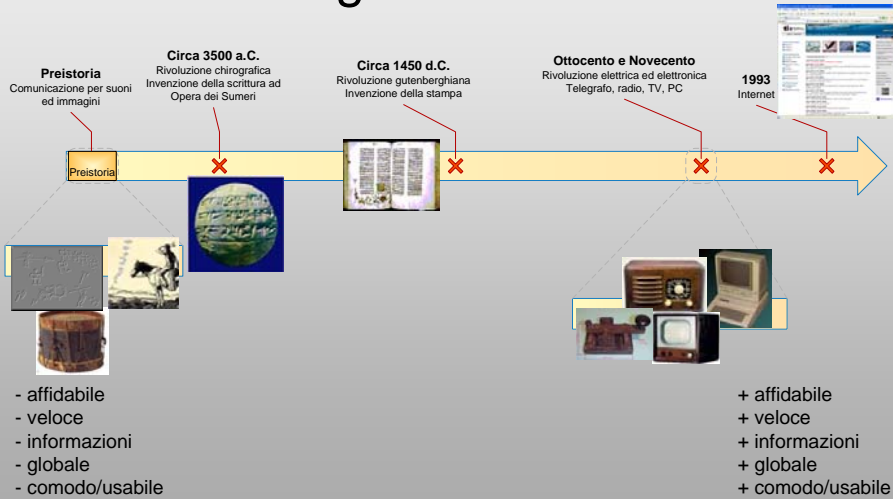
**Giampiero Gianella** Cancelliere dello Stato

**Roberto Keller** Responsabile Area della comunicazione  
elettronica e della documentazione

## La comunicazione

- La **comunicazione** (dal lat. *cum* = con, e *munire* = legare, costruire) è lo scambio di informazioni per mezzo di segni tra sistemi, in particolare tra esseri viventi e tra persone.

# Storia della comunicazione: dai graffiti al web

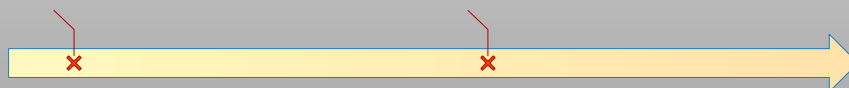


Ufficio della comunicazione elettronica  
18 maggio 2006



3

# Internet: lo strumento moderno di comunicazione



Ufficio della comunicazione elettronica  
18 maggio 2006



4



~4,00

2,702 utenti/giorno .  
 75,051 pagine/giorno.  
 27,393,615 pagine/anno .



Intr

2002                      2003

# L'informazione

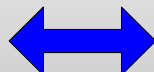
## Fornire

- Modalità di scrittura su Internet
- Sportello
- Motore di ricerca



## Fruire

- Capire i contenuti
- Usare lo sportello
- Trovare ciò che si sta cercando



## Organizzare

La buona informazione deve essere organizzata!

## Studio a livello svizzero *Studien und Rankings*

- Lavoro di analisi della domanda, della proposta e della soddisfazione
  - Domanda: Fachhochschule Bern (Trendbarometer)
  - Proposta: Universität St. Gallen (Barometer)
  - Soddisfazione: Universität Basel
- Consolidamento dello studio e conclusioni: TechLab, Università della Svizzera Italiana

## Cos'altro si sta facendo o si è fatto

- **Portale svizzero** [www.ch.ch](http://www.ch.ch) 
- **eGovernment-Strategie Schweiz**  
(strategia svizzera del governo elettronico)