

Direttive sull'intelligenza artificiale (IA)





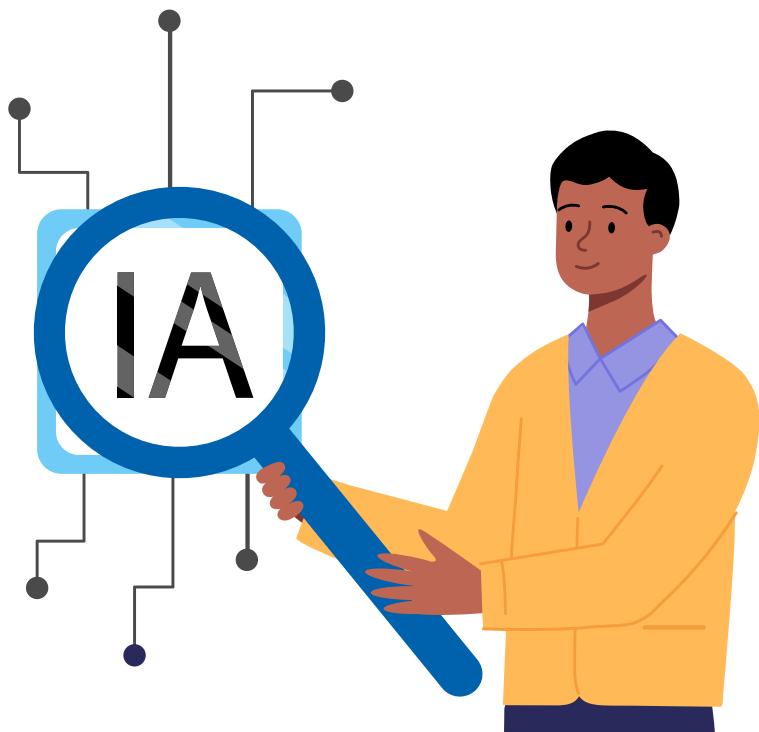
Sommario

1. Cosa si intende per intelligenza artificiale?	3
2. Impieghi utili.....	4
3. Punti di attenzione	5
4. Linee guida per l'uso responsabile	6
5. Sviluppare nuove competenze e il futuro dell'IA nell'AC.....	7

1. Cosa si intende per intelligenza artificiale?

Il termine intelligenza artificiale (IA) indica diverse tecnologie che imitano le capacità umane, come il ragionamento logico, l'apprendimento o la pianificazione. Tra queste, l'intelligenza artificiale generativa è in grado di produrre, a seguito di richieste specifiche, contenuti sotto forma di testo, immagini o video. Sul web sono facilmente accessibili diversi strumenti, tra cui ChatGPT di OpenAI, Copilot di Microsoft, Gemini di Google e Perplexity AI.

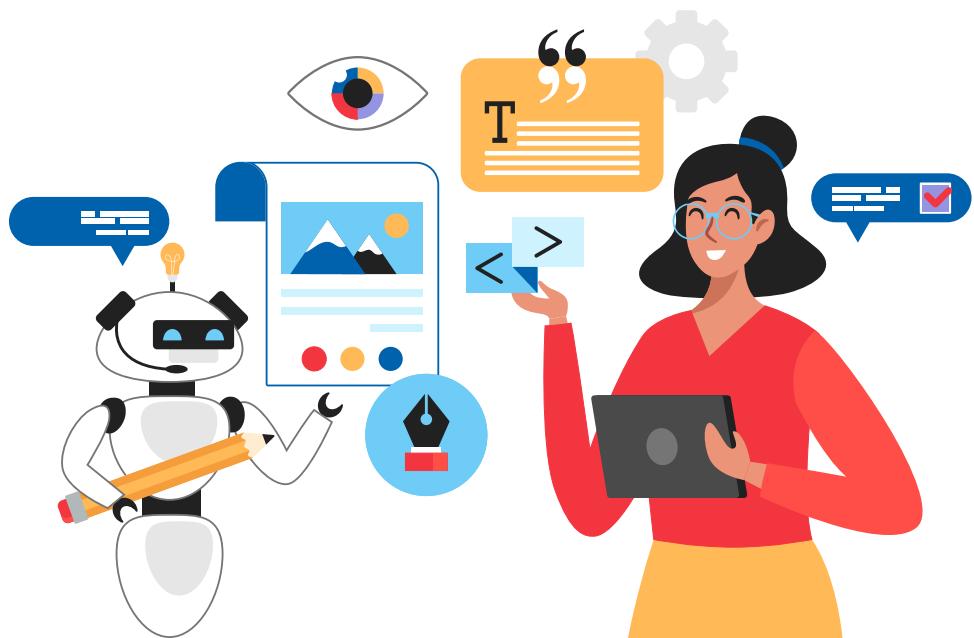
Per garantire che l'impiego di queste applicazioni avvenga nel rispetto delle regole che disciplinano l'utilizzo delle tecnologie informatiche all'interno dell'Amministrazione cantonale, sono state elaborate le “Direttive sull'utilizzo di ChatGPT e strumenti simili nell'Amministrazione cantonale”, riassunte in questo documento.



2. Impieghi utili

Gli strumenti di intelligenza artificiale offrono un enorme potenziale come sistemi di assistenza personale. Ecco le principali funzionalità:

- ◆ sintesi di testi e documenti (con supporto anche in altre lingue);
- ◆ estrazione di informazioni specifiche da documenti complessi;
- ◆ aiuto nella formulazione e riformulazione di testi;
- ◆ supporto nell'impostazione di nuovi documenti;
- ◆ analisi di dati;
- ◆ generazione di immagini;
- ◆ ricerche esplorative, per esempio durante l'apprendimento di un nuovo argomento;
- ◆ creazione o verifica di un codice di programmazione.



3. Punti di attenzione



Per poter sfruttare pienamente le potenzialità dello strumento è indispensabile conoscere alcuni principi fondamentali:

- ♦ non è sempre garantita la tracciabilità e la trasparenza dei dati inseriti nel sistema, il che rende difficile ricostruire e comprendere a posteriori come e perché un determinato risultato sia stato generato in un certo modo piuttosto che in un altro;
- ♦ la precisione e la veridicità delle risposte generate non sono garantite. È bene tenere presente che le risposte fornite dall'IA potrebbero essere parzialmente o totalmente inventate (le cosiddette allucinazioni). Questo avviene perché l'accuratezza dello strumento dipende interamente dalla qualità dei dati su cui è stato addestrato. L'IA non possiede conoscenza autonoma come un essere umano, ma calcola la probabilità che una parola segua l'altra basandosi sui dati con cui è stata addestrata;
- ♦ i dati forniti possono essere condivisi con terze parti;
- ♦ l'uso di contenuti ispirati a opere coperte da diritto d'autore potrebbe condurre a problemi legali;
- ♦ le IA si basano su dati di addestramento che possono includere pregiudizi o stereotipi (in inglese chiamati *bias* come, per esempio, manager = uomo, segretaria = donna). È quindi necessario verificare sempre i risultati e controllare la presenza di possibili formulazioni discriminatorie.

4. Linee guida per l'uso responsabile

Le collaboratrici e i collaboratori dell'Amministrazione cantonale sono autorizzati a utilizzare ChatGPT e altri strumenti simili nel proprio lavoro quotidiano, rispettando alcune regole e raccomandazioni:

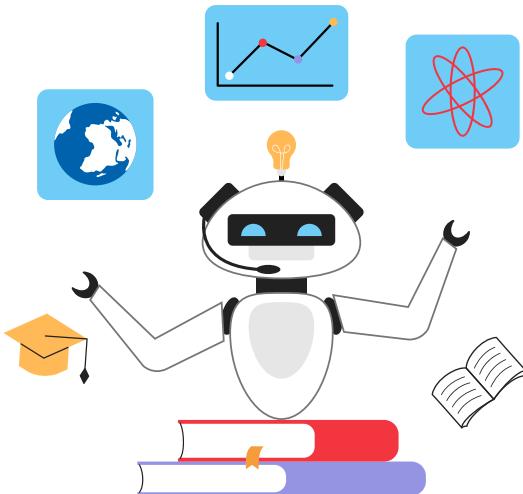
- ◆ al momento dell'iscrizione alla piattaforma IA, non utilizzare i dati aziendali (come indirizzo e-mail, numero di telefono, ecc.);
- ◆ prima di utilizzare strumenti di IA nel lavoro quotidiano, ogni collaboratore e ogni collaboratrice deve verificare che l'uso sia conforme alle regole, leggi e procedure del proprio ambito;
- ◆ limitare il più possibile le autorizzazioni che il fornitore ha sui dati inseriti, attraverso la modifica delle impostazioni nell'account utente;
- ◆ i dati personali inseriti nello strumento IA devono essere anonimizzati;
- ◆ non inserire informazioni associabili alla propria unità organizzativa (come nomi di uffici/sezioni/divisioni, altri identificativi interni, numeri di protocollo, ecc.);
- ◆ è vietato inserire informazioni protette dal segreto d'ufficio, dal segreto professionale o dati che, in generale, non devono fuoriuscire dall'Amministrazione cantonale;
- ◆ i risultati ottenuti e adottati senza modifiche sostanziali devono essere contrassegnati in modo chiaro con formule come "creati con l'aiuto di strumenti di IA".

Per esempio, gli strumenti IA non devono essere utilizzati per:

- ◆ elaborare questioni politiche in corso e non ancora decise e pubblicate;
- ◆ elaborare richieste provenienti dai cittadini o dalla politica senza apportare modifiche alle informazioni sensibili (nomi, numeri di telefono, ecc.);
- ◆ riutilizzare i risultati generati senza controllarne il contenuto;
- ◆ redigere documenti e decisioni giuridicamente vincolanti.

L'utilizzo delle piattaforme IA presuppone:

- ◆ il senso critico, per evitare l'adozione diretta di passaggi di testo generato;
- ◆ la rielaborazione, necessaria a garantire qualità e correttezza dei testi;
- ◆ la verifica delle fonti, per confrontare le informazioni con riferimenti affidabili e assicurarne l'accuratezza;
- ◆ l'adeguamento redazionale dei testi per adattare i testi generati alle prassi utilizzate in Amministrazione cantonale;
- ◆ l'attenzione al diritto d'autore, per evitare violazioni normative.



5. Sviluppare nuove competenze e il futuro dell'IA nell'AC

Il Cantone Ticino e la Confederazione confidano nel processo di trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica. L'intelligenza artificiale si inserisce in questo cambiamento ed è accolta con interesse e apertura. Tuttavia, come ogni tecnologia, richiede una conoscenza circa le sue criticità e i suoi limiti. Per questo motivo, comprendere le caratteristiche dell'intelligenza artificiale è essenziale per sfruttare al meglio le sue potenzialità, senza perdere di vista il senso critico. Sviluppare nuove competenze è quindi una priorità strategica per accompagnare l'evoluzione della digitalizzazione. L'Amministrazione cantonale riconosce l'importanza di formare le proprie collaboratrici e i propri collaboratori e in quest'ottica l'Istituto della formazione continua del DECS offre dei corsi specifici.

L'Amministrazione cantonale si impegna a sostenere un percorso di crescita continua, nel quale le competenze digitali e l'adozione dell'IA rappresentino elementi importanti e innovativi per garantire un servizio pubblico sempre più efficiente al servizio delle esigenze della cittadinanza.



[Direttive sull'utilizzo
di strumenti di IA](#)



[Portale della
trasformazione digitale](#)



[Sito web dell'Istituto della
formazione continua](#)

Contatti

Repubblica e Cantone Ticino
Cancelleria dello Stato
6501 Bellinzona
www.ti.ch/can

Aggiornamento: 26.01.2026