



Progetti e iniziative strategiche

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



PROGETTO eAD «SERVIZI ONLINE»

eServices AD e SPC: oltre 160 000 registrazioni

Dal primo eService introdotto nell'ambito del progetto eAD ad aprile 2020, il numero di utenti di servizi digitali in Job-Room su lavoro.swiss è aumentato in modo significativo e costante. La pandemia rappresenta una sfida anche per il progetto eAD, ma è stato comunque possibile fornire rapidamente il necessario supporto digitale, specie per quel che riguarda l'indennità per lavoro ridotto (ILR). Il nuovo eService «Iscrizione al servizio di collocamento (URC)», disponibile dal 1° luglio 2021, ha avuto ampia risonanza.

Dall'introduzione progressiva da aprile 2020, gli eServices dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD) e del servizio pubblico di collocamento (SPC) sono stati molto bene accolti dagli assicurati e dalle persone in cerca d'impiego. A oggi si sono registrati su Job-Room circa 163 000 utenti. Lo sviluppo di nuovi eServices è incentrato sui desideri e le esigenze dei gruppi target, secondo il principio della «progettazione centrata sull'utente», come dimostra il nuovo eService «Iscrizione

al servizio di collocamento (URC)», utilizzato già da circa 55 000 persone (vedi tabella sotto). Insieme agli specialisti e ai responsabili dell'introduzione dei Cantoni, inoltre, si verificano accuratamente i requisiti per l'esecuzione e si svolgono test e il processo di introduzione.

eServices relativi alla procedura ILR

A seguito delle decisioni politiche legate alla pandemia, da marzo 2020 è stato semplificato il preannuncio di lavoro ridotto (LR) ed è stata introdotta la procedura sommaria per il conteggio ILR. I relativi eServices sono stati ulteriormente sviluppati nell'ambito del progetto eAD e resi disponibili in tempo utile. Dall'introduzione dell'eService «Preannuncio di lavoro ridotto (LR)», i servizi cantonali hanno ricevuto circa 93 000 preannunci. Nel penultimo trimestre 2021 un buon terzo delle ca. 14 000 domande inoltrate tramite l'eService «Domanda e conteggio di ILR» è pervenuto online. Si tratta ora di predisporre i diversi scenari ILR legati alle possibili decisioni politiche e i relativi adeguamenti degli eServices per il 2022.

eServices AD e SPC	In funzione da	Totale moduli elettronici presentati finora
Prova degli sforzi personali intrapresi per trovare lavoro	aprile 2020	ca. 850 000
Documentazione relativa alla domanda d'impiego	aprile 2020	ca. 290 000
Indicazioni della persona assicurata	maggio 2021	ca. 193 000
Iscrizione al servizio di collocamento (URC)	luglio 2021	ca. 55 000

EDITORIALE

Care lettrici, cari lettori,

oggi tutti, come clienti, ci aspettiamo servizi digitali a ogni livello, offerti in modo facile e comprensibile e sempre disponibili. Nell'ambito del progetto eAD, da aprile 2020 abbiamo dunque continuato ad ampliare i nostri eServices per assicurati e persone in cerca d'impiego, e il numero crescente di utenti è molto incoraggiante: oltre 160 000 utenti registrati su Job-Room e circa 55 000 iscrizioni al servizio pubblico di collocamento grazie al nuovo apposito eService. Siamo anche riusciti a mettere a disposizione gli eServices necessari per l'indennità per lavoro ridotto, la cui richiesta ha toccato punte impensate a causa della pandemia. Anche noi pensiamo Digital first. In questa fine d'anno, il mio principale ringraziamento va a tutti i collaboratori AD e SPC per il loro grande impegno, insostituibile soprattutto in questi tempi frenetici. Buone feste!

Oliver Schärli
Capo Mercato del lavoro/
Assicurazione contro la
disoccupazione

Integrazione in SIPAD 2.0 e COLSTA
Nell'ambito del progetto eAD, sono stati messi in funzione diversi eServices relativi ad AD e SPC. Il 1° luglio 2021, grazie all'eService «Iscrizione al servizio di collocamento (URC)», è stata implementata una trasmissione di dati strutturati a COLSTA. È in corso anche l'integrazione del portale AD lavoro.swiss e di SIPAD 2.0. A metà novembre 2021 si è conclusa la prova di fattibilità (Proof of Concept, PoC) per il processo «Preannuncio di lavoro ridotto LR (motivi economici)». I risultati della PoC servono alla direzione TC per decidere quali eServices basati su SIPAD 2.0 offrire attraverso il

portale AD. La decisione sarà comunicata entro fine anno.

L'integrazione dei sistemi di back-end di SIPAD 2.0 e COLSTA crea nuove possibilità per gli eServices e probabilmente

«Gli eServices per l'ILR sono stati ulteriormente sviluppati e resi disponibili in tempo utile.»

vi sarà una proroga del progetto eAD. Al momento si sta verificando la successiva programmazione, che sarà comunicata

agli organi di esecuzione a fine 2021 / inizio 2022.

Nonostante la pandemia di COVID-19, quest'anno è stato possibile continuare a lavorare al progetto insieme agli specialisti in modo mirato e secondo i piani. In questi tempi frenetici si è riusciti a mettere a disposizione i servizi digitali in ambito AD e SPC rapidamente e secondo le esigenze solo grazie al grande impegno di tutti i partecipanti.

Davide Li Cavoli

Responsabile di progetto eAD

Mauro Tomeo

Responsabile di sotto-progetto eAD eServices

SIPADfuturo

Progressi importanti e road-show

Grazie al grande impegno e alla stretta collaborazione tra SECO-TC e casse di disoccupazione (CD) con il partner di realizzazione NOVO, quest'anno sono stati compiuti progressi importanti nel progetto SIPADfuturo. I futuri utenti di SIPAD 2.0 potranno familiarizzare con la nuova soluzione da aprile 2022 mediante road-show.

Il progetto SIPADfuturo ha visto il coinvolgimento di CD e SECO TC, l'intensificazione della collaborazione di tutti i partecipanti e il raggiungimento di un buon livello di sviluppo di importanti componenti di SIPAD 2.0. In particolare nelle prestazioni indennità per insolvenza, indennità per lavoro ridotto e indennità per intemperie, si è raggiunto uno stato avanzato di elaborazione durante l'intero processo, versamento e restituzione inclusi. Altresì buono è il livello raggiunto nell'amministrazione dei partner commerciali, nella

gestione organizzativa e nella gestione input/output. Inoltre, sono state testate le prime versioni di implementazione per l'indennità di disoccupazione (ID), una prestazione su cui c'è ancora molto lavoro comune da fare. I feedback degli esperti di CD e SECO-TC sono positivi.

Verifica e pianificazione accurate

A causa delle difficoltà nel campo della migrazione di dati e documenti, il subfornitore di NOVO è stato sostituito. Il nuovo team di migrazione ha già iniziato a lavorare e consegnerà i primi componenti ancora quest'anno. NOVO e la direzione generale di progetto di SECO-TC stanno attualmente verificando se il ritardo accumulato può essere recuperato e come questo ritardo incide sulla pianificazione generale. Si valuta anche se il tempo a disposizione fino al go live è sufficiente per implementare la prestazione ID. Per il committente e la direzione generale di progetto l'obiettivo resta il go live di SIPAD 2.0

nell'autunno 2022: attualmente si sta pianificando e verificando attentamente cosa sarà disponibile subito e cosa invece dovrà essere eventualmente consegnato a tappe in un secondo momento. I risultati

Quest'anno molto è stato raggiunto e realizzato, grazie all'enorme impegno di tutti i partecipanti.

saranno disponibili entro inizio febbraio 2022 e le relative conclusioni saranno coordinate con le CD.

Connessione al portale AD

I risultati della prova di fattibilità (Proof Of Concept, PoC) per la connessione di SIPAD 2.0 al portale AD lavoro.swiss sono positivi e servono alla direzione TC per decidere quali eServices basati su SIPAD 2.0 offrire attraverso il portale AD. La decisione sarà comunicata entro fine anno.

Da aprile 2022, il team di progetto SIPADfuturo presenterà SIPAD 2.0 ai futuri utenti mediante road-show, consentendo così a tutte le CD di visionare più in dettaglio la futura soluzione.

Quest'anno molto è stato raggiunto e realizzato nel progetto, grazie all'enorme impegno di tutti i partecipanti. Il committente e la direzione generale di progetto sono lieti di continuare questa ottima collaborazione nel 2022!



Pandemia permettendo: road-show per la presentazione di SIPAD 2.0.

Rainer Volz e Roman Barnert

Direzione generale di progetto SIPADfuturo

Sperimentare e consolidare nuovi approcci

Sono state avviate le misure 5 (programma di incentivazione) e 6 (progetto pilota «Supported Employment») del pacchetto volto a promuovere il potenziale di manodopera nazionale. Insieme mirano a fornire maggiore sostegno ai senior in cerca d'impiego e alle persone che hanno difficoltà a reinserirsi nel mercato del lavoro.

Non c'è una procedura standard di consulenza per i disoccupati senior né una misura che funzioni per ogni persona in cerca d'impiego. Determinanti sono la situazione individuale delle singole persone e quella del mercato del lavoro, come dimostrato da studi sull'argomento ed esperienze pratiche. Con la decisione di attuare un programma di incentivazione e un progetto pilota per disoccupati senior e persone difficili da collocare (cfr. intervista sotto), nel 2019 il Consiglio federale ha tenuto conto di questo aspetto. Negli anni 2020–2024 l'AD disporrà di mezzi

supplementari per aiutare maggiormente questo gruppo target a reinserirsi nel mercato del lavoro.

Programma di incentivazione: 28 progetti sviluppati

Per gli over 50 che perdono il lavoro è spesso difficile trovare un nuovo impiego. Qui entra in gioco il programma di incentivazione (misura 5), il quale sostiene progetti degli organi di esecuzione cantonali volti a migliorare l'offerta di consulenza e di misure orientate ai gruppi target nonché a consolidare le competenze degli URC per la consulenza, l'affiancamento e il collocamento. I progetti mirano anche a sperimentare nuovi approcci per il gruppo target e a consolidarli eventualmente nel lungo termine.

Finora i Cantoni hanno sviluppato 28 progetti, per un importo di circa 68 milioni di franchi, perseguendo approcci diversi. Alcuni progetti vogliono intensificare la consulenza per il gruppo target attraverso servizi di job coaching (interni o esterni

agli URC) e la formazione continua orientata al gruppo target per il personale degli URC. Altri progetti cantonali mirano a migliorare il contatto tra i senior in cerca

Alcuni progetti vogliono intensificare la consulenza per il gruppo target mediante job coaching.

d'impiego e i datori di lavoro della regione o investono nel rafforzamento delle competenze digitali del gruppo target.

I ritardi iniziali causati dalla pandemia di COVID-19 sono stati recuperati nel corso del 2021. La SECO continua a ricevere nuove proposte di progetti dai Cantoni. I progetti cantonali approvati saranno attuati entro fine 2024 e valutati in parallelo.

Isabel Kissling-Schirmer e Selina Furgler
Collaboratrici scientifiche

PROGETTO PILOTA «SUPPORTED EMPLOYMENT»

«La volontà è determinante!»

Il progetto pilota «Supported Employment» costituisce la misura 6 della strategia della Confederazione volta a promuovere il potenziale di manodopera nazionale. Michaela Williner, responsabile di progetto AUSL, parla delle particolarità e dell'avvio del nuovo provvedimento inerente al mercato del lavoro (PML) per gli over 50.

A chi si rivolge il provvedimento «Supported Employment» (PML SE) e qual è il suo obiettivo?

Il PML SE si rivolge alle persone in cerca d'impiego over 50 che hanno quasi esaurito il diritto all'indennità e mira a permettere loro di reinserirsi nel mercato del lavoro primario a lungo termine. L'obiettivo è di trovare quanto prima un posto di lavoro competitivo nel mercato primario e di mantenere questo posto, o un lavoro equivalente, il più a lungo possibile.

Qual è la novità dell'approccio «Supported Employment»?

Il PML SE si differenzia dai PML convenzionali sotto molti aspetti. Ad esempio, la

partecipazione è volontaria ed è rivolto tutte le persone in cerca d'impiego del gruppo target, senza la necessità di un'assegnazione da parte degli URC. Il fattore determinante è la volontà della persona di ripartire con l'aiuto di un coach SE! Con il PML SE si inizia subito a cercare un lavoro nel mercato primario adatto. I coach SE sono direttamente coinvolti nella ricerca del posto e accompagnano partecipanti e datori di lavoro anche dopo l'assunzione. Un PML SE può durare fino a 18 mesi, anche dopo l'esaurimento del diritto all'indennità. Se necessario, i coach SE possono versare un indennizzo ai datori di lavoro e/o avviare misure di formazione dopo l'assunzione.

Chi organizza concretamente il provvedimento e secondo quali modalità?

13 Cantoni partecipano al progetto pilota «Supported Employment», ognuno dei quali incarica un organizzatore di svolgere il PML SE. Il progetto pilota dura tre anni. L'AUSL, promotore del progetto, controlla l'uso dei fondi, coordina la collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti ed è responsabile del monitoraggio.

Il PML SE è iniziato ufficialmente il 1° agosto. Come è andata?

Nel complesso, il progetto pilota è iniziato bene: il 16 % delle persone in cerca d'impiego over 50 iscritte ha contattato un organizzatore per un colloquio informativo e poco meno di due terzi ha iniziato il PML SE. Ciò corrisponde a un tasso di partecipazione del 10 %, esattamente il valore assunto per il calcolo delle capacità di posti. Nell'ottobre 2021 abbiamo condotto un sondaggio online sull'avvio del provvedimento, giudicato in modo positivo sia dai Cantoni partecipanti sia dagli organizzatori. Dopo qualche incertezza iniziale, ora si è già stabilita una routine.

Intervista a Michaela Williner
Responsabile di progetto AUSL (Associazione degli uffici svizzeri del lavoro)

*Cantoni partecipanti: AG, AR, BL, BE, GE, GR, JU, LU, SO, SG, TG, VD e VS

Introduzione della nuova versione di COLSTA

Le ultime due delle cinque unità di realizzazione del progetto «Modernizzazione COLSTA» – «Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro» e «Amministrazione» – sono state introdotte nella fase pilota a settembre 2021. L'introduzione a livello nazionale presso gli URC e i servizi logistici per l'approntamento di provvedimenti inerenti al mercato del lavoro (LPML) si è svolta a inizio ottobre 2021, attenendosi così al programma del progetto e alla riduzione del budget previsti dalla nuova pianificazione della primavera 2020.

Il progetto «Modernizzazione COLSTA» è nella sua fase finale e il funzionamento dell'applicazione aggiornata è stabile e affidabile. Con l'introduzione di COLSTA DMS ICN, per il nuovo COLSTA è stata eliminata la limitazione dovuta al browser Internet Explorer. Utilizzando solo il browser Edge i tempi di risposta del sistema saranno ancora più rapidi. La messa fuori servizio di COLSTA RE2 è prevista per l'8 dicembre 2021.

L'UFIT si occuperà solo della parte operativa

Con il completamento del progetto, il nostro nuovo fornitore «adesso Svizzera SA» garantirà il supporto, la manutenzione, l'ulteriore sviluppo e i progetti futuri, sostituendo l'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT), che



Con l'introduzione di COLSTA DMS ICN, prevista per fine marzo 2022, i tempi di risposta in COLSTA saranno nettamente più rapidi.

si occuperà solo della parte operativa di COLSTA. Sono in corso la consegna dei lavori, il necessario trasferimento di know-how e la preparazione dei documenti di applicazione. I processi e gli strumenti per supportare il *Service Level Management* sono in fase di realizzazione, in modo che si possa misurare e assicurare la qualità del servizio richiesta dal comitato direttivo IT.

Pensiamo al futuro

Una volta completato il progetto, che richiede molte risorse, si potranno avviare l'ulteriore sviluppo di COLSTA nonché i progetti a supporto degli organi di esecuzione rinviati negli ultimi anni. Dal 2023 un gruppo interdisciplinare di collaboratori rifletterà su cosa debba mettere a disposizione il COLSTA del futuro per supportare URC e LPML e su come integrare

l'assicurazione contro la disoccupazione nel sistema informatico.

La direzione di progetto e SECO-TC sono molto soddisfatte che sia stato possibile applicare il progetto «Modernizzazione COLSTA», ora in dirittura d'arrivo. Questo traguardo è stato raggiunto solo grazie a un team competente e dedito e a colleghi esterni esperti (collaboratori dell'esecuzione, responsabili di sottoprogetti, sviluppatori, requirement engineer e business analyst o persone coinvolte nei test). Anche l'UFIT ha sostenuto il progetto in tutti i settori, contribuendo in modo significativo alla sua riuscita.

Kurt Gerber

Capo ITAS1/Responsabile progetto Modernizzazione COLSTA

CONVEGNO CII (17-18.11.21)

Pandemia e ulteriore sviluppo della CII

Il convegno CII 2021 si è tenuto presso il pittoresco hotel in stile Liberty Paxomtana, a Flüeli-Ranft (OW). Stare insieme, imparare gli uni dagli altri, stabilire dei contatti: ecco di cosa vive l'uomo. Nel suo discorso sugli insegnamenti e le opportunità dati dalla crisi del coronavirus, il filosofo e pubblicista Ludwig Hasler ha definito tutto questo «teatro di risonanza»: infatti, secondo Hasler, la riflessione condivisa promuove il proprio sviluppo e scatena qualcosa. I responsabili cantonali CII hanno discusso anche di come sviluppare ulteriormente la CII e rafforzare il ruolo dei coordinatori cantonali. Conclusione: la CII non è solo un sistema, ma anche una cultura che deve manifestarsi nella pratica.

IT SERVICE DESK AD

Clienti e utenti più informati

Quando si ha bisogno dell'informatica, naturalmente qualcosa non funziona. Allora si contatta l'IT Service Desk AD e si aspetta, chiedendosi quanto bisognerà aspettare e se il servizio si sta occupando del problema. In futuro, i nostri clienti e utenti saranno informati in modo proattivo e regolare sullo stato delle loro richieste e verrà loro comunicata anche la data entro cui si prevede di fornire una soluzione o aggiornamenti. I nuovi processi implementati presso l'IT Service Desk AD assicurano che i ticket non restino invariati, ma vengano elaborati rapidamente e monitorati in modo proattivo. In questo modo, i nostri clienti e utenti saranno sempre aggiornati sullo stato delle loro richieste.

i SERVIZIO E CONTATTO

Questa newsletter è presente anche sul sito web di lavoro.swiss e su TC-Net.

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

Telefono: +41 58 462 56 56
E-mail: tc-geko@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch
www.lavoro.swiss