

Modifiche Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino del 24.08.2023

Motivazione

Con la presente modifica si mettono in evidenza i cambiamenti apportati alla Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino a seguito della procedura di consultazione.

Le prese di posizione hanno evidenziato la necessità da meglio esplicitare il ruolo previsto per gli enti locali e il rapporto tra la strategia per la trasformazione digitale cantonale e la digitalizzazione dell'ambito scolastico. Ciò è stato fatto riformulando il perimetro. Inoltre, è stato chiarito ulteriormente il concetto di "servizi di base" e di "sportello servizi (sportello unico)", rielaborando rispettivamente l'azione 3 e la definizione di sportello servizi nel glossario. Infine, al primo ciclo di attuazione è stata aggiunta una sesta azione inerente alla definizione di indicatori di prestazione e di avanzamento nell'attuazione della strategia. In origine, i suddetti indicatori erano previsti unicamente per il secondo ciclo di attuazione.

Tavola sinottica

Strategia posta in consultazione	Proposta di modifica (in rosso nel testo)
<p>1) Introduzione</p> <p>La promozione della trasformazione digitale non può inoltre prescindere dal coinvolgimento dei vari attori interessati (pubblici e privati) attivi sul territorio, ciò che è avvenuto attraverso un processo collaborativo condiviso e incontri strutturati. Incontri che includono, tra gli altri, il Tavolo Ticino digitale, derivato dal Gruppo strategico per il rilancio del Paese nel giugno 2021, il workshop sulla Trasformazione digitale nell'ambito del progetto «Prospettiva 2040» e il GenZ Lab, ossia un laboratorio cui hanno preso parte rappresentanti della generazione Z, focalizzato sulla creazione di nuove e desiderate modalità di comunicazione e coinvolgimento dei giovani per una partecipazione democratica più attiva. Inoltre, è in programma l'organizzazione di un workshop con la generazione 65+ per raccogliere ulteriori contributi e prospettive; altri ne seguiranno. Questo approccio continuativo, inclusivo e partecipativo contribuisce a creare una strategia digitale che tiene conto delle esigenze e delle aspettative di tutta la società, in modo da essere modellata su sfide e opportunità del contesto attuale e anche specifico del Cantone Ticino. Inoltre, conformemente agli impegni sottoscritti dal Cantone⁴, la presente strategia considera il contesto nazionale, traendo ispirazione dalla strategia «Amministrazione Digitale Svizzera 2024-2027» e prendendo atto delle iniziative in essere a livello federale e</p>	<p>1) Introduzione</p> <p>La promozione della trasformazione digitale non può inoltre prescindere dal coinvolgimento dei vari attori interessati (pubblici e privati) attivi sul territorio, ciò che è avvenuto attraverso un processo collaborativo condiviso e incontri strutturati. Incontri che includono, tra gli altri, il Tavolo Ticino digitale, derivato dal Gruppo strategico per il rilancio del Paese nel giugno 2021, il workshop sulla Trasformazione digitale nell'ambito del progetto «Prospettiva 2040» e il GenZ Lab, ossia un laboratorio cui hanno preso parte rappresentanti della generazione Z, focalizzato sulla creazione di nuove e desiderate modalità di comunicazione e coinvolgimento dei giovani per una partecipazione democratica più attiva. Inoltre, è in programma l'organizzazione di un workshop con la generazione 65+ per raccogliere ulteriori contributi e prospettive; altri ne seguiranno. Questo approccio continuativo, inclusivo e partecipativo contribuisce a creare una strategia digitale che tiene conto delle esigenze e delle aspettative di tutta la società, in modo da essere modellata su sfide e opportunità del contesto attuale e anche specifico del Cantone Ticino. Inoltre, conformemente agli impegni sottoscritti dal Cantone⁴, la presente strategia considera il contesto nazionale, traendo ispirazione dalla strategia «Amministrazione Digitale Svizzera 2024-</p>

<p>intercantonale. Nel tempo verrà pure assicurato un allineamento con i processi di digitalizzazione della scuola, la cui politica di fondo è espressa nei documenti di riferimento.</p>	<p>2027» e prendendo atto delle iniziative in essere a livello federale e intercantonale. Nel tempo verrà pure assicurato un allineamento con i processi di digitalizzazione della scuola, la cui politica di fondo è espressa nei documenti di riferimento.</p>
<p>2) Condizioni quadro, perimetro e periodo di validità</p> <p>La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino si pone come documento di riferimento per la trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale e, più in generale, anche come linea guida per le Pubbliche Amministrazioni come, ad esempio, i Comuni. Con l'obiettivo di facilitare la collaborazione regionale, promuovendo lo sviluppo collaborativo tra i Comuni, i Cantoni e la Confederazione, questa strategia identifica alcune aree principali di intervento e stabilisce le priorità per il periodo 2024-2027.</p>	<p>2) Condizioni quadro, perimetro e periodo di validità</p> <p>La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino si pone come documento di riferimento per la trasformazione digitale dell'Amministrazione cantonale e, più in generale, anche come linea guida per le Pubbliche Amministrazioni come, ad esempio, i Comuni. Con l'obiettivo di facilitare la collaborazione regionale, promuovendo lo sviluppo collaborativo tra i Comuni, i Cantoni e la Confederazione, questa strategia identifica alcune aree principali di intervento e stabilisce le priorità per il periodo 2024-2027.</p>
<p>2.2) Perimetro</p> <p>La strategia per la trasformazione digitale cantonale si applica a tutte le unità amministrative dell'Amministrazione cantonale. Nello specifico a tutte le attività interne ed esterne del Cantone come i processi amministrativi, i servizi che vengono erogati alla popolazione e anche alle attività di informazione e comunicazione rivolte agli utenti. I beneficiari sono la popolazione, le aziende, le altre istituzioni pubbliche (Comuni e Confederazione), gli enti e altri attori attivi sul territorio come i Centri di competenza cantonali, le università e i partenariati pubblico-privati, così come i fornitori privati di servizi informatici delle varie autorità, in quanto attori della produzione, diffusione e integrazione dei servizi digitali. Questi partner privati svolgono un ruolo centrale nell'attuazione della strategia, in particolare nella creazione di interfacce tecniche e funzionali. L'auspicio è che le istituzioni indipendenti di diritto pubblico adottino progetti in linea con la strategia per la trasformazione digitale cantonale.</p>	<p>2.2) Perimetro</p> <p>La strategia per la trasformazione digitale cantonale si applica a tutte le unità amministrative dell'Amministrazione cantonale. Nello specifico a tutte le attività interne ed esterne del Cantone come i processi amministrativi, i servizi che vengono erogati alla popolazione e anche alle attività di informazione e comunicazione rivolte agli utenti. Al di fuori delle unità amministrative dell'Amministrazione cantonale, non si impone alcun obbligo formale di adesione o allineamento, auspicando che gli enti e gli altri attori adottino volontariamente progetti in linea con la Strategia. I beneficiari sono la popolazione, le aziende, le altre istituzioni pubbliche (Comuni e Confederazione), gli enti e altri attori attivi sul territorio come i Centri di competenza cantonali, le università e i partenariati pubblico-privati, così come i fornitori privati di servizi informatici delle varie autorità, in quanto attori della produzione, diffusione e integrazione dei servizi digitali. Questi partner privati svolgono un ruolo centrale nell'attuazione della strategia, in particolare nella creazione di interfacce tecniche e funzionali.</p> <p>L'auspicio è che le istituzioni indipendenti di diritto pubblico adottino progetti in linea con la strategia per la trasformazione digitale cantonale.</p> <p>La strategia legata alla digitalizzazione delle scuole è stata impostata tramite il rapporto e-education ed è oggi guidata dal Masterplan per la digitalizzazione delle scuole cantonali ticinesi e da</p>

altre attività correlate relative alla dimensione pedagogica e didattica. Queste attività hanno gettato le basi per la digitalizzazione dell'educazione ticinese. Nel tempo verrà assicurato un allineamento tra i processi in atto nella scuola e quelli di digitalizzazione dell'Amministrazione cantonale.

5.2) Azioni

Azione 3: Messa a punto dell'architettura comune e dei servizi di base necessari per sviluppare i servizi digitali

I servizi digitali non possono essere forniti senza lo sviluppo di servizi di base, che consistono in servizi a partire dai quali ne vengono sviluppati altri o attraverso i quali ne possono operare altri. Tra i servizi di base, nell'ambito del Governo digitale, si annoverano tipicamente l'identità elettronica certificata, la firma elettronica, lo sportello virtuale dei servizi, i moduli di pagamento online, i verificatori di autenticità per i documenti elettronici, e le soluzioni per la gestione e la messa a disposizione di dati condivisi. Tali servizi possono essere utilizzati per tutti i tipi di servizi digitali e non sono direttamente associati a un'attività amministrativa specifica. I servizi di base devono essere standardizzati e collaudati tecnologicamente, sotto la supervisione del Centro Sistemi Informativi (CSI). Una volta attuati, le Amministrazioni pubbliche li utilizzeranno sistematicamente quando forniranno nuovi servizi digitali. L'architettura, che descrive come i servizi di base interagiscono e si completano a vicenda, deve essere solida, sostenibile e aperta. Innanzitutto, deve fornire una base stabile su cui le Amministrazioni pubbliche possano costruire i loro servizi digitali, e deve consentire l'integrazione di nuovi servizi di base, frutto di progressi tecnologici che verranno in futuro.

5.2) Azioni

Azione 3: Messa a punto dell'architettura comune e dei servizi di base necessari per sviluppare i servizi digitali

I servizi digitali non possono essere forniti senza lo sviluppo di servizi di base, che consistono in servizi a partire dai quali ne vengono sviluppati altri o attraverso i quali ne possono operare altri. Tra i servizi di base, nell'ambito del Governo digitale, si annoverano tipicamente l'identità elettronica certificata, la firma elettronica, lo sportello virtuale dei servizi, i moduli di pagamento online, i verificatori di autenticità per i documenti elettronici, e le soluzioni per la gestione e la messa a disposizione di dati condivisi. Tali servizi possono essere utilizzati per tutti i tipi di servizi digitali e non sono direttamente associati a un'attività amministrativa specifica. **Altrimenti detto, i servizi di base rappresentano le fondamenta trasversali su cui ogni unità amministrativa può basarsi per digitalizzare i propri servizi amministrativi. A titolo di esempio, gran parte delle unità amministrative necessita della firma elettronica per la gestione digitale dei propri affari ed è per questo che viene considerata un servizio di base.** I servizi di base devono essere standardizzati e collaudati tecnologicamente, sotto la supervisione del Centro Sistemi Informativi (CSI). Una volta attuati, le Amministrazioni pubbliche li utilizzeranno sistematicamente quando forniranno nuovi servizi digitali. L'architettura, che descrive come i servizi di base interagiscono e si completano a vicenda, deve essere solida, sostenibile e aperta. Innanzitutto, deve fornire una base stabile su cui le Amministrazioni pubbliche possano costruire i loro servizi digitali, e deve consentire l'integrazione di nuovi servizi di base, frutto di progressi tecnologici che verranno in futuro.

5.2) Azioni

-

5.2) Azioni

Azione 6: definire indicatori di prestazione e avanzamento e attuare misure correttive dove necessario.

La definizione di indicatori di prestazione permette di avere un quadro misurabile e obiettivo dell'impatto della strategia e dell'efficacia della sua implementazione. Quantificare il tasso di utilizzo dei servizi digitali permette di avere una chiara visione sull'adozione da parte degli utenti. Questo parametro è fondamentale per valutare la popolarità e l'accettazione dei servizi, indicando le aree di successo e quelle eventualmente in fase di sottoutilizzo. Inoltre, definire indicatori che misurino la qualità, l'avanzamento e l'efficienza dei servizi

	<p>digitali contribuisce a garantire che quest'ultimi soddisfino gli standard attesi e che siano adeguati alle esigenze degli utenti.</p>
<p>6) Attuazione della Strategia</p> <p>Il primo ciclo di attuazione, in sintesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicare i processi di <i>governance</i>; <ul style="list-style-type: none"> • pianificare l'aspetto finanziario ed elaborare il messaggio all'indirizzo del Parlamento; • stabilire e adattare le basi legali; • definire, progettare e implementare i servizi di base; • identificare, coinvolgere e mobilitare gli attori impegnati nella promozione e nel sostegno della tecnologia digitale; • consentire l'uso sistematico di registri comuni. 	<p>6) Attuazione della Strategia</p> <p>Il primo ciclo di attuazione, in sintesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicare i processi di <i>governance</i>; <ul style="list-style-type: none"> • pianificare l'aspetto finanziario ed elaborare il messaggio all'indirizzo del Parlamento; • stabilire e adattare le basi legali; • definire, progettare e implementare i servizi di base; • identificare, coinvolgere e mobilitare gli attori impegnati nella promozione e nel sostegno della tecnologia digitale; • consentire l'uso sistematico di registri comuni; • definire indicatori di prestazione e avanzamento e attuare misure correttive dove necessario.
<p>6) Attuazione della Strategia</p> <p>Su questa base, in un secondo tempo ci si dedicherà alla diffusione dei servizi digitali su larga scala e a intensificarne e sostenerne l'utilizzo. In questa seconda fase, le azioni si concentreranno in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promuovere ulteriormente i servizi digitali a tutti i beneficiari e creare sistemi di supporto; • sostenere l'apertura e il riutilizzo sistematico dei dati, compatibilmente con il quadro legale di riferimento; • adattare l'offerta agli sviluppi tecnologici e identificare i nuovi servizi di base che ne possono derivare, quindi, se necessario, adattare le basi legali e i sistemi tecnici e funzionali in vigore; • ampliare la gamma di servizi - sia comuni che specifici per ciascuna autorità – offerti attraverso il portale unico di Governo digitale; 	<p>6) Attuazione della Strategia</p> <p>Su questa base, in un secondo tempo ci si dedicherà alla diffusione dei servizi digitali su larga scala e a intensificarne e sostenerne l'utilizzo. In questa seconda fase, le azioni si concentreranno in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promuovere ulteriormente i servizi digitali a tutti i beneficiari e creare sistemi di supporto; • sostenere l'apertura e il riutilizzo sistematico dei dati, compatibilmente con il quadro legale di riferimento; • adattare l'offerta agli sviluppi tecnologici e identificare i nuovi servizi di base che ne possono derivare, quindi, se necessario, adattare le basi legali e i sistemi tecnici e funzionali in vigore; • ampliare la gamma di servizi - sia comuni che specifici per ciascuna autorità – offerti attraverso il portale unico di Governo digitale;

<ul style="list-style-type: none">• definire indicatori di gestione e di valutazione relativi ai servizi digitali (come i tassi di utilizzo, la qualità e l'efficienza, o il livello di accettazione da parte dei beneficiari), quindi avviare misure correttive ove necessario.	<ul style="list-style-type: none">• definire indicatori di gestione e di valutazione relativi ai servizi digitali (come i tassi di utilizzo, la qualità e l'efficienza, o il livello di accettazione da parte dei beneficiari), quindi avviare misure correttive ove necessario.• definire eventuali ulteriori indicatori e attuare misure correttive dove necessario.
<p>Glossario</p> <p>Sportello servizi (sportello unico): Le autorità pubbliche forniscono ai gruppi interessati un punto di contatto centrale, attraverso il quale si possono stabilire tutte le interazioni necessarie con le autorità. Uno sportello unico non significa che ci sia un solo punto di contatto in tutto il Ticino.</p>	<p>Glossario</p> <p>Sportello servizi (sportello unico): Le autorità pubbliche forniscono ai gruppi interessati un punto di contatto centrale, attraverso il quale si possono stabilire tutte le interazioni necessarie con le autorità. Uno sportello unico non significa che ci sia un solo punto di contatto in tutto il Ticino. Il concetto di sportello unico non implica che ci sia un solo punto di contatto in tutto il Ticino, cioè che vi sia un unico sportello, ma piuttosto che gli sportelli virtuali ai vari livelli istituzionali siano interoperabili.</p>