



# Progetti e iniziative strategiche

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



PROGETTO «PROCESSI OPERATIVI TARGET AD/SPC»

## Ottimizzazione mirata dei processi operativi

Il progetto «Processi operativi target AD/SPC» è una pietra miliare nel percorso di trasformazione digitale del Servizio pubblico di collocamento (SPC) e dell'Assicurazione contro la disoccupazione (AD). Punta a un'ottimizzazione continua dei processi che aumenti il valore aggiunto e migliori l'esperienza del cliente. L'imminente fase concettuale getta le basi per una gestione del mercato del lavoro moderna, efficiente e basata sui dati.

Il SPC e l'AD stanno per affrontare un profondo riassetto. Il progetto «Processi operativi target AD/SPC» mira a creare processi moderni, digitalizzati e orientati al cliente, per una gestione più efficiente del mercato del lavoro. Il progetto segue un approccio iterativo basato sulla strategia di digitalizzazione della Confederazione ed è stato approvato dal Consiglio per la digitalizzazione della SECO. L'obiettivo è soddisfare al meglio le esigenze delle persone in cerca di impiego, dei datori di lavoro e delle agenzie di collocamento private lungo l'intera catena del valore dell'AD e del SPC.

### Conoscenze acquisite nella fase di avvio

L'analisi effettuata nella fase di avvio del progetto ha chiaramente evidenziato i seguenti aspetti:

- gli attuali punti deboli nell'architettura dei processi richiedono una digitalizzazione e un'armonizzazione coerenti
- un'elevata qualità e disponibilità dei dati sono fattori decisivi per il successo
- il coinvolgimento di tutti gli attori è fondamentale per creare soluzioni sostenibili e aderenti alla prassi.

*La trasformazione digitale richiede processi chiari, un'elevata qualità dei dati e una stretta collaborazione.*

EDITORIALE

### Care lettrici, cari lettori,

processi ben concepiti e orientati alle esigenze dei clienti sono alla base di servizi di qualità, soprattutto se questi ultimi devono essere armonizzati a livello nazionale e offerti in formato digitale. Per sostituire i sistemi esistenti dell'AD e del SPC in un ambiente moderno ed efficiente, TC sta sviluppando nuovi processi operativi incentrati sul cliente, in stretta collaborazione con i Cantoni e gli organi d'esecuzione. Le collaborazioni sono indispensabili anche per un matching più efficiente tra persone in cerca di impiego e posti di lavoro vacanti, con l'aiuto del machine learning: in questo caso ci hanno fornito un sostegno attivo, tra gli altri, il Politecnico federale di Zurigo e l'Università di Zurigo. Infine, la cooperazione tra tutte le parti in causa è un fattore chiave anche per il successo del progetto SIPADfuturo. E devo ammettere che funziona, perché oggi il successo si basa esclusivamente su collaborazioni efficaci. Ne troverete conferma, insieme ad altri temi, in questa newsletter.

**Martin Godel**  
Capo Mercato del lavoro/Assicurazione  
contro la disoccupazione



Su questa base nella fase concettuale del progetto saranno definiti nuovi processi target entro la fine del 2025. L'obiettivo è sostituire i sistemi esistenti dell'AD e del SPC, come ad esempio il sistema d'informazione in materia di collocamento e di statistica del mercato del lavoro (COLSTA), sviluppando un'architettura di sistema moderna e scalabile.

### Sviluppo incentrato sul cliente

Un fattore centrale di successo del progetto è la stretta collaborazione a livello nazionale e cantonale. Lo sviluppo di nuovi processi operativi

avviene attraverso un intenso scambio con gruppi di discussione composti da persone in cerca di impiego, datori di lavoro, agenzie di collocamento private e collaboratori dell'AD e del SPC. Questo garantisce che i nuovi processi siano basati sulla prassi, efficienti e attuabili. Il Sounding Board SPC supporta la gestione delle modifiche e rafforza l'accettazione e la trasparenza nell'attuazione.

### La cooperazione è fondamentale

Adottando un approccio cooperativo, il progetto getta le basi per un'infrastruttura del mercato del lavoro efficiente,

digitale e sostenibile. La trasformazione di AD e SPC...

- rende il collocamento più veloce e mirato,
- migliora la trasparenza e l'esperienza del cliente e
- aumenta l'efficienza nella gestione del mercato del lavoro.

Il progetto «Processi operativi target AD/SPC» è quindi un motore centrale nella trasformazione digitale del mercato del lavoro, con un chiaro focus su qualità, dati e collaborazione.

**Mauro Tomeo**

Process owner di progetto, MIVR

## PROGETTO «DATA MATCHING EVOLUTION»

# Collocamento ottimizzato grazie alla tecnologia di matching

Il progetto «Data Matching Evolution» si avvale delle tecnologie moderne per migliorare l'efficacia del matching tra le persone in cerca d'impiego e i posti di lavoro vacanti. La *proof of concept* svolta in collaborazione con il Politecnico federale di Zurigo, l'Università di Zurigo e il gruppo WCC ha messo in luce il potenziale degli algoritmi di matching basati sul machine learning (ML) e la ricerca semantica. La SECO TC ha proceduto all'implementazione.

L'obiettivo del progetto consiste nel potenziare il matching nel sistema informatico di collocamento e di statistica del mercato del lavoro per il collocamento e le statistiche del mercato del lavoro (COLSTA) impostato sul machine learning e la ricerca semantica in modo da aumentare la pertinenza e l'accuratezza delle liste dei risultati per il collocamento pubblico.

### Test utenti promettenti

Un traguardo importante è stato raggiunto mediante la *proof of concept* (PoC) svolta in collaborazione con i tre

enti, in cui sono stati testati diversi approcci, tra cui l'estrazione automatizzata delle competenze dagli annunci di lavoro

*I test utente condotti d'intesa con gli organi di esecuzione hanno confermato il consenso riscosso dalle nuove tecnologie di matching.*

e l'uso di tecnologie semantiche. I risultati sono incoraggianti: gli algoritmi di matching basati sul ML denotano un collocamento più rapido e accurato.

I test utente condotti d'intesa con gli organi di esecuzione hanno confermato il consenso riscosso dalle nuove tecnologie di matching. I risultati più accurati, l'elevata trasparenza e la considerazione dei criteri di ricerca individuali sono stati particolarmente apprezzati. Al contempo, s'impone chiaramente la necessità di offrire corsi di formazione mirati per utilizzare efficacemente le nuove funzionalità.

### Introduzione graduale in COLSTA

Il prossimo passo sarà introdurre le prime misure in COLSTA, ad esempio ottimizzando le liste dei risultati e le opzioni di filtro. Cruciale è l'implementazione di un modello di matching basato sul ML e di una ricerca semantica estesa. Inoltre, con l'introduzione di una banca dati delle competenze sarà disponibile una base aggiornata e dettagliata di riferimento per il mercato del lavoro svizzero. L'attuazione delle misure in COLSTA avverrà in maniera graduale e sarà affiancata da un'attività di monitoraggio e da cicli di feedback. Inoltre, il matching migliora costantemente grazie all'analisi dei dati. Particolare attenzione è rivolta ad affinare la facilità d'uso in COLSTA e la trasparenza attraverso la comprensione dei risultati degli algoritmi. La collaborazione con i principali attori del mercato del lavoro potrà sfociare in ulteriori sinergie e far aumentare l'efficacia del matching in COLSTA. In aggiunta, si procederà a una verifica dell'integrazione di nuove fonti di dati per migliorare il processo di matching. Con queste innovazioni, la SECO intende incentivare un collocamento efficace e sostenere l'integrazione delle persone in cerca d'impiego nel mercato del lavoro.

**Daniel Diehler**

Responsabile di processo, MIVR

**Mauro Tomeo**

Committente del progetto, MIVR



# «SIPAD 2.0 offre un enorme potenziale»

Dal dicembre 2023 Brigitte Loosli dirige il sottoprogetto Indennità di disoccupazione (ID) nell'ambito di SIPADfuturo. Condivide quindi la responsabilità centrale di garantire che le casse di disoccupazione dispongano, con l'introduzione di SIPAD 2.0 ID, di tutte le funzioni necessarie in buona qualità e nei tempi previsti. Di seguito fornisce uno sguardo sul suo lavoro e sulla futura introduzione del genere di prestazione ID.

**Brigitte Loosli, lei lavora dal 2018 nel progetto SIPADfuturo. Quali sono stati finora i momenti più significativi per lei?**

Uno è certamente stato la pandemia di coronavirus, che ci ha costretti a passare al telelavoro nel mezzo di una fase cruciale del progetto per l'introduzione dell'indennità per insolvenza (II). Questa circostanza ci ha posto particolari sfide, soprattutto durante i test delle prime implementazioni del sistema dell'II. Un altro passo importante per me è stato assumere la direzione del sottoprogetto Indennità di disoccupazione (ID) nel dicembre 2023.

**Quali compiti ha il sottoprogetto?**

Ha la responsabilità tecnica per l'ID nell'intero progetto. Tra i nostri compiti rientrano i test funzionali e lo svolgimento delle riunioni del comitato tecnico con i rappresentanti delle casse e i responsabili tecnici di SECO TC. Il sottoprogetto ID è inoltre responsabile per la traduzione dell'applicazione SIPAD 2.0 in francese e italiano. Partecipiamo anche alla preparazione dei materiali didattici e supportiamo il sottoprogetto Formazione, che forma i coach di tutte le casse di compensazione AVS e gli utenti delle casse più piccole.

**Come si assicura che il suo team disponga delle competenze necessarie?**

Il sottoprogetto ID è composto prevalentemente da collaboratori delle casse di disoccupazione di tutta la Svizzera, il che assicura le competenze tecniche e linguistiche necessarie. Inoltre apportano il loro know-how esperti della SECO provenienti dai settori TCMI e TCIT. Fondamentale è anche la stretta collaborazione con gli altri sottoprogetti di SIPADfuturo, che ci aiuta molto a lavorare in modo efficiente e mirato.

*«La ben collaudata collaborazione con gli altri sottoprogetti di SIPADfuturo ci è di grande aiuto»*

**Il suo sottoprogetto è cruciale per l'introduzione di SIPAD 2.0 ID. Il nuovo sistema soddisferà i requisiti per il genere di prestazione ID?**

Sì, il sottoprogetto ID è sulla buona strada! Tutte le funzioni previste per l'ID saranno pronte per essere consegnate alle casse. A questo proposito, i requisiti sono sicuramente soddisfatti.



Brigitte Loosli, SIPADfuturo, capo sottoprogetto Indennità di disoccupazione (ID)

**Mi sembra di sentire un "ma"...**

Sì, è vero. All'inizio SIPAD 2.0 per l'ID non sarà ancora perfetto. Dopo l'introduzione nel gennaio 2026 saranno necessarie continue estensioni e miglioramenti in tutti i generi di prestazione - e non mancheranno!

**Cosa possono attendersi le casse in futuro? Può fare un esempio?**

SIPAD 2.0, basato su SAP, offre un enorme potenziale per lo sviluppo del sistema per molti anni a venire. La prevista evoluzione renderà SIPAD 2.0 sempre più performante e porterà significativi incrementi di efficienza. Nel prossimo futuro sarà ad esempio possibile implementare pagamenti automatizzati per i casi semplici.

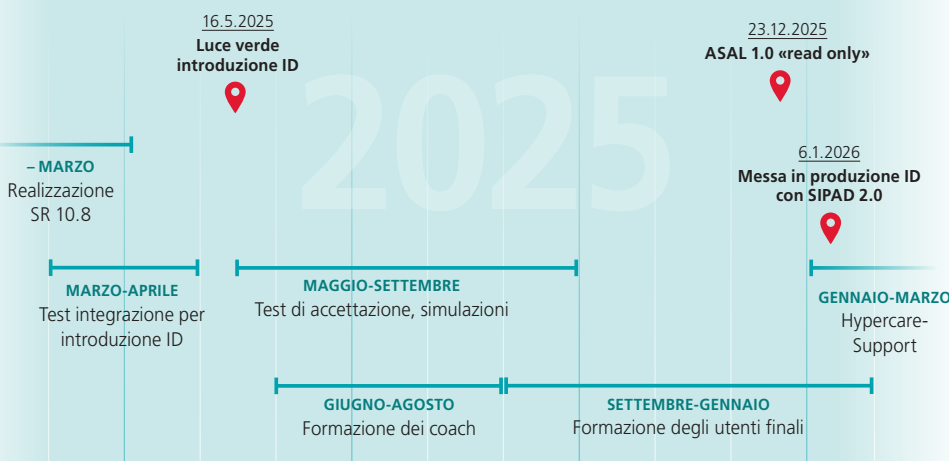
**Nel grafico vediamo un traguardo importante a metà maggio. Il suo lavoro e quello del suo team sono decisivi per il rilascio dell'introduzione dell'ID. Sente il peso di questa grande responsabilità?**

No, al contrario. Grazie alla mia esperienza in questo e in precedenti progetti, so come gestire situazioni di questo tipo. La vasta competenza tecnica, l'enorme motivazione e l'alto senso di responsabilità del mio team mi aiutano ad affrontare ogni sfida con serenità.

**Fabian Ruhlé**

Vice capoprogetto per la comunicazione / Gestione del cambiamento SIPADfuturo

## SIPADfuturo : prossime milestone e tappe per realizzare l'ID



# La dashboard offre una panoramica e consente analisi

**La SECO e i Cantoni stanno attuando la Strategia servizio pubblico di collocamento (SPC) 2030 con 57 progetti e misure. Una nuova dashboard offre una panoramica dello stato di avanzamento e fornisce preziose basi decisionali. Periodici incontri di scambio consentono di individuare le buone pratiche e favoriscono la partecipazione all'attuazione della strategia.**

Nel 2024, in stretta collaborazione con gli organi d'esecuzione cantonali, la SECO ha intrapreso l'implementazione della strategia SPC 2030, che include dodici obiettivi. Finora 18 Cantoni hanno avviato un totale di 57 progetti e misure per attuare la strategia. La maggior parte di questi sono stati lanciati per raggiungere l'obiettivo strategico B2: «Orientare maggiormente la portata e il focus della consulenza sulle esigenze delle persone in cerca di impiego». Esistono ancora delle lacune nell'attuazione degli obiettivi «Consolidare un uso diffuso e intensivo della piattaforma Job-Room» (obiettivo A3) e «Introdurre controlli automatizzati basati sui rischi per ridurre l'onere amministrativo» (obiettivo C3), la cui realizzazione dipende da progetti promossi dalla SECO, che sono in fase di pianificazione.

## Analisi e ispirazione

Le informazioni sopra menzionate, così come ulteriori dettagli sullo stato di implementazione della strategia, sono fornite dalla «Dashboard Strategia SPC 2030», introdotta nel gennaio 2025. La base di dati proviene dalla rilevazione dei progetti e delle misure di attuazione nei Cantoni, avviata ad agosto 2024 e ancora in corso. La dashboard consente diverse analisi descrittive di questi progetti. Tramite filtri

gli utenti possono inoltre personalizzare le analisi in base ai propri interessi. In questo modo i decisori dispongono di uno strumento che soddisfa diverse esigenze di reporting. Inoltre la dashboard permette agli utenti di individuare esempi di buone pratiche e di trovare ispirazione per ulteriori progetti e misure. Uno spazio di scambio sul tema lo offrono gli incontri del team strategico, che si tengono tre o quattro volte l'anno e hanno l'obiettivo di discutere e coordinare l'attuazione della strategia.



Nel terzo incontro del team strategico sono state raccolte idee per una consulenza più orientata alle esigenze delle persone in cerca di impiego.

## Orientare la consulenza alle esigenze

L'ultimo incontro del team strategico si è tenuto il 25 febbraio 2025, come di consueto a Berna, ed è stato dedicato in particolare al tema «Consulenza professionale: orientare portata e focus alle esigenze delle persone in cerca di impiego». In apertura, il prof. dr. Maël Dif-Pradalier della Scuola universitaria professionale di lavoro sociale di Friburgo/CH e il dr. Robert Wegener della Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale hanno fornito contributi specialistici sul tema. Questi interventi hanno stimolato le discussioni di gruppo, in cui i partecipanti hanno discusso idee per una consulenza maggiormente orientata alle esigenze delle persone in cerca di impiego. Questo proficuo scambio testimonia la collaborazione mirata tra la SECO e i Cantoni per l'attuazione congiunta della Strategia SPC 2030.

**Cyrril Kalbermatten**

Collaboratore scientifico, MISF

## FINE DEL PROGETTO eAD P2

### Gettate le basi per l'ulteriore digitalizzazione del SPC e dell'AD

Dal 2017 il progetto eAD P2 «Servizi online» porta avanti la digitalizzazione del servizio pubblico di collocamento (SPC) e dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD) con l'intento di ottimizzare i processi e di rendere i servizi più efficienti e accessibili per le persone in cerca d'impiego e i datori di lavoro. A tal fine, la piattaforma di eService «Job-Room» dell'AD e del SPC è stata costantemente migliorata e aggiornata mediante l'introduzione di nuovi e pratici eService. Il progetto si è concluso nel rispetto delle scadenze e dei costi, dopodiché questi compiti sono stati trasferiti all'organo di riferimento presso la SECO TC per diventare dei servizi standard.

Alla fine del 2024, oltre 130 000 persone in cerca d'impiego e circa 34 000 datori di lavoro utilizzavano attivamente gli eService della piattaforma «Job-Room». Sono cifre eloquenti che attestano il successo del progetto eAD P2 e l'ampio consenso di cui godono i servizi digitali. Un'ulteriore conferma arriva ora dal sondaggio annuale sulla soddisfazione dei clienti: oltre l'80% degli utenti si dice soddisfatto degli eService proposti. In conclusione, la trasformazione digitale dell'AD e del SPC è apprezzata sia dai datori di lavoro che dalle persone in cerca d'impiego grazie al suo valore aggiunto.



## 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](http://www.seco.admin.ch)

[www.lavoro.swiss](http://www.lavoro.swiss)

