

Numero
4956

aa

0

Bellinzona
12 ottobre 2022

Consiglio di Stato
Piazza Governo 6
Casella postale 2170
6501 Bellinzona
telefono +41 91 814 41 11
fax +41 91 814 44 35
e-mail can@ti.ch
web www.ti.ch

Repubblica e Cantone
Ticino

Il Consiglio di Stato

Signor
Alessandro Speziali
e cofirmatari
Deputati al Gran Consiglio

Interrogazione n. 116.21 del 1° dicembre 2021 Intelligenza artificiale: una tecnologia anche per l'Amministrazione pubblica ticinese

Signore deputate e signori deputati,

l'interrogazione in oggetto solleva il tema della digitalizzazione nell'AC ed in particolare si sofferma sulle nuove tecnologie di Intelligenza Artificiale e dei possibili benefici in termini di efficacia ed efficienza che se ne potrebbero ottenere.

Il Consiglio di Stato è cosciente delle sfide cui siamo tutti confrontati nell'ambito di una digitalizzazione che si presenta in forme diverse, una delle quali è l'Intelligenza Artificiale (IA).

Anche l'Amministrazione Cantonale, per il tramite dei suoi servizi centrali, ha identificato in questa nuova tecnologia un potenziale strumento per migliorare le proprie prestazioni e ha definito nel corso del corrente anno le condizioni per svolgere un primo progetto pilota presso il Centro Sistemi Informativi. Il citato progetto servirà per valutare concretamente tutte le implicazioni tecniche ed organizzative di nuovi strumenti quali il Machine Learning (ML, Apprendimento Automatico) e l'IA.

Fatta questa premessa, rispondiamo come segue alle domande poste.

1. È a conoscenza del progetto federale e qual è il suo giudizio in merito?

Il Consiglio di Stato è a conoscenza del progetto federale che attualmente si trova ancora ad uno stadio embrionale; l'annunciata creazione di una rete di competenze per l'intelligenza artificiale è stata attribuita come compito all'Ufficio federale di Statistica che deve ancora creare a questo scopo uno specifico segretariato con il compito di coordinare le risorse a livello nazionale nel citato ambito dell'IA.

Il giudizio dello scrivente Consiglio di Stato è sicuramente positivo: riteniamo importante che la Confederazione coordini gli sforzi in questo ambito.

2. Ci sono già dei progetti simili a livello di amministrazione cantonale che prevede l'impiego dell'intelligenza artificiale? Se sì, quali? Se no, è intenzionato il Governo ad avviare dei progetti pilota?

Sì. Un progetto pilota in questo senso è in corso presso il Centro Sistemi Informativi. Il progetto consiste nell'introduzione di uno strumento di validazione delle tecnologie. Esso permetterà di valutare i possibili casi di utilizzo per gli altri servizi dell'AC. In particolare si tratta di comprendere il potenziale degli strumenti di ML e di IA nella loro applicazione pratica.

3. Quali sono i servizi dello Stato che potrebbero maggiormente beneficiare di questa tecnologia?

Una valutazione di dettaglio potrà essere fatta sulla base delle risultanze del citato progetto pilota.

In termini generali, possiamo osservare che gli strumenti di ML possono essere applicati a compiti ripetitivi e i cui dati si presentano in forma strutturata dai quali "imparare" in modo autonomo. L'IA può inoltre essere utilizzata quando è necessaria una valutazione dei dati dai quali estrapolare le modalità di esecuzione o di risoluzione di una procedura o di un problema.

4. L'AC a che livello di digitalizzazione interna è giunto rispetto agli altri Cantoni svizzeri? Se ci sono dei ritardi, si può indicarne i motivi principali?

La digitalizzazione all'interno dell'AC può essere considerata nella media degli altri Cantoni svizzeri.

5. L'AC collabora con i servizi della Confederazione nell'ambito della digitalizzazione e dell'intelligenza artificiale?

L'AC collabora attivamente con i servizi della Confederazione nell'ambito della digitalizzazione in particolare per quanto attiene alle prestazioni che sono erogate in modalità condivisa. Per quanto riguarda l'IA si è in attesa che vengano messe in atto delle misure concrete e che queste si traducano in proposte operative.

6. Quali sono gli "sforzi accresciuti" nell'ambito della digitalizzazione delle prestazioni dello Stato, citati nelle Linee direttive, sin qui concretizzati?

Nel corso degli ultimi anni sono state introdotte nuove prestazioni in formato digitale e sono stati sviluppati nuovi prodotti che permettono di gestire i processi in modo più snello ed efficace. Attualmente sono disponibili 64 prestazioni di eGovernment online, delle quali 24 sono di tipo transazionale (Dichiarazione fiscale, Collaudi ecc.), 18 in forma parzialmente automatizzata (Permessi di lavoro notturno, Incentivi energetici ecc.) e 20 di tipo informativo (App mobile per i primi soccorsi, consultazione sentenze online, molteplici geoservizi ecc.).

Sono inoltre stati introdotti strumenti semplici e diffusi per la digitalizzazione della documentazione utilizzando le fotocopiatrici multifunzionali presenti presso tutti i servizi. È stata introdotta la gestione del ciclo passivo delle fatture in forma digitale (servizio che

viene progressivamente esteso a tutti gli uffici). Sono stati installati terminali di pagamento online presso gli sportelli che ne hanno necessità. È stato introdotto uno strumento (eServices) che permette di pubblicare servizi a pagamento sul sito www.ti.ch. È stato introdotto il portale del collaboratore per rendere accessibili tutti i documenti relativi al rapporto di lavoro in forma digitale. È stato reso operativo il Portale Offerenti per snellire e digitalizzare le procedure dei fornitori dell'AC. Sono infine stati resi disponibili anche gli strumenti che permettono oggi il telelavoro (postazioni remote, videoconferenza) in modo generalizzato; sono stati ampliati quelli digitali disponibili per il lavoro dei singoli uffici e in alcuni casi è stato richiesto lo sviluppo di specifici strumenti a seguito della digitalizzazione delle procedure.

Ricordiamo altresì che dal 1° febbraio 2021 il Foglio ufficiale del Cantone Ticino è pubblicato solo ed esclusivamente in forma digitale sul portale dei fogli ufficiali gestito dalla Segreteria di Stato dell'economia (SECO) ed è gratuito.

Oltre alle prestazioni di eGovernment sono stati introdotti nuovi strumenti di automazione interna (servizi Autostore per la digitalizzazione dei documenti) e nuovi applicativi che permettono la gestione digitale delle pratiche. In questo ambito l'uso esteso di strumenti di collaborazione è concretizzato tramite il prodotto Sharepoint per la creazione di siti intranet.

Attualmente vi sono 27 siti per la gestione di incarti, 14 siti di tipo informativo e 113 siti in modalità collaborativa per la gestione di documenti in formato digitale.

7. Il Consiglio di Stato ritiene opportuno aggiornare le Linee direttive, ritenuto che la sola volta che si parla di "intelligenza artificiale" è in relazione all'USI-SUPSI?

L'esito del citato progetto pilota e il confronto con altre realtà cantonali che pure hanno avviato simili iniziative permetterà di meglio capire le potenzialità e le conseguenze (operative e formali) dell'utilizzo di queste nuove tecnologie.

Il Programma di legislatura ha una validità quadriennale e indica gli obiettivi che il Governo intende perseguire. Il fatto che l'intelligenza artificiale sia menzionata in relazione a USI e SUPSI non vuol dire che non si possa valutare un'applicazione in altri ambiti dell'Amministrazione cantonale.

8. Non ritiene il Consiglio di Stato di dover accelerare la digitalizzazione nei processi lavorativi e di archiviazione intelligente (ad es. dei documenti)?

Come precedentemente citato è in corso un progetto pilota che permetterà di valutare le potenzialità dei sistemi di ML e IA affinché si possano utilizzare queste nuove tecnologie all'interno dell'AC.

Inoltre, per quanto attiene all'archiviazione, il Consiglio di Stato, tramite l'Archivio di Stato, ha inoltrato formale richiesta di adesione al Centro di coordinamento per l'archiviazione a lungo termine dei documenti elettronici (CECO), che dovrebbe concretizzarsi dal 1° gennaio 2023.

In conclusione il Consiglio di Stato è consapevole dei potenziali benefici e delle opportunità derivanti dall'uso dell'Intelligenza artificiale in seno all'Amministrazione cantonale, ma pure dei rischi che questa tecnologia, come ogni tecnologia, comporta. In

RG n. 4956 del 12 ottobre 2022

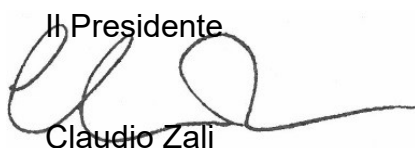
considerazione di ciò, è imprescindibile un'attenta valutazione dei pro e dei contro e l'adozione di un principio di cautela che permetta di assicurare il mantenimento del pieno controllo e della tracciabilità delle operazioni.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a cinque ore.

Vogliate gradire, signore deputate e signori deputati, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente



Claudio Zali

Il Cancelliere



Arnaldo Coduri