



Progetti e iniziative strategiche

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



PROGETTO «eAD – SERVIZI ONLINE»

Altri eServices per AD e SPC in fase di sviluppo

La situazione dovuta al COVID-19 continua a influenzare il progetto «eAD – servizi online». Dopo l'introduzione in tutta la Svizzera dei primi eServices e del supporto digitale per l'indennità per lavoro ridotto, sono già pronti i due eServices successivi: «Dati della persona assicurata» e «Annuncio al servizio pubblico di collocamento (SPC)».

La fase pilota per l'eService «Dati della persona assicurata» sarà avviata già a fine gennaio 2021 nei Cantoni BE, GE, GR e SG. Si tratta di focalizzare l'attenzione sulla gestione del cambiamento e potenziare il sostegno agli organi di esecuzione, i quali a causa della situazione straordinaria, non sono stati coinvolti come auspicato nella fase di realizzazione.

Annuncio online all'SPC

Nel caso del nuovo eService «Annuncio all'SPC», anch'esso imminente, gli organi di esecuzione sono stati coinvolti per tempo nei lavori sulla gestione dei requisiti nonostante l'attuale situazione di crisi, garantendo una base solida per la progettazione. Questo eService rappresenta una grande sfida per tutti i soggetti coinvolti e avrà un impatto sull'organizzazione degli URC. L'attuale revisione della LADI ne fornirà la base giuridica e l'introduzione è prevista per l'estate

2021. Questo eService sarà altresì la base per un ulteriore ampliamento della domanda di ID.

Grande motivazione nonostante la crisi

Con il responsabile di progetto eAD, i responsabili di progetto parziale Mauro Tomeo (tecnica) e Martin Gall (IT) portano avanti con grande impegno il progetto «eAD – servizi online», pur nel rispetto della situazione straordinaria. «Il COVID-19 ha cambiato la situazione lavorativa, generando un carico di lavoro e un'accelerazione maggiori, che ci spingono talvolta ai limiti del possibile», dice Martin Gall. Secondo Mauro Tomeo, la crisi ha accentuato ulteriormente le aspettative nel rapporto tra politica, organi di esecuzione, persone in cerca d'impiego e datori di lavoro: «Resta importante proseguire con perseveranza sulla strada scelta con la direzione di progetto eAD, continuando a realizzare soluzioni digitali efficaci per AD e SPC insieme agli organi di esecuzione». Martin Gall sottolinea inoltre: «Chi ha perso il lavoro o non riceve più ordini a causa della crisi ha bisogno di un aiuto rapido: se riusciremo a garantirlo ancora meglio con soluzioni online, sarà un successo motivante per l'intero team di progetto».

Davide Li Cavoli
Responsabile di progetto eAD

EDITORIALE

Care lettrici, cari lettori,

appena un anno fa, in questo stesso spazio, vi avevo augurato di trascorrere dei giorni di festa ricchi di incontri. Come cambiano le cose! La pandemia ha capovolto ogni prospettiva di vita sociale ed economica. La scorsa primavera il lavoro ridotto è diventato lo strumento di sussistenza per oltre 1,3 milioni di lavoratori in più di 150 000 imprese, una cifra impensabile prima del COVID-19! Essere riusciti ad attutire l'impatto della pandemia in particolare con l'indennità per lavoro ridotto, creando così una prospettiva di speranza per le imprese e i loro lavoratori anche in piena crisi, è un risultato che dobbiamo in gran parte al vostro impegno determinante, care collaboratrici e cari collaboratori degli organi di esecuzione e dell'ufficio di compensazione dell'AD! Per questo vorrei ringraziarvi di cuore. Ora è tempo di godersi i meritati giorni di festa e di ricaricare le batterie per le sfide e i progetti che ci attendono nel 2021 (per saperne di più, leggete la nostra newsletter). Ma soprattutto e prima di tutto: vi auguriamo di fare un pieno di salute!

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



«Offrire più prestazioni digitali possibile»

Ginevra è stato tra i Cantoni pilota a introdurre i primi servizi digitali dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD) nell'ambito del progetto «eAD – servizi online». Béatrice Le Moal dell'Ufficio cantonale del lavoro racconta nell'intervista gli sforzi profusi nel suo ufficio e i fattori di successo per l'introduzione dei servizi online (eServices) per chi cerca lavoro.

Signora Le Moal, il progetto «eAD – servizi online» ha gettato le basi per la digitalizzazione in SECO TC. Come sta vivendo il progetto e cosa la motiva?

L'arrivo di Charles Barbey alla direzione dell'Ufficio cantonale del lavoro (UCL) di Ginevra nel 2014 ha segnato un cambiamento importante nel posizionamento sul fronte digitale. La sua visione è chiara: offrire al pubblico più prestazioni digitali possibile. I nostri primi passi in questa direzione sono stati lo sviluppo di strumenti di formazione dedicati alla ricerca di lavoro (JobIn) o in relazione a «cosa significa essere disoccupati».

In questo contesto, il progetto «eAD – servizi online» è del tutto coerente con la strategia dell'UCL. In un mercato del lavoro in costante evoluzione, dove il digitale diventa sempre più importante, il ruolo dell'UCL è anche di contrastare il divario digitale, accompagnando le persone in cerca di impiego (PCI) lungo questo percorso. Mettere a disposizione servizi online significa contribuire attivamente in tal senso, riducendo al contempo l'onere amministrativo dei nostri collaboratori.

La digitalizzazione delle prestazioni consente di riorientare le nostre attività sui

veri valori aggiunti per le PCI: la consulenza e l'accompagnamento.

Ginevra è stato tra i primi Cantoni a proporre i servizi online. Quali sono stati i motivi principali per partecipare come Cantone pilota?

La partecipazione al cambiamento è un fattore di motivazione importante che consente un approccio più naturale alle novità, per poi appropriarsene. Per noi è stata anche un'opportunità di misurare l'impatto dell'utilizzo dei primi servizi online sulla nostra organizzazione, di identificare i punti critici e di lavorare a stretto contatto con la SECO e le PCI. Questa fase pilota ci ha permesso di anticipare i contenuti con azioni di comunicazione interna: workshop, condivisione di esperienze, newsletter.

Che tipo di atteggiamento serve a un Cantone per acquisire e mantenere il gruppo target «persone in cerca d'impiego» come clienti digitali?

Abbiamo constatato la necessità di una comunicazione regolare e di una formazione continua per i collaboratori a contatto diretto con le PCI, poiché sono loro i migliori promotori dei servizi online. I loro riscontri come pure la loro adesione e comprensione di tali strumenti sono fondamentali per migliorare i sistemi.

Oltre alle formazioni, abbiamo istituito un «coaching su richiesta», attivato un'apposita hotline, creato un'e-mail automatizzata per le PCI con tutte le informazioni e i link utili ed eliminato la cassetta che permetteva di depositare i moduli presso la nostra sede. Abbiamo favorito la ricezione dei moduli tramite



«I collaboratori a contatto diretto con le PCI sono i promotori migliori dei servizi online.»

i servizi online o per posta. Infine, abbiamo integrato nei colloqui di consulenza un punto della situazione sistematico su Job-Room.

Un rapporto MicroStrategy ci consente poi di visualizzare i progressi e di identificare le PCI ancora da convincere. Sono stati coinvolti anche gli operatori della formazione, nella misura in cui hanno integrato nei loro contenuti gli strumenti digitali, in particolare Job-Room e i suoi servizi online. Il Cantone svilupperà altre prestazioni digitali attraverso i provvedimenti inerenti al mercato del lavoro.

Nel Cantone di Ginevra molte persone in cerca d'impiego sfruttano già i servizi online. Quali sono i fattori di tale successo?

Un'adesione al progetto dal livello gerarchico più alto fino all'utente, azioni concrete di supporto interno e una comunicazione esterna mirata. Poi, sebbene sia triste da dire, lo scoppio della pandemia di COVID-19 ha dato un enorme impulso alla diffusione dei servizi online presso le nostre PCI.

Cosa consiglia agli altri Cantoni per rafforzare l'approccio digitale dei gruppi target?

Occorre coinvolgere tutti gli attori, stabilire un piano di comunicazione interna ed esterna, anticipare gli aspetti organizzativi e soprattutto: crederci fortemente!

Intervista con Béatrice Le Moal
Vice RA COLSTA e coordinatrice URC



Verso il rapido completamento degli sviluppi del progetto

Dopo l'introduzione della RE 3.2 «Attività persona in cerca d'impiego», nell'ambiente di produzione modernizzato di COLSTA sono proseguiti i lavori per lo sviluppo delle RE 3.3 «Imprese» e RE 3.4 «Provvedimenti inerenti al mercato del lavoro», contestualmente alla correzione degli errori. La RE 3.3 è stata terminata e trasmessa alla SECO, lo sviluppo della RE 3.4 è in fase di completamento; sono inoltre iniziati i lavori per l'ultima RE 3.5 «Amministrazione».

I lavori di sviluppo per le RE 3.3 e 3.4 (unità di realizzazione) si sono conclusi prima del previsto. Per evitare interruzioni dell'attività negli organi di esecuzione dovute all'introduzione delle singole RE, dopo la consegna del software alla SECO da parte degli sviluppatori esterni, vengono eseguiti test intensivi e approfonditi e corretti gli errori.

Tabella di marcia rispettata

Le prossime settimane mostreranno se le date previste per l'introduzione di RE 3.3 e 3.4 potranno essere rispettate o addirittura anticipate di qualche settimana. Dipende dal numero e dalla gravità degli errori rilevati, i quali vengono inseriti nel

Dopo la consegna del software, vengono eseguiti test intensivi e approfonditi.

processo per la correzione e poi ricontrattati. Finora, i team di prova della SECO e del fornitore esterno hanno trattato più di 2500 errori: un dato che dimostra la complessità di COLSTA, ma che non implica che la qualità dello sviluppo in termini di funzionalità vada giudicata insufficiente.

Utilizzo del nuovo COLSTA

Lo scopo del progetto è mettere fuori servizio la versione precedente di COLSTA

non appena la nuova applicazione sarà completamente implementata, stabile nel funzionamento e con buone prestazioni. Le motivazioni sono anche economiche, poiché di solito, se si modifica una delle applicazioni, bisogna fare lo stesso anche con l'altra. Con l'introduzione della RE 3.3 «Imprese» (prevista per l'inizio del secondo trimestre 2021), saranno disponibili tutte le nuove funzionalità, tranne la RE 3.4 (PML), la gestione dei modelli Office e l'amministrazione utenti. A quel punto, resta solo il lavoro dei collaboratori dei servizi logistici PML con la RE.2. Invitiamo da subito gli utenti a lavorare con il COLSTA modernizzato e a fare pratica, in modo da poter disattivare la versione attuale nei tempi previsti (probabilmente nel quarto trimestre 2021).

Kurt Gerber

Capo ITAS1/Responsabile progetto
Modernizzazione COLSTA

Concretizzazione dell'orientamento al cliente

La SECO fornisce più di 80 applicazioni IT per oltre 60 organi di esecuzione e decine di migliaia di cittadini e imprese. Affinché le indennità di disoccupazione e altre prestazioni siano versate in modo puntuale e corretto, il servizio Informatica deve soddisfare elevati requisiti di qualità e disponibilità. Il Service Level Management si prefigge anche di rendere le aspettative trasparenti in tal senso nonché misurabile la loro realizzazione.

Il servizio centralizzato Informatica dell'Ufficio di compensazione mette a disposizione di organi di esecuzione (ca. 6000 utenti), cittadini e imprese più di 80 applicazioni IT, grandi e piccole, nel campo dell'assicurazione contro la disoccupazione, del servizio pubblico di collocamento e della statistica del mercato del lavoro. Negli ultimi dieci anni la digitalizzazione è aumentata in modo massiccio, tanto che non ci sono quasi più procedure di lavoro senza supporto informatico. Le aspettative in termini di disponibilità e qualità delle applicazioni

IT sono di conseguenza elevate: il Service Level Management serve a renderle trasparenti nonché misurabili in termini di realizzazione e quindi comprensibili.

L'accordo alla base

Lo strumento centrale del Service Level Management è l'accordo sul livello del servizio (service level agreement SLA) che documenta le aspettative reciproche

del servizio Informatica e dei gruppi di interesse («clienti»). La revisione e il completamento degli SLA in essere sono iniziati nel 2018 con i comitati direttivi informatici (CDI). Gli accordi conclusi con i CDI sono entrati in vigore a inizio 2020. Con il Service Level Reporting si misura il soddisfacimento delle aspettative contenute nell'accordo.

Disponibilità elevata

Nel novembre 2020, la SECO ha presentato per la prima volta ai CDI il Service Level Reporting con i risultati delle misurazioni: la disponibilità delle applicazioni centrali del servizio Informatica è stata in gran parte superiore ai livelli di servizio definiti. L'elevata disponibilità ha semplificato e supportato il lavoro degli organi di esecuzione durante la crisi del COVID-19. In base ai riscontri degli organi di esecuzione, l'Ufficio di compensazione preciserà alcuni punti dell'accordo sul livello del servizio. Dal 2021, il Service Level Reporting sarà pubblicato ogni trimestre in TCNet.



Urs Meier

Capo Strategia e Gestione dei servizi TCIT

Modifiche legislative per semplificazioni amministrative

Una mozione del 2016 ha dato via libera a modifiche della legge sull'assicurazione contro la disoccupazione (LADI), i cui obiettivi sono particolarmente importanti nell'attuale situazione economica: semplificazioni nel campo dell'indennità per lavoro ridotto e creazione di una base per la comunicazione digitale tra autorità, imprese e cittadini. L'entrata in vigore della nuova LADI è prevista per il 1° luglio 2021

All'origine, la revisione della legge, posta in consultazione nel 2018, si basa su una mozione dell'ex consigliere agli Stati Beat Vonlanthen. Una delle preoccupazioni centrali del progetto di legge è l'abolizione dell'obbligo di cercare o accettare un'occupazione provvisoria mentre si percepisce l'indennità per lavoro ridotto (ILR) e per intemperie (IPI). Inoltre, le condizioni per la proroga del periodo massimo di riscossione dell'ILR devono essere ottimizzate e quelle per la collaborazione interistituzionale (CII) semplificate. La nuova LADI deve anche consentire la comunicazione digitale e la collaborazione tra autorità, imprese e cittadini. Secondo la nuova procedura, in futuro non sarà più possibile annunciarsi presso il Comune di domicilio per riscuotere le prestazioni dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD), ma si dovrà procedere principalmente per via elettronica. I registri degli abitanti e le autorità fiscali dei Cantoni avranno poi

modo di scambiarsi i dati con gli organi di esecuzione.

Successo della consultazione

Il progetto di revisione della LADI è stato trasmesso al Parlamento nel maggio 2019 e la consultazione parlamentare si è conclusa nel giugno 2020. Prima dell'entrata in vigore prevista per il 1° luglio 2021, occorre adeguare l'ordinanza sull'assicurazione contro la disoccupazione (OADI) e l'ordinanza sul collocamento come pure creare una nuova ordinanza sui sistemi d'informazione AD (OSI-AD). Nell'estate del 2020

Le modifiche legislative sono una base importante per i processi digitalizzati dell'esecuzione.

si sono svolte le consultazioni presso Cantoni, partiti e associazioni, che in maggioranza hanno ben accolto le modifiche a livello di ordinanza.

Modifiche concrete

Le modifiche alle ordinanze contempiano sia le basi per due nuovi sistemi IT dell'AD che offrono servizi elettronici (piattaforma di accesso ai servizi elettronici e piattaforma del servizio pubblico di collocamento) sia i relativi diritti di accesso, soprattutto riguardo alla CII. I contenuti delle ordinanze COLSTA, SIPAD e LAMDA e la regolamentazione dei due nuovi sistemi IT saranno riuniti

in un'unica nuova ordinanza (OSI-AD). Gli articoli dell'OADI devono essere modificati soprattutto a seguito della digitalizzazione dei processi di annuncio. Vengono altresì modificati gli articoli sull'occupazione provvisoria in caso di riscossione di ILR e IPI. Inoltre, ci si avvale della possibilità di effettuare ulteriori adeguamenti necessari della LADI, creando una base legale per la corrispondenza elettronica tra assicurati e autorità nella procedura amministrativa e definendo la competenza locale per far valere il diritto all'IPI solo presso la sede dell'azienda.

Interventi successivi

Le modifiche legislative implicano molti interventi successivi, tra cui l'adattamento presso SECO TC di istruzioni, opuscoli, manuali e informazioni su lavoro.swiss. Tali interventi interessano anche Cantoni e organi di esecuzione (ad es. modifica delle leggi cantonali di applicazione). L'implementazione nei sistemi IT è in corso da tempo e deve essere coordinata con l'entrata in vigore.

Bettina Dürr
coll. scientifica, TCQL

Corinne Hofer
giurista, TCJD

SIPADfuturo

Novità: introduzione completa di SIPAD 2.0 nel 2022

Gli effetti della crisi da COVID-19, con l'inevitabile forte riduzione delle risorse di progetto interne disponibili (CD: -90%, SECO-TC: -40%), l'ampliamento della portata del progetto a causa di modifiche legislative nonché le perdite di efficienza nei lavori dovute alle misure di protezione dalla pandemia, hanno reso necessario ripianificare il progetto SIPADfuturo. La nuova pianificazione ora disponibile prevede un prolungamento del progetto e l'introduzione completa e produttiva della nuova soluzione nel 2022. L'opzione di un'introduzione progressiva – prima i tipi di prestazione ILR/IPI/II, poi ID – è stata respinta a causa del suo rapporto costi/benefici sfavorevole.

Nonostante gli effetti della crisi da COVID-19, il grande progetto SIPADfuturo prosegue e la soluzione definitiva SIPAD 2.0 prende sempre più corpo. Si prevede che i collaboratori delle casse di disoccupazione (CD) saranno nuovamente coinvolti in SIPADfuturo già nel primo trimestre 2021. SECO TC, quale committente, e la direzione di progetto continuano a contare sulla preziosa collaborazione delle CD in questo progetto chiave. Senza le CD, la nuova soluzione SIPAD 2.0 non può essere realizzata.

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

 lavoro.swiss