

**società impiegati
commercio**

muovere l'economia. per me.



Rapporto d'attività **2021**

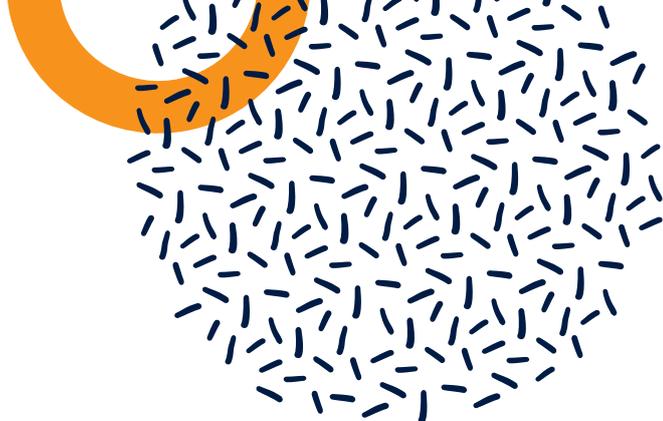
Sommario

	Prefazioni
5	Cogliere nuove sfide
6	Presto al via la nuova formazione di base commerciale
7	La cura e il suo tempo
	Professione
9	Trattative e CCL
10	Le piattaforme di rilevamento delle competenze commerciali
	Formazione di base
15	Le nuove sfide
16	Corsi interaziendali
18	Focus APC
21	Segretariato logistico
	Formazione continua
23	Aspetti trasversali
25	Le nuove specificità
	Progetti innovativi
29	Misurare le competenze digitali
34	I laboratori digitali
	Risorse
39	Aspetti generali
40	Novità in ambito HR
42	Riorganizzazione organico
41	Gestione amministrativa dei soci

Prefazioni

Contributo del presidente e CEO Sic Svizzera

Cogliere nuove sfide



Daniele Jositch
Presidente Sic Svizzera

Christian Zünd
CEO Sic Svizzera



Essendo centro di competenza per la formazione e la professione - e in qualità di più grande associazione di impiegati nel settore commerciale ed economico-aziendale - la nostra voce ha un peso quando si tratta di difendere gli interessi dei professionisti dei servizi e del sapere. Si tratta di difendere i loro interessi in un modo adeguato ai nostri tempi e di dotarli dei mezzi necessari per una vita lavorativa soddisfacente.

Nel secondo anno della pandemia di coronavirus, la Società degli impiegati del commercio è stata molto attiva, in particolare per quanto riguarda il lavoro mobile. Abbiamo sostenuto l'implementazione pratica del telelavoro fornendo, tra le altre cose, consigli ai dipendenti e ai datori di lavoro e un modello di accordo per il lavoro mobile. Il nostro „Remote-Work-Calculate“ dettaglia tutti i costi del lavoro mobile e permette un rapido calcolo dei costi. Nelle nostre FAQ sul coronavirus (in tedesco e francese), continuiamo a rispondere alle domande sul diritto del lavoro e a sostenere i soci nella nuova realtà lavorativa (digitale). Per garantire che il telelavoro rimanga praticabile come modello di lavoro flessibile oltre la situazione di crisi, abbiamo inoltre presentato mozioni politiche per modernizzare l'attuale diritto del lavoro e per integrare il telelavoro nella formazione degli apprendisti.

Con la pandemia di coronavirus è emerso pure il fatto che la nostra struttura organizzativa era diventata troppo onerosa. Di fronte al continuo calo del numero di soci e alla concorrenza di altre associazioni professionali, siamo stati costretti a modificare la nostra organizzazione. Dal 2022, i servizi ai soci saranno forniti direttamente dalle sezioni/regioni. Tutte le attività nazionali relative alla formazione e alla politica dei dipendenti, così come il partenariato sociale, rimarranno sotto la responsabilità dell'associazione mantello. Siamo convinti che il passaggio a una nuova struttura organizzativa costituisca una buona opportunità per migliorare l'efficienza dei processi e per sviluppare la nostra cultura aziendale comune.

Contributo del presidente di Sic Ticino

Presto al via la nuova formazione di base commerciale

Le formazioni professionali di base vengono costantemente monitorate e aggiornate, alla luce degli sviluppi economici, ecologici, tecnologici e didattici. Ai giovani bisogna infatti sempre garantire la possibilità di acquisire competenze adeguate per poter trovare lavoro in un mercato esigente, e bisogna anche metterli in condizione di potersi costruire una carriera interessante, ricca di soddisfazioni. Dopo l'aggiustamento del 2003, e una ulteriore parziale revisione dieci anni or sono, il mondo economico ha chiesto una riforma urgente della formazione di base commerciale, che nel frattempo ha preso forma nel progetto "Impiegati di commercio 2022". Il progetto stabilisce anche che, in futuro, nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e durante i corsi interaziendali, gli obiettivi di apprendimento saranno basati su competenze operative definite in un piano di formazione. Nel campo della formazione professionale, l'orientamento alle competenze operative sta diventando la regola. La cultura generale sarà integrata nella didattica, per permettere agli apprendisti di acquisire competenze e strumenti importanti anche fuori dal contesto lavorativo. Nel frattempo, la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione ha deciso che i nuovi piani di formazione degli impiegati del commercio AFC e degli impiegati di commercio CFP (ex assistenti d'ufficio CFP) entreranno in vigore all'inizio dell'anno scolastico 2023. Una sfida stimolante per Sic Ticino. Anche in questa occasione saremo pronti a dare il nostro contributo di qualità per la buona riuscita della nuova riforma.

A giugno torneremo a organizzare la nostra assemblea annuale in presenza. Un evento che ci permetterà di riallacciare le relazioni personali con i soci, interrotte a inizio 2020 causa Covid, e ci consentirà di inaugurare gli spazi esterni del Centro di formazione di Bellinzona, ristrutturati seguendo principi ecologici e di sostenibilità ambientale.

In questi anni di difficoltà, la nostra funzione di elemento cardine della formazione professionale nei settori degli impiegati del commercio e della vendita si è consolidata. Mantenere alte le competenze, gestire lo sviluppo tecnologico, offrire percorsi di formazione continua all'altezza delle aspettative di chi opera in un mondo del lavoro complesso e competitivo, è necessario per far crescere la nostra Associazione. A livello regionale siamo molto soddisfatti del lavoro svolto. Direzione e collaboratori di Sic Ticino, un gruppo affiatato che aumenta effettivi e competenze, merita un caloroso ringraziamento e la nostra ammirazione.

L'Associazione nazionale vive un momento complesso. La riorganizzazione delle strutture e delle competenze, formalizzata in occasione dell'assemblea straordinaria del marzo 2021, ha portato a ridimensionare compiti e responsabilità dell'organizzazione centrale svizzera, a vantaggio delle regioni. Non tutto funziona ancora a dovere. La comunicazione tra il Comitato centrale e le sezioni andrà ricalibrata, così come la gestione dei progetti condivisi. E' questa la vera sfida che attende l'Associazione svizzera e che sarà decisiva per il rilancio dell'attività sul piano nazionale, al fine di riuscire a riconquistare la fiducia di un maggior numero di soci.

Claudio Moro
Presidente Sic Ticino



La cura e il suo tempo

Sabrina Guidotti
Direttrice Sic Ticino



Nel corso del 2021 ho assunto la carica di direttrice di Sic Ticino; è stato un anno impegnativo e, per più di un verso, difficile sebbene arricchente, molto arricchente sia dal profilo umano che professionale.

Dopo un anno esatto, mi permetto di rivolgere lo sguardo all'interno della nostra organizzazione: porre lo sguardo e porre l'attenzione è l'ingrediente quasi esclusivo della "cura". L'organizzazione è un essere vivente e come tale va curata e annaffiata come la rosa di De Saint Exúpery nel Piccolo principe.

Solo se gli si presta cura può crescere, esprimere i propri talenti, manifestare i propri desideri e le proprie aspirazioni, ma anche sentirsi in diritto di esprimere le proprie difficoltà, le proprie paure, le proprie insicurezze. Al di là delle strategie, dei progetti e dei contenuti che sono certo fondamentali e che ne strutturano l'ossatura, affinché essa sia viva, autentica e preziosa, è necessario prendersene cura.

E prendersi cura dell'organizzazione significa prendersi cura delle persone che la animano: nulla è l'organizzazione senza la sua anima. Questo è il lavoro più impegnativo e più complesso ma di sicuro anche il più stimolante. È necessario investirci tempo, per molto tempo e ... solo così, per continuare a parafrasare lo scrittore pilota francese, renderemo importante la nostra rosa.

Darci il tempo per prenderci cura dell'organizzazione, darci il tempo per prenderci cura l'uno dell'altro affinché insieme possiamo fiorire, esprimere al meglio noi stessi e navigare lontano nei mari dei nostri progetti, dei nostri desideri. Questo è l'augurio che formulo a noi tutti, alla nostra Sic perché, per dirla con Henry Ford, "ritrovarsi insieme è un inizio, restare insieme è un progresso, ma riuscire a lavorare insieme è un successo".



Professione

Trattative e CCL

Nel 2021 l'attività in seno alle numerose commissioni paritetiche di cui Sic Ticino è partner contrattuale è stata in parte rallentata dalle conseguenze della pandemia di Covid-19. Non sono tuttavia mancate le novità.

Spedizioni

Nel settore delle spedizioni si è arrivati ad una situazione di stallo che potrebbe portare al mancato rinnovo del contratto collettivo di lavoro. Il Consiglio di Stato, dopo avere emanato un contratto normale di lavoro, ha indetto una mediazione fra le associazioni di categoria per valutare l'opportunità di elaborare un nuovo contratto collettivo di lavoro applicabile a tutti i lavoratori del settore. La mediazione è tuttavia fallita. Successivamente ATIS ha cautelativamente disdetto il contratto collettivo di lavoro per la fine di giugno 2022.

Pulizie e facility services

Nel settore delle imprese di pulizia e facility services si è proceduto al rinnovo del contratto collettivo di lavoro. Su richiesta della SECO si stanno precisando alcuni elementi contrattuali.

Nel frattempo sono stati completati i primi cicli di formazioni, con il conseguente rilascio dei diplomi. I salari sono in lenta crescita, al fine di adattarsi ai salari minimi stabiliti dalla legge cantonale.

Comitato di coordinamento sindacale

In seno al Comitato di coordinamento sindacale (CCS) il 2021 è stato dedicato a due questioni: la conferma del nostro membro in seno al consiglio di amministrazione della Cassa pensione statale, operazione riuscita grazie ad un'efficace campagna di informazione, e la riorganizzazione del CCS, la cui visibilità è apparsa in diminuzione anche a causa dello scioglimento di alcune associazioni che ne facevano parte.

Commercio al dettaglio

Nel settore del commercio al dettaglio la situazione si è stabilizzata in seguito all'evasione delle procedure di ricorso pendenti di fronte al Tribunale federale. Il contratto collettivo di lavoro è quindi entrato in vigore.

Impiegati di commercio (Ticino Moda)

Nel settore degli impiegati di commercio, in seguito alla pandemia, vi è stata la sospensione dei controlli alle aziende, che riprenderanno nel 2022. In vista del rinnovo del contratto collettivo di lavoro si stanno approfondendo le discussioni sulle modalità di verifica dell'inquadramento dei dipendenti nelle diverse categorie previste dal CCL, e le questioni legate alla gestione e al controllo delle ore di lavoro.

Foxtown

La commissione paritetica del FoxTown ha proseguito la propria attività di controllo delle aziende sottoposte al CCL nonostante le difficoltà collegate alla pandemia. Sono emersi alcuni problemi connessi all'inquadramento di alcuni dipendenti, ma nel complesso il rispetto del CCL non pone grandi problemi.

Lavoro temporaneo

Nel settore del lavoro temporaneo, procede l'intenso lavoro di verifica e di evasione delle procedure di contravvenzione. Emerge quale tematica ricorrente quella della verifica del contratto collettivo effettivamente applicabile, poiché il personale a prestito si ritrova ad agire in settori a loro volta regolamentati da altri contratti collettivi di lavoro. In quest'ambito si sta rafforzando il coordinamento fra le varie commissioni paritetiche.

Stefano Peduzzi

Referente commissioni paritetiche Sic Ticino

La piattaforma di rilevamento delle competenze commerciali

Teresa Ortelli
Coordinatrice piattaforme

In generale

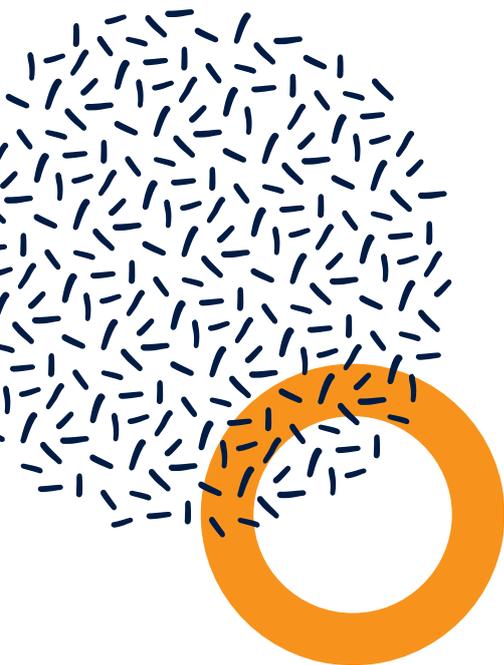
Come tutti ben sappiamo, la pandemia ha avuto e ha ancora un forte impatto sul mondo del lavoro. Tra i settori maggiormente colpiti - oltre a quello turistico - troviamo proprio il commercio e la vendita. La situazione di questi settori, già non rosea in precedenza, si è contraddistinta per un'ulteriore contrazione che ha colpito sia le piccole aziende sia alcune realtà di dimensioni maggiori (ad esempio nel settore bancario).

Nel concreto, ciò si è tradotto non solo in numerosi licenziamenti di persone attive in questi ambiti ma anche in un aumento delle difficoltà di (re)inserimento professionale per le Persone in Cerca d'Impiego (PCI), alcune delle quali alla ricerca di un impiego nel commercio già da prima della pandemia. Pensiamo in particolare ai giovani diplomati del 2019 (o del 2020) che ancora non sono riusciti a trovare una prima vera esperienza lavorativa e che in vari casi esauriscono il diritto alle indennità e finiscono "fuori dai radar".

Un importante mutamento è stata l'accelerazione, inferta dal lockdown e dalle successive restrizioni, del processo di digitalizzazione già in corso, che ha toccato con pervasività l'intero mondo del lavoro, ma che proprio nel campo del commercio e della vendita ha portato a una rapida e radicale metamorfosi delle modalità di lavoro e, dunque, della figura dell'impiegato di commercio o del commercio al dettaglio.

In linea generale crediamo di poter mettere in luce i seguenti ambiti di criticità che caratterizzano la situazione attuale e che richiedono, a nostro avviso, una particolare attenzione e l'elaborazione di risposte adeguate:

- accelerazione della digitalizzazione nel settore del commercio che impongono competenze digitali sempre più importanti e approfondite;
- fragilità del settore della vendita che vede anch'essa una forte trasformazione in ottica digitale;
- disoccupazione femminile nel settore del commercio/vendita;
- PCI over 50.



Le donne

La categoria più duramente colpita in Ticino dalle conseguenze della crisi pandemica sul mondo del lavoro è stata quella delle donne: secondo i dati statistici (UFS e USTAT), il calo dell'occupazione registrato in Ticino riguarda quasi essenzialmente posti di lavoro occupati da donne.

Un elemento che non è riscontrabile in questa misura in altri cantoni e che rende ancor più necessarie misure mirate nei confronti della categoria delle donne in cerca di impiego. Gli impieghi femminili andati perduti, inoltre, si trovano in gran parte nel settore terziario: i dati per il 2020 registrano infatti una perdita di quasi 3000 posti di lavoro occupati da donne nel terziario, a fronte di un calo di circa 200 impieghi maschili.

Si è, infine, constatato come le persone attive a tempo parziale (dunque in maggioranza le donne) abbiano meno opportunità nel corso delle loro attività di seguire delle formazioni continue o degli aggiornamenti professionali. Questo comporta spesso delle esigenze di recupero e/o sviluppo di alcune competenze chiave per essere più facilmente reinseribili in un mercato del lavoro in continua evoluzione.

Le donne sono maggiormente penalizzate e a rischio disoccupazione per svariate ragioni:

- i tempi parziali o i contratti a ore sono spesso i primi a venire soppressi in caso di crisi e occupano spesso ruoli meno qualificati e più facilmente sostituibili;
- rappresentano la manodopera dominante all'interno dei settori (vendita, commercio, turismo) maggiormente sotto pressione;
- con la pandemia in svariati casi la conciliazione famiglia/lavoro è diventata ancora più complessa per numerose donne;
- le misure offerte dall'Assicurazione disoccupazione sono spesso concepite per una tipologia di PCI che corrisponde maggiormente al modello "maschile" di PCI iscritta al 100%. Le PCI iscritte a percentuale ridotta (<50%), che sono in gran parte donne, si vedono così spesso escluse da misure d'accompagnamento e sostegno che sarebbero invece loro di grande utilità.

Crediamo che per queste ragioni sia importante ed urgente pensare e sviluppare delle misure rivolte nello specifico a un pubblico femminile, in grado di fornire un supporto adeguato e mirato, il tutto tenendo conto delle particolari esigenze (in termini, ad esempio, di tempo di presenza) di queste PCI.

Gli over 50

Per le PCI over è importante sviluppare degli strumenti di supporto ed accompagnamento ad hoc, che tengano conto degli ostacoli peculiari che devono affrontare e che siano di sostegno nell'elaborazione di strategie di ricerca e di candidatura adeguate alla loro situazione.

Le difficoltà con cui si confrontano le PCI over sono di varia natura:

- varie fragilità a livello formativo (mancanza di formazione iniziale nell'ambito del commercio, formazione ormai obsoleta, assenza di aggiornamento professionale);
- forte specializzazione all'interno di un unico settore e abitudine a svolgere mansioni ormai quasi scomparse;
- fragilità nelle competenze digitali di base e resistenza di fronte a cambiamenti e innovazioni;
- scarsa conoscenza dei nuovi canali e strumenti di ricerca impiego e maggiori difficoltà a reinserirsi professionalmente attraverso i canali ufficiali (risposta annuncio);
- maggiori ostacoli oggettivi (costo, etc...) e soggettivi (stereotipi legati all'età) in fase di selezione.

Il settore della vendita

Il settore della vendita è stato costretto dalla situazione pandemica a subire importanti trasformazioni. La chiusura per lungo tempo di interi settori commerciali ha dato una forte accelerazione al processo di digitalizzazione di questo settore. Anche le più piccole realtà commerciali hanno dunque spesso dovuto sviluppare un'interfaccia online per la vendita dei loro prodotti. Il mestiere del venditore/trice è in rapida mutazione e le conoscenze e competenze in campo digitale acquisiscono sempre più un ruolo centrale.

Il rilevamento delle competenze commerciali

L'attuale percorso di rilevamento, offerto da Sic alle persone in cerca d'impiego (PCI), è "completo", fornisce un **bilancio delle competenze** che identifica il profilo dell'impiegato del commercio e che consente di realizzare in maniera precisa e individualizzata un **dossier di candidatura**. Questo percorso risulta quindi più efficace per il reinserimento professionale delle PCI iscritte dell'ambito del commercio rispetto ad altri percorsi che si basano unicamente sull'allestimento del dossier di candidatura.

Il percorso, lo ricordiamo, rileva le competenze:

- professionali e operative tipiche di un impiegato di commercio,
- digitali,
- linguistiche,
- metodologiche e sociali.

Il bilancio delle competenze porta all'individuazione di 3 diversi profili (v. grafico 1):

- PCI con competenze/esperienze che non fanno presupporre un possibile reinserimento nel settore commerciale.

Per le PCI collocabili nel settore del commercio:

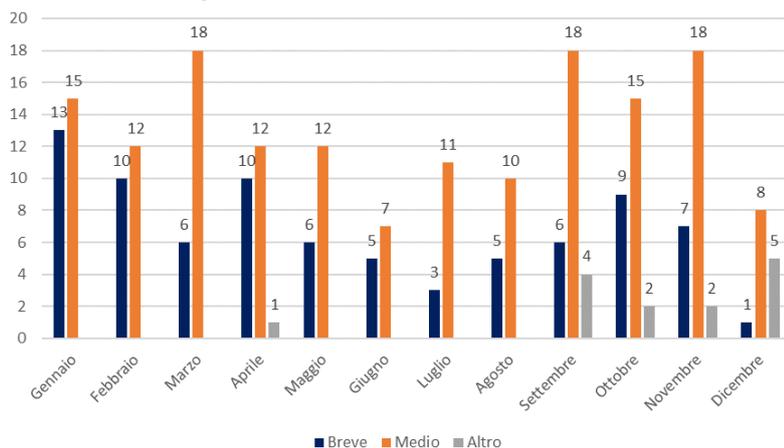
- **competenze/esperienze** che fanno presupporre un reinserimento **a breve termine** e che non registrano particolari lacune di competenze.
- **competenze/esperienze** che fanno presupporre un reinserimento **a medio termine** e che registrano lacune di competenze (lievi o più importanti) che limitano od ostacolano in modo significativo la collocabilità.

La misura non prevede, attualmente, alcuna azione di sviluppo delle competenze che risultano lacunose.

Alla luce della situazione e dei bisogni Sic Ticino ho promosso durante il 2021 alla direzione della Sezione del lavoro, alcune proposte formative, coerenti con le criticità segnalate e **volte al sostegno al collocamento** al fine di accelerare il processo di reinserimento professionale nel mondo del lavoro delle PCI in difficoltà.

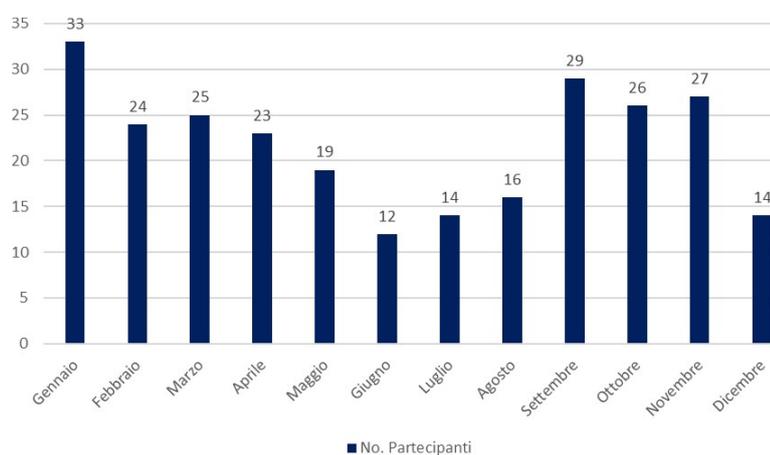


Profili e collocabilità al termine del percorso (2021)



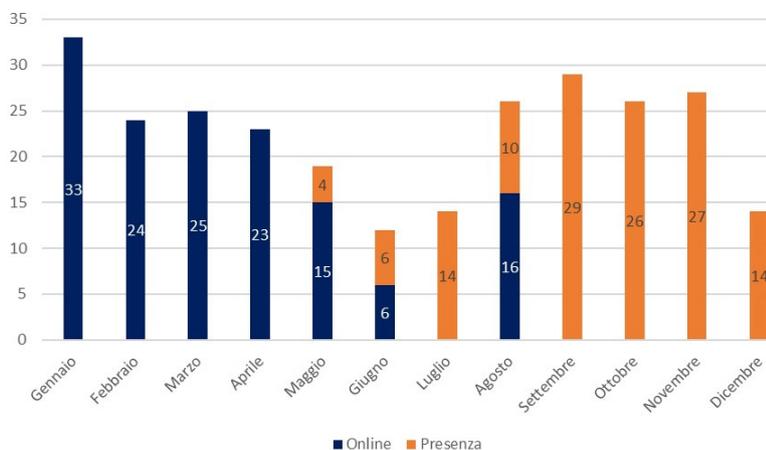
81 partecipanti risultano possedere competenze/esperienze che fanno presupporre un reinserimento a breve nel settore commerciale, per **156** si presuppone un reinserimento a medio termine. In **14** casi i risultati non fanno presupporre un possibile reinserimento nel settore del commercio.

L'evoluzione dei partecipanti (2021)



Ai **35** percorsi di rilevamento hanno partecipato **262** persone in cerca d'impiego del settore del commercio. **11** persone hanno interrotto il percorso.

Rilevamenti online e in presenza (2021)



Su **35** percorsi di rilevamento solo **10** sono stati effettuati in presenza nella seconda metà dell'anno.

Formazione di base

Le nuove sfide

Un mondo che cambia, nuove mete e una valigia da portarsi appresso per affrontare un viaggio di una vita sempre meno lineare e prevedibile.

Con le nuove Ordinanze e i rispettivi piani di formazione del commercio al dettaglio e del commercio, in vigore da quest'anno nel primo caso e dal 2023 nel secondo, si vuole di fatto orientare definitivamente e in modo sistematico la formazione di base commerciale alle competenze operative come indicato dalla Legge federale sulla formazione professionale sin dal 2003.

Siamo confrontati a nuovi profili della formazione che mettono al centro della formazione abilità tecniche, una mentalità digitale, competenze sociali e personali, pensiero critico e creatività, nonché apprendimento permanente per affrontare i rapidi e repentini cambiamenti tecnologici, produttivi, sociali e dell'economia.

Riforme della formazione centrate su competenze operative e che prevedono nuove modalità didattiche, ruoli e ambiti di competenza dei tre luoghi di formazione (scuola, azienda, corsi interaziendali) ben definiti e coordinati, una diversa concezione del formatore/docente che diviene maggiormente un coach e di conseguenza anche nuovi sistemi di valutazione e procedure di qualificazione.

Un cambiamento importante alle porte e sul quale abbiamo lavorato anche nel 2021.

Nell'ambito del commercio al dettaglio si sono avviate le consultazioni con i rami di formazione e d'esame nazionali per il rinnovo delle convenzioni che Sic Ticino ha per l'organizzazione, il supporto logistico e amministrativo dei corsi interaziendali. Consultazioni che si protrarranno fino ad agosto 2022 in modo da allineare i corsi, gli strumenti didattici, la logistica, come pure l'aggiornamento dei formatori, alle nuove esigenze.

Per il commercio abbiamo seguito i lavori in corso a livello nazionale e avviato gli scambi di informazioni con i vari partner della formazione commerciale a livello cantonale, che hanno fatto emergere l'esigenza di un agire coordinato sia

- per la promozione e la comunicazione delle nuove ordinanze per la parte aziendale della formazione (corsi interaziendali e aziende), compresa la formazione dei formatori coinvolti;
- per l'impostazione delle parti pratiche integrate della formazione organizzata dalla scuola (formazione pratica nelle scuole medie di commercio a tempo pieno) che interessa sia il Cantone sia Sic Ticino come OML di riferimento.

Per rispondere alla prima esigenza abbiamo - con alcuni rappresentanti dei partner interessati - allestito e presentato un progetto alla Commissione cantonale della formazione professionale commerciale con l'intento di poterlo approfondire e avviare nel 2022.

In ambito della formazione organizzata dalla scuola i confronti per un lavoro comune sono rimandati a quando si avranno maggiori informazioni dai gruppi di lavoro a livello nazionale, nello specifico a primavera-estate 2022.

Riforme a parte, Sic Ticino ha erogato e gestito i corsi interaziendali di sua competenza e le parti pratiche svolte nelle Aziende di pratica commerciale senza particolari problemi, anche grazie all'impegno e alla professionalità messi in campo dai formatori interni ed esterni, come pure dai loro responsabili e dai collaboratori di segretariato. Team di formatori che si stanno ampliando, consolidando e impegnando anche nella propria formazione continua per far fronte alle sfide attuali e future. Un ringraziamento speciale quindi a tutti i nostri collaboratori!

Tamara Pedrazzoli Bernasconi
Responsabile formazione di base

Corsi interaziendali

Nuovo organigramma corsi interaziendali commercio e vendita

Il 2021 è caratterizzato da una nuova organizzazione della gestione dei corsi interaziendali per impiegate/i di commercio, ramo Servizi & amministrazione e commercio al dettaglio. Questa nuova riorganizzazione ha portato ad una redistribuzione di ruoli e responsabilità sui vari processi organizzativi e gestionali dei corsi interaziendali.

Per il commercio la responsabilità della formazione di base rimane assunta da Tamara Pedrazzoli, mentre il coordinamento generale dei CI viene trasferito a Manuel Calanca, già responsabile della formazione continua di Sic Ticino. La gestione di tipo operativo viene assunta da Tatiana Marcacci per i CI impiegati di commercio e da Elisa Danese per il commercio al dettaglio, il tutto con il supporto tecnico di Ferdinando Galli e delle persone in formazione presso il segretariato Sic.

In futuro si tratterà di rendere maggiormente trasversali tutte le risorse impiegate nell'organizzazione dei Ci in modo da ottimizzare i processi di lavorativi sia nel commercio che nella vendita.

In ottica 2022/23, il team di formatrici/tori dei corsi interaziendali per impiegate/i di commercio e assistenti d'ufficio è stato ampliato con l'integrazione di nuove risorse. Si sono aggiunti al team 3 nuove formatrici; a partire dall'anno scolastico 2022/23 sono previsti ulteriori 3 nuovi innesti che porteranno ad un totale di 16 formatrici e formatori per questa tipologia di corsi interaziendali. Per quanto attiene la vendita il pool di formatori/trici è rimasto pressoché invariato e conta un totale di 20 formatori/trici specialisti nei diversi rami. Questo significativo aumento dei formatori e formatrici permetterà in futuro di distribuire in modo più omogeneo le giornate di formazione, soprattutto in un contesto particolare di pandemia nel quale stiamo vivendo, garantendo un regolare svolgimento di tutte le giornate di formazione previste dall'ordinanza federale.

Formazione formatori CI

Anche la formazione formatori/trici è stata intensificata, proponendo un programma annuale di corsi di aggiornamento finalizzati al miglioramento continuo dei nostri formatori e formatrici su tematiche come i principi dell'accoglienza; le tecniche di conduzione, di esercitazione e debriefing; la gestione del feedback e delle situazioni difficili.

Questo percorso vuole essere un aggiornamento professionalizzante ed è richiesto ai formatori/trici dei corsi interaziendali anche in ottica dell'implementazione della riforma. Necessario quindi per svolgere il ruolo di formatore/trice secondo i criteri qualitativi che ci vengono (e verranno) chiesti.

Nel 2022 il focus sarà soprattutto declinato al nuovo apprendistato di commercio - Impiegato/a AFC e Impiegato/a CFP (ex Assistenti d'ufficio), alle nuove competenze e agli strumenti di attuazione della formazione. Al futuro programma di formazione potrebbero aggiungersi collaborazione tra i luoghi di formazione e i rispettivi ruoli (es: docenti scuole professionali, formatori in azienda e formatori CI), che saranno molto probabilmente gestite anche con la collaborazione della SUFFP.

Affluenza CI

Nel 2021 sono stati organizzati i seguenti corsi interaziendali con il corrispettivo di numero di studenti per anno scolastico:

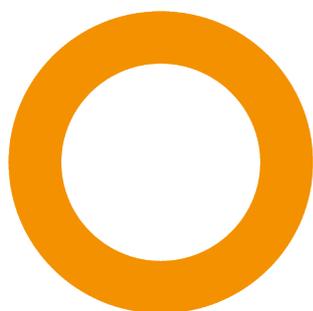
Impiegate/i di commercio / Assistenti d'ufficio e stage di lunga durata

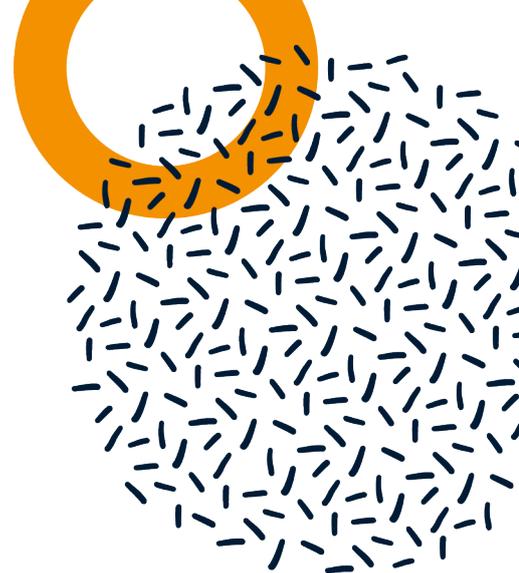
Corso interaziendale	No. Classi	No. Allievi	Totale giornate
Primo anno	25	336	10
Secondo anno	16	200	9
Terzo anno	39	510	8
Totale	80	1049	27

Impiegate/i di commercio al dettaglio e assistenti del commercio al dettaglio

Corso interaziendale	No. Classi	No. Allievi	Totale giornate
Primo anno	21	141	67
Secondo anno	20	113	67
Terzo anno	18	114	40
Totale	59	368	174

Manuel Calanca
Coordinatore CI





Focus APC

Formazione pratica delle Scuole Medie di Commercio SMC

Sic Ticino si occupa di alcune parti del programma di formazione pratica delle Scuole Medie di Commercio (SMC) del Cantone Ticino. Su mandato del Cantone, le persone in formazione (PIF) delle classi di seconda e terza con Attestato Federale di Capacità (AFC) e di terza Maturità sono accolte presso gli spazi allestiti in due Aziende virtuali di pratica commerciale (APC).

Il 2021 è stato caratterizzato da un lieve calo dei volumi (vedi Tabelle) rispetto il 2020. Una diminuzione riscontrata sia nel percorso AFC (-36) sia nel percorso Maturità (-7) nell'ordinaria gestione corrente. Nel 2021 si è continuato ad investire sul cambiamento.

Volumi Percorsi con Attestato Federale di Capacità (AFC)

	N. di Classi ` 21	Classi 2° anno	Classi 3° anno	PIF 2° anno	PIF 3° anno
SMC Lugano	6	4	2	79	36
SMC Chiasso	5	2	3	35	50
SMC Locarno	5	4	1	59	16
SMC Tenero	2	1	1	7	1
Totale	18	11	7	180	103

Volumi Percorsi con Maturità Professionale Commerciale

	N. di Classi ` 21	PIF 3° anno
SMC Lugano	3	62
SMC Chiasso	2	32
SMC Locarno	2	33
SMC Tenero	4	32
Totale	11	159

Progettazione e sperimentazione di nuove piste didattiche nelle aziende di pratica commerciale (APC)

Al fine di risultare pronti per le nuove sfide che ci porrà a breve la Riforma, a giugno 2021 il team APC si è impegnato nel disegnare nuove piste di lavoro, che hanno portato alla realizzazione di nuove modalità didattiche, in particolare si è costruita una specifica messa in situazione (MIS) per le classi di II. A settembre inoltre sono stati progettati 6 differenti atelier - specifici momenti laboratoriali dedicati alle classi di II e III - che si realizzano al mercoledì di ogni settimana di stage (3 per ogni classe).

Il lavoro di progettazione didattica proseguirà nei prossimi mesi con la costruzione di una nuova messa in situazione per le classi III e il disegno di una metodologia di valutazione coerente con il nuovo impianto didattico, che punterà cioè alla verifica delle competenze acquisite nella MIS.

La messa in situazione con le classi di II

È una giornata di lavoro qualsiasi. I collaboratori ricevono una mail in cui viene annunciata la decisione aziendale di “dislocare il magazzino” e vengono informati che il nuovo contratto di locazione verrà inviato via posta. Li si invita inoltre al kick-off meeting per coordinare al meglio il progetto. Cosa comporta questo cambiamento? Quali attività devono essere svolte, quali passi e, soprattutto, quali priorità darsi?

Prende così avvio la messa in situazione (MIS) che coinvolge le persone in formazione (PIF) in una serie di attività funzionali agli obiettivi concordati nella fase iniziale con il direttore: dal contratto di locazione, all’avviso di clienti, fornitori, dei Comuni nonché dei collaboratori, passando per la gestione della posta, la preparazione del trasloco della merce (con i suoi aspetti di calcolo e con considerazioni in materia di modalità di trasporto ed imballaggio), fino alla riflessione sull’organizzazione degli spazi del nuovo magazzino, analizzando e confrontando le offerte.

A giugno, in team, abbiamo realizzato la progettazione della MIS. L’idea è stata di costruire una situazione aziendale ad hoc, a partire da quegli obiettivi della DAP che le PIF devono raggiungere durante il II anno: “il trasloco del magazzino”, un evento che introduce le PIF nella pianificazione e realizzazione di specifiche attività, in cui sperimentare le differenti competenze che con l’esperienza in APC devono acquisire. Attraverso l’integrazione tra l’attività pratica commerciale e la gestione di un progetto, la MIS, mantiene il focus sui processi aziendali, ma arricchisce l’esperienza con l’attivazione delle competenze interdisciplinari riconosciute quali caratterizzanti il profilo professionale dell’impiegato di commercio, in particolare nell’individuazione di priorità, nella pianificazione, nella relazione con interlocutori differenti nonché nell’uso pensato di specifici strumenti aziendali. Nella MIS i ragazzi familiarizzano con sistemi come Teams, Outlook, Sage, sfruttando la rete Helvartis.

Le osservazioni dei formatori coinvolti e di una PIF

Sulla **progettazione** in team della MIS:

“L’intenzione è stata quella di preparare una messa in situazione per riuscire ad insegnare e apprendere in situazione, facendo leva sulle motivazioni delle PIF, immergendoli in contesti pensati e progettati appositamente per loro, vicini a situazioni professionali reali e in funzione degli obiettivi da raggiungere. Abbiamo progettato le attività nelle diverse fasi, individuando le opportune strategie di insegnamento, i metodi e le tecniche didattiche appropriate, in rispetto ovviamente a quanto definito dalla DAP. Importante, in questa fase di avanzamento tecnologico, la scelta degli strumenti aziendali dati, quando sono utili nell’ambito della comunicazione, sia in materia di interazione e di corretto utilizzo”.

Sulla **sperimentazione** con le classi (III maturità e II):

“Con la messa in situazione le PIF vengono coinvolti maggiormente, sono più stimolati, più interattivi, non devono unicamente ascoltare e cercare di assimilare le nozioni, ma hanno la possibilità di riflettere, di ragionare, di far uscire la propria creatività. Insieme hanno modo di confrontarsi uno con l’altro, valutare le diverse idee e prospettive e cercare di raggiungere il traguardo insieme facendo uscire i punti di forza di ogni singolo individuo del gruppo. Secondo me questo metodo di insegnamento è più efficiente, utile e rimane maggiormente impresso nella memoria delle PIF”.

“La MIS acquisisce sensatezza e fondatezza formativa, dal momento in cui è gestita ed impostata - dai formatori - con la dovuta contestualizzazione professionale e in linea con pretese sia comportamentali che di elaborazione/collaborazione rispettosa delle conoscenze attuali ed esigibili delle PIF di IIa”.

Una PIF:

„Abbiamo fatto fatica nel comprendere un po' la logica del contratto di locazione, ma dovevamo arrivarci da soli e ci siamo riusciti. Prima di spedirlo lo abbiamo scansionato e fatto una copia di questo documento per averlo sottomano per eventuali divergenze”.

“La raccomandata era una cosa che noi giovani di oggi non avevamo ancora compreso pienamente, dopo questo lavoro abbiamo capito in quale situazione e con quali documenti bisogna usufruirne”.

„Il “trasloco del magazzino” mi ha dato una visione diversa da quella che noi studiamo a scuola. Nel mondo del lavoro abbiamo capito che il magazzino è anche il cuore di un'azienda e che se viene gestito in un modo eccellente può fruttare una spedizione e un'organizzazione molto rapida”.

Gli atelier del mercoledì

Gli atelier sono una nuova formula didattica avviata ad inizio dell'anno scolastico. La proposta, nata prioritariamente da esigenze organizzative, è stata progettata con attenzione, in relazione ai tempi a disposizione e agli obiettivi della DAP delle classi del II e III anno, integrata con il programma lo stage nel suo insieme.

La metodologia è prettamente esperienziale: l'atelier è un vero e proprio laboratorio in cui, attraverso casi costruiti ad hoc, le PIF sono chiamate a sperimentare e a realizzare specifiche attività affrontando problemi, ostacoli e trovando le strategie per superarli. Ciò in linea con i nuovi orientamenti della didattica per situazione che facilita un apprendimento per competenze.

È stata adottata la stessa formula per le due classi: mezza giornata di lavoro per azienda - una a settimana per le tre settimane di stage - differenziando i temi in funzione degli obiettivi dell'anno.

Al secondo anno, tre atelier su:

- Gestione del magazzino e politica degli acquisti
- Gestione dei dati e documenti
- Comunicazione in azienda

Al terzo anno:

- Consulenza alla clientela
- Gestione del reclamo
- Marketing di sé stessi

Il team APC

Elisa Danese, Milena Ginaferrari, Barbare Morotti, Yvonne Pitro, Ivo Quaresma, Jean-Luc Riccetti, Francesca Terri

Segretariato logistico

Ivana Josipovic
Referente Segretariato
logistico Esami

Il segretariato logistico degli esami si occupa della preparazione, la stampa e la distribuzione degli esami di fine tirocinio per le seguenti professioni:

- Impiegata/o di commercio AFC
- Assistente d'ufficio CFP
- Impiegato/a del commercio al dettaglio e di assistente del commercio al dettaglio

Ricordiamo che con la firma di due convenzioni:

1. con la Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFE) per l'impiegato di commercio AFC e
2. con la CIFIC Svizzera (Comunità d'interesse per la formazione commerciale di base) per l'assistente d'ufficio

Il segretariato logistico degli esami per la lingua italiana è stato formalmente attribuito alla Società degli impiegati del commercio.

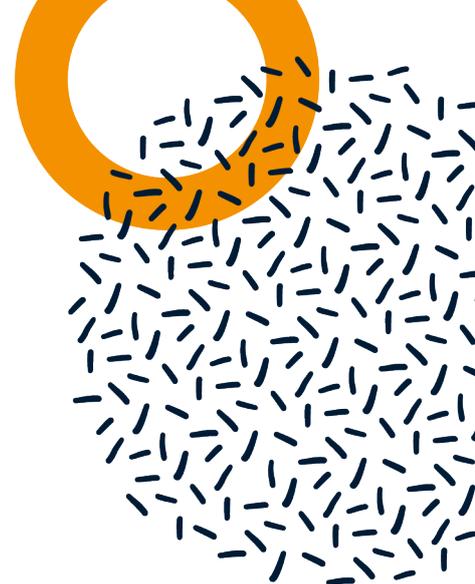
Nel 2021, a differenza del 2020 dove le prove di qualificazione sono state annullate a causa della pandemia generata dal Coronavirus, sono proseguite regolarmente le attività del segretariato:

- a. reclutamento, organizzazione e assistenza ai team d'autore degli esami
- b. raccolta, organizzazione, stampa e distribuzione delle serie d'esame prodotte;
- c. elaborazione in collaborazione con la DFP delle statistiche dei risultati degli esami scolastici;
- d. sostegno al coordinamento regionale e nazionale: la partecipazione alle sedute di coordinamento nazionale ha come scopo lo scambio di informazioni in modo da garantire il coordinamento a livello nazionale nel rispetto delle specificità regionali;
- e. gestione finanziaria e Comitato di coordinamento delle finanze: sulla base di una procedura nazionale comune sono allestiti annualmente preventivi e consuntivi integrati nella contabilità della Società degli impiegati del commercio.

Nel mese di agosto è stata organizzata anche una sessione di recupero per i candidati che non hanno potuto svolgere gli esami, o portarli a termine, durante la sessione regolare di giugno (causa Covid-19).

Formazione continua

Aspetti trasversali



Piani d'insegnamento

Il 2021 è stato caratterizzato da importanti attività di aggiornamento dei piani d'insegnamento dei nostri corsi di formazione continua, adattamento resi necessari per il ritorno alla didattica in presenza a partire dalla primavera 2021, ma soprattutto con l'inizio dell'anno scolastico 2021/22. Le modifiche ad alcuni regolamenti d'esame hanno reso necessario una parziale revisione degli obiettivi di formazione per alcuni corsi.

Questa fondamentale attività permette di offrire corsi costantemente aggiornati e all'avanguardia, affinché le nostre attività di formazione garantiscano un aggiornamento continuo su procedure, leggi e ordinamenti, strumenti e metodi di lavoro innovativi ed efficaci.

Le attività di revisione dei piani di formazione proseguiranno anche nel 2022 in previsione dell'audit annuale di mantenimento ISO/EduQua.

Formazione formatori

Proseguono con cadenza semestrale le supervisioni e formazioni dei nostri formatori e formatrici. Questa fondamentale attività ha l'obiettivo di supportarli, migliorando, se necessario, le loro competenze didattiche e di trasferimento delle conoscenze ai propri discenti.

Le attività di supervisione dei docenti sono affidate ai responsabili didattici e al responsabile della formazione continua di Sic, con il sostegno di una collaboratrice interna esperta in didattica, valutazione e supervisione dei docenti/formatori. Per i nuovi formatori e formatrici Sic verranno organizzati dei corsi finalizzati all'acquisizione di competenze di base sulla didattica d'aula, oltre alle certificazioni FSEA-FFA erogate da diversi istituti di formazione presenti sul territorio. Per il 2022 si tratterà di elaborare un programma annuale di formazione continua rivolto a tutti i formatori e formatrici Sic dei vari settori.

Didattica a distanza

Con l'inizio dell'anno solare 2021 pressoché tutte le attività di formazione continua Sic sono state veicolate a distanza fino ad inizio aprile, dovuto alla situazione epidemiologica ancora piuttosto critica durante la stagione invernale.

Nel corso della primavera 2021 si è assistito ad un graduale miglioramento della situazione di crisi che ha portato, il 19 aprile, ad una graduale riapertura dei luoghi di formazione continua. Questa riapertura in presenza della formazione post obbligatoria è risultata decisiva e ci ha permesso di completare i programmi con le simulazioni degli esami scritti e soprattutto orali nelle diverse materie. Attività che probabilmente non sarebbe stata altrettanto efficace se veicolata interamente a distanza.

*GENNAIO – MARZO
(didattica a distanza)*



*APRILE-NOVEMBRE
(didattica in presenza)*



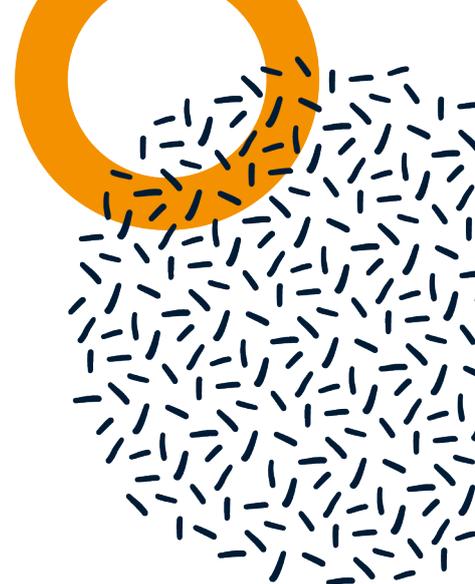
*NOVEMBRE – DICEMBRE
(didattica ibrida)*



Nel contempo durante l'estate sono state gettate le basi per l'inizio del nuovo anno scolastico 2021/22. Tra le principali attività sono stati apportati dei miglioramenti/aggiornamenti per quanto attiene:

- Piano di protezione COVID-19;
- Adeguamento effettivi (allievi massimi e minimi per aula/corso);
- Aggiornamento infrastruttura tecnica delle aule (impianto audio e video per video lezioni su Zoom);
- Disposizione banchi nelle principali aule del nostro centro di formazione Sic Ticino;
- Allestimento ambiente digitale per le lezioni a distanza;
- Mantenimento di alcune lezioni a distanza nella programmazione temporale dei nuovi corsi 2021/22;
- Formazione formatori sulla didattica a distanza.

Le nuove specificità



Risorse umane

Durante l'anno 2021 si è conclusa la riprogettazione del corso di Assistente del personale secondo il nuovo modello d'esame che entrerà in vigore nella sessione autunnale 2022. I contenuti del corso sono stati in primo luogo riadattati in funzione delle nuove direttive d'esame emanate da HR Swiss Exam (associazione responsabile per gli esami professionali nel settore delle risorse umane). Il piano di formazione così come i piani lezione sono stati aggiornati.

Novità per quanto attiene questa formazione è stata l'elaborazione di un manuale contenente buona parte degli argomenti teorici affrontati durante il corso. Questo manuale serve per la preparazione iniziale e da introduzione ai diversi argomenti, per poi approfondire i concetti ed esercitarli durante le lezioni in aula. La redazione di questo manuale è stata possibile grazie al contributo del team di autori delle varie tematiche, prevalentemente composto da formatori/trici di materia, e grazie al sostegno di HR Ticino che ha finanziato in parte i costi di realizzazione. Questo manuale verrà utilizzato nei corsi "pilota" che prenderanno avvio a febbraio 2022.

Logistica & spedizioni

A settembre ha preso avvio presso il centro professionale commerciale di Chiasso una nuova edizione del corso per Dichiarante doganale volto al conseguimento dell'attestato professionale federale. Il corso è organizzato da Sic Ticino in collaborazione con Spedlogswiss Ticino e Basilea e con il supporto dell'ufficio federale della dogana.

I 21 partecipanti a questa formazione provengono da aziende locali attive nel settore delle spedizioni e dei trasporti internazionali. Il corso prevede 4 semestri formativi negli ambiti della logistica e spedizioni internazionali, nella tariffa e legge doganale, oltre a fornire conoscenze approfondite in materia di Supply chain, di economia aziendale e conduzione dei collaboratori/trici, e di disbrigo di pratiche doganali con l'UE.

Marketing e vendita

Nel settore del marketing e vendita hanno preso avvio i seguenti corsi di perfezionamento professionale di:

- Event Manager
- Assistente digital& social media marketing
- Specialista del commercio al dettaglio

Per le formazioni di Event Manager e di Assistente digital&social media marketing sono stati apportati degli importanti aggiornamenti ai piani di formazione per permettere alle persone iscritte a questi corsi di acquisire competenze pratiche ed autonome nell'esercizio di tali mansioni. Per questo motivo all'interno dei corsi sono stati inseriti dei moduli pratici di preparazione a dei progetti reali (project work) realizzati con dei veri e propri clienti.

Il progetto Evento 2021 denominato “Immaginati” ha permesso ai discenti di toccare con mano l’organizzazione completa di un evento (concorso fotografico e di disegno) e relativa cerimonia di premiazione che si è tenuta nel mese di giugno presso la stazione FFS di Bellinzona in presenza delle autorità cittadine e dello sponsor Sic/BancaStato. Questa attività pratica ha permesso ai nostri docenti di mettere in pratica le principali competenze di un Event Manager.

Lo stesso principio è stato applicato nel corso di Assistente digital&social media marketing dove i 4 team di progetto hanno sviluppato delle proposte di campagne di Digital marketing per un’azienda del nostro territorio.

Contabilità & finanza

La formazione nel settore della contabilità ha visto la nascita di un nuovo laboratorio pratico Sic finalizzato all’acquisizione delle competenze contabili di base ma in maniera del tutto diversa rispetto all’insegnamento classico della contabilità.

Il laboratorio mira ad acquisire tecniche e strumenti della contabilità in partita doppia partendo dalla gestione di giustificativi finanziari relativi ai primi anni di attività di una piccola impresa. Nello specifico, i partecipanti impareranno a gestire giornale, schede di conto, conto economico e bilancio sia su carta, sia con l’ausilio di un software di contabilità professionale (Banana).

Il laboratorio offre un’esperienza concreta di pratica contabile, utile a chi non possiede conoscenze specifiche sulla materia o a chi ha una base teorica, ma manca di pratica.

La metodologia didattica scelta è quella induttiva: in gruppo o in autonomia i partecipanti analizzano e provano a interpretare alcuni giustificativi e, solo successivamente, il formatore introduce gli elementi teorici e nozionistici necessari per interpretarli e registrarli correttamente.

L’aula diventa un vero e proprio laboratorio, in cui i partecipanti si allenano, sperimentano, imparano dagli errori e trovano strategie per risolvere criticità o superare impasse, con la costante facilitazione del coach e il confronto tra pari.

Questa formazione verrà ufficialmente lanciata nella primavera del 2022 sia per singoli interessati o come pacchetti aziendali.

Recupero delle competenze di base: corso competenze commerciali

Sic Ticino promuove da anni percorsi di perfezionamento professionale in collaborazione con l'Assicurazione Invalidità del Canton Ticino per le persone senza esperienze e/o formazioni nell'ambito commerciale o della vendita che necessitano di un nuovo inserimento professionale.

Il profilo di riferimento per l'ambito del commercio è quello dell'Assistente d'ufficio (CFP). La formazione si rifà al modello della formazione duale classica: inserimento in azienda accompagnato da un percorso formativo scolastico (presso Sic). Il percorso è orientato alla pratica e al sostegno della persona sul posto di lavoro. La certificazione è stata pensata per conferire un primo riconoscimento qualificato per tutte quelle persone che non possiedono la pratica e i requisiti minimi per accedere a formazioni già regolate a livello federale (Art. 33, VAE, AFC).

Il percorso, riconosciuto dalla DFP come certificato di perfezionamento professionale, nell'edizione 2020/21 ha visto la partecipazione di 10 persone.

Si tratta di persone che a causa di una malattia e/o di un infortunio hanno dovuto interrompere la precedente attività professionale. Tale percorso prevede 420 ore lezione ripartite su diverse materie (digitale, contabilità, economia aziendale, corrispondenza, comunicazione, amministrazione, dattilografia, cultura generale e mercato del lavoro). Parallelamente è garantito un inserimento in un'azienda del territorio dove i partecipanti acquisiscono le competenze di base per operare come collaboratore amministrativo.

Il percorso è ambizioso e può considerarsi propedeutico a successive formazioni professionali che i partecipanti possono intraprendere dopo aver ripreso fiducia nei propri mezzi e aver consolidato competenze operative, tecniche, digitali oggi necessarie per mantenersi attivi professionalmente.

Oltre a Sic Ticino, gli attori coinvolti diversi sono gli attori coinvolti in questa esperienza: le aziende, i formatori aziendali, i consulenti AI e i coach (professionisti che curano la relazione all'interno dell'azienda). Un team che lavora in rete e che vigila per il superamento di possibili ostacoli e difficoltà per assicurare il raggiungimento dell'obiettivo finale

Alcune storie di successo: Isabelle, una ragazza che ha dovuto interrompere la sua professione di pittore, ha seguito il corso, ha svolto la pratica professionale presso Sic Ticino e da settembre 2021 ha iniziato l'apprendistato duale per l'ottenimento dell'AFC come impiegato di commercio.

Pasquale, operaio edile che dopo un grave infortunio sul lavoro ha dovuto abbandonare la sua professione, ha seguito il corso, ha svolto la pratica professionale presso una fiduciaria nel Locarnese e da settembre 2021 frequenta il corso di contabile cantonale parallelamente all'attività in azienda.

Michela, ex estetista, lavora tuttora presso un ufficio dell'Amministrazione Cantonale e dopo il corso, da settembre 2021, frequenta la formazione art. 33 per l'ottenimento dell'AFC come impiegata di commercio.

Prospettive 2022

L'aggiornamento permanente attraverso la formazione continua è un aspetto importante della vita professionale. Se da un lato i corsi offerti dalla nostra associazione permettono di specializzarsi nei rispettivi ambiti professionali, come istituto di formazione continua all'avanguardia dobbiamo anche garantire un costante aggiornamento continuo dei nostri specialisti.

Per questo motivo abbiamo avviato una ricerca che porterà alla creazione di un pacchetto di corsi specialistici ma anche di formazioni brevi/seminari di aggiornamento professionale.

I corsi prenderanno spunto dai principali cambiamenti, novità di normative e nuove tendenze sociali ed economiche legate alle professioni di impiegata/o di commercio e commercio al dettaglio.

Manuel Calanca e Teresa Ortelli
Responsabile formazione continua, Responsabile di progetto

Progetti innovativi

Misurare le competenze digitali

Lanciato nel 2020, il progetto per l'implementazione di un nuovo strumento per rilevare le competenze digitali, ha visto la conclusione a fine 2021.

Dopo l'elaborazione del "quadro di riferimento delle competenze digitali", Sic Ticino ha sviluppato uno strumento per la misurazione delle competenze digitali, di base e declinate al commercio.

Con le due distinte piattaforme di rilevamento: "di cittadinanza" e "nel settore del commercio", realizzate sulla modalità di un assessment grazie a una messa in situazione reale, si ottiene un bilancio, una fotografia del livello di competenza digitale di cui le persone dispongono.

Le due piattaforme possono infatti essere utilizzate con due differenti finalità:

- per evidenziare le necessità formative della persona, delineando ipotesi di sviluppo;
- per misurare gli apprendimenti acquisiti successivamente ad un'esperienza formativa, come verifica.

Al fine di rilevare in maniera precisa, codificata e indicizzata le competenze degli utenti, Sic ha dato mandato ad una ditta specializzata in sviluppo di ambienti digitali (OWL Solutions) di creare una piattaforma online in grado di riprodurre il Desktop di un computer e le sue funzionalità (Outlook, e-banking, OneDrive, sito web).

Localizzata presso i Server dell'azienda OWL in Svizzera, la pagina Web è protetta e accessibile unicamente a persone con credenziali d'accesso.

Questo ambiente è totalmente indipendente dall'hardware (ad eccezione del pacchetto Office e il software Banana) e consente di attivare il rilevamento ovunque vi sia una connessione internet; può svolgersi quindi sia all'interno del Centro di formazione di Sic che all'esterno: dunque erogabile e spendibile su un pubblico vasto, aziende comprese.

I contesti

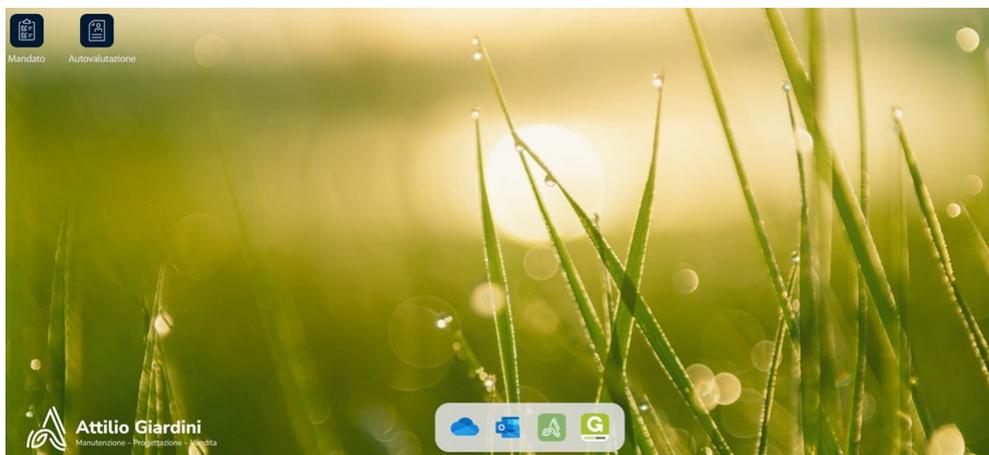
Per il rilevamento delle competenze digitali di cittadinanza Sic Ticino ha progettato una realtà legata all'utilizzo di strumenti digitali di un immaginario quartiere di Bellinzona. I partecipanti ricevono un mandato che prevede l'esecuzione di attività quotidiane che presuppongono l'utilizzo di strumenti digitali (outlook, ebanking, excel, ecc..) come per esempio cercare e stampare un formulario di notifica, preparare una lettera di candidatura, scegliere un operatore telefonico.



Ambiente di lavoro - Siconlandia

Per il rilevamento delle competenze digitali del settore del commercio invece i partecipanti svolgono attività amministrative come impiegati di un'immaginaria ditta di giardini (Attilio Giardini). Anche in questo caso l'esecuzione del compito richiede l'utilizzo degli usuali strumenti che si trovano nelle aziende come Outlook, OneDrive, Sito aziendale, ebanking.

Parallelamente al rilevamento delle competenze digitali vengono testate le competenze operative/professionali di un impiegato di commercio. I compiti che le persone devono affrontare si ispirano infatti all'Ordinanza del profilo professionale dell'impiegato di commercio (ramo servizi e amministrazione).



Ambiente di lavoro - Attilio Giardini

La valutazione

La valutazione avviene attraverso una griglia di criteri prestabiliti. Il formatore restituisce gli esiti alla persona attraverso un colloquio individuale.

A dipendenza del rilevamento svolto, vengono rilasciati i diversi certificati che attestano le aree di competenza acquisite:

- Resoconto competenze professionali IdC
- Certificato dgsic
- Certificato competenze digitali di cittadinanza

Attività di promozione

Grazie allo sviluppo della piattaforma per il rilevamento, Sic Ticino intende sostenere le persone e le aziende nell'orientamento alla formazione continua individuando le eventuali lacune in vista di un indirizzamento verso l'una o l'altra necessità formativa.

Considerata l'importanza della digitalizzazione nelle politiche e strategie a livello nazionale e cantonale volte a sostenere lo sviluppo delle competenze in questo ambito, Sic Ticino nei prossimi anni intende presentare progetti di promozione degli strumenti sviluppati presso le aziende, enti e associazioni del nostro territorio.

Resoconto Competenze professionali IdC

Veronica Mello

COMPETENZE		VALUTAZIONE	
Gestire materiale/merce o servizi	E' in grado di procurare materiale, merce e/o servizi secondo le direttive aziendali. In maniera professionale sa eseguire le diverse procedure per procurare il materiale.	33%	Non autonomia 33%
	Fornire consulenza ai clienti	E' in grado di gestire in modo competente e secondo le direttive aziendali le richieste dei clienti	31%
	E' in grado gestire le informazioni e i dati dei clienti in modo chiaro e ricostruibile utilizzando i sistemi e gli strumenti aziendali	0%	
Eseguire incarichi	E' in grado di svolgere in modo competente e autonomo lavori concernenti incarichi di clienti e partner commerciali	43%	Non autonomia 43%
Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni	E' in grado di utilizzare in modo mirato gli strumenti di marketing al fine di acquisire e fidelizzare clienti.	60%	Autonomia Parziale 60%
Eseguire procedure economiche - finanziarie	E' in grado di evadere in modo competente le fatture in entrata ed in uscita	88%	Autonomia Parziale 61%
	E' in grado di gestire i movimenti finanziari in modo corretto. E' in grado di contabilizzare le fatture, interpretando i dati e il piano contabile.	33%	
Svolgere attività amministrative e organizzative	E' in grado di redigere in modo corretto e autonomo email, appunti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali	68%	Non autonomia 47%
	E' in grado di gestire in modo sicuro e ricostruibile dati e documenti utilizzando un sistema di protezione e archiviazione dei dati rispettando le disposizioni legali	86%	
	E' in grado di preparare in modo mirato ed efficiente riunioni ed eventi dalla pianificazione fino alla loro conclusione	0%	
	E' in grado di preparare in modo mirato ed efficiente riunioni ed eventi dalla pianificazione fino alla loro conclusione	33%	

L'assessment in modalità di messa in situazione, si è svolto sull'arco di 7 ore e si rifà alle competenze operative professionali previste dall'Ordinanza del profilo professionale dell'impiegato di commercio (ramo servizi e amministrazione).

Certificato dgsic

Veronica Mello

COMPETENZE		VALUTAZIONE
Elaborare dei documenti e contenuti digitali	Produrre un documento di testo digitale semplice	56%
	Realizzare e gestire dei documenti o dei contenuti digitali non multimediali	33%
	Creare e utilizzare dei contenuti multimediali semplici e dei documenti complessi	21%
	Creare e utilizzare dei contenuti multimediali complessi	20%
		Non autonomia 33%
Trovare e gestire dati e informazioni	Trovare delle informazioni in un contesto conosciuto	57%
	Cercare e gestire i dati e le informazioni adatte ai propri bisogni	56%
	Gestire i dati aziendali come utente	10%
	Gestire l'accesso ai dati aziendali	75%
		Non autonomia 50%
Comunicare	Inviare e ricevere dei messaggi con un apparecchio o tecnologie digitali conosciute	83%
	Gestire la propria casella email	50%
	Usare gli strumenti di comunicazione aziendale, interni ed esterni	89%
		Autonomia Parziale 74%
Ottenere un servizio	Ottenere un servizio indispensabile con uno strumento conosciuto	92%
	Utilizzare tutti gli apparecchi che forniscono lo stesso servizio	92%
	Ottenere dei servizi specifici di impiegato di commercio	79%
		Autonomia 88%
Garantire la sicurezza	Proteggere la propria sicurezza	78%
	Proteggere la sicurezza digitale dell'azienda	92%
		Autonomia 85%
Risolvere dei problemi	Risolvere dei problemi semplici con un aiuto	88%
		Autonomia 88%

L'assessment, in modalità di messa in situazione, si è svolto sull'arco di 7 ore e si rifà al quadro di riferimento delle competenze digitali (vedi retro)

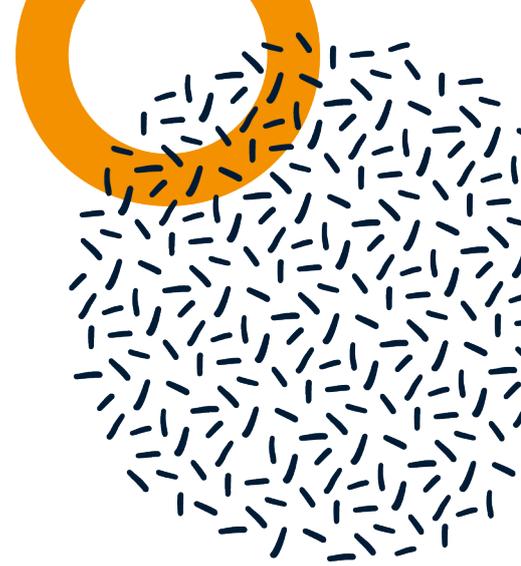
Certificato competenze digitali di cittadinanza

Veronica Mello

COMPETENZE		VALUTAZIONE	
Elaborare dei documenti e contenuti digitali	Produrre un documento di testo digitale semplice	71%	Non autonomia 35%
	Realizzare e gestire dei documenti o dei contenuti digitali non multimediali	45%	
Trovare e gestire dati e informazioni	Trovare delle informazioni in un contesto conosciuto	50%	Autonomia 83%
	Cercare e gestire i dati e le informazioni adatte ai propri bisogni	25%	
Comunicare	Inviare e ricevere dei messaggi con un apparecchio o tecnologie digitali conosciute	78%	Autonomia 78%
	Gestire la propria casella email	46%	
Ottenere un servizio	Ottenere un servizio indispensabile con uno strumento conosciuto	27%	Autonomia parziale 50%
	Utilizzare tutti gli apparecchi che forniscono lo stesso servizio	39%	
Garantire la sicurezza	Proteggere la propria sicurezza	47%	Autonomia 73%
Risolvere dei problemi	Risolvere dei problemi semplici con un aiuto	15%	Autonomia 73%

L'assessment, in modalità di messa in situazione, si è svolto sull'arco di 3 ore e si rifà alla quadro di riferimento delle competenze digitali (vedi retro).

Teresa Ortelli
Responsabile di progetto



Esperienza pilota

I laboratori digitali

Progettato a novembre 2020, il percorso Fare digitale è stato avviato a febbraio 2021 nella sua edizione pilota. Composto da due specifici laboratori, col primo ha puntato all'acquisizione delle competenze digitali di cittadinanza (**DgLab 1** - 70 h), e col secondo alla loro declinazione al commercio (**DgLab 2** - 70 h). I due laboratori, identici nell'impianto metodologico e nella durata, variavano negli obiettivi formativi, nei contenuti e nelle attività da svolgere. In questo caso sono stati attivati uno dopo l'altro, in un percorso graduale in cui i partecipanti hanno prima acquisito competenze digitali di base e poi più specifiche.

Fase	Durata	Periodo	Competenze
DgLab1	10 moduli/10 giornate	Febbraio-marzo	Digitali di cittadinanza
DgLab2	10 moduli/10 giornate	Aprile-giugno	Digitali declinate al commercio

I laboratori sono stati destinati ad un pubblico specifico su mandato dell'Assicurazione Invalidità: 10 persone inserite in un percorso per l'ottenimento del certificato di perfezionamento professionale nel settore del commercio.

Gli obiettivi sono stati specificati entro i sei campi di competenze descritti in un quadro di riferimento elaborato da Sic Ticino, nei diversi livelli di approfondimento, tra il primo e il secondo modulo. I partecipanti, al termine del percorso formativo sono in grado di:

- elaborare dei documenti e contenuti digitali;
- trovare e gestire dati e informazioni;
- comunicare;
- ottenere un servizio;
- garantire la sicurezza;
- risolvere i problemi.

Il percorso mirava anche e soprattutto all'acquisizione di meta-obiettivi che riguardano:

- l'acquisire e il diffondere una **cultura "digitale"**, un'"**attitudine**" digitale che comporta un uso consapevole degli strumenti a disposizione e una riflessione sulle loro **potenzialità e limiti**.
- il rafforzare la consapevolezza delle proprie competenze.

I contenuti del laboratorio sono stati riorganizzati sulla base di una storia costruita ad hoc che narra il trasferimento in una nuova città - affrontato nei primi **10 capitoli/moduli** (LAB 1) - e l'inizio di un nuovo lavoro - nei successivi **10** (LAB 2), ponendo i partecipanti entro **situazioni realistiche** di vita quotidiana (DgLab 1) - come la ricerca online di un appartamento in affitto o l'acquisto di una lavatrice - e di lavoro (DgLab 2) - come la redazione di un catalogo, l'aggiornamento dello shop online aziendale o l'invio di una newsletter, in cui sperimentare concretamente quelle competenze digitali ormai comunemente richieste ai cittadini e ai lavoratori del commercio.

Ogni giornata formativa ha avuto la medesima struttura: **attività, debriefing** concludendosi con la costruzione - tutti insieme in aula - delle **"cassette degli attrezzi"**, ovvero delle brevi schede sintetiche dei passaggi fondamentali o elementi chiave legati alle attività svolte e strumenti utilizzati. Nel DgLab 2, inoltre, è stato introdotto un ulteriore momento formativo - **"L'azienda in aula"** - previsto per accogliere i dubbi, le domande, le riflessioni dei partecipanti che avevano comunicato parallelamente uno stage professionale.



La valutazione dei laboratori DgLab 1 DgLab2

Sic ha commissionato in esterna¹ la valutazione del progetto pilota “Fare digitale” per rispondere a tre esigenze differenti:

- mettere in evidenza il percorso e le sue specificità innovative (in particolare nel campo pedagogico e valutativo) così come la qualità dei suoi diversi strumenti (piattaforme di valutazione, supporti didattici, strumenti informatici, competenze delle formatrici, ecc.);
- verificarne l'efficacia, con un confronto specifico tra gli obiettivi iniziali e i risultati finali in materia di competenze acquisite dai partecipanti.
- identificare i punti di miglioramento, con un'attenzione particolare per i punti di criticità e delle raccomandazioni per le prossime edizioni.

In particolare il valutatore ha potuto:

- incontrare a intervalli regolari e durante tutto il progetto la responsabile pedagogica del progetto, le formatrici, la coordinatrice del percorso di riqualifica, la coordinatrice del progetto (nonché direttrice Sic);
- accedere all'insieme della documentazione didattica e alla piattaforma online, oltre ai questionari di gradimento e i risultati delle loro valutazioni (valutazione iniziale, intermedia e finale);
- realizzare un colloquio individuale con due corsisti che hanno terminato il percorso formativo.

In sintesi, tra i punti forti del laboratorio:

- Gli strumenti, la struttura e i concetti pedagogici:
 - Il metodo narrativo per immergere i partecipanti in situazioni reali, senza creare situazioni troppo fittizie e dando una coerenza all'insieme del percorso
 - Le cassette degli attrezzi, per rinforzare la capacità d'astrazione dei corsisti e favorire il transfert delle competenze
 - Una flessibilità importante nella gestione del laboratorio, che permette di adeguare gli obiettivi degli incontri ai bisogni
 - Nel DgLab 2, i momenti “l'azienda in aula”, per rinforzare il legame tra l'aula e la pratica in situazione reale e permettere ai partecipanti di praticare in funzione dei loro bisogni specifici;
- Gli strumenti di supporto:
 - Le piattaforme di valutazione come supporto per la verifica delle competenze
 - Degli strumenti informatici di supporto formativo totalmente realistici, per permettere ai partecipanti di fare pratica ed esercitarsi in un contesto senza rischi
 - Diversi momenti di pratica individuale che permette ai partecipanti di esercitarsi sui punti di difficoltà individuali e di prepararsi alla valutazione tramite degli esercizi di simulazione di un test.

In sintesi, tra i miglioramenti possibili:

- Alcuni problemi tecnici (come per esempio l'accesso ad un forum pubblico) hanno bloccato - per fortuna raramente - la dinamica formativa; è quindi fondamentale che tutti gli strumenti siano interamente funzionali per le prossime edizioni;
- Migliorare le condizioni della valutazione, realizzandola al di fuori del tempo del laboratorio e in mattinata, quando i corsisti non sono troppo stanchi;
- Garantire una migliore stabilità del gruppo: cercando di evitare nuovi ingressi dopo la seconda o terza settimana.

¹ Il Rapporto è stato edatto da Daniele Beltrametti, membro del collettivo di istituzioni di formazione di base per adulti C9FBA di Ginevra (coordinatore del gruppo di formatori per le competenze digitali), insegnante alla facoltà di Scienze dell'educazione dell'Università di Ginevra (specializzato nel campo delle competenze di base degli adulti) e collaboratore della coordinazione romanda per la formazione di base degli adulti (CRFBA).

La sperimentazione del laboratorio Contabilità in gioco

Il laboratorio “**Contabilità in gioco**”, progettato nel corso del 2020, è stato proposto, per la prima volta, a partire da marzo 2021, su mandato dell’Assicurazione Invalidità: 10 persone inserite in un percorso per l’ottenimento del certificato di perfezionamento professionale nel settore del commercio.

Il laboratorio, di una durata di **49 ore** (più alcuni momenti di pratica individuale) offre un’esperienza concreta di pratica contabile, utile a chi non possiede conoscenze specifiche sulla materia o a chi ha una base teorica, ma manca di pratica. Mira a far **acquisire tecniche e strumenti della contabilità in partita doppia** partendo dalla gestione di giustificativi finanziari relativi alle attività di una piccola impresa.

Nello specifico, i partecipanti hanno imparato a gestire giornale, schede di conto, conto economico e bilancio sia su carta, sia con l’ausilio di un software di contabilità professionale (Banana).

La sua peculiarità risiede nella **strutturazione didattica** - un vero e proprio laboratorio di contabilità - e nel suo **impianto narrativo** che, nel dettaglio, riguarda la gestione contabile dei primi due anni di un’azienda.

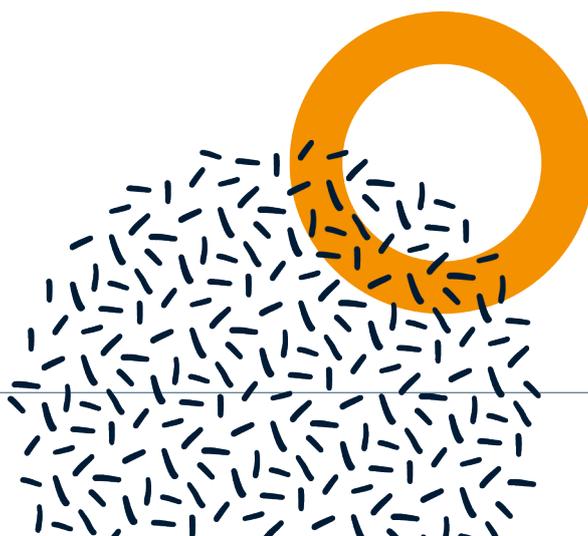
La **metodologia didattica** scelta è quindi quella **induttiva**: in gruppo o in autonomia i partecipanti analizzano e provano ad interpretare alcuni giustificativi e, solo successivamente, il formatore introduce gli elementi teorici e nozionistici necessari per interpretarli e registrarli correttamente: in primo piano la pratica, l’esercizio di specifiche competenze entro situazioni realistiche e sullo sfondo la teoria, a “piccole dosi”, o meglio, “quanto basta” per dare senso alla pratica.

La valutazione del laboratorio Contabilità in gioco

Il Team di valutazione era composto dalla direzione, da un collaboratore interno Sic, che ha coordinato la valutazione, e un esperto di contabilità, responsabile di materia nei corsi erogati nell’ambito della formazione continua di Sic.

Il processo di valutazione del laboratorio ha implicato diversi passaggi:

- la lettura, da parte di un **formatore ed esperto contabile**, dei diversi **documenti** progettuali (l’impianto della storia contabile, la prima parte introduttiva), del **materiale** confezionato a supporto del corso (fatture, giustificativi, ecc.) e di quello prodotto dai partecipanti;
- momenti di **confronto** in itinere con il **progettista** e il **docente** e la **direzione**, su punti di forza e di debolezza del corso e sugli eventuali aggiustamenti necessari;
- la raccolta dei **mini-bilanci** periodici tra i partecipanti da parte dei formatori;
- la **visita** in aula di un **esperto** di materia, circa a metà percorso;
- **interviste a fine progetto** con il progettista, il formatore e almeno due partecipanti;
- la lettura dei **risultati** raggiunti (evidenza degli apprendimenti) mediante analisi del **materiale** prodotto dai partecipanti;
- un **questionario** compilato a fine corso dai partecipanti (valutazione del gradimento, dell’impianto didattico e del vissuto individuale).



I principali punti di forza:

- **la centralità del "fare"**. L'impostazione del corso è stata apprezzata, in particolare la concretezza del lavoro con i giustificativi: "toccati con mano" e analizzati nelle singole voci, riuscendo a cogliere la logica che "ci sta dietro";
- **didattica flessibile e funzionale** alle attività da svolgere: lavoro individuale, di coppia, in piccoli gruppi e le correzioni in plenaria;
- **l'interattività** e il lavoro verso un **obiettivo comune** che ha assunto la forma di un "gioco" dei partecipanti orientato a produrre qualcosa;
- il valore della **storia** (contabile) che ha guidato nel lavoro con i giustificativi;
- la **libertà didattica del formatore** che, se pur nei confini di una storia, ha potuto spaziare nella strutturazione della giornata (senza stravolgerne il metodo), negli esempi e nelle riflessioni con i partecipanti;
- **l'adattabilità** del laboratorio a più contesti e a pubblici differenti: persone in cerca di occupazione e in un percorso di riqualifica professionale, ma anche persone che hanno già conoscenze teoriche, ma non l'esperienza pratica. Può essere proposto così come progettato, oppure aumentandone la durata, o ancora come modulo pratico dopo un corso teorico;
- **l'aspettativa soddisfatta**. In questa cornice, gli obiettivi delineati sono stati **raggiunti** e addirittura **superati**;
- una **valutazione delle competenze coerente** con l'impianto didattico e gli obiettivi del laboratorio, realizzando una valutazione contestuale, in cui ai partecipanti, dentro una messa in situazione specifica, si è chiesto di gestire i documenti contabili così come avvenuto durante il laboratorio.
- il valore del **materiale prodotto**. Molta "materia prima" (fatture, giustificativi...) è stata prodotta, funzionale alle attività del laboratorio. L'aspetto interessante è la presenza di diverse "matrici" alla base, ovvero di un sistema che, in automatico, può generare altri documenti simili;

Tra gli aspetti migliorabili:

- (con questo specifico pubblico), il laboratorio avrebbe potuto comprendere **una giornata in più** come polmone per chi aveva necessità di recuperare o di allenarsi ancora un po';
- col senno di poi avrebbero potenziato la **collaborazione con l'esperto contabile** per una supervisione più in dettaglio delle "soluzioni";
- la possibile realizzazione di un **canovaccio per il formatore**, una traccia degli **aspetti chiave teorici** da affrontare di volta in volta;

Prime ipotesi a conclusione del percorso

- sui possibili **adattamenti**. Può essere realizzato così com'è, oppure, a seconda dei pubblici, adattandone forma (in blended ad esempio, trasferendo a distanza il lavoro individuale) e durata (anche inferiore alle 49 unità didattiche). Può essere inserito come modulo pratico alla fine di un corso teorico, oppure integrarsi in un percorso formativo più completo (ad es. segreteria di ufficio);
- pianificare una seconda edizione;
- ipotizzare un Contalab 2, successivo quindi, per raggiungere competenze operative più approfondite.

Francesca Terri
Responsabile progettazione e sviluppo dei corsi formativi

Risorse

Aspetti generali

Antonella Pitta
Responsabile finanze e assistente
Risorse umane

In generale

Dopo un periodo ad interim come direttrice aggiunta, Sabrina Guidotti ha raccolto la sfida ed è stata nominata direttrice con effetto 22 marzo 2021.

Francesca Terri arrivata con un contratto su mandato come collaboratrice di progetto a sostegno del settore innovazione e sviluppo, è stata confermata e inserita in tutte le attività trasversali ai settori per la progettazione di percorsi formativi.

Il 2021 ha visto la partenza di Emanuele Bellanca e Barbara Foresti Storelli, entrambi coach nelle Aziende di pratica commerciale, gli sono succedute Barbara Morotti e Yvonne Pitro.

Alessia Di Dio e Alessandra Felicioni Corti, formatrici nelle Piattaforme di rilevamento, hanno intrapreso nuovi percorsi professionali; l'arrivo di Ilaria Parisi e Debora Ricciardi ha completato il settore.

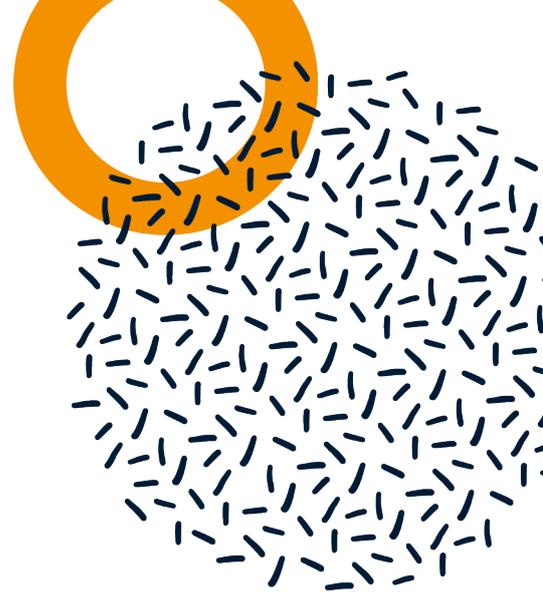
Cristina Rossi, inserita nel segretariato generale e Antonije Milanovic, coordinatore dei corsi interaziendali del commercio, hanno scelto di affrontare nuove opportunità; con la loro partenza il coordinamento delle attività dei corsi interaziendali è stato rivisto.

L'arrivo di Peggy Fumagalli come responsabile HR, ha contribuito all'avvio di una serie di valutazioni e l'allestimento di strumentistiche atte a completare e migliorare quanto già esistente.

Per supportare la Direzione, Roberto Fontana ha assunto la funzione di segretario della Commissione Paritetica già di responsabilità di Sic Ticino; i suoi compiti principali consistono nel segretariato e nella promozione del CCL degli impiegati.

Nel 2021 un importante traguardo è stato raggiunto da Milena Gianferrari, formatrice, responsabile organizzazione e pianificazione nella Azienda di pratica commerciale ha festeggiato i suoi "primi" 10 anni di attività in Sic.

A fine anno il personale occupato in Sic Ticino era di 27 collaboratori corrispondenti a 21.3 equivalenti a tempo pieno, a cui si aggiungono tre apprendisti e uno stagista.



Novità in ambito HR

Approfittando del contributo di una persona che si è occupata in maniera dedicata alle questioni HR, nel 2021 sono state elaborate o riviste diversi strumenti relative alla gestione delle risorse umane presso Sic Ticino. Oltre a questo, ci si è attivati per avviare un lavoro di riorganizzazione dell'organico.

Da una parte è stata rivista la procedura e la documentazione legata alla gestione corrente del personale in particolare per quanto riguarda:

- I colloqui di selezione
- L'accoglienza dei nuovi assunti
- Il programma di introduzione dei nuovi assunti
- I processi di valutazione di fine anno
- I colloqui di uscita
- Attestati di lavoro

D'altra parte è stato rivisto tutta la regolamentazione del personale, in particolare il regolamento vero e proprio del personale e i suoi allegati (Commissione del personale che entrerà in vigore nel 2022 e regolamento quadro per l'homeoffice che dovrà trovare la sua declinazione operativa non prima della fine del 2022). La necessità di questo aggiornamento fonda le sue radici in una indagine di soddisfazione del personale che ha avuto luogo nel 2019 dando seguito all'elaborazione nel 2020, di un piano di intervento che prevedeva l'elaborazione di una nuova normativa che verteva principalmente sui seguenti quattro principi:

a. Responsabilità sociale:

Sic aderisce ai principi della responsabilità sociale e, conformemente a tale opzione etica, orienta la propria attività, la cultura organizzativa, le politiche di impiego e salariali, le relazioni con gli stakeholders nel rispetto dei diritti umani, dell'ambiente e del benessere della comunità, contribuendo allo sviluppo umano in modo equo e sostenibile.

b. Centralità del capitale umano, diversità e inclusione

Al centro vi è la persona, dove il talento, le competenze e l'impegno di ciascuna/o sono elementi distintivi e fondamentali per l'azione. Inoltre, proprio perché al centro vi è la persona, si vuole favorire l'equilibrio tra vita privata e lavoro nonché promuovere l'inclusione e contrastare ogni forma di discriminazione.

SIC vuole favorire anche la partecipazione attiva dei propri dipendenti grazie all'introduzione delle Commissioni del personale, che varrà come canale di comunicazione importante tra la direzione e il personale.

c. Valorizzazione, responsabilità e partecipazione

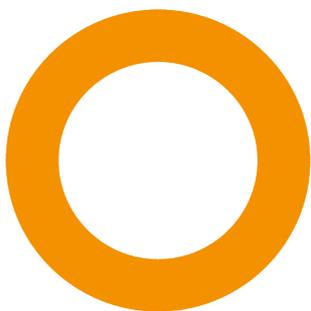
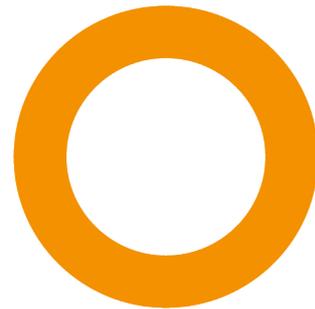
Sic intende riconoscere l'eccellenza delle/dei proprie/i collaboratrici/ori nelle rispettive funzioni e adottare un sistema salariale trasparente e condiviso. Inoltre, si vuole promuovere attivamente la crescita personale e professionale dei/delle dipendenti con attenzione alle potenzialità e alle aspirazioni di ciascuna/o. Ciò porta ad adottare un sistema di valutazione e valorizzazione delle performances orientati a stimolare il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale. Inoltre, a fianco della responsabilizzazione si vuole promuovere il lavoro di squadra come anche incoraggiare la coesione interna, favorendo la condivisione e la circolazione delle conoscenze

d. Sicurezza, tutela della salute e integrità

Nell'ambito della sicurezza sul lavoro Sic si impegna ad assicurare luoghi e ambienti di lavoro adeguati nonché a garantire condizioni di lavoro che non pregiudichino il benessere psichico, fisico e sociale delle/dei dipendenti e la loro integrità.

Inoltre, un impegno che Sic vuole portare avanti è la stigmatizzazione di atteggiamenti e condotte che rappresentano una forma di discriminazione, ma anche la prevenzione e il contrasto di ogni forma di mobbing, di lesioni della personalità o molestie sessuali sul posto di lavoro, tutelando la personalità e la dignità delle/dei dipendenti, come da regolamento separato esistente.

Antonella Pitta
Responsabile finanze e assistente Risorse umane



Riorganizzazione organico

Nella plenaria del 29 aprile 2021 è stata presentata la nuova direzione, entrata in carica da fine marzo 2021, ed è stata evidenziata la necessità di rivedere l'organizzazione e completare l'organico (in particolare il settore dei servizi e delle politiche sociali/sindacali). Nel secondo semestre del 2021 ci si è attivati per avviare i lavori volti a ridisegnare l'organizzazione dell'organizzazione: pr questo importante e complicato processo, la direzione e il comitato hanno deciso di farsi supportare da un team di professionisti esterni che con Sic stanno lavorando allo sviluppo di un nuovo assetto organizzativo volto a meglio integrare i processi di supporto con i processi di linea (core). Nello specifico le tappe in programma (avviate nel corso del 2021 ma che vedranno il loro completamento durante il 2022 sono:

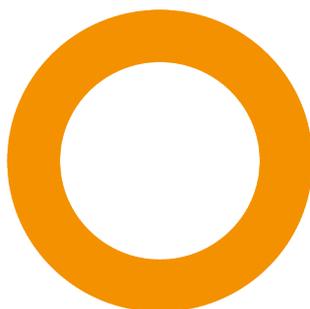
- Un'analisi dello stato iniziale dell'organizzazione (IST) per comprendere gli aspetti fondamentali dei processi primari e delle loro necessità in ermini di supporto
- Una definizione di una nuova struttura organizzativa (SOLL) in particolare i processi di supporto
- La definizione di meccanismi trasversali di operatività (tema e responsabilità) necessari ad assicurare l'integrazione e la cooperazione fra funzioni e competenze
- La definizione dei ruoli delle nuove posizioni organizzative, mediante individuazione di responsabilità, attività e competenze necessarie per svolgerle
- Revisione e definizione di procedure operative necessarie a garantire l'integrazione fra processi primari e processi di supporto.

Inoltre, si mira a sviluppare un piano di implementazione della nuova organizzazione che garantisca il successo del cambiamento mediante:

- Mappatura identitaria e culturale del personale, con analisi e diagnosi delle aree critiche per il cambiamento da implementare
- Individuazione delle misure di accompagnamento necessarie (comunicazione, formazione, coaching, ecc.) e la loro definizione e pianificazione puntuale.

Entro metà del 2022 si prevede il ridisegno organizzativo e entro fine 2022 il completamento dell'organico con le nuove funzioni che saranno identificate necessarie.

Sabrina Guidotti
Direttrice Sic Ticino



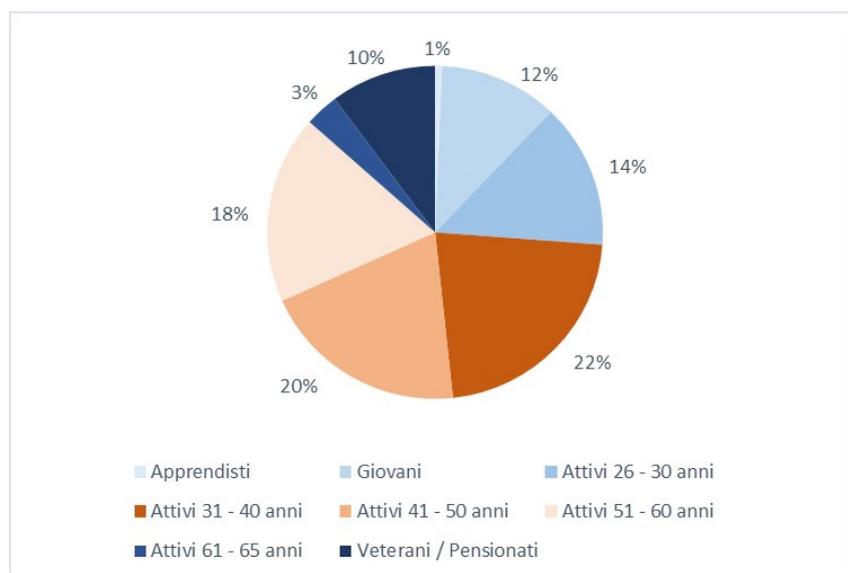
Gestione amministrativa soci

Sempre a causa delle restrizioni sanitarie, l'Assemblea Ordinaria del 2021 è stata organizzata in modalità online: anche grazie alla maggiore dimestichezza con gli strumenti tecnologici acquisita dai partecipanti, la riunione si è svolta senza problemi e ha visto la presenza virtuale di un ospite illustre, Daniel Jositsch, presidente del KV Svizzera intervenuto per dare delucidazioni sul cambiamento strutturale del KV e la posizione politica dell'associazione verso alcuni importanti temi di attualità (riforma sulla formazione professionale e trattative con l'Unione Europea).

La riorganizzazione del 2021 di Sic Svizzera ha demandato la completa gestione dei soci a livello delle regioni: per la nostra sezione non ci sono stati impatti particolari perché vi era da sempre una gestione quasi integralmente autonoma dei soci.

Il numero totale dei soci al 31.12.2021 era di 1352 (1354) suddiviso tra 539 maschi e 813 femmine.

Nel grafico che segue i soci sono ripartiti secondo la categoria di appartenenza:



Prospettive 2022

Per il 2022 è previsto un ricco programma di seminari e offerte di perfezionamento gratuite per i nostri soci che saranno offerte sia in presenza che in modalità online: i seminari tratteranno temi d'attualità e spazieranno tra le aree tematiche di risorse umane, legale e amministrazione e vedranno coinvolti sia esperti interni che formatori esterni. Le offerte sono aperte anche ai non soci con una tassa di partecipazione per evento.

Ilaria Parisi
Gestione soci ad interim

SOCIETÀ IMPIEGATI DEL COMMERCIO

**Via Vallone 27
6500 Bellinzona
T +41 91 821 01 01
www.sicticino.ch
info@sicticino.ch**