



Progetti e iniziative strategiche

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



COLSTA 2030

EDITORIALE

Nuovi modelli per i processi operativi del futuro

Basandosi sulla «Strategia SPC 2030» e sui progetti strategici in corso, un gruppo di lavoro composto da rappresentanti della SECO e degli organi di esecuzione ha il compito di individuare entro metà 2025 i processi operativi da riprodurre in COLSTA 2030. In questo modo s'intende creare una base solida per un progetto di ridefinizione del sistema d'informazione in materia di servizio di collocamento e di statistica del mercato del lavoro (COLSTA).

Con la «Strategia SPC 2030», adottata nel settembre 2023, i Cantoni, le parti sociali e la SECO hanno definito insieme le linee guida per un futuro di successo del SPC, che ora, grazie a progetti concreti, diventano realtà.

Progetto strategico

Il piano più complesso da attuare nell'ambito della «Strategia SPC 2030» è il progetto strategico «COLSTA 2030». Nel 2030 l'attuale COLSTA giungerà al termine del suo ciclo di vita e dovrà essere sostituito entro tale data. Inoltre, la «Strategia SPC 2030» prevede molti obiettivi da realizzare in

«I lavori di base per la modellizzazione dei processi operativi auspicati per COLSTA 2030 rappresentano un'opportunità per il futuro del SPC».

COLSTA 2030. Secondo Damien Yerly, committente del progetto e caposettore Mercato del lavoro e integrazione, è necessario, quindi, dare priorità a questo tema: «I lavori di base per la modellizzazione dei processi operativi auspicati per COLSTA 2030 rap-

Care lettrici, cari lettori,

la validità di una strategia è direttamente proporzionale alla capacità di realizzarla: ciò vale anche per la «Strategia SPC 2030» adottata lo scorso anno. Con i Cantoni e le parti sociali abbiamo sviluppato insieme quello che diventerà il SPC di domani, e ora ci occuperemo con sistematicità del processo di attuazione. Cominceremo innanzitutto dai processi derivati dalla Strategia, assolutamente fondamentali per raggiungere gli obiettivi di un rinnovato SPC e creare una base solida e pionieristica per il prossimo progetto strategico «COLSTA 2030». Non solo: dal rapporto sul periodo di ricerca 2020-2023 – che include lo studio sulla consulenza a distanza negli URC e le potenzialità che racchiude – emerge che la Commissione di sorveglianza per il fondo di compensazione dell'AD si adopera con costanza per sviluppare l'AD e il SPC. Concludo invitandovi a leggere anche le altre notizie della nostra newsletter, giunta al suo 25° numero!

Oliver Schärli
Capo Mercato del lavoro /
Assicurazione contro la
disoccupazione



presentano un'opportunità per il futuro del SPC».

Creare una base innovativa

Per poter individuare entro metà 2025 i processi operativi auspicati più rilevanti da riprodurre in COLSTA 2030, è nato un gruppo di lavoro composto da rappresentanti degli organi di esecuzione e della SECO. Il gruppo ha l'obiettivo di rilevare il potenziale di miglioramento connesso all'efficienza

e all'efficacia dei processi, ricavandone possibili linee guida per l'attuazione tecnica. Contemporaneamente, per affrontare lo sviluppo della nuova infrastruttura tecnica su una base innovativa e idonea per il futuro, occorre integrare per tempo le conoscenze dei progetti strategici in corso nel modello di processo COLSTA 2030.

Per il gruppo di lavoro, la SECO ha reclutato rappresentanti degli organi di esecuzione provenienti da tutte le

regioni dell'Associazione degli uffici svizzeri del lavoro (AUSL). Si tratta di un gruppo interdisciplinare che comprende esperti di modellizzazione dei processi operativi e di sviluppo strategico, che vantano un'esperienza pluriennale nel settore SPC e conoscenze specifiche dei suddetti processi.

Mauro Tomeo

Responsabile del progetto «COLSTA 2030» / capogruppo TCMIvr

ATTIVITÀ DI RICERCA DELLA CS AD

Conoscenze preziose per la politica del mercato del lavoro

Quali sono gli effetti del guadagno intermedio? Come agiscono le sanzioni degli URC? Quali sono le potenzialità della consulenza a distanza? La CS AD ha preso in esame queste e altre domande nell'ambito della sua attività di studio, fornendo una panoramica del periodo di ricerca 2020-2023 nel rapporto di sintesi pubblicato l'11 marzo 2024. Il futuro orientamento è definito nella strategia di ricerca 2024-2027.

Il fondo di compensazione dell'AD finanzia studi nel settore della ricerca applicata sul mercato del lavoro (LADI art. 73, 73a). Da un lato si promuovono ricerche che analizzano i cambiamenti sul mercato del lavoro svizzero e le conseguenze per le persone attive. Dall'altro, con l'aiuto di studi scientifici, si verifica l'efficacia degli strumenti dell'AD e si individuano eventuali necessità di adeguamento, in modo da adempiere il mandato di valutazione dei provvedimenti conferito dalla Confederazione.

Ampi orizzonti di ricerca

Nell'ambito della strategia di ricerca 2020-2023, alcuni studi hanno preso in esame una serie di pratiche e misure del SPC. Ad esempio, da una valutazione dell'efficacia del guadagno intermedio è emerso che quest'ultimo riduce la durata della disoccupazione e influenza positivamente l'iter professionale successivo in termini di stabilità e di reddito (Wunsch, 2021). Ne beneficiano in particolare le persone in

cerca d'impiego giovani o poco qualificate. La misurazione dell'efficacia delle sanzioni degli URC è ancora in corso (Arni et al. [studio non ancora pubblicato]). Riguardo

«Nel periodo 2020-2023 alcuni studi hanno preso in esame una serie di pratiche e misure del SPC».

al futuro sviluppo del SPC, Hörmann et al. (2024) hanno esaminato le potenzialità della consulenza a distanza, dove un approccio misto tra modalità in video e sul posto appare come la formula vincente (cfr. articolo in questo numero).

Altre necessità di ricerca sono emerse a seguito della crisi di Covid-19. Felder et al. (2023) hanno dimostrato, ad esempio, che le indennità giornaliere supplementari

versate durante la crisi hanno consentito di ridurre i casi di esaurimento del diritto all'indennità e le reiscrizioni di persone in cerca d'impiego presso gli URC.

Riferimento alle conoscenze acquisite

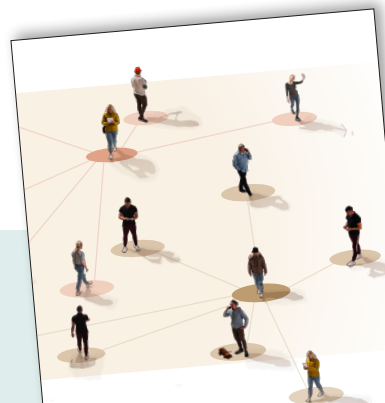
La nuova strategia di ricerca 2024-2027 fa riferimento alle conoscenze citate, come pure ad altre tratte da studi passati, proseguendo sulla scia dei campi tematici esplorati nel periodo 2020-2023: strumenti esistenti del SPC e sistema delle CD, sviluppo del SPC, situazioni e iter professionali, trasformazione del mercato del lavoro. Nel prossimo periodo di ricerca si tornerà a fare luce su vari aspetti dell'AD e del mercato del lavoro relativi a sfide e sviluppi attuali dell'esecuzione cantonale e dell'economia, con l'obiettivo di generare altre preziose conoscenze per la politica svizzera del mercato del lavoro e la sua attuazione.

Rapporto di sintesi consultabile all'indirizzo:

www.seco.admin.ch > Servizi e pubblicazioni > Pubblicazioni > Lavoro > Mercato del lavoro

Stefan Leist

Caposettore Analisi del mercato del lavoro e politica sociale



Chi siamo
Commissione di sorveglianza per il fondo di compensazione dell'assicurazione contro la disoccupazione (CS AD)

AD: Commissione di sorveglianza composta da 21 membri

La Commissione di sorveglianza per il fondo di compensazione dell'AD (CS AD) è una commissione extraparlamentare del DEFR. Sorveglia il fondo di compensazione dell'AD e fornisce consulenza al Consiglio federale sulle questioni finanziarie e legali. La CS AD ha una struttura tripartita (lavoratori/datori di lavoro/Confederazione, cerchie scientifiche e Cantoni). I 21 membri sono eletti dal Consiglio federale per un periodo di quattro anni. La CS AD è presieduta da Boris Zürcher, capo della Direzione del lavoro della SECO.

Maggiori informazioni e volantino sulla CS AD: www.seco.admin.ch > Lavoro > Assicurazione contro la disoccupazione > Commissione di sorveglianza per il fondo di compensazione dell'AD



«Il nostro è un ruolo di intermediari»

Per ottimizzare la gestione e coinvolgere di più l'esecuzione, a fine novembre 2023 nel progetto SIPADfuturo è intervenuta un'importante novità a livello di direzione. Michael Schweitzer e Timur Öztürk, due quadri esperti delle CD pubbliche e private, sono stati coinvolti nel progetto come delegati degli organi di esecuzione, con la possibilità di esercitare direttamente la loro influenza. In questa intervista parlano di questo nuovo ruolo e delle loro aspettative in merito all'introduzione completa di SIPAD 2.0.

Michael Schweitzer e Timur Öztürk, come vedete il vostro nuovo ruolo di delegati delle CD nel progetto SIPADfuturo e cosa volete ottenere in questo ambito a livello di direzione?

Michael Schweitzer: Il nostro è un ruolo di intermediari. La soluzione deve implementare adeguatamente le esigenze in termini di business e contemporaneamente sappiamo che un progetto di queste dimensioni non potrà mai tenere conto di tutte le richieste. In tale contesto, è fondamentale per me fornire informazioni complete alle casse.

Timur Öztürk: Per me è stato importante coinvolgere di più le CD nel progetto e anche poter partecipare alle decisioni rilevanti. Il mio ruolo consiste dunque da un lato nel rappresentare le esigenze delle CD nella gestione del progetto, dall'altro nell'informare le casse al meglio sull'andamento e sulle decisioni. Questo rafforza anche la fiducia nel progetto, che ha risentito dell'introduzione parziale delle prestazioni ILR e IPI.

Come siete arrivati ad assumere il vostro nuovo ruolo nel progetto? Cosa vi ha sorpreso positivamente fin qui e cosa vi sembra più difficile del previsto?

Timur Öztürk: Ricevo un'informazione ottimale e partecipo alle decisioni. La direzione del progetto vuole che i delegati vengano informati sullo stato delle cose in modo trasparente.

Michael Schweitzer: Sono d'accordo con Timur, questa nuova impostazione è convincente. Personalmente, ritengo che una delle difficoltà stia nel fatto che a volte i vari portatori di interesse abbiano idee diverse su cosa serve per la riuscita del progetto.

Cosa vi motiva a lavorare al progetto e quali sono gli obiettivi personali più importanti che volete raggiungere in e con SIPADfuturo?

Michael Schweitzer: SIPAD 2.0 mette al centro l'orientamento ai processi e la gestione utenti. Una volta consolidato il progetto, questo genera un valore aggiunto per il nostro personale, mentre

la clientela può beneficiare di processi end-to-end. Sono questi gli elementi essenziali della mia motivazione.

Timur Öztürk: Con SIPAD 2.0 le CD hanno a disposizione uno strumento di lavoro moderno a supporto degli utenti, per me una motivazione sufficiente. Affinché SIPAD 2.0 possa generare un valore aggiunto, l'applicazione deve tuttavia essere efficiente, intuitiva e facile da imparare per l'utenza finale. I miei obiettivi personali si focalizzano in particolare su questo aspetto progettuale dell'applicazione.

Come valutate lo stato attualmente raggiunto dalla soluzione SIPAD 2.0 nei tre settori ILR e IPI, II e ID?

Timur Öztürk: Nel settore ILR e IPI, le sub-release 10.6 e 10.7 consentono ora di apportare alcuni miglioramenti, in modo da eliminare i difetti. Nel settore ID c'è ancora molto da fare, ma sono rimasto sorpreso dall'ottima implementazione di quanto già raggiunto.

Michael Schweitzer: Oltre ai miglioramenti citati nel settore ILR e IPI, ritengo che lo stato dell'II sia ottimale,

«Ricevo un'informazione ottimale e partecipo alle decisioni.»

Timur Öztürk



Michael Schweitzer

ciò che ho visto ha convinto me e gli specialisti coinvolti. Quanto all'ID, nell'ottica del diritto e dei relativi pagamenti, la concezione sembra buona, ma il programma si annuncia impegnativo.

Quali sono le aspettative vostre o delle vostre CD rispetto all'introduzione completa del nuovo sistema di gestione e di pagamento SIPAD 2.0?

Michael Schweitzer: Per garantire una buona riuscita dell'introduzione completa e delle prestazioni assicurative, serve una curva di apprendimento rapida da parte del nostro personale. Ci aspettiamo inoltre un sistema di esercizi per gli strumenti di formazione già noti, in modo da facilitare l'autoapprendimento di processi e logiche di sistema.

Timur Öztürk: Per l'introduzione completa auspichiamo una formazione ottimale dei trainer e quindi anche la messa a disposizione di strumenti di formazione adeguati, qualcosa di più del semplice «web based training», ad esempio un ambiente di formazione o una guida pratica. Ci aspettiamo anche un'usabilità ottimale del sistema, che consenta alle CD di adempiere i loro compiti a lungo termine con efficienza e qualità elevata.

Intervista a Michael Schweitzer, direttore cassa di disoccupazione del Cantone di San Gallo, e Timur Öztürk, vicedirettore cassa di disoccupazione Unia

Le potenzialità del «blended counseling»

Oltre alla consulenza sul posto, oggi alcuni URC mettono a disposizione una consulenza in modalità video e per telefono. Uno studio della FHNW sulle potenzialità della consulenza a distanza ha raccolto le esperienze degli URC al riguardo ed elaborato una panoramica sulle basi concettuali necessarie.

In seguito alla pandemia di Covid-19, gli URC si sono visti costretti a passare improvvisamente dalla tradizionale consulenza sul posto a una consulenza in modalità video o per telefono, con pochissimo tempo per elaborare le basi concettuali e specialistiche necessarie a tale forma a distanza.

Le raccomandazioni dello studio

Lo studio commissionato dalla Confederazione alla FHNW rileva anzitutto in modo sistematico la valutazione degli organi di esecuzione sulle potenzialità della consulenza a distanza. In secondo luogo, basandosi sui riscontri degli URC e degli esperti nonché della letteratura specialistica, formula raccomandazioni per lo sviluppo della consulenza a distanza.

Lo studio indica che tale forma di consulenza non è prevista come modalità a sé stante, poiché le sue potenzialità sono strettamente correlate alla consulenza sul posto. Per questo motivo propone il termine di «blended counseling», ossia la combinazione sistematica di consulenza sul posto e videoconsulenza. Lo studio formula raccomandazioni sulle condizioni quadro come pure su aspetti specialistici della consulenza mista, mirando a integrare le forme a distanza nel processo di consulenza in base alle esi-

genze e agli obiettivi, collegandosi così agli ambiti d'impatto della «Strategia SPC 2030».

Gruppi target della consulenza a distanza

Nelle condizioni quadro si precisano le basi concettuali e legali nonché l'infrastruttura tecnica. In linea di massima si raccomanda di mettere a disposi-

zione di tutte le persone in cerca d'impiego un'offerta di consulenza digitale integrata. Nel farlo, però, i consulenti devono saper riconoscere quali di queste persone possono trarre beneficio dalla consulenza mista. Lo studio mostra pertanto quali sono i gruppi target particolarmente idonei per questo tipo di consulenza. Il personale addetto deve inoltre essere messo in condizione di sfruttare la consulenza a distanza in funzione delle esigenze nonché di gestire il passaggio di setting comunicativo in modo mirato.

*«Blended counseling»,
ossia la combinazione
sistematica di consulenza sul
posto e videoconsulenza.*

Considerato che una videoconsulenza mirata è molto simile alla consulenza sul posto in termini di comunicazione, i suoi risultati vengono valutati allo stesso modo nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi del processo. La consulenza telefonica è valutata come poco idonea. Lo studio non comprende una valutazione dell'efficacia, che potrà essere presa in considerazione solo in futuro, quando il «blended counseling» si sarà consolidato all'interno degli URC.

Un riassunto in italiano dello studio FHNW «Potenzialità della consulenza a distanza ed esperienze compiute dagli URC al riguardo» è consultabile all'indirizzo:

[lavoro.swiss > Pubblicazioni > Attualità](https://www.lavoro.swiss/publicazioni/attualita)

Mirjam Strupler Leiser
Collaboratrice scientifica / SF TCMI



COLLABORAZIONE INTERISTITUZIONALE (CII)

Seminario CII – conseguenze della revisione della legge sulla protezione dei dati sulla CII

L'assicurazione contro la disoccupazione e l'assicurazione per l'invalidità sono assicurazioni sociali di diritto federale. L'aiuto sociale e la consulenza professionale sono di competenza di Cantoni o Comuni. Il diritto d'asilo e degli stranieri è sancito dalla Confederazione. Per le istituzioni coinvolte nella CII, queste molteplici basi legali generano incertezze riguardo alle disposizioni sulla protezione dei dati. Inoltre, la nuova legge sulla protezione dei dati, in vigore dal 1° settembre 2023, solleva ulteriori questioni, ad esempio sullo

scambio di informazioni tra i partner CII, sulla stesura di accordi e procure o sull'accesso reciproco ai dati. In occasione del seminario CII del 7 maggio 2024 a Berna, esperte ed esperti presenteranno le conseguenze della revisione della legge sulla protezione dei dati sulla CII e risponderanno alle domande in materia. L'evento si rivolge al personale di coordinamento CII nonché ad altre persone interessate delle istituzioni partner CII. Per ulteriori informazioni e per iscriversi: www.iiz.ch/it/attualita/eventi

i SERVIZIO E CONTATTO

Questa newsletter è presente anche sul sito web di [lavoro.swiss](https://www.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

 **lavoro.swiss**