



# Progetti e iniziative strategiche

Campo di prestazioni Mercato del lavoro/Assicurazione  
contro la disoccupazione della SECO



SIPADfuturo

## SIPAD 2.0: qualità e solida base di risorse

La qualità dei risultati raggiunti nelle fasi di costruzione e la disponibilità del personale necessario sono importanti presupposti per la riuscita dell'introduzione di SIPAD 2.0 prevista per ottobre 2022. La direzione del progetto SIPADfuturo pone dunque un'attenzione speciale a entrambi gli aspetti e prevede di avviare la fase introduttiva nel giugno 2022.

La nuova pianificazione di SIPADfuturo nel dicembre 2020 ha richiesto un adeguamento delle basi contrattuali con il partner di realizzazione NOVO. Tutte le parti coinvolte considerano realistico e fattibile introdurre SIPAD 2.0 a ottobre 2022. Nelle fasi di costruzione (iterazioni) del progetto implementate dall'inizio del 2021 i risultati sono stati raggiunti come previsto. I team continuano a elaborare e verificare le specifiche di dettaglio per la graduale implementazione della nuova

soluzione SIPAD 2.0 e, sebbene l'avanzamento dei lavori sia in leggero ritardo, finora ciò non ha avuto conseguenze sulle fasi di costruzione.

### Focus sulla garanzia della qualità

Le fasi di costruzione 5 e 6 sono state completate nei tempi previsti. Ciò significa che la soluzione si trova già in uno stato avanzato di elaborazione per le prestazioni indennità per insolvenza (II), indennità per lavoro ridotto (ILR) e indennità per intemperie (IPI). I feedback degli esperti delle casse di disoccupazione (CD) e della SECO-TC sullo stato raggiunto sono positivi (cfr. contributo in basso). L'organizzazione del progetto e la collaborazione ottimizzate hanno consentito di incrementare la qualità dei risultati insieme al partner di realizzazione NOVO. La SECO-TC affianca e sostiene NOVO in un percorso costante di garanzia della qualità, assicurando che solo i risultati con la qualità richiesta siano accettati o approvati.



Per la realizzazione del progetto ci sarà ancora bisogno della disponibilità delle persone coinvolte (CD e SECO-TC).

EDITORIALE

Care lettrici,  
cari lettori,

i risultati dell'ultimo sondaggio clienti presentati in questa newsletter sono incoraggianti: sia tra le persone in cerca d'impiego sia tra i datori di lavoro, 4 intervistati su 5 sono soddisfatti dei servizi degli URC. Positivo anche il risultato delle casse di disoccupazione, di cui è soddisfatto oltre l'80 per cento delle persone in cerca d'impiego. Il nostro impegno costante per continuare a ottimizzare il servizio pubblico di collocamento e l'assicurazione contro la disoccupazione dà quindi i suoi frutti. Per continuare così, daremo ancora assoluta priorità ai nostri progetti strategici perseguendoli con costanza, come dimostrano i contributi di questa newsletter su SIPADfuturo e sull'ottimizzazione della consulenza degli URC. L'articolo sulla collaborazione interistituzionale prova chiaramente che il nostro impegno a favore di servizi ottimizzati va oltre le singole assicurazioni sociali. Buona lettura!

**Oliver Schärli**  
Capo Mercato del lavoro/  
Assicurazione contro la  
disoccupazione

## Grande disponibilità necessaria

Il carico di lavoro delle persone chiave nei team di progetto continua a essere elevato. Grazie alla flessibilità di tutti i partecipanti, finora è stato possibile coinvolgere altri specialisti delle CD e della SECO-TC. Tale intervento continuerà a essere necessario per poter gestire il progetto in costante espansione. Anche in futuro ci sarà bisogno di una grande disponibilità delle parti coinvolte.

Per il successo del progetto e per poter rispettare la data di introduzione di SIPAD 2.0 a ottobre 2022 sono determinanti i seguenti fattori:

- la futura disponibilità di personale delle CD e della SECO-TC;
- le potenziali, ulteriori conseguenze della pandemia di COVID-19;

- l'accettazione del nuovo sistema informatico e dei relativi adeguamenti di processo.

## Fase introduttiva da giugno 2022

Alla fase di costruzione 7, iniziata nel giugno 2021 come previsto e già in sperimentazione, ne seguiranno altre due

*L'organizzazione ottimizzata del progetto ha consentito di incrementare la qualità dei risultati.*

prima di avviare la fase introduttiva nel giugno 2022. L'introduzione della versione base di SIPAD 2.0, prevista per ottobre 2022, rappresenta una grande sfida per

l'assicurazione contro la disoccupazione (AD), poiché circa 2000 utenti passeranno contemporaneamente alla nuova soluzione SIPAD. Si ipotizza che il carico di lavoro aggiuntivo risultante potrà essere gestito solo se l'attività quotidiana dell'AD si manterrà nella media o nella «norma», ma ciò dipende ampiamente dalle conseguenze ulteriori della pandemia di COVID-19.

Subito dopo l'introduzione di SIPAD 2.0 avverrà la migrazione tecnica dell'attuale sistema SAP ERP per la gestione finanziaria dell'AD a SAP S/4, in modo che l'intero progetto possa essere completato per la fine del 2023.

**Roman Barnert e Rainer Volz**  
Gestione generale del progetto SIPADfuturo

SIPADfuturo: IL PUNTO DI VISTA DEL ... PERSONALE DELLE CASSE DI DISOCCUPAZIONE (CD)

# «SIPAD 2.0 porterà molti vantaggi e semplificazioni»

Le fasi di costruzione (iterazioni) 5 e 6 di SIPAD 2.0 sono state completate. La soluzione si trova già in uno stato avanzato di elaborazione per le prestazioni indennità per insolvenza (II), indennità per lavoro ridotto (ILR) e indennità per intemperie (IPI). Un'esperta e un esperto delle CD del team SIPADfuturo commentano qui di seguito lo stato del progetto.

## Georg Lattenberg (CD TG), team SIPADfuturo II:

«All'inizio del progetto, abbiamo dovuto elaborare le specifiche di dettaglio orientate al futuro sulla base dei requisiti dell'esecuzione e dei risultati del lavoro con la soluzione attuale SIPAD 1.0, tenendo conto delle basi giuridiche vigenti. Su questa base, abbiamo sviluppato processi graduali nella nuova soluzione SIPAD 2.0 per consentire un'elaborazione logica, strutturata e semplice dei casi

*«Prima abbiamo testato il sistema con i casi più semplici, poi con quelli estremamente complessi.»*

di indennità. Una volta avute a disposizione le funzioni di base, prima abbiamo testato il sistema con i casi concreti più semplici, poi con quelli estremamente complessi, e siamo riusciti a correggere gran parte degli errori prima dell'iterazione successiva. Dal punto di vista dei rappresentanti delle casse coinvolti nello sviluppo, è stato possibile creare un



«Ora bisogna ancora concretizzare il programma di formazione.»

ambiente di lavoro che nei prossimi anni ci permetterà di adempiere il nostro mandato con professionalità. Ora bisogna ancora concretizzare il programma di formazione, per preparare in modo ottimale gli utenti finali al loro futuro lavoro».

## Nicole Zimmer (CD BE), team SIPADfuturo ILR/IPI:

«Sono entrata nel team per la fase di test solo alla fine di aprile 2021, dunque non ho ancora avuto molte esperienze. Finora il mio compito è stato quello di familiarizzare con il nuovo sistema SIPAD 2.0 e di testarne le funzioni. Durante i test possiamo solo rilevare gli errori, sono poi gli specialisti informatici del partner di realizzazione a correggerli. La nostra sfida

consiste nel formulare sempre requisiti chiari, in modo da implementarli correttamente. Di persona non ho ancora potuto conoscere nessuno del team finora, poiché sono entrata durante la pandemia di COVID-19, ma la collaborazione ha funzionato benissimo anche a livello digitale. Non avendo dovuto effettuare test sul posto, ci siamo risparmiati gli spostamenti, guadagnando tempo. Una volta implementato, SIPAD 2.0 porterà molti vantaggi e semplificazioni e riunirà diverse applicazioni».

# Buoni voti per i servizi degli URC e delle CD

Secondo i risultati di due sondaggi commissionati dalla SECO, la valutazione odierna degli uffici regionali di collocamento (URC) e delle casse di disoccupazione (CD) è leggermente più positiva rispetto al 2017: oltre l'80% delle persone in cerca d'impiego e delle aziende è soddisfatto dei servizi forniti da URC e CD.

Nel primo semestre 2021 la società Empiricon AG e l'Istituto Link hanno svolto, rispettivamente su un campione di circa 50 000 persone in cerca d'impiego e di 6000 aziende, un sondaggio sulla soddisfazione verso i servizi forniti da URC e CD.

## Persone in cerca d'impiego soddisfatte

L'82% degli interpellati si dice globalmente soddisfatto dei servizi forniti dagli URC, un valore leggermente più alto rispetto al 2017. È confermato l'apprezzamento per la

procedura di iscrizione, l'attività informativa degli URC, la cortesia dei consulenti URC nonché la propensione di questi ultimi a reinserire rapidamente le persone in cerca d'impiego. Quattro intervistati su cinque dichiarano inoltre che il provvedimento inerente al mercato del lavoro frequentato si è rivelato utile per la ricerca d'impiego.

Il 60% si avvale del vantaggio informativo per i posti soggetti all'obbligo di annuncio, e un quarto di questi è stato invitato almeno una volta a un colloquio per uno dei posti.

L'84% valuta complessivamente molto soddisfacenti i servizi delle CD, valore rimasto stabile. Tra i punti forti vengono indicate la regolarità dei versamenti delle indennità di disoccupazione e la cordialità dei collaboratori.

## Più contatti con i datori di lavoro

L'obbligo di annunciare i posti vacanti influenza anche i risultati del sondaggio svolto presso le aziende, tre quarti delle

quali hanno già sentito parlare di tale obbligo: il 40% ha già dovuto occupare uno dei suddetti posti e circa un quarto di queste ultime ha assunto almeno una persona proposta dall'URC.

La percentuale di aziende intervistate che hanno già avuto contatti con un URC è passata dal 55% del 2017 al 70%. Anche l'utilizzo dei servizi degli URC è notevolmente aumentato, passando da 5 datori di lavoro su 10 (2017) a 7 su 10.

La soddisfazione verso i servizi URC e la volontà di annunciare i posti vacanti è aumentata: 8 aziende su 10 sono molto o abbastanza soddisfatte. Anche la disponibilità ad annunciare i posti vacanti all'URC ha registrato un'evoluzione positiva, con oltre il 60% dei datori di lavoro pronto a segnalare in futuro tutti o una parte di tali posti.

**Geneviève Robert**  
Collaboratrice scientifica  
**Hugo Brügger**  
Collaboratore scientifico

## «Soddisfazione all'80 %: un grande risultato!»

I periodici sondaggi clienti commissionati dalla SECO forniscono importanti informazioni per la gestione del servizio pubblico di collocamento e delle casse di disoccupazione. Simon Röthlisberger, responsabile di questo settore presso la SECO-TC, commenta qui di seguito gli attuali risultati.

### Simon Röthlisberger, come valuta gli attuali risultati del sondaggio?

Mi colpisce il fatto che gli URC e le CD ottengano nuovamente un punteggio così alto alla domanda sulla soddisfazione delle persone in cerca d'impiego: l'80% di queste ultime e dei datori di lavoro è soddisfatto dei servizi forniti ed è un grande risultato! In più, mi fa piacere che, rispetto ai precedenti sondaggi, gli URC e le CD abbiano ottenuto risultati altrettanto buoni o addirittura leggermente superiori in quasi tutte le domande.

### A cosa attribuisce i migliori risultati del sondaggio presso i datori di lavoro rispetto al passato?

L'introduzione dell'obbligo di annunciare i posti vacanti ha certo influenzato notevolmente le valutazioni dei datori di lavoro, che ora conoscono di più gli URC e hanno contatti più frequenti con questi ultimi. Fa piacere che l'aumento dei contatti abbia migliorato anche la soddisfazione dei datori di lavoro, un risultato dovuto soprattutto alla professionalizzazione degli URC nei servizi forniti a questi ultimi. Se oggi un datore di lavoro su tre dichiara che in futuro annuncerà tutti i posti di lavoro all'URC, vuol dire che questo canale di reclutamento ha acquisito notevole importanza negli ultimi anni. Finora questi datori di lavoro erano solo circa il 20%.

### Dove vede il maggior potenziale di ottimizzazione per gli URC e le CD?

Secondo il sondaggio, per le CD il potenziale di miglioramento riguarda soprattutto la puntualità del primo pagamento e in generale la possibilità di contattare i collaboratori. Per gli URC, sia le persone in cerca d'impiego sia i datori di lavoro vedono il maggiore potenziale nella qualità della consulenza. Mentre



Intervista a Simon Röthlisberger  
Capo Gestione e Supporto alla decisione SPC e CD

i collaboratori degli URC ottengono un punteggio molto buono per la cortesia e la trasmissione di informazioni, le valutazioni sulla consulenza in senso stretto sono piuttosto sotto la media. Va però osservato che anche qui gli URC sono migliorati in quasi tutti i criteri di valutazione rispetto all'ultimo sondaggio: i maggiori sforzi compiuti negli ultimi anni per migliorare la qualità della consulenza sembrano dare i primi frutti, ma ritengo che continui a esserci margine di miglioramento.

# Facilitare la comunicazione con i datori di lavoro

**I datori di lavoro sono partner chiave delle assicurazioni sociali, dell'aiuto sociale e delle autorità di formazione e migrazione, istituzioni che comunicano e collaborano con loro con varie modalità. Un'analisi della CII nazionale evidenzia il fabbisogno di comunicazione tra gli attori della CII e le esigenze di informazione dei datori di lavoro.**

Per l'integrazione professionale ed educativa c'è bisogno di datori di lavoro volenterosi, i quali mettano a disposizione i posti di lavoro richiesti con urgenza per lavori a titolo di prova, periodi di pratica o per il reinserimento lavorativo. Manca un coordinamento tra le istituzioni coinvolte e nella comunicazione con i datori di lavoro. Secondo gli attori della CII intervistati, le ragioni di tale carenza risiedono nelle

diverse prescrizioni di legge, che portano a conflitti di obiettivi, in un onere di consultazione elevato o nell'assenza di vincoli politici. Dal canto loro, i datori di lavoro osservano una crescente complessità sia nel sistema sia nel quadro giuridico; faticano a orientarsi e auspicano una cultura della collaborazione più aperta tra gli organi amministrativi nonché interlocutori chiaramente definiti.

**Rafforzare l'approccio *outside-in***  
I rappresentanti dei datori di lavoro intervistati osservano che i singoli attori della CII utilizzano termini diversi per le stesse situazioni, aspetto ritenuto non ottimale, soprattutto se l'azienda ha sedi in diversi Cantoni, poiché questo può generare confusione. Nell'analisi si raccomanda che venga adottato un vocabolario comune nella comunicazione formale e scritta



Attori della CII e datori di lavoro creano un vocabolario uniforme per la comunicazione.

## Diritti in materia di assicurazioni sociali delle persone nel settore dell'asilo

La CII nazionale ha recentemente pubblicato una panoramica che risponde alle domande sui diritti in materia di assicurazioni sociali di rifugiati e persone ammesse provvisoriamente, fornendo chiarimenti su chi e quando vanta quale diritto. Gli specialisti non devono più fornire spiegazioni complesse e possono far valere tempestivamente le prestazioni presso le assicurazioni sociali.

Pagina web della CII: [www.iiz.ch](http://www.iiz.ch)

con i datori di lavoro, con un linguaggio intuitivo e vicino alla pratica. Un maggiore approccio *outside-in* da parte delle istituzioni, che tenga conto non solo del punto di vista interno ma anche di quello esterno, può inoltre promuovere la comprensione reciproca tra le autorità e con i datori di lavoro.

## Elaborare un vocabolario comune

Nella riunione del settembre 2021, il comitato direttivo CII ha approvato un progetto volto a precisare la terminologia e a elaborare un vocabolario comune con gli attori della CII e i datori di lavoro. Guide, liste di controllo e glossario hanno lo scopo di supportare le istituzioni nella comunicazione con i datori di lavoro e di sensibilizzare i soggetti coinvolti in merito all'adozione di un linguaggio uniforme.

Sabina Schmidlin  
Responsabile segreteria nazionale CII

## OTTIMIZZAZIONE DELLA CONSULENZA URC

### Riavvio del progetto parziale «Qualità della consulenza»

Dopo l'interruzione per l'emergenza COVID, nel maggio 2021 è stato riavviato il progetto parziale «Qualità della consulenza» nei Cantoni di Basilea Città, Friburgo, Ginevra, Grigioni, San Gallo, Sciaffusa, Turgovia, Vaud e Vallese. Nel frattempo, la formazione dei responsabili dei team è stata completata in quasi tutti gli URC, mentre quella dei consulenti URC continuerà fino alla prossima primavera. Il riavvio del progetto parziale «Intensità della consulenza» è previsto per aprile 2022. Al momento si sta riprogettando la sperimentazione nei Cantoni partecipanti (Basilea Campagna, Berna, Lucerna, Nidvaldo, Obvaldo, Soletta e Zurigo). Nei prossimi mesi, sarà molto importante chiarire come la consulenza a distanza per telefono o videoconferenza possa essere integrata in modo sensato nella consulenza intensificata.

## PREVISIONI

### Lancio del Barometro svizzero del mercato del lavoro

In collaborazione con i Cantoni, la SECO-TC ha lanciato un progetto che utilizza le competenze presenti nelle istituzioni del servizio pubblico di collocamento per creare un indicatore anticipatore del mercato del lavoro. Il Barometro svizzero del mercato del lavoro è stato lanciato nel settembre 2021 e mostra l'evoluzione prevista a breve termine per disoccupazione e occupazione. L'indicatore si basa su un sondaggio mensile online condotto tra esperti del mercato del lavoro, attualmente di 22 Cantoni. Poiché il barometro si basa su valutazioni mensili di esperti, l'indicatore registra da vicino l'andamento del mercato del lavoro.

## i SERVIZIO E CONTATTO

Questa newsletter è presente anche sul sito web di [lavoro.swiss](http://lavoro.swiss) e su TC-Net.

Segreteria di Stato dell'economia SECO  
Mercato del lavoro/Assicurazione contro la disoccupazione  
Holzkofenweg 36, CH-3003 Berna

Telefono: +41 58 462 56 56  
E-mail: [tc-geko@seco.admin.ch](mailto:tc-geko@seco.admin.ch)

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)  
[www.lavoro.swiss](http://www.lavoro.swiss)