

Rapporto sui risultati della procedura di consultazione - Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino

1. Introduzione

1.1 Avvio della consultazione

Il 20 settembre 2023 il Consiglio di Stato ha posto in consultazione la Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino. Questa strategia rappresenta la risposta alle sfide e alle opportunità che la digitalizzazione offre al nostro Cantone, e istituisce le fondamenta per uno sviluppo armonioso e collaborativo dell'amministrazione digitale a tutti i livelli istituzionali, sempre considerando che i canali tradizionali vanno completati da quelli digitali in uno spirito di integrazione, anziché di sostituzione, per garantire l'accesso ai servizi pubblici anche all'utenza che non ha la possibilità o non desidera usufruire dell'offerta digitale.

La consultazione si è tenuta attraverso la piattaforma di partecipazione online; sono state poste nove domande aperte e una chiusa, dove si chiedeva ai partecipanti in che misura concordassero con il contenuto della Strategia (pienamente d'accordo; parzialmente d'accordo; parzialmente in disaccordo; totalmente in disaccordo).

La consultazione si è chiusa il 30 novembre 2023.

1.2 Partecipanti alla consultazione

Sono stati invitati a partecipare alla consultazione i 106 Comuni ticinesi, l'Associazione dei Comuni Ticinesi (ACT) (che rappresenta 88 Comuni), l'Alleanza Patriziale Ticinese (ALPA), la Diocesi di Lugano, la Chiesa evangelica riformata nel Ticino, gli ordini professionali degli avvocati, dei notai, e degli ingegneri e architetti del Cantone Ticino, 8 enti cantonali di diritto pubblico, i 12 partiti politici rappresentati in Gran Consiglio e 17 altre organizzazioni e associazioni.

Hanno preso posizione 21 Comuni, l'ACT, i partiti rappresentati in Gran Consiglio HelvEthica Ticino, il Centro, i Verdi del Ticino, il Partito Liberale Radicale Ticinese, il Partito Verde Liberale Ticino, l'Associazione Industrie Ticinesi (AITI), l'Ente Regionale per lo Sviluppo del Bellinzonese e Valli (ERS-BV), l'Ente Regionale per lo Sviluppo del Luganese (ERSL) (al cui parere hanno aderito 27 Comuni), la Federazione Ticinese delle Associazioni di Fiduciari (FTAF), Hotelleriesuisse Ticino, l'Organizzazione Cristiano-Sociale ticinese (OCST), e 6 partecipanti individuali, organizzazioni e aziende.

2. Pareri dei partecipanti alla consultazione

2.1 In generale

La Strategia per la trasformazione digitale del Cantone Ticino ha ricevuto un ampio consenso positivo, infatti la quasi totalità dei partecipanti ha indicato il proprio accordo con il documento esprimendosi come "parzialmente d'accordo" o "totalmente d'accordo". Unica voce discordante è quella del partito HelvEthica Ticino, che si dice "totalmente in disaccordo" e di principio contrario alla digitalizzazione della comunicazione tra l'amministrazione pubblica e il cittadino.

La visione proposta e i principi di Amministrazione digitale hanno ricevuto ampi consensi, con particolare apprezzamento per il principio di orientamento verso gli utenti e l'inclusione. È stata ben accolta anche l'attenzione dedicata alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati.

In generale, la tendenza riscontrata tra i Comuni ticinesi è quella di richiedere un adeguato coinvolgimento degli enti locali nel processo di trasformazione digitale, di sottolineare l'importanza di un'adeguata formazione e accompagnamento di collaboratrici e collaboratori, e di mettere in evidenza la preoccupazione che il cambiamento auspicato possa comportare ulteriori oneri e carico amministrativo. Inoltre, il ruolo previsto dalla Strategia per i Comuni non risulta abbastanza chiaro.

Un filo conduttore tra le varie prese di posizione è quello di richiedere più concretezza in merito all'effettiva messa in atto della Strategia e spiegazioni aggiuntive per quel che riguarda i termini utilizzati. Inoltre, è stato chiesto a più riprese di definire degli indicatori di successo, che permettano di comprendere il progresso nell'attuazione e l'efficacia nell'implementazione, già a partire dal suo primo ciclo di attuazione. Infine, è stato chiesto di fare chiarezza sul perimetro della Strategia per rapporto alla digitalizzazione dell'ambito scolastico.

2.2 Tabella riassuntiva dei pareri

Partecipante alla consultazione	Commenti e proposte
Associazione dei comuni ticinesi (ACT)	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: accordo generale con gli obiettivi della strategia (lettera allegata).• Necessità di organizzare una adeguata formazione da fornire ai tecnici comunali coinvolti nella digitalizzazione. Preferenza che sia la SEL ed il CFEL ad incaricarsi di ciò.• Auspicio che si coinvolga nella maniera opportuna il Comitato politico per la trasformazione digitale (CPDI).
Municipio Airolo	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: parzialmente d'accordo.• Condivisione presa di posizione ACT.• Preoccupazione per le problematiche e i costi che l'attuazione della strategia comporta per gli enti locali di piccola e media grandezza.• Accordo con gli obiettivi post dalla strategia.• Importante che la svolta digitale non vada a scapito di chi ha difficoltà coi moderni mezzi elettronici.

Municipio Alto Malcantone	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo. • Per quel che riguarda il perimetro, sarebbe opportuno considerare anche i processi digitali di pagamento. • Per quel che riguarda la visione, mancano la fruibilità e l'accesso alle informazioni così come alla loro elaborazione 7/7 e 24/24, il concetto di "Connessione intra- e interdipartimentale", e un accenno alla "cultura digitale" tra le Cittadine e i Cittadini. • Tra gli obiettivi manca la "riduzione della complessità". • Per quel che concerne l'azione 2 si dovrebbe cominciare a fare informazione e sensibilizzazione già delle giovani Cittadine e dei giovani Cittadini nella scuola dell'obbligo. Inoltre, sarebbe necessario chiarire cosa si intende con le fasi di "sperimentazione-pilota-moltiplicazione". • Auspicio che determinati processi vengano automatizzati. • Sarebbe opportuno considerare l'opzione della videoconferenza quale canale di dialogo tra cittadino e amministrazione sia comunale sia cantonale.
Municipio Ascona	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo. • Porre l'accento in particolare sulla sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali. • Auspicio che il Cantone intraprenda una forte campagna di promozione e formazione, coinvolgendo e sostenendo i comuni.
Municipio Bellinzona	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: piuttosto d'accordo (lettera allegata). • Lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Mendrisio e Lugano. • Il ruolo che i Comuni dovrebbero ricoprire è espresso poco chiaramente. • Introdurre il principio "digital only" per i servizi destinati all'economia e per i processi interni all'amministrazione pubblica. • La realizzazione di un portale quale unico punto di contatto per Comuni e Cantone è poco plausibile. • Auspicio che i Comuni con ampia esperienza nell'offerta di servizi digitali a cittadini e aziende, vengano attivamente coinvolti già nelle prime fasi di progetto per quel che riguarda la standardizzazione dei servizi di base. • La descrizione delle misure di attuazione non è sufficientemente dettagliata e manca la definizione di indicatori di successo, che permettano di comprendere il progresso nell'attuazione e l'efficacia dell'implementazione della strategia.
Municipio Capriasca	<ul style="list-style-type: none"> • Adesione alla presa di posizione dell'ERSL.
Municipio Cevio	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: parzialmente d'accordo. • Auspicio che la trasformazione digitale aiuti i Comuni a migliorare l'efficienza e non comporti ulteriori oneri. • Necessità di garantire soluzioni inclusive, al fine di garantire all'utenza l'accessibilità a tutti i servizi. • Auspicio che vengano realizzate delle soluzioni standard per piccoli e medi Comuni che non si possono permettere di realizzare soluzioni in proprio.

Municipio Chiasso	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: piuttosto d'accordo / pienamente d'accordo (il municipio di Chiasso ha co-firmato la lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Mendrisio e Lugano, ma ha anche inoltrato una presa di posizione individuale).• 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.• Il perimetro della strategia è ben definito.• Il periodo di validità della strategia 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.• La visione appare chiara e ambiziosa. 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.• 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.• Raccomandazione di invitare i coordinatori a voler coinvolgere maggiormente gli ingegneri del software a livello comunale.• Quando si entrerà in modo approfondito nel merito dei lavori, il Cantone dovrebbe sollecitare i municipi ad istituire delle commissioni ad hoc in seno ai consigli comunali per la gestione dei corposi dossier relativi alla trasformazione digitale.• I principi di amministrazione digitale appaiono come adeguati a sostenere la trasformazione e possono essere considerati come punti di forza della strategia.• Per conseguire gli obiettivi strategici 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.• Sarebbe opportuno specificare come sia composto l'organo operativo presso gli altri Cantoni.• Il piano di attuazione della strategia appare ben strutturato, con chiari obiettivi e fasi ben definite.• Auspicio che il Cantone collabori attivamente a fianco dei Comuni in modo che si possa mettere in atto un'evoluzione congiunta e armoniosa.• Nella strategia manca un elemento di coinvolgimento degli stakeholder, e potrebbe affrontare più dettagliatamente 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.
-------------------	--

Municipio Coldrerio	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: proposta condivisa in linea di principio (lettera allegata). • La trasformazione digitale comporta importanti sforzi tecnici, di personale e finanziari, che per i Comuni medio-piccoli potrebbe generare importanti ripercussioni, soprattutto per quanto riguarda la gestione corrente e gli oneri. • Auspicio di una coordinazione a tutti i livelli istituzionali, e non che ogni Comune agisca per conto suo sul libero mercato. • Auspicio che il Cantone si faccia carico della promozione di un'adeguata formazione.
Municipio Dalpe	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: parzialmente d'accordo. • Espressione del proprio sostegno alla strategia soprattutto grazie all'inclusione del principio della non-esclusione delle persone. Questo aspetto viene ripreso più volte e considerato di cruciale importanza. • Perplexità, reiterata a più riprese, riguardo ai costi necessari per supportare la strategia. Viene chiesta più chiarezza a riguardo.
Municipio Gordola	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo.
Municipio Lugano	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: piuttosto d'accordo (lettera allegata). • Lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Mendrisio e Lugano.
Municipio Mendrisio	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: piuttosto d'accordo (lettera allegata). • Lettera congiunta Bellinzona, Chiasso, Mendrisio e Lugano.
Municipio Minusio	<ul style="list-style-type: none"> • Adesione alla presa di posizione dell'ACT.
Municipio Monteceneri	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo. • Confusione sul coinvolgimento dei Comuni, ossia come essi saranno chiamati a intervenire o come saranno coinvolti (progettazione/ finanziariamente/ formazione, ecc. ...). • Mancanza di informazioni, anche di massima, sui portali unici e sul loro funzionamento. • Mancanza di dettagli sull'attuazione.
Municipio Novazzano	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: parzialmente d'accordo. • Auspicio che la trasformazione digitale degli enti pubblici in Ticino proceda speditamente. • Distinzione di fondamentale importanza tra le necessità dei Comuni rispetto a quelle del Cantone. • Il Comune deve essere libero di poter scegliere autonomamente il proprio fornitore di programmi di digitalizzazione, in linea di principio il Cantone non può assumere il ruolo di fornitore di programmi.
Municipio Onsernone	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo.

Municipio Riva San Vitale	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: parzialmente d'accordo. • La strategia è di carattere troppo generale, manca un esplicito riferimento alla realtà operativa del Cantone Ticino. • Necessità di revisione della Legge organica comunale (LOC) e relativo regolamento di applicazione. • Mancanza di una mappatura completa dei portatori di interesse per il Cantone e per i Comuni con relativi flussi in entrata e in uscita. • Preferenza per centri di competenza cantonali rispetto a centri di consulenza privati. • Soluzione più adatta per quel che riguarda la protezione dei dati a livello di enti locali di piccole e medie dimensioni sarebbe l'istituzione di una figura di riferimento regionale. • Mancanza di indicazioni per quel che riguarda la digitalizzazione dell'ambito scolastico. • Auspicio che si implementi anche una formazione continua dei quadri amministrativi con relative certificazioni.
Municipio Ronco sopra Ascona	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: parzialmente d'accordo. • Importanza di chiarire dall'inizio i compiti e gli oneri legati ad ogni attore previsto dalla strategia. • Auspicio della creazione di un organo operativo intercomunale quale partner nel processo di definizione degli obiettivi e modalità di raggiungimento. • Auspicio del coinvolgimento di rappresentanti di tutti i gruppi di popolazione. • Mancanza di verifica costante dell'evoluzione di altri progetti fondamentali, come ad esempio l'identità elettronica e la sua diffusione nella popolazione.
Municipio Sant'Antonino	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo. • Imperativo il principio della non-esclusione delle persone. • Auspicio della formazione di un organo operativo intercomunale che accompagni uno sviluppo armonioso della trasformazione digitale. • Auspicio che il Cantone definisca delle linee guida di riferimento e vincolanti per lo sviluppo delle soluzioni a livello comunale, in modo che l'utenza trovi soluzioni uniformi all'interno di tutta l'amministrazione ticinese.
Municipio Serravalle	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: condivisione di principio sulla strategia (lettera allegata). • Auspicio di un accompagnamento per gli enti locali nel processo di implementazione delle nuove modalità. • Auspicio dell'organizzazione di specifici momenti formativi per i dipendenti comunali.
Municipio Valmara	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo. • Auspicio che gli indicatori di gestione e di valutazione relativi ai servizi digitali vengano definiti 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. • Auspicio che i comuni e le associazioni di categoria vengano coinvolte.

HelvEthica Ticino	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: totalmente in disaccordo.• Comprensione per la necessità della digitalizzazione tra apparati ed enti statali e parastatali per migliorare la comunicazione e l'organizzazione dei processi al loro interno.• Grande scetticismo nei confronti della digitalizzazione auspicata della comunicazione tra l'amministrazione pubblica e il cittadino, per una lunga serie di motivi (p.es: elevato consumo energetico, perdita di impieghi, dipendenza digitale).
Il Centro	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: parzialmente d'accordo.• La strategia 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).• Necessità di una revisione della LOC+RALOC, di una mappatura completa degli stakeholders per Cantone e comuni con i flussi in entrata e in uscita, e di una revisione dei processi interni all'Amministrazione cantonale e con interlocutori esterni.• "Digital first" deve essere una pratica fondamentale: prima si pensa alla versione digitale e poi si crea quella corrispondente "analogica".• Auspicio dell'organizzazione di una formazione continua unificata per i dipendenti cantonali, comunali e per gli enti esterni.• Auspicio della messa a disposizione un coordinatore/tecnico per regione a supporto dei comuni.• Mancanza di qualsiasi accenno alla digitalizzazione della scuola.
I Verdi del Ticino	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: 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 (lettera allegata).• I dati devono, nella misura del possibile, essere sotto il controllo dei cittadini e attori vari (enti, organizzazioni pubbliche e private).• Considerazioni su come fare in modo che alcune fasce della popolazione non siano tagliate fuori, anche tenuto conto che una gran parte della popolazione dispone unicamente di uno smartphone e non ha un computer.• Auspicio 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.

Partito Liberale Radicale ticinese	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: parzialmente d'accordo.• 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.• Nella strategia mancano degli indicatori che diano atto e valutino l'andamento della strategia, nonché specifichino come, temporalmente, la strategia andrebbe implementata.• Sarebbe utile un'analisi più dettagliata delle singole condizioni quadro e una valutazione critica della loro idoneità al contesto cantonale.• Si dovrebbe 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.• Si dovrebbe inserire nella Strategia e nel contestuale piano di attuazione anche una revisione e analisi qualitativa della Strategia, al fine di poter eventualmente porre correttivi necessari ad una corretta implementazione.• Per quel che riguarda i principi di amministrazione digitale, potrebbe essere vantaggioso fornire casi pratici o linee guida su come questi principi saranno applicati nelle decisioni e nelle azioni quotidiane.• Per quel che riguarda obiettivi strategici e le relative azioni, potrebbe essere inclusa una valutazione più approfondita dei rischi, insieme a misurazioni chiare per valutare il successo nell'implementazione di ciascuna azione.
Partito Verde liberale Ticino	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: pienamente d'accordo.• Poter interagire con l'amministrazione cantonale e comunale in modo efficiente, trasparente e sicuro è di fondamentale importanza.• Accordo totale con la visione, i valori e i principi proposti nella strategia.• Molto importanti sono il principio dell'inclusività, la messa in atto di un'adeguata formazione, gli open data, la sicurezza e la protezione dei dati, la sostenibilità, e una presa di coscienza delle opportunità e dei rischi dell'IA.• Tra gli obiettivi e azioni, è opportuno dare rilievo al potenziamento della partecipazione attiva dei cittadini, al miglioramento dell'efficienza, efficacia e qualità dell'amministrazione pubblica, e a garantire la divulgazione e lo sviluppo delle competenze digitali.• Le tempistiche previste sono troppo lente.

<p>Associazione industrie ticinesi (AITI)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: parzialmente d'accordo.• 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. Inoltre, emergono molte domande aperte (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).• 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.• I principi di amministrazione digitale sono quelli principali da considerare. Le scelte realizzative diranno poi se la concretizzazione è coerente e corretta.• Riguardo all'obiettivo 3, essere aperti alle proposte provenienti dalla cittadinanza e dal pubblico.• Gli obiettivi 7 e 8 dovrebbero essere indicati come prioritari.• Il secondo ciclo della strategia va determinato anch'esso sulla base di tempistiche precise, e in generale le tempistiche previste andrebbero forse accorciate.
<p>Ente regionale per lo sviluppo del Bellinzonese e Valli (ERS-BV)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: pienamente d'accordo.• 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.• Necessario tenere in considerazione un adeguato coinvolgimento del territorio e le sue istituzioni.• Centrale l'aspetto dell'accessibilità e la semplificazione della fruizione dei servizi futura a garanzia dell'inclusione, e dunque diminuzione del "digital divide".• Importante che si tenga presente sin da subito dell'interoperabilità dei sistemi ad ogni livello/istituzione/funzione.• Auspicio che l'ERS-BV possa essere considerato per il ruolo di organo operativo intercomunale con i compiti di coordinare, promuovere e sostenere gli enti locali.• Fondamentale garantire un processo partecipativo concreto e a tutti i livelli, considerato che la trasformazione digitale segnerà un cambiamento di rilievo nel funzionamento pubblico.

<p>Ente Regionale per lo sviluppo del Luganese (ERSL)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: parzialmente d'accordo.• Si accoglie positivamente l'intenzione di elaborare una strategia per la trasformazione digitale, e anche il fatto che la strategia rappresenti una linea guida non vincolante per i Comuni.• 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.• Necessario chiarire ulteriormente il concetto di "servizi digitali di base" e di "portale unico di Governo digitale".• Necessario tenere in considerazione che la strategia arriva non inserendosi in una "pagina bianca", bensì in un contesto già esistente, complesso e in parte frammentato.• Auspicio che, nella definizione del perimetro e della visione, venga dato maggior peso al ruolo delle istituzioni e alla collaborazione tra i livelli istituzionali.• Necessario chiarire cosa si intende con l'espressione "istituzioni indipendenti di diritto pubblico" e le modalità e tempistiche per l'aggiornamento della strategia per il quadriennio successivo (2028-2031).• Si dovrebbe riformulare l'intento di "trasformare l'Amministrazione pubblica in un ecosistema digitale avanzato", in quanto in contraddizione con il principio della non sostituzione dei servizi classici e della non esclusione dei cittadini non "digitali".• Necessario enfatizzare maggiormente il concetto di una maggior efficienza (snellimento e velocizzazione) delle procedure.• Necessario chiarire il collegamento tra la digitalizzazione e l'agevolazione della partecipazione attiva alla vita pubblica.• Per quel che riguarda i principi di amministrazione digitale, è importante confermare e mantenere il principio della complementarità dei canali analogici e digitali. Il principio "Digital first" sembra invece porsi in contraddizione con questo approccio e andrebbe ricalibrato.• Nel contesto dell'apertura dei sistemi e la trasparenza dell'informazione è necessario chiarire cosa si intende con formati di dati "leggibili dalle macchine", con "processo decisionale", e in che modo si vuole "coinvolgere aziende e popolazione" in tale processo, e che ne è del ruolo dei Comuni.• Per quel che riguarda gli obiettivi strategici e le relative azioni, sarebbe opportuno esplicitare meglio i collegamenti tra singole azioni e obiettivi strategici. Inoltre,• All'obiettivo 1 va chiarito cosa si intende con "costituzione auspicata di un organo operativo intercomunale".• All'obiettivo 2 va aggiunta la facilitazione delle interazioni anche tra i livelli istituzionali.• L'obiettivo 7 deve essere meglio precisato.• L'ultimo paragrafo dell'azione 1 va riformulato, inoltre è necessario dare indicazioni preliminari sulle modalità e tempistiche di elaborazione della legge quadro.• Per quel che riguarda l'azione 3 e 4, bisogna stare attenti a non penalizzare i comuni pionieri che hanno già implementato sistemi di amministrazione digitale. 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
---	--

	<p>incompatibilità con le future normative e i futuri sistemi cantonali di riferimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • All'azione 5 è necessario precisare a che tipo di dati digitali pubblici avrebbero accesso le aziende e per quali finalità. • Per quel che riguarda l'attuazione della strategia, è necessario chiarire cosa si intende con "uso sistematico di registri comuni" e "portale unico". • Gli indicatori di gestione e di valutazione relativi ai servizi digitali sarebbero da definire già dalla prima fase di attuazione. • È necessario precisare modalità e tempistiche del piano di attuazione di dettaglio della strategia. • Alla strategia manca l'obiettivo di facilitare le interazioni anche tra i livelli istituzionali e di favorire una migliore accessibilità ai servizi cantonali anche per i Comuni. Inoltre, mancano delle prime indicazioni sugli impatti in termini di costi di una tale strategia per i diversi livelli istituzionali.
<p>Federazione ticinese delle associazioni di fiduciari (FTAF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: - (lettera allegata) • Accogliamo favorevolmente l'introduzione e la regolamentazione della digitalizzazione, ma non essendo nel nostro campo di competenze, non entriamo in merito del regolamento.
<p>Hotelleriesuisse Ticino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo.
<p>Organizzazione cristiano sociale ticinese (OCST)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: parzialmente d'accordo. • Nell'ambito della trasformazione digitale è 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. Questo deve riflettersi sulla progettazione e la realizzazione degli strumenti digitali e dei processi di digitalizzazione; sull'impiego delle tecnologie di IA; sul processo di presa decisionale; sugli orari di disponibilità del personale; e sul mantenimento del diritto alla disconnessione. • È essenziale che i dati relativi alle identità digitali della popolazione siano gestiti dall'ente pubblico e non da aziende private. • È importante che le istituzioni si scambino i dati a fini di supporto alla popolazione e non di controllo. • 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. • L'investimento sugli strumenti digitali deve essere commisurato alle reali necessità. • 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. Bisogna tenere conto del rischio di perdita del contatto umano.

Associazione per la difesa del servizio pubblico	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: parzialmente d'accordo.• Auspicio di essere possibilmente informati in merito agli elementi significativi di evoluzione del processo di trasformazione digitale.• 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.• Per favorire la semplicità dei processi digitali adottati è importante sottoporre 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 in modo sistematico delle modalità di raccolta dei riscontri dell'utenza (feedback).• Bisogna evitare che le economie domestiche vengano costrette ad acquisire frequentemente nuove versioni di prodotti informatici di valenza prevalentemente commerciale.• È opportuno che sia definito chiaramente un elenco delle priorità.
Centro di Calcolo Elettronico (CCE)	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: pienamente d'accordo.• La strategia è ben articolata nei diversi aspetti e ritenuta valida, sia il contesto che il perimetro sono ben articolati, e concordiamo con la visione descritta nel documento e con i principi di amministrazione digitale.• Per quel che riguarda gli obiettivi strategici e le relative azioni, si ritiene fondamentale coinvolgere i fornitori che già offrono al mercato soluzioni di e-government nell'ambito delle amministrazioni pubbliche, promuovere un adeguato processo di formazione al personale delle Amministrazioni, spiegare meglio il ruolo del CSI nel processo di definizione dei servizi di base, e svolgere una indagine conoscitiva delle soluzioni già ad oggi presenti nelle Amministrazioni rispetto agli obiettivi della strategia di eGovernment.
Divisione della giustizia	<ul style="list-style-type: none">• Accordo: pienamente d'accordo.• Considerata l'importanza della giustizia quale terzo potere dello Stato, auspichiamo che avrà il giusto sostegno e che i progetti di digitalizzazione della giustizia e del settore dei registri già in essere vengano debitamente considerati.• Per quel che riguarda le soluzioni interoperabili e la gestione standardizzata dei dati, è auspicabile che la standardizzazione dei dati comporti anche la standardizzazione della struttura dei dati stessi.• I backup dovrebbero anche essere tenuti staccati dalla rete e conservati in un luogo sicuro, inoltre è preferibile avere delle copie di dati in Svizzera per ragioni di natura tecnica.• L'obiettivo 1 deve anche considerare che la collaborazione a livello nazionale è altresì importante.

Open-X SAGL	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: parzialmente d'accordo. • Nel complesso la bozza di strategia è centrata e necessaria per aiutare le aziende ticinesi ad avere un quadro di riferimento nell'ambito della trasformazione digitale. • Il perimetro è chiaro così come il periodo di validità, ma avrebbe avuto senso introdurre delle revisioni semestrali o annuali per meglio adattarsi alla rapidità del cambiamento del mondo digitale. • Sarebbe opportuno aggiungere un punto riguardo alla fornitura da parte del Cantone di un supporto adeguato alla formazione digitale degli utenti, tramite corsi, iniziative di istruzione pubblica, seminari, etc... • Necessario espandere maggiormente gli obiettivi 3 e 7, e sono collegati all'azione 2: a formazione di una cultura digitale a vari livelli è la chiave di volta per il successo della trasformazione digitale. • L'attuazione della strategia va bene dal punto di vista tecnologico ma occorre prima lavorare sulla cultura digitale.
Andrea Scarinci	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo (corretto con email inviata successivamente). • All'obiettivo 2 menzionare esplicitamente l'utilizzo di linguaggio e interfacce accessibili. • All'azione 3 aggiungere le "piattaforme di collaborazione sicure" oltre alle "soluzioni per la gestione e la messa a disposizione di dati condivisi". • Per quel che riguarda l'attuazione della strategia, espandere e chiarire il concetto di "creare i sistemi di supporto".
Utente privato	<ul style="list-style-type: none"> • Accordo: pienamente d'accordo. • Nel perimetro si potrebbe menzionare che la portata del documento idealmente dovrebbe estendersi anche alle attività dei Comuni, perlomeno a livello di auspicio. • Sarebbe fondamentale richiamare nella visione la tematica dell'interconnessione tra i vari livelli dell'amministrazione pubblica. • Fondamentale il principio votato all'orientamento all'utenza e all'inclusività, ottimo si propenda per una strategia "digital first" e che si intenda implementare il principio "once only". • 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. • 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. • 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. • Risulta poco visibile l'apporto che le università potrebbero fungere nell'ambito di questa strategia.

3. Adegua menti ap portati al pro getto in cons ultazione

Il perimetro è stato riformulato in modo 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.

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.

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.