

2022
N1

ArgomenTi

Rivista aziendale

A cura del Servizio
dell'informazione
e della comunicazione
del Consiglio di Stato

innovazione, s. f.



Sommario

«La digitalizzazione cambia il nostro modo di essere cittadini»

Intervista a Milena Folletti, che nel 2022 ha assunto la posizione di delegata alla trasformazione digitale e oggi punta a dotare il Cantone di una strategia digitale corredata da un piano di azione entro l'estate

I temi sociali alla portata del cittadino

La scorsa primavera la Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF) del Dipartimento della sanità e della socialità (DSS) ha pubblicato Infosocialità (www.ti.ch/dasf), una versione rinnovata del suo sito web progettata partendo dai bisogni dell'utenza

Isole di Brissago: nuova vetrina digitale

Da qualche mese, il sito web del pregiato comparto sul Lago Maggiore si presenta in una veste rinnovata

Autoprestito in tutte le Biblioteche cantonali

Alcuni video presentano il nuovo sistema che garantisce maggiore autonomia agli utenti

È nata la Rete per la promozione della salute nella prima infanzia

Il progetto è stato presentato il 27 ottobre a Bellinzona

innovazione, s. f.

Nel nostro editoriale, il perché della parola di questa edizione

Quattro videotutorial dedicati a eTax

Dall'installazione del software all'invio elettronico di tutti i moduli: ecco come compilare le tasse in maniera facile e rapida

Le novità sul fronte dell'orientamento

Dal rinnovamento del sito orientamento.ch alla nascita di un profilo Instagram

Identità digitale: un passo naturale?

L'innovazione digitale abbraccia oggi ogni settore e la via è tracciata anche

L'innovazione in azienda: il caso della Polizia cantonale

La rivoluzione digitale sta trasformando il mondo e così il lavoro della Polizia cantonale, che lavora da anni per affrontare positivamente il cambiamento e coglierne le opportunità. «ArgomenTi» ne ha parlato con il capoprogetto Richard Bortoletto



«La digitalizzazione cambia il nostro modo di essere cittadini»

Intervista a Milena Folletti, che nel 2022 ha assunto la posizione di delegata alla trasformazione digitale e oggi punta a dotare il Cantone di una strategia digitale corredata da un piano di azione entro l'estate

Signora Folletti, la posizione di delegata alla trasformazione digitale era del tutto nuova all'interno dell'AC. Con quale spirito ha letto il bando di concorso e si è proposta per questo lavoro?

«Mi sono occupata a lungo di trasformazione digitale all'interno della RSI e a livello nazionale, ho fatto parte per anni del *digital board* della Società Svizzera di Radiotelevisione. Quando ho lasciato l'azienda ho approfondito le mie conoscenze con un *postgraduate* in *digital business* presso la Columbia University di New York e l'MIT (Massachusetts Institute of Technology) con l'intenzione di continuare ad occuparmi di questo settore che mi interessa molto, anche al di fuori dell'ambito professionale. La digitalizzazione continua a cambiare il nostro modo di essere cittadini e persone. Tutto evolve velocemente e il servizio pubblico, per sua natura inclusivo, ha un compito non facile: servire al meglio e in modo contemporaneo la popolazione e le imprese per garantire al Cantone benessere, competitività e sviluppo, non lasciando indietro nessuno. Quando fu pubblicato il concorso, mi è parso naturale candidarmi.»

In un'intervista risalente allo scorso settembre, ha affermato che questi primi mesi sono stati dedicati all'ascolto e alla conoscenza dell'attuale situazione all'interno dell'AC. Quali informazioni ha ricavato?

«Dall'ascolto ho ricavato molte informazioni, ma anche sensazioni. Informazioni sul funzionamento complessivo dell'Amministrazione Cantonale, i propri iter decisionali, i principali sistemi informatici in uso, le procedure, i tempi di attuazione dei progetti, le frasi ricorrenti. E sensazioni su come le persone vivono la propria quotidianità professionale a contatto con la digitalizzazione, cosa ne pensano, come si rapportano ad essa e al cambiamento, quali conoscenze, slanci o timori provano. Il quadro che ne esce è innanzitutto di una grande apertura e accoglienza nei miei confronti, di cui sono grata, poi di una incredibile ricchezza di professioni e competenze solide con logiche molto consolidate e un'attitudine tendenzialmente orientata al singolo dipartimento, più che a dimensioni sistemiche e inter-dipartimentali. Ora, poiché l'Amministrazione Cantonale

si rapporta con gli altri Cantoni, la Confederazione e i Comuni, ho anche raccolto fatti e opinioni a questi livelli. Il tutto è confluito in un modello di *governance* della digitalizzazione in seno all'Amministrazione Cantonale che ho formalmente presentato al Consiglio di Stato lo scorso 21 dicembre, approvata lo stesso giorno.»

Ci sono già dei servizi digitali offerti dall'AC che lei vede come dei modelli di riferimento?

«Attualmente nell'Amministrazione Cantonale ci sono una settantina di servizi totalmente digitalizzati. Molti sono i cantieri aperti con i quali il Centro Sistemi Informativi è confrontato quotidianamente, fatto che delinea una tendenza positiva e in decisa crescita. Vi sono poi una serie di siti rifatti totalmente in un'ottica utente-centrica, molto performanti e orientati a soddisfare in modo semplice, intuitivo e veloce i bisogni dell'utente. Ma la cosa più importante, a mio avviso, non è e non sarà citare il servizio più performante o il sito più brillante, bensì rilevare l'attitudine complessiva dell'AC verso la digitalizzazione e raggiungere un buon grado di quella che viene oggi comunemente definita maturità digitale. Oggetto di indagine in quest'ambito, oltre alle competenze digitali specialistiche e trasversali, non sono solo i servizi digitali messi a disposizione, ma anche il parco degli applicativi in uso, l'infrastruttura e la sicurezza informatica, e infine, ma non per importanza, la consapevolezza digitale complessiva dell'organizzazione.»

Dal servizio pubblico della RSI al settore pubblico dell'Amministrazione cantonale. Quali i punti in comune e quali le differenze?

«Come la SSR, di cui è un'unità aziendale, la RSI è un'azienda di diritto privato che opera nel campo dei media che è chiaramente codificato a livello costituzionale e federale, in virtù di una concessione precisa rilasciata dal governo, che ne prevede diritti e doveri. Il punto di contatto con l'Amministrazione Cantonale è il pubblico, cioè le cittadine, i cittadini e le imprese ai quali si deve un servizio, il più efficiente, economico e qualificato possibile. La trasformazione digitale deve permettere l'evoluzione qualitativa e quantitativa di questo servizio, in modo da semplificare i processi burocratici e rendere il territorio più attrattivo. Le differenze principali sono sul tipo di servizio offerto, non tanto sulle logiche di processo organizzativo e le modalità di erogazione.»

Quali sono le sue "abitudini digitali" che ben mostrano l'orizzonte al quale puntare nei prossimi mesi?

«Oggi tutti noi, a dipendenza della generazione cui apparteniamo, abbiamo abitudini digitali che in parte derivano da ciò che facevamo prima di avere uno smartphone in mano e un computer sul tavolo o un tablet nella borsa. Come allora, ognuno crea le proprie dinamiche. Personalmente, apprezzo molto la possibilità di preparare viaggi interi a casa "sfogliando" opportunità e destinazioni sullo schermo del mio tablet. Ma oggi, la digitalizzazione ha fatto letteralmente esplodere le possibilità di accesso all'informazione, contatti, ottenimento e archiviazione di documentazione e servizi e via dicendo. Tutto ciò è appassionante, ma anche complicato perché le

esigenze sono diverse per ogni persona in funzione dell'età, attività e personalità. Quel che è assodato, è che cittadine e cittadini si aspettano di trovare servizi di *e-government* al passo con i tempi poiché le esperienze digitali non hanno confini. Quindi, per le persone, poco importa quale sia l'ambito: se altrove ha funzionato bene e in fretta (ad esempio reperire informazioni in pochi clic, scambiarsi documenti o acquistare un servizio in modo sicuro), mi aspetto che la stessa cosa succeda con le istituzioni e l'amministrazione. Questo è l'orizzonte cui puntare. Senza contare la possibilità di essere innovativi e proporre progetti di pubblica utilità, magari usufruendo dei crediti messi a disposizione dall'Amministrazione Digitale Svizzera.»

Ci sono dei procedimenti che ha rilevato in altri Cantoni o Paesi che l'hanno impressionato per praticità e/o modalità?

«In generale, laddove è possibile identificarsi elettronicamente in modo semplice e sicuro, la possibilità che i servizi siano più efficienti e veloci è maggiore. Il tema centrale per le istituzioni e la cittadinanza è la sicurezza, fattore che in Svizzera ha portato la popolazione a respingere l'adozione della Legge federale sui servizi di identificazione elettronica tramite referendum popolare nel marzo 2021. La base dell'interazione elettronica e dell'erogazione dei servizi digitali è sapere con certezza certificata, sicura e tracciabile con chi si interagisce. Se non lo si può fare, tutto diventa più complesso e macchinoso. Il tema è articolato e l'ho sviluppato più approfonditamente nell'articolo allegato.»

In un mare vasto come quello della digitalizzazione, quali sono i dossier su cui si concentrerà maggiormente nel 2023?

«Tra gli obiettivi indicati nel modello di *governance* della digitalizzazione dell'Amministrazione Cantonale approvato dal CdS lo scorso 21 dicembre, c'è quello di dotarsi entro l'estate 2023 di una strategia digitale cantonale corredata da un piano di azione. I dossier sui quali concentrarsi vanno definiti insieme. Il modello di governance deciso dal CdS prevede che a pilotare la digitalizzazione dell'Amministrazione Cantonale sia un comitato operativo inter-dipartimentale, che si occupi della trasformazione digitale in seno all'AC, ma con un'attenzione e coinvolgimento importante degli attori con cui l'AC è solita interagire, in primis i Comuni. Per quanto mi riguarda, posso organizzare, coordinare e facilitare la discussione, condividere le pratiche migliori adottate altrove, portare l'esperienza che ho maturato nel mio precedente percorso professionale, ma la digitalizzazione è un gioco di squadra, non di battitori liberi. "O si vince come squadra o si perde come individui" come dice il coach nel film di Oliver Stone Ogni maledetta domenica. È una visione usata in ambito sportivo che ai giorni nostri e globalizzati è più attuale che mai. La squadra è l'AC, ma vista più in grande e in ottica interdisciplinare, è la squadra "Ticino digitale".»

Ci sono aspetti in cui le funzionarie e i funzionari dell'Amministrazione cantonale possono aiutarla?

«Forse la domanda dovrebbe essere capovolta: come posso aiutare le funzionarie e i funzionari dell'Amministrazione cantonale? Ognuno all'interno del proprio lavoro quotidiano può vedere cosa funziona e cosa

potrebbe essere migliorato dell'offerta digitale del proprio ufficio. Ritengo che tra i miei compiti ci sia quello di far sì che questi miglioramenti avvengano e se del caso mostrare la via quando non ci sono suggerimenti o servono stimoli. Sono facilmente reperibile per chiunque lavori all'interno dell'Amministrazione cantonale e abbia voglia di condividere esperienze e spazi di miglioramento. Faccio un esempio: la condivisione dei documenti o la riduzione della carta in circolazione. Digitalizzare quello che c'è e pensare a nuovi modi di lavorare per diminuirne la produzione, anche in ottica di contributo alla sostenibilità, è un percorso al quale tutti possono contribuire attivamente. Da cosa nasce cosa...»

E i cittadini, qualora intravedessero degli aspetti relativi alla sua posizione, cosa possono fare?

«Un'apposita sezione del sito ti.ch permette a chiunque di segnalare idee, proporre soluzioni o semplicemente commentare l'attuale offerta digitale dell'Amministrazione cantonale. Presto andranno intensificati i percorsi digitali in cui gli utenti possono dare feed-back sulle prestazioni ricevute direttamente e con il minimo sforzo. Un tale approccio consentirà di innescare un meccanismo circolare e virtuoso di auto-miglioramento continuo, secondo una logica che non vede la relazione dell'Amministrazione cantonale come un "da"... "a", bensì come un "con" la cittadinanza.»



I temi sociali alla portata del cittadino

La scorsa primavera la Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF) del Dipartimento della sanità e della socialità (DSS) ha pubblicato Infosocialità (www.ti.ch/dasf), una versione rinnovata del suo sito web progettata partendo dai bisogni dell'utenza

La comunicazione in ambito sociale

La Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF) dirige e promuove le attività del Cantone che rispondono ai bisogni sociali dei cittadini e il suo intervento – che si realizza in maniera diretta oppure in stretta collaborazione con i partner sociali pubblici e privati – è indirizzato soprattutto alle fasce più vulnerabili della popolazione. In tale contesto, prestare particolare attenzione alle modalità e agli strumenti di comunicazione risulta fondamentale sia per sensibilizzare la popolazione in merito a temi delicati sia per facilitare l'accesso alle prestazioni e ai servizi offerti. Agevola inoltre il lavoro di rete tra i professionisti attivi sul territorio, permettendo loro di condividere conoscenze e competenze e di collaborare in maniera efficace.

Progettare tenendo conto delle esigenze degli utenti

Il sito www.ti.ch/dasf è stato rinnovato con l'obiettivo di porre l'utenza al centro dell'esperienza, in un'ottica di trasparenza, accessibilità e semplificazione. Alla base del concetto di progettazione vi è stata infatti la volontà di immedesimarsi nel cittadino in situazione di bisogno, che necessita di informazioni facilmente reperibili e fruibili. I contenuti del portale sono dunque stati aggiornati e riorganizzati secondo una nuova impostazione, per offrire all'utente la possibilità di navigare in base ai temi di suo interesse senza dover necessariamente conoscere la struttura organizzativa della Divisione. Anche all'interno delle singole pagine informative il focus è stato posto sulle necessità di chi naviga, attraverso una modalità di presentazione dei contenuti intuitiva (domanda-risposta) e l'uso di un linguaggio semplice. Al fine di rendere le informazioni chiare e accessibili anche a chi fatica a comprendere un testo scritto – ad esempio a coloro che hanno difficoltà di apprendimento o alle persone di lingua madre straniera – il nuovo sito è stato inoltre dotato di una sezione in Lingua facile, realizzata in collaborazione con Pro Infirmis Ticino e Moesano, che nel corso dei prossimi mesi sarà ulteriormente arricchita. Da ultimo, nel nuovo portale sono state implementate diverse funzionalità volte a semplificare e velocizzare il processo di reperimento di informazioni di carattere più pratico. Tra queste figurano ad esempio una funzione di

ricerca che permette di accedere velocemente a circa un migliaio di contatti di servizi ed enti attivi sul territorio e un'area dedicata esclusivamente ai formulari.

Oltre al web: l'importanza del contatto umano

Nonostante il progetto di aggiornamento del sito abbia avuto tra i principali obiettivi anche quello di favorire una maggiore autonomia dei cittadini nel reperimento delle informazioni, è necessario ricordare che il contatto umano rappresenta ancora un fattore cruciale per dare riscontro in maniera ottimale alle singole richieste di supporto. La sfida principale è dunque quella di riuscire a promuovere una comunicazione su più livelli, restando al passo con l'innovazione digitale ma senza dimenticare che ogni richiesta di aiuto è strettamente connessa a un vissuto e a delle esigenze specifiche di cui è essenziale che i professionisti tengano conto per garantire una presa in carico adeguata e individualizzata.



Isole di Brissago: nuova vetrina digitale

Da qualche mese, il sito web del pregiato comparto sul Lago Maggiore si presenta in una veste rinnovata

Nei primi giorni del mese di dicembre del 2019 era stato siglato l'atto notarile che decretava il passaggio di proprietà delle Isole di Brissago al Cantone Ticino. Il rogito, sottoscritto a Brissago dal Direttore del Dipartimento del territorio, Claudio Zali, e dai rappresentanti dei Comuni di Ascona, Brissago e Ronco Sopra Ascona, di Pro Natura e Heimatschutz Svizzera, ufficializzava la cessione di tutte le quote di comproprietà delle Isole di Brissago. Si è, pertanto, successivamente colta l'occasione non solo per rinnovare le pagine web del sito internet esistente, ma anche per mettere a punto e realizzare un progetto di nuova piattaforma, [online dal 12 aprile 2022](#).

Dal sito tematico standard a una nuova veste

Le Isole di Brissago sono state attribuite alla Divisione dell'ambiente del DT che si è fatta carico, tramite l'Ufficio del coordinamento e dell'informazione, di approfondire il tema di un nuovo sito web. Inizialmente è stato ideato un sito tematico basato sugli standard dell'Amministrazione cantonale che tuttavia non enfatizzava a sufficienza il valore naturalistico e il potenziale del Giardino botanico. Lo stesso, infatti, non rispondeva in modo adeguato alle necessità del visitatore. In quest'ottica sono stati coinvolti i colleghi del Centro sistemi informativi (CSI) del Dipartimento delle finanze e dell'economia (DFE), allo scopo d'immaginare un nuovo sito web, più orientato verso la dimensione divulgativa, scientifica e turistica.

Obiettivo: rispondere meglio alle richieste dei visitatori

Con l'obiettivo di rispondere meglio alle richieste dei visitatori che si recano alle Isole di Brissago, il sito internet è stato interamente ripensato. Grazie alla preziosa collaborazione con il CSI, e nello specifico con il Centro di competenza web dell'Area di sviluppo e dell'integrazione applicativa, è stato possibile realizzare un sito internet moderno, attuale, attrattivo e promozionale. Esso racchiude le informazioni essenziali per conoscere più da vicino le Isole e il Giardino botanico, prepararsi alla visita e consultare news ed eventi previsti nel corso della stagione.

Il cuore del progetto

Gli obiettivi del progetto, avviato tra il mese di novembre e il mese di dicembre del 2021, consistevano, in particolare: nel costruire un sito web accattivante e competitivo che potesse attrarre visitatori, famiglie, scolaresche e professionisti del settore, nell'ampliare i canali di

comunicazione, nel dare maggiore risalto e visibilità alle attività scientifiche del Giardino botanico e, non da ultimo, nell'agevolare e snellire il lavoro dei collaboratori delle Isole tramite le componenti aggiuntive offerte dal nuovo sito web medesimo, come per esempio i formulari di prenotazione delle attività didattiche.

Grazie a un'analisi preliminare dei colleghi del CC WEB, in collaborazione con i colleghi delle Isole di Brissago e dell'Ufficio del coordinamento e dell'informazione (oggi Ufficio dell'educazione ambientale), è stato possibile: identificare i processi chiave influenzati dal nuovo sito web, migliorare l'organizzazione delle Isole di Brissago, valutare i prodotti e le infrastrutture che erano in uso, e infine identificare le persone tipo (chiamate in gergo *personas*), che caratterizzano le varie tipologie di utenti.

Ogni utente identificato è caratterizzato da degli obiettivi, delle necessità e delle aspirazioni: il mix di questi aspetti ha portato alla struttura che è stata pubblicata, oltre che alla tipologia di attività presente alle Isole ("per tutti", "per i gruppi" e "per le scuole"). Il sito è multilingue, facilita l'utente nella ricerca di informazioni (calendario eventi, previsioni meteo, orari dei battelli) ed è in linea con la *corporate identity* dell'Amministrazione Cantonale. Il risultato è un sito web che continuerà a evolvere e adattarsi alle esigenze sia interne che esterne.

A partire da subito è dunque possibile immergersi in maniera ancora più coinvolgente nell'esperienza "Isole" tutto l'anno - seppur in modo virtuale - e non soltanto durante la stagione di apertura!

www.isoledibrissago.ch



Autoprestito in tutte le Biblioteche cantonali

Alcuni video presentano il nuovo sistema che garantisce maggiore autonomia agli utenti

In principio furono le Biblioteche cantonali di Mendrisio e di Lugano, nel 2020; pochi mesi più tardi, sono arrivate anche le sedi di Bellinzona e Locarno. Ora tutte e quattro le Biblioteche pubbliche cantonali presentano una postazione dedicata all'autoprestito, un'innovazione che permette di prendere in prestito o restituire i volumi in totale autonomia.

Senza dovere attendere al banco prestiti, infatti, gli utenti possono usare la postazione per:

- . prendere in prestito e/o restituire i documenti della biblioteca;
- . verificare lo stato delle prenotazioni;
- . prorogare i prestiti;
- . stampare, se desiderate, la ricevuta delle operazioni eseguite.

Il tutto in maniera semplice e rapida; basta scansionare il codice a barre presente sulla tessera del Sistema bibliotecario ticinese e accedere al menu. In caso di prestito o restituzione, è sufficiente appoggiare i libri sul dispositivo per riconoscere i titoli dei documenti grazie al sistema di identificazione a radiofrequenza (RFID), che sostituisce la lettura dei codici a barre. Le postazioni di autoprestito si trovano in prossimità dei banchi di servizio, dove il personale è a disposizione per introdurre gli utenti alla nuova tecnologia.

Per l'occasione, le Biblioteche cantonali di Locarno, Lugano e Bellinzona hanno anche lanciato dei video che - in meno di due minuti - illustrano le possibilità a disposizione degli utenti:

[Il video della Biblioteca cantonale di Locarno](#)

[Il video della Biblioteca cantonale di Lugano](#)

[Il video della Biblioteca cantonale di Bellinzona](#)



È nata la Rete per la promozione della salute nella prima infanzia

Il progetto è stato presentato il 27 ottobre a Bellinzona

Favorire la collaborazione e il coordinamento dei professionisti a contatto con i futuri genitori, i neogenitori e le famiglie con bambine e bambini piccoli per promuovere la salute e il benessere nei primi quattro anni di vita: è questo l'obiettivo del Dipartimento della sanità e della socialità con la creazione della «Rete prima infanzia», presentata per la prima volta il 27 ottobre all'Auditorium dell'Istituto cantonale di economia e commercio di Bellinzona.

La prima infanzia, ovvero il periodo che va dalla gravidanza ai quattro anni d'età, comporta molti cambiamenti per una famiglia ed è fondamentale per lo sviluppo delle bambine e dei bambini e per creare le basi di una vita in salute. Sono anni pieni di scoperte e momenti emozionanti, ma anche di incertezze, preoccupazioni, stanchezza e, a volte, disagio. I futuri genitori e i neogenitori devono poter accedere a informazioni chiare e affidabili per fare scelte consapevoli a favore del benessere e della salute dei loro figli, orientandosi fra le molteplici offerte e risorse sul territorio, e ricevere sostegno in caso di necessità.

Per il DSS favorire le condizioni per il miglior sviluppo possibile fin dalla gravidanza è fondamentale, motivo per cui da anni si impegna a promuovere e realizzare progetti a favore della prima infanzia collaborando con diversi partner sul territorio grazie al [Programma d'azione cantonale "Promozione della salute"](#), gestito dal [Servizio di promozione e di valutazione sanitaria](#) dell'Ufficio del medico cantonale, con il sostegno di Promozione Salute Svizzera. Nell'ambito di tale Programma, il DSS ha voluto creare una «Rete prima infanzia» che faciliti lo scambio tra i servizi e i professionisti attivi sul territorio. Attraverso la Rete si vuole stimolare una riflessione comune e favorire un approccio partecipativo, diffondendo informazioni condivise e realizzando progetti coordinati in base alle esigenze rilevate e offrire così un supporto ai genitori. Per maggiori informazioni: www.ti.ch/reteprimainfanzia

Calendario dell'Avvento 2022

Sempre con un occhio di riguardo per l'infanzia, nell'ambito della campagna "Salutepsi.ch" è stato creato un simpatico calendario dell'Avvento rivolto principalmente alle famiglie con bambini piccoli. Il calendario è disponibile gratuitamente ad esempio nelle farmacie, nei

consultori genitore-bambino e nei [progetti MiniMove](#). Dal 1° dicembre, sul sito www.ti.ch/calendarioavvento sono stati inoltre pubblicati quotidianamente gli approfondimenti tematici delle finestrelle aperte, oltre a spunti di gioco e disegni da stampare e colorare. Ma attenzione! Il gioco continuerà anche dopo l'avvento.

innovazione, s. f.

Nel nostro editoriale, il perché della parola di questa edizione

Nominata nel 2022, Milena Folletti è ormai attiva da diversi mesi in qualità di delegata alla trasformazione digitale. Siamo quindi partiti [dalla sua intervista](#) e da [un suo articolo](#) per illustrare le potenzialità di questo settore per i diversi servizi dell'Amministrazione Cantonale e comprendere al meglio la parola chiave di questo numero di ArgomenTi, "innovazione". Un termine che, non a caso, raccoglie il testimone dato dall'[edizione precedente](#), quando tutto ruotava intorno all'aggettivo "digitale".

L'innovazione, in molti casi, passa dai servizi che garantiscono vicinanza e supporto ai cittadini. Lo dimostrano le novità in ambito sociale, con la [versione rinnovata del sito Infosocialità](#) e la [nascita della Rete per la promozione della salute nella prima infanzia](#). Anche nel settore dell'orientamento scolastico e professionale ci sono [diverse novità](#) che riguardano ogni tipologia di pubblico: dai più giovani (l'apertura di un profilo Instagram) a chi è in attività ormai già da qualche anno (il servizio di consulenze "viamia" si focalizza su chi ha già compiuto 40 anni per offrire le migliori opportunità di crescita professionale).

Innovazione significa anche rimanere al passo coi tempi e con le abitudini che evolvono. Lo sanno bene gli agenti della Polizia cantonale che ogni anno rinnovano gli strumenti per garantire la sicurezza sul nostro territorio ([ce ne parla Richard Bortoletto in un'intervista](#)). Le [isole di Brissago](#) si affacciano invece al 2023 con un nuovo sito Internet e una vivace attività sui media sociali, mentre il Sistema bibliotecario ticinese può ora contare su [un sistema di autoprestito](#) attivo in tutte e quattro le sedi delle Biblioteche cantonali. Un dispositivo semplice, rapido e ben spiegato da alcuni video dedicati.

Innovazione, infine, significa farsi sorprendere da novità che possono semplificarci la vita. È anche per questo motivo che in questo numero trovate [un articolo che ancora non è stato pubblicato](#), perché il progetto a cui fa riferimento è solo alle ultime fasi di sviluppo. L'invito è quello di tornare su ArgomenTi dopo la fine di febbraio 2023 per scoprire di cosa si tratta, e magari scoprire i contenuti del prossimo numero che, come da tradizione, sarà interamente dedicato alle elezioni cantonali.

Buona lettura.

Il Servizio informazione e comunicazione del Consiglio di Stato (SIC)



Quattro videotutorial dedicati a eTax

Dall'installazione del software all'invio elettronico di tutti i moduli: ecco come compilare le tasse in maniera facile e rapida

È iniziato in questi giorni l'invio ai contribuenti dei moduli per compilare la dichiarazione d'imposta 2022 delle persone fisiche, che dovrà essere ritornata al proprio Ufficio circondariale di tassazione entro il 30 aprile 2023 con la possibilità, per chi non fosse in grado di rispettare questo termine, di chiedere una proroga fino al 30 settembre 2023. Le importanti novità di quest'anno sono tre: la possibilità dell'invio elettronico senza firma, quattro video tutorial che guidano l'utente nella compilazione e la possibilità di chiedere una proroga dei termini di inoltrare direttamente online.

Prima novità: invio elettronico senza firma

Tramite il programma eTax è possibile effettuare la trasmissione elettronica della dichiarazione 2022 e dei relativi giustificativi senza più l'obbligo di dover stampare e inviare per posta la ricevuta firmata. Nel corso della procedura il/la contribuente potrà scegliere una delle seguenti opzioni di invio elettronico:

- Inviare in formato elettronico la totalità dei moduli e dei documenti giustificativi. In questo caso la dichiarazione trasmessa elettronicamente sarà da subito considerata come completa e rientrata. Alla fine della procedura d'invio elettronico verrà generato da eTax un foglio di conferma, valido quale attestazione dell'avvenuto rientro della dichiarazione presso l'autorità fiscale.
- Inviare in formato elettronico solamente una parte dei moduli e dei giustificativi e spedire per posta i rimanenti documenti cartacei. Alla fine della procedura di invio elettronico verrà generato un foglio accompagnatorio che dovrà essere stampato e accluso ai documenti cartacei destinati a essere inviati all'Ufficio di tassazione tramite la busta di ritorno ufficiale. Con questa opzione la dichiarazione sarà considerata completa e rientrata solamente al momento in cui, oltre ai dati elettronici, l'autorità di tassazione avrà ricevuto anche i documenti cartacei e il relativo foglio accompagnatorio.

Si segnala che l'invio elettronico può essere effettuato una sola volta. Rimangono tuttora validi anche gli altri metodi di trasmissione della dichiarazione (la compilazione manuale con invio cartaceo della dichiarazione oppure l'uso del sistema informatico eTax con invio totalmente cartaceo della dichiarazione).

Seconda novità: quattro videotutorial dedicati

Sul sito internet www.ti.ch/etax, sotto la categoria 'Imposte persone fisiche', è possibile visionare quattro nuovi videotutorial espressamente dedicati ad eTax che permettono di seguire, passo a passo e con facilità, tutta la procedura di compilazione della dichiarazione, dall'installazione del software all'invio totalmente elettronico di tutti i moduli e dei giustificativi. I video ([disponibili anche su Youtube](#)) riguardano diverse tipologie di cittadine e cittadini: dal giovane salariato con appartamento in affitto alla coppia di pensionati con casa di proprietà.

Terza novità: l'invio della richiesta di proroga online

Oltre alla richiesta in forma cartacea da spedire al proprio Ufficio di tassazione, dall'anno fiscale 2022 è possibile effettuare direttamente online la richiesta di proroga dei termini di inoltro della dichiarazione d'imposta (differimento fino al 30 settembre 2023). È sufficiente scansionare il codice QR presente nella lettera di proroga che è stata spedita con la dichiarazione d'imposta, oppure collegarsi al sito www.ti.ch/pf-proroga identificandosi poi attraverso il numero di registro e la propria data di nascita.

Sito internet della Divisione delle contribuzioni (www.ti.ch/fisco)

Il contribuente può trovare i riferimenti alle disposizioni della legge tributaria, i moduli, le circolari menzionate nelle istruzioni che accompagnano i moduli fiscali, i calcolatori d'imposta, i moltiplicatori comunali nonché i formulari per la richiesta online di attestazioni fiscali e copie di documenti.



Le novità sul fronte dell'orientamento

Dal rinnovamento del sito orientamento.ch alla nascita di un profilo Instagram

La scelta del percorso formativo è sicuramente una di quelle decisioni che segnano le nostre vite; la necessità di prendere una decisione giusta e ponderata in base alle proprie passioni, capacità, ambizioni e affinità assume perciò una grande valenza. Parallelamente a ciò, nascono sia il bisogno di ricevere una consulenza orientativa adeguata e al passo coi tempi, sia nuovi tipi di formazioni, che rispecchiano le esigenze del mondo del lavoro in mutamento. Per questi motivi, l'[Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale](#) e la [Divisione della formazione professionale](#) si migliorano costantemente cercando di adattarsi alle esigenze dei più giovani – che devono ancora muovere i primi passi nel mondo professionale – come pure degli adulti, intenzionati a perfezionarsi o (addirittura) a cambiare settore d'attività.

Allo stesso tempo, è stata recentemente riconcepita l'interfaccia del portale orientamento.ch al fine di renderla più intuitiva e fruibile per i visitatori. Su questo sito, studenti, genitori e docenti possono trovare esaustive informazioni sui percorsi formativi a disposizione in Svizzera, nonché cercare posti di tirocinio e stage d'orientamento. I percorsi formativi sono descritti in modo dettagliato e, spesso, arricchiti da un filmato che presenta un concentrato della quotidianità del lavoro dei professionisti. Le pagine forniscono inoltre informazioni sugli aspetti positivi e negativi e sui requisiti necessari per svolgere il lavoro.

Allo scopo di avvicinarsi ulteriormente al pubblico giovanile e offrire una comunicazione più in linea con le loro abitudini di utilizzo di internet e dei social media, è nato il profilo Instagram [@orientamento_ti](#). Questo profilo – gestito dall'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale – si presenta come canale complementare al sito, per sostenere giovani nella scelta consapevole e responsabile del proprio futuro scolastico e professionale. I contenuti, pubblicati come post e storie, offrono utili consigli per la ricerca del lavoro: dalla preparazione del dossier di candidatura alla presentazione di professioni sconosciute.

Un'altra novità sul fronte dell'orientamento è l'adesione del Cantone alla prestazione di orientamento per gli over 40 - [viamia](#) - voluta dal Consiglio federale per rafforzare l'impiegabilità dei lavoratori più anziani. Questo servizio offre a coloro che hanno superato i 40 anni di età una consulenza individuale gratuita: assieme all'orientatore vengono analizzati la situazione attuale, le potenzialità e gli obiettivi in modo da individuare le migliori opportunità di crescita professionale.

Infine, oltre a consulenze e servizi di orientamento, il Cantone organizza [corsi di formazione continua per adulti](#), cosicché quest'ultimi possano perfezionarsi o reinventarsi. Nel 2022 il DECS ha allargato la sua offerta formativa con tre nuovi corsi che conferiscono il diploma cantonale di accompagnatore/trice di visite guidate, management di organizzazioni sportive e gestore della qualità.

Queste novità dimostrano quanto, a volte, l'innovazione non implichi necessariamente stravolgimenti tecnologici o organizzativi, concentrandosi invece su un semplice ma costante miglioramento dei servizi. Modifiche sostanziali che garantiscono alle cittadine e ai cittadini prestazioni di qualità, in linea con i loro nuovi bisogni.Â



Identità digitale: un passo naturale?

L'innovazione digitale abbraccia oggi ogni settore e la via è tracciata anche nel rapporto tra cittadinanza e istituzioni

È notizia dello scorso mese che il Consiglio federale ha preso atto dei risultati e pareri positivi sulla consultazione relativa alla nuova legge sull'identità elettronica (ovvero, Id-e o eID).

Tecnicamente, ora spetterà al Dipartimento federale di giustizia e polizia (DFGP) analizzare in modo approfondito le proposte formulate in sede di consultazione, con l'obiettivo di presentare al Consiglio federale il disegno della nuova legge sull'eID entro l'estate del 2023. Oltre a procedere con i preparativi tecnici, è infatti necessario procedere anche con l'adeguamento legislativo.

Si tratta di un passaggio naturale (e necessario) che, in un'ottica di evoluzione digitale a tutto tondo, non può mancare nel nostro Paese. Anche perché, se è vero che ci collochiamo da anni ai vertici delle più prestigiose classifiche in tema di innovazione e digitalizzazione (primo posto del Global Innovation Index 2022 e dell'European Innovation Scoreboard 2022 della Commissione Europea), non va nascosto che scontiamo un certo ritardo nell'area che riguarda le relazioni digitali tra istituzioni pubbliche e cittadinanza (il cosiddetto eGovernment). Se, infatti, Paesi come Malta ed Estonia primeggiano nell'adozione di infrastrutture pubbliche totalmente digitali, la Svizzera, per via della sua naturale predisposizione democratica a demandare alla consultazione popolare ogni nuova legge, registra un passo più compassato e lento, ma anche più ragionato e convinto. Stiamo parlando di un passo che, nel complesso puzzle che regola la nostra vita civile e la progressiva digitalizzazione che ci accompagna, potremo compiere in modo guidato, sicuro e semplice per tutti. Proprio la sicurezza sarà il punto focale della nuova legge sull'identità digitale, perché sarà lo Stato a gestire l'infrastruttura necessaria, garantendo in modo univoco e certo il mezzo con cui saremo identificati digitalmente.

D'altra parte, adeguandoci all'identità digitale, osserveremo le migliori soluzioni già attivate con successo da altre nazioni. Ma soprattutto, potremo mutuare strumenti di facile utilizzo, non solo per le generazioni native digitali, ma anche per chi si sente meno a suo agio con la tecnologia. Possedere un'eID sarà infatti un atto volontario. Nessuno sarà obbligato ad averne una senza per questo essere escluso dai servizi pubblici. L'obiettivo, anche cantonale, rimarrà infatti quello di non lasciare indietro nessuno, sostenendo con opportune campagne di formazione e continuando a supportare con sportelli fisici chi ne avesse necessità. Peraltro, proprio in fatto di consuetudine con la rete, siamo un popolo che

naviga online moltissimo. Un'indagine realizzata dall'Ufficio federale di statistica indica che in Svizzera il 96% della popolazione tra i 15 e gli 88 anni utilizza regolarmente internet e che oltre la metà delle persone di 75 anni e più vi ricorre ogni giorno. Quindi, non ci resta che colmare con fiducia l'ultimo miglio della nostra piena cittadinanza digitale, attraverso un'adozione serena dell'identità elettronica, che, ad esempio, ci consentirà di semplificare l'accesso alla pubblica amministrazione, rendendo più agile e meno oneroso ottenere un qualsiasi documento ufficiale.



L'innovazione in azienda: il caso della Polizia cantonale

La rivoluzione digitale sta trasformando il mondo e così il lavoro della Polizia cantonale, che lavora da anni per affrontare positivamente il cambiamento e coglierne le opportunità. «ArgomenTi» ne ha parlato con il capoprogetto Richard Bortoletto

Richard Bortoletto, ammetterà che non tutti tendono ad accostare l'idea di innovazione al lavoro della Polizia...

«In realtà l'innovazione è uno dei motori della Polizia cantonale. E non potrebbe essere altrimenti. Ma per comprendere il concetto, val forse la pena fare un passo in dietro. L'idea di innovazione è insita nel DNA dell'essere umano ed è tanto radicata da essere quasi istintiva. Innovare significa creare nuove modalità di progettazione o produzione o vendita, per ottenere nuovi prodotti, servizi o processi. Da sempre, nel soddisfare i propri bisogni, le persone cercano la soluzione che richiede il minor sforzo. Pensiamo a come venne stampato il primo libro di Gutenberg, con i caratteri mobili, e confrontiamo quella tecnologia alla velocità con la quale le stampanti rotative di oggi riproducono ampi testi; ci rendiamo conto che la somma delle innovazioni – a volte anche una singola – modificano in modo radicale la nostra società. Ogni azienda, compresa la Polizia cantonale, può dunque incanalare questo "istinto naturale", creando condizioni adeguate affinché l'innovazione venga sostenuta, facilitata e accelerata. Questo può avvenire in primis predisponendo una struttura organizzativa appropriata, scegliendo i profili adatti e introducendo una formazione mirata. In Polizia cantonale questo sta avvenendo e i risultati sono molto incoraggianti.»

Può spiegarci qual è il focus del vostro lavoro?

«L'innovazione, spesso digitale, è pianificata e realizzata al fine di supportare le colleghe e i colleghi al fronte. Diamo particolare attenzione alla gestione dell'impatto che il cambiamento ha sul personale, facilitando così l'assimilazione dell'innovazione.»

Innovare implica per forza grandi cambiamenti e grandi investimenti?

«No, non necessariamente. Personalmente ho sempre sostenuto l'approccio dei "piccoli passi". Con il metodo del "miglioramento continuo" è possibile introdurre piccoli e frequenti cambiamenti che sull'arco di pochi

mesi possono portare a sorprendenti miglioramenti.»

Può spiegarci come funziona questo metodo?

«L'idea è di coinvolgere i proprietari del processo e chiedere loro di identificare delle "metriche" (key performance indicator) per misurare il processo di partenza. Tramite dei cicli che seguono il principio "pianifica, esegui, controlla, correggi" la collaboratrice o il collaboratore introduce piccoli miglioramenti, uno dopo l'altro. Con cadenza regolare il processo viene poi nuovamente misurato per valutare l'impatto degli interventi.»

Piccoli passi nella giusta direzione possono davvero portare lontano?

«Un buon esempio è l'eliminazione di attività ridondanti o superflue. Con una semplice centralizzazione dell'informazione, o cancellando controlli di secondo livello inefficaci, ho visto ridursi drasticamente i tempi d'esecuzione di un processo. Queste ottimizzazioni di flusso possono essere eseguite senza (quasi) interventi tecnici.»

Che peso ha l'informatica nell'innovazione?

«Un sistema complesso, come un'azienda del giorno d'oggi, non può fare a meno dell'informatica. Questo significa che è sempre più difficile ottimizzare un processo senza intervenire sul software esistente o senza integrarne di nuovo.»

Può farmi un esempio?

«Penso alla riorganizzazione della struttura normativa di una Divisione (ordini di servizio, regolamenti, manuali, ...), in cui la prima parte del lavoro è legata ad analisi e design, nella quale occorre ripensare la gerarchia dei documenti in base agli obiettivi, valutare i flussi approvativi, ripensare la struttura delle informazioni nel testo, ecc. Al termine di questo sforzo, bisogna però confrontarsi anche con l'informatica per caricare il risultato finale su un portale, gestire gli accessi e assicurare la tracciabilità delle modifiche e della consultazione. Da ultimo, bisogna permettere una ricerca intelligente, per parola chiave o su tutto il testo.»

E cosa succede quando il cambiamento è davvero grande?

«In questi casi non bastano più l'iniziativa del proprietario del processo e uno sviluppo ad hoc, ma serve un progetto. Questo implica un approccio strutturato e un'organizzazione dedicata. In questi casi l'innovazione sarà inevitabilmente digitale.»

Anche qui, mi serve un esempio per capire meglio...

«La Polizia cantonale sta rivedendo il suo gestionale (programma informatico per la gestione delle pratiche ndr.). Il progetto è iniziato con la raccolta dei requisiti, un'attività chiave ma spesso sottovalutata. Poi sono venute la preparazione di un capitolato e un concorso. Per tradurre in pratica i nostri intenti, servono poi l'analisi dei flussi, la parametrizzazione del prodotto, la definizione degli output e l'integrazione dei nuovi flussi

nell'organizzazione. Per realizzare tutto questo è stato aperto un progetto con risorse dedicate (e altre a supporto), dove le attività vengono coordinate centralmente e le decisioni prese secondo flussi predefiniti».

Il risultato finale sarà «vissuto» anche da chi lavora sul campo?

«Certamente! In futuro, e in parte già oggi, l'agente di polizia potrà scattare una foto direttamente sul luogo dell'intervento, aprire un "avvenimento" sul suo telefonino e inserire le prime informazioni. Una volta in ufficio, completerà queste informazioni e – attraverso flussi di lavoro standardizzati – sarà guidato a compilare verbali, rapporti e tutto quanto gli serve per gestire un incanto di polizia. Con questa soluzione non è più necessario interagire con sistemi esterni, visto che il gestionale è interfacciato – per raccogliere nominativi, salvare documenti e file multimediali – ed elimina inoltre il rischio di doppi inserimenti e altri errori umani.»

Mi sembra un'ottima notizia!

«Grazie alla digitalizzazione elimineremo i formulari cartacei, introdurremo una compilazione guidata e standardizzata, dematerializzeremo i dossier fisici e soprattutto elimineremo i trasferimenti fisici, abbattendo i tempi d'esecuzione. Dopo una fase naturale di adattamento e assimilazione a questi cambiamenti saremo pronti per la prossima innovazione... quale essa sia ancora non lo sappiamo, ma siamo sicuri che l'evoluzione continuerà!»

www.ti.ch/argomenti

Repubblica e Cantone Ticino

Cancelleria dello Stato

Servizio dell'informazione
e della comunicazione
del Consiglio di Stato



© Servizio dell'informazione e della comunicazione del Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
6501 Bellinzona

tel. +41 91 814 30 16/21
www.ti.ch/sic