

# ASSOCIAZIONE DEI COMUNI TICINESI

Indirizzo segretariato: ACT / Via delle Aie 17, 6900 Lugano

## Segretariato:

☎ 091 972 43 41

e-mail [ass.comuniTI@bluewin.ch](mailto:ass.comuniTI@bluewin.ch)

web [www.comuniticinesi.ch](http://www.comuniticinesi.ch)

Studio del Cancelliere

REG. 28 NOV. 2023

Trasmesso a: *Del. k. dig.*

006146

Posta A

Lodevole

Consiglio di Stato del Cantone Ticino

Residenza Governativa

Piazza del Governo

CH - 6501 Bellinzona

Lugano, 24 novembre 2023

## Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Gentile Signora ed Egregi Signori Consiglieri di Stato,

L'Associazione dei Comuni Ticinesi (ACT) ha preso atto della procedura di messa in consultazione concernente la strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino e presenta le seguenti osservazioni.

ACT si trova d'accordo quando si afferma che l'obiettivo della presente riforma è che "i servizi digitali siano progettati per essere accessibili a tutte e tutti, senza alcuna forma di discriminazione" oltre al fatto che "si intende migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza dei processi amministrativi semplificando le procedure, riducendo i tempi di elaborazione delle richieste e promuovendo la collaborazione tra gli enti pubblici presenti sul territorio cantonale e con entità esterne, quali altri Cantoni o la Confederazione".

Da sempre ACT ed i Comuni promuovono e sostengono gli sforzi necessari affinché l'amministrazione pubblica si orienti e comunichi con la cittadinanza attraverso strategie e strumenti digitali innovativi. Si vuole qui citare l'ultima edizione del premio "Comune innovativo" del 2020 promossa dalla SEL e dal CFEL in cui molti Comuni partecipanti avevano per l'appunto presentato progetti innovativi nell'ambito digitale.

Molti Comuni, è vero, già oggi hanno dei servizi digitali all'avanguardia (vedi ad esempio Lugano con eGov o Bellinzona con il portale e-cittadino) o utilizzano App per alcuni servizi comunali fruibili dalla cittadinanza. Tuttavia è necessario ricordare che molti Comuni, soprattutto con limitate risorse tecniche e finanziarie e senza un sostegno diretto del Cantone o da altri Enti (ad esempio quelli regionali per lo sviluppo), avranno maggiori difficoltà a rispettare le tempistiche imposte e i conseguenti obiettivi di detta strategia. Ciò potrebbe portare ad avere una situazione non uniforme e completa sul territorio cantonale nell'offrire ai cittadini dei differenti Comuni strumenti adeguati e capillari per comunicare con la propria autorità comunale. Aspetti questi che poi si ripercuotono nella comunicazione tra gli stessi Comuni e tra i Comuni e l'autorità cantonale.

## ASSOCIAZIONE DEI COMUNI TICINESI

Come viene citato nell'obiettivo 7 del rapporto crediamo sia necessaria organizzare una adeguata formazione da fornire ai tecnici comunali coinvolti nella digitalizzazione. Servono strumenti di lavoro chiari, semplici e uguali per tutti i Comuni affinché la strategia sia implementata in maniera corretta ed efficace e affinché le procedure di lavoro siano uniformi e con il medesimo *modus operandi*. Come per altre tematiche troviamo preferibile sia la SEL ed il CFEL ad incaricarsi di organizzare la formazione per i Comuni.

Facciamo inoltre osservare che la presente consultazione dovrà tenere nella dovuta considerazione il gruppo di lavoro recentemente costituito dal Consiglio di Stato che al momento, da nostre informazioni, è stato sì costituito ma si è riunito solo di recente. È quindi importante coinvolgerlo nella maniera opportuna anche perché sono presenti dei rappresentanti dei Comuni che possono fornire utili elementi alla strategia che il Consiglio di Stato intende adottare.

Non da ultimo giova ricordare che la conservazione dei dati sarà sottoposta alla nuova normativa federale sulla protezione dei dati entrata in vigore lo scorso 1° settembre. In proposito facciamo osservare che ancora manca la legge di applicazione a livello cantonale di detta legge.

Vogliate gradire On.li membri del Consiglio di Stato, i nostri più cordiali saluti.

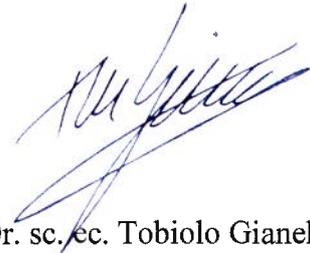
Per l'Associazione dei Comuni Ticinesi

Il Presidente



Avv. Felice Dafond

Il Segretario



Dr. sc.ec. Tobiola Gianella

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 10:05**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Luca
Cognome:	Rossi
Funzione:	Resp. amm. UTC
Telefono:	+41 91 873 81 20
Email di contatto:	utc@airolo.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Vedi lettere allegate

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Vedi lettere allegate

###### 3) Avete commenti sulla visione?

Vedi lettere allegate

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Vedi lettere allegate

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Vedi lettere allegate

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Vedi lettere allegate

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Parzialmente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Vedi lettere allegate

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Vedi lettere allegate

---

**Presenza di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

Consultazione Strategia trasformazione digitale CT TI MUN  
e UTC.pdf



Delegata alla trasformazione  
digitale  
Piazza Governo 6  
6500 Bellinzona

Invio a: [can-digitalizzazione@ti.ch](mailto:can-digitalizzazione@ti.ch)

**Ris. Mun. 3414 del 21.11.2023**

Airolo, 27 novembre 2023 - dp

## **Osservazioni procedura di consultazione *Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino***

Gentili signore, Egregi signori,

a complemento del modulo della consultazione compilata online, vi comunichiamo di condividere la presa di posizione dell'Associazione dei Comuni Ticinesi del 24 novembre, che facciamo nostra.

In particolare, a preoccupare il Municipio sono le problematiche e i costi che l'attuazione di un progetto del genere comportano per gli enti locali di piccola e media grandezza, che già fanno fatica a fare fronte al sempre più imponente flusso di procedure e di disposizioni provenienti (in primis) dal Cantone.

Abbiamo comunque avuto modo di apprezzare le considerazioni e la disponibilità dell'Ente regionale per lo sviluppo del Bellinzonese e Valli, che – per permetterci di raggiungere gli impegnativi obiettivi prefissi – si mette a disposizione quale partner operativo neutro a sostegno dei Comuni della regione e del Cantone.

Ringraziando ACT e ERS-BV per il prezioso supporto, porgiamo i nostri migliori saluti.

Per il Municipio:

Il Sindaco:

Oscar Wolfisberg



Il Segretario:

Danilo Passera

**Copia:** - [ass.comuniti@bluewin.ch](mailto:ass.comuniti@bluewin.ch)  
- [info@ers-bv.ch](mailto:info@ers-bv.ch)



Delegata alla trasformazione digitale

Piazza Governo 6  
6500 Bellinzona

Airolo, 30 novembre 2023

## **Consultazione preliminare presso i Comuni e gli Enti locali Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino**

---

Gentili signore, Egregi signori,

vi ringraziamo per averci interpellato e nel seguito formuliamo delle osservazioni complementari a quelle del nostro Municipio sulla strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.

La prima constatazione è che ci troviamo d'accordo quando si afferma che l'obiettivo della riforma è che i servizi digitali siano progettati per essere accessibili a tutte e tutti, senza alcuna forma di discriminazione oltre al fatto che si intende migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza dei processi amministrativi semplificando le procedure, riducendo i tempi di elaborazione delle richieste e promuovendo la collaborazione tra gli enti pubblici presenti sul territorio cantonale e con entità esterne, quali altri Cantoni o la Confederazione.

Sottolineiamo però la necessità che la svolta digitale non vada a scapito di chi ha difficoltà coi moderni mezzi elettronici: sicuramente un'ampia fascia di anziani, ma non solo. L'analfabetismo digitale è purtroppo presente anche nelle fasce più giovani della società.

Citiamo a questo proposito e a titolo di esempio il nuovo sistema di consultazione in forma elettronica delle varianti di piano regolatore attraverso l'apposito portale cantonale. Esso mette già in evidenza tutti i limiti della trasformazione digitale. La consultazione del portale tramite cellulare o tablet è tecnicamente fattibile, ma leggere il dossier o visionare i piani su di uno schermo di dimensioni ridotte è molto scomodo e poco pratico. Se non affiancata alla messa a disposizione in parallelo della documentazione cartacea, la consultazione esclude un'ampia fascia della popolazione dal processo democratico, vuoi per la mancanza degli strumenti e delle conoscenze digitali necessari, vuoi per la scarsa ergonomia della consultazione.

Come indicato nella presa di posizione dell'associazione dei Comuni Ticinesi crediamo sia necessario organizzare un'adeguata formazione da fornire ai tecnici comunali coinvolti nella digitalizzazione.

Vi ringraziamo già sin d'ora per l'attenzione che presterete alle nostre osservazioni.

Con i nostri migliori saluti.

Per l'Ufficio Tecnico Comunale:

Il Responsabile amministrativo:

Luca Rossi

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 29.11.2023 02:14

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Giorgio
Cognome:	Panzerà
Funzione:	Municipale
Telefono:	+41 91 609 14 28
Email di contatto:	giorgio.panzerà@altomalcantone.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

No.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Perimetro: considerare anche i processi digitali di pagamento (p.e. eBill).

###### 3) Avete commenti sulla visione?

- Manca la fruibilità e l'accesso alle informazioni così come alla loro elaborazione 7/7 e 24/24, questo è un cambio di paradigma importante; - Manca il concetto di "Connessione intra- e interdipartimentale", per esempio si segnala un cambio di indirizzo e questo viene modificato a tutti i livelli poiché la Cittadina/il cittadino è registrato centralmente in una sola banca dati; - Parlare di "cultura digitale" tra le Cittadine e i Cittadini.

#### **4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

No.

#### **5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Tra gli obiettivi manca la "riduzione della complessità".

#### **6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

- Azione 2: informazione e sensibilizzazione, così come metodologia partecipativa, già delle giovani Cittadine e dei giovani Cittadini nella scuola dell'obbligo; - Non sono chiare le fasi di "sperimentazione-pilota-moltiplicazione", è impensabile un'attivazione dei servizi senza passare dalla fase appena descritte.

#### **7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Pienamente d'accordo

#### **8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

No.

#### **9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

- L'obiettivo numero due «appropriatezza», oltre a semplificare le procedure e ridurre i tempi ci auspichiamo che determinati processi vengano automatizzati, dove è l'utente stesso ad operare ad esempio su banche dati aperte (p.e. modifica di indirizzo di domicilio); - Possibilità di pagamento fatture tramite eBill; - Compatibilità e "response" sui vari formati cellulari, tablet, pc; - Vale la pena già parlare di intelligenza artificiale e di realtà virtuale aumentata; - Considerare l'opzione della videoconferenza quale canale di dialogo tra cittadino e amministrazione sia comunale sia cantonale.

### **Presa di posizione**



## Consultazione digitale

Allegato:

---

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 09:03**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Andrea
Cognome:	Luraschi
Funzione:	Vicesegretario comunale
Telefono:	+41 91 759 80 00
Email di contatto:	andrea.luraschi@ascona.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Il Municipio è consapevole del fatto che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione si sono fatte strada in tutti i settori di attività della società, divenendo parte integrante della vita quotidiana di ogni azienda e individuo. Si è quindi d'accordo con la strategia messa in atto dal Cantone oggetto della presente consultazione. Come indicato nella strategia è importante che i servizi digitali potranno essere accessibili a tutti e senza discriminazioni (come l'età o il livello di istruzione). Più in generale sosteniamo il concetto "Digital first" (priorità al digitale), che, come citato in precedenza, non dovrà diventare "Digital only".

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Si prende atto che il perimetro di azione della strategia si applica a tutte le unità amministrative dell'Amministrazione cantonale e che la strategia qui in consultazione sia di "solo" auspicio per le altre istituzioni pubbliche e para-pubbliche, tra le quali i comuni.

###### 3) Avete commenti sulla visione?

Nessuna osservazione.

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Nessuna particolare osservazione. Si condividono i principi generali proposti. Particolare importanza dovrà essere data alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali.

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Nessuna particolare osservazione. Si condividono gli obiettivi generali proposti.

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Nessuna osservazione.

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:  Pienamente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Al fine di incentivare e stimolare il processo della trasformazione digitale anche nei comuni credo sarà indispensabile che il Cantone faccia una forte campagna di promovimento, coinvolgendo e sostenendo i comuni in questo ambito e per avere uniformità all'interno del Cantone. Valutare anche una parte formativa dedicata non solo ai dipendenti dell'Amministrazione cantonale ma anche a quella comunale.

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Nessuna osservazione.

---

**Presenza di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 15:23**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Philippe
Cognome:	Bemasconi
Funzione:	segretario comunale
Telefono:	+41 58 203 10 00
Email di contatto:	philippe.bemasconi@bellinzona.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Si rinvia alla presa di posizione delle Città di Bellinzona, Lugano, Locarno, Mendrisio e Chiasso inviata il 30.11.2023.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

###### 3) Avete commenti sulla visione?

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Parzialmente d'accordo

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

CdS - Lettera congiunta Città - Consultazione strategia  
trasformazione digitale.pdf

From: **Jacopo Klaus** <klaus@ersl.ch>  
To: **can-digitalizzazione** <can-digitalizzazione@ti.ch>  
CC: **Simona Scarmignan** <simona.scarmignan@capriasca.ch>; **Maurizio Nesurini** <maurizio.nesurini@capriasca.ch>  
Subject: R: Risposta alla consultazione sulla Strategia per la trasformazione digitale  
Date: 04.12.2023 10:14:26 (+01:00)

Gentili Signore e Signori,

Su richiesta del Municipio di Capriasca, vi segnalo l'adesione formale anche di quest'ultimo alla risposta dell'ERSL, in aggiunta ai Municipi già menzionati nel documento.

Scusandomi per la comunicazione tardiva vi ringrazio per la comprensione e vi porgo i miei migliori saluti.

Jacopo Klaus



---

**Jacopo Klaus**

Collaboratore

T. +41 91 961 82 00

[klaus@ersl.ch](mailto:klaus@ersl.ch)

---

**Ente Regionale per lo Sviluppo del**

**Luganese**

CP 642, Via Cantonale 10

6942 Savosa

[www.ersl.ch](http://www.ersl.ch)



---

**Da:** Jacopo Klaus

**Inviato:** giovedì, 30 novembre 2023 16:31

**A:** can-digitalizzazione <can-digitalizzazione@ti.ch>

**Oggetto:** Risposta alla consultazione sulla Strategia per la trasformazione digitale

Gentili Signore e Signori,

Allego la presa di posizione relativa alla consultazione in oggetto. Il documento è stato trasmesso anche attraverso la piattaforma di consultazione.

Grazie e cordiali saluti,

Jacopo Klaus



---

**Jacopo Klaus**

Collaboratore

T. +41 91 961 82 00

[klaus@ersl.ch](mailto:klaus@ersl.ch)

---

**Ente Regionale per lo Sviluppo del**

**Luganese**

CP 642, Via Cantonale 10

6942 Savosa

[www.ersl.ch](http://www.ersl.ch)



telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **22.11.2023 13:14**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Giuseppe
Cognome:	Zariatti
Funzione:	Segretario comunale
Telefono:	+41 91 759 00 11
Email di contatto:	giuseppe.zariatti@cevio.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Pur condividendo il principio alla base della strategia, auspichiamo che questa trasformazione aiuti i Comuni a migliorare l'efficienza e non comporti ulteriori oneri.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Nessun commento.

###### 3) Avete commenti sulla visione?

Nessun commento.

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Anche se appoggiamo la necessità di una progressiva digitalizzazione, vogliamo rendere attenti sulla necessità di garantire soluzioni inclusive che necessariamente vengano prima della priorità digitale (Digital First), al fine di garantire all'utenza l'accessibilità a tutti i servizi.

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Andranno previste e realizzate delle soluzioni standard per piccoli e medi Comuni che non si possono permettere di realizzare soluzioni in proprio, per scongiurare disparità di trattamento dell'utenza.

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Nessun commento.

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Nessun commento.

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Nessuna indicazione.

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:



CONSIDERAZIONI CONCISE SU RIS. MUN. 1190 / 26.09.2023  
**STRATEGIA PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEL CANTONE**

**Domanda 1 Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso? (domanda aperta)**

**Risposta** La strategia propone di muovere un passo fondamentale verso il futuro digitale del Canton Ticino. La trasformazione digitale è un processo che sta cambiando radicalmente la società e l'Amministrazione pubblica e le tecnologie dell'informazione e della comunicazione stanno diventando sempre più rilevanti in tutti gli aspetti della vita quotidiana. La strategia mira ad adattare l'Amministrazione pubblica a questa evoluzione.

La strategia affronta in modo completo e dettagliato molte delle sfide legate alla digitalizzazione. Ad esempio, promuove l'accessibilità ai servizi digitali per tutti, senza discriminazioni, e si impegna a migliorare la qualità e l'efficienza dei processi amministrativi. La trasparenza è un elemento chiave, poiché mira a rendere i processi amministrativi più comprensibili per i cittadini. Inoltre, la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali sono priorità evidenti che rientrano in questa strategia, aspetto quest'ultimo fondamentale per mantenere la fiducia nella pubblica amministrazione.

La collaborazione tra i vari livelli istituzionali è un elemento importante, poiché la fornitura di servizi digitali comuni richiede la cooperazione tra le diverse entità pubbliche. La strategia sembra anche tenere in considerazione il contesto nazionale, prendendo ispirazione dalla strategia "*Amministrazione Digitale Svizzera 2024-2027*" e considerando le iniziative in corso a livello federale e intercantonale.

La trasformazione digitale è un processo complesso e richiede un impegno costante, è importante che questa consapevolezza sia presente su tutti i livelli e sarà importante per il Cantone innovare, motivare e allocare risorse in modo adeguato anche nei riguardi dei comuni.

**Domanda 2 Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità? (domanda aperta)**

**Risposta** La strategia presenta un quadro chiave per guidare la digitalizzazione non solo per l'Amministrazione cantonale, ma anche per i Comuni. In particolare si rimarca in modo molto positivo l'idea di base secondo cui ciò che viene sviluppato a livello cantonale tenga in considerazione la scalabilità, in modo che il prodotto sviluppato a livello cantonale possa essere adattato anche per l'utilizzo da parte dei comuni.

In termini di condizioni quadro, la strategia tiene in considerazione diverse direttive legali, accordi e documenti di riferimento, sia a livello nazionale che internazionale. Tra questi rientrano la "*Tallinn Declaration on eGovernment*," la "*Strategia Svizzera digitale 2023*", la "*Strategia di e-government Svizzera 2020-2023*", la "*Convenzione quadro di diritto pubblico concernente la collaborazione nell'ambito del Governo elettronico in Svizzera dal 2020*", il "*Piano di attuazione della strategia di e-government Svizzera 2020-2023*" e la strategia "*Amministrazione digitale svizzera 2024-2027*". Questi documenti forniscono orientamenti e obiettivi per la digitalizzazione e ne costituiscono un quadro completo e maturo per l'attuazione.

Il perimetro della strategia è ben definito, riguarda tutte le unità amministrative e le relative attività. Essa copre i processi amministrativi, i servizi offerti alla popolazione e le attività di informazione e comunicazione rivolte agli utenti. I beneficiari comprendono la popolazione, le

aziende, altre istituzioni pubbliche come i Comuni e la Confederazione, nonché altri attori attivi sul territorio, tra cui i Centri di competenza cantonali, le università e i partenariati pubblico-privati, inoltre, anche i fornitori privati di servizi informatici svolgono un ruolo essenziale nell'attuazione della strategia e infine, anche le istituzioni indipendenti di diritto pubblico sono incoraggiate ad adottare progetti allineati su questa visione.

Nello specifico, il comune di Chiasso tiene a rimarcare come da parte sua abbia intrapreso e stia sviluppando un portale ad uso dei propri cittadini, i cui obiettivi sono perfettamente in linea con la visione della strategia, e affinché il portale cittadino possa operare con la massima efficacia, è necessario che il Cantone realizzi la parte di propria competenza, fornendo la fonte di dati istituzionali con un interfacciamento verso il livello federale.

Il periodo di validità della strategia è dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2027. Questo significa che il documento coprirà un quadriennio, dopodiché verrà aggiornato, se necessario, per il quadriennio successivo. Ciò riflette l'approccio di medio-lungo termine necessario per affrontare le sfide e cogliere le opportunità legate alla trasformazione digitale, ma è di fondamentale importanza intraprendere il viaggio non solo con la giusta visione strategica, ma anche con la giusta tecnologia, ed è importante al tal proposito coinvolgere da subito i tecnici in modo che si possano confrontare per affrontare il lavoro in modo coerente, armonioso e costruttivo.

**Domanda 3** **Avete commenti sulla visione? (domanda aperta)**

**Risposta** La visione appare chiara e ambiziosa. Mirando all'efficienza, alla trasparenza e alla sicurezza nell'Amministrazione pubblica, si intende promuovere l'innovazione, coinvolgere la popolazione e migliorare la partecipazione democratica. Tuttavia, potrebbe essere utile enfatizzare come si intende raggiungere questa visione, quali indicatori verranno utilizzati per misurare il progresso e come si garantirà un accesso equo e universale ai servizi digitali. La protezione dei dati personali e la sicurezza informatica sono elementi essenziali, quindi sarà fondamentale stabilire le misure e i regolamenti per mantenerli al centro della trasformazione. Inoltre, coinvolgere attivamente la popolazione e le parti interessate nella formulazione e nell'attuazione della strategia potrebbe essere un ulteriore passo positivo verso il raggiungimento di questa visione.

Concretamente, sarà necessario dare maggiori specifiche circa l'ubicazione dei dati, se saranno utilizzati i server del CSI, se sarà messo in piedi un datacenter apposito o se saranno affidati ad un'azienda privata.

Dal nostro punto di vista manca nella visione un aspetto che tuttavia viene da noi ritenuto fondamentale almeno tanto quanto gli aspetti di consenso politico e di natura giuridica, ossia, gli aspetti di natura tecnica. Se da un lato è infatti corretto slegare gli articoli di legge dagli aspetti di natura strettamente tecnica, dall'altro lato, questi aspetti non possono non essere affrontati in modo esaustivo. La nostra raccomandazione consiste nell'invitare i coordinatori a voler coinvolgere maggiormente gli ingegneri del software a livello comunale, considerando questo aspetto come un capitolo che debba essere affrontato con precisi piani di attuazione.

Inoltre, data l'importanza e la portata del progetto, quando si entrerà in modo approfondito nel merito dei lavori, il Cantone dovrebbe a nostro avviso sollecitare i municipi ad istituire delle commissioni ad hoc in seno ai consigli comunali per la gestione dei corposi dossier relativi alla trasformazione digitale.

**Domanda 4 Avete commenti sui principi di amministrazione digitale? (domanda aperta)**

**Risposta** I principi di amministrazione digitale appaiono come adeguati a sostenere la trasformazione e possono essere considerati come punti di forza della strategia.

Di seguito, si propone un sunto sui principi esposti:

**4.1 - Garantire l'accesso alla digitalizzazione a tutti i cittadini**

Promuovere soluzioni inclusive ed accessibili per i servizi pubblici digitali, bilanciando il principio del "Digital First" può garantire l'accesso universale ai cittadini

**4.2 - Primato digitale ma mantenimento dei canali tradizionali**

Sostenere il "Digital First" mantenendo canali tradizionali per rispettare le preferenze e le competenze dei cittadini, serve a garantire l'accesso universale e assicurare il consenso.

**4.3 - Semplificazione della burocrazia con il principio del "Once Only"**

Favorire l'interoperabilità e la standardizzazione dei dati per migliorare l'efficienza amministrativa e semplificare i processi, seguendo il principio del "Once Only" serve a rendere i processi più coerenti, eliminare il rischio di errori e semplificare la burocrazia per il cittadino.

**4.4 - Principi di sicurezza e trasparenza per instillare fiducia**

Garantire la sicurezza dei dati e la trasparenza nella gestione delle informazioni personali serve per instillare fiducia nell'uso dei servizi digitali e dare al cittadino un pieno controllo democratico per garantire la legittimità delle procedure.

**4.5 - Scalabilità e sostegno all'innovazione e alla progettazione locale**

Promuovere l'apertura dei sistemi e la trasparenza dell'informazione per incoraggiare la collaborazione, l'innovazione e la partecipazione pubblica nei processi decisionali attraverso piattaforme locali scalabili contribuisce a favorire la progettazione a livello locale per rispondere ai progetti che centralizzano il cittadino

**4.6 - Orientamento alla sostenibilità economica e ambientale**

Abbracciare l'orientamento alla sostenibilità economica, sociale ed ambientale per un uso responsabile delle risorse e una valutazione equilibrata dei benefici e dei costi nei servizi digitali, serve a garantire la sostenibilità a lungo termine.

**Domanda 5 Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni? (domanda aperta)**

**Risposta** Si propone un sunto con puntuali spunti e considerazioni su alcuni obiettivi.

Per conseguire questi obiettivi occorre un maggior coinvolgimento degli ingegneri del software, favorendo gli incontri con gruppi di lavoro puntuali tra i tecnici che operano a livello comunale e a livello cantonale.

Non si specifica come sia composto l'organo operativo presso gli altri cantoni, da una valutazione indicativa, esso potrebbe essere composto da specialisti che abbiano maturato un'esperienza nel coordinamento e nella realizzazione di piattaforme digitali, da specialisti in ambito di sviluppo e architettura del software, da specialisti in ambito giuridico e da personalità politiche delegate da una specifica commissione, sia in seno al gran consiglio, sia tra nei consigli

comunali che vi desiderino aderire. Questo organo operativo dovrebbe essere un esaustivo riferimento per gli stakeholder che operano a livello comunale.

#### **Obiettivo 1: Creare le Fondamenta**

- Sviluppare infrastrutture solide e sicure.
- Costituire un organo operativo intercomunale.
- Garantire un quadro legale favorevole alla trasformazione digitale.

#### **Obiettivo 2: Migliorare l'Accessibilità**

- Fornire servizi pubblici online intuitivi e sicuri.
- Garantire disponibilità tramite canali digitali adeguati.

#### **Obiettivo 3: Potenziare la Partecipazione attiva della cittadinanza**

- Coinvolgere cittadini nei processi decisionali tramite strumenti partecipativi digitali.
- Promuovere trasparenza e collaborazione tra cittadinanza e Amministrazione.

#### **Obiettivo 4: Ottimizzare l'Amministrazione**

- Automatizzare processi, utilizzare strumenti di collaborazione.
- Adottare procedure semplificate e standardizzate.

#### **Obiettivo 5: Promuovere la Condivisione dei Dati**

- Creare ecosistemi digitali per la cooperazione tra istituzioni.
- Garantire la protezione e la sicurezza dei dati.

#### **Obiettivo 6: Promuovere l'Innovazione**

- Incentivare la ricerca di soluzioni digitali avanzate.
- Favorire collaborazioni con il settore pubblico e privato
- Includere l'uso di tecnologie emergenti.

#### **Obiettivo 7: Promuovere lo sviluppo di Competenze Digitali**

- Fornire formazione digitale per utilizzo responsabile delle tecnologie.

#### **Obiettivo 8: Fornire Strumenti di Lavoro Digitali**

- Fornire strumenti di lavoro digitali aggiornati e conformi agli standard nazionali.

#### **Azione 1: Creare basi legali**

La promulgazione di una legge specifica sulla digitalizzazione dello Stato è un passo importante per regolare la trasformazione digitale dell'Amministrazione pubblica.

L'adattamento delle basi legali settoriali esistenti è necessario per garantire la coerenza nella trasformazione digitale.

#### **Azione 2: Promuovere i servizi digitali**

La promozione attiva dei servizi digitali attraverso campagne di comunicazione mirate è essenziale per sensibilizzare il pubblico sui benefici dei servizi digitali.

La creazione di materiali informativi può contribuire a evidenziare l'accessibilità, la facilità d'uso, l'economicità e la sicurezza dei servizi digitali.

#### **Azione 3: Messa a punto dell'architettura comune**

Lo sviluppo di servizi di base standardizzati è fondamentale per fornire una base stabile su cui costruire ulteriori servizi digitali.

L'architettura dei servizi di base deve essere solida, sostenibile e aperta per consentire l'integrazione di nuovi servizi futuri.

#### **Azione 4: Collaborazione tra i vari livelli istituzionali**

La fornitura di servizi digitali comuni rafforza la collaborazione tra le diverse Amministrazioni pubbliche.

L'uso di servizi di base e soluzioni standard comuni è essenziale per la collaborazione tecnica.

L'allineamento dei processi amministrativi migliora la trasparenza e l'efficienza.

#### **Azione 5: Pianificare la raccolta e la gestione dei dati**

La gestione rigorosa dei dati digitali è essenziale, considerando il loro valore giuridico e patrimoniale. La sistematizzazione della raccolta e dello scambio di dati digitali è importante per garantire la qualità e l'accesso ai dati. L'apertura dei dati pubblici dovrebbe essere fatta in conformità con il quadro legislativo e le iniziative nazionali sugli "open data."

### **Domanda 6 Avete commenti sull'attuazione della strategia? (domanda aperta)**

**Risposta** Il piano di attuazione della strategia appare ben strutturato, con chiari obiettivi e fasi ben definite. Tuttavia, è importante riconoscere la complessità e l'incertezza che possono derivare dall'integrazione delle tecnologie digitali nel contesto amministrativo svizzero e ticinese in particolare, dove ogni realtà locale ha sviluppato propri processi operativi con propri regolamenti e proprie ordinanze.

Suddividere il processo in due cicli, con il primo dedicato alla convalida dei pilastri dell'approccio operativo e il secondo alla piena transizione verso una vasta gamma di servizi digitali, è un approccio prudente, in questo modo sarà possibile un tempo di adeguamento graduale alle eventuali modifiche o sfide che potrebbero emergere durante l'implementazione.

La strategia di trasformazione digitale prevede due cicli di attuazione:

#### **Primo ciclo (2024-2027):**

- Convalida e messa in opera dei pilastri dell'approccio operativo.
- Applicazione dei processi di governance.
- Pianificazione finanziaria ed elaborazione del messaggio per il Parlamento.
- Stabilimento e adattamento delle basi legali.
- Definizione, progettazione ed implementazione dei servizi di base.
- Identificazione, coinvolgimento e mobilitazione degli attori impegnati nella promozione e nel sostegno della tecnologia digitale.
- Abilitazione dell'uso sistematico di registri comuni.

#### **Secondo ciclo:**

- Diffusione su larga scala e sostegno all'utilizzo dei servizi digitali.
- Promozione dei servizi digitali per tutti i beneficiari e creazione di sistemi di supporto.
- Sostenimento dell'apertura e del riutilizzo sistematico dei dati, compatibilmente con il quadro legale.

- Adattamento dell'offerta ai progressi tecnologici e identificazione di nuovi servizi di base, con adeguamento delle basi legali e dei sistemi tecnici e funzionali se necessario.
- Ampliamento della gamma di servizi offerti attraverso il portale unico di Governo digitale.
- Definizione di indicatori di gestione e valutazione dei servizi digitali, con avvio di misure correttive se necessario.

**Domanda 7** In che misura concordate con il contenuto della strategia?

**Risposta** **Pienamente d'accordo.**

Concordiamo pienamente con il contenuto della strategia perché affronta in modo esaustivo e ben strutturato le sfide e gli obiettivi legati alla trasformazione digitale dell'Amministrazione pubblica del Cantone Ticino. La strategia pone un forte accento sull'orientamento all'utente, sull'importanza della trasparenza, della sicurezza dei dati e della sostenibilità dei servizi digitali. Inoltre, il piano di attuazione suddiviso in due cicli e la revisione periodica mostrano una flessibilità che tiene conto dell'evoluzione delle tecnologie e delle dinamiche del settore. Nel complesso, la strategia promuove un'Amministrazione digitale avanzata, che risponde alle esigenze dei cittadini e delle imprese, promuove l'efficienza e la trasparenza, e tiene in considerazione l'aspetto della sostenibilità.

**Domanda 8** Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche? (domanda aperta)

**Risposta** L'auspicio è che il cantone collabori attivamente a fianco dei comuni in modo che si possa mettere in atto un'evoluzione congiunta e armoniosa, ed è importante prevedere un coordinamento costante sui tre livelli istituzionali, in modo da poter garantire la messa in atto delle sinergie. La trasformazione digitale richiede infatti una cooperazione stretta tra i vari livelli e la partecipazione attiva dei comuni è essenziale per raggiungere con successo gli obiettivi preposti, in particolare per gli obiettivi che si propongono di mettere il cittadino al centro. In questo specifico ambito, data la natura di vicinanza dell'ente comunale al cittadino, siamo fiduciosi che lavorando insieme, sia dal profilo strategico che dal profilo tecnico, si possa realizzare un'efficace modernizzazione dell'Amministrazione pubblica nel Cantone Ticino a vantaggio di tutti.

Inoltre, prendere spunto dalle strategie di digitalizzazione implementate in altri cantoni svizzeri può fornire preziose esperienze da cui il Canton Ticino può trarre vantaggio. La trasformazione digitale è una sfida che coinvolge tutto il paese, e la cooperazione tra i cantoni può solo essere estremamente proficua per condividere conoscenze e risorse.

La trasformazione digitale è in costante evoluzione e mantenere il passo con le tendenze e le best practice è cruciale per garantire che il Ticino mantenga la propria competitività con gli altri cantoni. Non è infatti ammissibile che il Ticino rimanga l'unico cantone svizzero a non promuovere sforzi concreti e significativi nell'ambito della digitalizzazione.

**Domanda 9** Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia ? (domanda aperta)

**Risposta** **Coinvolgimento degli stakeholder e servizi di riferimento e consulenza**

È importante coinvolgere attivamente i vari stakeholder, tra cui cittadini, imprese e organizzazioni della società civile. La strategia potrebbe essere più dettagliata sulla consultazione e sulla partecipazione di questi gruppi. Secondo il nostro parere il cantone dovrebbe incoraggiare i Municipi a promuovere delle commissioni di consiglio comunale apposite per la trasformazione digitale.

Riprendendo e ribadendo quanto già esposto nella domanda 5, l'organo operativo dovrebbe fungere da riferimento per gli stakeholder attivi nel promulgamento del progetto.

L'organo operativo di riferimento dovrebbe comporsi da:

- Specialisti nel coordinamento e nella realizzazione di piattaforme digitali.
- Specialisti in ambito di sviluppo e architettura del software.
- Specialisti in ambito di sicurezza.
- Specialisti in ambito giuridico.
- Personalità politiche in commissione di gran consiglio.
- Personalità politiche in commissioni di consiglio comunali che si propongano di aderire.

### **Sicurezza cibernetica**

La protezione dei dati e la sicurezza cibernetica sono questioni fondamentali nell'ambito della trasformazione digitale. La strategia dovrebbe coinvolgere il *Gruppo di lavoro Cybersicuro* del Cantone e comunicare in modo più dettagliato le linee guida per garantire la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati sensibili, inoltre, la strategia dovrebbe dare dei riferimenti precisi sul gruppo operativo e su come questo possa essere consultato su questioni strategiche, tecniche e di ordine giuridico.

### **Competenze e formazione**

La strategia potrebbe affrontare come verranno sviluppate e migliorate le competenze digitali dei dipendenti pubblici per garantire che siano in grado di utilizzare le nuove tecnologie in modo efficace, in questo ambito si auspica un coinvolgimento attivo della SEL (Sezione Enti Locali), in modo particolare per l'inserimento della tematica nei corsi elargiti dall'IFC (Istituto per la Formazione Continua).

### **Considerazioni conclusive**

Da quanto risulta, su 26 cantoni svizzeri, sebbene in Ticino sia stato istituito l'Ufficio per la trasformazione digitale e nominato il delegato, il cantone a Sud della Alpi rimane al momento l'unico a non aver ancora intrapreso passi concreti nella direzione della digitalizzazione.

Se da un lato questo aspetto può essere colto come un vantaggio, nel senso che c'è l'opportunità di accingere alle esperienze maturate dagli altri cantoni, dall'altro lato sarebbe inammissibile e incomprensibile che il Ticino non si attivi intraprendendo tutti i passi magistralmente esposti nella strategia.

Il nostro auspicio è che si proceda in modo deciso, affrontando gli ostacoli in modo pragmatico, con la giusta motivazione, con la giusta convinzione e con la giusta determinazione.

**Per le ragioni elaborate, la posizione del Comune di Chiasso è quella di sostenere fortemente la strategia esposta.**



**COMUNE DI COLDRERIO**

Confederazione Svizzera – Cantone Ticino

Studio del Cancelliere

REG. 11 DIC. 2023

Trasmesso a: Del. h. dif.

006230

Municipio  
Via P.F. Mola 17.b – C.P. 18  
CH – 6877 Coldrerio

Tel. 091 646 15 84  
cancelleria@coldrerio.ch  
www.coldrerio.ch

Ns Rif.: AL / 281.2023  
Ris. Mun. 4358 del 04 dicembre 2023

Lodevole  
Consiglio di Stato del Cantone Ticino  
Residenza Governativa  
Piazza del Governo  
6501 Bellinzona

Coldrerio, 06 dicembre 2023

## Procedura di consultazione strategia per la trasformazione digitale

Gentile Signora ed Egregi Signori Consiglieri di Stato,

vi ringraziamo per averci coinvolti nella procedura di consultazione relativa al promovimento della trasformazione digitale del Canton Ticino.

Il Municipio di Coldrerio ha analizzato attentamente la documentazione messaci a disposizione ed in linea di principio condivide la proposta di aggiornare l'offerta dei servizi, implementando una strategia digitale che possa permettere a tutti i cittadini di usufruire delle prestazioni cantonali anche via web. Di riflesso occorrerà anche per tutte le amministrazioni comunali aggiornarsi, affinché possano da una parte utilizzare anch'esse questi servizi offerti dall'Amministrazione cantonale e d'altro canto offrire tutta una serie di ulteriori servizi comunali alla popolazione anche per via digitale.

Questo aiuterebbe tutta una fascia di popolazione che oggi è sempre più impegnata e sovente non riesce a raggiungere sia le amministrazioni cantonali che quelle comunali negli usuali orari di sportello per svolgere tutte quelle operazioni necessarie.

Riteniamo comunque importante segnalare come una rivoluzione di questo genere implica importanti sforzi tecnici, di personale e finanziari, che per i Comuni medio-piccoli potrebbero generare ulteriori importanti ripercussioni nella gestione corrente per quanto riguarda un aumento di oneri. La trasformazione digitale deve pertanto essere adeguatamente commisurata alle necessità dei cittadini e alla potenzialità reattiva di tutti i Comuni del Canton Ticino.

Siamo dell'avviso che un'operazione del genere debba essere coordinata dall'alto e non che ogni Comune agisca per conto suo, agendo sul libero mercato e rivolgendosi alla giungla di potenziali professionisti del ramo che agiscono nella nostra realtà commerciale. In questo contesto ci permettiamo condividere la posizione dell'ACT su questo specifico tema, che sollecita poi la promozione di un'adeguata formazione sul tema promossa dalla SEL o dal CFEL.

Auspucando che le nostre osservazioni possano essere tenute in considerazione, restando a vostra completa disposizione per qualsiasi ulteriore informazione dovesse necessitarvi, cogliamo l'occasione per porgervi cordiali saluti.

### PER IL MUNICIPIO DI COLDRERIO

Il Sindaco

Ing. Pietro Brenni



Il Segretario

Andrea Luisoni

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **05.10.2023 13:28**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Luigi
Cognome:	Giacomelli
Funzione:	Municipale
Telefono:	+41 77 455 00 85
Email di contatto:	luigi.giacomelli.dalpe@gmail.com

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Il Municipio di Dalpe di principio sostiene l'iniziativa soprattutto grazie alla frase (pag. 3 e 4 del documento) "I servizi digitali andranno a completare l'offerta del servizio pubblico senza sostituire le altre forme di servizi secondo il principio – già applicato in altri settori delle Amministrazioni pubbliche – della non-esclusione delle persone." Bisogna infatti tenere conto anche in futuro di tutte le realtà che non sapranno – potranno accedere a servizi digitali. Pensiamo in particolare alle persone anziane e a chi non padroneggia le tecnologie digitali per le più svariate cause. L'offerta di servizi digitali deve restare una possibilità e non un obbligo. Rimane comunque un dubbio relativo ai costi necessari per sopportare questa strategia. Chi dovrà mettere a disposizione mezzi e risorse per l'aggiornamento dei programmi dei comuni, in particolari dei comuni più piccoli? Chi dovrà mettere a disposizione mezzi e risorse per i cittadini che non sapranno ma che comunque vorranno fare capo ai servizi digitali?

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Il documento non esplicita chiaramente se anche i comuni saranno obbligati o meno nel periodo indicato (2024 – 2027) e/o in futuro ad adeguarsi. Per “amministrazione pubblica” infatti nel glossario si può leggere “...Ai sensi della presente strategia, l'Amministrazione pubblica comprende le Amministrazioni del Cantone e dei Comuni.” Se anche i comuni verranno obbligati ad un adeguamento, il Municipio di Dalpe ritiene di per sé il principio non sostenibile e comunque sicuramente non nel lasso di tempo indicato.

### **3) Avete commenti sulla visione?**

Il Municipio di Dalpe di principio sostiene l'iniziativa ma pensa anche che tutti gli attori coinvolti, sia i piccoli comuni che le persone impossibilitate ad accedere ai servizi debbano essere tenuti in considerazione e tutelati. Questo significa escludere, anche dopo l'introduzione di questa strategia, conseguenze finanziarie per i comuni, rispettivamente esclusione dai servizi di utenti.

### **4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Il Municipio di Dalpe sostiene di principio la strategia ma pensa che gli aspetti “conseguenze finanziarie (per i piccoli comuni)” come pure “l'inclusione di tutta l'utenza (in caso di difficoltà)” non sia stato sufficientemente approfondito.

### **5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Il Municipio di Dalpe ritiene condivisibili gli obiettivi, sempre sottolineando l'importanza degli aspetti “finanze ed inclusione”. Per quel che riguarda le azioni, l'azione 3 “I servizi di base devono essere standardizzati e collaudati tecnologicamente, sotto la supervisione del Centro Sistemi Informativi (CSI)” di per sé il Municipio di Dalpe concorda. Bisogna però tenere conto che il comune di Dalpe si appoggia all'applicativo GECOTI e che un suo adattamento alle strategie del cantone (ad es. a soluzioni basate SAP) non deve causare costi e/o maggiori oneri al comune.

### **6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Prima di dare inizio alle attività, il Municipio di Dalpe ritiene importante approfondire gli impatti finanziari, di risorse e l'aspetto inclusione necessari per l'attuazione.

### **7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo

### **8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Il Municipio di Dalpe auspica un approfondimento dell'impatto finanziario sui comuni (adeguamento programmi? Formazione personale? Ecc.) come pure delle modalità per permettere l'accesso alle persone non “digitali” (persone di supporto messe a disposizione dal cantone? Dal comune? Pagate dal cittadino?) Relativamente alla domanda del punto precedente (punto 7) il Municipio di Dalpe ritiene che manchi una risposta “neutra” ad es. parzialmente d'accordo.

### 9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?

Il Municipio di Dalpe ritiene mancanti i punti relativi agli aggravati per i piccoli comuni come pure al come premettere ai cittadini "non digitali" di poter accedere ai servizi.

## Presenza di posizione

### Consultazione digitale

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 29.11.2023 09:14

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Fabio
Cognome:	Lonni
Funzione:	Segretario comunale
Telefono:	+41 91 735 16 18
Email di contatto:	fabio.lonni@gordola.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Nessuna osservazioni in merito

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Nessuna osservazioni in merito

###### 3) Avete commenti sulla visione?

Nessuna osservazioni in merito

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Nessuna osservazioni in merito

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Nessuna osservazioni in merito

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Nessuna osservazioni in merito

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Pienamente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Nessuna osservazioni in merito

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 08:45**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Robert
Cognome:	Bregy
Funzione:	Segretario comunale
Telefono:	+41 58 866 70 09
Email di contatto:	robert.bregy@lugano.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Si valuta con interesse l'intenzione di definire una Strategia cantonale per la trasformazione digitale. Quasi tutti i Cantoni hanno già da tempo adottato strumenti di pianificazione strategica nell'ambito della digitalizzazione e molti hanno definito una strategia congiunta Cantone-Comuni. Il documento nel suo complesso richiama molti dei principi e degli obiettivi condivisibili descritti nel documento di strategia "Amministrazione digitale Svizzera 2024-2027". Nel capitolo introduttivo si accenna all'"opportunità unica" data dalla trasformazione digitale di "ridurre i costi operativi". Pur comprendendo l'auspicio insito nell'affermazione, essa rischia di creare false aspettative, poiché l'esperienza dimostra come la trasformazione digitale permetta al più di contenere la crescita dei costi operativi. Parlando dei benefici dell'iniziativa è fondamentale che il focus rimanga sulla qualità dei servizi offerti e sull'efficienza dei processi amministrativi. Si fa notare poi come nella strategia il ruolo dei Comuni sia poco chiaro e in parte contraddittorio. Da una parte il documento utilizza spesso il termine di "Amministrazione pubblica" definendolo nel glossario come comprensivo delle Amministrazioni (del Cantone e dei Comuni), indica al cap. 2 di voler promuovere "lo sviluppo collaborativo fra i Comuni, i Cantoni e la Confederazione". D'altra parte al cap. 2 si afferma che ... (seguito vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio).

## **2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

L'ipotizzato orizzonte di validità di 4 anni viene considerato adeguato, purché vi sia la disponibilità e la flessibilità di rimettere in discussione il documento prima della scadenza, nel caso il contesto muti in modo importante. Inoltre si fa notare come la prevista revisione del 2027 sia in contrasto con l'ipotesi di far seguire un secondo ciclo di attuazione basato sulla presente strategia a partire dal 2027 (vedi cap. 6). (Vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio)

## **3) Avete commenti sulla visione?**

Nessun commento particolare. (Vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio)

## **4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

A riguardo del principio "4.2 L'amministrazione digitale darà priorità al digitale (digital first)" si fa notare come la strategia federale, accanto al principio del "digital first" per i servizi destinati ai cittadini, introduce anche quello di "digital only" per i servizi destinati all'economia e per i processi interni all'amministrazione pubblica (quindi anche fra diversi livelli dello stato federale). Proponiamo che questo principio venga ripreso anche nel documento di strategia cantonale. Per quanto riguarda il principio "4.5 L'amministrazione digitale garantirà l'apertura dei sistemi [...]" si fa notare come questo si sovrapponga con il principio "4.3 L'amministrazione digitale adotterà soluzioni interoperabili [...]" nel quale già si conferma l'intenzione di promuovere soluzioni "comuni e compatibili", che utilizzano "interfacce e architetture aperte". (Vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio)

## **5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Per quanto riguarda l'"Azione 3: Messa a punto dell'architettura comune e dei servizi di base necessari per sviluppare i servizi digitali" si ritiene poco opportuno perseguire sforzi volti a creare servizi di base già in fase di realizzazione (identità digitale) o già disponibili sul mercato (firma elettronica, verificatori di autenticità per i documenti elettronici e sistemi di pagamento online). A riguardo dello "sportello virtuale dei servizi" quale "solo punto di contatto in tutto il Ticino" vi sono forti perplessità. Si tenga presente che le prestazioni (servizi digitali) offerte tramite sportello online derivano dai compiti specifici attribuiti all'ente pubblico dal quadro legale di riferimento. Le prestazioni erogate dal Cantone e dai Comuni sono quindi fondamentalmente diverse. A ciò si aggiunge che queste sono la manifestazione esterna di processi amministrativi interni che a loro volta sono definiti in funzione delle necessità e delle capacità dell'ente pubblico. Si ritiene quindi poco plausibile la realizzazione di un portale quale unico punto di contatto per Comuni e Cantone. Per quanto riguarda la standardizzazione dei servizi di base si auspica che Comuni come il nostro, con una pluriennale esperienza nell'offerta di servizi digitali a cittadini e aziende, venga attivamente coinvolto già nelle prime fasi di progetto. (Vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio)

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

La descrizione delle misure di attuazione non è sufficientemente dettagliata per esprimere un giudizio. Al posto di indicazioni generiche sul piano quadriennale di attuazione, si auspica una descrizione più precisa delle iniziative previste su un orizzonte più corto (1-2 anni). (Vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio)

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Nessuno in particolare. (Vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio)

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Alla strategia manca la definizione di indicatori di successo, che permettano di comprendere il progresso nella sua attuazione e l'efficacia della sua implementazione. (Vedi lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano e Mendrisio).

**Presenza di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:



Città di Bellinzona



Città di Mendrisio



Comune  
di Chiasso



Città  
di Lugano



Città  
di  
Locarno

Lodevole  
Consiglio di Stato  
Residenza governativa  
6501 Bellinzona

30 novembre 2023

## Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino Procedura di consultazione

Egregio Presidente,  
Gentile Consigliera di Stato, Egregi Consiglieri di Stato,

i Municipi dei 5 poli urbani del Canton Ticino hanno preso atto della Strategia per la trasformazione digitale del Cantone e – considerando le sfide comuni in questo ambito – si permettono di rispondere congiuntamente alla consultazione.

Di seguito le risposte alle domande specifiche.

### 1. Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Si valuta con interesse l'intenzione di definire una Strategia cantonale per la trasformazione digitale. Quasi tutti i Cantoni hanno già da tempo adottato strumenti di pianificazione strategica nell'ambito della digitalizzazione e molti hanno definito una strategia congiunta Cantone-Comuni. Il documento nel suo complesso richiama molti dei principi e degli obiettivi condivisibili descritti nel documento di strategia "Amministrazione digitale Svizzera 2024-2027".

Nel capitolo introduttivo si accenna all'"opportunità unica" data dalla trasformazione digitale di "ridurre i costi operativi". Pur comprendendo l'auspicio insito nell'affermazione, essa rischia di creare false aspettative, poiché l'esperienza dimostra come la trasformazione digitale permetta al più di contenere la crescita dei costi operativi. Parlando dei benefici dell'iniziativa è fondamentale che il focus rimanga sulla qualità dei servizi offerti e sull'efficienza dei processi amministrativi.

Si fa notare poi come nella strategia il ruolo dei Comuni sia poco chiaro e in parte contraddittorio. Da una parte il documento utilizza spesso il termine di "Amministrazione pubblica" definendolo nel glossario come comprensivo delle Amministrazioni (del Cantone e dei Comuni), indica al cap. 2 di voler promuovere "lo sviluppo collaborativo fra i Comuni, i Cantoni e la Confederazione".

D'altra parte al cap. 2 si afferma che "La strategia per la trasformazione digitale cantonale si applica a tutte le unità amministrative dell'Amministrazione cantonale" e i Comuni vengono indicati come "beneficiari" dell'iniziativa alla pari della popolazione e di altri attori sul territorio.

Tale approccio non tiene in considerazione che molti dei servizi erogati "Amministrazione pubblica" sono il risultato di processi condivisi fra l'Amministrazione cantonale e l'Amministrazione comunale (ad es. il rilascio di una licenza edilizia). Per la realizzazione della visione descritta al par. 3 è auspicabile che i Comuni vengano considerati partner e non semplici "beneficiari".

## **2. Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

L'ipotizzato orizzonte di validità di 4 anni viene considerato adeguato, purché vi sia la disponibilità e la flessibilità di rimettere in discussione il documento prima della scadenza, nel caso il contesto muti in modo importante.

Inoltre si fa notare come la prevista revisione del 2027 sia in contrasto con l'ipotesi di far seguire un secondo ciclo di attuazione basato sulla presente strategia a partire dal 2027 (vedi cap. 6).

## **3. Avete commenti sulla visione?**

Nessun commento particolare.

## **4. Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

A riguardo del principio "4.2 L'amministrazione digitale darà priorità al digitale (digital first)" si fa notare come la strategia federale, accanto al principio del "digital first" per i servizi destinati ai cittadini, introduce anche quello di "digital only" per i servizi destinati all'economia e per i processi interni all'amministrazione pubblica (quindi anche fra diversi livelli dello stato federale). Proponiamo che questo principio venga ripreso anche nel documento di strategia cantonale.

Per quanto riguarda il principio "4.5 L'amministrazione digitale garantirà l'apertura dei sistemi [...]" si fa notare come questo si sovrapponga con il principio "4.3 L'amministrazione digitale adotterà soluzioni interoperabili [...]" nel quale già si conferma l'intenzione di promuovere soluzioni "comuni e compatibili", che utilizzano "interfacce e architetture aperte".

## **5. Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Per quanto riguarda l'"Azione 3: Messa a punto dell'architettura comune e dei servizi di base necessari per sviluppare i servizi digitali" si ritiene poco opportuno perseguire sforzi volti a creare servizi di base già in fase di realizzazione (identità digitale) o già disponibili sul mercato (firma elettronica, verificatori di autenticità per i documenti elettronici e sistemi di pagamento online).

A riguardo dello "sportello virtuale dei servizi" quale "solo punto di contatto in tutto il Ticino" vi sono forti perplessità. Si tenga presente che le prestazioni (servizi digitali) offerte tramite sportello online derivano dai compiti specifici attribuiti all'ente pubblico dal quadro legale di riferimento. Le prestazioni erogate dal Cantone e dai Comuni sono quindi fondamentalmente diverse.

A ciò si aggiunge che queste sono la manifestazione esterna di processi amministrativi interni che a loro volta sono definiti in funzione delle necessità e delle capacità dell'ente pubblico. Si ritiene quindi poco plausibile la realizzazione di un portale quale unico punto di contatto per Comuni e Cantone.

Per quanto riguarda la standardizzazione dei servizi di base si auspica che Comuni come il nostro, con una pluriennale esperienza nell'offerta di servizi digitali a cittadini e aziende, venga attivamente coinvolto già nelle prime fasi di progetto.

**6. Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

La descrizione delle misure di attuazione non è sufficientemente dettagliata per esprimere un giudizio. Al posto di indicazioni generiche sul piano quadriennale di attuazione, si auspica una descrizione più precisa delle iniziative previste su un orizzonte più corto (1-2 anni).

**7. In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Piuttosto d'accordo.

**8. Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

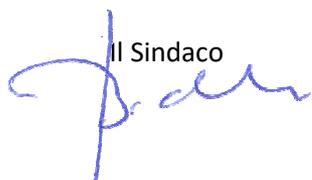
Nessuno in particolare.

**9. Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Alla strategia manca la definizione di indicatori di successo, che permettano di comprendere il progresso nella sua attuazione e l'efficacia della sua implementazione.

Approfittiamo per porgere i nostri migliori saluti.

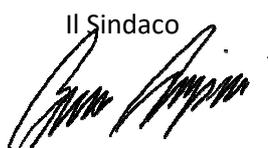
**Per il Municipio di Bellinzona**

Il Sindaco  




Il Segretario  


**Per il Municipio di Chiasso**

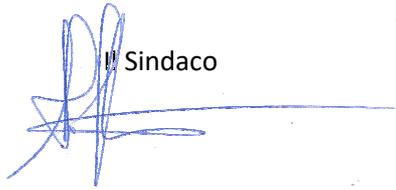
Il Sindaco  




Il Segretario  


**Per il Municipio di Locarno**

Il Sindaco



Il Segretario

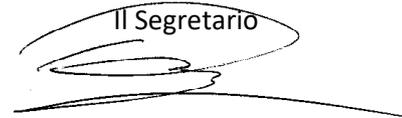


**Per il Municipio di Lugano**

Il Sindaco



Il Segretario



**Per il Municipio di Mendrisio**

Il Sindaco



Il Segretario



Via San Gottardo 60  
Casella Postale 115  
CH - 6648 Minusio



**Comune di Minusio**

**Il Municipio**



**Cancelleria comunale**

Telefono +41 91 735 81 81  
Fax +41 91 743 12 89  
e-mail cancelleria@minusio.ch  
http://www.minusio.ch

Consiglio di Stato  
Piazza Governo 6  
Casella postale 2170  
6501 Bellinzona

*can@ti.ch*

Funzionario  
incaricato

Ris. mun.

1455/2023

6648 Minusio, 29 novembre 2023

**Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino >> Procedura di consultazione**

Onorevoli Consiglieri di Stato,

vi ringraziamo per la facoltà che ci è concessa di esprimere nostre osservazioni in merito alla strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.

Riteniamo in questa sede di significarvi la nostra completa adesione alla presa di posizione del 24 novembre 2023 dell'Associazione dei Comuni Ticinesi che facciamo nostra e in tal senso non abbiamo ulteriori osservazioni da sviluppare.

Ringraziamo per l'attenzione e l'occasione ci è gradita per porgere i più distinti saluti,

p. IL MUNICIPIO DI MINUSIO  
Il Sindaco:

Il Segretario:

avv. Felice Dafond

avv. Yassin Benhamza

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **04.10.2023 10:48**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Daniele
Cognome:	Mazzali
Funzione:	
Telefono:	+41 91 936 10 40
Email di contatto:	daniele.mazzali@monteceneri.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

La strategia è condivisa.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Non è chiaro il coinvolgimento dei Comuni a questo stadio dell'elaborazione della strategia, ossia come essi saranno chiamati a intervenire o come saranno coinvolti (progettazione/ finanziamente/ formazione, ecc. ...).

###### 3) Avete commenti sulla visione?

La visione è condivisa.

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Sui portali unici non ci sono sufficienti informazioni, anche di massima, sul loro funzionamento.

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Attendiamo con curiosità e apertura i dettagli.

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Attendiamo con curiosità e apertura i dettagli.

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:  Pienamente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

no

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Mancano dettagli sull'attuazione (anche solo di massima) per comprendere il coinvolgimento dei Comuni.

---

**Presenza di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.10.2023 10:11**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Andrea
Cognome:	Sala
Funzione:	segretario comunale
Telefono:	+41 91 683 50 12
Email di contatto:	andrea.sala@me.com

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Riteniamo opportuno procedere speditamente alla trasformazione degli enti pubblici in Ticino. Tuttavia riteniamo fondamentale distinguere le necessità dei Comuni rispetto a quelle del Cantone.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Riteniamo il lasso temporale congruo.

###### 3) Avete commenti sulla visione?

Va distinto chiaramente l'ambito di intervento di digitalizzazione. Si ricorda che deve comunque essere preponderante la privacy rispetto alla trasparenza.

#### **4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Riteniamo sicuramente utile procedere in questo ambito come descritto nel punto 4. Siamo scettici sulle soluzioni già oggi in essere, per esempio per quanto attiene alla procedura per il rilascio di permessi. La digitalizzazione già sviluppata dal Cantone è totalmente insoddisfacente, per esempio, per le persone anziane che non hanno un accesso immediato al digitale. Infatti se per il Cantone si evidenzia un sicuro risparmio e una razionalizzazione delle forze lavoro, bisogna tener conto che i Comuni (ente di prossimità) sono sollecitati da queste categorie deboli (anziani, stranieri, ecc.) proprio per poter assecondare le loro richieste. Questo a scapito quindi del principio enunciato dalla nuova legge che verte ad una migliore inclusività. Riteniamo che un minimo accompagnamento da parte del Cantone, così come da parte dei funzionari comunali, sia necessario e non possa in nessun caso essere sostituito da enti di livello inferiore.

#### **5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Riteniamo opportuno che i Comuni, che hanno un rapporto di prossimità ben diverso dal Cantone, debbano essere liberi di scegliere i prodotti più opportuni per la loro specificità. Tuttavia concordiamo che il Cantone debba tracciare delle linee guida chiare che abbiano ad uniformare la paletta di servizi digitali offerti. Non vediamo in linea di principio che il Cantone possa assumere il ruolo di fornitore di programmi.

#### **6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Ribadiamo il concetto sopra espresso. Il Comune deve essere libero di poter scegliere autonomamente il proprio fornitore di programmi di digitalizzazione.

#### **7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo

#### **8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

#### **9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**



.....

.....

.....

## **Presenza di posizione**

### **Consultazione digitale**

Allegato:

.....

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **28.09.2023 12:39**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Comune Onsemone
Cognome:	Mordasini Leila
Funzione:	Segretaria comunale
Telefono:	+41 91 797 13 15
Email di contatto:	comune@onsemone.swiss

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Nessun commento

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Nessun commento

###### 3) Avete commenti sulla visione?

Nessun commento

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

Nessun commento

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Nessun commento

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Nessun commento

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Pienamente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Nessun commento

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Nessuno.

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 16:03**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Lorenza
Cognome:	Capponi
Funzione:	Segretario comunale
Telefono:	+41 91 648 13 06
Email di contatto:	l.capponi@rivasanvitale.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

**1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?**

.....

.....

.....

**2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

.....

.....

.....

**3) Avete commenti sulla visione?**

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Parzialmente d'accordo

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

## Presenza di posizione

### Consultazione digitale

Allegato:

Strategia digitale RSV.pdf



Comune di  
**Riva San Vitale**

**Municipio  
del Comune di Riva San Vitale**

Piazza Grande 6 – C.P. 103  
CH-6826 Riva San Vitale

**Telefono**

+41 91 648 13 06

[info@rivasanvitale.ch](mailto:info@rivasanvitale.ch)

[www.rivasanvitale.ch](http://www.rivasanvitale.ch)

Lodevole  
Consiglio di Stato  
Piazza governo 6  
6501 Bellinzona

Riva San Vitale, 30 novembre 2023  
1/ISTITUZ/Corr – RM 28.11.2023  
Ns. rif. L. Capponi

## **Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino**

Gentile signora

Egredi signori membri del Consiglio di Stato,

con il presente scritto ci permettiamo esprimere le nostre osservazioni in merito alla consultazione sulla strategia per la trasformazione digitale.

Il documento in consultazione è un manifesto generale per l'introduzione di un processo di digitalizzazione in un'organizzazione sia pubblica che privata, senza un esplicito riferimento alla realtà operativa del Canton Ticino.

L'efficienza dei processi amministrativi e la loro ottimizzazione e conseguente digitalizzazione dovrebbero andare di pari passo con la revisione della Legge organica comunale e relativo Regolamento d'applicazione eliminando così le importanti differenze con le Città che da tempo sono già orientate a queste modalità operative e strategiche.

Si deve altresì aggiungere la necessità di disporre di una mappa completa dei portatori di interesse per il Cantone e per i Comuni con flussi in entrata e in uscita così da poter valutare il potenziale della digitalizzazione in vari ambiti.

Sarebbero inoltre da preferire Centri di competenza cantonali, efficienti ed efficaci, rispetto a monopoli di centri di consulenza privati. Questo permetterebbe di dare la possibilità ai vari enti di valutare la qualità di questi centri di competenza mantenendo l'alta qualità dei servizi; fattore per il quale ci si rivolge a consulenti esterni.

La "priorità digitale" dovrebbe essere una prassi fondamentale e strategica: prima si pensa alla versione digitale e poi si crea quella corrispondente "analogica" e non il contrario.

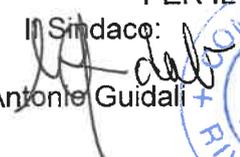
Le soluzioni digitali devono essere tra loro compatibili in modo di adattare alle dimensioni di ogni Comune, alle esigenze dello stesso, ed alla realtà in cui opera. Una mappatura dei flussi nei vari processi amministrativi è fondamentale per iniziare con la digitalizzazione.

La protezione dei dati è un punto centrale della strategia per la trasformazione digitale; tuttavia, ad oggi questo tema non è ancora stato affrontato compiutamente da tutti i Comuni. Per gli enti di piccole e medie dimensioni una figura regionale, evitando di far capo ad esterni non sempre qualificati, appare la soluzione più adatta ed efficace.

Nel progetto non vi sono indicazioni circa la digitalizzazione in ambito scolastico (scuole medie e scuole elementari). Riteniamo che per le future generazioni questo debba essere sviluppato già nella scuola primaria: un esempio riguarda la tematica relativa ai disturbi DSA (integrazione ed inclusione).

In conclusione, riteniamo che tutto il progetto di digitalizzazione sia sorretto da chiare condizioni quadro a cui si deve implementare, con una certa urgenza, anche la formazione continua vincolata dei quadri amministrativi con le relative certificazioni (tramite IFC o SUPSI).

Ringraziandovi per l'attenzione porgiamo cordiali saluti.

PER IL MUNICIPIO  
Il Sindaco:  La Segretaria:   
Antonio Guidali  Lorenza Capponi

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 17:01**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Clemente
Cognome:	Gramigna
Funzione:	Consulente esterno per Comune di Ronco sopra Ascona
Telefono:	+41 79 774 11 71
Email di contatto:	clemente@gramigna.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

No, lo scopo é chiaro e se ne riconosce l'utilità e la necessità

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

L'obiettivo da raggiungere coinvolge in maniera naturale tutte le entità pubbliche. È importante dall'inizio chiarire i compiti e gli oneri legati ad ogni attore.

###### 3) Avete commenti sulla visione?

No

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

No

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Si sollecita la creazione dell'organo operativo intercomunale quale partner nel processo di definizione degli obiettivi e modalità di raggiungimento. Si consiglia altresì il coinvolgimento di rappresentanti di tutti i gruppi di popolazione.

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

No a parte quello di coinvolgere dall'inizio anche l'organo intercomunale.

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

No

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Verificare costantemente l'evoluzione di altri progetti fondamentali quali l'identità elettronica e la sua diffusione nella popolazione, ecc.

---

**Presenza di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 30.11.2023 08:56

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Cristiano
Cognome:	Perli
Funzione:	Aggiunto segretario comunale
Telefono:	+41 91 850 20 90
Email di contatto:	cancelleria@santonino.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Si ritiene che una visione d'insieme il più possibile uniformata dello sviluppo di un'Amministrazione digitale sia fondamentale per rivolgersi in modo armonioso all'utente del servizio, pensando in primis ai meno avvezzi all'uso della tecnologia (punto 4.1). Deve comunque rimanere imperativo il concetto di sussidiarietà dell'Amministrazione digitale quando rivolta all'utenza (cittadino) e non di sostituzione dell'offerta tradizionale, benché si possa riconoscere come spingendosi in questo ambito si potrà arrivare al punto dove la priorità sarà data al digitale. Tuttavia, il termine temporale di questo scenario dovrebbe essere diluito in un ampio lasso di tempo così da farlo assorbire come un mutamento naturale e non forzato.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Nessun particolare commento.

### 3) Avete commenti sulla visione?

Nessun particolare commento.

### 4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?

In parte già sviluppati nel commento alla strategia nel suo complesso (4.1 e 4.2).

### 5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?

È condivisibile, se non addirittura auspicabile, la formazione di un organo operativo intercomunale che accompagni uno sviluppo armonioso di questa trasformazione così da offrire all'utenza dei servizi il più possibile uniformati. Questa sensazione è avvalorata anche dall'ottima esperienza avuta con il Gruppo di lavoro "Cyber sicuro" che ha accompagnato l'introduzione della nLPD.

### 6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?

Nessun commento particolare.

### 7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?

Risposta: Pienamente d'accordo

### 8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?

Nell'ottica di quanto espresso nella valutazione della strategia nel suo complesso, crediamo sia auspicabile che da parte dell'Amministrazione cantonale, nell'ambito dello sviluppo di questa strategia per la trasformazione digitale del Canton Ticino, vengano definite delle linee guida di riferimento e vincolanti per lo sviluppo delle soluzioni a livello comunale. Questo per fare in modo che nel momento in cui gli enti pubblici subalterni (nel nostro caso pensiamo ovviamente ai comuni) decidessero di introdurre dei segmenti di digitalizzazione, l'utente non sia disorientato, ma trovi delle soluzioni uniformi all'interno di tutta l'amministrazione ticinese. In questa ottica, lo sviluppo di soluzioni uniformanti, potrebbe anche permettere un prezioso contenimento di risorse (sia finanziarie che procedurali) per l'implementazione che andrebbero di sicuro a favorire delle decisioni di introduzione del servizio rivolto all'utenza.

### 9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?



Nessun commento particolare.

.....

.....

.....

## **Presenza di posizione**

---

### **Consultazione digitale**

Allegato:

.....



# COMUNE DI SERRAVALLE

CH - 6713 Malvaglia

info@serravalle.ch  
www.serravalle.ch

Telefono 091 870 11 45  
09.00 - 12.00 / 14.00 - 17.30  
Fax 091 870 14 77  
Sportello 10.00 - 12.00 / 16.00 - 18.00

[can-digitalizzazione@ti.ch](mailto:can-digitalizzazione@ti.ch)

Comitato operativo per la  
trasformazione digitale  
Aca delegata M. Folletti  
Piazza Governo 6  
6501 Bellinzona

Serravalle, 29 novembre 2023

## Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

### Procedura di consultazione

Egregi signori,

la presente in relazione alla procedura di consultazione avviata lo scorso 20 novembre dal Consiglio di Stato.

Il Municipio esprime una condivisione di principio sulla strategia per la trasformazione digitale, indirizzo dal quale non si può prescindere anche nell'ottica di favorire e snellire, laddove possibile, i rapporti tra lo Stato e la cittadinanza.

Allo stesso tempo, l'esecutivo sottolinea l'importanza di accompagnare gli enti locali nel processo d'implementazione delle nuove modalità, esigenza che si manifesta a maggior ragione per i Comuni medio-piccoli, non dotati delle necessarie risorse interne. In tal senso, è fortemente auspicata l'organizzazione di specifici momenti formativi diretti ai dipendenti comunali che saranno chiamati a confrontarsi con la materia.

In attesa di aggiornamenti, porgiamo frattanto i migliori saluti.

Per il Municipio:

Il vicesindaco  
Giamboni F.

Il segretario comunale  
Andreoli C.



Allegato: -

Cpc: vicesegretario comunale

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **14.11.2023 15:40**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Comune
Nome:	Abramo
Cognome:	Civatti
Funzione:	Segretario comunale
Telefono:	+41 91 648 28 56
Email di contatto:	info@valmara.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Nel complesso non abbiamo particolari osservazioni.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

###### 3) Avete commenti sulla visione?

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Negli obiettivi del secondo ciclo viene indicato: "definire indicatori di gestione e di valutazione relativi ai servizi digitali". A nostro avviso sarebbe meglio definire gli indicatori di valutazione a priori, mentre si sta costruendo il sistema, altrimenti vi è il rischio che alcuni dati necessari per la valutazione non possono essere estrapolati dal sistema e che quindi o ci si accontenta dei dati a disposizione o si deve modificare, con costi elevati, il sistema creato.

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Pienamente d'accordo

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Segnaliamo l'auspicio che i comuni e le associazioni di categoria vengano coinvolte nell'elaborazione della strategia digitale.

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presenza di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:  
.....

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 13:02**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Partito, movimento o gruppo politico
Nome:	Isabelle
Cognome:	De Luca
Funzione:	coordinatrice HelvEthica Ticino
Telefono:	+41 76 346 89 63
Email di contatto:	hello-ticino@helvethica.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

sì, vedi presa di posizione allegata

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

sì, vedi presa di posizione allegata

###### 3) Avete commenti sulla visione?

sì, vedi presa di posizione allegata

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

sì, vedi presa di posizione allegata

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

sì, vedi presa di posizione allegata

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

sì, vedi presa di posizione allegata

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Totalmente in disaccordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

sì, vedi presa di posizione allegata

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

- ripercussioni su salute e ambiente - elevati consumi energetici - perdita di impieghi - ingerenza nella privacy - controllo sociale

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

Presa di posizione di HelvEthica ticino sulla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.pdf

## Presenza di posizione di HelvEthica Ticino sulla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

### Premessa

Comprendiamo la necessità della digitalizzazione tra apparati ed enti statali e parastatali per migliorare la comunicazione e l'organizzazione dei processi al loro interno. Tuttavia, la comunicazione tra l'amministrazione pubblica e il cittadino (e viceversa) dovrebbe tendere a una maggiore trasparenza e a favorire l'informazione. Pertanto, la digitalizzazione della comunicazione può essere consentita solo se essa migliora o perlomeno non peggiora la situazione preesistente.

Alla luce delle esperienze negative fatte da cittadini nei cantoni in cui la digitalizzazione amministrativa è già in vigore (difficoltà di mettersi in contatto con persone competenti che possano dare risposte a casi specifici, necessità di trovare sempre nuove password complesse per ogni sito, enorme perdita di tempo per trovare il modulo giusto ecc.) e per **i motivi elencati qui di seguito**, nutriamo grande scetticismo nei confronti della digitalizzazione auspicata.

#### 1- **Assenza di un dibattito democratico**

"La Svizzera Digitale" non è scaturita da un dibattito democratico in cui la popolazione sia stata quanto meno informata sulle decisioni e sulle scelte adottate, che comporteranno importanti cambiamenti sociali.

Ci chiediamo quale autonomia abbiano i Cantoni nella questione digitale, visto che il piano di rivoluzione digitale, da applicare anche alla Svizzera, viene da Berna (cfr. articolo pubblicato dall'Ufficio federale delle comunicazioni: "L'Umanità al centro della digitalizzazione"<sup>1</sup>). Inoltre, il Consiglio federale ha dato carta bianca alle compagnie di telefonia mobile per costruire una rete performante che copra il 98% del territorio con il 5G.

I cambiamenti in atto sono epocali, la digitalizzazione sarà pervasiva e porterà con sé diversi problemi anche gravi, oggetto dei punti che seguono.

#### 2- **Aumento delle malattie ambientali e del lavoro dovute all'elettrosmog**

Già nel 2015 i medici per l'ambiente, che si erano espressi sulla questione e le cui analisi sono state inserite nel rapporto Berenis<sup>2</sup> commissionato dalla Confederazione, dichiaravano che il 5% della popolazione, vale a dire oltre 400'000 persone, accusava sintomi di elettrosensibilità. Essendo l'elettrosmog cumulativo,

con l'implementazione delle tecnologie di nuova generazione e la pervasiva digitalizzazione in atto il numero di persone che ne saranno colpite è destinato ad aumentare in misura esponenziale. Senza contare il fatto che le conseguenze di tale esposizione sono completamente sconosciute, visto che la popolazione non è mai stata esposta finora a un tale livello di elettrosmog indotto dalla digitalizzazione, che peraltro non tiene conto del principio di precauzione. Di fatto, già oggi si riconoscono gli effetti negativi dei campi elettromagnetici (CEM) e delle radiazioni non ionizzanti (RNI) sulla salute: oltre a stanchezza cronica, insonnia, incapacità di concentrazione, emicranie, acufeni e altri disturbi più o meno leggeri, ve ne sono di ancora più debilitanti e allarmanti, quali lo stress ossidativo, le interferenze sugli organi riproduttivi e la cancerogenesi. A conferma del fatto che l'elettrosmog nuoce alla salute e all'ambiente e per fornire un supporto medico alle persone affette da elettroipersensibilità (EHS), l'UFAM ha incaricato l'Istituto di medicina di famiglia dell'Università di Friburgo di istituire un servizio di consulenza medica. "MedNIS"<sup>3</sup> è entrato in funzione recentemente e il suo obiettivo principale è quello di migliorare l'assistenza medica per i pazienti affetti da EHS, oltre a fornire una migliore informazione su questa malattia ambientale sia alla comunità medica che al pubblico in generale. La struttura viene utilizzata anche per la ricerca scientifica sull'argomento. (cfr. <https://www.mednis.ch/>)

### 3- Elevato consumo energetico

I consumi energetici legati alla digitalizzazione sono improponibili perché in costante aumento e dunque in totale contrapposizione con il risparmio energetico promosso da Confederazione e Cantoni. Temiamo che con la transizione digitale saremo confrontati a seri problemi di approvvigionamento energetico. Internet consuma già oggi il 10% dell'energia globale; con l'implementazione del 5G saranno connessi sino a un milione di apparecchi per km<sup>2</sup> e, continuando di questo passo, entro il 2030 questo consumo sarà superiore al 50%<sup>4</sup>. Se non agiamo contro questa tendenza, si prevede che entro il 2030 il fabbisogno mondiale di energia elettrica per l'utilizzo delle TIC (tecnologie dell'informazione e della comunicazione) sarà pari alla produzione energetica di 1000 centrali nucleari della portata di quella di Gösgen. Google da solo necessita di 2.5 centrali nucleari. Lo sfruttamento attuale delle energie rinnovabili, anche per questioni di potenza ridotta, non è sufficiente a soddisfare il fabbisogno energetico della digitalizzazione, né lo sarà per molti anni ancora o forse per sempre; noi siamo contrari a una dipendenza dalle centrali nucleari fintanto che non sarà risolto il problema delle scorie radioattive. Quindi puntiamo piuttosto sul risparmio energetico e dunque sul fatto che non tutti gli aspetti della nostra vita, a cominciare dalla nostra identità (eID), debbano per forza essere digitalizzati. Per motivi di coerenza rispetto alla transizione energetica, occorre porre un freno alla digitalizzazione almeno nei settori in cui essa non è indispensabile e laddove comporta inutili complicazioni di gestione, riducendo nel contempo la qualità di prestazioni e servizi.

Bisogna inoltre tener conto degli ingenti investimenti legati alla digitalizzazione così come dell'elevato impatto ambientale su flora e fauna conseguente alla produzione, all'utilizzo e allo smaltimento dei dispositivi elettronici.

#### 4- **Dipendenza dall'approvvigionamento energetico**

Il servizio pubblico non può essere trasferito completamente in un sistema digitalizzato che dipenda dall'approvvigionamento energetico. Infatti, in caso di blackout energetici o di mancata fornitura di corrente elettrica l'amministrazione pubblica e l'intero apparato politico si bloccherebbero.

#### 5- **Perdita di impieghi**

La digitalizzazione della società e l'intelligenza artificiale porteranno con sé la perdita del 50% dei posti di lavoro nei prossimi decenni e cancellerà interi settori lavorativi e molte professioni: lo dichiara apertamente Klaus Schwab, presidente del Forum Economico Mondiale, nel suo libro "La quarta rivoluzione industriale". Riteniamo quindi necessario svolgere un approfondito dibattito democratico, affinché la popolazione sia informata sulle reali ripercussioni della tecnologia 5G e sul processo della digitalizzazione sociale.

#### 6- **Dipendenza digitale**

La digitalizzazione sta creando sempre maggiore dipendenza e isolamento delle persone che perdono la capacità di relazionarsi, soprattutto i giovani. A questo proposito vorremmo citare il preoccupante fenomeno degli *hikikomori* in Giappone (ca. 1 milione), "giovani tra i dodici e i venticinque anni che si sono completamente isolati dalla società. Non studiano, non lavorano, non socializzano. Vegetano chiusi nelle loro camerette perennemente connessi con qualcosa che non esiste nella realtà".<sup>5</sup>

#### 7- **Divario tra le istituzioni e il cittadino**

Con la digitalizzazione dei servizi amministrativi destinati alla popolazione, il cittadino sarà obbligato a dotarsi di computer e telefonini di ultima generazione (incentivazione al consumo!) per presentare richieste tramite moduli elettronici per poi ricevere risposte automatizzate. Ciò comporterà la chiusura degli sportelli a cui potersi rivolgere, allontanando ulteriormente il cittadino dallo Stato: la presenza umana nella pubblica amministrazione è essenziale. Nelle città già digitalizzate, i cittadini hanno grosse difficoltà a ottenere informazioni dai servizi pubblici e passano ore a chiamare numeri di telefono a cui nessuno risponde. Inoltre, i formulari digitali non permettono di trattare casi particolari che richiedono l'intervento di una persona competente. La grossa difficoltà, infatti, riguarda specialmente l'interazione con una macchina (IA), che si limita a raccogliere e ad elaborare dati ma alla quale mancano completamente sia l'aspetto creativo che il buon senso pratico, spesso richiesti per trovare velocemente soluzioni efficaci. Ai fini di una sicurezza reciproca, riteniamo dunque che tutte le decisioni e le comunicazioni importanti siano inviate in forma cartacea e per raccomandata.

## 8- **Mancanza di sicurezza cibernetica**

Il sistema digitale, che può essere facilmente "hackerato", non garantisce la protezione dei dati sensibili: i dati possono essere travisati e utilizzati per scopi illeciti, come è accaduto recentemente in India in cui è avvenuta un'ennesima violazione dei dati con 815 milioni di persone che hanno visto mettere in vendita i propri dati biometrici e informazioni bancarie sul "dark web".<sup>6</sup> E ciò, nonostante il fatto che gli Indiani non siano proprio dei novellini in materia informatica! Questo dovrebbe fungere da monito anche per coloro che intendono introdurre la CBDC, che peraltro noi contestiamo con forza anche per il controllo sociale che essa sottende.

## 9- **Ingerenza nella privacy e controllo sociale**

Congiuntamente alla videosorveglianza, anche la digitalizzazione contribuisce fortemente al controllo della popolazione da parte dello Stato e/o di entità non ben identificate, interferendo ulteriormente nella vita privata del cittadino.

## 10- **Pericolosità della digitalizzazione nelle scuole**

Oltre agli elevatissimi costi energetici, per la digitalizzazione nelle scuole si prevede di spendere nei prossimi 5 anni più di 47 milioni di franchi.<sup>7</sup>

Ci domandiamo con quali criteri siano stati decisi la digitalizzazione nelle scuole e i programmi scolastici che prevedono una sempre crescente digitalizzazione all'interno degli istituti scolastici.

Con particolare riferimento all'attuale crisi finanziaria della scuola ticinese, non concordiamo con l'esoso dispendio di soldi pubblici per digitalizzare non solo l'insegnamento ma anche le strutture e i servizi scolastici (dotazione di stampanti multifunzionali negli spazi comuni e di registratori di cassa nelle mescite e refezioni, predisposizione all'installazione di schermi informativi, ecc.).

La digitalizzazione nell'insegnamento dev'essere valutata seriamente confrontandosi con le esperienze di altri Paesi anche per quanto attiene all'apprendimento dei contenuti nei vari livelli scolastici. A questo proposito rinviamo al già citato documento del Senato della Repubblica italiana (cfr. nota 5) in cui leggiamo a pagina 2-3: "Tutte le ricerche internazionali citate nel corso del ciclo di audizioni giungono alla medesima conclusione: il cervello agisce come un muscolo, si sviluppa in base all'uso che se ne fa e l'uso di dispositivi digitali (social e videogiochi), così come la scrittura su tastiera elettronica invece della scrittura a mano, non sollecita il cervello."

A cinque anni dal lancio del 5G in Svizzera e della digitalizzazione nella scuola, non ci risulta che sia stato aperto un dibattito con l'opinione pubblica e/o con esperti del settore.

I potenziali impatti dell'inquinamento elettromagnetico sulla salute degli allievi nelle varie fasce d'età, anche e soprattutto sui più piccoli il cui cervello è più massicciamente irraggiato dalle onde elettromagnetiche, e sull'effetto psicologico della digitalizzazione su di loro non sono stati evidentemente presi in considerazione, confermando di fatto che questa generazione di scolari e noi tutti fungiamo da cavie umane più o meno consapevoli e consenzienti.

## Conclusioni

Alla luce di quanto esposto, riteniamo che il Cantone debba astenersi dal promuovere la digitalizzazione sociale. L'amministrazione statale dovrebbe inoltre prendere i giusti provvedimenti per tutelare i suoi dipendenti dall'elettrosmog, cablando gli apparecchi in dotazione ed eliminando il wireless dai suoi stabili. Questo va fatto specialmente nei luoghi sensibili come scuole, ospedali, case per anziani, istituti in generale.

Il Cantone deve evitare di perdere posti di lavoro a causa della digitalizzazione e dell'intelligenza artificiale e adoperarsi affinché ciò non avvenga nemmeno nel settore privato e industriale. Ha il compito di tutelare la popolazione e di soddisfarne i bisogni garantendo una presenza umana agli sportelli e in tutte le transazioni burocratiche.

Il fatto che si creino nuovi posti di lavoro mediante l'introduzione del digitale non potrà mai controbilanciare la perdita delle vecchie professioni con conseguenze determinanti a medio e lungo termine, considerando oltretutto che non tutti i posti di lavoro nel digitale hanno necessariamente un futuro.

Ci auguriamo di aver esposto in modo esauriente la nostra posizione, restando a vostra disposizione per ulteriori chiarimenti, vi inviamo i nostri migliori saluti.

Il comitato di HelvEthica Ticino

30 novembre 2023

---

### Note :

- 1- <https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/l-ufcom/informazioni-dell-ufcom/ufcom-infomailing/bakom-infomailing-46/der-menschen-im-mittelpunkt-der-digitalisierung.html>
- 2- <https://www.bafu.admin.ch/bafu/fr/home/themes/electrosmog/newsletter-du-groupe-consultatif-dexperts-en-matiere-de-rni--ber.html>
- e [https://www.aefu.ch/fileadmin/user\\_upload/aefu-data/b\\_documents/oekoskop/Oekoskop\\_20\\_2.pdf](https://www.aefu.ch/fileadmin/user_upload/aefu-data/b_documents/oekoskop/Oekoskop_20_2.pdf)
- 3- <https://www.bafu.admin.ch/bafu/fr/home/themes/electrosmog/info-specialistes/effets-des-rayonnements-non-ionisants-sur-la-sante/electrosensibilite.html>
- 4- <https://www.frequencia.ch/>
- 5- cfr. Senato della Repubblica italiana: Rapporto sull'impatto digitale sugli studenti, con particolare riferimento ai processi di apprendimento, pag. 2. Doc. XVII, n. 2 (adiconsum.it)
- 6- <https://blogs.letemps.ch/solange-ghernaouti/2021/02/21/pourquoi-la-loi-federale-sur-les-services-didentification-electronique-est-problematique/>
- 7- <https://www4.ti.ch/decs/ds/cerdd/organizzazione/masterplan-digitalizzazione-scuole>

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 29.11.2023 14:12

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Partito, movimento o gruppo politico
Nome:	Federica
Cognome:	Galfetti
Funzione:	Segretario cantonale il Centro
Telefono:	+41 79 444 32 06
Email di contatto:	federica.galfetti@il-centro.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Il documento in consultazione è un manifesto generale per l'introduzione di un processo di digitalizzazione in un'organizzazione qualsiasi, senza dettagli particolari sulla situazione attuale dell'Amministrazione cantonale (o comunale).

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

La mappatura dei flussi nei vari processi amministrativi è fondamentale per iniziare il processo di trasformazione digitale. Altrettanto fondamentali sono la definizione delle condizioni quadro e del quadro legale.

###### 3) Avete commenti sulla visione?

L'efficienza dei processi amministrativi, la loro ottimizzazione e conseguente digitalizzazione devono andare di pari passo ed essere congiunti alla revisione della LOC+RALOC. Occorre una mappa completa degli stakeholders per Cantone e comuni, con i flussi in entrata e in uscita, per valutare nei vari ambiti il potenziale della digitalizzazione. Di pari passo, sarebbe inoltre auspicabile una revisione dei processi interni all'Amministrazione cantonale e con interlocutori esterni (processi di scambio informazione e interfacce ancora macchinosi e che potrebbero essere ottimizzati e digitalizzati).

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

No

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

"Digital first" deve essere una pratica fondamentale: prima di pensa alla versione digitale e poi si crea quella corrispondente "analogica".

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Buona cosa sarebbe una formazione continua unificata per i dipendenti cantonali, comunali e per gli enti esterni, con le relative priorità. Predisporre dei controlli qualità per mantenere standard elevati nel corso del tempo. Le modalità di implementazione andrebbero decise in accordo con i comuni. Il Cantone può proporre casi virtuosi già testati a titolo di esempio. Le soluzioni digitali proposte devono potersi adattare alle differenti dimensioni ed esigenze dei comuni. A questo proposito occorre fornire una soluzione semplice, in modo che i comuni possano implementare le pratiche senza ricorrere a figure esterne. Sarebbe auspicabile mettere a disposizione un coordinatore/tecnico per regione a supporto dei comuni. Separare bene i compiti e le responsabilità tra Cantone e comuni. Definire Best Practices per creare una Governance agile.

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

No

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Nel documento non traspare quasi alcun accenno alla digitalizzazione della Scuola (media ed elementare). Sarebbe auspicabile venisse inserita nel processo e monitorata l'implementazione. Fondamentale l'apporto della digitalizzazione già a livello di scuola primaria e secondaria per quanto riguarda la tematica relativa ai disturbi DSA (integrazione).

## **Presenza di posizione**

### **Consultazione digitale**

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 17:52**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Partito, movimento o gruppo politico
Nome:	Marco
Cognome:	Rudin
Funzione:	Presidente del Comitato, Verdi del Ticino
Telefono:	+41 79 489 46 32
Email di contatto:	marco2@marcorudin.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Si, siamo per la proprietà dei dati ed il controllo dei dati al cittadino. Vedi pdf allegato "risposta-strategia-digitale-06-definitivo\_signed.pdf"

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

###### 3) Avete commenti sulla visione?

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Parzialmente d'accordo

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Si, vorremmo arrivare allo standard che permette la proprietà dei dati ed il controllo dei dati al cittadino. Vedi pdf allegato "risposta-strategia-digitale-06-definitivo\_signed.pdf"

---

## Presa di posizione

### Consultazione digitale

Allegato:

risposta-strategia-digitale-06-definitivo\_signed.pdf

# Risposta Consultazione Strategia digitale del Cantone Ticino

Gruppo di lavoro Verdi del Ticino

versione 06 del 19.11.2023

[Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino](#)<sup>1</sup> del 24 agosto 2023

Termine di consegna: 30 novembre 2023

## Per la proprietà dei dati ed il controllo dei dati al cittadino

### Commento generale

La digitalizzazione è una realtà per tutti e anche per l'amministrazione pubblica. Quindi l'allestimento di una strategia che presenta la visione, fissa i principi, gli obiettivi e delinea l'attuazione è ora necessaria.

La bozza di strategia presentata dal Consiglio di Stato è un passo utile nella direzione giusta. Il tema è vasto e l'approccio e la struttura del documento sono adeguate in quanto sono elencati e spiegati i diversi principi e definiti obiettivi e approcci che sono generalmente condivisibili.

Anche se in certe parti il tema sembra essere accennato, manca una precisa indicazione sul fatto che i dati devono, nella misura del possibile, essere sotto il controllo dei cittadini e attori vari (enti, organizzazioni pubbliche e private). Espresso in linguaggio più tecnico possiamo dire che la visione è ancora basata sulla tecnologia del computer centrale o su tecnologie del Web 1.0 e Web 2.0, dove applicazioni e dati sono strettamente connessi. Sotto l'influsso delle grandi aziende che dominano il panorama tecnologico mondiale, si sono favoriti sviluppi di applicazioni che portano a una centralizzazione dei dati delle persone, degli enti e delle imprese. Questo influsso traspare anche in molte formulazioni della strategia del cantone.

Quello che serve è invece una visione che si esprima su nuovi concetti, nuove tecnologie e nuovi standard che consentano di sviluppare applicati che lasciano alle persone il controllo sui propri dati e che permetta alle applicazioni di evitare inutili e pericolose duplicazioni, ovvero sistemi distribuiti e che vengono anche riassunti in gergo in Web 3.0.

### Persone che hanno il possesso e controllo dei propri dati

Il tema è complesso e si cercherà di spiegarlo in conciso e purtroppo anche limitativo.

Di principio tutti sono d'accordo che i dati debbano rimanere sotto il controllo delle persone. Il problema è che però quando si sviluppa un applicativo che consente alle persone di condividere e accedere ai dati online è indispensabile inserirli in una banca dati.

---

<sup>1</sup> Consultazione sulla «Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino» da giovedì 28 settembre 2023 fino al 30 novembre 2023 <https://www4.ti.ch/poteri/cds/attivita/consultazioni-cantonali/consultazione-sulla-strategia-per-la-trasformazione-digitale-del-cantone-ticino>

Risposte da inviare su: <http://www.ti.ch/consultazione-trasformazione-digitale>

Per chi sviluppa un applicativo è oggi relativamente più semplice avere una banca dati controllata da lui stesso, dove vengono salvati tutti i dati dell'utente. Così quando l'applicativo evolve, può decidere più facilmente apportare anche le modifiche necessarie alla banca dati. Questo ha portato a una centralizzazione dei dati e alla perdita della sovranità dei dati da parte dell'utente. Questa centralizzazione risponde anche a delle precise logiche commerciali.

Pensiamo per esempio alla gestione dei contatti sul telefonino. Quando aggiungiamo un indirizzo usando l'app sul telefonino, l'indirizzo viene salvato generalmente sul cloud di Google, Apple o Whatsapp. Senza accorgerci, quando usiamo un applicativo, ci troviamo costretti a trasferire tutti i nostri dati contatti a un ente terzo, che poi ne detiene il controllo e li può per esempio usare per costruire un profilo delle persone. Lo stesso avviene per tutti gli applicativi cloud. Le nostre preferenze e lo storico dei film che vediamo su Netflix viene salvato all'interno della rispettiva base dati. Se non paghiamo più l'abbonamento non possiamo più accedere alle informazioni, perché queste informazioni non sono nostre.

Gli applicativi cloud mettono a disposizione delle funzionalità per accedere con altri programmi (API) ai dati o scaricarli sul nostro computer, ma di principio i nostri dati sono diventati proprietà di altri o ne abbiamo perso il controllo.

Lo stesso succede anche con gli applicativi che gestiscono le cartelle mediche. Quando scegliamo un applicativo automaticamente deleghiamo al fornitore dell'applicativo la gestione dei nostri dati. È quindi il gestore dei dati che ha il controllo dei nostri dati e può definire gli accessi. Così purtroppo, attualmente i dati sanitari della persona e altri dati sensibili, sono accessibili a tutte le persone che sono state abilitate tramite gli applicativi che accedono alle banche dati. La persona ha il controllo molto limitato dei suoi dati, unicamente nella misura in cui l'applicativo glielo permette. Anche per la cancellazione e delle copie che a nostra insaputa vengono fatte, non avendone il controllo, non è lui che può decidere.

In un sistema distribuito i propri dati sono gestiti in modo staccato dall'applicativo. I dati che inseriamo nell'applicativo sono salvati su un sistema online scelto dall'utente stesso. È l'utente a mantenere la proprietà e il controllo dei dati. Può decidere a quale applicativo dare l'accesso e anche determinare il tipo di accesso. Per esempio, l'utente potrà autorizzare l'applicativo a usare i contatti del telefono per fare una telefonata, ma non trasferirli sulle loro banche dati e usarli per scopi commerciali. L'elenco delle mie canzoni preferite o lo storico dei film che ho visto su una piattaforma di streaming saranno salvati separatamente. Così quando non pago più l'abbonamento e utilizzo un'altra piattaforma posso riutilizzarli. Lo stesso per la cartella medica. I miei dati non dovranno essere dati automaticamente a chi ha sviluppato l'applicativo della cartella medica. Sarà il titolare a decidere di dare l'accesso a un medico piuttosto che a un altro. Questo offre anche maggiore flessibilità e possibilità di riduzione dei costi, perché il medico, una volta ricevuto l'accesso potrà accedere con il suo applicativo, lo stesso per l'ospedale, la cassa malati che potranno così integrare molto più facilmente i loro sistemi informatici. Per esempio, l'utente il medico sarà abilitato a depositare la fattura e automaticamente la cassa malati ne avrà accesso.

Sir Tim Berners-Lee, inventore del web al CERN, e presidente del consorzio W3C, che si occupa degli standard di internet, è ora alla testa di una serie di iniziative per lo sviluppo di applicativi distribuiti che usano dei protocolli standard per il salvataggio, l'accesso ai dati e notifica di cambiamenti, in linea con le più moderne tecnologie e requisiti di sicurezza.

Nella nuova visione ogni persona avrà un suo POD (Personal Online Datastore), un cassetto online, dove potrà tenere i propri dati e concedere gli accessi alle applicazioni e persone che desidera.

Chi sviluppa un applicativo non dovrà più occuparsi anche della gestione dei dati, perché questi rimarranno sul POD della persona. C'è bisogno di un cambiamento di mentalità e di riqualificazione, ma poi diventerà più facile sviluppare applicativi, perché questo nuovo approccio semplifica notevolmente le questioni attinenti alla sicurezza e alla gestione dei dati, perché è il detentore dei dati che è responsabile dei suoi dati. Si facilita inoltre l'integrazione dei dati, si favorisce la collaborazione e la semplificazione dei processi amministrativi.

Prendiamo il caso dell'indirizzo di residenza, che attualmente viene gestito in contemporanea dai diversi applicativi e enti (pubblici e privati) con parecchio dispendio di tempo e ritardi negli aggiornamenti. In futuro l'indirizzo della persona potrà essere salvato sul POD della persona stessa. Quando la persona si annuncia per una prestazione o un servizio, darà alla controparte l'indirizzo del POD il diritto di accedere in lettura all'indirizzo. L'applicazione dell'ente che eroga il servizio, non dovrà fare altro che accedere all'informazione. Al momento che l'indirizzo che viene cambiato, il POD invierà una notifica a tutte le applicazioni abilitate, e queste andranno a leggere il l'informazione e, se necessario, dopo ovviamente i necessari controlli, avviare in automatico le necessarie procedure (cambio domicilio, catalogo elettorale). L'informazione sull'indirizzo attuale sarà ovviamente anche condivisa con gli enti commerciali, quindi banche, assicurazioni, casse malattie, ecc. Tutte allo stesso momento risulteranno informate dell'avvenuto cambiamento.

Informazioni su questo nuovo modo standardizzato e individuale di gestire i dati si trova su <https://solidproject.org/>. Molti enti si stanno ora interessando a questo nuovo approccio.

## Indirizzo politico verso il controllo dei dati personali

Sollecitiamo il Consiglio di Stato quindi a rivedere il documento in tutte le parti in modo che la strategia digitale attui il principio secondo cui i dati devono, nella misura del possibile, essere sotto il controllo delle persone.

Per fare in modo che le persone possano avere il controllo sui propri dati e si possano sviluppare servizi digitali integrati, è necessario che lo stato faccia in modo che i cittadini possano avere a disposizione dei sistemi di gestione dei propri dati, che offrono tutte le garanzie necessarie e che sono facilmente integrabili con altri applicativi.

In tutti i casi bisogna anche pianificare in modo che sia sempre garantito l'accesso ai dati e che questi abbiano una scadenza (crittografati con certificati digitali, firma digitale, ...). Le chiavi per accedere ai dati devono essere di esclusivo possesso dei proprietari e possono essere rinnovati o revocati. Alla revoca i dati e le loro copie diventano illeggibili e/o attivano l'autodistruzione.

## Accesso inclusivo e utilizzo smartphone

Nella strategia si elenca il principio del "digital first" e anche di servizi orientati agli utenti e inclusivi. Il vantaggio è che i servizi saranno disponibili in continuo e in modo indipendente dalla geografia. Anche con tutti gli sforzi di creare applicativi inclusive, ci saranno comunque sempre delle persone che per motivi diversi non saranno in grado di accedere ai sistemi digitali. Bisogna valutare come fare in modo che anche queste persone non siano tagliate fuori. Potrebbe essere un desk di aiuto a livello comunale che assiste e/o fa da intermediario sia per l'accesso ai dati sia per il completamento di pratiche. Potrebbero essere istituite delle figure, riconosciute e certificate, per

evitare che le persone si rivolgano magari a impostori che promettono aiuto, ma hanno lo scopo di truffare le persone.

C'è poi da considerare che una gran parte della popolazione dispone unicamente di uno smartphone e non ha un computer. Quindi l'accesso ai dati online e gli applicativi, se non hanno dei requisiti particolari che richiedono uno schermo più grande, devono essere accessibili su tutti i formati di schermo e quindi anche sugli smartphone (il termine tecnico è responsive).

È opportuno completare la strategia indicando anche questo indirizzo.

## Pluralità di fornitori di applicativi

Lo sviluppo di applicativi diventa sempre più importante per l'ente pubblico e questo comporta ovviamente anche dei costi e personale.

Se si vuole sviluppare appieno il potenziale del digitale è necessario anche andare in una direzione che consenta di tenere i costi e gli investimenti sotto controllo, grazie alla concorrenza e pluralità di fornitori.

Attualmente, visto che gli applicativi e le basi dati sono sviluppati come un blocco unico, si finisce facilmente per creare dei monopoli sugli applicativi che diventano costosi e che limitano l'integrazione in altri sistemi informatici.

Per esempio, se i dati della dichiarazione fiscale possono essere salvati sul cassetto dell'utente (POD) usando delle strutture dati pubbliche, è più facile per altre ditte sviluppare degli applicativi mirati per esempio a dei bisogni specifici o anche solo che forniscono i dati direttamente all'applicativo fiscale. Il contribuente potrebbe autorizzare gli applicativi dei datori di lavoro, della propria banca, cassa malattia e altro a depositare l'estratto fiscale direttamente nel suo cassetto online. Sarà il contribuente a decidere quale applicativo usare per la dichiarazione e a dare gli opportuni accessi ai dati elettronici esistenti.

Per dei pensionati senza sostanza immobiliare, un applicativo semplice che funziona su un telefonino, riprende tutti i dati in automatico, potrebbe essere più che sufficiente.

Il contribuente potrebbe però appoggiarsi sul suo fiscalista e decidere di dare accesso ai suoi dati all'applicativo del fiscalista, molto più completo e sofisticato. Se poi l'anno successivo decide di farle da solo, avrà sempre lui il possesso dei dati passati.

## Applicativo per firma petizioni, referendum e iniziative online

La partecipazione della popolazione è sempre più importante. Gli strumenti della petizione, iniziativa e referendum sono elementi importanti, distintivi della nostra democrazia a livello comunale, cantonale e federale. Si assiste anche a un aumento nell'uso di questi strumenti e certamente la tecnologia digitale può essere uno strumento anche per mettere ordine, fare chiarezza, rendere più consapevole i cittadini e anche più sicuro, efficiente e meno oneroso il processo di validazione delle firme.

Crediamo sia ormai ora che il cantone si faccia promotore di realizzare un'applicazione che permette a tutti i cittadini sul proprio telefonino di firmare una petizione, un'iniziativa o un referendum e in automatico validare le firme.

Contrariamente al voto, che deve rimanere segreto, la sottoscrizione di un referendum e di un'iniziativa deve essere verificata dal comune. Quindi lo sviluppo di questa applicazione appare relativamente semplice e quindi non vi è motivo di attendere a fare questo passo.

Dal momento che viene depositata un'iniziativa nel proprio comune, cantone o a livello federale in automatico questa dovrebbe essere a disposizione dei cittadini che la possono firmare. Ci dovrebbe essere la possibilità per i promotori di indicare un link per ottenere informazioni supplementari, che porta poi al sito dei promotori.

In questo modo il cittadino avrebbe immediatamente una panoramica delle petizioni, referendum e iniziative relative al suo comune, cantone e confederazione, con anche le date di scadenza.

Ogni iniziativa dovrebbe avere un identificativo e un link, che può essere condiviso e che, se cliccato, porta immediatamente all'applicativo da firmare.

I promotori dovrebbero poi avere accesso al numero di cittadini che hanno aderito, così da potere capire come evolve la raccolta firme.

Rendere più facile per i cittadini di aderire agli strumenti democratici potrebbe portare a un aumento della partecipazione e del coinvolgimento alla vita politica, un aumento della partecipazione alla raccolta firme, ma anche una proliferazione di Iniziative e Referendum che potrebbe diventare controproducente per la partecipazione al voto e aumentare la disaffezione alla politica. Se questa applicazione dovesse avere successo è possibile che in futuro si possa anche immaginare di aumentare il numero di firme richiesto.

Per ulteriori info: Domenico Zucchetti 076 368 08 10, Marco Rudin 079 489 46 32

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 15:43**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Partito, movimento o gruppo politico
Nome:	Ivan
Cognome:	Braia
Funzione:	Segretario politico
Telefono:	+41 76 542 44 70
Email di contatto:	ivan@plrt.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

**1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?**

.....

.....

.....

**2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

.....

.....

.....

**3) Avete commenti sulla visione?**

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo  
.....

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato: Consultazione Strategia digitale\_PLRT.pdf  
.....

Camorino, 30 novembre 2023

## **Consultazione alla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino**

### ***1. Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?***

Negli ultimi decenni l'era digitale ha subito un'accelerazione progressiva e ha determinato notevoli cambiamenti nella società, nell'economia e nell'Amministrazione pubblica. In particolare, quest'ultima ha fatto fatica ad adattarsi in modo agile a questi cambiamenti, soprattutto se pensiamo ai lenti processi burocratici che toccano ancora il rapporto tra cittadino e Stato.

In questo contesto, però, è ora cruciale che il nostro Cantone si ponga in una posizione di leadership nell'adozione delle tecnologie digitali per migliorare l'efficienza, l'accessibilità e la qualità dei servizi offerti ai cittadini. La trasformazione digitale non solo rappresenta un'opportunità di crescita economica, ma anche un modo per semplificare le procedure amministrative, sia interne che esterne all'Amministrazione cantonale, al fine di agevolare la vita dei cittadini. Pertanto, è essenziale che lo Stato offra i propri servizi in formato digitale, seguendo il principio, ben presente nella strategia, del *"Digital first"*.

La diffusione sempre più ampia della digitalizzazione nella vita quotidiana è riconosciuta anche dal Consiglio di Stato nel suo Messaggio 8079 sulla Modifica della Legge sul notariato. Infatti, si osserva un rapido sviluppo della digitalizzazione in vari settori sin dalla fine degli anni Ottanta, alimentato dalle crescenti esigenze dell'economia e degli utenti, orientate verso maggiore efficienza e tempestività.

Nel mese di agosto 2023, sono stati compiuti passi significativi che si integrano perfettamente con la strategia attuale. Il 10 agosto 2023, il Consiglio di Stato ha avviato la procedura di consultazione per l'Avamprogetto di regolamento sulla comunicazione per via elettronica nell'ambito di procedimenti amministrativi (RCE-LPAm). Inoltre, di recente è stato condotto un sondaggio sulla fruizione online dei contenuti e dei servizi del portale dell'Amministrazione cantonale.

In generale la strategia digitale sembra ben strutturata, copre molteplici aspetti della trasformazione digitale e sembra andare nella giusta direzione adattandosi perfettamente alla Strategia digitale federale ed altre strategie europee e internazionali. Inoltre la trasparenza e la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati rivestono un ruolo di primaria importanza in questa strategia. Questo aspetto è fondamentale per mantenere la

fiducia nell'Amministrazione pubblica e promuovere una cultura della sicurezza, supportata da misure di sensibilizzazione sul tema. Infine, è sicuramente positivo il coinvolgimento dei vari attori interessati, sia pubblici che privati, attivi sul territorio. In questo contesto è molto importante avere un processo collaborativo e la condivisione delle cosiddette *"best practices"*.

Tuttavia, la chiave sarà nell'attuazione efficace delle azioni pianificate e nel monitoraggio costante per adattarsi ai rapidi cambiamenti nel contesto digitale.

Riguardo quest'ultimo punto si rileva in particolare che nella strategia proposta dal Cantone mancano degli indicatori che diano atto e valutino l'andamento della strategia, nonché specifichino come, temporalmente, la strategia andrebbe implementata, rilevando di conseguenza quali servizi vanno digitalizzati a breve, a medio o a lungo termine. A tal proposito si inserisce quindi perfettamente la mozione nr. 1756 del 18 settembre 2023 presentata da Alessandra Gianella per il Gruppo PLR volta proprio anche ad avere una visione più concreta e pragmatica dei servizi dell'amministrazione pubblica che vanno digitalizzati.

Si invita pertanto il Lodevole Consiglio di Stato a voler tenere adeguatamente conto di quanto summenzionato, correggendo la Strategia laddove mancano dei chiari riferimenti temporali e di implementazione.

## ***2. Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?***

È positivo che la strategia si basi su diverse condizioni quadro, inclusa la *"Tallinn Declaration on eGovernment"* e altre strategie svizzere ed europee. Questo dimostra un approccio integrato e allineato con direttive più ampie. Tuttavia, sarebbe utile un'analisi più dettagliata delle singole condizioni quadro e una valutazione critica della loro idoneità al contesto cantonale.

La chiara definizione del perimetro, che include tutte le attività interne ed esterne del Cantone, è essenziale. Coinvolgere la popolazione, le aziende e altre istituzioni è fondamentale per garantire una trasformazione digitale inclusiva. Tuttavia, dovrebbe essere fornita una spiegazione più approfondita su come verranno coinvolte queste parti interessate e quali strumenti saranno utilizzati per garantire una partecipazione effettiva.

Si invita pertanto il Lodevole Consiglio di Stato a voler integrare nella Strategia delle chiare indicazioni su come sarà strutturato il processo partecipativo, indicando, segnatamente ma non esclusivamente, gli aspetti temporali e finanziari di tale processo partecipativo.

Inoltre, in questo contesto sarà importante il lavoro di sensibilizzazione e informazione verso le fasce più anziane della popolazione e meno pratiche all'utilizzo di strumenti digitali.

Anche in questo contesto si invita il Lodevole Consiglio di Stato a voler tenere adeguatamente conto di quanto suesposto nell'elaborazione della Strategia.

Stabilire un periodo di validità chiaro per la strategia è buona pratica. Tuttavia, è altrettanto importante essere flessibili nel caso in cui ci siano cambiamenti significativi nel contesto digitale o nelle priorità. Una pianificazione per la revisione periodica della strategia potrebbe essere inclusa per garantire la sua rilevanza nel tempo. Sarebbero quindi opportune delle fasi di valutazione intermedie nell'attuazione di questa strategia.

Si invita, di conseguenza, il Lodevole Consiglio di Stato a voler inserire nella Strategia e nel contestuale piano di attuazione anche una revisione e analisi qualitativa della Strategia, al fine di poter eventuale porre correttivi necessari ad una corretta implementazione.

### **3. Avete commenti sulla visione?**

La visione è chiara e ambiziosa, mirando a un'Amministrazione pubblica completamente digitale e interconnessa. L'attenzione alla trasparenza, sicurezza e partecipazione attiva è lodevole. Tuttavia, sarebbe utile fornire esempi specifici e concreti di come la trasparenza e la partecipazione saranno integrate nella pratica per raggiungere la visione delineata, motivo per cui il PLRT auspica che il Consiglio di Stato tenga conto di quanto osservato e traduca gli auspici degli attori coinvolti in una revisione della strategia proposta.

### **4. Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

I principi sono ben articolati, con un'enfasi appropriata sull'orientamento agli utenti, la priorità al digitale, l'interoperabilità e la sicurezza delle informazioni. Potrebbe essere vantaggioso fornire casi pratici o linee guida su come questi principi saranno applicati nelle decisioni e nelle azioni quotidiane.

Di seguito, alcuni spunti e questioni da chiarire:

- **Orientamento agli utenti:** Si sottolinea l'importanza dell'orientamento agli utenti, ma come verrà effettivamente misurato e implementato questo principio? Saranno condotte indagini sulla soddisfazione degli utenti? Saranno stabiliti meccanismi per la raccolta continua del feedback degli utenti e per l'adattamento dei servizi digitali in base a tali riscontri?
- **Priorità al digitale (“Digital first”):** Quali sono le iniziative concrete per promuovere la transizione verso servizi digitali? Come verranno affrontate le sfide legate alla

digitalizzazione, come l'accessibilità digitale e l'inclusione di coloro che potrebbero avere limitazioni nell'uso delle tecnologie digitali?

- **Interoperabilità:** Come saranno affrontate le sfide legate alla realizzazione dell'interoperabilità tra i diversi sistemi e servizi digitali? Ci sono standard definiti? Saranno implementati protocolli di comunicazione aperti per garantire l'interconnessione senza intoppi?
- **Sicurezza delle informazioni:** Quali misure specifiche verranno adottate per garantire la sicurezza delle informazioni? Saranno implementati protocolli di sicurezza avanzati? Come verranno affrontate le minacce alla sicurezza, e quali sono i piani di risposta in caso di violazioni della sicurezza?
- **Trasparenza delle informazioni:** L'apertura dei sistemi e la trasparenza delle informazioni è importante per l'inclusione e la partecipazione degli utenti. Tuttavia sarà necessario garantire la loro privacy, soprattutto per i dati più sensibili. Quali misure specifiche verranno adottate per garantire la privacy degli utenti?
- **Sostenibilità dei servizi digitali:** È lodevole che la presente strategia abbracci una visione globale e sostenibile bilanciando aspetti sociali, ambientali e economici. Lodevole anche il fatto che nel processo di sviluppo dei servizi digitali sarà favorito l'utilizzo di fonti di approvvigionamento e tecnologie sostenibili. Sono stati effettuati degli scenari per garantire la rete funzionale anche in caso di crisi di approvvigionamento energetico?
- **Esempi pratici:** Sarebbe utile aggiungere esempi pratici di come ciascun principio verrà applicato in scenari reali può rendere la strategia più tangibile. Ad esempio, nel contesto dell'orientamento agli utenti, potrebbe essere descritto come un servizio specifico sarà progettato con le esigenze degli utenti al centro, magari attraverso la co-progettazione con gli utenti stessi.
- **Misure di successo:** Sarebbe utile definire metriche chiare per misurare il successo nell'applicazione di ciascun principio. Ad esempio, se l'orientamento agli utenti è un principio chiave, potrebbe essere definita una metrica basata sulla percentuale di utenti soddisfatti o sulla riduzione delle lamentele degli utenti.

Integrare questi elementi può rendere la strategia più robusta e trasparente, offrendo una guida pratica su come i principi saranno effettivamente tradotti in azioni e risultati concreti nel contesto della trasformazione digitale.

### ***5. Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?***

Gli obiettivi sono ben definiti e mirano a coprire tutti gli aspetti chiave della trasformazione digitale. Le azioni specifiche associate a ciascun obiettivo forniscono un piano dettagliato per implementare la strategia. Tuttavia, una valutazione più approfondita dei rischi potrebbe

essere inclusa, insieme a misurazioni chiare per valutare il successo nell'implementazione di ciascuna azione.

In maniera generale:

- **Definizione degli obiettivi:** Gli obiettivi sono ben definiti, ma potrebbe essere utile esplicitare ulteriormente cosa significa il successo per ciascun obiettivo. Ad esempio, se uno degli obiettivi è aumentare l'efficienza dei servizi pubblici attraverso la digitalizzazione, quali sono i parametri specifici di efficienza che si mira a raggiungere?
- **Copertura di tutti gli aspetti chiave:** Gli obiettivi sono progettati per coprire tutti gli aspetti chiave della trasformazione digitale, ma è utile verificare se ci sono aree che potrebbero essere trascurate o necessitano di un'attenzione particolare. Ad esempio, è affrontata adeguatamente la formazione del personale per garantire una transizione efficace verso nuove pratiche digitali?
- **Pianificazione del tempo:** Stabilire una chiara sequenza temporale per le azioni può essere cruciale per garantire un progresso costante e per adattarsi a eventuali cambiamenti di contesto o priorità.
- **Coinvolgimento degli stakeholder:** Sarebbe utile verificare se ci sono piani specifici per coinvolgere gli stakeholder chiave in ciascuna azione. Ad esempio, se una delle azioni riguarda lo sviluppo di nuove applicazioni digitali, è stato pianificato il coinvolgimento degli utenti finali durante la fase di progettazione?
- **Aspetti finanziari:** Se possibile, integrare dettagli finanziari per ciascuna azione. Definire chiaramente il budget associato a ciascuna azione può contribuire a una migliore pianificazione e allo sviluppo di realistiche aspettative di implementazione.

Integrare questi elementi può rendere la strategia più completa, trasparente e pronta per essere implementata in modo efficace.

## **6. Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

- **Azione 1 (creazione delle basi legali):** L'idea di una legge quadro per la digitalizzazione è giusta. Tuttavia, è importante considerare i tempi e gli sforzi previsti per l'approvazione di una nuova legge e garantire che ci sia un sostegno sufficiente a tutti i livelli istituzionali. Sarà quindi fondamentale il coinvolgimento di tutti gli *stakeholder*. Ci si può anche domandare se sia per forza necessaria una nuova legge che andrà necessariamente ad appesantire le procedure e i processi, creando ulteriore burocrazia. Inoltre, andrebbero senz'altro introdotti dei meccanismi di adattamento nel caso in cui ci siano dei cambiamenti significativi nel contesto digitale o nelle priorità. Ad esempio, attraverso delle clausole di revisione periodiche o

procedure flessibili per mantenere la legislazione allineata con gli sviluppi tecnologici in rapida evoluzione.

- **Azione 2 (promozione dei servizi digitali):** La promozione all'adozione e l'utilizzo diffuso dei servizi digitali, creando consapevolezza e fornendo supporto a tutti gli attori coinvolti, è positiva. Tuttavia, è fondamentale specificare chiaramente i target di utenti o attori coinvolti nelle campagne di sensibilizzazione. L'identificazione di gruppi specifici, come cittadini, imprese o organizzazioni, può consentire una personalizzazione più efficace delle strategie di comunicazione. In secondo luogo, è necessario dettagliare i canali utilizzati per la comunicazione. Una diversificazione dei canali può massimizzare la copertura e l'efficacia delle iniziative di sensibilizzazione. In terzo luogo, si dovrebbero definire delle metriche chiare per la valutazione dell'efficacia delle campagne di sensibilizzazione. Infine è necessario assicurare un supporto continuo dopo la fase iniziale di sensibilizzazione.
- **Azione 3 (architettura dei servizi di base):** La creazione di servizi di base fondamentali per la sviluppare i servizi digitali è apprezzata. Tuttavia, alcuni punti possono essere migliorati. In primo luogo, è importante garantire il coinvolgimento e la consultazione degli *stakeholder* chiave nella progettazione dei servizi di base. Questo può garantire che le soluzioni sviluppate siano pragmatiche, rispondano alle esigenze degli utenti e promuovano una maggiore adozione. In secondo luogo, è importante sottolineare l'importanza dell'agilità e dell'adattabilità dell'architettura. La tecnologia evolve rapidamente, è quindi necessario garantire che l'architettura consenta l'implementazione di nuovi servizi di base per mantenere la rilevanza nel tempo. Infine, sarebbe utile specificare il ruolo e la partecipazione del Centro Sistemi Informativi (CSI) nella supervisione dei servizi di base. È importante chiarire le responsabilità stabilendo una struttura chiara per il controllo e la gestione dei servizi.
- **Azione 4 (collaborazione tra livelli istituzionali):** La promozione della collaborazione attraverso servizi digitali comuni è un passo importante. Tuttavia, è essenziale gestire le sfide che potrebbero sorgere in termini di standardizzazione e integrazione. A questo proposito è importante implementare strategie per affrontare queste sfide, ad esempio sviluppando standard comuni o l'interoperabilità, per garantire il successo della collaborazione.
- **Azione 5 (gestione dei dati):** La gestione efficace dei dati è cruciale. Sistematizzare la raccolta e la gestione dei dati, insieme all'apertura dei dati pubblici, può portare a una maggiore trasparenza e innovazione. Tuttavia, dovrebbe essere fornito un piano dettagliato su come verrà implementata la sistematizzazione e come verranno affrontate le preoccupazioni legate alla privacy e alla sicurezza dei dati. In questo senso sarà necessario dettagliare i metodi e i processi specifici per la sistemazione della raccolta e della gestione dei dati. Ciò può includere l'adozione di tecnologie

avanzate come l'intelligenza artificiale. In questo caso sarà importante valutare in modo dettagliato i rischi e le opportunità di queste tecnologie.

**7. In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

- Pienamente d'accordo
- Piuttosto d'accordo
- Piuttosto in disaccordo
- Totalmente in disaccordo

**8. Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

**9. Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **23.11.2023 11:37**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Partito, movimento o gruppo politico
Nome:	Stefano
Cognome:	Dias
Funzione:	Presidente Verdi Liberali Ticino
Telefono:	+41 78 642 89 43
Email di contatto:	presidente@verdiliberali.com

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

**1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?**

.....

.....

.....

**2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

.....

.....

.....

**3) Avete commenti sulla visione?**

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

## Consultazione sulla strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Accogliamo con piacere l'opportunità di visionare [la strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino](#) e dopo una consultazione vi inviamo le nostre osservazioni come Partito dei Verdi Liberali del Ticino.

I **verdi liberali del Ticino** circa un anno fa si pronunciavano in merito **alla modifica Costituzionale per l'inclusione della lingua dei segni** dove sottolineavamo l'importanza di adottare le tecnologie digitali e velocizzare il processo di digitalizzazione dei servizi amministrativi. Stimavamo che il processo di digitalizzazione cantonale era ancora in forte ritardo, sia a livello comunale sia a livello cantonale. Ci troviamo ora di fronte alla consultazione della strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino con molto entusiasmo. Poter interagire con l'amministrazione cantonale e comunale in modo efficiente, trasparente e sicuro è di fondamentale importanza inoltre ci permette di essere interconnessi con i diversi livelli istituzionali.

### Principi

Ci rallegra constatare che la **visione**, i **valori** e i **principi** proposti in questa strategia ci trova **totalmente d'accordo** e poniamo l'accento su alcuni punti importanti:

1. **Inclusività:** per tutte le esigenze degli utenti (anziani, competenze informatiche, disabilità);
2. **Formazione:** sarà importante integrare la strategia digitale con il DECS, infatti sono i giovani nativi digitali che potranno garantire un importante contributo nel comprendere se gli strumenti digitali proposti dall'amministrazione pubblica saranno al passo con i tempi. Dobbiamo ritenere importante la loro inclusione. Non va nemmeno dimenticata la formazione continua del corpo docenti che devono interagire con degli studenti sempre più digitali e che questa strategia deve aiutare anche ad abbassare la pressione amministrativa e burocratica del loro lavoro giornaliero.
3. **Open Data:** siamo a favore di un'apertura dei dati, dobbiamo poter attingere ai dati delle amministrazioni pubbliche (cantonali e comunali), ma anche garantire accesso alle infrastrutture digitali di base (software e hardware) che possono essere poi fornite ai Comuni e alle aziende cantonali, comunali, para-statli e/o associazioni e fondazioni senza scopo di lucro;
4. **Sicurezza:** deve essere garantita la sicurezza e la protezione dei dati, molto importante per creare fiducia e rafforzare la stessa digitalizzazione. Consigliamo di poter mantenere la sicurezza in loco, potenzialmente in Ticino, eventualmente in Svizzera collaborando con aziende che hanno le capacità e la serietà per gestire questi dati sensibili;

5. **Sostenibilità:** nello sviluppo dei servizi digitali il Cantone deve assolutamente fare del suo meglio per utilizzare fonti di approvvigionamento sostenibili e anche garantire priorità per fornitori di servizi che allo stesso modo hanno la stessa strategia in questo ambito;
6. **Intelligenza Artificiale:** ci teniamo a sottolineare la mancanza di menzioni riguardo all'intelligenza artificiale, una tecnologia digitale che è entrata da qualche tempo nella vita di tutti noi e che non potrà che coinvolgere (se non travolgere) l'amministrazione pubblica. IA potrà rivelarsi importante per rendere la struttura amministrativa efficiente ed efficace, senza dimenticare gli sviluppi nel campo della ricerca (Centro di calcolo svizzero per esempio) e della formazione (USI e SUPSI). È necessaria una presa di coscienza delle opportunità e dei rischi, integrare nello sviluppo delle basi legali obblighi e doveri per l'utilizzo di questa tecnologia.

## Obiettivi e azioni

Gli otto obiettivi che sono stati esposti nel documento ci vedono in linea generale pienamente d'accordo con le azioni previste, ma vogliamo soffermarci su tre di questi obiettivi:

1. **Potenziare la partecipazione attiva dei cittadini:** in un periodo in cui le istituzioni pubbliche e la politica sente un netto calo di partecipazione, riteniamo molto importante l'adozione di strumenti partecipativi digitali. Lo scopo deve essere un continuo coinvolgimento dei cittadini per farli sentire vicini alle istituzioni, ascoltati e consultati. Questi strumenti devono essere semplici da utilizzare e aiutare una migliore comprensione della politica che spesso e volentieri viene vista come una materia complicata e difficile.
2. **Efficienza, efficacia e qualità:** spesso e volentieri la digitalizzazione viene percepita come una diminuzione di qualità da parte dei cittadini, ma attraverso una semplificazione delle procedure, possiamo rendere l'amministrazione pubblica efficiente, efficace garantendo anche una percezione di ottima qualità da parte dei nostri cittadini.
3. **Divulgazione e competenze:** in un Cantone dove la popolazione anziana è molto ampia, è importante garantire la divulgazione e lo sviluppo delle competenze digitali. Queste competenze sono di grande beneficio anche nella vita di tutti i giorni, sono in aumento gli attacchi personali, le truffe digitali e spesso e volentieri i cittadini non sono preparati a queste modalità. Grazie a questa strategia il Cantone si può proiettare verso il futuro e ampliare le competenze dei propri cittadini con beneficio socio-economico evidente a medio-lungo termine.

## **Tempistiche di attuazione della strategia**

Comprendiamo molto bene le tempistiche tecniche e giuridiche dell'attuazione di questa strategia, ma riteniamo che le tempistiche spalmata su due cicli (2023-2027 e 2027-2031) sia troppo lento. La digitalizzazione dell'amministrazione pubblica ticinese è già in ritardo e non possiamo permetterci ulteriori ritardi. Inoltre lo sviluppo tecnologico non aspetta i tempi da lumaca del Cantone e lo stiamo osservando in questi mesi con lo sviluppo rapido di sistemi di intelligenza artificiale che si stanno evolvendo.

Chiediamo pertanto al lodevole Consiglio di Stato di accelerare la messa in atto della strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino e di elaborare il messaggio all'indirizzo del Parlamento al più presto per iniziare a stabilire e adattare le basi legali per l'implementazione dei servizi di base.

Cordiali saluti

Segretariato Verdi Liberali Ticino

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 20.11.2023 14:04

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Associazione
Nome:	Stefano
Cognome:	Modenini
Funzione:	Direttore AITI - Associazione industrie ticinesi
Telefono:	+41 91 911 84 84
Email di contatto:	stefano.modenini@aiti.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

La struttura del documento è pertinente con gli obiettivi posti. Per contro, l'enunciazione degli obiettivi deve trovare una realizzazione pratica che nel documento non è esemplificata. Sarebbe utile inoltre conoscere cosa stanno facendo gli altri Cantoni svizzeri in materia, dunque avere dei termini di paragone. Emergono pure alcune domande aperte: - formazione alla digitalizzazione del personale, obiettivi e tempistiche; - coinvolgimento dei Comuni, modalità e tempistiche - come approcciare la quota non irrilevante di popolazione anziana che non ha dimestichezza con le tecnologie; - come viene gestita dal punto di vista digitale la documentazione passata e quella attuale; - esprimere un impegno preciso affinché la digitalizzazione riduca la burocrazia e le norme.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

La strategia è valida dal 1.1.2024 al 31.12.2027, poi andrà aggiornata. Si dovrebbe già sin d'ora concepire la fase di aggiornamento dopo il 2027, considerando naturalmente che gli aggiornamenti necessari emergeranno anche dall'implementazione nel periodo 2024 - 2027.

### 3) Avete commenti sulla visione?

La digitalizzazione dell'amministrazione pubblica risponde all'obiettivo di semplificare l'accesso alla stessa da parte del pubblico fruitore e all'obiettivo anche di creare una relazione chiara e coerente nel tempo con la cittadinanza e con gli altri enti.

### 4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?

I principi sono quelli principali da considerare. Le scelte realizzative diranno poi se la concretizzazione è coerente e corretta.

### 5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?

Obiettivo 3: essere aperti alle proposte provenienti dalla cittadinanza, dal pubblico Obiettivo 7: dovrebbe essere indicato come prioritario Obiettivo 8: dovrebbe essere indicato come prioritario Azione 1: Comitato politico e Comitato operativo, attenzione a non creare strutture poco efficienti Azione 4: l'obiettivo non appare di facile realizzazione; da approfondire Azione 5: si pone il tema della sicurezza dei dati e delle competenze

### 6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?

Il secondo ciclo della strategia va determinato anch'esso sulla base di tempistiche precise. Il processo di digitalizzazione dovrebbe essere concluso in tempi sufficientemente rapidi. Sulla base di quanto indicato, si potrebbe prevedere la fine del secondo ciclo nel 2029, cioè a metà della prossima legislatura? La tempistica andrebbe forse accorciata.

### 7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?

Risposta: Parzialmente d'accordo

### 8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?

Approfondire la questione della formazione del personale e soprattutto come fare emergere un'attitudine di servizio a favore della cittadinanza. Verificare cosa stanno facendo altri Cantoni e trarre i dovuti insegnamenti laddove opportuno.

### 9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?

No, ma al di là dei tanti principi espressi il giudizio definitivo dipende dall'implementazione della strategia e dalle azioni concrete che saranno messe in campo.

## Presa di posizione



## Consultazione digitale

Allegato:

---

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 15.11.2023 11:11

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Ente
Nome:	Manuel
Cognome:	Cereda
Funzione:	Direttore ERS-BV
Telefono:	+41 91 873 00 30
Email di contatto:	info@ers-bv.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Per qualsiasi amministrazione pubblica dotarsi di una strategia per la trasformazione digitale è fondamentale e dunque salutata con particolare ottimismo da parte dell'Ente Regionale per lo Sviluppo Bellinzonese e Valli (ERS-BV) se questa si traduce in un'operatività/interazione accessibile e fruibile, come indicato nel documento, per persone e aziende del nostro territorio. Ben venga dunque una strategia cantonale coordinata e con una pianificazione strutturata che possa porre le basi per fornire prestazioni e servizi al territorio innovativi, al passo con i tempi, efficienti e trasparenti. In sintesi, un passo importante verso una migliore efficienza dei servizi amministrativi cantonali e non solo. Si osserva come con tale obiettivo generale sicuramente condiviso e sostenuto da parte dell'Ente, sia da tenere in considerazione un adeguato coinvolgimento del territorio e le sue istituzioni per poter effettuare una "calibrazione" in ottica futura e raccogliere importanti esperienze che verosimilmente già sono state fatte, ad esempio da parte degli enti locali stessi. Proprio per quest'ultimi si ritiene che disporre di una strategia, e relativi addentellati, possa fungere da linea guida anche per loro. Si sottolinea in questo senso che si saluta positivamente come quest'ultime siano pensate per promuovere lo sviluppo collaborativo tra Comuni, Cantone e Confederazione. Dunque, nessuna imposizione ma unicamente un auspicio.

## 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

.....

.....

.....

## 3) Avete commenti sulla visione?

Benché forzatamente ancora molto generica, si condivide in toto la visione che fornisce una bussola per lo sviluppo e il progresso socio-economico del Ticino.

.....

.....

## 4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?

Sicuramente tutti i principi elencati sono condivisibili. Si sottolinea in tal senso l'aspetto dell'accessibilità e la semplificazione della fruizione dei servizi futura a garanzia dell'inclusione, e dunque diminuzione del "digital divide", in questo processo di modernizzazione della più ampia fascia possibile di popolazione e aziende. Importante inoltre, considerato che l'esercizio che ci si presta a compiere è di quelli fondamentali ed un unicum, che si tenga presente sin da subito, come indicato nel documento, dell'interoperabilità dei sistemi ad ogni livello/istituzione/funzione (anche a beneficio del contenimento dei costi). È importante che anche entità esterne ai tre livelli istituzionali beneficino della possibilità di integrarsi facilmente all'interno "dell'infrastruttura digitale".

.....

.....

## 5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?

Obiettivi strategici (a lungo termine) ed azioni: L'ERS-BV condivide anche in questo caso gli obiettivi elencati. Ci permettiamo qui di formulare in particolare un'osservazione in merito all'obiettivo numero 1 relativo a "Creare le condizioni quadro tecniche, organizzative, legali e culturali necessarie allo sviluppo e all'erogazione di servizi digitali" (pag. 12). Tenuto conto che già oggi l'Ente rappresenta la totalità degli enti locali (comuni e patriziati) della regione funzionale bellinzonese e valli, una riflessione sull'opportunità e le condizioni affinché l'Ente possa svolgere il ruolo sopra indicato, potrebbe essere fatta con le autorità cantonali. Si sottolinea in tal senso che l'eventuale disponibilità dell'Ente regionale, quale ente attivo da diversi anni sul territorio, va intesa in quanto ente operativo neutro per il coordinamento, la promozione e il sostegno agli enti locali in questa importante fase di cambiamento culturale (digitale) e di trasformazione. Tale disponibilità, se di interesse, andrà preliminarmente ulteriormente confermata dai singoli enti comunali che condividono la visione regionale dell'ERS-BV. L'Ente è disponibile per ulteriori valutazioni in merito alle future azioni/relazioni di interesse per lo sviluppo socio-economico regionale.

.....

.....

## 6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?

Si saluta positivamente l'impostazione per la quale si prevede un quadriennio (2024-2027) per procedere alla "messa in opera" di una strategia che determinerà in maniera importante il futuro digitale delle nostre istituzioni negli anni a venire.

.....

.....

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Pienamente d'accordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

20231115 - ERS - Presa di posizione Strategia  
trasformazione digitale TI.pdf

**Delegata alla trasformazione digitale**  
Piazza Governo 6  
6500 Bellinzona  
**[can-digitalizzazione@ti.ch](mailto:can-digitalizzazione@ti.ch)**

Biasca, 15 novembre 2023

## **Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino**

### **Osservazioni procedura di consultazione**

Egregi Signori, Gentili Signore,

con riferimento alla procedura di consultazione in oggetto, **l'Ente regionale per lo sviluppo del Bellinzone e Valli (ERS-BV)** ha letto con interesse il documento in oggetto e con la presente sottopone le proprie osservazioni. Il presente scritto non intende valutare ogni singolo aspetto della strategia, dei principi, delle azioni eccetera, quanto più fornire alcune osservazioni di carattere più generico.

### **In generale**

Per qualsiasi amministrazione pubblica dotarsi di una strategia per la trasformazione digitale è fondamentale e dunque salutata con particolare ottimismo da parte dell'Ente regionale se questa si traduce in un'operatività/interazione accessibile e fruibile, come indicato nel documento, per persone e aziende del nostro territorio.

Benvenga dunque una strategia cantonale coordinata e con una pianificazione strutturata che possa porre le basi per fornire prestazioni e servizi al territorio innovativi, al passo con i tempi, efficienti e trasparenti. In sintesi, un passo importante verso una migliore efficienza dei servizi amministrativi cantonali e non solo.

Si osserva come con tale obiettivo generale sicuramente condiviso e sostenuto da parte dell'Ente, sia da tenere in considerazione un adeguato coinvolgimento del territorio e le sue istituzioni per poter effettuare una "calibrazione" in ottica futura e raccogliere importanti esperienze che verosimilmente già sono state fatte, ad esempio da parte degli enti locali stessi.

Proprio per quest'ultimi si ritiene che disporre di una strategia, e relativi addentellati, possa fungere da linea guida anche per loro. Si sottolinea in questo senso che si saluta positivamente come quest'ultime siano pensate per promuovere lo sviluppo collaborativo tra Comuni, Cantone e Confederazione. Dunque, nessuna imposizione ma unicamente un auspicio.

## Visione

Benché forzosamente ancora molto generica, si condivide in toto la visione che fornisce una bussola per lo sviluppo e il progresso socio-economico del Ticino.

## Principi

Sicuramente tutti i principi elencati sono condivisibili. Si sottolinea in tal senso l'aspetto dell'accessibilità e la semplificazione della fruizione dei servizi futura a garanzia dell'inclusione, e dunque diminuzione del "digital divide", in questo processo di modernizzazione della più ampia fascia possibile di popolazione e aziende.

Importante inoltre, considerato che l'esercizio che ci si presta a compiere è di quelli fondamentali ed unicum, che si tenga presente sin da subito, come indicato nel documento, dell'interoperabilità dei sistemi ad ogni livello/istituzione/funzione (anche a beneficio del contenimento dei costi). È importante che anche entità esterne ai tre livelli istituzionali beneficino della possibilità di integrarsi facilmente all'interno "dell'infrastruttura digitale".

## Obiettivi strategici (a lungo termine)

L'ERS-BV condivide anche in questo caso gli obiettivi elencati.

Ci permettiamo qui di formulare in particolare un'osservazione in merito all'obiettivo numero 1 relativo a "Creare le condizioni quadro tecniche, organizzative, legali e culturali necessarie allo sviluppo e all'erogazione di servizi digitali". Ci permettiamo in tal senso citare quanto indicato (pag. 12):

- *A livello organizzativo, oltre agli esistenti organi strategici (Cantone-Comuni) e a quello operativo interno all'Amministrazione cantonale, è auspicata la costituzione di un organo operativo intercomunale, come già avviene in altri Cantoni, cui spetterebbe il coordinamento, la promozione e il sostegno degli enti locali.*

Tenuto conto che già oggi l'Ente rappresenta la totalità degli enti locali (comuni e patriziati) della regione funzionale bellinzonese e valli, una riflessione sull'opportunità e le condizioni affinché l'Ente possa svolgere il ruolo sopra indicato, potrebbe essere fatta con le autorità cantonali. Si sottolinea in tal senso che l'eventuale disponibilità dell'Ente regionale, quale ente attivo da diversi anni sul territorio, va intesa in quanto **ente operativo neutro** per il coordinamento, la promozione e il sostegno agli enti locali in questa importante fase di cambiamento culturale (digitale) e di trasformazione. Tale disponibilità, se di interesse, andrà preliminarmente ulteriormente confermata dai singoli enti comunali che condividono la visione regionale dell'ERS-BV.

## Azioni

L'Ente, è disponibile per ulteriori valutazioni in merito alle future azioni/relazioni di interesse per lo sviluppo socio-economico regionale.

## Attuazione

Si saluta positivamente l'impostazione per la quale si prevede un quadriennio (2024-2027) per procedere alla "messa in opera" di una strategia che determinerà in maniera importante il futuro digitale delle nostre istituzioni negli anni a venire.

In conclusione, l'Ente regionale ritiene fondamentale garantire un processo partecipativo concreto e a tutti i livelli considerato che la trasformazione digitale segnerà un cambiamento di rilievo nel funzionamento pubblico. L'ERS-BV è a disposizione per valutare le modalità e le condizioni affinché possa essere coinvolto nel processo di trasformazione digitale e diventare un partner operativo neutro per Cantone e Comuni per il raggiungimento degli ambiziosi obiettivi.

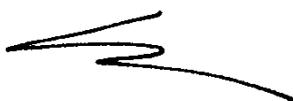
Proprio per quest'ultimi si ritiene positivo il fatto di poter dare la possibilità a tutti gli enti locali che lo desiderano di poter "approfittare" della proattività cantonale secondo il principio "se vuoi, puoi", aspetto fondamentale per gli attori che, per scarsità di risorse in generale o particolari priorità contingenti, non possono attualmente partecipare attivamente allo sviluppo in atto in campo digitale.

Ringraziamo per averci dato la possibilità di formulare le nostre osservazioni, auspicando che le stesse vengano tenute in debita considerazione.

Cordiali saluti.

PER L'ENTE REGIONALE PER LO SVILUPPO  
DEL BELLINZONESE E VALLI

Il Presidente:  
Avv. Filippo Gianoni



Il Direttore:  
Manuel Cereda



Copia p.c. (email):

- Comuni del comprensorio Bellinzonese e Valli
- OTR-BAT sede Bellinzona
- Associazione TicinoSentieri sede Biasca

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 16:26**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Ente
Nome:	Jacopo
Cognome:	Klaus
Funzione:	
Telefono:	+41 91 961 82 00
Email di contatto:	klaus@ersl.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

**1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?**

.....

.....

.....

**2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

.....

.....

.....

**3) Avete commenti sulla visione?**

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Parzialmente d'accordo

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

20231130\_Consultazione-Strategia-  
digitale\_rispostaERSL\_firmata.pdf

Lodevole Consiglio di Stato della  
Repubblica e Cantone Ticino  
Piazza Governo 6  
6501 Bellinzona

Savosa, 30 novembre 2023

## **Risposta alla consultazione sulla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino**

Onorevole Presidente del Consiglio di Stato,  
Egregio Cancelliere dello Stato,

Vi ringraziamo per l'invito ad esprimere un nostro parere sulla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino. La consultazione è strutturata attorno a 9 domande predefinite, di cui 8 aperte e una a risposta multipla. Le considerazioni dell'ERSL sono presentate di seguito seguendo tale struttura.

Hanno espresso formale adesione alla presente presa di posizione i Municipi di Bedano, Bioggio, Canobbio, Caslano, Collina d'Oro, Comano, Cureglia, Gravesano, Isonne, Lamone, Magliaso, Manno, Mezzovico-Vira, Miglieglia, Morcote, Muzzano, Neggio, Novaggio, Origgio, Paradiso, Ponte Capriasca, Porza, Pura, Torricella-Taverne, Tresa, Vezia

### *1. Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?*

Si accoglie positivamente l'intenzione di elaborare una strategia per la trasformazione digitale. Consideriamo infatti che sia compito delle istituzioni cogliere le opportunità della digitalizzazione, gestendo al contempo in modo responsabile ed esemplare i suoi rischi. Anche il fatto che la strategia rappresenti una linea guida non vincolante per i Comuni è accolto positivamente, vanno infatti considerate le necessità delle diverse amministrazioni comunali nonché delle diverse categorie di popolazione. Come il Cantone, anche l'ERSL auspica che i Comuni valutino la possibilità di migliorare i servizi al cittadino attraverso la progressiva digitalizzazione dei servizi, secondo modalità comunque consone alle esigenze e caratteristiche di ciascun ente locale. Rileviamo in ogni caso che l'adozione della strategia cantonale e la sua futura implementazione porteranno giocoforza a ulteriori nuove basi (es. piano d'attuazione di dettaglio, legge quadro cantonale per la digitalizzazione, ecc.) i

cui impatti sui Comuni andranno attentamente valutati di volta in volta, da e con gli attori toccati.

In relazione all’Azione 3 nel capitolo 5.2, va imperativamente chiarito il concetto (e le implicazioni per i Comuni) di servizi digitali di base “standardizzati e collaudati tecnologicamente” sotto la supervisione del Centro Sistemi Informativi del Cantone, da utilizzare sistematicamente dalle “Amministrazioni pubbliche” (tra i quali i Comuni, secondo la definizione data nel Glossario) quando forniranno nuovi servizi digitali. Idem per quanto riguarda l’ipotizzato “portale unico di Governo digitale” (cap. 6). Tale centralizzazione porrebbe degli evidenti problemi sia tecnico-concettuali (i processi e i servizi cantonali differiscono da quelli comunali e non possono quindi essere applicati tali e quali) che istituzionali (mancanza di concertazione a monte con i Comuni). Tale centralizzazione non va imposta ma dev’essere basata sulla scelta volontaria degli enti coinvolti dopo analisi dei servizi digitali comuni a più livelli istituzionali che possono effettivamente essere standardizzati.

Si richiede inoltre di tenere in considerazione che la strategia arriva (un po’ in ritardo) non inserendosi in una “pagina bianca”, bensì in un contesto già esistente, complesso e in parte frammentato. Servizi di base comuni tra diversi enti pubblici, come auspicato dalla Strategia, rappresentano una scelta teoricamente razionale. Tuttavia, gli enti pionieri che hanno già implementato soluzioni tecnologiche (che rispettano le norme di sicurezza e protezione dati) non devono essere penalizzati dalle nuove disposizioni che entreranno presumibilmente in vigore. I Comuni andranno imperativamente coinvolti nelle fasi successive, anche perché ci si esprime nell’ambito di questa consultazione unicamente su dei principi generali, senza indicazioni precise su costi, tempistiche e modalità di attuazione.

## *2. Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?*

Il capitolo 2.2 “Perimetro” pone particolare enfasi sul settore privato, in particolare sul ruolo dei fornitori di servizi informatici. Senza voler minimizzare il loro evidente ruolo chiave, nell’ambito della definizione di una Strategia cantonale andrebbe dato a nostro avviso maggior peso al ruolo delle istituzioni e alla collaborazione tra i livelli istituzionali, vera sfida da cogliere in termini di cambiamento tecnico e culturale e in termini di qualità dei servizi al cittadino.

Sempre al capitolo 2.2, va chiarito cosa si intende con l’espressione “istituzioni indipendenti di diritto pubblico”.

Capitolo 2.3 “Periodo di validità”: chiarire modalità e tempistiche per l’aggiornamento della strategia per il quadriennio successivo (2028-2031).

Osservazione sulla forma: dal punto di vista della leggibilità non ci sembra ottimale aprire un capitolo con un elenco (cfr. cap. 2.1). Si suggerisce di limitarsi ad indicare che la strategia è basata su documenti quadro sovraordinati (menzionando eventualmente alcuni esempi) e di elencare questi ultimi negli allegati.

### 3. Avete commenti sulla visione?

Parte della visione sembra porsi in contraddizione col principio, menzionato nella Strategia stessa (cap.1), della non sostituzione dei servizi classici e della non esclusione dei cittadini non “digitali”. Si chiede di riformulare in particolare l'intento di “trasformare l'Amministrazione pubblica in un ecosistema digitale avanzato”.

Chiediamo inoltre che venga enfatizzato maggiormente il concetto di una maggior efficienza (snellimento e velocizzazione) delle procedure interne al Cantone, così come delle procedure fra Comuni e Comuni-Cantone. Questo dovrebbe anche permettere di ottimizzare il lavoro dei dipendenti pubblici, sia cantonali che comunali. Questi aspetti devono essere ripresi anche a livello di principi, obiettivi e azioni nei capitoli seguenti.

Particolare enfasi è messa sullo “stimolare lo sviluppo del settore privato”. Ci chiediamo se debba effettivamente essere tra gli obiettivi principali della presente Strategia quello di stimolare lo sviluppo di un particolare settore economico. Senza voler minimizzare l'evidente ruolo chiave dei fornitori di servizi, si chiede di riformulare la visione dando la priorità alle relazioni di partenariato tra i livelli istituzionali, e in secondo luogo a quelle, comunque da menzionare, tra settore pubblico e settore privato.

Si richiede inoltre di chiarire il collegamento che viene fatto tra la digitalizzazione e l'agevolazione della partecipazione attiva alla vita pubblica. Quest'ultima dovrebbe essere un obiettivo indipendentemente dal canale utilizzato (digitale o analogico) e il principio della non esclusione dovrebbe prevalere in questo ambito.

### 4. Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?

Importante è confermare e mantenere il principio della complementarità dei canali analogici e digitali. La qualità di base dei servizi pubblici dev'essere assicurata indipendente dalla tipologia di canale scelto. Il *Principio 4.2 “Digital first”* sembra invece porsi in contraddizione con questo approccio e va a nostro avviso ricalibrato.

*Principio 4.5:*

- chiarire cosa si intende con formati di dati “leggibili dalle macchine”.
- Chiarire cosa si intende precisamente con “processo decisionale” in questo contesto, in che modo si vuole “coinvolgere aziende e popolazione” in tale processo, e che ne è del ruolo dei Comuni.

### 5. Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?

Più che di “roadmap” (termine che suggeriamo di eliminare o sostituire), il cap. 5 fornisce un primo quadro concettuale da dettagliare e rendere operativo in un secondo momento, secondo modalità e tempistiche che andrebbero però fin da subito rese più chiare nella presente Strategia.

Le diverse “Azioni” sono volte a concretizzare quale o quali degli “Obiettivi strategici”? Vanno esplicitati, se del caso, i collegamenti tra singole azioni e obiettivi strategici.

*Obiettivo 1:* va chiarito cosa si intende con “costituzione auspicata di un organo operativo intercomunale” precisando a titolo di esempio (non vincolante) quali compiti concreti dovrebbe assumere questo organo dal punto di vista del Cantone. Aiuterebbe la comprensione anche indicare quali esempi concreti esistono in altri Cantoni, ed elaborare un organigramma che illustri i vari organi e Comitati esistenti e auspicati dal Cantone in ambito di trasformazione digitale del Cantone Ticino.

*Obiettivo 2:* va aggiunta la facilitazione delle interazioni anche tra i livelli istituzionali.

*Obiettivo 7:* va precisato l’obiettivo. Ad esempio, il Cantone provvederà a organizzare momenti formativi per le parti interessate, tra cui i Comuni? Se sì, con quali modalità e tempistiche? L’ERSL richiede al Consiglio di Stato e ai suoi Servizi di prevedere delle possibilità di formazione e sostegno ai Comuni nella digitalizzazione dei processi amministrativi. Quest’ultima richiede infatti spesso di rivedere in maniera importante i processi di lavoro interni.

*Azione 1:*

- Legge quadro: è necessario dare indicazioni preliminari sulle modalità e tempistiche di elaborazione di detta legge quadro, nonché del suo campo di applicazione e portata. Chiediamo che rappresentanti dei Comuni e delle Città vengano coinvolti a monte del processo.
- Chiediamo una riformulazione dell’ultimo paragrafo. Auspichiamo infatti una reale concertazione. Scopo dei Comitati misti (Cantone-Comuni) politico e operativo non dev’essere a nostro avviso di supportare il Consiglio di Stato nelle sue decisioni ma piuttosto di individuare sfide e criticità, prendere in conto gli interessi anche dei Comuni, per arrivare a proporre soluzioni condivise come basi per le decisioni del Consiglio di Stato e dei Comuni stessi.

*Azioni 3 e 4:* Comuni pionieri che hanno già implementato sistemi che ottemperano ai requisiti di legge attuali (es. sulla protezione e sicurezza dei dati) non dovrebbero essere penalizzati. È inoltre necessario chiarire in anticipo potenziali vincoli normativi e tecnici che potrebbero applicarsi ai Comuni, al fine di evitare loro investimenti che si rivelerebbero poco efficienti alla luce dell’eventuale incompatibilità con le future normative e i futuri sistemi cantonali di riferimento. Chiarire al riguardo dove/presso chi ottenere queste informazioni e prevedere un processo collaborativo a monte con i Comuni per effettuare la transizione auspicata.

*Azione 5:* precisare a che tipo di dati digitali pubblici avrebbero accesso le aziende e per quali finalità.

## *6. Avete commenti sull’attuazione della strategia?*

Chiarire cosa si intende con “uso sistematico di registri comuni”: indicare chi ne farà uso e a quale scopo.

Chiarire cosa si intende con “portale unico”, termine che appare per la prima volta nel documento soltanto nel capitolo 6, nella frase “ampliare la gamma di servizi offerti attraverso il portale unico di Governo digitale”. Le intenzioni del Cantone riguardanti l’eventuale tema del portale unico vanno introdotte e chiarite in maniera trasparente già nei capitoli iniziali, prima di arrivare al capitolo 6. Nemmeno la

definizione di “Sportello servizi” nel Glossario, se si riferisce al medesimo concetto, fornisce elementi chiarificatori.

“Definire indicatori di gestione e di valutazione relativi ai servizi digitali”: perché solo nella seconda fase di attuazione? A nostro avviso essi vanno implementati già dalla prima fase di attuazione.

“La strategia è implementata attraverso un piano di attuazione di dettaglio, rivisto periodicamente, che illustra lo stato di avanzamento del processo”: precisare modalità e tempistiche.

*7. In che misura concordate con il contenuto della strategia?*

Piuttosto d'accordo.

*8. Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?*

In generale, tenere in considerazione che la strategia arriva (un po' in ritardo) non inserendosi in una “pagina bianca”, bensì in un contesto già esistente, complesso e in parte frammentato. Gli enti locali pionieri che hanno già implementato soluzioni (che rispettano le norme di sicurezza e protezione dati) non devono essere penalizzati dalle nuove strategie e normative in corso di definizione.

Raccomandiamo inoltre di promuovere progetti modello ma anche sinergie e collaborazioni volontarie tra gruppi di Comuni al fine di condividere le risorse e ridurre i costi, offrendo allo stesso tempo al cittadino servizi di qualità e il cui accesso sia meno frammentato. Cogliamo l'occasione per ricordare al riguardo che anche l'ERSL rimane attivo in relazione alla sua missione di messa in rete e scambio di competenze su temi di interesse legati alla digitalizzazione e all'innovazione, ad esempio attraverso la sua nuova piattaforma di intelligenza collettiva “inRete” dedicata ai Comuni.

*9. Avete indicazioni su elementi che mancano nella strategia?*

Obiettivi strategici (5.1): vanno aggiunte la facilitazione delle interazioni anche tra i livelli istituzionali e una migliore accessibilità ai servizi cantonali anche per i Comuni. Aggiungere o integrare ad esempio all'Obiettivo 2.

Mancano delle prime indicazioni sugli impatti in termini di costi di una tale strategia per i diversi livelli istituzionali.

L'ERSL richiede inoltre al Consiglio di Stato e ai suoi Servizi di prevedere delle possibilità di formazione e sostegno ai Comuni nella digitalizzazione dei processi amministrativi. Questo attraverso consulenza da parte dell'amministrazione cantonale, ma anche linee guida di semplice comprensione e applicazione anche per non esperti del campo informatico e giuridico.

**Ente Regionale per lo Sviluppo del Luganese**

Il Presidente



Franco Voci

Il segretario del CE



Jacopo Klaus

*C.p.c. ai Comuni del Luganese*

From: **Segretariato FTAF** <segretariato@ftaf.ch>  
To: **can-digitalizzazione** <can-digitalizzazione@ti.ch>  
CC: **Kevin Kaufmann** <kevin@medat.ch>  
Subject: Piattaforma di consultazione - Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino  
Date: 29.11.2023 17:52:55 (+01:00)

Egregio Signor Raffaele De Rosa, Presidente del Consiglio di Stato,  
Egregio Signor Arnoldo Coduri, Cancelliere del Consiglio di Stato,

In merito alla consultazione sulla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino, vi ringraziamo della vostra richiesta e di averci interpellati per ricevere nostre osservazioni. Come FTAF (Federazione Ticinese della Associazioni di Fiduciari) accogliamo favorevolmente l'introduzione e la regolamentazione della digitalizzazione, ma non essendo nel nostro campo di competenze, non entriamo in merito del regolamento.

Vogliate gradire i nostri migliori saluti,

Daniele Ventura

**Daniele Ventura**  
**Segretariato FTAF**  
+41 79 628 39 77  
segretariato@ftaf.ch  
www.ftaf.ch

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **16.11.2023 17:16**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Associazione
Nome:	Federica
Cognome:	Riva
Funzione:	Segretariato
Telefono:	+41 91 683 62 72
Email di contatto:	segretariato@hotelleriesuisse-ticino.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

**1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?**

.....

.....

.....

**2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

.....

.....

.....

**3) Avete commenti sulla visione?**

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:  
.....

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **30.11.2023 11:45**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Associazione
Nome:	Renato
Cognome:	Ricciardi
Funzione:	Segretario cantonale
Telefono:	+41 091 921 15 51
Email di contatto:	renato.ricciardi@ocst.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

**1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?**

.....

.....

.....

**2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

.....

.....

.....

**3) Avete commenti sulla visione?**

L'OCST ritiene che sia essenziale che il ruolo della persona resti centrale. Gli strumenti digitali devono appunto restare tali e non sostituire in nessun modo la capacità di discernimento e di rapporto delle persone. In particolare: - Gli strumenti digitali devono essere concepiti come sistemi di supporto ai dipendenti pubblici e agli utenti. Devono quindi sostenere il lavoro e la fruizione e non condizionarli negativamente. È importante quindi che in fase di progettazione e di introduzione dei diversi processi digitali il personale e gli utenti vengano attivamente coinvolti. Chiediamo quindi che i sindacati possano partecipare ai diversi processi di digitalizzazione come rappresentanti del personale e catalizzatori dei loro dubbi e delle loro esigenze. - Anche la progettazione e la realizzazione dei processi di digitalizzazione deve essere inclusiva. È noto per esempio che la presenza di poche donne persino nelle fasi di stesura dei codici di programmazione condiziona negativamente l'inclusività del prodotto finale. - È essenziale che Gli utenti siano informati che stanno avendo a che fare con un'intelligenza artificiale piuttosto che con una persona. Questo a protezione della dignità delle persone, sia degli utenti che dei dipendenti pubblici. - È importante che la presa di decisioni resti appannaggio delle persone che sole sanno districarsi nella grande complessità che la gestione di processi umani genera. Non si affidi a processi digitali e all'intelligenza artificiale nemmeno la selezione delle pratiche secondo criteri prestabiliti.

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....

.....

.....

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

sì, vedi documento allegato

.....

.....

.....

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....

.....

.....

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Parzialmente d'accordo

.....

.....

.....

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....

.....

.....



**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

.....

.....

.....

**Presenza di posizione**

---

**Consultazione digitale**

Allegato:

20231130\_Consultazione\_digitalizzazione.pdf

.....

Lugano, 30 novembre 2023

Gentili signore, egregi signori,  
qui si seguito trovate la presa di posizione dell'OCST a proposito della Strategia per la trasformazione digitale del Canton Ticino.

## **VISIONE**

### **Il ruolo della persona deve restare centrale**

Nell'ambito della trasformazione digitale l'OCST ritiene che sia essenziale che il ruolo della persona resti centrale. Gli strumenti digitali devono appunto restare tali e non sostituire in nessun modo la capacità di discernimento e di rapporto delle persone. In particolare:

- Gli strumenti digitali devono essere concepiti come sistemi di supporto ai dipendenti pubblici e agli utenti. Devono quindi sostenere il lavoro e la fruizione e non condizionarli negativamente. È importante quindi che in fase di progettazione e di introduzione dei diversi processi digitali il personale e gli utenti vengano attivamente coinvolti. Chiediamo quindi che i sindacati possano partecipare ai diversi processi di digitalizzazione come rappresentanti del personale e catalizzatori dei loro dubbi e delle loro esigenze.
- È importante che anche la progettazione e la realizzazione dei processi di digitalizzazione sia inclusiva. È noto per esempio che la presenza di poche donne persino nelle fasi di stesura dei codici di programmazione condiziona negativamente l'inclusività del prodotto finale.
- È essenziale che la presenza di processi nei quali interviene l'intelligenza artificiale sia dichiarata e che l'intelligenza artificiale non sia passata per persona umana. L'utente deve essere informato che sta avendo a che fare con un'intelligenza artificiale piuttosto che con una persona. Questo a protezione della dignità delle persone, sia degli utenti che dei dipendenti pubblici.
- È importante che la presa di decisioni resti appannaggio delle persone che sole sanno districarsi nella grande complessità che la gestione di processi umani genera.

Non si affidi a processi digitali e all'intelligenza artificiale nemmeno la selezione delle pratiche secondo criteri prestabiliti. È troppo grande il rischio che si elimini da questi processi una certa umana flessibilità e la capacità umana di offrire informazioni che possano aiutare ed orientare l'utente anche in caso di respingimento di una richiesta. In certi casi inoltre già l'incontro e l'ascolto da parte di qualcuno sono di supporto, come ben sa chi lavora a contatto con il pubblico.

### **Orari di disponibilità e diritto alla disconnessione**

- Il fatto di offrire servizi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 non deve implicare l'impiego del personale su questo lasso di tempo, almeno nei servizi in cui questo non sia necessario, come lo è per esempio per la polizia. È anche importante che la popolazione resti educata ad aspettarsi una risposta durante gli orari di ufficio e non al di fuori. Del resto la digitalizzazione consente già la possibilità di avviare pratiche ed inviare materiale in momenti nei quali normalmente non si può accedere agli uffici.
- Un elemento che corre di pari passo con la digitalizzazione è quello del diritto alla disconnessione. Ad ogni impiegato dello Stato, sebbene abbia a disposizione gli strumenti che gli consentono di lavorare anche fuori orario, deve essere garantito il diritto alla disconnessione nel suo tempo libero. Su questo argomento sarà importante discutere con i sindacati.

## **OBIETTIVO 5**

### **Identità elettronica certificata e scambio di informazioni**

La gestione dell'identità digitale è un compito al quale lo Stato non può più sottrarsi. È essenziale che i dati relativi alle identità digitali della popolazione siano gestiti dall'ente pubblico e non da aziende private, proprio come avviene oggi per la gestione dei documenti di identità. Si tratta di un compito che va gestito in modo monopolistico da chi può garantire la sicurezza e la continuità del servizio. In questo ambito:

- È importante che le istituzioni si scambino i dati, del resto gli utenti spesso danno per scontato che questo avvenga.
- Il fine di questo scambio, che deve avvenire evidentemente nei termini consentiti dalla legge, deve essere pensato non necessariamente con fini di controllo, quanto piuttosto con fini di supporto. Un esempio di questo aspetto potrebbe essere l'attivazione di una procedura per la ricezione dei sussidi di cassa malati per persone che dispongono di un reddito sotto alla soglia limite.

## **OBIETTIVO 6**

- È essenziale che la presenza di processi nei quali interviene l'intelligenza artificiale sia dichiarata e che l'intelligenza artificiale non sia passata per persona umana. L'utente deve essere informato che sta avendo a che fare con un'intelligenza artificiale piuttosto che con una persona. Questo a protezione della dignità delle persone, sia degli utenti che dei dipendenti pubblici.
- È importante che la presa di decisioni resti appannaggio delle persone che sole sanno districarsi nella grande complessità che la gestione di processi umani genera. Non si affidi a processi digitali e all'intelligenza artificiale nemmeno la selezione delle pratiche secondo criteri prestabiliti. È troppo grande il rischio che si elimini da questi processi una certa umana flessibilità e la capacità umana di offrire informazioni che possano aiutare ed orientare l'utente anche in caso di respingimento di una richiesta. In certi casi inoltre già l'incontro e l'ascolto da parte di qualcuno sono di supporto, come ben sa chi lavora a contatto con il pubblico.

## **OBIETTIVO 7**

### **Formazione continua del personale: nessuno venga lasciato indietro**

La digitalizzazione porta notevoli cambiamenti in ogni ambito lavorativo. È importante che tutte le dipendenti e tutti i dipendenti pubblici vengano accompagnati in questo processo con formazioni puntuali in modo che nessuno si trovi escluso dal proprio ambito lavorativo a causa della mancanza di competenze digitali.

## **OBIETTIVO 8**

### **Investimento sugli strumenti commisurati alle reali necessità**

La transizione digitale deve avvenire dove è necessario e nella misura del necessario. Il processo può essere infatti costoso e non generare un risparmio di costi sul lungo termine. Per questo:

- L'investimento sulla transizione digitale non deve avvenire a scapito dell'investimento sulle persone, che restano il fulcro di ogni attività umana e quindi anche di quella dell'ente pubblico.
- In certi casi, piuttosto che investire su strumenti più potenti, si potrebbe investire sulla formazione delle persone che utilizzano questi strumenti perché siano capaci di approfittare in modo approfondito di tutte le opportunità che lo strumento offre per il miglioramento della qualità del proprio lavoro e della propria efficienza.

- Bisogna inoltre evitare di fornire strumenti uguali per tutti e in tutti gli ambiti, anche laddove non sono davvero necessari o utili al miglioramento della qualità del lavoro.
- La digitalizzazione è un processo certamente affascinante, questo però non deve condurre ad attivare processi che in realtà portano pochissimi benefici e generano grandi costi.

### **OBIETTIVO 3**

#### **Partecipazione: un fatto di comunità**

È importante tenere conto che la partecipazione è innanzitutto garantita dal contatto e dal coinvolgimento personale e che gli strumenti digitali, se usati senza un preciso impegno per la costruzione di una comunità attuato con modalità diverse, non hanno nessuna efficacia. Questo è proprio uno degli ambiti nei quali limitare gli investimenti a strumenti pensati per specifici scopi che siano però accompagnati da un solido intervento che agisca sulla costruzione di una comunità. Del resto uno dei maggiori rischi della digitalizzazione è proprio la perdita del contatto umano.

In questo ambito è molto più efficace la costruzione di una rete che coinvolga i corpi intermedi, come i sindacati e come molti altri gruppi, associazioni o iniziative che a tutti i livelli già si impegnano per garantire una maggiore partecipazione alla vita comunitaria e politica in senso lato.

Renato Ricciardi

Segretario cantonale OCST

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **29.11.2023 15:43**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Associazione
Nome:	Giorgio
Cognome:	Sailer
Funzione:	Membro comitato Associazione per la difesa del servizio pubblico
Telefono:	+41 91 825 67 40
Email di contatto:	giorgio.sailer@gmail.com

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

**1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?**

.....

.....

.....

**2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?**

.....

.....

.....

**3) Avete commenti sulla visione?**

.....  
.....  
.....  
**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

.....  
.....  
.....  
**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

.....  
.....  
.....  
**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

.....  
.....  
.....  
**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta:

Parzialmente d'accordo

.....  
.....  
.....  
**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....  
.....  
.....  
**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

---

**Presa di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

DIGITALIZZAZIONE consultazione strategia Cantone TI  
autunno 2023.pdf



**Associazione per la difesa del servizio pubblico**

Studio del Cancelliere
REG. 01 DIC. 2023
Trasmesso a: <i>Del. trasf. dig.</i>

**006177**

Repubblica e Cantone Ticino  
Cancelleria dello stato  
Piazza Governo 6  
6501 Bellinzona

Bellinzona, 30 novembre 2023

*Osservazioni concernenti il progetto di Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino*

Egregi signori,

l'Associazione per la difesa del servizio pubblico constata con piacere che il Cantone ha elaborato un progetto di Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino.

Anche se, contrariamente alla richiesta formulata a seguito dell'incontro della scorsa primavera, non è stata informata in merito alla presente consultazione, l'Associazione ha provveduto a presentare in modo autonomo alcune osservazioni di base in relazione al documento menzionato. Le osservazioni allegate sono state anche caricate online sull'apposito sito allestito a tal fine.

L'ASP si permette inoltre di rammentare l'auspicio di essere possibilmente informata in merito agli elementi significativi di evoluzione del processo di trasformazione digitale.

Grazie per la vostra collaborazione e un cordiale saluto.

p. Associazione per la difesa del servizio pubblico  
il presidente: Graziano Pestoni

allegato: citato

**Graziano Pestoni, Presidente - tel. 079 456 99 44 – e-mail: [graziano.pestoni@ticino.com](mailto:graziano.pestoni@ticino.com)**

*Amministrazione Associazione per la difesa del servizio pubblico  
Orsega Testa Paola – cp. 1216 – 6501 Bellinzona – tel. 091 826.12.78 – e-mail: [200038@ticino.com](mailto:200038@ticino.com)*

## TRASFORMAZIONE DIGITALE: PRESTARE PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE ECONOMIE DOMESTICHE E DEFINIRE LE PRIORITÀ

L'Associazione per la difesa del servizio pubblico (ASP) constata con soddisfazione che il Cantone ha pubblicato a fine agosto 2023 un progetto di Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino quale documento di base che dovrebbe poi condurre alla realizzazione di un processo di digitalizzazione programmato, coordinato e trasparente all'interno dell'Amministrazione cantonale. Il Comitato dell'ASP ha esaminato e discusso il documento integrando nelle sue riflessioni anche le principali misure adottate dal Cantone dei Grigioni, dove tale processo si trova già in una fase più avanzata, e formula alcune osservazioni in merito.

Nell'ambito del processo di trasformazione digitale è necessario operare una *distinzione fra gli utenti che operano in un contesto professionale (imprese e lavoratori indipendenti) e quelli che gestiscono relazioni con l'Amministrazione sul piano personale*, come le famiglie e le varie categorie di economie domestiche. Per quest'ultime la transizione dovrebbe essere impostata in modo ampiamente flessibile e progressivo e andrebbe in particolare essere in generale salvaguardata la possibilità di interagire anche senza accedere a piattaforme digitali specifiche.

Per favorire la semplicità dei processi digitali adottati è inoltre importante *sottoporre innanzitutto nel modo più sistematico possibile le nuove soluzioni a sperimentazioni preliminari* nell'ambito di una cerchia ristretta a carattere rappresentativo dell'utenza. Inoltre andrebbero sviluppate pure in modo sistematico delle modalità di raccolta dei riscontri dell'utenza (*feedback*).

Un ulteriore aspetto al quale è necessario prestare attenzione è costituito dal *livello di aggiornamento dei requisiti posti ai dispositivi (hardware) e ai programmi (software) utilizzabili* per le interazioni. In questo contesto bisogna evitare che in particolare le economie domestiche vengano costrette ad acquisire frequentemente nuove versioni di prodotti informatici di valenza prevalentemente commerciale.

La strategia presentata persegue contemporaneamente numerosi obiettivi. Nell'ambito di una tendenza politica orientata alla limitazione delle risorse a disposizione del Cantone è *opportuno che sia definito chiaramente un elenco delle priorità da soddisfare* per favorire una evoluzione progressiva e inclusiva del processo.

L'ASP ribadisce che intende vigilare sull'attuazione di questo processo, nonché segnalare e intervenire nel caso in cui venga meno il rispetto dei principi menzionati.

## TRASFORMAZIONE DIGITALE: PRESTARE PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE ECONOMIE DOMESTICHE E DEFINIRE LE PRIORITÀ

L'Associazione per la difesa del servizio pubblico (ASP) constata con soddisfazione che il Cantone ha pubblicato a fine agosto 2023 un progetto di Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino quale documento di base che dovrebbe poi condurre alla realizzazione di un processo di digitalizzazione programmato, coordinato e trasparente all'interno dell'Amministrazione cantonale. Il Comitato dell'ASP ha esaminato e discusso il documento integrando nelle sue riflessioni anche le principali misure adottate dal Cantone dei Grigioni, dove tale processo si trova già in una fase più avanzata, e formula alcune osservazioni in merito.

Nell'ambito del processo di trasformazione digitale è necessario operare una *distinzione fra gli utenti che operano in un contesto professionale (imprese e lavoratori indipendenti) e quelli che gestiscono relazioni con l'Amministrazione sul piano personale*, come le famiglie e le varie categorie di economie domestiche. Per quest'ultime la transizione dovrebbe essere impostata in modo ampiamente flessibile e progressivo e andrebbe in particolare essere in generale salvaguardata la possibilità di interagire anche senza accedere a piattaforme digitali specifiche.

Per favorire la semplicità dei processi digitali adottati è inoltre importante *sottoporre innanzitutto nel modo più sistematico possibile le nuove soluzioni a sperimentazioni preliminari* nell'ambito di una cerchia ristretta a carattere rappresentativo dell'utenza. Inoltre andrebbero sviluppate pure in modo sistematico delle modalità di raccolta dei riscontri dell'utenza (*feedback*).

Un ulteriore aspetto al quale è necessario prestare attenzione è costituito dal *livello di aggiornamento dei requisiti posti ai dispositivi (hardware) e ai programmi (software) utilizzabili* per le interazioni. In questo contesto bisogna evitare che in particolare le economie domestiche vengano costrette ad acquisire frequentemente nuove versioni di prodotti informatici di valenza prevalentemente commerciale.

La strategia presentata persegue contemporaneamente numerosi obiettivi. Nell'ambito di una tendenza politica orientata alla limitazione delle risorse a disposizione del Cantone è *opportuno che sia definito chiaramente un elenco delle priorità da soddisfare* per favorire una evoluzione progressiva e inclusiva del processo.

L'ASP ribadisce che intende vigilare sull'attuazione di questo processo, nonché segnalare e intervenire nel caso in cui venga meno il rispetto dei principi menzionati.

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **28.11.2023 17:02**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Altro
Nome:	Giorgio
Cognome:	Rastrelli
Funzione:	Direttore
Telefono:	+41 79 538 21 88
Email di contatto:	grastrelli@cce.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

La strategia è ben articolata nei diversi aspetti e ritenuta valida

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Si ritiene che sia il contesto che il perimetro sia ben articolato . Per quando riguarda il periodo di validità si ritiene che sia sfidante

###### 3) Avete commenti sulla visione?

La visione descritta nel documento ci vede concordi nel definire l'Amministrazione digitale come elemento fondante del progresso sociale ed economico. Nel suo insieme disegna il futuro prossimo venturo del modo di relazionarsi di tutti i portatori di interesse

#### **4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

I principi enunciati sono condivisi. Di fondamentale importanza sarà il ruolo delle autorità Cantionali preposte per la promozione di standard e di soluzioni il più possibili condivise tra le diverse amministrazioni pubbliche

#### **5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Di seguito i commenti su obiettivi e azioni : - Obiettivo 1 e Azione 1. Riteniamo fondamentale coinvolgere i fornitori che già offrono al mercato soluzioni di e-government nell'ambito delle amministrazioni pubbliche. Questo possono dare un contributo fattivo portando in dote la loro esperienza su quanto appreso dal campo fino ad ora - Obiettivo 4 e Azione 2. Riteniamo di fondamentale importanza per il raggiungimento dell'obiettivo un processo di formazione al personale delle Amministrazioni al fine di aiutarli a ripensare i propri processi avvalendosi della trasformazione digitale - Azione 3. Riteniamo sia da spiegare meglio il ruolo del CSI nel processo di definizione dei servizi di base e se le soluzioni fornite da terzi devono necessariamente utilizzare servizi di base validati dal CSI - Azione 4. Riteniamo utile che venga svolta una indagine conoscitiva delle soluzioni già ad oggi presenti nelle Amministrazioni rispetto agli obiettivi della strategia di e-Government al fine di favorire la messa a fattor comune delle risorse delle Amministrazioni per il progredire della trasformazione digitale dei processi

#### **6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Non ci sono commenti particolari , soprattutto per il primo ciclo, non conoscendo un po più il dettaglio dei singoli punti

#### **7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Pienamente d'accordo

#### **8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

#### **9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**



.....

.....

.....

**Presenza di posizione**

**Consultazione digitale**

Allegato:

.....

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 27.11.2023 09:26

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Ente
Nome:	Frida
Cognome:	Andreotti
Funzione:	Direttrice
Telefono:	+41 91 814 32 15
Email di contatto:	di-dg@ti.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Rileviamo che con questa strategia digitale si tiene innanzitutto a ribadire il sostegno a un'accelerazione della trasformazione digitale delle amministrazioni pubbliche e a un migliore e più efficiente coordinamento ai tre livelli istituzionali.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Riteniamo che la strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino sia condivisibile e riprende quanto indicato dalla "Strategia e-government Svizzera 2020-2023" e dal progetto di strategia "Amministrazione digitale svizzera 2024-2027". Considerata l'importanza della giustizia quale terzo potere dello Stato, auspichiamo che sicuramente avrà il giusto sostegno, ritenendo altresì le tempistiche imposte a livello legislativo federale. La trasformazione digitale cantonale non può esimersi da quanto avviene già a livello nazionale. Il progetto nazionale denominato "Justita 4.0" – sostenuto dalla Confederazione e dai Cantoni, dai Tribunali federali, dal Ministero pubblico della Confederazione, dall'Associazione svizzera dei magistrati e dalla Federazione svizzera degli avvocati –, volto alla digitalizzazione e alla trasformazione della Giustizia in campo penale, civile e amministrativo federale - con l'obiettivo di sviluppare una piattaforma di comunicazione

elettronica per la giustizia è un progetto che fa parte della trasformazione digitale del sistema giudiziario svizzero ed è uno degli obiettivi principali del programma di "Armonizzazione dell'informatica nella giustizia penale" (AIGP), programma nato nel 2015 (messaggio CF RO 2020 6417). Il Cantone Ticino ha aderito alla convenzione con il messaggio 7312 in data 26 aprile 2017, vi partecipa nei gruppi specialistici con suoi rappresentanti: il progetto è tutt'ora in corso, avviato nel gennaio 2023 e attuato in diverse fasi fino alla fine del 2027.

### **3) Avete commenti sulla visione?**

La trasformazione dell'Amministrazione pubblica digitale richiede un impegno a essere un modello di innovazione per la cittadinanza, di conseguenza deve essere in grado anche di coinvolgere e supportare gli attori e i gruppi di interesse con i quali bisogna collaborare per i progetti e le attività. In questo ambito il settore dei registri sta vivendo un momento fondamentale di transizione digitale, strettamente correlata con la digitalizzazione del notariato con il quale la collaborazione è fondamentale. Il progetto pilota di archivio notarile elettronico vuole gettare le basi legali cantonali per permettere ai notai ticinesi di estrarre copie autentiche elettroniche dagli atti pubblici originali cartacei. Attualmente il progetto di legge si trova in sede commissionale per approfondimenti. L'ufficio del registro di commercio è invece già oggi predisposto alla ricezione degli atti in forma elettronica. Tale servizio potrà nel prossimo futuro essere incrementato grazie all'entrata in vigore di nuove basi legali e previo ulteriore predisposizione di software (in corso). In ogni caso la futura entrata in vigore della legge federale sulla digitalizzazione nel notariato, attualmente prevista per il 2027, darà un'accelerazione decisiva a questo cambiamento.

### **4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

4.3 L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE ADOTTERÀ SOLUZIONI INTEROPERABILI E CON UNA GESTIONE STANDARDIZZATA DEI DATI È auspicabile che la standardizzazione dei dati comporti anche la standardizzazione della struttura dei dati stessi, per esempio nella catena penale, i dati e i documenti sono trasmessi tra le interfacce per via elettronica senza la necessità di rielaborazioni manuali grazie all'utilizzo di norme condivise (SICAP). 4.4

L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE GARANTIRÀ LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E LA PROTEZIONE DEI DATI La sicurezza e la protezione dei dati i backup dovrebbero anche essere tenuti staccati dalla rete e conservati in un luogo sicuro, per impedire ai pirati informatici di criptare anche le copie di sicurezza effettuate, inoltre è preferibile avere delle copie di dati in Svizzera per ragioni di natura tecnica, quali intervalli di latenza brevi, con la conseguente riduzione del ritardo nell'utilizzo di server virtuali e applicazioni sul cloud, oltre alla vicinanza al provider, che garantisce, in caso di richieste, una risoluzione dei problemi in tempi ridotti.

### **5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

L'obiettivo 1 deve anche considerare che la collaborazione a livello nazionale è altresì importante, difatti molte sono le associazioni e i gruppi di lavoro con i quali è necessario collaborare e confrontarsi sui vari temi digitali. In questo ambito la giustizia collabora con il "Centro di competenza per la trasformazione digitale della giustizia penale" (AIGP), infatti per quanto attiene alla digitalizzazione del settore di esecuzione delle pene e delle misure sono iniziati i lavori a livello nazionale tendenti a introdurre un flusso di lavoro completamente elettronico, in particolare implementando la gestione

elettronica dell'incarto delle persone detenute e lo scambio di dati e documenti delle strutture di detenzione sia tra loro sia con le autorità giudiziarie. Il progetto denominato eJustizvollzugsakte (eJVakte)/eDossier d'exécution des peines (eDEP) si inserisce nel contesto del progetto generale di Justitia 4.0. Il settore esecutivo e fallimentare la digitalizzazione è presente per la richiesta dell'estratto esecutivo on line e l'invio di domande di esecuzione e di proseguimento attraverso il canale eLEF (standard informatico per lo scambio di dati) della confederazione (in corso). Un ulteriore aspetto del futuro assetto digitale del settore riguarda la smaterializzazione dell'incarto cartaceo attraverso la gestione elettronica dei documenti (GED).

#### **6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Concordiamo con l'importanza di identificare, coinvolgere e mobilitare gli attori impegnati a livello cantonale, in particolare le aziende private che investono nelle nuove tecnologie, per esempio l'utilizzo dell'intelligenza artificiale. La Divisione della giustizia, a seguito di incontri di approfondimento e delle valutazioni interne all'Amministrazione cantonale che hanno in particolare coinvolto il Centro sistemi informativi, ha dato mandato di prestazione teso a migliorare e automatizzare il processo di pubblicazione delle sentenze e la fruibilità del portale web [www.sentenze.ti.ch](http://www.sentenze.ti.ch) mediante l'impiego di sistemi di intelligenza artificiale e di digitalizzazione in generale.

#### **7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Pienamente d'accordo

#### **8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

Nessun commento.

#### **9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

No

### **Presenza di posizione**

#### **Consultazione digitale**

Allegato:

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione 22.11.2023 10:21

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	Organizzazione
Nome:	Gabriele
Cognome:	Petino
Funzione:	Direttore
Telefono:	+41 91 261 42 44
Email di contatto:	gabriele.petino@open-x.ch

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Nel complesso ritengo che la bozza di strategia sia centrata e necessaria per aiutare le aziende ticinesi ad avere un quadro di riferimento nell'ambito della trasformazione digitale.

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

il perimetro mi sembra chiaro così come il periodo di validità, anche se in un triennio le condizioni cambieranno talmente in fretta che alla fine del 2027 il mondo digitale sarà completamente diverso da oggi (basti guardare cosa è successo in un solo anno, dall'anno scorso ad oggi, con l'arrivo dell'intelligenza artificiale generativa). Forse avrebbe avuto senso introdurre delle revisioni del piano semestrali o annuali.

###### 3) Avete commenti sulla visione?

la visione è chiara e condivisibile.

#### 4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?

Lavorando come consulente informatico e formatore in Ticino dal 2005, conosco bene il tessuto imprenditoriale ticinese e la realtà delle aziende, soprattutto quelle medio e piccole (che sono la maggioranza). Io suggerisco di inserire un principio legato alla formazione e al supporto formativo. Qualcosa che sia un supporto concreto agli imprenditori ancora troppo legati al passato e al superamento del "abbiamo sempre fatto così". perchè cambiare?". Io aggiungerei un punto che dice "L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE FORNIRA' ADEGUATO SUPPORTO ALLA FORMAZIONE DIGITALE DEGLI UTENTI" tramite corsi finanziati dal Cantone, iniziative di istruzione pubblica, seminari, etc.....

#### 5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?

Obiettivo 3 e obiettivo 7 sono da espandere maggiormente, e sono collegati ad Azione 2. Guardate che la formazione di una cultura digitale a vari livelli è la chiave di volta per il successo della trasformazione digitale. Prima ancora che l'aspetto tecnologico in sè, occorre vincere la "paura" del digitale, che è ancora molto radicata soprattutto nelle generazioni un po' avanti con l'età.

#### 6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?

Come dicevo, l'attuazione va bene dal punto di vista tecnologico ma occorre prima lavorare su una cultura digitale, altrimenti la tecnologia non verrà usata da nessuno. E ve lo dico per esperienza.

#### 7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?

Risposta: Parzialmente d'accordo

#### 8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?

Come azienda, come consulente e come formatore, mi rendo disponibile per spiegarvi il mio punto di vista ed esservi utile sul tema della transizione digitale del Canton Ticino, che mi sta particolarmente a cuore.

#### 9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?

Vedi sopra. Formazione di una cultura digitale.



## **Presa di posizione**

---

### **Consultazione digitale**

Allegato:

---

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **27.10.2023 17:17**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione.**

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria:	A titolo personale
Nome:	Andrea
Cognome:	Scarinci
Funzione:	
Telefono:	+41 79 709 48 32
Email di contatto:	andrea.scarinci@hotmail.com

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

Ambiziosa, complimenti

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

###### 3) Avete commenti sulla visione?

...La visione si basa sull'idea che un'Amministrazione pubblica digitale capace di erogare prestazioni appropriate sia un elemento fondamentale per il progresso sociale ed economico... Vista l'ambiziosità della visione (che condivido) è più opportuno che ci sia la "convinzione" piuttosto che l'"idea" che la digitalizzazione porti al progresso sociale ed economico.

**4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

**5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

5.1, Obiettivo2: menzionerei esplicitamente l'accessibilità del linguaggio che verrà utilizzato (ad es. lingua semplice, traduzioni multilingue, etc.) e delle interfacce (ad es. UX design, possibilità di interagire con voce, etc.) 5.1 Azione 3: oltre alle "soluzioni per la gestione e la messa a disposizione di dati condivisi." aggiungerei le "piattaforme di collaborazione sicure" per abilitare la collaborazione tra enti. L'idea è di evitare che i funzionari di cantone, comuni ed altri enti collaborino su piattaforme improprie come, solo a titolo di esempio, Google Drive, Whatsapp e simili... 5.1 Azione 5: forse è più appropriato parlare di Open Government Data anziché Open Data

**6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

"..creare sistemi di supporto" : non molto chiaro. Immagino che si intendano i "sistemi che supportano i beneficiari ad utilizzare i servizi digitali". In questo caso, per evitare eventuali strumentalizzazioni da parte dei non "nativi digitali" espanderei il concetto ulteriormente il concetto (percorsi di formazione sulla digitalizzazione? Sportelli ad-hoc in stile [www.lugano.ch/puntodigitale](http://www.lugano.ch/puntodigitale) ? altro?)

**7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Totalmente in disaccordo

**8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**



## **Presa di posizione**

---

### **Consultazione digitale**

Allegato:

---

From: **Folletti Milena** <Milena.Folletti@ti.ch>  
To: **Osenda Mark** <Mark.Osenda@ti.ch>  
CC: **Coduri Arnoldo** <Arnoldo.Coduri@ti.ch>  
Subject: Consultazione Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino  
Date: 02.11.2023 16:14:47 (+01:00)

Caro Mark,

poco fa ha telefonato il signor Andrea Scarinci dicendo che ha partecipato alla consultazione. Tutti i commenti sono positivi, ma ha sbagliato a cliccare sulla domanda chiusa ed ha inviato il formulario con scritto "completamente in disaccordo". Dal testo scritto si capisce che è un errore. Ti chiedo comunque cortesemente di mettere agli atti questa mail, in modo da leggere correttamente la sua presa di posizione.

Grazie e saluti,

Milena

---

**Milena Folletti**

Delegata alla trasformazione digitale

Tel. + 41 91 814 30 09

[milena.folletti@ti.ch](mailto:milena.folletti@ti.ch)

---

Repubblica e Cantone Ticino

Cancelleria dello Stato

**Studio del Cancelliere**

Piazza Governo 6

CH-6501 Bellinzona

[www.ti.ch/can](http://www.ti.ch/can)

telefono +41 91 814 30 09  
email can-digitalizzazione@ti.ch

Cancelleria dello Stato  
6501 Bellinzona

Data di trasmissione **16.10.2023 11:12**

## Piattaforma di consultazione

### Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

Il presente documento è da considerarsi come **ricevuta di conferma della trasmissione**.

#### Registrazione

##### Dati generali

Categoria: A titolo personale

Nome: Utente privato

Cognome:

Funzione:

Telefono:

Email di contatto:

#### Domande puntuali

##### Risposte a video

###### 1) Avete commenti sulla bozza di strategia nel suo complesso?

È un documento molto chiaro, sintetico, che dichiara apertamente (finalmente) quanto il Cantone intende fare su questo tema. Ottimo che la strategia richiami la dichiarazione di Tallinn, che risulta il documento più visionario sul tema (molto più dei documenti elaborati dalla Confederazione, che su questo tema appare ancora a mio parere un po' timida).

###### 2) Avete commenti sulle condizioni quadro, sul perimetro e sul periodo di validità?

Mi chiedo se nel perimetro non si possa menzionare che la portata del documento idealmente dovrebbe estendersi anche alle attività dei Comuni, perlomeno a livello di auspicio. Il fatto che si proponga una strategia per l'amministrazione cantonale è fondamentale, ma magari potrebbe essere il caso di "agganciare" pure i Comuni che altrimenti rischiano di fare ognuno per sé. Bene la portata quadriennale e la necessità di attualizzarla al termine del periodo. Vista l'evoluzione della materia e lo sviluppo tecnologico che la sottende, un aggiornamento si rivelerà senz'altro necessario.

###### 3) Avete commenti sulla visione?

La tematica dell'interconnessione tra i vari livelli dell'amministrazione pubblica (AP) è centrale. Fondamentale che il principio sia richiamato nella visione. Trovo particolarmente appropriato evocare l'impegno da parte dell'AP a essere un modello di innovazione digitale. Spesso questo concetto sfugge quando si parla di trasformazione digitale, mentre l'innovazione è un fattore centrale e costituisce il motore di qualsiasi trasformazione (in meglio). Bene anche che si preveda il coinvolgimento della popolazione nel processo di trasformazione e una dimensione "open data". Essenziale questo passaggio per permettere l'elaborazione e l'adozione di innovazioni che avranno inevitabilmente un impatto anche sulle modalità di fruizione del servizio pubblico.

#### **4) Avete commenti sui principi di amministrazione digitale?**

I principi sembrano già enunciati in ottica di priorità. Sicuramente fondamentale, da questo punto di vista, il primo principio votato all'orientamento all'utenza e all'inclusività. Ottimo che si propenda per una strategia "digital first". Solo così è possibile immaginare una riprogrammazione dei processi, che dovranno essere inevitabilmente rivisti. Bene anche il concetto di integrazione del servizio digitale rispetto a quello tradizionale, per non dare la sensazione che, di punto in bianco, si cambi radicalmente modalità di erogare il servizio senza aver preparato dapprima il terreno. Ottimo anche il principio "once only", la cui adozione porterà sicuramente a ottimizzazioni nell'ambito dei processi interni all'AP.

#### **5) Avete commenti sugli obiettivi strategici e le relative azioni?**

Fondamentale la creazione di una legge quadro. Oltre agli obiettivi enunciati nel documento, sarebbe bene che questa stabilisca i processi base attraverso i quali i servizi digitali dovranno essere idealmente erogati. Le singole basi legali settoriali potrebbero così fare riferimento a tali principi per tutto quanto non diversamente disposto al proprio interno.

Una tale soluzione avrebbe il pregio di assicurare unità di intenti agli sforzi dell'amministrazione pubblica nella svolta digitale. Bene l'obiettivo 6. Favorire l'innesto di innovazioni provenienti dal privato o dalle accademie è fondamentale per stare al passo con la società che cambia. Menzionerei a questo proposito esplicitamente le università come fornitori di soluzioni innovative. Sarebbe bello inoltre poter prevedere degli ambienti innovatori "sandbox" all'interno dell'AP che favoriscano questo genere di scambi, attivando le risorse interne più competenti e più propense a generare questo tipo di proposta, che possano fungere da antenne (punti di riferimento) all'interno dei rispettivi uffici.

#### **6) Avete commenti sull'attuazione della strategia?**

Risulta di fondamentale importanza che l'attuazione della strategia sia monitorata attentamente, in modo da verificare puntualmente gli elementi di difficoltà o di frizione e porvi rimedio.

#### **7) In che misura concordate con il contenuto della strategia?**

Risposta: Pienamente d'accordo

#### **8) Avete altri commenti, osservazioni o richieste specifiche?**

.....

.....

.....

**9) Avete indicazioni su elementi che mancano nella Strategia?**

Risulta poco visibile l'apporto che le università potrebbero fungere nell'ambito di questa strategia. Vi sono competenze importanti sviluppate sul territorio che forse potrebbero essere d'aiuto, perlomeno a livello di stimolo.

.....

.....

**Presenza di posizione**

---

**Consultazione digitale**

Allegato:

.....