
Città dei mestieri della Svizzera italiana

Rendiconto attività 2022



Divisione della formazione professionale
Ufficio della formazione continua e dell'innovazione

Bellinzona, 02.02.2023



Indice

1. LA CITTÀ DEI MESTIERI DELLA SVIZZERA ITALIANA	1
1.1 CONSIDERAZIONI GENERALI	1
1.1.1 ORGANIGRAMMA	1
1.1.2 COMITATO GUIDA	2
1.2 IL 2022 IN BREVE	2
1.3 VOLUME DI ATTIVITÀ	4
1.3.1 CONSULENZE	5
1.3.2 EVENTI E PRESID	14
1.3.3 ALTRE OCCUPAZIONI	16
1.4 FEEDBACK	17
1.4.1 CONSULENZE	17
1.4.2 EVENTI	21
1.5 PROMOZIONE E COMUNICAZIONE	22
1.6 SFIDE PRESENTI E FUTURE	26

Figura 1 Organigramma CDMSI	1
Figura 2 Volume attività 2022	5
Figura 3 Numero di consulenze per mese 2021, 2022	6
Figura 4 Ripartizione delle consulenze 2022 per area	6
Figura 5 Percentuale di giorni con consulenze 2022	7
Figura 6 Percentuale di giorni con e senza consulenze 2022 per area	8
Figura 7 Durata delle consulenze 2022 per area	9
Figura 8 Numero di consulenze per giorno della settimana 2020, 2021 e 2022	9
Figura 9 Numero di passaggi per fascia oraria, 2021 e 2022	10
Figura 10 Percentuale di consulenze per fascia d'età 2020, 2021 e 2022	11
Figura 11 Numero di consulenze per fascia d'età e per area 2022	11
Figura 13 Dettaglio consulenze rimandate	13
Figura 14 Dettaglio consulenze ricevute	14
Figura 15 Numero di eventi e presidi per mese 2022	15
Figura 16 Valutazione dell'accoglienza	18
Figura 17 Valutazione di orientarsi	18
Figura 18 Valutazione di vivere l'apprendistato	19
Figura 19 Valutazione di trovare lavoro	19
Figura 20 Valutazione di perfezionarsi e riqualificarsi	20
Figura 21 Valutazione del centro di documentazione	20
Figura 22 Valutazione dei/delle partecipanti agli eventi	21
Figura 23 Valutazione dei partner	22
Figura 24 Sondaggio online: Come sei venuta/o a conoscenza della CDMSI?	23
Figura 25 Soddisfazione dei/delle partecipanti per la strategia di comunicazione	25
Figura 26 Soddisfazione dei partner per la strategia di comunicazione	25
Tabella 1 Membri del comitato guida nel 2022	2
Tabella 2 Volume attività 2020, 2021 e 2022	5
Tabella 3 Differenza consulenze per area 2020, 2021 e 2022	7
Tabella 4 Durata delle consulenze 2020, 2021 e 2022	8
Tabella 5 Numero di consulenze per fascia oraria 2022	10
Tabella 6 Numero di eventi e partecipanti per categoria 2022	16
Tabella 7 Attività di prossimità	16
Tabella 8 Numero di presidi e partecipanti per ente organizzatore 2022	16
Tabella 9 Numero di altre occupazioni e partecipanti per tipologia 2022	17
Tabella 10 Rilevamento accoglienza: come hai conosciuto la CDMSI?	24

I. La Città dei mestieri della Svizzera italiana

I.1 Considerazioni generali

La Città dei mestieri della Svizzera italiana (in seguito: CDMSI), parte della rete internazionale delle Città dei mestieri, è un punto di incontro per persone, organizzazioni e aziende che necessitano di consulenze informative su temi legati a formazione e lavoro. In particolare sono offerte delle consulenze senza appuntamento, in presenza e gratuite in quattro aree tematiche, nel centro di documentazione e nell'area web così come un calendario ricco di eventi, quali: presentazioni di formazioni di base, superiori e continue, corsi sulla ricerca impiego, conferenze e presidi di enti esterni. Il Servizio è vincolato dalla Carta dei Principi, stabilita a livello internazionale, che sancisce in particolare la gratuità dei servizi, il libero accesso e la garanzia dell'anonimato degli utenti. La CDMSI è un Servizio pubblico gestito dalla Divisione della formazione professionale del DECS nella quale collaborano due Dipartimenti cantonali (DECS e DFE). A livello strategico è inoltre previsto un accompagnamento da parte del Comitato Guida che riunisce esponenti istituzionali e delle organizzazioni del mondo del lavoro.

I.1.1 Organigramma

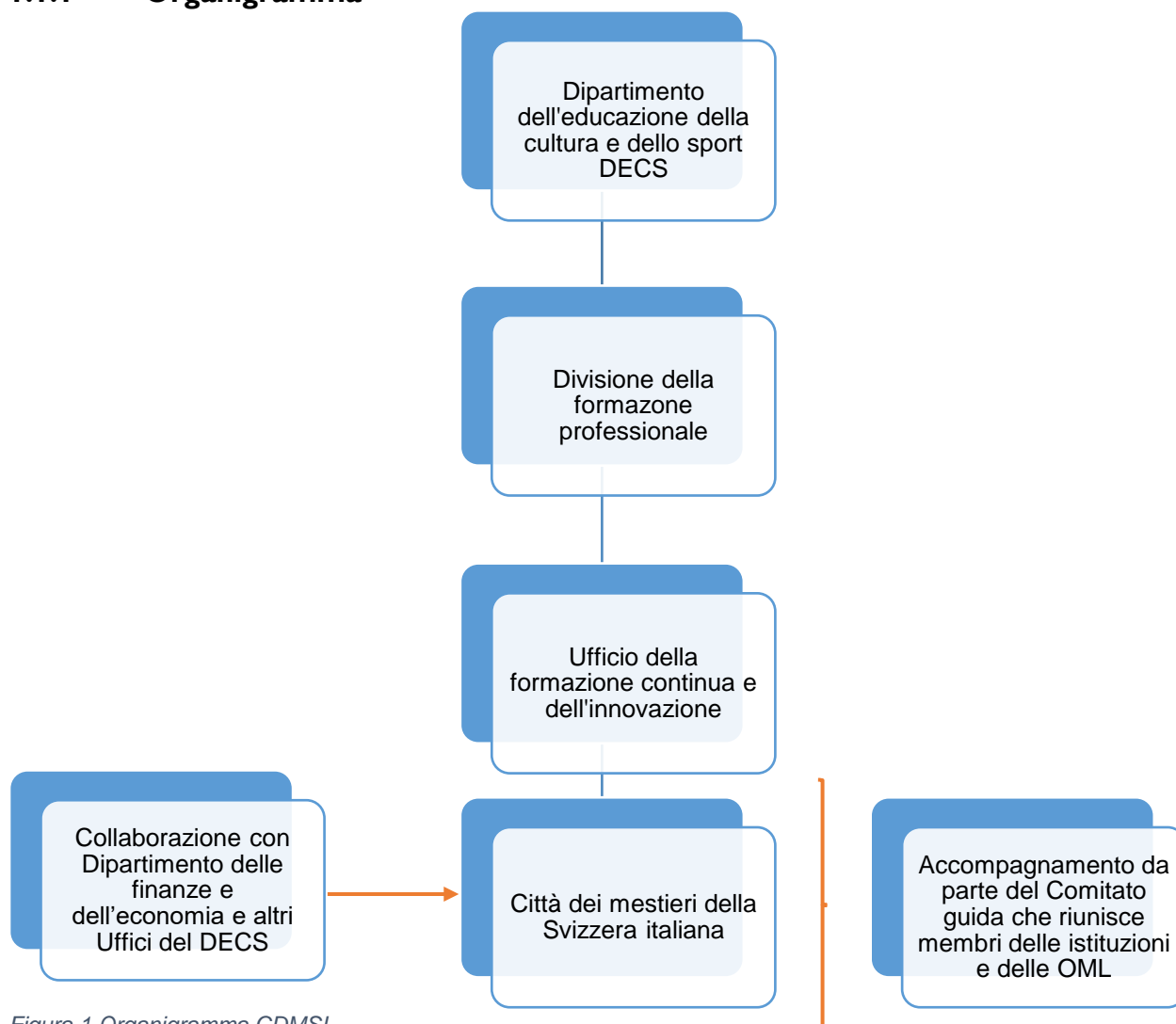


Figura 1 Organigramma CDMSI

1.1.2 Comitato guida

Il Comitato guida della CDMSI ha il compito di accompagnare il Servizio attraverso una gestione partenariale della struttura e delle sue attività, associando tutti i partner della formazione professionale e continua, in particolare, le organizzazioni del mondo del lavoro e i loro centri di formazione. Nel 2022 si è incontrato 3 volte per discutere diverse questioni, tra queste il programma di eventi 2022 e 2023. Il Comitato era così composto:

Nicola Pini	Presidente Comitato guida
Stefano Modenini	Associazione industrie ticinesi (AITI), Vicepresidente del Comitato Guida
Giuseppe Rauseo	Organizzazione Cristiano sociale Ticinese (OCST), Vicepresidente del Comitato Guida
Paolo Colombo	Direttore della Divisione della formazione professionale
Emanuele Berger	Direttore della Divisione della scuola
Stefano Rizzi	Direttore della Divisione dell'economia
Tatiana Lurati Grassi	Capa dell'Ufficio della formazione continua e dell'innovazione
Rita Beltrami (fino ad agosto 2022). Massimo Genasci-Borgna (da settembre 2022)	Capa e Capo dell'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale
Bruno Cariboni	Associazione per la formazione nelle strutture sanitarie e negli istituti sociale del Canton Ticino (FORMAS)
Sabrina Guidotti	Società impiegati di commercio (SIC Ticino)
Nicola Bagnovini	Società Svizzera impresari costruttori Sezione Ticino (SSIC)
Giacomo Viviani (fino a settembre 2022). Nicola Martino (da ottobre 2022).	Unione sindacale Svizzera (USS)
Paolo Ortelli	Conferenza della Svizzera italiana per la formazione continua degli adulti (CFC)

Tabella 1 Membri del comitato guida nel 2022

Il Comitato guida ha varato e discusso gli obiettivi 2022 e ha fornito spunti di riflessione sui cambiamenti in atto nel mercato del lavoro.

1.2 Il 2022 in breve

Il 2022 è stato il primo anno dall'apertura della CDMSI senza condizionamenti particolari dovuti alla situazione sanitaria, ad eccezione di un breve periodo ad inizio anno durante il quale sussistevano delle limitazioni agli eventi in presenza. Questo ha permesso al Servizio di crescere ulteriormente, consolidandosi come punto di riferimento per quanto concerne formazione e lavoro, così come per le attività di promozione della formazione professionale e continua.

Di seguito alcune attività ed eventi che hanno contraddistinto il 2022:

- in occasione della conferenza stampa del DECS tenutasi il 25 gennaio 2022 la CDMSI ha presentato i dati del secondo anno di attività;

- a febbraio è stato inaugurato il padiglione della CDMSI all'interno della fiera digitale Swiss Virtual Expo;
- durante l'anno si è continuato a rafforzare la proposta di eventi informativi:
 - *#Ora!SSSpecializzati*, che ha preso avvio a gennaio 2022, ha riunito le presentazioni delle offerte terziarie delle Scuole Specializzate Superiori con 11 eventi e 305 partecipanti. L'edizione 2023 è già stata preparata e definita;
 - *#Ora!Professionionair* è la manifestazione di riferimento per la formazione di base. Da novembre 2022 a gennaio 2023 si è svolta la seconda edizione con 17 settori professionali presentati. Complessivamente, nel 2022, la manifestazione ha visto la partecipazione di 595 persone;
 - *L'atelier cercare un posto di apprendistato* permette di ricevere una serie di consigli utili a migliorare le strategie di ricerca di un posto di tirocinio. Nel 2022 è stato proposto anche nelle sedi di scuola media di Breganzona, Giubiasco e Stabio, in collaborazione con l'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale ed ha avuto un buon riscontro;
 - il programma di corsi relativi alla ricerca impiego è stato ampliato e uniformato, includendo in particolare degli approfondimenti sull'utilizzo dell'informatica. Sono stati inoltre ideati due nuovi corsi che saranno proposti nel 2023: ottimizzazione del profilo linkedin e creazione del curriculum vitae con lo strumento "canva". Sempre nel 2023 saranno inoltre in programma degli incontri individuali volti ad ottimizzare la preparazione al colloquio di assunzione tramite delle simulazioni;
 - la presenza sul territorio è stata ulteriormente intensificata; oltre alla collaborazione con la Città di Bellinzona per *Mestieri in Città* sono stati infatti organizzati dei presidi con la Città di Locarno e con la Filanda di Mendrisio. Inoltre ad inizio maggio è stato organizzato l'evento "Terre del Ceneri" durante il quale sono stati presentati gli apprendistati offerti nei comuni di Cadenazzo, Gambarogno e Monteceneri, grazie alla collaborazione di 13 aziende formatrici. Sono in corso i lavori di preparazione per l'edizione 2023;
 - ad ottobre 2022 si è tenuto il convegno "Welfare e lavoro: verso nuovi modelli di integrazione", organizzato in collaborazione tra DECS, DSS, SUPSI e Fondazione Sirio. L'evento ha accolto 265 partecipanti e ha permesso di trattare diverse tematiche legate alla formazione e all'inserimento professionale;
 - si è continuato a lavorare per intensificare le collaborazioni con le associazioni del mondo del lavoro e altri partner istituzionali e privati, con l'obiettivo di ampliare l'offerta di eventi e offrire nuove tematiche di interesse generale. Citiamo ad esempio le presentazioni dei corsi di preparazione agli esami federali con le associazioni di riferimento, la serata informativa sul riconoscimento dei titoli esteri con la Segreteria di stato per la formazione la ricerca e l'innovazione SEFRI e la collaborazione con Pro Infirmis per le serate sull'inclusione nel mondo del lavoro.
- tra aprile e maggio 2022 è stato organizzato il quarto step di formazione delle/dei consulenti, in seguito si è riflettuto su un concetto di aggiornamento continuo che porterà ad un ulteriore momento di formazione nella primavera 2023 (Caffè della Città);

- sono stati attivati gli ispettori e le ispettrici Più Duale PLUS-sportello di consulenza nelle scuole professionali tecniche e del commercio. Esse hanno il compito di promuovere la CDMSI e le sue attività all'interno degli istituti;
- sono continuati i lavori di implementazione delle misure contenute nei messaggi governativi in particolare per quanto concerne la formazione superiore e mobilità e scambi;
- la promozione sui canali televisivi si è intensificata: oltre agli spot relativi al numero verde per le aziende formatrici, andati in onda in primavera e autunno, è stato ideato un nuovo video sull'apprendistato, volto anche a promuovere l'area di consulenza vivere l'apprendistato;
- è stata avviata una collaborazione con RSI EDU e l'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale che ha portato alla creazione di sei video di approfondimento sulla ricerca di un posto di apprendistato rivolti a giovani e genitori, attualmente pubblicati sul sito RSI edu;
- dopo l'importante traguardo raggiunto nel 2021 con l'ottenimento del label ufficiale, continua l'impegno anche nel Réseau internazionale. Durante l'autunno 2022 alcuni collaboratori hanno partecipato all'*Autumn School* tenutasi a Beauvais durante la quale si sono riunite le équipes di tutte le Città dei mestieri del mondo;
- sono continuate le visite di scuole ed enti partner, volte a far conoscere i servizi e gli spazi della CDMSI. Nello specifico sono state accolte 15 classi di scuola di diversi ordini scolastici e 35 delegazioni di partner istituzionali e del mondo del lavoro. In particolare citiamo la visita dei Segretari di Stato della Confederazione Svizzera e dei rappresentanti della Segreteria di stato per la migrazione (SEM);
- la CDMSI si è attivata anche nell'ambito dell'accoglienza dei rifugiati ucraini, sia per quanto concerne le consulenze individuali che per quelle di gruppo organizzate in collaborazione con il pretirocinio d'integrazione e altre associazioni;
- la CDMSI partecipa attivamente, in collaborazione con la Divisione della formazione professionale, l'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale, le associazioni del mondo del lavoro padronali e sindacali e le conferenze partner della formazione, all'organizzazione di *Millestrade*, la manifestazione che nel corso 2023 proporrà una serie di eventi diffusi sul territorio, in alternativa alla manifestazione *Espoprofessioni*;
- a partire da gennaio 2022 è stato implementato il formulario digitale per la raccolta dei feedback degli utenti che hanno attivato una consulenza.

1.3 Volume di attività

Nel 2022 la Città dei mestieri della Svizzera italiana ha totalizzato 11'604 passaggi, un incremento del 52% rispetto all'anno precedente e del 160% da inizio attività (nel 2021: 7'646; nel 2020: 4'459), così suddivisi:

Ripartizione volume attività 2022

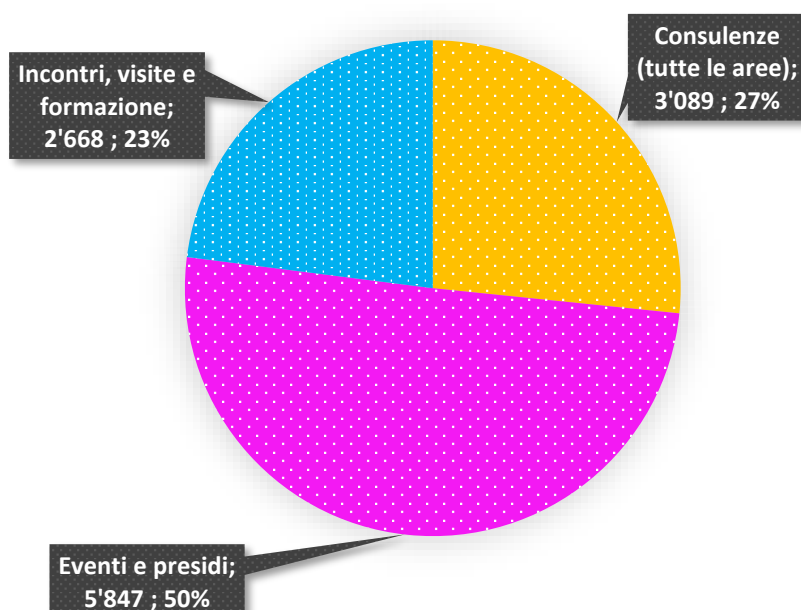


Figura 2 Volume attività 2022

Anche per il 2022 si registra un aumento di passaggi in tutte le categorie, quello più elevato si riscontra negli eventi e presidi (+59%). Anche nelle consulenze, che nel confronto 2020-2021 non avevano registrato una differenza marcata, si nota una crescita significativa (+42%).

	Consulenze	Eventi e presidi	Incontri, visite e formazione	Totale
2020	2'036	1'050	1'373	4'459
2021	2'179	3'684	1'783	7'646
2022	3'089	5'847	2'668	11'604
Differenza 21-22	+910	+2'163	+885	+3'958
Differenza 21-22 in %	+42%	+59%	+50%	+52%

Tabella 2 Volume attività 2020, 2021 e 2022

1.3.1 Consulenze

Nelle consulenze sono considerate quelle erogate dalle quattro aree tematiche, dal servizio accoglienza e dal centro di documentazione multimediale. Da notare che per quanto concerne l'accoglienza sono conteggiate unicamente le consulenze che non hanno portato all'attivazione di una consulenza presso un'altra area o al centro di documentazione. Questo spiega il numero ridotto.

Nel 2022 sono state attivate 3'089 consulenze (nel 2021: 2'179), una media di 257 consulenze mensili o 10,65 giornaliere. Rispetto allo scorso anno si registra un aumento di consulenze in tutti i mesi dell'anno ad eccezione di dicembre (-7%). Gli aumenti più significativi rispetto al 2021 sono riscontrati durante il mese di agosto (+91%) e settembre (+88%), che con febbraio sono i mesi che registrano più consulenze di tutto il 2022.

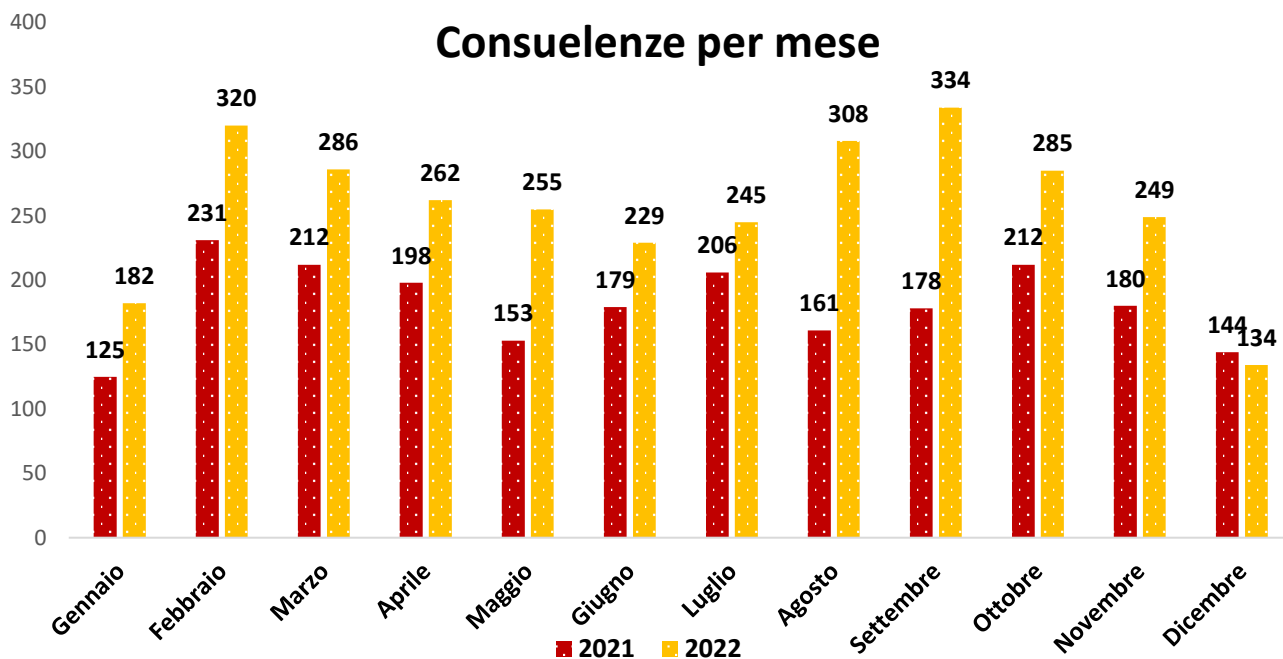


Figura 3 Numero di consulenze per mese 2021, 2022

Di seguito la suddivisione delle consulenze 2022 per area:

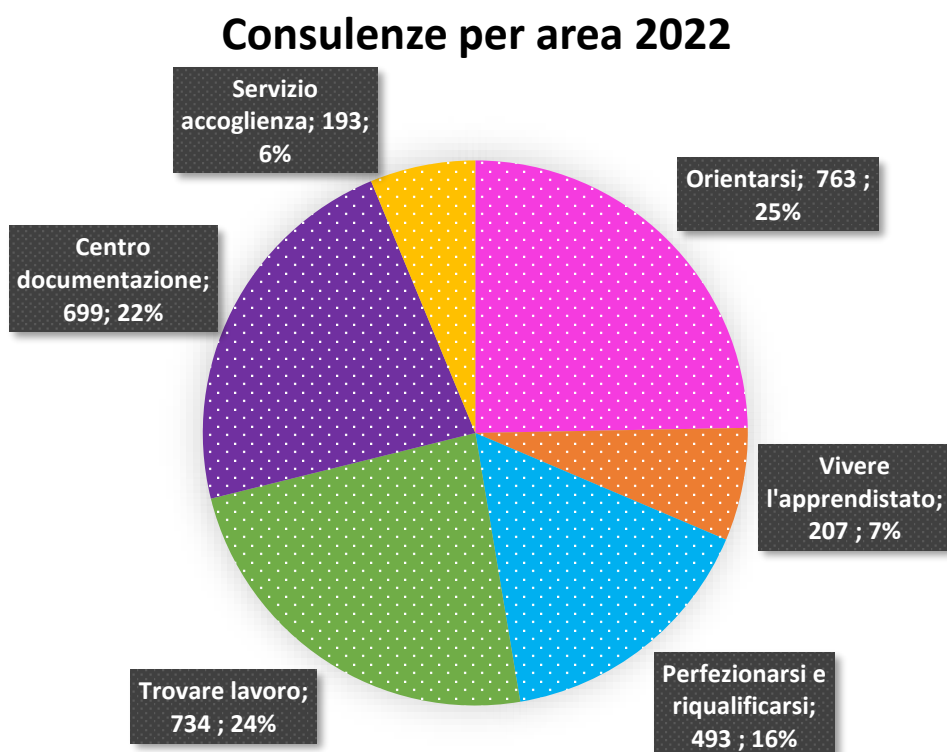


Figura 4 Ripartizione delle consulenze 2022 per area

A differenza del confronto 2020-2021, quest'anno tutte le aree di consulenza hanno registrato una crescita, la più significativa (+61%) nell'area trovare lavoro. Per quanto concerne il centro documentazione, l'area multimediale rappresenta oltre il 70% delle consulenze erogate nello spazio.

Anno/ Area	Orientarsi	Vivere l'apprendistato	Perfezionarsi e riqualificarsi	Trovare lavoro	Centro documentazione	Accoglienza
2020	474	242	375	432	347	166
2021	585	167	325	457	494	151
2022	763	207	493	734	699	193
Δ risp. 2021	+178	+40	+168	+277	+205	+42
Δ risp. 2021 in %	+30%	+24%	+52%	+61%	+41%	+28%

Tabella 3 Differenza consulenze per area 2020, 2021 e 2022

I principali motivi che hanno portato all'attivazione di una consulenza sono:

- per *orientarsi* la scelta di una prima formazione e l'orientamento degli adulti;
- per *vivere l'apprendistato* la ricerca di un posto di tirocinio o di stage;
- per *perfezionarsi e riqualificarsi* indicazioni sull'accesso ad altre formazioni;
- per *trovare lavoro* suggerimenti sulle strategie di ricerca impiego seguite da informazioni sulla disoccupazione e sul mercato del lavoro;
- nel centro *di documentazione* multimediale la richiesta di supporto nella creazione e la stampa del dossier di candidatura che è stata riscontrata nel 60% delle consulenze attivate;
- nelle consulenze del *servizio accoglienza* indicazioni generali sul funzionamento della CDMSI.

Come nel 2021 non sono state riscontrate giornate senza consulenze. Rispetto all'anno scorso la media giornaliera di consulenze nelle quattro aree, nel centro di documentazione e all'accoglienza è aumentata passando dal 7.65 a 10.65.

Percentuale di giorni con consulenze 2022

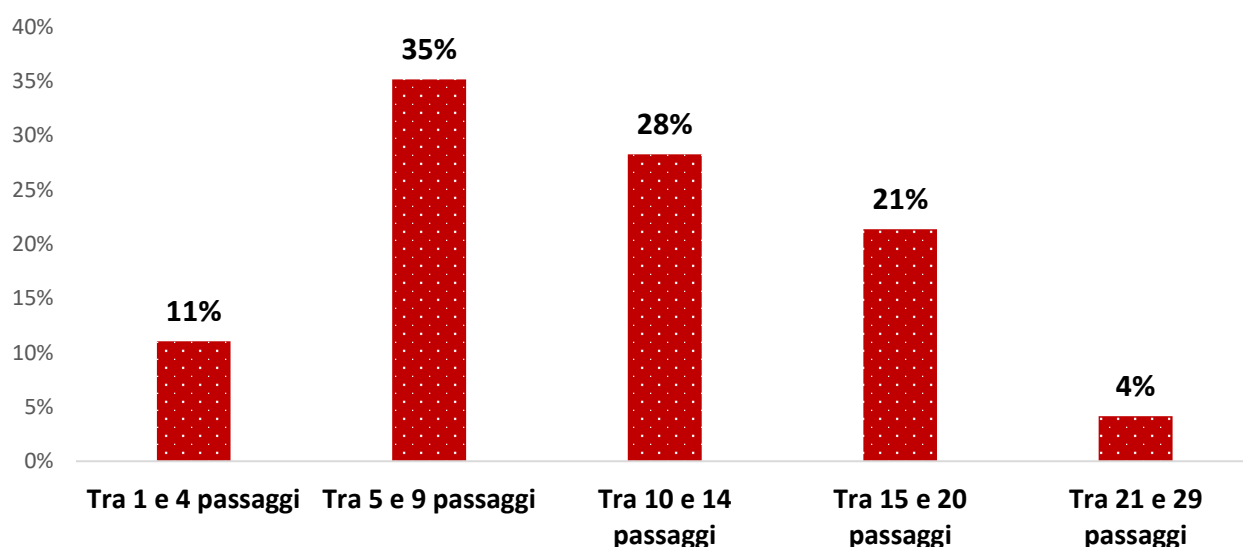


Figura 5 Percentuale di giorni con consulenze 2022

Se analizziamo più in dettaglio i dati che riguardano le aree di consulenza notiamo che nella maggior parte dei giorni è stata registrata almeno una consulenza in tutte le aree, ad

eccezione dell'area *vivere l'apprendistato* dove solo nel 49% dei giorni è stata attivata almeno una consulenza. La percentuale di giorni con almeno un passaggio è aumentata in tutte le aree rispetto al 2021. Nell'analisi non si considera il Servizio accoglienza in quanto il suo obiettivo primario è quello di smistare nelle altre aree di consulenze. Il passaggio viene registrato in questa area unicamente qualora non sia seguito da un approfondimento nelle altre aree.

Percentuale di giorni con/senza consulenze per area 2022

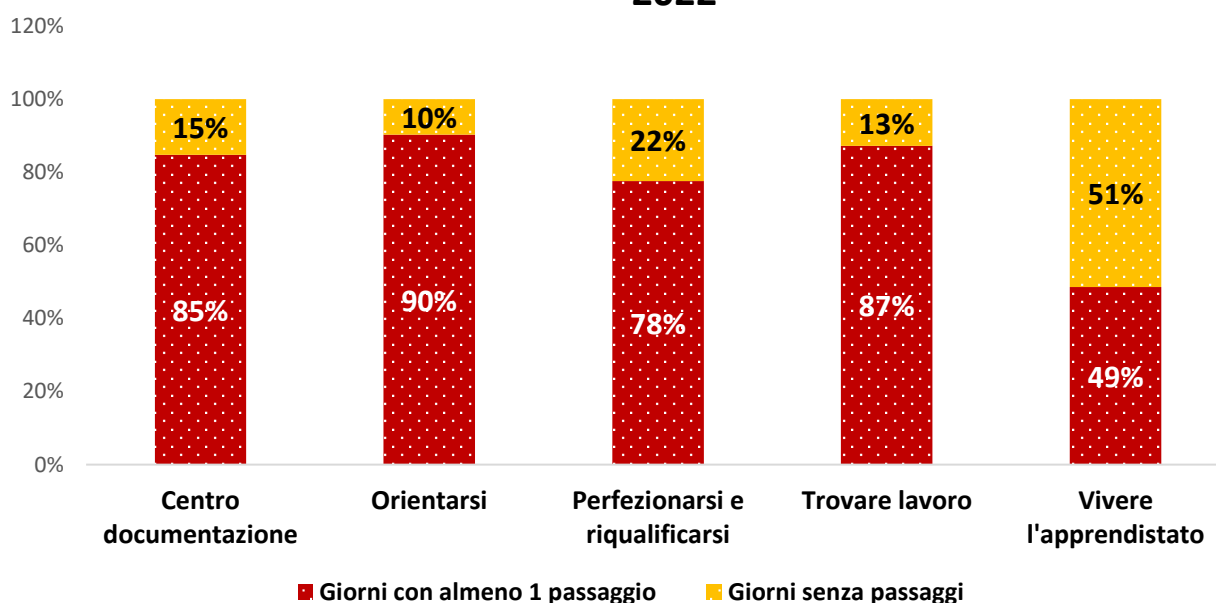


Figura 6 Percentuale di giorni con e senza consulenze 2022 per area

Le consulenze alla CDMSI, così come sancito dalla Carta dei principi, sono di primo livello. Ne consegue che la durata delle stesse deve essere contenuta. Questo principio è confermato dai dati raccolti in tutti gli anni. La maggior parte delle consulenze hanno infatti una durata limitata a 20 minuti.

Durata in minuti	2020	2021	2022
Meno di 5	8%	6%	5%
Tra 5 e 20	89%	55%	42%
Tra 20 e 30	2%	23%	29%
Più di 30	1%	16%	24%

Tabella 4 Durata delle consulenze 2020, 2021 e 2022

Se analizziamo nel dettaglio le consulenze che hanno superato i 30 minuti notiamo, così come riscontrato nel 2021, che sono state quasi tutte registrate nel centro di documentazione multimediale. Nell'area in questione è infatti prevista più autonomia da parte dell'utente che spesso sfrutta il tempo per ricerche d'impiego o di formazioni. Per questo motivo la permanenza è generalmente più lunga e non rientra quindi nel concetto di consulenza di primo livello. Nel dettaglio che segue tutte le quattro aree tematiche rispettano il principio della consulenza di primo livello, ad eccezione del centro documentazione per i motivi già esplicitati.

Percentuale durata consulenze per area 2022

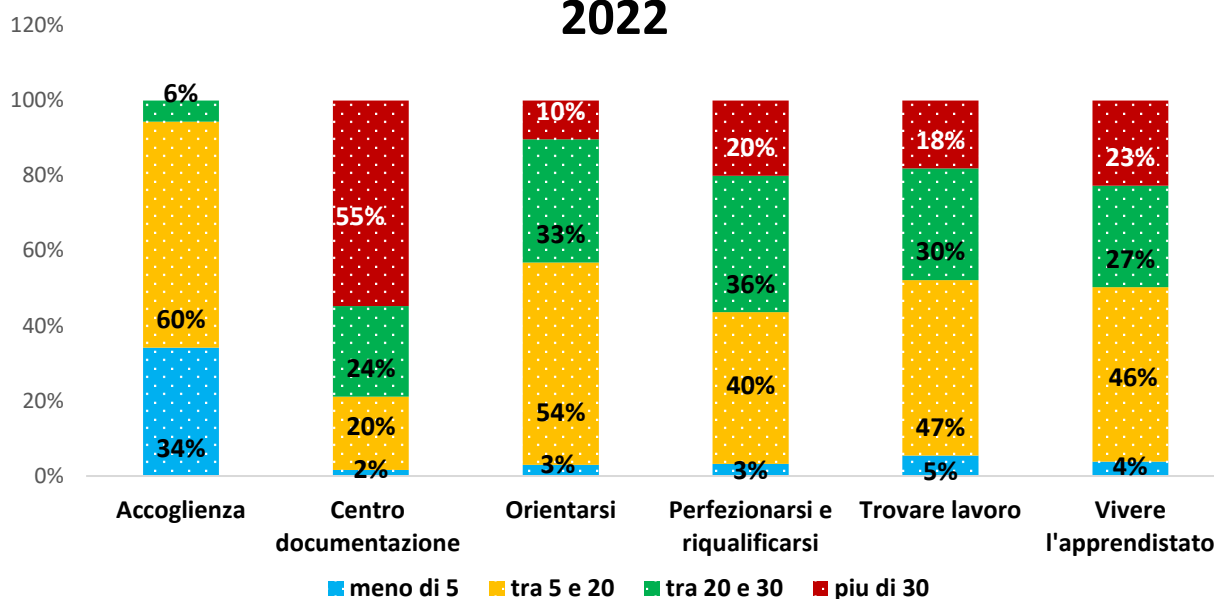


Figura 7 Durata delle consulenze 2022 per area

Se consideriamo il giorno e la fascia oraria di attivazione delle consulenze osserviamo una ripartizione più o meno omogenea nell'arco settimanale. Si ricorda che il sabato è caratterizzato da un orario di apertura più breve (09:00-12:00), ovvero la metà del tempo rispetto agli altri giorni.

Numero di consulenze per giorno della settimana 2020,2021 e 2022

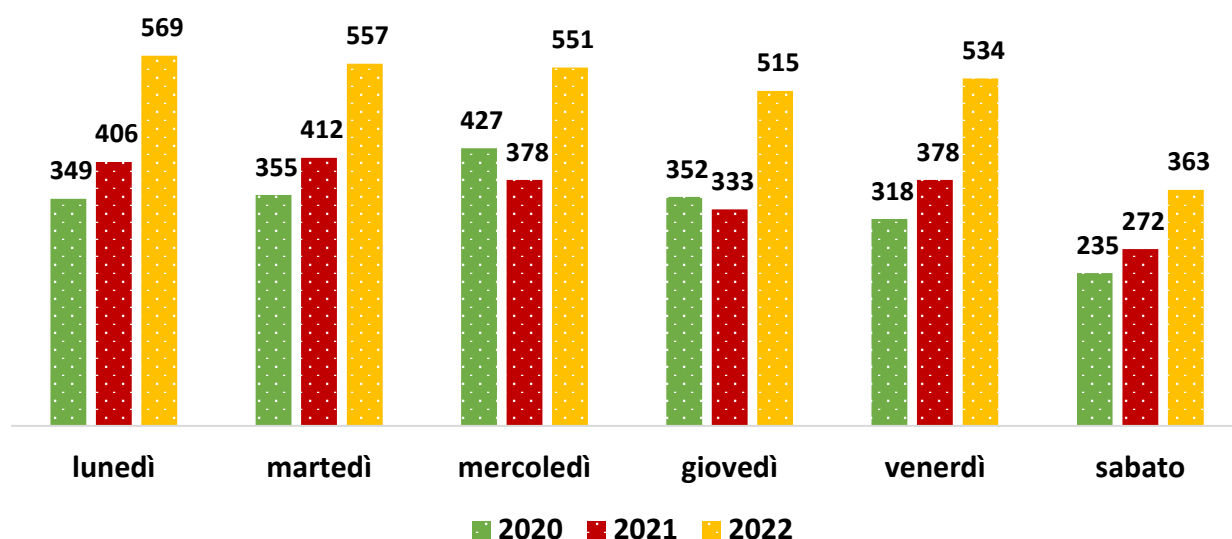


Figura 8 Numero di consulenze per giorno della settimana 2020, 2021 e 2022

In linea con quanto avvenuto l'anno precedente la fascia oraria con più consulenze risulta essere quella tra le 14:00 e le 16:00.

Fascia oraria	2022	in % 2022
09:00-12:00	633	20,5%
12:00-14:00	849	27,5%
14:00-16:00	1107	36%
16:00:18:00	500	16%

Tabella 5 Numero di consulenze per fascia oraria 2022

Riportiamo di seguito il confronto con il 2021 per quanto riguarda le consulenze attivate per fascia oraria.

Numero passaggi per fascia oraria, 2021 e 2022

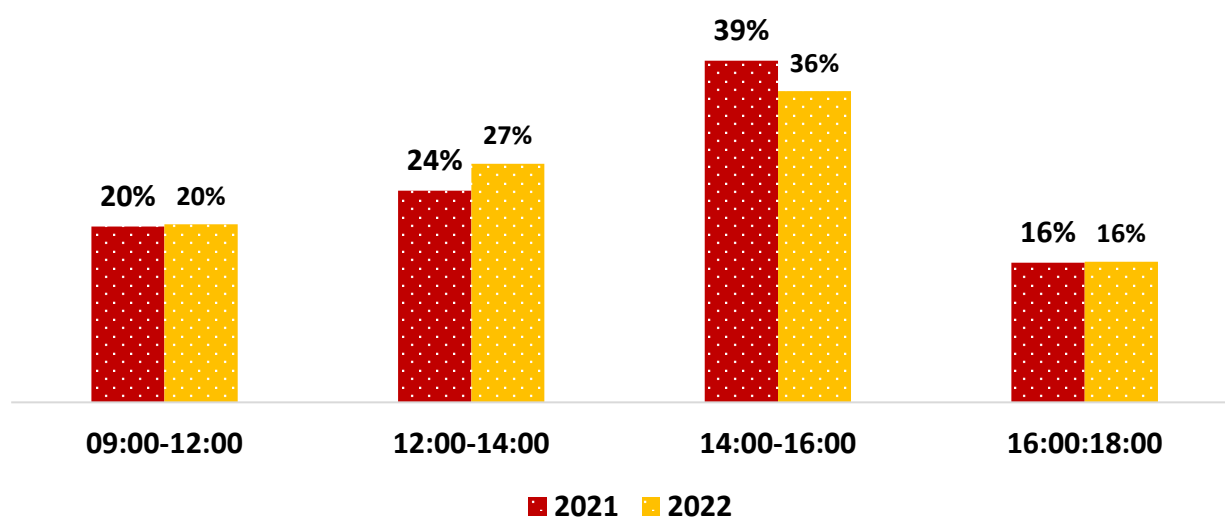


Figura 9 Numero di passaggi per fascia oraria, 2021 e 2022

Anche quest'anno non si riscontrano particolari differenze per quanto attiene al genere delle persone che hanno richiesto una consulenza, ovvero 52% di donne e 48% di uomini.

Per quanto concerne invece la fascia di età l'utenza rispecchia quanto ci si aspetta dalla tipologia di consulenza fornita nelle diverse aree, ovvero un pubblico più giovane per l'area *vivere l'apprendistato*, uno più adulto per le aree *trovare lavoro e perfezionarsi e riqualificarsi* e un pubblico misto per l'area *orientarsi*.

Percentuale di consulenze per fascia d'età 20-21-22

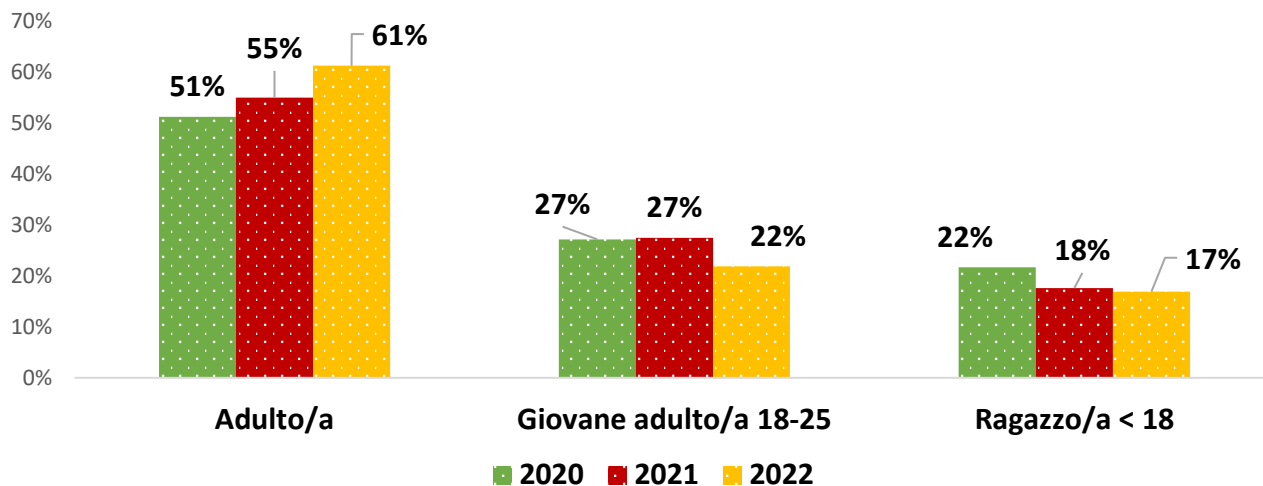


Figura 10 Percentuale di consulenze per fascia d'età 2020, 2021 e 2022

Consulenze per fascia d'età e per area 2022

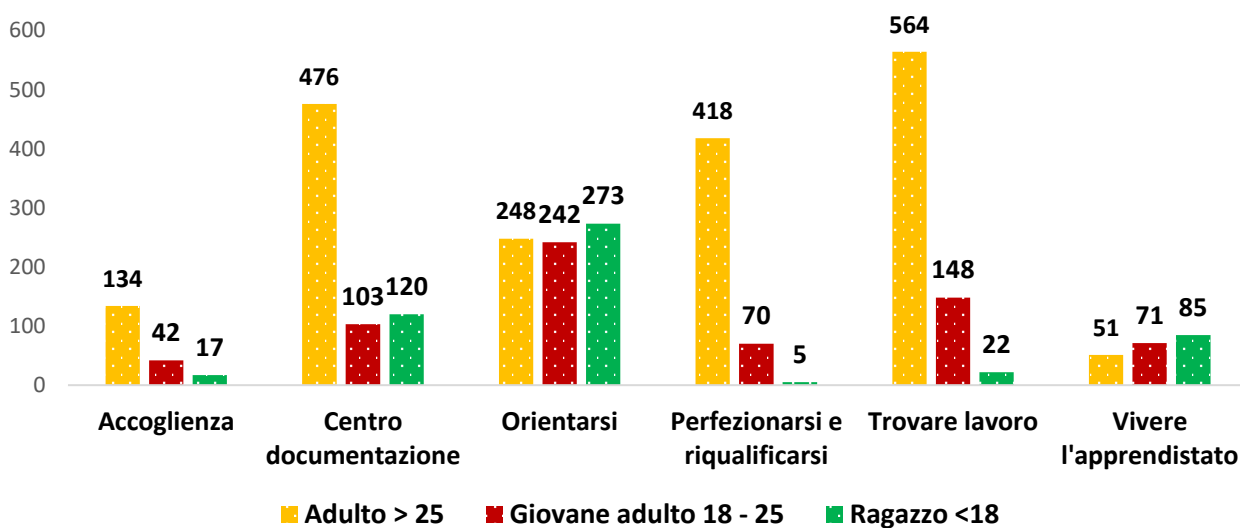
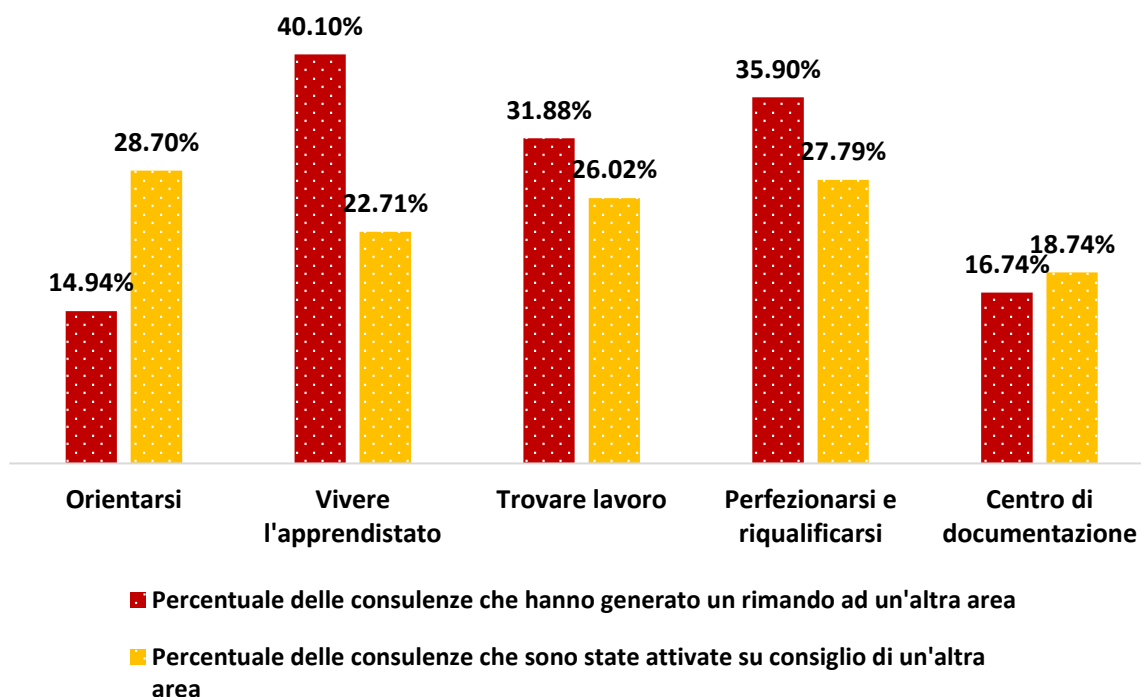


Figura 11 Numero di consulenze per fascia d'età e per area 2022

La CDMSI offre in un unico spazio dei servizi solitamente sparsi sul territorio (concetto di *one-stop-shop*). Questo permette all'utenza di attivare consulenze di primo livello in più aree tematiche secondo le esigenze. Per questa ragione la sinergia tra aree rimane un tema centrale del Servizio. Di seguito riportiamo per ciascuna area la percentuale di consulenze

che hanno generato un rimando ad un'altra area (consulenze "attivate verso altre aree") o che sono state attivate su suggerimento di un'altra area (consulenze "ricevute").

Consulenze: rimandate e ricevute



L'area che rimanda più spesso ad altre consulenze è anche per il 2022 *vivere l'apprendistato* (40,10% delle consulenze hanno dato seguito ad un'altra consulenza), seguita da *perfezionarsi e riqualificarsi* (35,90%), *trovare lavoro* (31,88%), *centro di documentazione* (16,74%) ed infine *orientarsi* (14,94%). *Orientarsi* risulta essere l'area che più spesso riceve consulenze da altre aree (28,7% delle consulenze sono state attivate dopo una consulenza in un'altra area), seguita da *perfezionarsi e riqualificarsi* (27,79%) *trovare lavoro* (26,02%), *vivere l'apprendistato* (22,71%) ed infine il *centro di documentazione* (18,74%). Il trend per quanto concerne i rimandi corrisponde a quello del 2021, si riscontra unicamente un lieve aumento per *trovare lavoro* che ha rimandato più spesso delle consulenze (2021: 26,61% / +4.97 p.p.). Se osserviamo invece le consulenze "ricevute", si nota in particolare una diminuzione per *vivere l'apprendistato* che l'anno scorso si trovava "al primo posto" per percentuale di consulenze ricevute in proporzione alle consulenze effettuate (2021: 29.35% / -6.64 p.p.)

Di seguito riportiamo il dettaglio delle consulenze rimandate e ricevute:

Dettaglio consulenze rimandate

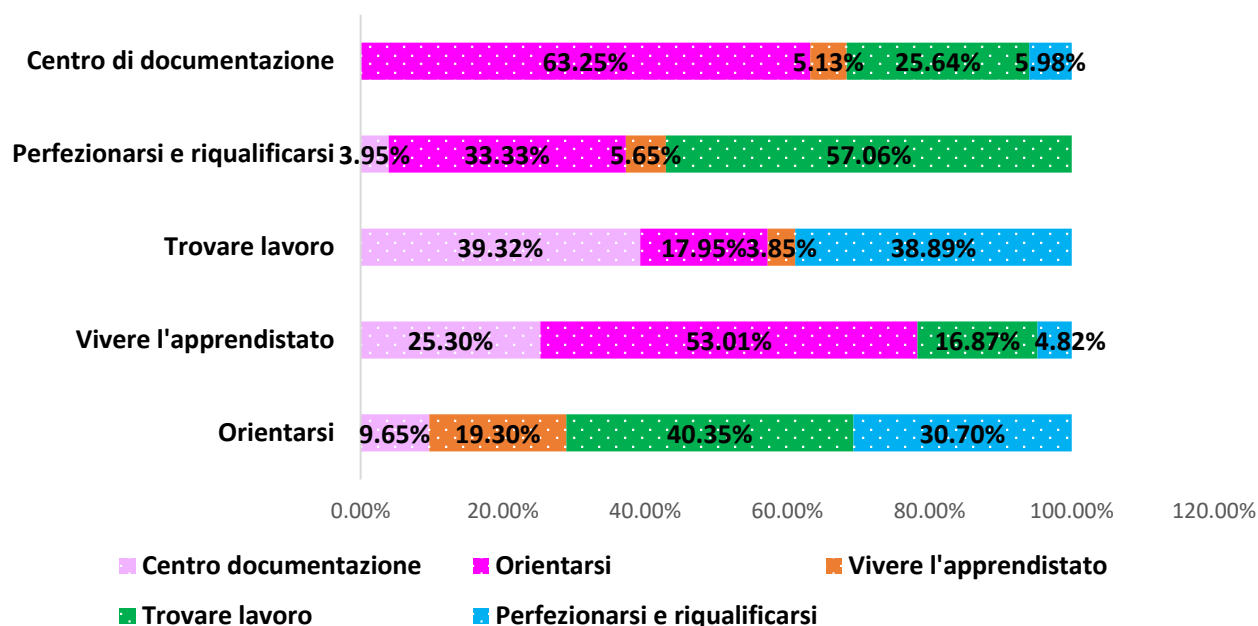


Figura 12 Dettaglio consulenze rimandate

Per quanto concerne l'affinità tra aree, *vivere l'apprendistato* suggerisce in particolare delle consulenze verso orientarsi (53.01% delle consulenze rimandate) mentre perfezionarsi e riqualificarsi verso trovare lavoro (57.06%). Rispetto all'anno scorso sono aumentati i rimandi di trovare lavoro verso il centro di documentazione, quest'anno rappresentano il 39,32% delle consulenze rimandate, che con perfezionarsi e riqualificarsi (38,89%) sono quindi le aree più sollecitate dopo una consulenza a trovare lavoro. Il centro di documentazione conferma una forte affinità con orientarsi (63,25%), destinazione principale della maggior parte delle consulenze rimandate dall'area.

Dettaglio consulenze ricevute

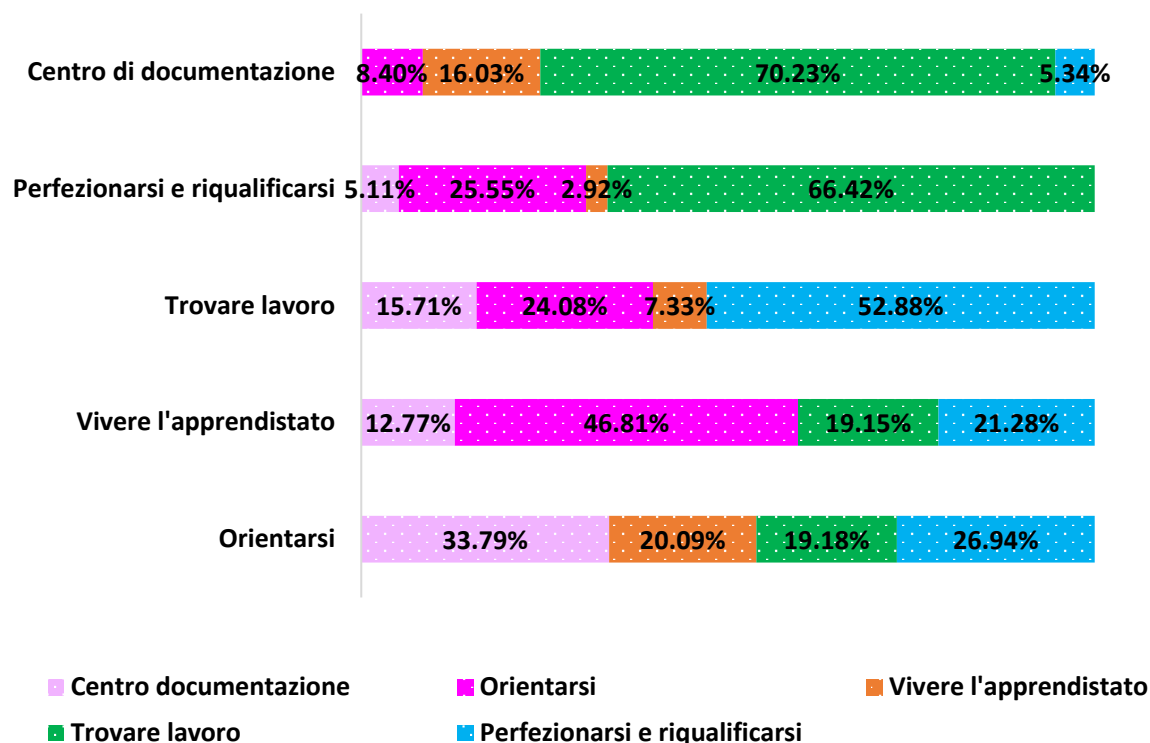


Figura 13 Dettaglio consulenze ricevute

L'area *vivere l'apprendistato* "riceve" più sovente da *orientarsi* (46,81% delle consulenze ricevute). Dato interessante in quanto l'anno precedente risultava che solo una minima parte delle consulenze di *vivere l'apprendistato* è stata consigliata da *orientarsi*. Si conferma invece l'affinità tra *trovare lavoro* e *perfezionarsi e riqualificarsi*. Il *centro documentazione* risulta sollecitato in particolare su consiglio dell'area *trovare lavoro* (70,23%). Infine l'area *orientarsi* riceve consulenze in particolare dal centro di documentazione (33,79%).

1.3.2 Eventi e presidi

Nel 2022 sono stati proposti 227 eventi e 49 presidi (in totale 276), con la partecipazione rispettivamente di 5'703 e 144 persone (in totale 5'847). Complessivamente si riscontra un aumento rispetto all'anno precedente con +6% di eventi e presidi organizzati (nel 2021: 260) e +59% di partecipanti (nel 2021: 3'684).

Gli eventi online rappresentano il 52% di quelli organizzati nel 2022 (i presidi non sono considerati in quanto unicamente in presenza). Il mese che ha registrato più eventi e presidi è maggio, seguito da novembre.

Numero di eventi e presidi per mese 2022

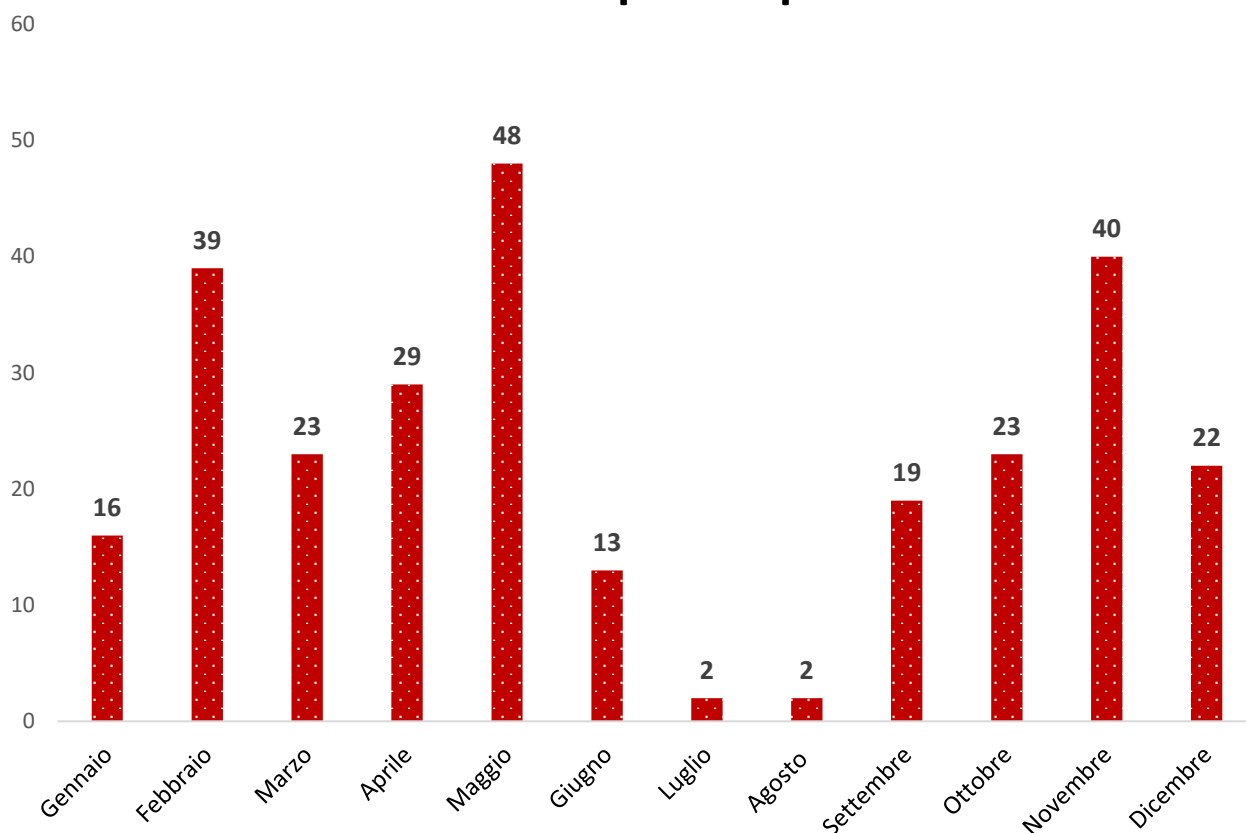


Figura 14 Numero di eventi e presidi per mese 2022

La maggior parte degli eventi proposti riguarda le formazioni professionali di base (59), ovvero presentazioni di percorsi formativi, settori professionali, scuole, porte aperte. Seguono le formazioni professionali superiori e continue (50). In questo ambito sono stati organizzati 22 eventi che riguardano le formazioni delle Scuole specializzate superiori e - 21 che presentano i corsi preparatori agli esami federali. In ordine per numero di eventi troviamo poi i *corsi e atelier* sulla ricerca impiego (49). Se invece consideriamo il numero dei partecipanti troviamo ancora al primo posto gli appuntamenti informativi sulle formazioni di base (1'931), seguiti dalle conferenze (989) ed infine le presentazioni delle formazioni superiori e continue (959).

Categoria eventi	Eventi	Partecipanti
Formazione professionale di base	59	1931
Formazione professionale superiore e continua	50	959
Atelier ricerca impiego	49	314
Stages in collaborazione con SAMS Biasca (per le Creatrici di abbigliamento)	15	70
Conferenze e presentazioni	10	989
Altro	9	305
Attività di prossimità	8	367
Serata informativa art. 33 e VA	6	72
Atelier ricerca apprendistato	5	34
Semplicemente meglio: sensibilizzazione competenze di base	4	255
Formazione professionale base e superiore (eventi misti)	3	272
Lingue e mobilità	3	54
Eventi sull'autoimprenditorialità	2	33
Serate informative su progetti	2	10
Corsi esterni	1	18
Serate informativa per aziende	1	20
Totale complessivo	227	5703

Tabella 6 Numero di eventi e partecipanti per categoria 2022

Nella tabella seguente analizziamo nel dettaglio le attività di prossimità realizzate nel 2022:

Attività di prossimità	Numero partecipanti
Presidio Giovani, Lavoro e Imprenditorialità con Città di Locarno	93
Mestieri in Città con Città di Bellinzona (Palazzo Civico)	200
Presidi di consulenza esterni "La CDMSI a La Filanda Mendrisio"	55
Città di Locarno - presidio esterno formazione continua, lavoro, imprenditorialità	19

Tabella 7 Attività di prossimità

Per quanto concerne i presidi offerti, ne sono stati proposti 49, si tratta di una leggera diminuzione rispetto al 2021 (-24) organizzati da 5 enti diversi, con la partecipazione di 144 persone, un aumento rispetto all'anno precedente (+6).

Ente	Presidi	Partecipanti
Fondounimpresa	13	49
Servizi mobilità e scambi	12	40
OCST-Progetto Mosaico	10	21
Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana SUPSI	10	28
Scuole specializzate superiori SSS	4	6
Totale complessivo	49	144

Tabella 8 Numero di presidi e partecipanti per ente organizzatore 2022

1.3.3 Altre occupazioni

La CDMSI mette a disposizione i propri spazi per corsi di formazione, riunioni ed altre attività non strettamente legate al programma di eventi. Questo permette anche di ampliare la rete dei partner con i quali si collabora poi spesso nell'organizzazione di eventi o altre attività. Inoltre, organizza delle visite per docenti, allievi/e delle scuole di diverso ordine e

rappresentanti di enti, sia istituzionali che privati. Di seguito la ripartizione delle “altre occupazioni”, per tipologia:

Tipologia	Numero di “altre occupazioni”	Partecipanti
Formazione	59	709
Riunioni	283	1551
Visite	50	408
Totale complessivo	392	2668

Tabella 9 Numero di altre occupazioni e partecipanti per tipologia 2022

Rispetto al 2021 è da notare un aumento importante del numero di “altre occupazioni” (+40.5%), particolarmente marcato per quanto concerne le riunioni (+47%), così suddivise: 204 interne o altri servizi del DECS (72%), 63 altri dipartimenti (22%, di questi 29 Sezione del lavoro e 32 DSS) ed infine 16 con partner esterni (6%).

Le formazioni sono state prevalentemente interne (59%), ovvero CDMSI o altri servizi del DECS, seguite da altri dipartimenti (36%) e partner esterni (5%).

Infine ci sono state 15 visite di classe scolastiche di diversi ordini e 35 di partner istituzionali e di enti privati.

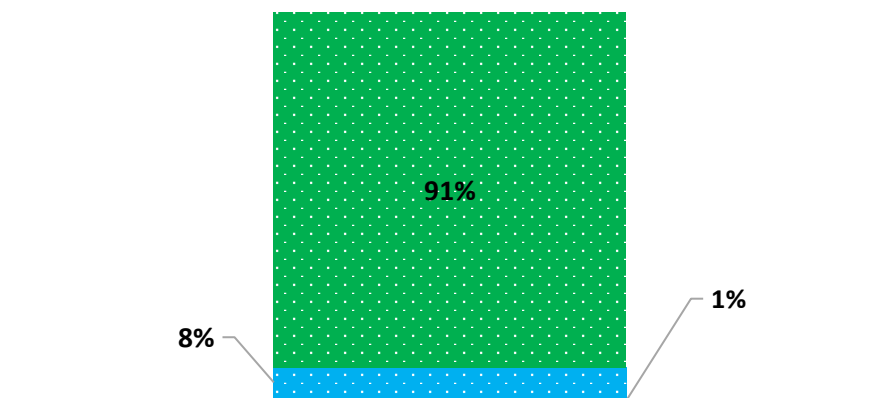
1.4 Feedback

Nel 2022 i feedback sono stati raccolti con un formulario digitale sia per le consulenze che per gli eventi (partecipanti e partner dell'organizzazione).

1.4.1 Consulenze

Nel corso del 2022 sono stati raccolti in totale 293 feedback da parte dell'utenza. A differenza del primo anno di attività, quando i feedback venivano chiesti sistematicamente all'uscita della struttura, si è deciso di consegnare alle persone un QRcode che permette loro di scrivere la valutazione anche in un secondo momento da casa. Alle persone è stata data possibilità di valutare tutte le aree da loro visitate. Di seguito riportiamo i risultati principali per area di consulenza, da tenere in considerazione che in alcuni casi si tratta di un numero di feedback fortemente ridotto. Nello specifico: 144 per orientarsi, 25 per vivere l'apprendistato, 107 per trovare lavoro, 85 per perfezionarsi e riqualificarsi ed infine 18 per il centro documentazione

1. Accoglienza



1. Il personale dell'accoglienza si è rivelato disponibile e gentile?

- 1. Completamente in disaccordo
- 4. D'accordo
- 5. Completamente d'accordo

Figura 15 Valutazione dell'accoglienza

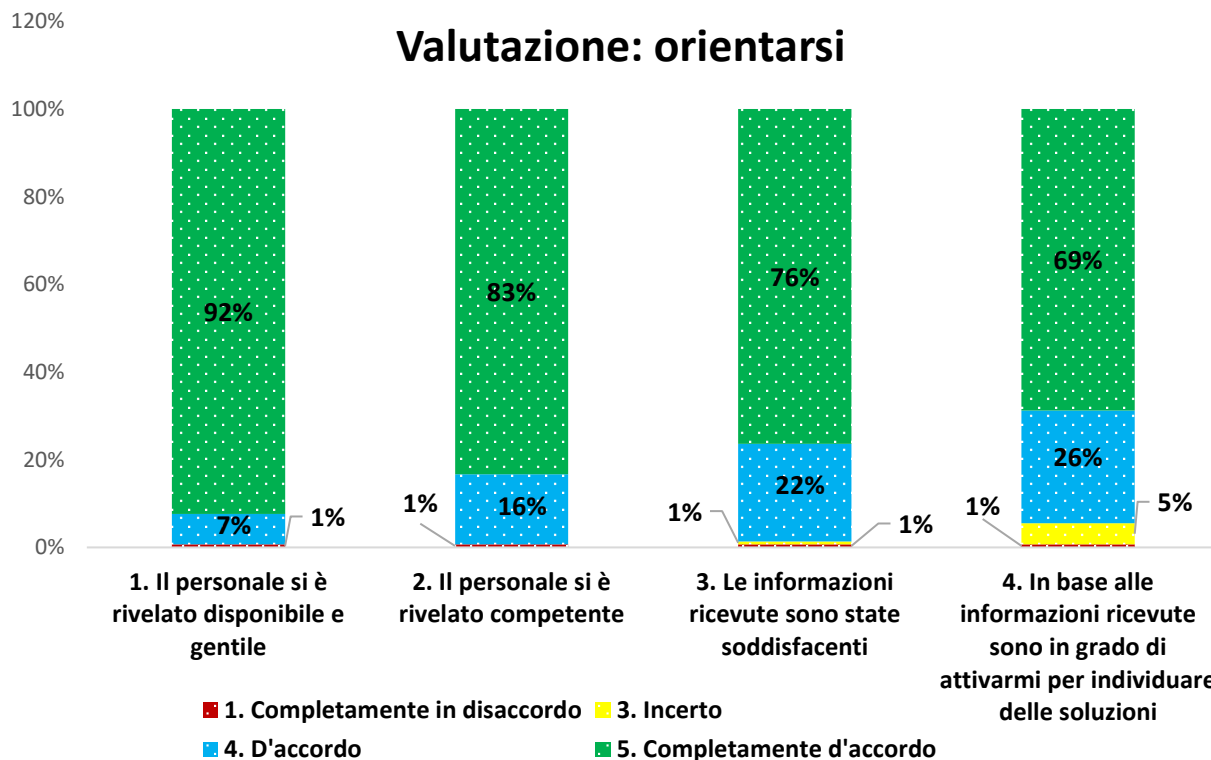


Figura 16 Valutazione di orientarsi

Valutazione: vivere l'apprendistato

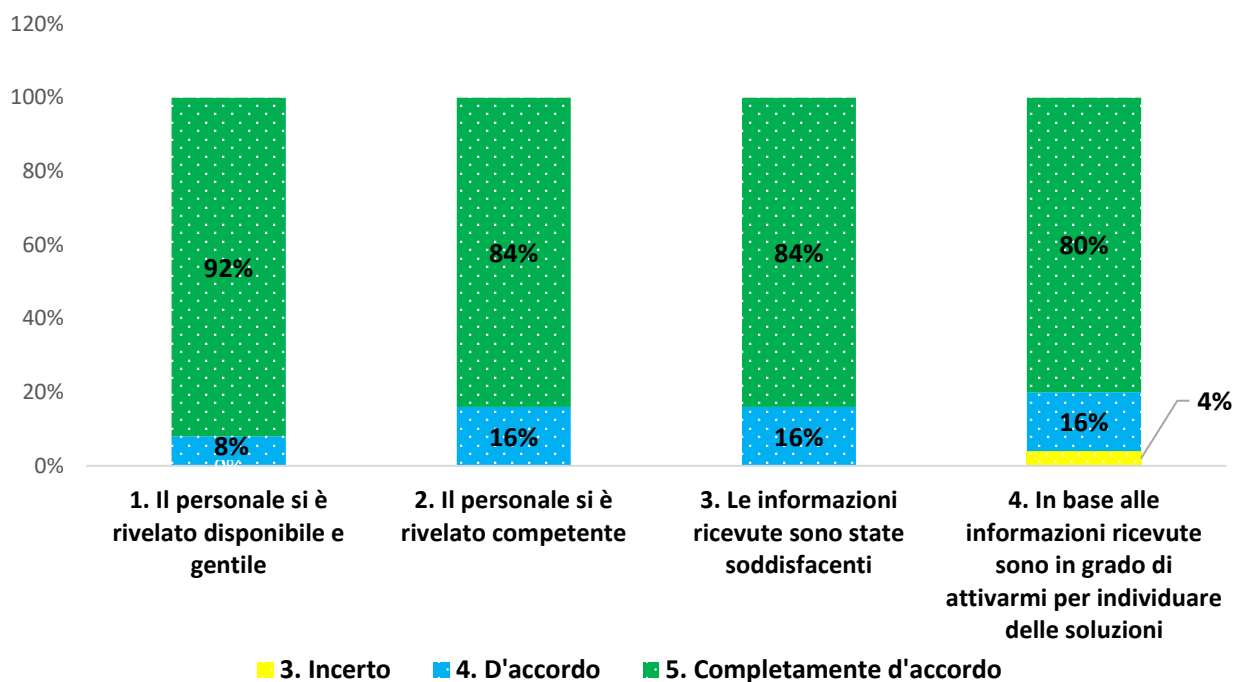


Figura 17 Valutazione di vivere l'apprendistato

Valutazione: trovare lavoro

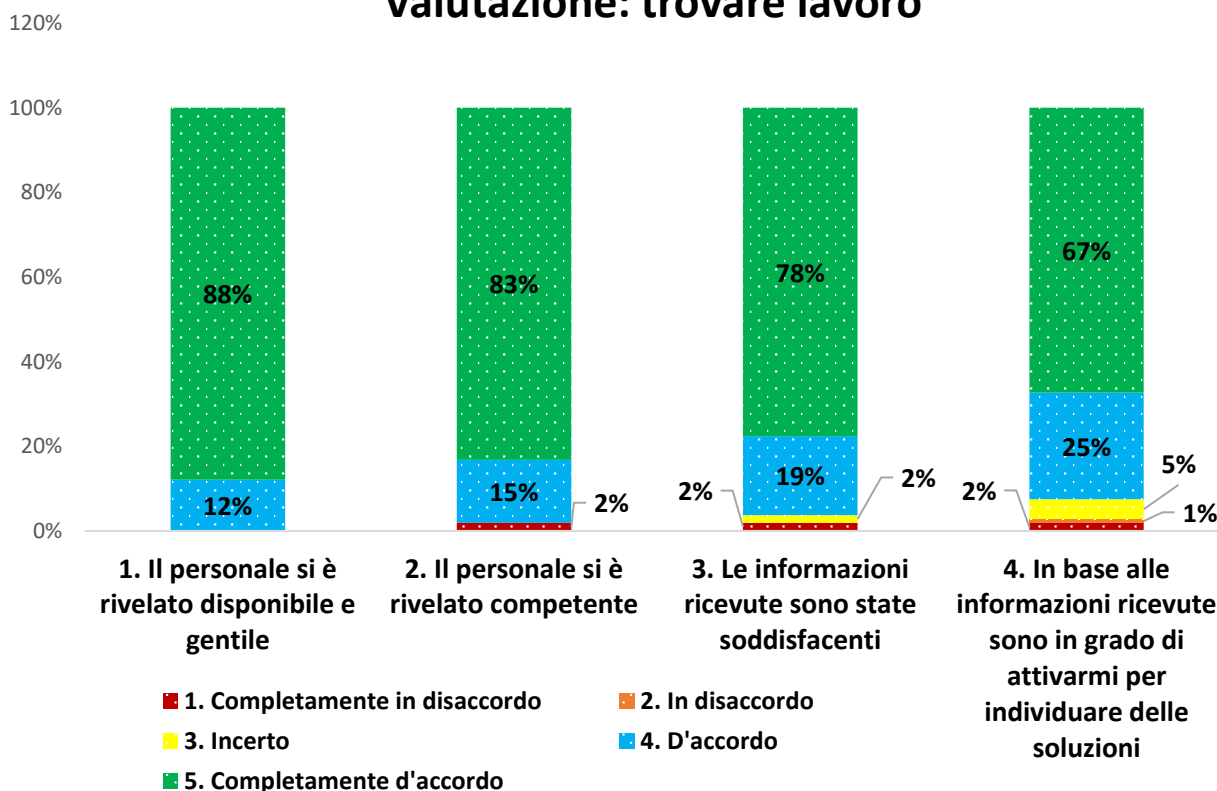


Figura 18 Valutazione di trovare lavoro

Valutazione: Perfezionarsi e riqualificarsi

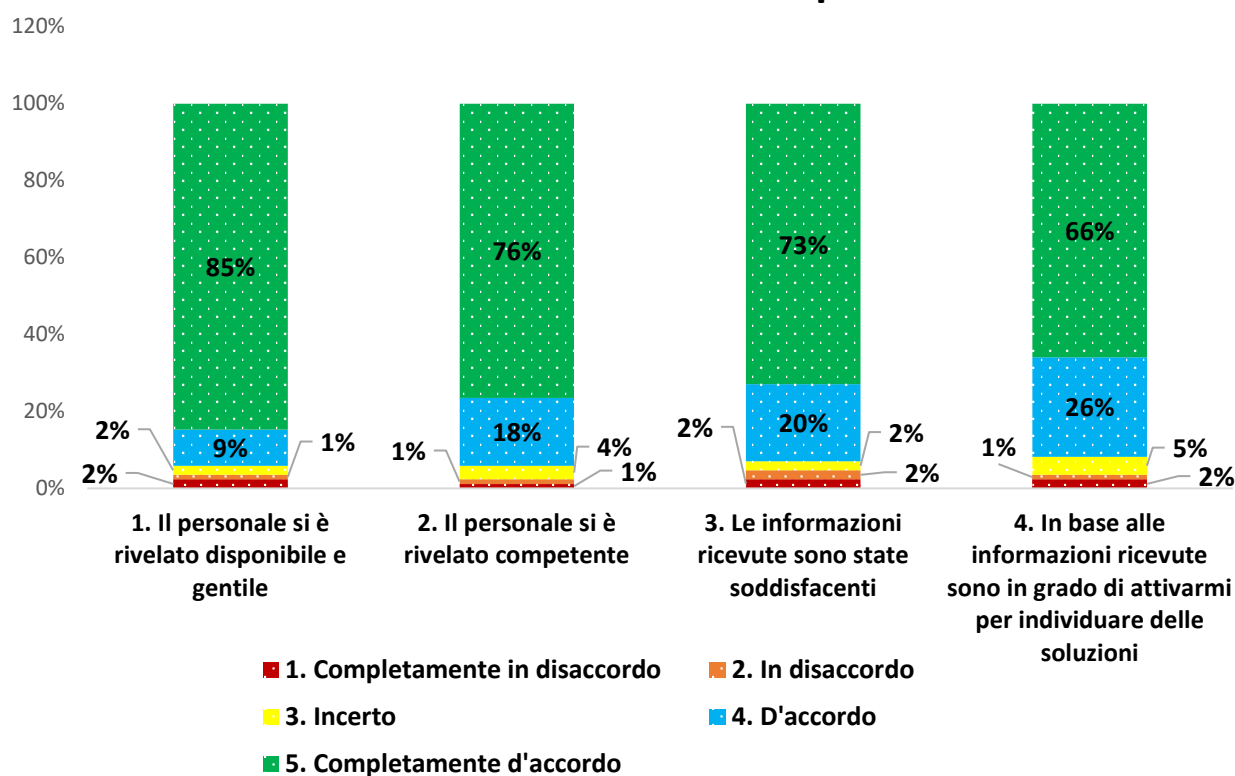


Figura 19 Valutazione di perfezionarsi e riqualificarsi

Valutazione: centro di documentazione multimediale

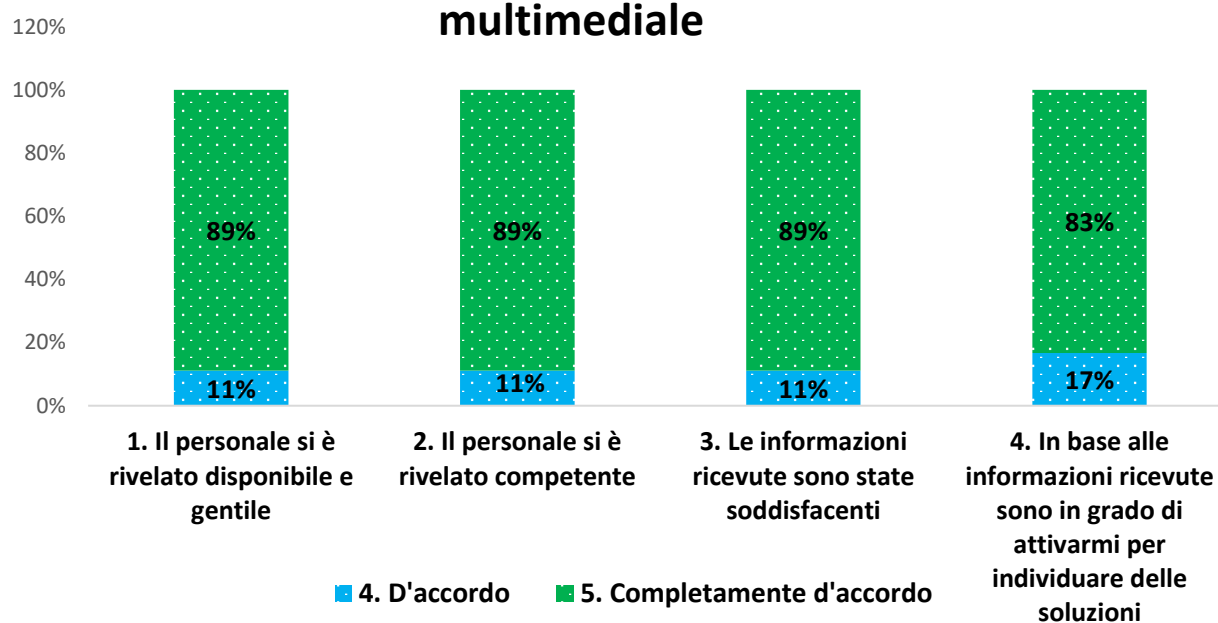


Figura 20 Valutazione del centro di documentazione

Secondo i feedback degli utenti la documentazione consegnata si è rivelata nella maggior parte dei casi completa e chiara (90%). Infine la maggioranza degli utenti che ha risposto al questionario si è detta disposta a consigliare la CDMSI a terzi (97%).

1.4.2 Eventi

Per quanto concerne gli eventi sono state raccolte 74 valutazioni da parte degli utenti. Di seguito riportiamo alcuni dati.

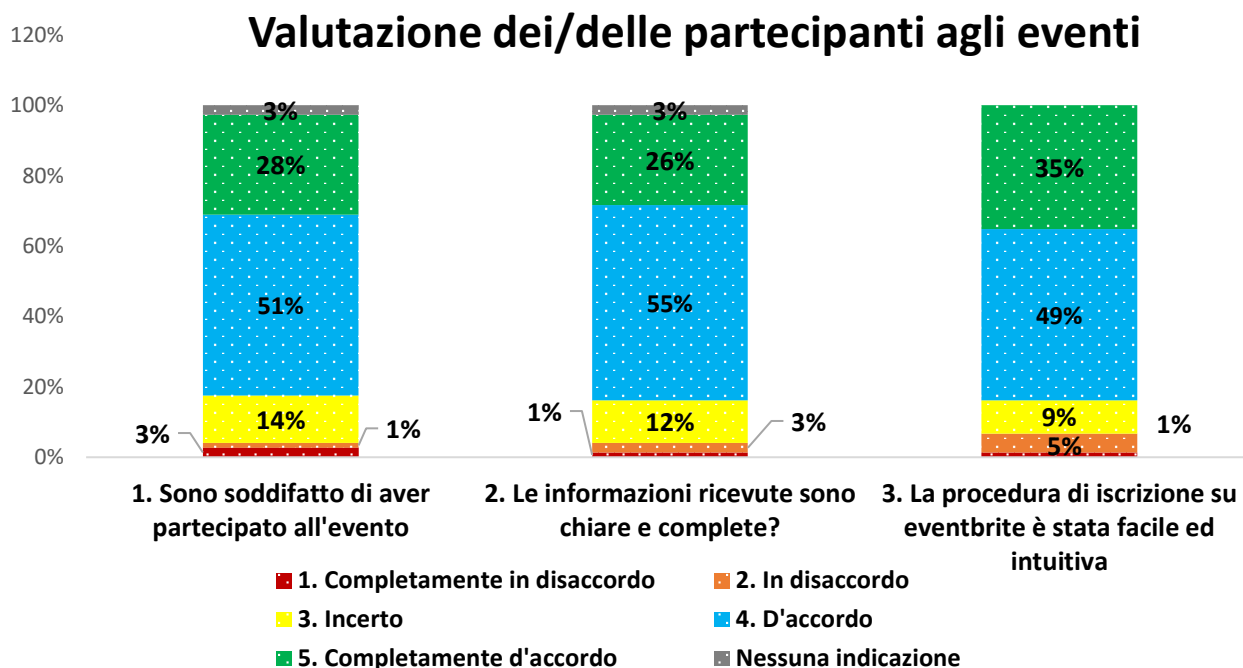


Figura 21 Valutazione dei/delle partecipanti agli eventi

In generale la soddisfazione dei/delle partecipanti risulta molto elevata e non si riscontrano particolari problemi per quanto concerne la procedura di iscrizione tramite il sito Eventbrite.

Di seguito riportiamo infine le 55 valutazioni dei partner che hanno collaborato nell'organizzazione degli eventi. Tra questi: OML, scuole professionali, altre scuole, servizi dell'amministrazione cantonale, Comuni, enti esterni sia pubblici che privati. Anche in questo caso rileviamo una soddisfazione molto elevata, in particolare per quanto concerne le competenze del personale della CDMSI. Tutti i partner che hanno partecipato al sondaggio si sono inoltre detti disponibili a collaborare anche in futuro.

Valutazione dei partner

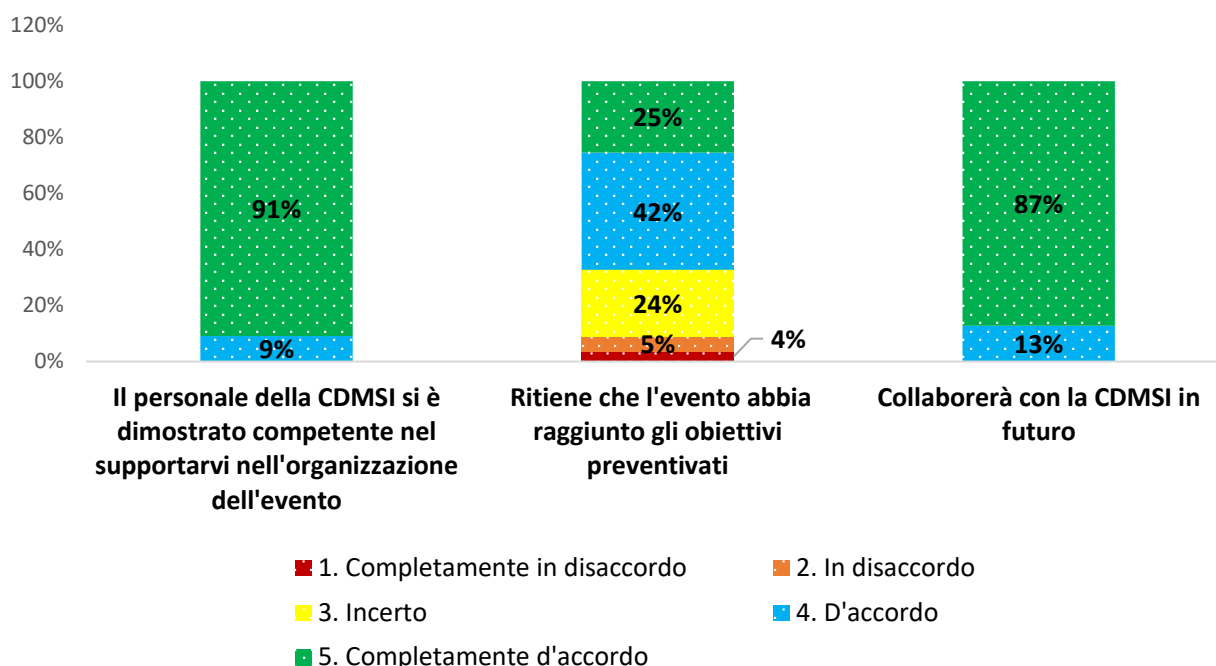


Figura 22 Valutazione dei partner

1.5 Promozione e comunicazione

Di seguito elenchiamo i canali di comunicazione e di promozione che sono stati utilizzati dal Servizio nel 2022:

- Sito internet della CDMSI (www.cittadeimestieri.ti.ch)
- Opuscolo generale degli eventi della CDMSI e delle consulenze
- Canali Facebook e Instagram (cittadeimestieri.ch)
- Media online: Ticinonline e Gruppo MediaTmarketing
- Principali canali televisivi ticinesi
- Giornali e riviste cartacee: 20minuti, la regione e altri
- Conferenze stampa e comunicati stampa
- Swiss virtual Expo
- Diverse mailinglist interne (genitori, studenti, organizzazioni del mondo del lavoro, servizi amministrativi e altro portatori d'interesse)
- Promozione su "Scuola media... e poi?" edito dall'UOSP
- Promozione sull'agenda scolastica cantonale e quella privata
- Collaborazione con Conferenza cantonale dei genitori
- Collaborazione con Lugano Network
- Bacheca dell'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale
- Distribuzione flyer nelle scuole medie (per #Ora!Professioni on air)
- Opuscolo semestrale dei Corsi per adulti
- Locandine degli eventi distribuite ai portatori d'interesse
- Collaborazione con le antenne nelle scuole professionali

In particolare quest'anno è stata ampliata la promozione sui canali televisivi, dapprima con la promozione dell'area vivere l'apprendistato con il video "Coltiva la tua passione" e in seguito con gli spot riferiti al numero verde per le aziende formatrici. I social network rimangono un canale di comunicazione importante, in particolare per quanto riguarda la promozione, sia generale che mirata, degli eventi. Nel 2022 sono stati registrati 492 nuovi *followers* su Facebook (462 al netto delle persone che non seguono più la pagina). Attualmente la pagina facebook conta 2'697 iscritti mentre Instagram 1'477.

Di seguito riportiamo l'indicazione dei/delle visitatori/trici riguardo come sono venuti a conoscenza del Servizio, i dati sono stati raccolti con il formulario online. Si sottolinea che il 36% degli utenti che hanno risposto al sondaggio erano già stati precedentemente alla CDMSI.

Come sei venuta/o a conoscenza della CDMSI?

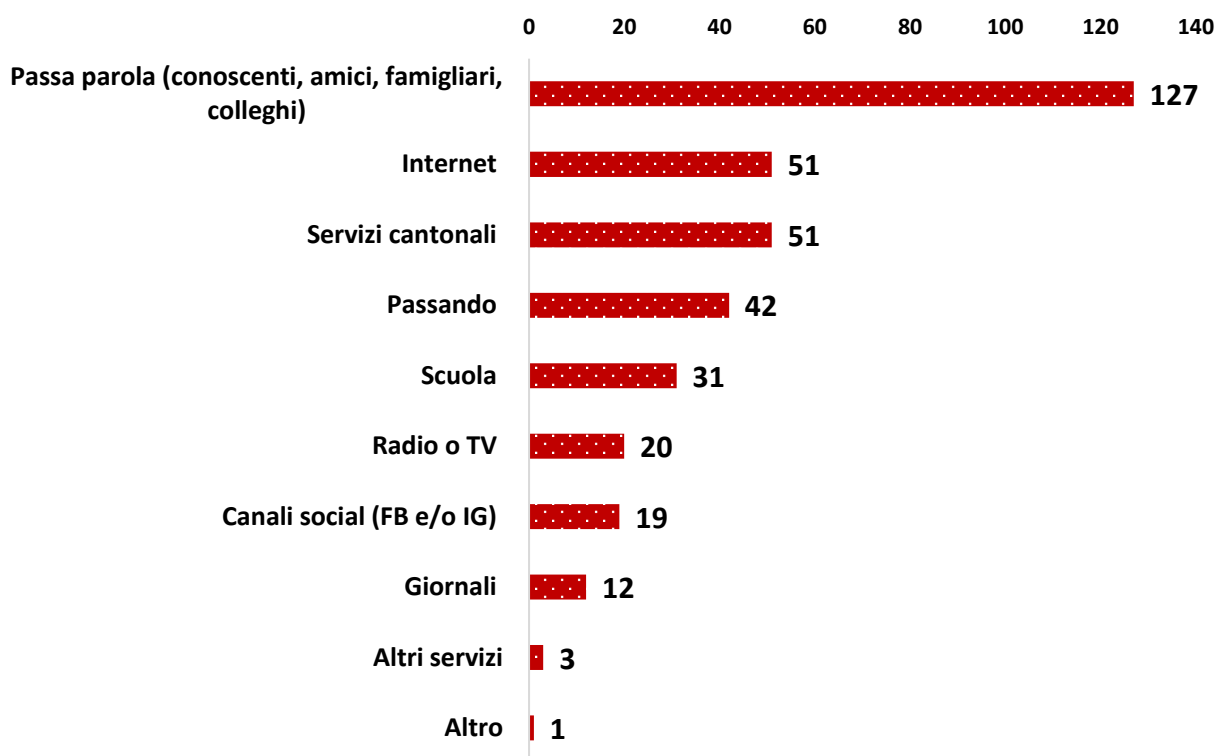


Figura 23 Sondaggio online: Come sei venuta/o a conoscenza della CDMSI?

Oltre al feedback online è stato condotto un rilevamento presso l'area accoglienza nella quale è stato chiesto sistematicamente agli utenti venuti per attivare una consulenza come hanno conosciuto il servizio. Riportiamo di seguito i dati raccolti:

Fonte	Numero
Passaparola	366
Cliente abituale	226
Altro	156
Passando	151
Ufficio regionale di collocamento	144
Ricerca in google	109
Sito web CDMSI	64
Consulenti CDMSI	39
Televisione	35
Scuole professionali	32
Scuole medie	29
UOSP	26
DFP Ispettori/trici di tirocinio	24
Facebook	20
Giornali cartacei	20
Eventi CDMSI	18
Scuole medie superiori	14
Locandine	10
Ufficio della migrazione	10
Cancellerie comunali	9
Ufficio sostegno sociale e inserimento	8
Opuscoli	7
Aziende	6
Instagram	6
Radio	6
ECAP	5
Ticinonline	5
Fondazioni sociali	4
Sindacati	4
SUPSI	4
Eventbrite	3
Istituto della transizione e del sostegno	3
Labor transfer	3
Lingue e stage	3
Lugano network	3
SOS	3
Istituto della formazione continua	2
OML	2
Servizi per la formazione continua	2
Caritas	1
Fondounimpresa	1
Scuole specializzate superiori	1
Ticinonews	1
Altro media online	1

Tabella 10 Rilevamento accoglienza: come hai conosciuto la CDMSI?

Infine le valutazioni dei partecipanti agli eventi (74) e dei partner (55) per quanto concerne la strategia di comunicazione e il materiale promozionale realizzato.

Soddisfazione dei/delle partecipanti per la strategia di comunicazione

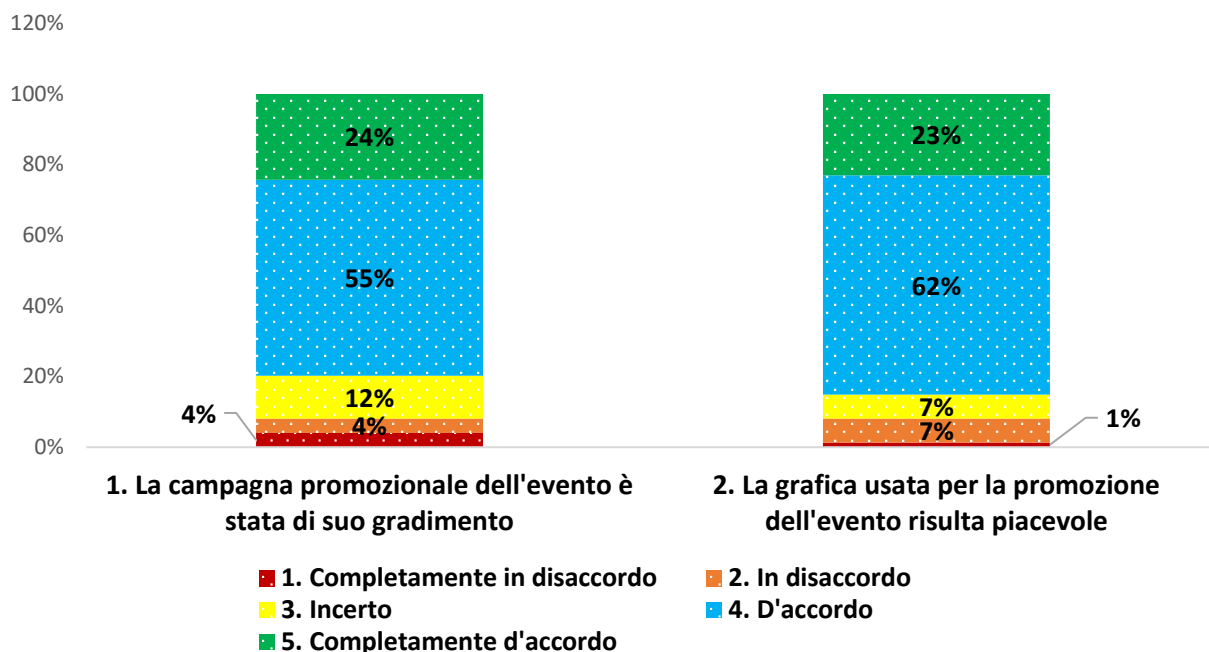


Figura 24 Soddisfazione dei/delle partecipanti per la strategia di comunicazione

Soddisfazione dei partner per la strategia di comunicazione

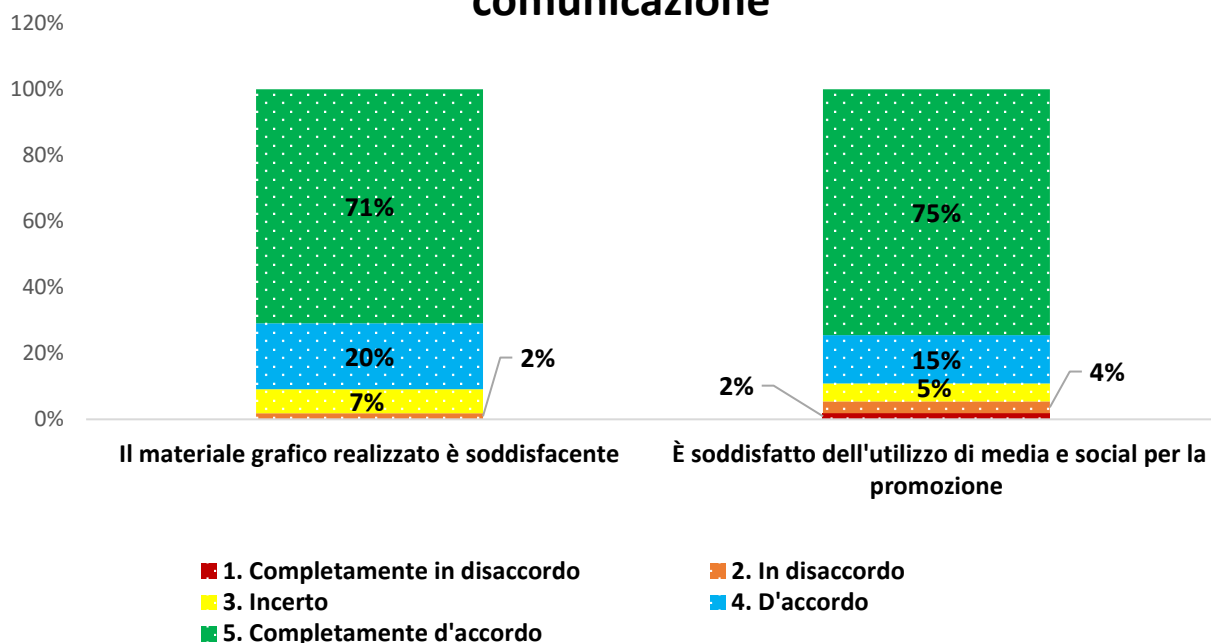


Figura 25 Soddisfazione dei partner per la strategia di comunicazione

1.6 Sfide presenti e future

Nel 2023 la CDMSI sarà impegnata in particolare nell'organizzazione della manifestazione *Millestrade* che si estenderà su tutto l'arco dell'anno. Si tratta di un importante lavoro di rete che coinvolge diversi partner istituzionali e del mondo del lavoro. In particolare la CDMSI sarà attiva nell'organizzazione delle porte aperte nei centri aziendali e interaziendali, così come nell'organizzazione di eventi per giovani adulti, adulti, docenti e aziende. Dopo le esperienze positive dell'anno scorso, nel 2023 s'intende inoltre rafforzare ulteriormente la presenza sul territorio. Per questo sono in corso trattative con comuni e altri enti locali al fine di garantire una presenza capillare nei punti di interesse della Svizzera italiana. Il Servizio, nell'ambito del progetto *Millestrade*, avrà inoltre a disposizione un furgone, condiviso con altri Servizi del DECS, con il quale s'intende organizzare momenti informativi e attività ludico-didattiche nelle scuole, durante le manifestazioni, nelle porte aperte e in altri punti o momenti d'interesse. Proseguiranno inoltre i lavori per rafforzare la presenza e la promozione della CDMSI e delle sue attività nelle scuole professionali, in particolare con la collaborazione degli ispettori e delle ispettrici Piu Duale PLUS-sportello consulenza degli istituti. Per garantire un programma di eventi variato e che corrisponda agli interessi del pubblico, è fondamentale poter contare su diversi partner, sia istituzionali che privati. Il lavoro di costruzione della rete continuerà quindi ad essere una priorità del Servizio. Dopo alcuni anni di continua crescita sarà inoltre importante lavorare al fine di mantenere e se possibile ulteriormente aumentare il pubblico raggiunto. Bisognerà quindi investire nella promozione attraverso canali di comunicazioni variegati, oltre che continuare ad adattare la propria offerta alle esigenze della popolazione.

Tenendo conto delle esperienze maturate nei primi tre anni di attività sono stati stabiliti i seguenti obiettivi:

- confermare la presenza sul territorio;
- sviluppare ed erogare nuovi atelier e laboratori (corsi);
- contribuire alla campagna di collocamento dei giovani a tirocinio;
- sviluppare la promozione dei percorsi formativi di livello terziario professionale;
- organizzare almeno un convegno/evento annuo su temi di interesse generale connessi a formazione e lavoro;
- Implementare sinergie con Città dei mestieri di Ginevra.