

Rapporto d'attività 2024

Competenza

Apertura

Innovazione

Sostenibilità

**società impiegati
commercio**

*insieme realizziamo il futuro.
in ticino.*

**Società degli impiegati del commercio
Sezione Ticino**

Via Vallone 27
6500 Bellinzona

+41 91 821 01 01
info@sicticino.ch

**società impiegati
commercio**

*insieme realizziamo il futuro.
in ticino.*

Indice

Prefazioni

Nuovi principi politici come bussola - Sascha M. Burkhalter e Ursula Häfliger	5
Centro di formazione in evoluzione - Claudio Moro	6
Crescere con visione - Sabrina Guidotti	7

Risorse e servizi

Capitale umano e organizzativo	9
Logistica & ICT	10

Politiche sociali e sindacali

Sviluppi nell'area sindacale	12
Cura dei soci	13

Sviluppo professionale

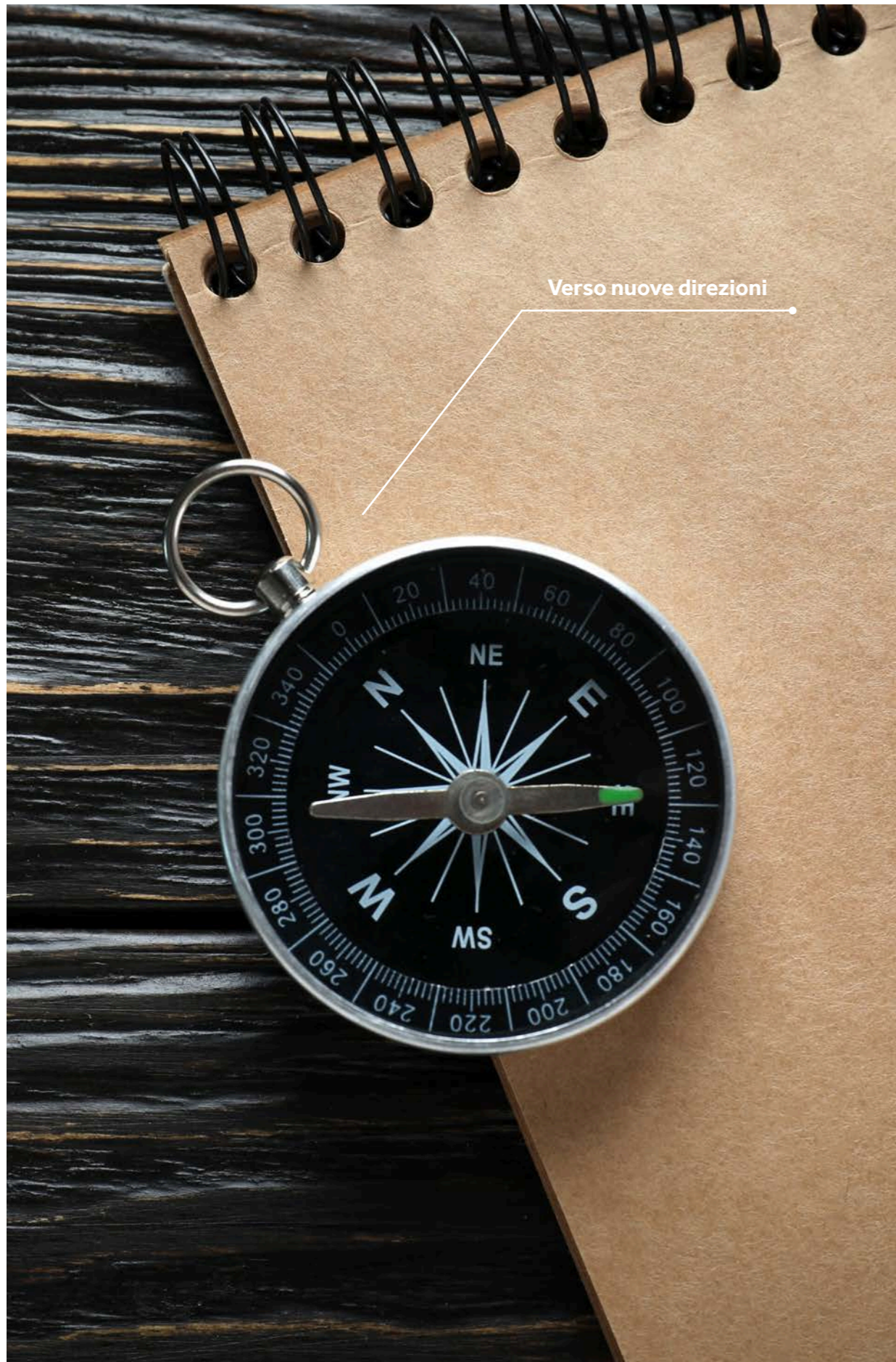
SIC Ticino chiama, il territorio risponde!	15
Bilancio competenze commerciali	18

Formazione di base

Un cammino che prende forma	21
Formazione pratica per le Scuole medie di commercio	24
Corsi interaziendali e formazione in azienda	25
Segretariato logistico degli esami	26

Innovazione e sviluppo

Idee, competenze, direzioni	28
-----------------------------	----



Verso nuove direzioni

Prefazioni

Nuovi principi politici come bussola

Sascha M. Burkhalter

CEO della Società degli impiegati del commercio Svizzera

Ursula Häfliger

Responsabile Politica della Società degli impiegati del commercio Svizzera e direttrice dell'alleanza politica

La Società degli impiegati del commercio Svizzera fissa nuovi standard per una politica della formazione, economica e sociale orientata al futuro. Il suo lavoro politico mira a creare buone condizioni quadro per i professionisti del settore dei servizi e delle professioni nozionistiche, nell'ambito commerciale e aziendale, nonché del commercio al dettaglio. Gli statuti, le linee guida e i nuovi principi politici fungono da base.

Da gennaio 2024, la Società degli impiegati del commercio Svizzera dispone di nuovi principi direttivi. Questi forniscono nuovi orientamenti strategici per i seguenti campi d'azione:

- > Ecosistema
- > Forza politica
- > Formazione
- > Think & Do Tank
- > Campo di partenza.

«Per l'attuazione del campo Forza politica, abbiamo elaborato nuovi principi che fungono da bussola per tutti i nostri impegni politici», spiega Sascha M. Burkhalter, CEO della Società degli impiegati del commercio Svizzera. Si tratta in particolare di risposte a consultazioni, prese di posizione, attività di lobbying, rappresentanza in alleanze (ad es. «die plattform»/la piattaforma) e organi (ad es. commissioni extraparlamentari della Confederazione), politica nazionale e regionale, attività associative nei settori della formazione e del partenariato sociale, nonché di tutte le altre prese di posizione dell'associazione su temi politici e sociali di attualità.

I nuovi principi politici coprono i principali settori di attività dell'associazione:

- > Politica economica
- > Politica della formazione

- > Politica del mercato del lavoro
- > Politica professionale
- > Sicurezza sociale.

«In linea con il nostro obiettivo di garantire una buona vita lavorativa ai nostri destinatari, abbiamo definito dei messaggi chiave per tutti i nostri settori di attività. Messaggi che vogliamo sottolineare nelle future prese di posizione dell'associazione», spiega Ursula Häfliger, Responsabile Politica della Società degli impiegati del commercio Svizzera e direttrice dell'alleanza politica «die plattform» (la piattaforma). L'obiettivo è quello di rendere le attività politiche dell'associazione più concrete e tangibili.

La Società degli impiegati del commercio Svizzera è politicamente indipendente. Si impegna a favore di una politica moderna e orientata al futuro, che tratti equamente tutti i professionisti, indipendentemente dalla loro forma di impiego - dagli impiegati ai lavoratori autonomi, fino ai gig worker, e tutti i professionisti e professioniste in modelli di lavoro agili e adattivi - e indipendentemente dalla loro età, sesso o origine sociale.

Inoltre, l'associazione è rappresentata in numerosi gruppi di interesse e organizzazioni. Oltre a far parte di organi politici e commissioni federali, è anche a capo di alleanze di dipendenti. A livello cantonale, la Società degli impiegati del commercio Svizzera è ben collegata e collabora con altre associazioni e organizzazioni.

Maggiori informazioni:

sicsvizzera.ch/principi-politici

Centro di formazione in evoluzione

Claudio Moro
Presidente SIC Ticino

SIC Ticino lavora per rafforzare la sua posizione quale centro di competenze nel settore della formazione professionale degli impiegati del commercio e della vendita. In questi anni l'obiettivo è anche quello di promuovere lo sviluppo sostenibile di un'organizzazione che cresce in maniera costante, per rispondere alle aspettative di un mercato del lavoro esigente e in continua evoluzione.

Nell'ambito della Formazione di base, le deleghe del Cantone a SIC Ticino, quale Organizzazione del mondo del lavoro per il settore del commercio e dei servizi, sono importanti e tendono ad aumentare. L'organizzazione dei Corsi interaziendali con stage di lunga durata e il supporto alle aziende formatrici di apprendisti, con informazione, accompagnamenti dei formatori nelle varie fasi di formazione in azienda e con consulenze specifiche, sono due esempi recenti di estensione del lavoro di SIC Ticino.

Per la Formazione continua offriamo corsi a chi vuole cogliere le opportunità del mondo del lavoro di oggi e di quello che verrà. In un mercato di libera concorrenza, le proposte di formazione sono ricche e stimolanti; anche SIC Ticino deve profilarsi con un'offerta di qualità e diversificata. Come anticipato lo scorso anno, la logistica sta diventando un tema strategico. Il numero di persone che frequenta i corsi aumenta e gli spazi attuali sono insufficienti per organizzare le diverse attività. Abbiamo trovato spazi esterni, che a breve ci permettono di gestire la situazione. Dovremo però presto pensare a un ampliamento del centro di Bellinzona e a un potenziamento dell'infrastruttura informatica.

Attraverso l'innovazione, con l'impegno costante di tutto il personale, possiamo continuare a contribuire alla crescita economica e sociale della regione. Ringrazio tutti coloro che, giorno dopo giorno, danno qualità e forza al lavoro di SIC Ticino. La direzione, il personale, i formatori del centro, i partecipanti ai corsi, i colleghi di comitato e i nostri fedeli soci. Assieme siamo parte di un progetto di successo, che ha permesso la realizzazione di un centro di competenze regionale qualificato, sempre in evoluzione.

Crescere con visione

Sabrina Guidotti
Direttrice SIC Ticino

Negli ultimi anni, la nostra organizzazione ha registrato una crescita significativa, sia in termini di volumi che di diversificazione delle attività. Questa espansione rappresenta un'importante opportunità, ma porta con sé anche delle sfide. Crescere significa affrontare nuovi scenari e, senza una direzione chiara, si rischia di essere trascinati dagli eventi piuttosto che guidare il cambiamento. Per questo, avere una bussola strategica che ci orienti verso orizzonti scelti consapevolmente è fondamentale per massimizzare le opportunità e mitigare i rischi.

Nell'ultimo anno, abbiamo lavorato intensamente per ridefinire e dichiarare la nostra strategia per il prossimo triennio, con un approccio ambizioso e mirato. Il risultato è una visione chiara e strutturata, articolata in tre orientamenti strategici fondamentali:

Innovazione e sviluppo del core business

Puntiamo a rafforzare il nostro settore principale attraverso offerte esclusive e innovative. In ambito formativo, valorizziamo l'approccio esperienziale, che permette di sviluppare competenze attraverso situazioni pratiche e reali. Al contempo, ampliamo la gamma di servizi per i nostri soci, investendo nella progettazione didattica e in progetti di sviluppo socio-economico nel nostro settore di riferimento. Grazie a partenariati strategici e a un approccio sistemico, rispondiamo in modo efficace e sostenibile alle esigenze del mercato.

Centro di competenze e polo di eccellenza

Siamo l'unica Organizzazione del mondo del lavoro (OML) di riferimento per il commercio e la vendita, e vogliamo consolidare questa posizione, diventando un vero e proprio centro di eccellenza. Il continuo miglioramento dell'offerta e dei servizi ci consente di accedere a bandi e finanziamenti,

rafforzare partnership e consolidare i nostri mandati istituzionali. Il nostro valore si misura sul campo, contribuendo concretamente allo sviluppo socio-economico del settore. Investiamo nella crescita delle competenze del nostro personale e promuoviamo collaborazioni con partner regionali e nazionali per ampliare il nostro impatto.

Sviluppo sostenibile e gestione responsabile

La crescita della nostra organizzazione deve essere sostenibile. Per questo, adottiamo una gestione attenta delle risorse, fidelizziamo i soci e garantiamo una base stabile di membri attivi attraverso un percorso di engagement personalizzato. Integriamo i principi di sostenibilità in tutte le nostre attività, ponendo il cliente al centro di un'esperienza costruita su misura. Una strategia finanziaria mirata ci permette di ottimizzare i processi e migliorare l'efficienza operativa. Modernizziamo le politiche del personale per favorire motivazione e responsabilità, e sviluppiamo infrastrutture adeguate per assicurare condizioni di lavoro ottimali e sostenibili.

Con questa visione, ci impegniamo a costruire un futuro solido, innovativo e responsabile, in grado di generare valore per i nostri soci e per l'intero settore.



Pianificare con cura l'itinerario

Risorse e servizi

Capitale umano e organizzativo

Sabrina Guidotti

Direttrice SIC Ticino

Alla fine del 2024, SIC Ticino contava 41 collaboratori (pari a 33,35 UTP) e due apprendisti. L'organizzazione ha rafforzato la propria struttura puntando sulle risorse umane in tre ambiti principali: supporto alle aree strategiche, analisi socio-demografica del personale e indagine sul clima organizzativo.

Riorganizzazione e supporto strategico

Un'analisi interna ha permesso di individuare processi chiave e ridefinire le strutture operative nei settori principali. Nella Formazione di base è stato affrontato il turnover con promozioni interne, mentre nella Formazione duale (FOA) e a tempo pieno (FOS) sono state assegnate nuove responsabilità. L'area Innovazione e sviluppo, in sinergia con lo Sviluppo professionale, ha proposto una formazione mirata su intelligenza artificiale, feedback e supervisione tra pari.

Nel settore Politiche sociali è stato inserito un collaboratore con competenze trasversali, coinvolto anche nell'avvio della nuova Legge sulla protezione dei dati (LPD) e nei processi di qualità. Anche la Comunicazione e marketing ha beneficiato di nuove risorse, permettendo il completo restyling del sito web, ora più intuitivo e interattivo.

Profilo sociodemografico del personale

L'analisi interna ha guidato politiche di benessere e conciliazione vita-lavoro. I dati evidenziano:

- > età media di 43,1 anni e anzianità media di 5,4 anni;
- > 75% del personale impiegato a tempo parziale, in prevalenza donne;
- > 57% dei collaboratori assunti negli ultimi due anni, segno di crescita;
- > fascia prevalente 35-44 anni, con esigenze di equilibrio vita-lavoro.

Questi dati hanno permesso di stimare meglio i bisogni legati alla conciliazione e alle politiche di sostegno al personale.

Il 2024 è stato anche l'anno di celebrazione della fedeltà aziendale di tre collaboratori, con traguardi di 10, 15 e 20 anni di servizio.

Clima organizzativo

SIC Ticino conduce regolarmente indagini sulla soddisfazione dei collaboratori, per migliorare l'ambiente di lavoro e valorizzare il personale. L'ultima indagine si è svolta nel quarto trimestre del 2024:

- > il tasso di partecipazione ha raggiunto il 95%, dimostrando forte coinvolgimento;
- > la soddisfazione complessiva è risultata del 78% (3,9 su 5);
- > l'Employee satisfaction index ha raggiunto il 67,6% (vicino alla soglia "buono" del 70%);
- > è emersa una criticità specifica nei Servizi generali e supporto amministrativo, con un indice del 57,1%.

Sull'accoglienza dei nuovi collaboratori: il 73% ha valutato positivamente il processo di inserimento, mentre il restante 27% ha espresso un'opinione neutra.

Tra le aree di miglioramento evidenziate figurano: la comunicazione interna, l'allineamento con le strategie aziendali, il riconoscimento e la valorizzazione del personale, il bilanciamento tra impegno richiesto e retribuzione.

Team Building

Ad agosto si è tenuto il consueto evento di team building a Locarno, con oltre il 90% di partecipazione. L'esperienza ha favorito la socializzazione e rafforzato lo spirito di squadra attraverso attività culturali e ricreative.

Logistica e ICT

Sabrina Guidotti

Direttrice SIC Ticino

Logistica

Con l'incremento significativo dei volumi di frequenza del centro — solo per la Formazione di base si registra un aumento del 135% dall'anno scolastico 2022/2023 — la gestione logistica è diventata una sfida centrale e prioritaria per l'organizzazione.

Nel breve periodo, la situazione è stata affrontata attraverso un'importante razionalizzazione degli spazi interni, con un maggiore accorpamento sia del personale amministrativo sia delle persone in formazione. Parallelamente, si è fatto ricorso all'esternalizzazione di numerose giornate formative. Le sedi esterne attivate includono Spazio Aperto, la Scuola cantonale di commercio, il Centro professionale di Bellinzona e, in modo più limitato, il Centro professionale di Lugano. Tuttavia, la suddivisione delle attività tra spazi interni e sedi esterne — spesso dislocate e con disponibilità limitata nel tempo — ha comportato una notevole complessità nella pianificazione, nella gestione operativa e nell'organizzazione delle attività didattiche. Per questo motivo, oltre alle misure adottate per far fronte all'emergenza nel breve termine, si stanno attualmente valutando soluzioni logistiche di medio-lungo periodo.

Tra queste, vi sono ipotesi di ampliamento e/o riorganizzazione degli spazi del centro di formazione, nonché l'eventuale esternalizzazione più strutturata e continuativa di alcune attività formative, con l'obiettivo di garantire una maggiore stabilità ed efficienza organizzativa.

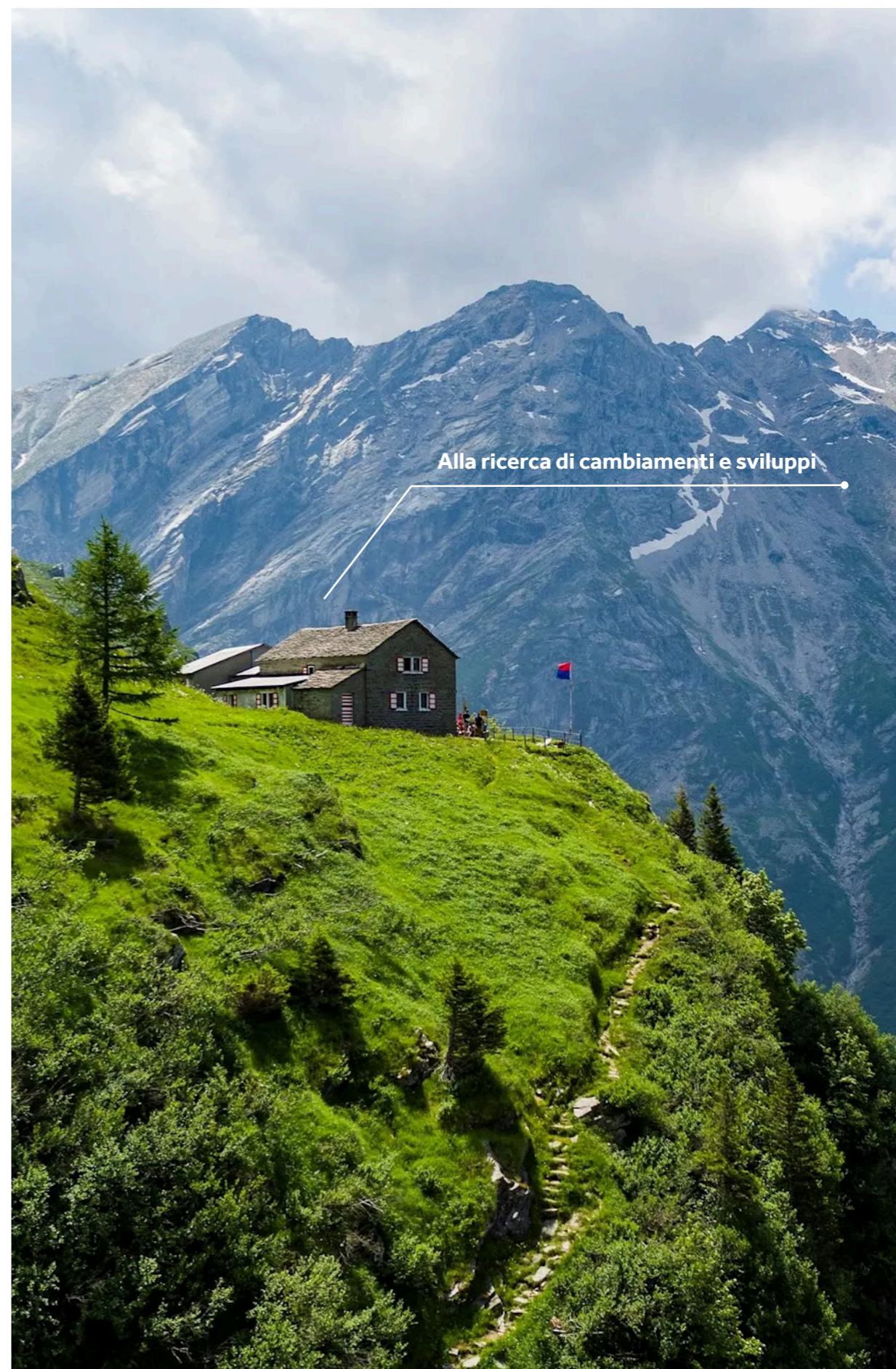
ICT

Negli ultimi anni, SIC Ticino ha vissuto un'importante evoluzione, sia in termini di quantità di attività gestite che di complessità organizzativa. L'introduzione di nuove riforme nel settore formativo, l'adeguamento a nuove modalità di erogazione della formazio-

ne e la crescente digitalizzazione hanno reso evidente la necessità di rivedere gli strumenti gestionali attualmente in uso. L'organizzazione lavora ancora con una molteplicità di file Excel e con un database Access, soluzioni che non rispondono più adeguatamente ai bisogni dell'ente. Tra le principali criticità riscontrate figurano la difficoltà nella protezione dei dati, l'inefficienza dei processi manuali, l'elevata possibilità di errore e l'impossibilità di rispondere in modo agile all'aumento di studenti e attività. Per affrontare queste sfide, si è avviato un percorso strutturato per l'introduzione di un gestionale ERP (Enterprise resource planning), con l'obiettivo di integrare e digitalizzare i principali processi organizzativi: dalla gestione delle aule e delle risorse umane, fino all'intero ciclo di vita dei corsi, dall'iscrizione alla fatturazione.

Il nuovo sistema porterà benefici rilevanti: maggiore efficienza operativa, centralizzazione dei dati, comunicazione interna più fluida, miglior supporto decisionale e maggiore conformità alle normative sulla protezione dei dati. Sarà inoltre uno strumento strategico per rafforzare le attività di marketing e migliorare la relazione con gli stakeholder. La scelta della soluzione gestionale è avvenuta attraverso un'attenta analisi dei bisogni, accompagnata da un confronto tra diverse proposte presenti sul mercato. È stato quindi selezionato il software sviluppato da Tocco AG (Zurigo), che si è distinto per la completezza dell'offerta e l'aderenza ai requisiti di un centro di formazione.

L'implementazione prevede una prima fase di studio di fattibilità (della durata stimata di 4-6 mesi) seguita dall'avvio operativo, che coinvolgerà attivamente un team interno dedicato. Il progetto verrà integrato con il nuovo sito web indipendente di SIC Ticino, previsto con lo scorporo da quello di KFMV a partire da giugno 2024.



Alla ricerca di cambiamenti e sviluppi

Sviluppi nell'area sindacale

Gabriele Cantoni

Coordinatore Politiche sociali e sindacali

Avv. Stefano Peduzzi

Delegato politica contrattuale

Nel corso del 2024, SIC Ticino ha attraversato un periodo di transizione nella gestione delle politiche sindacali, sociali ed economiche. Dopo una fase di riorganizzazione interna, è stata individuata una nuova figura incaricata della guida del Settore, con l'obiettivo di dare continuità alle iniziative già avviate e rafforzare l'azione sindacale. Il percorso è orientato a consolidare il partenariato sociale e aggiornare i contratti collettivi, affinché risultino coerenti con l'evoluzione del mercato del lavoro.

Impiegati di commercio

Il Contratto Collettivo di Lavoro, formalmente scaduto nel 2020, è stato ancora una volta prorogato tacitamente. Questa situazione ha spinto a pianificare la trasformazione dell'attuale contratto in un contratto quadro, volto a includere anche altri CCL settoriali. Il progetto, articolato in fasi, si concluderà entro ottobre 2025, coinvolgendo attivamente tutte le parti interessate. L'obiettivo è garantire maggiore flessibilità e adattabilità alle diverse realtà aziendali del territorio, migliorando l'efficacia dello strumento contrattuale.

FoxTown

Le trattative per il rinnovo del CCL hanno incontrato ostacoli legati alla situazione economica, tra cui la forte concorrenza del mercato online e il rafforzamento del franco svizzero, che ha ridotto la capacità di spesa dei turisti. Nonostante queste difficoltà, si è giunti a un rinnovo triennale (2025-2027). Sono state introdotte modifiche come l'adeguamento parziale dei salari al costo della vita, la soppressione dell'indennità di partenza e nuove regole per la sesta settimana di ferie. Sebbene non manchino alcuni arretramenti, le condizioni restano favorevoli rispetto ad altri contratti del settore. Le parti hanno sottolineato la volontà di mantenere un dialogo aperto per eventuali aggiustamenti futuri.

Imprese di pulizia e facility services

Il CCL è stato prorogato fino al 2027. Le trattative future si concentreranno sull'eliminazione delle retribuzioni inferiori al salario minimo cantonale, tema che preoccupa i datori di lavoro per l'impatto economico potenziale sulle piccole imprese. La formazione professionale, sostenuta da fondi della Commissione paritetica, ha visto pochi partecipanti superare gli esami finali, aprendo un confronto sulla qualità e sull'accessibilità dell'offerta formativa. Si valuteranno strategie per migliorare l'informazione e il supporto agli iscritti, incentivando una partecipazione più ampia e mirata.

Commercio al dettaglio

Il CCL, rinnovato nel 2024 e valido fino al 2027, copre un settore caratterizzato da forti disomogeneità tra grande e piccola distribuzione. Ciò ostacola gli aumenti salariali e incide sulle trattative. La formazione continua è sostenuta da fondi specifici, utilizzati per aggiornare le competenze e favorire la mobilità professionale. Particolare attenzione è stata dedicata alla questione giuridica delle ore straordinarie per i lavoratori a tempo parziale, in vista di una revisione contrattuale che possa eliminare ambiguità interpretative e assicurare una maggiore equità.

Lavoro temporaneo

Raggiunto un accordo nazionale per il rinnovo del CCL valido fino al 2027, con un aumento dei salari minimi (+3,2%) e un meccanismo automatico di adeguamento all'inflazione. A livello cantonale, la Commissione paritetica continua a monitorare il rispetto contrattuale da parte delle aziende, intervenendo anche in caso di conflitti tra contratti collettivi. È stato rafforzato anche il coordinamento con gli ispettorati del lavoro per garantire controlli più efficaci e tempestivi, contribuendo alla tutela dei diritti dei lavoratori temporanei.

Cura dei soci

Gabriele Cantoni

Coordinatore Politiche sociali e sindacali

Novità nel 2024

Dal punto di vista della gestione operativa nel 2024 si è passati ad una regionalizzazione della gestione dei soci: per questa ragione SIC Ticino ha avviato un progetto per lo sviluppo di un nuovo CRM. Vista la complessità del gestionale a cui si sta lavorando, i lavori proseguiranno anche nel corso del 2025.

Nel 2024 è stato potenziato il pacchetto di servizi offerti ai soci. In continuità con la collaborazione avviata nel 2023 con il sindacato OCST, oltre all'assistenza in materia di diritto del lavoro, SIC Ticino offre ora anche supporto legale nel campo del diritto di locazione. Sono state realizzate inoltre nuove conferenze formative, incontri gratuiti per i soci, su temi d'attualità.

Si è inoltre lavorato a una novità importante in vista del 2025: l'introduzione di una nuova tessera socio, rigida e con il formato di una carta d'identità. Realizzata in collaborazione con Corner Card, la tessera è stata personalizzata con la grafica di SIC Ticino e può, su richiesta del socio, fungere anche da carta di credito. Una volta attivata, la tessera può essere utilizzata per fare acquisti in tutto il mondo, offrendo un ulteriore vantaggio pratico ai soci dell'associazione.

Evoluzione degli iscritti di SIC Ticino: confronto 2023 - 2024

Nel 2024, SIC Ticino ha registrato una leggera crescita complessiva del numero di soci, passando da 1'054 a 1'073 iscritti (+1.8%). Questo incremento è da attribuire all'aumento dei corsisti che sono saliti da 326 a 379, con un incremento significativo pari al 16.3%. Questo dato conferma l'interesse crescente verso le proposte formative dell'associazione. Si tratta tuttavia di una affiliazione automa-

tica, che dura fino alla fine del corso di formazione, se non rinnovata.

Analizzando nel dettaglio le altre categorie, il numero complessivo dei soci è diminuito in quasi tutte le categorie, con l'unica eccezione rappresentata dagli apprendisti. In particolare si osserva una lieve diminuzione tra gli adulti, che restano il gruppo più numeroso, passando da 572 a 556 iscritti (-2.8%). Più marcato il calo tra i giovani (persone fino ai 25 anni di età), scesi da 14 a 8 iscritti (-42.9%), dato che - soprattutto per il numero esiguo - suggerisce la necessità di rafforzare le strategie di coinvolgimento delle fasce più giovani del mondo del lavoro. Vi è un calo anche tra i pensionati, che passano da 52 a 47 (-9.6%) e anche i veterani registrano una flessione, seppur contenuta, da 81 a 78 iscritti (-3.7%). Si ricorda qui che fanno parte dei veterani le persone in pensione con oltre 30 anni di affiliazione alle spalle. La presenza degli apprendisti è rimasta stabile (1 socio), mentre i soci onorari si sono dimezzati, passando da 8 a 4 membri.

Nel complesso, l'aumento dei corsisti indica un segnale positivo, che suggerisce un'associazione in grado di attrarre nuovi profili attraverso la formazione. Sottolineando l'importanza strategica dell'offerta di corsi come leva per l'ampliamento e il rafforzamento della base sociale, sarà importante concentrarsi su questo target affinché, una volta completato il corso, il maggior numero di persone possibile decidano di confermare la propria affiliazione. Il dato incoraggiante sul fronte formativo va tuttavia accompagnato da una riflessione più ampia: i dati mostrano infatti una tendenza alla stabilità con una lieve erosione della base associativa, che richiede un'attenta riflessione e un piano d'azione che verrà sviluppato nel 2025.

SIC Ticino chiama, il territorio risponde!

Teresa Ortelli

Responsabile settore
Sviluppo professionale

Manuel Calanca

Coordinatore
Formazione continua

Camilla Leoni

Coordinatrice
Bilancio competenze commerciali

In linea con la strategia 2025-2028, i nostri valori e le linee guida, nel corso del 2024 tutto il settore dello Sviluppo professionale ha operato nel segno della sinergia e della valorizzazione del territorio ticinese.

Abbiamo collaborato attivamente con aziende locali che, grazie al coinvolgimento del loro personale, alle esperienze condivise e ai prodotti messi a disposizione, hanno contribuito a costruire strumenti e materiali utili alle nostre attività formative.

È sempre più evidente come il dialogo con il territorio sia diventato un elemento chiave per promuovere una formazione professionale dinamica, inclusiva e in sintonia con l'evoluzione del mercato. Il lavoro congiunto con enti pubblici, aziende, associazioni e professionisti ha reso possibile la progettazione di percorsi formativi mirati e concreti, capaci di rispondere alle reali esigenze delle persone e delle organizzazioni.

In questo scenario si collocano anche le attività della Formazione continua e del Bilancio delle competenze, due ambiti strettamente connessi che condividono l'obiettivo di valorizzare le potenzialità individuali e accompagnare lo sviluppo professionale.

Laboratori digitali

In collaborazione con il Dicastero Socialità della Città di Lugano, durante la primavera 2024, abbiamo organizzato la 5ª edizione del Laboratorio di cittadinanza digitale (DgLab), volto ad acquisire o rafforzare capacità e competenze digitali di base e a promuovere una cultura digitale consapevole. Presso il Centro di formazione La Mugina di Lugano, durante 10 giornate di formazione, i partecipanti hanno potuto allenarsi, sperimentare e im-

parare ad affrontare ordinarie situazioni di vita quotidiana che richiedono "operazioni" digitali. Nell'autunno 2024, ancora con la Città di Lugano e il Servizio Formazione e sviluppo, abbiamo proposto la seconda edizione del DgLab, rivolto ai collaboratori e alle collaboratrici della Città. Il percorso ha coinvolto persone che, secondo un'indagine interna, presentavano competenze digitali assenti o lacunose. Durante la formazione, è stato dedicato del tempo anche all'uso e all'approfondimento degli strumenti digitali aziendali (intranet, Moodle, MyLugano, ecc.). Il progetto è finanziato dalla Confederazione nell'ambito del Programma "Semplicemente meglio!... al lavoro".

Consulenze

Una o due volte al mese siamo presenti alla Città dei Mestieri a Bellinzona, un punto di riferimento per chi desidera orientarsi nel mondo della formazione e del lavoro. Mettiamo a disposizione degli utenti informazioni utili e personalizzate, aiutandoli a fare scelte consapevoli per il proprio futuro professionale:

- > offriamo supporto nell'individuare il percorso di formazione più adatto, in base agli interessi personali e alle opportunità professionali del mercato;
- > forniamo informazioni dettagliate sugli apprendistati nel settore del commercio e della vendita, illustrando i profili professionali, le competenze richieste e le possibilità di carriera;
- > aiutiamo a esplorare le opzioni di aggiornamento e perfezionamento professionale disponibili dopo una prima formazione, per migliorare le competenze e ampliare le opportunità lavorative;
- > orientiamo nella scelta del corso di formazione continua più efficace per raggiungere specifici obiettivi professionali;
- > offriamo consulenza personalizzata per chi si

trova in una fase di transizione di carriera, desidera cambiare settore, trovare nuove opportunità o reinventarsi professionalmente;

- > accompagniamo nel percorso per ottenere un Attestato federale di capacità (AFC) attraverso il riconoscimento delle competenze acquisite e le diverse possibilità di qualificazione.

DgCheck - Coaching d'impresa per la formazione continua

Avviato alla fine del 2022 e finanziato dalla Segreteria di Stato per la formazione e sviluppo (SEFRI), il progetto DgCheck mira a sperimentare e promuovere un percorso di accompagnamento per aziende interessate a rilevare le competenze digitali dei propri dipendenti, al fine di identificare bisogni formativi e delineare traiettorie di sviluppo professionale.

Nel 2024 il progetto ha coinvolto le Città di Bellinzona e Mendrisio, nonché il Gruppo Regazzi SA di Gordola, con l'adesione di due nuove aziende del settore privato. Queste ultime parteciperanno al percorso di coaching nei prossimi mesi, ampliando la tipologia di aziende coinvolte e consolidando il servizio.

Il progetto continuerà a svilupparsi nel biennio 2025/26. È stata inoltre realizzata una pagina dedicata sul nuovo sito di SIC Ticino, che illustra passo per passo il servizio offerto:

Maggiori informazioni:
dgsic.sicticino.ch/dgcheck/

Assicurazione Invalidità (AI) – un percorso di perfezionamento professionale

Giunto alla 9ª edizione, il percorso nasce per rispondere alle esigenze di un pubblico sempre più variegato, che necessita di percorsi professionalizzanti orientati all'inserimento nel settore del commercio. Per le persone segnalate dall'Ufficio AI, rappresenta un primo tassello che consente di conseguire una certificazione qualificata, propedeutica a percorsi come AFC, art. 33, diplomi cantonali.

Il modello formativo è quello del duale classico: inserimento in azienda accompagnato da un percorso formativo pratico presso SIC Ticino. Collaboriamo con aziende sensibili al tema, che offrono posti di lavoro e supportano il reinserimento professionale.

Borse di studio – una novità

La formazione continua richiede anche risorse economiche. Sempre più partecipanti incontrano difficoltà nel finanziamento dei corsi, poiché le aziende, oggi, faticano a sostenere questi costi. Per questo motivo, è nato un fondo per l'assegnazione di borse di studio a favore dei corsisti che, senza tali aiuti, non potrebbero accedere alla formazione.

Nel 2024 abbiamo assegnato complessivamente CHF 10'000.-, di cui CHF 5'000.- in collaborazione con HR Ticino a favore di corsisti nel settore delle risorse umane.

I nostri formatori e le nostre formatrici: un fiore all'occhiello

Gli esperti e le esperte di materia dei nostri corsi sono quotidianamente in contatto con i diversi team di formatori. I nostri formatori e formatrici sono professionisti del territorio attivi in azienda, un connubio vincente che garantisce una formazione professiona-

lizzante, calata nella realtà e capace di rispondere alle esigenze del mercato.

Grazie a questa collaborazione, i contenuti formativi vengono aggiornati costantemente e arricchiti da casi reali, esperienze pratiche e strumenti innovativi. Il risultato? Percorsi di qualità, dove l'apprendimento è attivo, coinvolgente e orientato alla pratica.

Risorse umane – Collaborazione SIC/HR Ticino

Prosegue la collaborazione tra SIC e HR Ticino nell'organizzazione dei corsi di formazione continua di Assistente e Specialista delle risorse umane. Negli ultimi 10 anni assistiamo, grazie a questa importante sinergia, ad un graduale aumento del numero di persone interessate alla formazione nell'ambito dell'amministrazione del personale o come responsabili HR d'azienda.

Il lavoro tra le due associazioni consente di organizzare corsi all'avanguardia e costantemente aggiornati per rapporto all'evoluzione di tali professioni. Questo è possibile grazie alla presenza di un comitato scientifico e a un coordinamento didattico che provvede allo sviluppo dell'intera offerta formativa e contemporaneamente supporta il team di formatrici e formatori.

Abbiamo lavorato congiuntamente nella selezione delle formatrici e formatori attivi in questi corsi, vero punto di forza che garantisce, grazie alla loro grandissima esperienza, di offrire lezioni dinamiche e molto pratiche che permettono di acquisire le competenze operative definite dall'associazione Svizzera responsabile degli esami HR Swiss Exam. Negli anni sono stati aggiunti a questi corsi nuovi contenuti in funzione dell'evoluzione del settore, in particolare nell'ambito dell'Information and communication technology (ICT) per le HR. Nel 2025

si prevede di organizzare degli incontri di riflessione con gli esperti del settore per capire l'impatto dell'intelligenza artificiale nei processi di lavoro in ambito HR.

Assistente digital & social media marketing

Nel 2024 il corso di Assistente digital & social media marketing è stato completamente ripensato: i contenuti formativi sono stati aggiornati per riflettere l'evoluzione del settore e il team di formatori e formatrici è stato rinnovato per offrire una preparazione ancora più qualificata e orientata alla pratica.

A seguito di questo importante lavoro di riprogettazione, il corso ha ottenuto un riconoscimento ufficiale da parte della Divisione della formazione professionale del Cantone Ticino, diventando l'unico percorso di questo tipo a rilasciare un Diploma cantonale. La certificazione è stata approvata dal Consiglio di Stato a fine 2024 e ha portato alla creazione di una commissione d'esame incaricata di organizzare e supervisionare la prima sessione, prevista per giugno 2025.

Elemento chiave del percorso è il project work aziendale, che consente ai partecipanti di mettere in pratica le competenze acquisite attraverso un mandato reale. In questa prima edizione del corso, i partecipanti hanno collaborato con Ticino Energia - associazione attiva a Bellinzona che promuove la politica energetica cantonale - alla revisione del loro piano di marketing digitale. Un incarico concreto e stimolante che ha consentito di applicare sin da subito quanto appreso durante la formazione. L'esperienza è stata molto apprezzata sia dai partecipanti sia dall'associazione, per la prima volta coinvolta in un progetto di questo tipo, rafforzando così le sinergie tra formazione e territorio.

Conferenze formative

Da alcuni anni proponiamo un calendario ricco di conferenze formative. Si tratta di micro-formazioni della durata di poche ore, ideali per chi desidera rimanere al passo con le novità normative, le evoluzioni nei processi di lavoro e le tendenze emergenti nel settore del commercio e della vendita.

Le tematiche affrontate spaziano dalla gestione delle risorse umane alla contabilità, dalla logistica al marketing digitale, fino ad arrivare a questioni giuridiche e a strumenti pratici per l'operatività quotidiana. Le conferenze sono tenute da relatori esperti, professionisti affermati e formatrici e formatori con una lunga esperienza sul campo. Un vantaggio esclusivo per i membri associati a SIC Ticino è la possibilità di accedere gratuitamente a questi appuntamenti formativi ogni anno, mentre per i non associati è previsto un contributo simbolico.

L'affluenza alle conferenze formative è in aumento come dimostra la seguente statistica:

Anno	Numero conferenze	Partecipanti
2024	14	321
2023	17	256

Per rispondere alle nuove abitudini lavorative e favorire una maggiore accessibilità, il programma 2025 includerà anche conferenze online in pausa pranzo, pensate per offrire contenuti formativi fruibili in modo flessibile e senza spostamenti.

In collaborazione con:



Bilancio competenze commerciali

Camilla Leoni

Coordinatrice

Bilancio competenze commerciali

Formazione, supervisione e intervizione di team

Il 2024 è stato sicuramente l'anno dell'Intelligenza artificiale (IA) e come in altri settori di SIC Ticino, le formatrici del Bilancio competenze commerciali hanno seguito delle formazioni ad hoc. Attraverso questi incontri con l'esperta Susanna Sancassani, responsabile del centro METID (Metodi e Tecnologie Innovative per la Didattica del Politecnico di Milano), abbiamo approfondito il tema dell'IA e, grazie all'approccio pratico ed esperienziale, abbiamo acquisito delle competenze sia nell'utilizzo dell'IA nella didattica, sia nell'accompagnamento delle persone in cerca di impiego nell'uso consapevole di questo strumento, che è ormai diventato trasversale a tutta la nostra società.

L'altro tema che ha visto impegnato il team nel 2024 è stato quello della supervisione da parte di esperti del settore e dell'intervisione tra pari. Questi strumenti permettono uno sguardo articolato e complementare: il confronto tra pari, l'autoriflessione interna e l'analisi critica guidata.

Sono state organizzate due giornate con una supervisora esterna dedicate al consolidamento del team. L'attenzione si è concentrata sulla qualità degli interventi in aula e sull'efficacia dell'accompagnamento delle persone in cerca d'impiego, oltre ad offrire uno spazio per riflettere sul proprio operato come formatrici.

Insieme ad un professionista esterno abbiamo lavorato con lo strumento della supervisione sulla conduzione dei colloqui di restituzione dei risultati alle persone in cerca d'impiego (PCI). Ogni formatrice ha ricevuto un feedback personalizzato e strutturato, utile per rafforzare i punti di forza

e individuare aree di miglioramento.

Oltre a tutto ciò, tra le formatrici sono stati organizzati dei momenti di intervisione reciproci. Un approccio che facilita lo scambio di buone pratiche, valorizza le competenze interne e stimola una crescita condivisa.

L'integrazione di questi diversi livelli di supervisione ha consentito di affinare la gestione dei colloqui, consolidare le metodologie più efficaci, arricchire il bagaglio professionale ed avere un impatto positivo sulla qualità del supporto offerto alle persone in cerca di impiego.

Non da ultimo, rimane per il team essenziale mantenere uno sguardo aperto rispetto al proprio lavoro, facendo tesoro del feedback ricevuto sia dalle pari, che da esperti del settore.

Una nuova esperienza con un nuovo pubblico

Durante questo anno il team del Bilancio delle competenze ha avuto occasione di confrontarsi anche con un nuovo pubblico. L'Ufficio dei richiedenti l'asilo e dei rifugiati (URAR) ha coinvolto SIC Ticino per sviluppare un percorso sperimentale di bilancio delle competenze rivolto a persone provenienti dall'Ucraina in possesso di un permesso S con un background professionale amministrativo e commerciale. Questo progetto, realizzato tra il 2 e il 20 dicembre 2024, ha coinvolto 14 donne, e mirava a rilevare le competenze professionali, digitali, linguistiche e sociali per valutare la possibilità di un'integrazione nel mercato del lavoro ticinese.

La realizzazione di questo percorso è stata un'occasione per riprogettare i contenuti del percorso di bilancio delle competenze, orientandoli ad un pubblico con esigenze diverse rispetto a quelle

delle persone in ricerca impiego. È stato per il team l'occasione di uscire dalle proprie mura, e riflettere nuovamente sul senso, l'obiettivo e il proprio agire come formatrici.

SIC Ticino ha quindi fornito all'URAR un'analisi dettagliata dei profili delle partecipanti in funzione delle loro competenze e del loro potenziale in termini di collocamento.

Questo progetto ha dimostrato la capacità di SIC Ticino di attivare nuove collaborazioni e sperimentare approcci innovativi, adattando strumenti di assessment consolidati a pubblici con esigenze diverse. L'iniziativa ha rappresentato un'opportunità preziosa per arricchire le competenze delle formatrici, introducendo nuove prospettive e stimolando riflessioni.

L'apertura dimostrata in questa esperienza è un valore che il team auspica di poter coltivare anche nel 2025, alla luce dell'interesse manifestato dai mandanti e degli ottimi riscontri ricevuti dalle partecipanti al progetto.

Alcuni dati del 2024

Abbiamo organizzato 40 percorsi, svolti sull'arco di 3-4 settimane, per un totale di 500 posti disponibili.

I partecipanti iscritti sono stati 378. Il percorso consente di individuare e stilare, in base agli esiti dei test e la valutazione delle formatrici, un profilo di competenze ad indirizzo del consulente del personale dell'ufficio regionale di collocamento.

Il percorso ha permesso di valutare le competenze e il tipo di reinserimento professionale previsto per ogni persona.

> Per il 34% - 130 partecipanti - si presuppone un

inserimento a breve termine

> per il 53% - 201 partecipanti - si presuppone un inserimento a medio termine

> il 10% - 39 partecipanti - sono profili che esulano dal settore del commercio

> per il 2% - 8 persone - il percorso si è interrotto.

Ripartizione PCI per fasce d'età (settembre-dicembre 2024)

Durante l'ultimo quadrimestre 2024, su 159 profili iscritti, ben 60 persone (il 38% dei partecipanti) ha meno di 26 anni. 30 hanno appena terminato l'apprendistato o hanno avuto una breve esperienza lavorativa.

Le diverse fasce d'età, prese singolarmente, mostrano una diminuzione fino alla fascia dei 41-45 anni, per poi risalire in quella dei 45-50 e calare gradualmente.



Formazione di base

Un cammino che prende forma

Tamara Pedrazzoli Bernasconi

Responsabile settore

Formazione di base ed esami

Introduzione

Con l'introduzione della nuova ordinanza per la professione impiegato/a di commercio AFC e CFP, il nostro percorso di esplorazione e di adattamento alle nuove formazioni commerciali continua. Ci avviciniamo alla vetta con maggiore consapevolezza e coesione. Se l'anno scorso abbiamo affrontato il viaggio con la curiosità e l'entusiasmo di chi scopre nuovi orizzonti, quest'anno abbiamo potuto consolidare il nostro cammino, affinando le strategie, rafforzando il team e sviluppando una visione più chiara delle sfide e delle opportunità che ci attendono.

Lungo il tragitto, abbiamo imparato a gestire con più sicurezza le complessità della nuova formazione commerciale, mantenendo sempre lo spirito di squadra e l'apertura verso le collaborazioni cantonali e nazionali. Gli imprevisti, inevitabili compagni di viaggio, ci hanno ricordato l'importanza della flessibilità, della capacità di adattamento e dei nostri collaboratori compagni di un anno di viaggio comune.

Corsi interaziendali (CI) commercio al dettaglio

Nel 2024, oltre alle ordinarie attività organizzative e di logistica e sull'onda delle novità introdotte negli anni precedenti, il Team organizzazione formazione (TOF) ha consolidato il supporto ai responsabili di ramo e ai formatori per l'impostazione e l'uso degli strumenti (es: Moodle per i piccoli rami, e-test, Teams) e dei materiali (es: traduzioni) dei corsi dei tre anni di formazione sulla base della nuova ordinanza Impiegato/a di commercio al dettaglio AFC/CFP (2022). Un supporto reso possibile grazie alle competenze interne presenti, all'introduzione di nuovi collaboratori e allo spirito di squadra espresso dal TOF.

Corsi interaziendali di commercio e formazione in azienda

Nel 2024 per la formazione aziendale (CI e formazione in azienda) si sono moltiplicati gli incontri di informazione e formazione con la Comunità di interessi formazione commerciale di base (CIFC) Svizzera sui vari aspetti delle nuove formazioni commerciali AFC/CFP.

Sulla base dell'esperienza maturata dal gruppo pilota dei formatori nella nuova impostazione dei CI, sono state apportate modifiche ai corsi e si sono formati altri formatori attivati nei CI con la seconda generazione di persone in formazione (PIF) in riforma. Da settembre 2024 il team dei formatori si occupa quindi della formazione delle PIF al primo e al secondo anno e il coordinamento dei corsi segue il concetto di qualità introdotto nel 2023 e reso definitivo nel 2024 da CIFC Svizzera.

Sotto il cappello della Commissione cantonale per la formazione nel commercio (CCPFC) e con il progetto "Promozione e comunicazione delle nuove ordinanze per la parte aziendale", è stato consolidato l'accompagnamento delle aziende che ha messo il focus sull'assistenza per l'attivazione e l'uso della piattaforma di formazione Konvink, come pure sui passi delle nuove formazioni. Un accompagnamento - alla sua seconda edizione - che si adatta alle necessità emergenti e alle difficoltà riscontrate dalle aziende e che vuole rassicurarle, offrendo aiuti e strumenti spendibili nelle loro attività di formazione quotidiana.

Percorso di accompagnamento 2024 – Seconda edizione

Passo 1	Passo 2	Passo 3	Passo 4	Passo 5	Approfondimenti
Atelier di lavoro sull'allestimento dei piani di formazione	Assegnazione, monitoraggio dei lavori pratici e feedback	Bilanci e valutazioni semestrali	Gestire e monitorare il progetto aziendale	Il portfolio personale	In collaborazione con CIFIC Svizzera (partecipazione di 30-40 formatori aziendali)

Gradimento misurato nei sondaggi

Passo 1	★★★★☆
Passo 2	★★★★☆
Passo 3-4	★★★★☆

Alcuni esempi

Passo 1	Il 75% dei partecipanti dà un voto di 4 su 4 per rilevanza e organizzazione
Passo 2	L'80% apprezza materiali e interazione
Passo 3-4	Il 66% valuta i contenuti utili per la pratica aziendale

La seconda edizione ha avuto sicuramente valore aggiunto sul piano:

> interno, per la trasversalità delle competenze interne attivate

C'è stata infatti una collaborazione tra le diverse aree: Corsi interaziendali (CI) - Aziende di pratica commerciale (APC) - l'Associazione rete aziende e formatrici Ticino (ARAF). La condivisione dei know-how ha aperto nuove prospettive e sinergie operative;

> esterno, come valore aggiunto per le aziende formatrici

Sono stati forniti strumenti pratici, utilizzabili nella quotidianità e mirati agli obiettivi e bisogni reali. Una spendibilità pensata sia per formatori esperti (approfondimenti sull'uso della piattaforma Konvink e sui nuovi strumenti di lavoro), sia per neo-formatori (i passi impostati per il completamento di formazioni già esistenti) e che ha avuto un buon riscontro dal punto di vista della partecipazione (30-40 partecipanti in ogni passo) e del gradimento.

Aziende di pratica commerciale (APC) e formazione pratica erogata

Dal 2023 le nuove ordinanze delle formazioni commerciali sono una realtà anche per la formazione pratica erogata sia dai laboratori delle Scuole medie di commercio (SMC) sia dalle APC (finora denominate parti pratiche integrate - PPI).

Delle 920 ore previste per il percorso AFC, 360 sono svolte nelle APC di SIC Ticino

	Attivazione	Ore PPI	Ore CI	Stato dei lavori sui corsi
I° anno	2023	80 ore (10 giorni)	32 ore (4 giorni)	Preparati, condivisi, erogati
II° anno	2024	80 ore (10 giorni)	32 ore (4 giorni)	Preparati, condivisi, erogazione in primavera '25
III° anno	2025	120 ore (15 giorni)	16 ore (2 giorni)	In corso di preparazione e condivisione, erogazione in autunno '25

Per le classi di III maturità sono svolte altre 120 ore (15 giorni). La nuova impostazione didattica dei corsi è prevista per il 2025. Nel 2024 ci siamo nuovamente attivati su:

- > la progettazione dei percorsi formativi del secondo e terzo anno;
- > la gestione maggiormente razionale degli spazi e la ricerca di nuovi;
- > l'assunzione, l'introduzione e formazione di nuovi formatori;
- > il potenziamento del coordinamento con l'introduzione di un nuovo coordinatore FOS e di una coordinatrice aggiunta per far fronte al raddoppio sia dei volumi gestiti sia del team dei formatori;

> il coaching per il team FOS, con l'intento di facilitare la formazione e la funzionalità del nuovo assetto e dei processi di comunicazione e collaborazione.

Un 2024 di traguardi, raggiunti grazie all'apporto e alla collaborazione di tutto il team della FOS e dei servizi di supporto.

Formazione pratica per le Scuole medie di commercio

Ivo Quaresma

Coordinatore Formazione organizzata dalla scuola (FOS)

Metodi didattici e valutativi: un passo in avanti

Nel corso dell'ultimo anno, abbiamo intrapreso ulteriori passi significativi in termini di sviluppo e potenziamento della formazione pratica, in linea con le nuove ordinanze delle formazioni commerciali:

> dalla primavera '24 abbiamo implementato e revisionato visto la messa in situazione (MIS) per le classi di I;

> dall'estate '24 abbiamo progettato il percorso per le classi di II con una nuova MIS della durata di tre settimane - Strategy Lab - in cui le persone in formazione (PIF) ricevono l'incarico di proporre strategie promozionali fondate sull'analisi di dati aziendali. Il progetto formativo è stato realizzato in collaborazione con il settore Innovazione e sviluppo e grazie alla collaborazione attiva e di tutto il team delle Aziende di pratica commerciale.

I volumi gestiti sono in aumento anche nel 2024 (cf. tabelle volumi percorso AFC, percorso Maturità e CI FOS).

Guardando al futuro, ci accingiamo a progettare due altri percorsi - uno per le classi di III e uno per le classi di III maturità - in linea con quanto richiesto dalla riforma in termini di appren-

dimento per competenze, maggiore pratica, più aderenza alla realtà e maggiore coordinamento tra i luoghi di formazione. Inoltre, continueremo a valorizzare il contributo dei nostri collaboratori, che con dedizione e professionalità partecipano attivamente a progetti didattici e formazioni continue e assumono nuovi compiti e ruoli, rafforzando così il nostro impegno verso l'eccellenza.

La MIS con le classi di II

Strategy Lab è un progetto che si inserisce nel contesto aziendale di Suisfood (APC), ed è incentrato sull'analisi dell'andamento aziendale a livello di magazzino, acquisti e vendite.

Le PIF lavorano divise in sottogruppi e sono inizialmente convocate per un incontro di kick-off, dove è presentata la situazione aziendale ed è negoziata una strategia di progetto, gestito per fasi.

I gruppi formalizzano e presentano delle strategie di promozione e fidelizzazione. In un secondo tempo elaborano delle proposte di promozione (atte ad aumentare o aprire nuovi canali di vendita) e di fidelizzazione alla clientela. Le proposte sono infine implementate e i risultati sono analizzati e presentati per le azioni future.

	Partecipanti	N. classi	Giornate	Giornate partecipanti
Fos AFC	632	36	460	8185
FOS Maturità	161	11	110	1610

Corsi interaziendali e formazione in azienda

Team coordinamento corsi interaziendali

Coordinamento dei corsi interaziendali

Il 2024 è stato ancora un anno di consolidamento dell'impostazione organizzativa dei corsi interaziendali e delle risorse coinvolte, per affrontare le sfide della riforma che assumono contorni sempre più chiari con le prime esperienze. Per l'onere crescente in ambito dei Corsi interaziendali (CI) della Formazione organizzata dalla scuola (FOS), dalla fine del 2024 si è deciso di potenziare il ruolo di coordinamento.

Organizzazione dei corsi interaziendali

Il Team organizzazione della formazione (TOF) supporta il coordinamento dei Corsi interaziendali nel commercio e nel commercio al dettaglio con compiti di pianificazione, organizzazione e gestione amministrativa. È la principale interfaccia tra la Coordinatrice e la Responsabile della Formazione di base ed esami e i vari interlocutori (formatori/formatrici, enti esterni e utenti).

Nel corso del 2024 l'importanza del supporto del TOF - nell'ambito della gestione delle licenze Konvink per conto delle PIF e dei rispettivi datori di lavoro, come pure il supporto fornito ai formatori dei Corsi interaziendali e al coordinamento nella gestione dei controlli delle competenze (CC-CI) FOA e FOS è accresciuta. Processi e risorse sono stati adeguati di conseguenza.

Erogazione Corsi interaziendali

Per il secondo anno consecutivo il numero di giornate e i contenuti sono stati adeguati alle nuove ordinanze e ai piani di formazione dei vari rami di formazione e d'esame e i formatori si sono formati e aggiornati sulle novità.

Il lavoro di adeguamento dei contenuti e degli strumenti è stato molto importante anche nel 2024 e soprattutto per i CI FOS, in quanto le persone in formazione che frequentano la Scuola media di commercio a tempo pieno non dispongono ancora della piattaforma Konvink per la parte azienda.

Qualità della formazione

Da settembre 2024 è stato introdotto il concetto Qualità CIFIC Svizzera per i corsi del ramo Servizi & Amministrazione, il quale è stato integrato nel sistema di gestione qualità di SIC Ticino. L'accento è stato messo su programmi di formazione continua per formatori e di inserimento per coloro che hanno iniziato durante l'anno. Congiuntamente ai programmi di inserimento si è consolidato il processo di supervisione, introdotto da qualche anno, volto a garantire lo scambio di buone pratiche, a rinforzare l'inserimento dei nuovi formatori, nonché a verificare e assicurare la qualità della formazione.

	Partecipanti	N. classi	Giornate	Giornate partecipanti
FOA Commercio	861	65	281	3677
FOA Vendita	218	34	160	1024
FOS CI	340	20	132	2247

Segretariato logistico degli esami

Ivana Josipovic

Responsabile 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: con la Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFE) per l'impiegato di commercio AFC e 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 2024 si è tenuta la prima procedura di qualificazione per Assistenti del commercio al dettaglio CFP secondo la nuova riforma.

La produzione degli esami è stata organizzata a livello nazionale. Gli aspetti logistici, in Ticino, sono stati gestiti dalla Divisione della formazione professionale in collaborazione con i Centri professionali commerciali.

Per tutti gli altri profili, sono proseguite regolarmente le attività del Segretariato:

- > reclutamento, organizzazione e assistenza ai team d'autore degli esami;
- > raccolta, organizzazione, stampa e distribuzione delle serie d'esame prodotte;
- > elaborazione in collaborazione con la DFP delle statistiche dei risultati degli esami scolastici;
- > 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;

- > 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).



Una via da seguire

Idee, competenze, direzioni

Francesca Terri

Responsabile settore Innovazione e sviluppo

Introduzione

Il settore Innovazione e sviluppo quest'anno ha continuato a lavorare in modo trasversale all'organizzazione, coinvolgendo collaboratori provenienti da altri settori di SIC, e proseguendo su due delle tre piste di lavoro principali già aperte lo scorso anno: la qualità della didattica, e la progettazione e revisione di percorsi di formazione. Il lavoro di ricerca di bandi e finanziamenti di progetti - terza pista - è stato rimandato al 2025, avendo già all'attivo un progetto finanziato dalla SEFRI.

Sulla qualità della didattica si è lavorato con la formazione formatori e le supervisioni, con la consulenza didattica ad hoc ai formatori e la rivisitazione degli impianti didattici e/o dei piani sequenza. Nuovi percorsi formativi sono stati progettati e altri revisionati (anche attraverso l'introduzione del tema dell'intelligenza artificiale).

Sul fine del 2024, il Settore ha preso in carico anche le attività di comunicazione, che è stata ripensata ed ulteriormente implementata. Per SIC si tratta di un investimento in linea con i suoi obiettivi strategici e i suoi valori di competenza, apertura, sostenibilità ed innovazione. La comunicazione, infatti, non si limita alle attività di marketing, ma esprime l'impegno dell'ente a rinnovare e rafforzare la propria vocazione sociale e culturale, attraverso la creazione e la condivisione di contenuti di qualità, a supporto dello sviluppo del settore di riferimento, delle persone, delle aziende e dei diversi stakeholder.

Per la formazione di base

Strategy Lab: il nuovo stage nelle classi seconde
SIC Ticino continua a rafforzare la dimensione pratica dei percorsi di apprendimento, rispondendo alle sfide poste dalla riforma della forma-

zione professionale di base commerciale, che promuove un approccio alla qualificazione basato sui campi di competenza operativa. Un ruolo centrale è svolto dall'azienda di pratica commerciale (APC), che offre alle persone in formazione (PIF) l'opportunità di confrontarsi con processi aziendali realistici attraverso le cosiddette messe in situazione (MIS), supportate da coach che guidano gli studenti in un percorso di apprendimento per competenze e lavoro per progetti.

Nell'ottica di rafforzare ulteriormente l'orientamento della formazione pratica alle competenze operative, SIC Ticino ha progettato una nuova MIS - Strategy Lab - dentro lo stage di tre settimane per le classi seconde. Inseriti nel contesto aziendale di Suisfood, le PIF ricevono l'incarico di esaminare dati aziendali relativi a vendite, magazzino e clienti per identificare prodotti che non trovano riscontro nelle vendite e sviluppare strategie di marketing mirate. Attraverso un percorso articolato in fasi, le PIF acquisiscono e applicano competenze di analisi quantitativa e qualitativa, elaborano strategie promozionali e presentano le proprie conclusioni alla direzione aziendale in un Report finale.

L'obiettivo è consentire agli studenti di mettere in gioco, entro un contesto lavorativo realistico, competenze analitiche, decisionali e collaborative essenziali per il profilo professionale dell'impiegato di commercio.

Il progetto è coordinato con le parti pratiche svolte nei laboratori delle scuole, relativamente alle aree di competenza da acquisire, alla modalità didattica adottata e al processo di valutazione (modalità ed esiti).

Per la formazione continua

Ancora e-commerce: il percorso di Assistente

SIC Ticino, alla luce della crescente rilevanza del settore dell'e-commerce, dopo il lancio nel 2023 del percorso APF Specialista dell'e-commerce, ha deciso di affiancare una nuova proposta formativa che consente di conseguire un certificato di perfezionamento professionale in Assistente e-commerce. Anche in questo caso, la progettazione è avvenuta grazie alla collaborazione di esperti di materia ed esperti didattici.

Se il corso per Specialista è un programma biennale pensato per chi lavora già nel settore, quello di Assistente e-commerce è più breve, ma sempre orientato alla pratica e all'immediato transfer professionale, ed intende accompagnare i partecipanti ad acquisire le competenze di base per accedere più facilmente nel campo dell'E-commerce. Non sono richiesti particolari requisiti per candidarsi.

Il percorso si articola nei seguenti moduli:

- > Fondamenti di e-commerce e introduzione al marketing inbound
- > Gestione operativa di una piattaforma e-commerce
- > Digitalizzazione dei processi di vendita
- > Presentazione digitale dei prodotti
- > Interazione alle interfacce e supporto alla gestione dei progetti
- > Realizzazione operativa delle attività di marketing
- > Interconnessione nel mercato digitale
- > Public speaking.

Proposto in forma blended, prevede anche lo sviluppo di un project work in collaborazione con una realtà aziendale del Ticino.

Il corso, che verrà avviato nell'autunno 2025, combina lezioni frontali, esercitazioni pratiche, analisi di casi reali e simulazioni d'esame e garantisce il confronto con esperti del settore.

Un (vecchio) percorso formativo totalmente rinnovato

Nel corso del 2024 si è proceduto alla riprogettazione del corso Assistente digital & social media marketing (ADM).

A motivo delle rapide trasformazioni in questo ambito professionale, portato dalla digitalizzazione, sono state riviste nel dettaglio le competenze di questo profilo, grazie allo stretto dialogo con esperti di materia impegnati in importanti aziende ticinesi del settore.

Il nuovo percorso è articolato in 13 moduli, tutti orientati alla pratica:

- > Introduzione al Marketing e al Digital marketing
- > Fondamenti di project management
- > Content marketing e omnicanalità
- > Produzione di contenuti multimediali
- > Intelligenza artificiale nel marketing
- > Creazione di siti internet
- > Fondamenti di e-commerce
- > Social media marketing
- > Pubblicità online e SEO
- > Email marketing
- > Analisi dati e reporting
- > Sicurezza digitale e protezione dati
- > Presentazione e public speaking.

Il tema dell'intelligenza artificiale rientra inoltre trasversalmente in ogni modulo.

La proposta è arricchita da un project work - un'opportunità preziosa per i partecipanti di acquisire, già nel corso del modulo, un'esperienza pratica e applicata nell'ideazione, pianificazione e gestione di un progetto di marketing digitale e social media - che vedrà la partnership con la Città di Bellinzona.

La nuova edizione del percorso è partita ad ottobre 2024, raccogliendo l'interesse di profili tra loro molto eterogenei per esperienza ed età anagrafica, ma tutti interessati ad inserirsi nel mondo del social e digital marketing con una preparazione solida e completa.

Palestre per la formazione formatori

Nate da un'analisi dei bisogni, dagli esiti delle supervisioni realizzate e dalle richieste portate dal mercato, le palestre si configurano come spazi di "allenamento" di specifiche competenze legate al mestiere di formatore (dentro e fuori dall'aula). Sono corsi serali della durata di 3 ore.

Le palestre realizzate nel 2024:

- > Quali strumenti digitali per quali obiettivi
- > Dall'aula a distanza come riprogettare
- > In aula: tecniche per accogliere e motivare i partecipanti
- > L'Intelligenza Artificiale e i nuovi paradigmi per l'apprendimento. Metodi e strumenti per la formazione, dentro e fuori dall'aula (I e II)
- > Valutare le competenze trasversali

Di seguito, le palestre progettate durante il 2024, che saranno erogate nel primo semestre del 2025 (periodo in cui si raccoglieranno nuovi bisogni in vista dell'autunno):

- > Facciamoci una domanda (l'arte di fare domande per stimolare la riflessione comune in aula)
La tecnica delle domande per rafforzare l'azione di coaching nelle aule formative. Le domande in aula sono "motore" per la riflessione critica e la costruzione di conoscenza collettiva.
- > L'aula difficile: strategie e tecniche di sopravvivenza
Saper leggere il clima d'aula e intervenire in situazioni delicate tra i partecipanti, come fragilità,

debolezze o disagi, emozioni forti, resistenze o conflitti aperti.

Nel corso dell'anno, inoltre, sono state realizzate anche conferenze specificamente dedicate ai formatori:

- > La prospettiva arcobaleno nel contesto d'aula
- > Le esigenze della generazione Z sul posto di lavoro

A grande richiesta, è stata inoltre pianificata una conferenza dedicata specificamente ai formatori sul tema DSA:

- > Disturbi di apprendimento. Approcci inclusivi nei luoghi di formazione.
- Una panoramica essenziale sui DSA con focus su approcci concreti e strategie mirate a supporto dell'apprendimento.

Supervisioni realizzate

Nel corso del 2024 sono state effettuate 9 supervisioni nella Formazione di base e 9 nella Formazione continua, nell'ambito del processo di supervisione avviato nel 2022, con l'obiettivo di individuare aree di miglioramento e valorizzare buone pratiche formative.

Nella Formazione di base, i formatori hanno mostrato generalmente una buona competenza didattica, con efficaci capacità di adattamento e gestione del tempo, nonostante occasionali difficoltà derivanti dalle scarse conoscenze in entrata dei partecipanti (specialmente nei percorsi FOS). Per migliorare ulteriormente la qualità della formazione si suggerisce di chiarire meglio gli obiettivi iniziali, usare maggiormente strumenti visivi e strutturare feedback più mirati.

Dal punto di vista metodologico la chiarezza e la complessità di alcune attività necessitano miglioramenti. Pertanto, si raccomanda di fornire istruzioni più precise, scomporre attività complesse in fasi più semplici e utilizzare strumenti visivi e esempi pratici.

Sul piano della competenza sociale e personale, è stato riscontrato un clima positivo e inclusivo, sebbene limitato da spazi ridotti e programmi intensi che ostacolano riflessioni approfondite e interazioni di gruppo. È dunque consigliabile adattare meglio il linguaggio ai partecipanti, concedere più tempo alla riflessione e incentivare maggiormente la partecipazione in piccoli gruppi.

Per quanto riguarda la competenza professionale, i formatori dimostrano solide conoscenze teorico-pratiche. Tuttavia, si consiglia di potenziare il collegamento tra teoria e pratica con discussioni e analisi di casi aziendali, stimolare ulteriormente la condivisione di esperienze e valorizzare esempi concreti di applicazione.

Nel corso del 2024, la Formazione continua ha visto un importante potenziamento del sistema di supervisione, con un'attenzione specifica dedicata all'inserimento e al supporto dei nuovi formatori, in particolare all'interno del nuovo corso per Assistente digital & media marketing. Questo focus ha rappresentato un'opportunità preziosa per accompagnare le prime fasi di attività dei nuovi colleghi, facilitando l'integrazione e promuovendo buone pratiche sin dall'avvio.

Pur emergendo alcune criticità - come una certa resistenza nella compilazione del piano sequenza e un'impostazione didattica ancora in parte tradizionale - si registra una crescente disponibilità al confronto e alla sperimentazione di metodologie più attive e partecipative. Le palestre formative si stanno dimostrando strumenti efficaci per sostenere questa evoluzione, offrendo ai formatori occasioni concrete di aggiornamento, scambio e crescita professionale.

Anche aspetti come la gestione del debriefing e il coinvolgimento dei partecipanti mostrano margini di miglioramento, ma vanno letti come punti di partenza per progettare interventi mirati, come sessioni formative dedicate e momenti di accompagnamento individuale. Infine, il tema dell'accoglienza, ancora troppo spesso limitato ad aspetti formali, può trasformarsi in una leva chiave per generare un clima di apprendimento più inclusivo e motivante: i formatori hanno dimostrato apertura nel recepire suggerimenti e mostrano un crescente interesse per strategie che rendano più efficace l'inizio del percorso formativo.

**società impiegati
commercio**

*insieme realizziamo il futuro.
in ticino.*