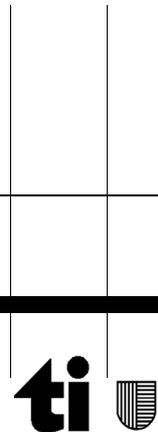

Città dei mestieri della Svizzera italiana

Rendiconto attività 2023



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

Bellinzona, 01.02.2024



Indice

1. CONSIDERAZIONI GENERALI	1
1.1 ORGANIGRAMMA	1
1.2 COMITATO GUIDA	2
2. IL 2023 IN BREVE	3
2.1 MILLESTRADE	3
2.2 ATELIER E CORSI RICERCA IMPIEGO	3
2.3 ATTIVITÀ DI PROSSIMITÀ	4
2.4 COLLABORAZIONI CON ENTI E ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO	4
2.5 ATTIVITÀ NEL RESEAU INTERNATIONAL DES CITES DES METIERS	5
2.6 ALTRE NOVITÀ IN BREVE	5
3. VOLUME DI ATTIVITÀ	7
3.1 CONSULENZE	7
3.1.1 VOLUME CONSULENZE	7
3.1.2 STRUTTURA DELLE CONSULENZE	8
3.1.3 DATI DEMOGRAFICI DELL'UTENZA	12
3.1.4 SINERGIA TRA LE AREE DI CONSULENZA	13
3.1.5 CENTRO DI DOCUMENTAZIONE MULTIMEDIALE	15
3.2 EVENTI, FORMAZIONE E PRESIDII	17
3.3 ALTRE OCCUPAZIONI	19
4. RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE	20
4.1 CONSULENZE	20
4.2 EVENTI	21
5. PROMOZIONE E COMUNICAZIONE	24
6. SFIDE PRESENTI E FUTURE	27

Figura 1 Organigramma	1
Figura 2 Evoluzione volume di attività	7
Figura 3 Evoluzione consulenze per area	8
Figura 4 Evoluzione media consulenze giornaliere	8
Figura 5 Consulenze per mese	9
Figura 6 Percentuale di giorni con consulenze.....	9
Figura 7 Percentuale di giorni con e senza consulenze per area	10
Figura 8 Durata delle consulenze per area.....	11
Figura 9 Evoluzione numero di consulenze per giorno della settimana.....	11
Figura 10 Evoluzione percentuale di consulenze per fascia d'età	12
Figura 11 Numero di consulenze per fascia d'età e per area	12
Figura 12 Percentuale delle consulenze ricevute e rimandate per area	13
Figura 13 Dettaglio consulenze ricevute.....	14
Figura 14 Dettaglio consulenze rimandate	14
Figura 15 Consulenze nel centro documentazione multimediale per mese.....	15
Figura 16 Motivi che hanno portato all'attivazione di una consulenza nel centro documentazione multimediale	15
Figura 17 Numero di eventi, corsi e presidi per mese	17
Figura 18 Valutazione dell'accoglienza	20
Figura 19 Valutazione delle aree di consulenze e del centro di documentazione multimediale	20
Figura 20 Valutazione degli eventi da parte dei partecipanti	21
Figura 21 1. Valutazione porte aperte Millestrade	21
Figura 22 2. Valutazione porte aperte Millestrade	22
Figura 23 Valutazione degli eventi da parte dei partner	22
Figura 24 Valutazione dei corsi/atelier da parte dei partecipanti	23
Figura 25 Rilevamento online: come hai scoperto la CDMSI?	25
Figura 26 Valutazione della strategia di comunicazione da parte dei partecipanti	26
Figura 27 Valutazione della strategia di comunicazione da parte dei partner.....	26
Tabella 1 Durata delle consulenze	10
Tabella 2 Numero di consulenze per fascia oraria	12
Tabella 3 Numero di eventi e partecipanti per categoria	17
Tabella 4 Numero di corsi e partecipanti	18
Tabella 5 Presidi organizzati e partecipanti	18
Tabella 6 Eventi inseriti nel progetto Millestrade	18
Tabella 7 Eventi furgone Millestrade	19
Tabella 8 Numero di altre occupazioni e partecipanti per tipologia 2023	19
Tabella 9 Rilevamento accoglienza: come hai scoperto la CDMSI?	25

I. Considerazioni generali

La Città dei mestieri della Svizzera italiana (in seguito: CDMSI), parte della rete internazionale delle Città dei mestieri, rappresenta un punto di incontro per persone, organizzazioni e aziende. In particolare offre 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 alla *Carta dei Principi*, stabilita dal *Réseau international des Cités des métiers*, che sancisce in particolare la gratuità e il libero accesso ai servizi, garantendo inoltre l'anonimato. Si tratta di un servizio pubblico gestito dalla Divisione della formazione professionale (DFP) del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS) nella quale collaborano due Dipartimenti cantonali (DECS e DFE-Dipartimento delle finanze e dell'economia). A livello strategico è inoltre accompagnata dal Comitato guida che riunisce esponenti istituzionali e delle organizzazioni del mondo del lavoro.

I.1 Organigramma

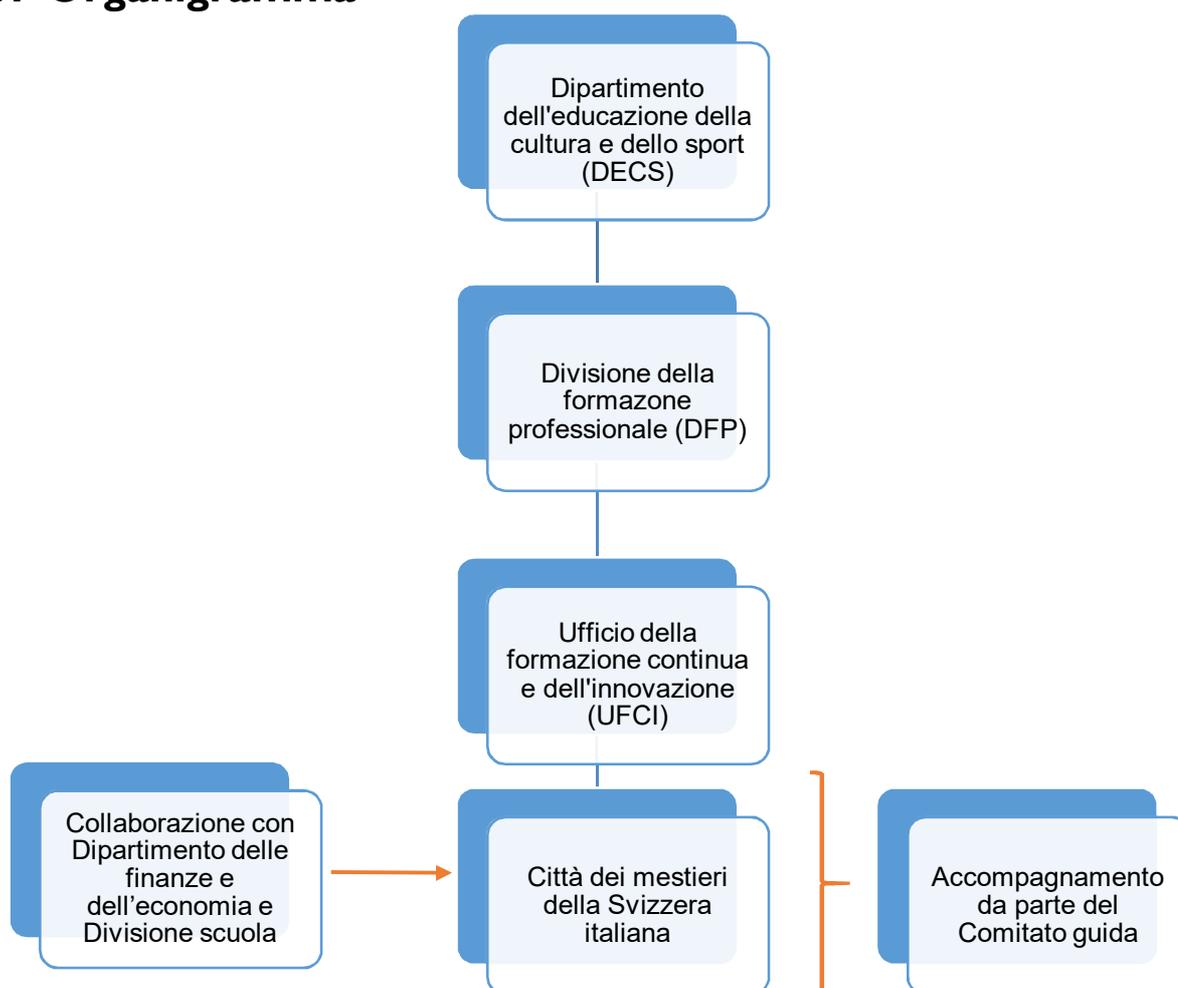


Figura 1 Organigramma

I.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. Nel 2023 si è incontrato 3 volte per discutere il programma di atelier, la partecipazione della CDMSI al progetto Millestrade e altre tematiche a carattere organizzativo. Sono stati inoltre valutati e fissati gli obiettivi annui. Al primo incontro annuale di gennaio, il Comitato guida ha avuto il piacere di accogliere il Consigliere di Stato uscente Manuele Bertoli, al secondo incontro annuale di giugno ha partecipato la Consigliera di Stato Marina Carobbio Guscetti, nuova Direttrice del DECS.

Si segnala una novità per quanto riguarda la composizione del Comitato guida nel quale dal 2023 fa parte anche la Conferenza cantonale dei genitori, rappresentata da Enrico Santinelli. La presenza dei genitori risulta di rilevanza strategica in quanto permette di considerare, soprattutto per quanto concerne l'organizzazione degli eventi, il punto di vista di un pubblico di riferimento molto importante. La misura s'inserisce nella strategia a medio termine della CDMSI volta ad offrire un servizio sempre più in linea con i bisogni del pubblico.

2. Il 2023 in breve

Nel 2023 la CDMSI ha continuato ad ampliare la sua offerta sia in termini numerici sia di tematiche trattate. Di seguito riportiamo alcune attività ed eventi che hanno contraddistinto l'anno appena trascorso.

2.1 Millestrade

La CDMSI è uno dei partner principali del progetto Millestrade ed è rappresentata sia nel Comitato guida che nel gruppo operativo. In particolare la CDMSI si è occupata di organizzare le porte aperte dei centri aziendali e interaziendali oltre che gli eventi destinati agli adulti, ai docenti e alle aziende. Ha realizzato e gestito il furgone Millestrade, con il quale si è resa protagonista di una buona parte di uscite nel territorio. Si è inoltre occupata di curare la comunicazione soprattutto per quanto concerne il materiale informativo degli eventi e i canali social. La CDMSI ha anche presenziato a numerose porte aperte ed eventi al fine di promuovere la formazione professionale e il servizio stesso. In totale, nel contesto del progetto Millestrade, ha realizzato oltre 100 eventi con quasi 6'000 partecipanti. Per maggiori dettagli riguardo il volume di attività di Millestrade ci si può riferire al capitolo 3.2. Il progetto ha rappresentato un'ottima opportunità per il servizio che ha potuto essere presente in modo capillare sul territorio, stringere nuove collaborazioni e espandere il proprio ecosistema partenariale.

2.2 Atelier e corsi ricerca impiego

Nel 2023 è stata ulteriormente ampliata l'offerta di atelier per la ricerca d'impiego e la ricerca di un posto di apprendistato. In totale sono stati proposti 73 corsi con 471 partecipanti. Rispetto al 2022 si segnala un aumento del 35 % degli atelier proposti (nel 2022: 54) e dei partecipanti (nel 2022: 348). Per l'anno scolastico 2023/2024 sono in agenda 9 diverse tipologie di atelier che ricoprono tutti gli aspetti fondamentali della ricerca impiego, ovvero:

- Strategie di ricerca impiego
- Sistema il tuo curriculum vitae
- La lettera di candidatura
- Il colloquio di lavoro
- L'informatica nella ricerca impiego
- Sviluppa il tuo CV con Canva
- Simula il colloquio di lavoro perfetto (novità 2023)
- LinkedIn - Recruiting senza segreti (novità 2023)
- Cercare un posto di apprendistato

Segnaliamo inoltre che l'atelier *“Cercare un posto di apprendistato”* è stato proposto, in forma adattata, anche alla scuola media di Stabio. I corsi rappresentano una proposta formativa fondamentale per la CDMSI in quanto permettono di rispondere a una reale necessità dell'utenza, in particolare per quanto concerne l'impiego di nuovi strumenti digitali nella ricerca impiego. Per questo motivo lo sviluppo del programma era stato inserito come obiettivo strategico 2023.

2.3 Attività di prossimità

Un altro asse strategico per l'anno appena conclusosi è stato quello delle attività di prossimità che hanno permesso alla CDMSI di avvicinarsi anche a un pubblico che, per varie ragioni, non ha la possibilità di recarsi presso la sede di Bellinzona. L'obiettivo è stato perseguito anche nel contesto del progetto Millestrade con la presenza alle porte aperte e con l'utilizzo del furgone. Oltre ai classici presidi, che quest'anno sono arrivati per la prima volta a Lugano, sono stati organizzati una serie di incontri, con e senza il furgone, che hanno visto la presenza della CDMSI all'interno delle sedi di diversi ordini scolastici (scuole medie, offerte transitorie e scuole professionali) e hanno permesso di collaborare con enti e comuni del territorio, ad esempio a Bellinzona e Mendrisio nell'ambito della presentazione dei posti di tirocinio offerti.

2.4 Collaborazioni con enti e associazioni del territorio

Come già anticipato, il 2023 ha rappresentato un punto di svolta per quanto concerne l'organizzazione di eventi in collaborazione con gli enti del territorio, che nel corso dell'anno si sono ulteriormente ampliati e consolidati. Una collaborazione importante è quella stretta con *l'Istituto della transizione e del sostegno* che per l'anno scolastico 2023/2024 prevede delle formazioni settimanali presso la CDMSI rivolte ai giovani che frequentano il *Pre tirocinio d'integrazione* e il *Semestre di motivazione*. Nel periodo settembre-dicembre 2023 si contano 21 incontri con in totale 237 partecipanti. Nel 2023 si sono inoltre ulteriormente rafforzati i rapporti con il *Canton Grigioni*, sia con la presenza alla manifestazione *Mestée in Vall* (28-29 aprile 2023, 500 partecipanti) sia con le attività organizzate presso le Scuole secondarie e di avviamento pratico (SEC-SAP) di Roveredo e Mesocco, che hanno coinvolto 165 allievi/e. Come già anticipato si sono ulteriormente ampliate anche le collaborazioni con i comuni, oltre ai presidi con *Biasca* e *Locarno*, citiamo il tradizionale evento *Mestieri in Città* con Bellinzona, l'evento di presentazione dei posti di apprendistato con il comune di Mendrisio, l'attività con gli apprendisti del comune di Lugano e le porte aperte nelle aziende in collaborazione con le *Terre del Ceneri* (Comuni di Cadenazzo, Gambarogno e Monteceneri). Altre importanti attività sono quelle organizzate con gli istituti scolastici di diversi ordini, ovvero gli eventi nelle scuole medie, sia con il furgone (Cadenazzo) che senza (Stabio), le consulenze e il workshop sulla ricerca impiego presso il *Centro professionale commerciale di Chiasso* e la visita con il furgone Millestrade presso il *Semestre di motivazione a Trevano*. Nel 2023 la *Sezione del lavoro* è stata presente settimanalmente alla CDMSI con i workshop gestiti dai *Job Mentor*, figura professionale degli Uffici regionali di collocamento (URC) del nostro Cantone a sostegno dei disoccupati over-50 nell'ambito dei percorsi di reinserimento professionale. Oltre alle porte aperte Millestrade che hanno coinvolto le principali organizzazioni del mondo del lavoro del territorio, sono stati organizzati eventi con i seguenti nuovi partner: *Associazione contabili federali*, *Associazione LIMEN*, *Centro studi villa Negroni*, *Pro APP*, *Kunststoff.Swiss*, *Aviotrace Swiss*, *Caritas Ticino*, *Fosit* e *Grismel*.

2.5 Attività nel Réseau international des Cités des Métiers

È continuata l'attività all'interno del Réseau international des Cités des Métiers con la partecipazione alla Spring School di Barcellona e l'organizzazione da parte della CDMSI di atelier fruibili da tutti i collaboratori e collaboratrici del Réseau.

Il Coordinatore della CDMSI partecipa ai diversi momenti proposti: assemblee generali e ordinarie, comitato di labelizzazione, giornate di studio e momenti di condivisione, in presenza e/o online.

Si è inoltre consolidata la collaborazione con la Città dei mestieri di Ginevra, prima realtà del genere in Svizzera, con una visita nel corso del mese di ottobre durante la quale sono stati definiti dei punti di lavoro comuni.

2.6 Altre novità in breve

- ➔ in occasione della conferenza stampa del DECS tenutasi il 27 gennaio 2023 la CDMSI ha presentato al pubblico i dati del terzo anno di attività;
- ➔ si è ulteriormente intensificata la promozione del terziario professionale, obiettivo strategico per la CDMSI. In totale sono stati organizzati 18 eventi di presentazione dei corsi di preparazione agli esami federali e 26 eventi delle Scuole specializzate superiori. In particolare il ciclo di eventi *SSSpecializzati* ha visto la partecipazione di quasi 500 persone. Dato il successo sono iniziati i lavori per la quarta edizione prevista a partire da gennaio 2024;
- ➔ nel corso dell'anno sono state organizzate 3 riunioni con i referenti delle aree di consulenza, in particolare per l'organizzazione dei momenti formativi;
- ➔ ad aprile si è tenuto il quinto *step* di formazione interna denominato *"Il Caffè della Città"*, in collaborazione con l'Istituto della formazione continua, che ha visto la partecipazione di oltre 90 consulenti della CDMSI;
- ➔ il servizio ha rinnovato il suo contributo alla campagna di collocamento in particolare con l'organizzazione di eventi di esplorazione delle professioni e di presentazione dei posti di apprendistato. Sono inoltre proseguite alcune misure previste dai messaggi governativi *Più duale* e *Più duale PLUS*, come la gestione del numero verde per le aziende (0800 606 607) presso l'area *vivere l'apprendistato* e lo smistamento verso le competenti sezioni di formazione delle richieste di nuove autorizzazioni formulate dalle aziende formatrici;
- ➔ la CDMSI ha ospitato presso la sua sede diversi corsi organizzati dal *servizio Corsi per adulti* dell'Istituto della formazione continua;
- ➔ sono continuate in sede le visite da parte di utenti e enti esterni. Ricordiamo che si tratta di momenti importanti in quanto permettono di presentare il servizio e stringere nuove collaborazioni. In totale si sono svolte 47 visite che hanno coinvolto oltre 500 partecipanti;
- ➔ si è rafforzata la collaborazione con il *Servizio GO95* (obbligo formativo) che è stato ospitato in circa 80 momenti per offrire le proprie consulenze individuali;
- ➔ La CDMSI è stata presente su diversi media cartacei e digitali. In particolare con gli spot pubblicitari *Cerca la freccia* e *Coltiva la passione*, proposti dalla RSI;
- ➔ nel 2023 è stata avviata la collaborazione con l'*Ufficio degli aiuti allo studio* per la realizzazione di un nuovo opuscolo informativo, strumento di lavoro importante anche per la CDMSI, specie nell'area di consulenza *perfezionarsi e riqualificarsi*;

- ➔ durante l'anno sono state gettate le basi per una nuova collaborazione, che dovrebbe partire nel 2024, con il centro di formazione dell'OCST e con il *Servizio integrazione stranieri* (SIS) per la realizzazione del progetto "*Il ponte digitale*", che prevede un presidio nel centro di documentazione multimediale a supporto dell'utenza con difficoltà nell'utilizzo delle tecnologie digitali;
- ➔ nell'ambito di Millestrade la CDMSI può contare, dal mese di settembre 2023, sulla collaborazione di tre ispettori della Sezione della formazione industriale, agraria, artigianale e artistica della DFP, a supporto per l'organizzazione e la gestione degli eventi;
- ➔ continua anche la collaborazione con le *antenne PLUS* nelle scuole professionali. In particolare sono state organizzate alcune visite di classe alla struttura e alcuni eventi nelle sedi scolastiche con il furgone Millestrade.

3. Volume di attività

Nel 2023 la CDMSI ha totalizzato 15'609 presenze, un incremento del 35% rispetto al 2022 e del 250% da inizio attività (2022: 11'604; 2021: 7'646; 2020: 4'459). L'aumento si registra in tutte le categorie, ovvero +12% nelle consulenze, +60% negli eventi/presidi/corsi/formazione interna e +5% nelle riunioni/visite/formazioni esterne.

Evoluzione volume di attività

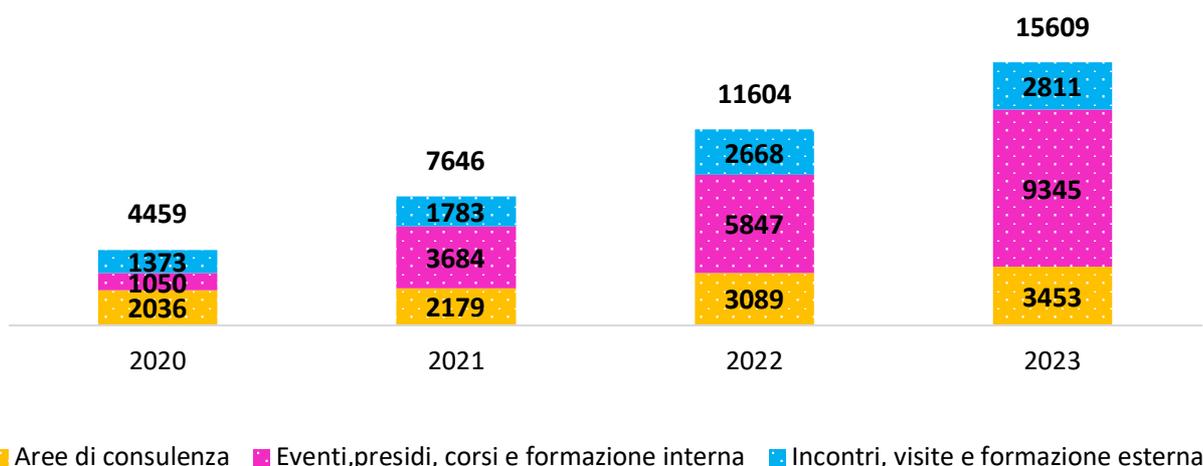


Figura 2 Evoluzione volume di attività

3.1 Consulenze

3.1.1 Volume 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.

Nel 2023 sono state attivate 3'453 consulenze (2022: 3'089/+12%, 2021: 2'179). Si registrano delle variazioni positive nelle aree *orientarsi*, *perfezionarsi* e *riqualificarsi*, *centro di documentazione multimediale*. Quest'ultimo in particolare presenta un aumento molto marcato rispetto al 2022 (+59%). Da notare una lieve diminuzione nell'area *trovare lavoro* (-3%) e una più marcata in *vivere l'apprendistato* (-15%).

Evoluzione numero di consulenze

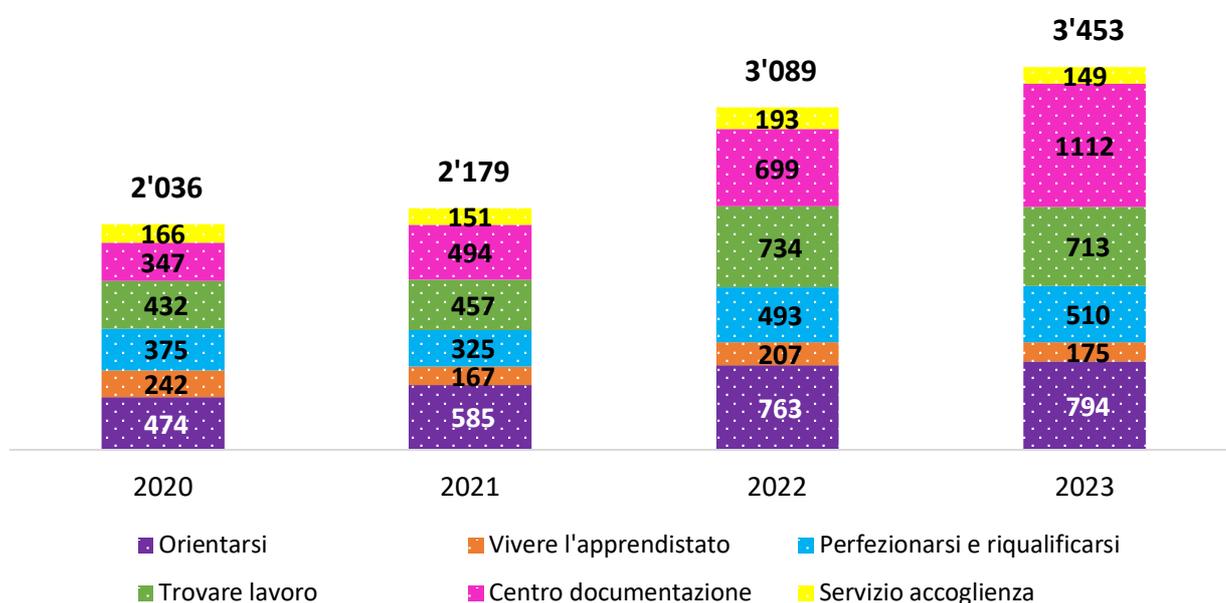


Figura 3 Evoluzione consulenze per area

Si tratta di una media di circa 12 consulenze per giorno, in aumento rispetto agli anni precedenti.

Evoluzione media di consulenze giornaliere

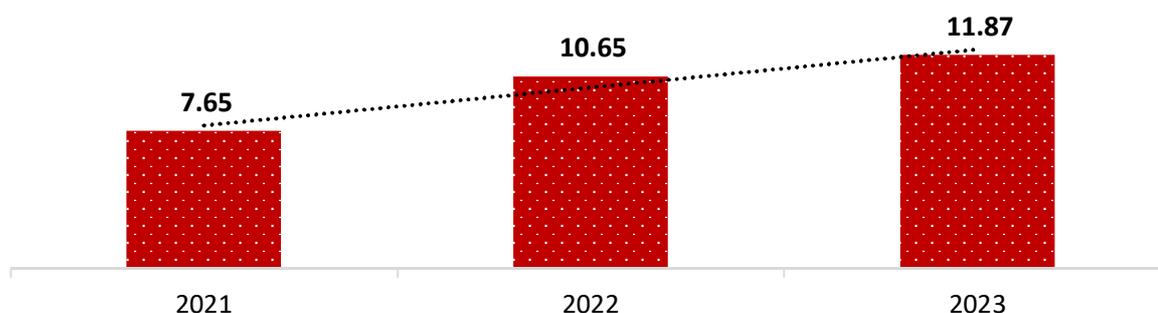


Figura 4 Evoluzione media consulenze giornaliere

3.1.2 Struttura delle consulenze

I principali motivi che hanno portato all'attivazione di una consulenza in ciascuna area sono i seguenti:

- per l'area *orientarsi* informazioni sulle formazioni esistenti e l'orientamento di adulti;
- per l'area *vivere l'apprendistato* la ricerca di un posto di tirocinio o di stage;
- per l'area *perfezionarsi e riqualificarsi* indicazioni sull'accesso ad altre formazioni;
- per l'area *trovare lavoro* suggerimenti sulle tecniche di ricerca impiego e sull'allestimento del dossier di candidatura;
- nel centro di *documentazione multimediale* la richiesta di supporto nella creazione e la stampa del dossier di candidatura;

- nelle consulenze del *servizio accoglienza* indicazioni generali sul funzionamento della CDMSI.

Rispetto allo scorso anno si rileva un aumento particolarmente marcato nei mesi di gennaio (+40%) e dicembre (+73%). I mesi più frequentati dell'anno sono marzo e ottobre.

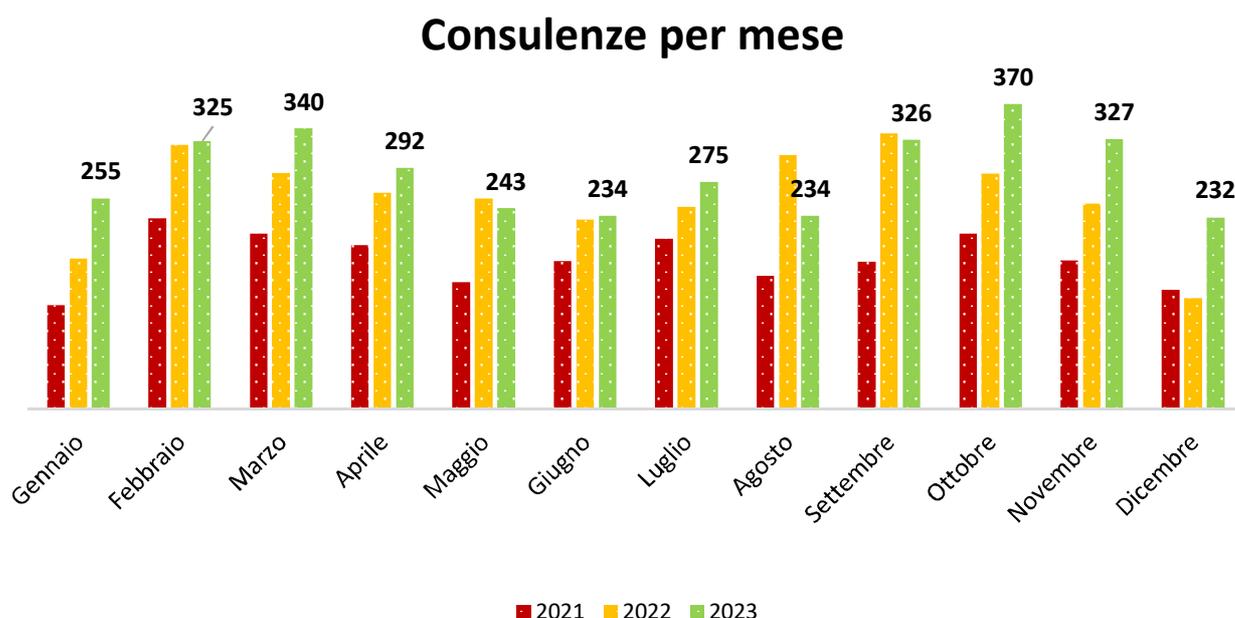


Figura 5 Consulenze per mese

Come negli anni precedenti non risultano giorni senza consulenze, la cifra più alta giornaliera registrata è di 28 consulenze (mercoledì 22 novembre 2023). Nella maggior parte dei giorni (38%) le consulenze oscillano tra 10 e 14.

Percentuale di giorni con consulenze 2023

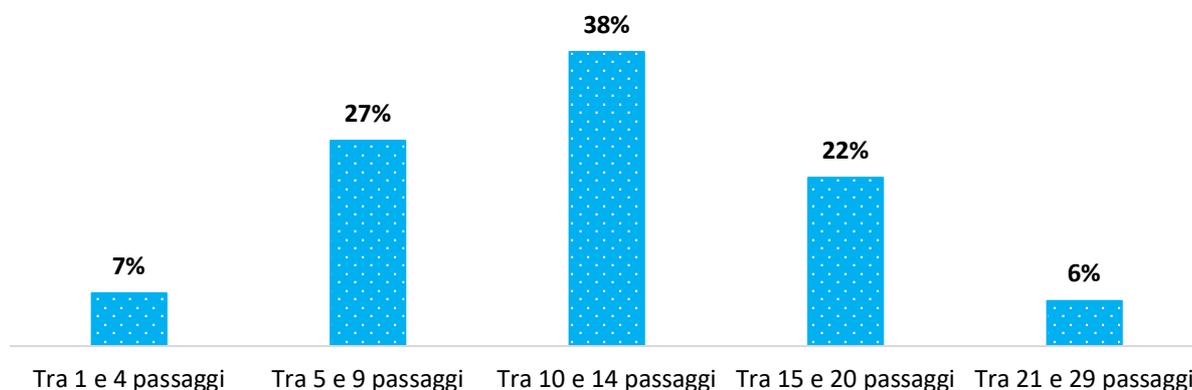


Figura 6 Percentuale di giorni con consulenze

In tutte le aree si registra almeno una consulenza nella maggior parte dei giorni, ad eccezione di *vivere l'apprendistato*.

Nell'analisi non si considera il *servizio accoglienza* in quanto il suo obiettivo primario è quello di rimandare l'utente alle aree di consulenza. Si precisa che il monitoraggio viene effettuato

dal servizio accoglienza unicamente qualora non sia seguito da un approfondimento nelle aree e/o nel centro di documentazione multimediale.

Percentuale di giorni con/senza consulenze per area 2023

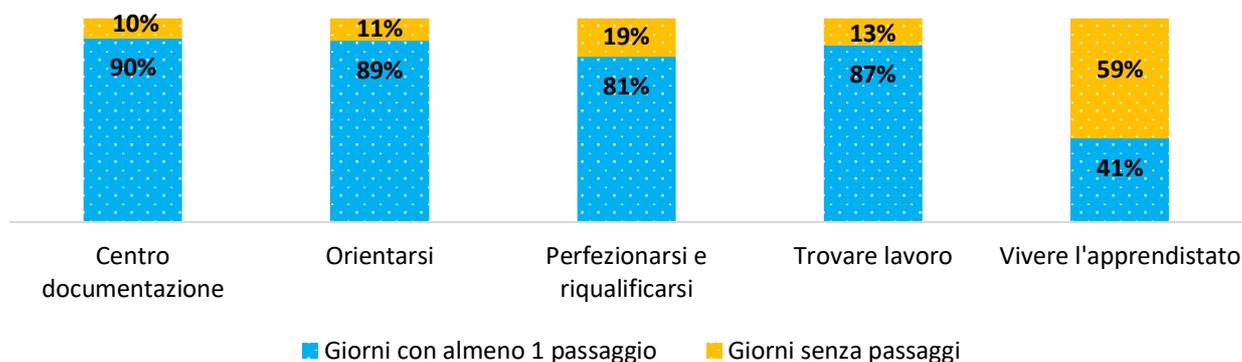


Figura 7 Percentuale di giorni con e senza consulenze per area

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, idealmente entro 30 minuti. Questo principio è confermato anche nel 2023. L'aumento nelle consulenze di più di 30 minuti è da attribuire in gran parte al *centro di documentazione multimediale*.

Durata in minuti	2020	2021	2022	2023
Meno di 5	8%	6%	5%	4%
Tra 5 e 20	89%	55%	42%	39%
Tra 20 e 30	2%	23%	29%	28%
Più di 30	1%	16%	24%	29%

Tabella 1 Durata delle consulenze

Dal grafico che segue si nota infatti che la maggior parte delle consulenze che superano i 30 minuti si sono svolte nel *centro documentazione multimediale*, dove oltre l'80% degli utenti utilizza i supporti digitali, in particolare per la ricerca impiego e la creazione del dossier di candidatura. Ne consegue una permanenza superiore alle altre aree.

Percentuale durata consulenze per area 2023

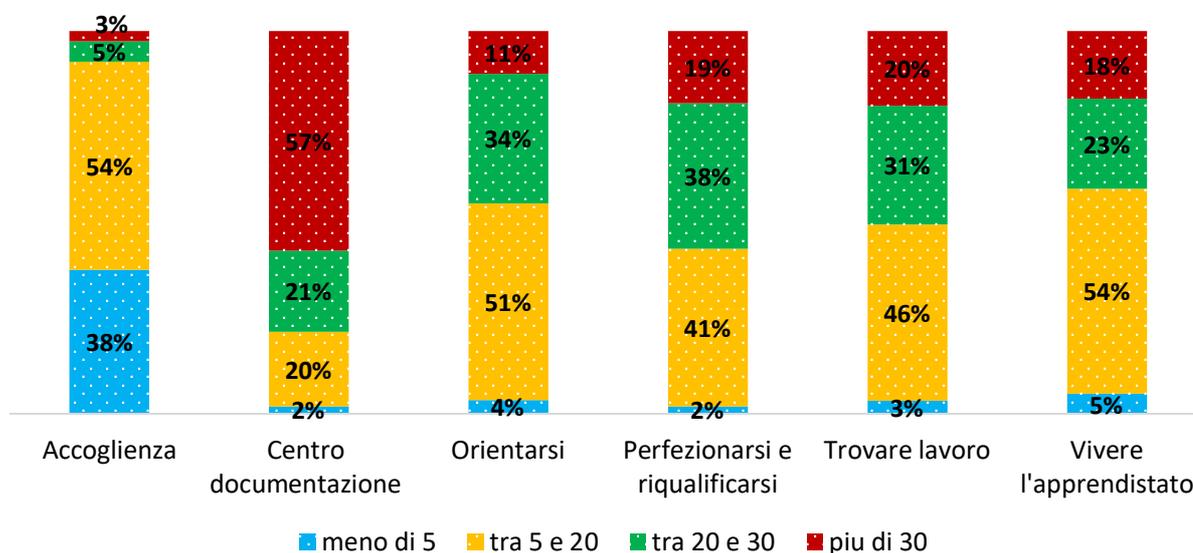


Figura 8 Durata delle consulenze per area

In termini assoluti i giorni più frequentati della settimana sono il lunedì e il mercoledì. Si ricorda però che al sabato il tempo di apertura risulta ridotto (09:00-12:00), pertanto il numero di consulenze registrate è proporzionalmente maggiore al resto della settimana, confermando così l'ottimo successo dell'apertura nel fine settimana.

Numero di consulenze per giorno della settimana

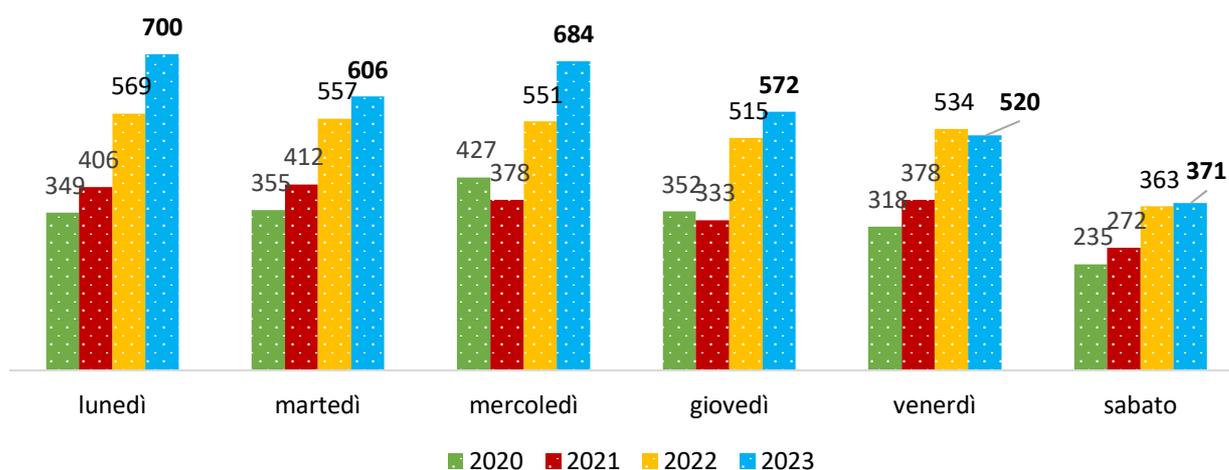


Figura 9 Evoluzione numero di consulenze per giorno della settimana

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

Fascia oraria	2023	in % 2023
09:00-12:00 (limitata al sabato)	631	18.5%
12:00-14:00	1015	29.5%
14:00-16:00	1318	38%
16:00-18:00	489	14%

Tabella 2 Numero di consulenze per fascia oraria

3.1.3 Dati demografici dell'utenza

Anche quest'anno non si riscontrano particolari differenze per quanto attiene al genere delle persone che hanno richiesto una consulenza, ovvero 50.5% di donne e 49.5% 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 di età

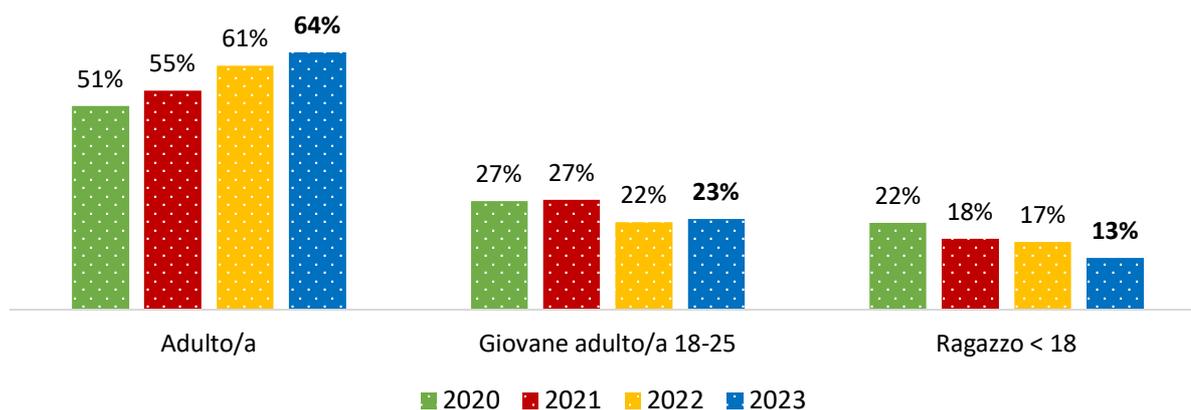


Figura 10 Evoluzione percentuale di consulenze per fascia d'età

Consulenze per fascia d'età e per area 2022

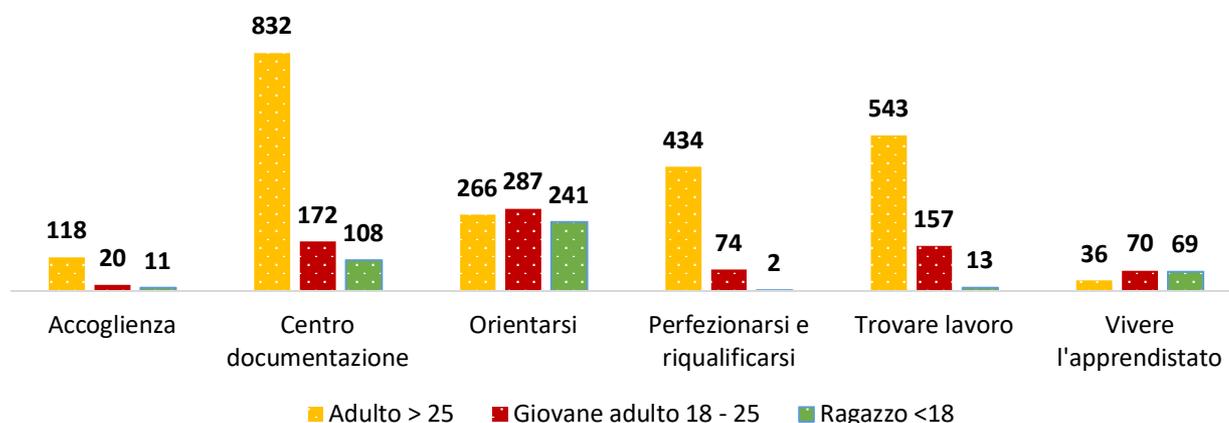


Figura 11 Numero di consulenze per fascia d'età e per area

3.1.4 Sinergia tra le aree di consulenza

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 per area rimandate e ricevute

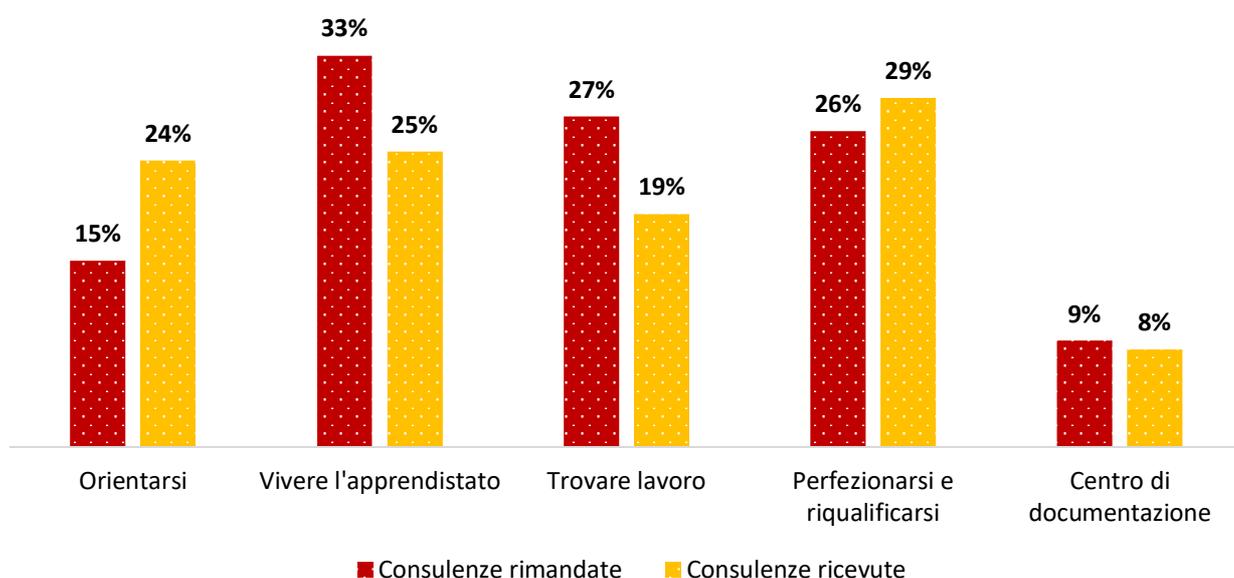


Figura 12 Percentuale delle consulenze ricevute e rimandate per area

L'area che rimanda più spesso ad altre consulenze è anche per il 2022 *vivere l'apprendistato* (33% delle consulenze hanno dato seguito ad un'altra consulenza), seguita da *trovare lavoro* (27%), *perfezionarsi e riqualificarsi* (26%), *orientarsi* (15%) ed infine *centro di documentazione multimediale* (9%).

Perfezionarsi e riqualificarsi risulta essere l'area che più spesso riceve consulenze da altre aree (29% delle consulenze sono state attivate dopo una consulenza in un'altra area), seguita da *vivere l'apprendistato* (25%), *orientarsi* (24%), *trovare lavoro* (19%) ed infine il *centro di documentazione* (8%).

Di seguito riportiamo il dettaglio delle consulenze rimandate e ricevute:

Dettaglio consulenze ricevute

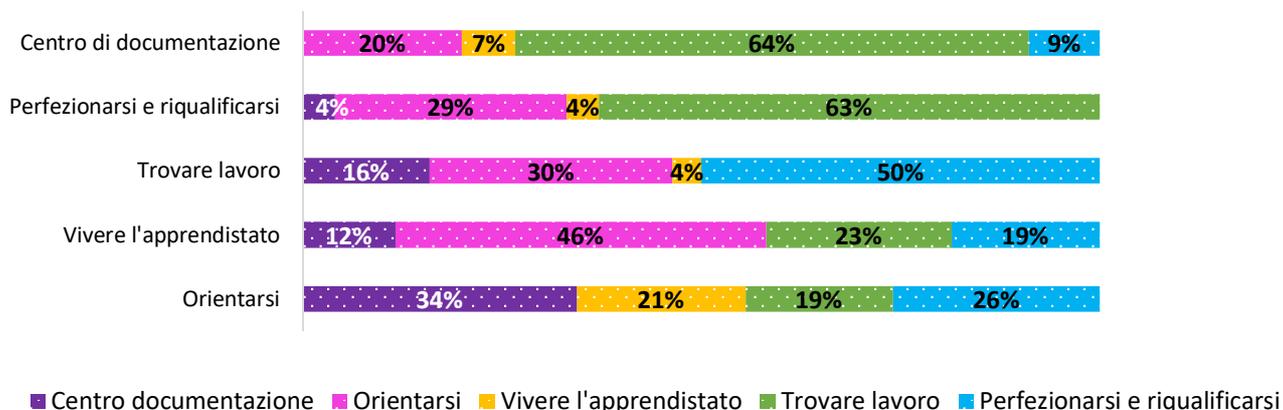


Figura 13 Dettaglio consulenze ricevute

Innanzitutto si nota un'importante sinergia tra il *centro documentazione multimediale* e l'area *trovare lavoro*, dalla quale riceve la maggior parte delle consulenze (64%). Come l'anno scorso *perfezionarsi e riqualificarsi* riceve consulenze in particolare da *trovare lavoro* (63%), seguito da *orientarsi* (29%). Per quanto concerne *trovare lavoro* è consigliata soprattutto da *perfezionarsi e riqualificarsi* (50%) così come da *orientarsi* (30%). Una consulenza all'area *vivere l'apprendistato* fa spesso seguito ad una visita ad *orientarsi* (46%) mentre quest'ultima è sollecitata in egual misura da tutte le aree, in particolare dal *centro documentazione* (34%).

Dettaglio consulenze rimandate

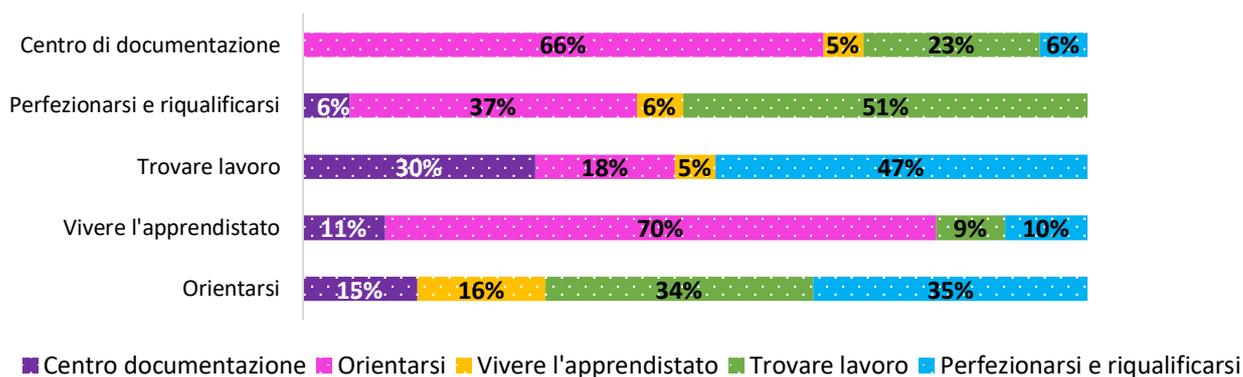


Figura 14 Dettaglio consulenze rimandate

Il *centro documentazione* rimanda soprattutto all'area *orientarsi* (66% delle consulenze) mentre *orientarsi* rimanda in egual misura a *trovare lavoro* e *perfezionarsi e riqualificarsi* (circa 35%). Si riconferma l'affinità tra *trovare lavoro* e *perfezionarsi e riqualificarsi*. Dopo *perfezionarsi e riqualificarsi* risulta anche molto sollecitata l'area *orientarsi* (37%). La maggior parte delle consulenze rimandate da *vivere l'apprendistato* sono invece verso l'area *orientarsi* (70%).

In generale si sottolinea come, in questo quarto anno di attività, la collaborazione tra aree si sia ulteriormente intensificata permettendo all'utenza di ricevere delle consulenze complete ed esaustive.

3.1.5 Centro di documentazione multimediale

Dato l'importante aumento di consulenze registrate nel centro di documentazione (circa +60%) si rende necessario un approfondimento sull'attività dell'area.

In generale delle 1'112 consulenze registrate nell'anno, la maggior parte 910 (82%) sono state effettuate nell'area multimediale. Per quanto riguarda i dati demografici, come già anticipato, l'utenza si compone per la maggior parte di adulti. Non si riscontrano differenze di genere, entrambi i sessi sono infatti rappresentati in egual misura. Riguardo la struttura delle consulenze sottolineiamo come la durata risulti più alta che nelle altre aree (57% delle consulenze superano i 30 minuti). La suddivisione sull'arco della settimana è equilibrata, ad eccezione del sabato dove si riscontra un numero inferiore anche considerando gli orari di apertura ridotti. Nel corso dell'anno si è registrato un lieve aumento delle consulenze mensili tra i mesi di settembre e novembre.

Complessivamente la media giornaliera di consulenze del centro di documentazione multimediale è di circa 4.

Consulenze nel centro documentazione multimediale per mese

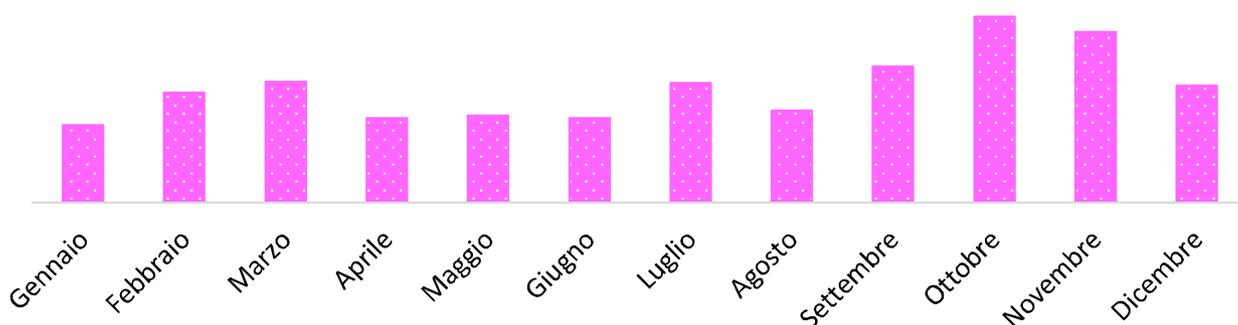


Figura 15 Consulenze nel centro documentazione multimediale per mese

Di seguito i dettagli dei motivi che hanno portato ad attivare una consulenza:

Motivazione per l'attivazione di una consulenze nel centro documentazione multimediale

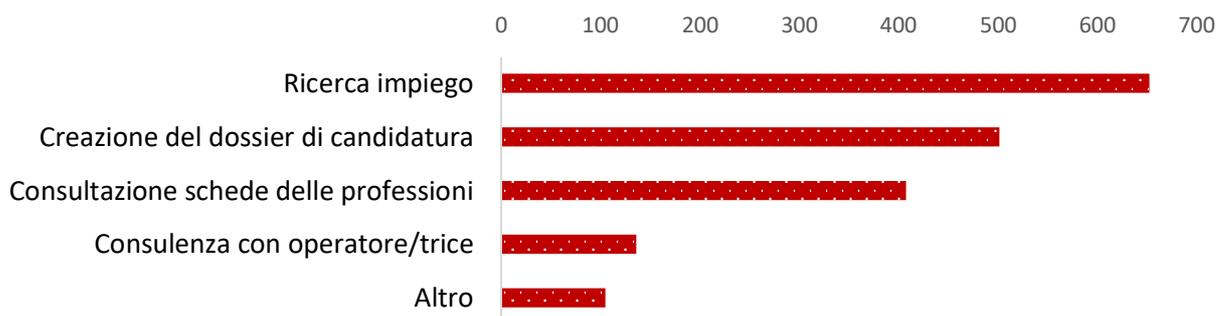


Figura 16 Motivi che hanno portato all'attivazione di una consulenza nel centro documentazione multimediale

Tra “altri motivi” troviamo soprattutto la richiesta di aiuto nella compilazione di formulari o altre attività legate alla vita quotidiana, in particolare la procedura di rinnovo del permesso di soggiorno. La maggior parte dell'utenza che visita l'area risulta autonoma nell'attività svolta, i restanti (circa 292, 24%) necessitano di un aiuto di tipo tecnico (utilizzo PC, stampante...) oppure per scarse conoscenze linguistiche o di altro tipo (competenze di base). L'accompagnamento dell'utenza necessita di un investimento importante di tempo, infatti la durata delle consulenze in questa categoria tende ad allungarsi, arrivando a circa il 64% delle consulenze che superano i 30 minuti.

3.2 Eventi, formazione e presidi

Nel 2023 sono stati proposti 215 eventi, 86 presidi e 106 corsi (in totale 407 momenti) con la partecipazione rispettivamente di 8'035, 250 e 1'060 persone (in totale 9'345). Rispetto al 2022 si tratta di un aumento del 47% degli appuntamenti programmati e del 60% dei partecipanti.

Numero di eventi, corsi e presidi per mese 2023

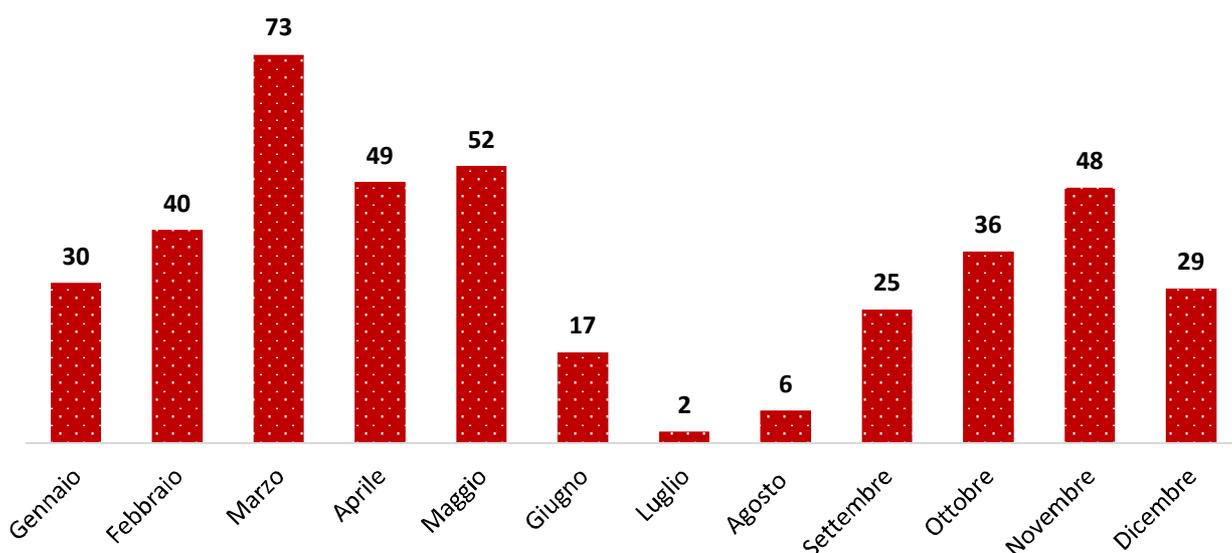


Figura 17 Numero di eventi, corsi e presidi per mese

I 215 eventi possono essere suddivisi nelle seguenti categorie:

Categoria	Eventi	Partecipanti
Formazione professionale di base (apprendistato)	92	3'538
Formazione professionale mista (di base e superiore)	7	1'360
Formazione professionale superiore e continua	66	1'212
Attività di prossimità	8	420
Serate informative per aziende	8	360
Altro	5	290
Autoimprenditorialità	13	281
Conferenze	6	240
Competenze di base	4	210
Serate informative su progetti	1	49
Lingue e mobilità	2	46
Serate informative art. 33 e VA (qualificazione degli adulti)	3	29
Totale complessivo	215	8'035

Tabella 3 Numero di eventi e partecipanti per categoria

Rispetto al 2022 si rileva in particolare l'aumento degli eventi concernenti la formazione professionale di base (+56%) e superiore/continua (+32%). Questo è dovuto in parte alle porte aperte organizzate nel contesto del progetto Millestrate.

Di seguito consideriamo il dettaglio dei corsi e delle formazioni erogate dalla CDMSI durante l'anno:

	Numero di corsi	Partecipanti
Atelier ricerca impiego e apprendistato	73	471
Atelier esterni presso scuole medie o aziende formatrici	8	247
Formazione con classi PTO e SEMO in sede	21	237
Formazione consulenti	3	93
Atelier nel Réseau	1	12
Totale complessivo	106	1'060

Tabella 4 Numero di corsi e partecipanti

Per quanto concerne i presidi offerti si sottolinea la nuova collaborazione con la Società impiegati di commercio (SIC Ticino) che nel 2023 ha erogato delle consulenze sulle opportunità di perfezionamento del settore.

Ente	Presidi	Partecipanti
Fondounimpresa	17	71
Servizio mobilità e scambi	19	57
OCST-Progetto Mosaico	10	37
Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana SUPSI	12	34
Società impiegati di commercio SIC Ticino	16	30
Scuole specializzate superiori SSS	12	21
Totale complessivo	86	250

Tabella 5 Presidi organizzati e partecipanti

Millestrade

Una parte dei 215 eventi proposti nel 2023 sono stati realizzati nel contesto del progetto Millestrade, di seguito riportiamo i dati complessivi per categoria.

Eventi che rientrano in Millestrade	Eventi	Partecipanti
Porte aperte (formazione di base e superiore)	40	3'322
Attività con il furgone	18	1'013
Formazione professionale superiore e continua (senza porte aperte)	44	959
Eventi per aziende, adulti, docenti e genitori	13	646
Totale complessivo	115	5'940

Tabella 6 Eventi inseriti nel progetto Millestrade

Da notare che per quanto concerne i partecipanti alle attività con il furgone non sono stati conteggiati quelli delle porte aperte o eventi ai quali è stato utilizzato il veicolo ma già registrati in altre categorie. Se consideriamo il numero potenziale di persone che hanno visto e/o interagito con il mezzo sono oltre 2'400. Di seguito riportiamo il dettaglio delle uscite realizzate con il mezzo che è a disposizione della CDMSI da fine aprile 2023:

Quando	Evento
28.04.2023	Mestée in Vall, Lostallo
29.04.2023	Porte aperte centro professionale del verde di Mezzana
15.05.2023	Evento Omeonatura, Breganzona
17.05.2023	Presidio di consulenze a Locarno
25.05.2023	Centro professionale commerciale di Chiasso
25.05.2023	Incontro UFCI- servizi formazione continua, Bellinzona
07.06.2023	Presidio di consulenze presso Caritas Ticino, Pregassona
25.08.2023	Giornata di formazione - prospettive 2040
08.09.2023	Evento 72h alfabetizzazione, escape van (giornata internazionale alfabetizzazione)
09.09.2023	Evento 72h alfabetizzazione, escape van (Greenday)
10.09.2023	Evento 72h alfabetizzazione, escape van (Sportissima Tenero)
10.09.2023	Evento 72h alfabetizzazione, escape van (Sportissima Lugano)
05.10.2023	Scuole medie di Cadenazzo
07.10.2023	Mestieri in Città, Bellinzona
14.10.2023	Porte aperte amministrazione cantonale, Bellinzona
24.10.2023	Presidio di consulenza esterno con allievi ITS/SEMO, Trevano
10.11.2023	ATICREA Evento artigiano, Lugano
02.12.2023	Porte aperte ente ospedaliero cantonale, Bellinzona

Tabella 7 Eventi furgone Millestrade

Il furgone può proporre diverse attività che ricoprono tutti i temi trattati dalla CDMSI e più in generale dalla DFP. In questi primo anno è stato presente a manifestazioni, porte aperte, eventi interni con addetti ai lavori, in sedi scolastiche di diverse ordini e in alcuni comuni ticinesi. Data la sua dinamicità è un mezzo ideale per interagire con pubblici diversi di piccola-media dimensione, portando così la formazione professionale su tutto il territorio. L'utilizzo del furgone necessita di un importante investimento di tempo per quanto concerne lo sviluppo delle attività proposte e la preparazione del mezzo, per questo motivo la scelta delle uscite da effettuare è frutto di un'attenta analisi.

3.3 Altre occupazioni

Gli spazi della CDMSI sono messi a disposizione di diversi servizi dell'Amministrazione cantonale e di altri enti legati al mondo della formazione e/o inserimento nel mondo del lavoro per le proprie attività. Inoltre sono state organizzate delle visite sia di classi scolastiche sia di addetti ai lavori allo scopo di presentare le attività e la struttura. Di seguito la ripartizione delle "altre occupazioni", per tipologia:

Tipologia	Numero di "altre occupazioni"	Partecipanti
Formazioni di enti esterni	97	943
Riunioni	249	1'342
Visite	47	526
Totale complessivo	393	2'811

Tabella 8 Numero di altre occupazioni e partecipanti per tipologia

4. Rilevamento della soddisfazione

4.1 Consulenze

Nel corso del 2023 sono stati raccolti 536 feedback da parte dell'utenza, raddoppiati rispetto all'anno precedente.

Di seguito riportiamo i risultati complessivi delle consulenze accoglienza e nelle aree di consulenza (compreso il centro di documentazione multimediale).

Valutazione Accoglienza

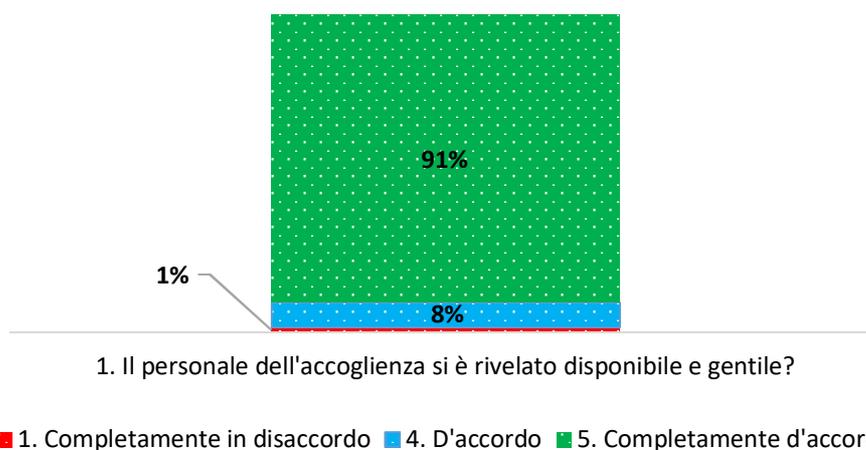


Figura 18 Valutazione dell'accoglienza

Valutazione complessiva aree di consulenza e centro di documentazione multimediale

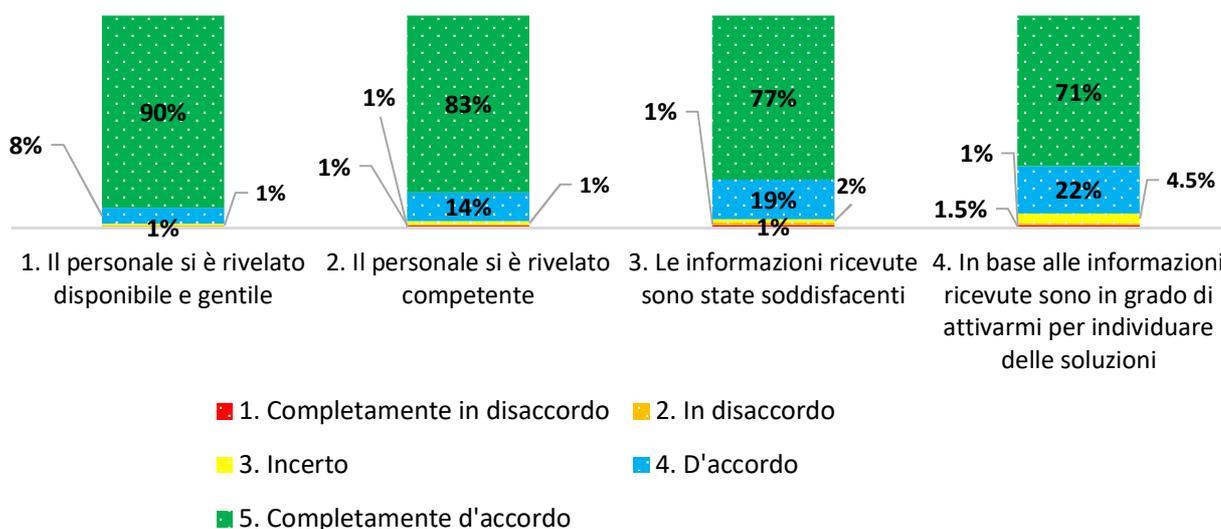


Figura 19 Valutazione delle aree di consulenze e del centro di documentazione multimediale

Secondo i feedback degli utenti la documentazione consegnata durante le consulenze si è rivelata nella maggior parte dei casi completa e chiara (90%). Oltre il 97% dei partecipanti al sondaggio consiglierebbe il servizio ad altre persone.

4.2 Eventi

Per quanto concerne gli eventi sono state raccolte 84 valutazioni da parte dei partecipanti.

Valutazione eventi dai partecipanti

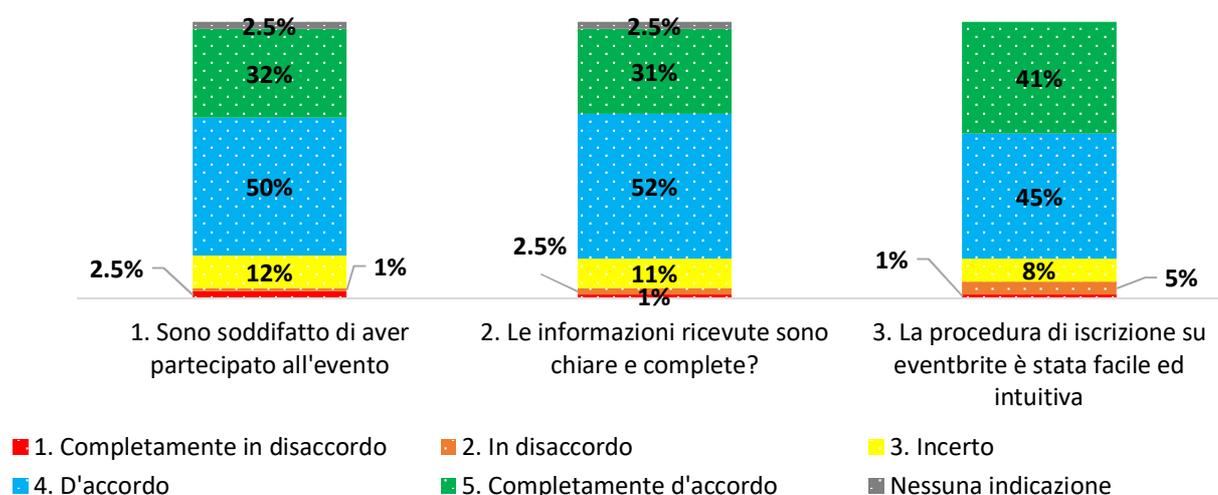


Figura 20 Valutazione degli eventi da parte dei partecipanti

Nel contesto del progetto Millestrade sono state raccolte, a partire dall'autunno 2023, 69 valutazioni che si riferiscono unicamente alle porte aperte. Nella prima parte dell'anno i dati sono invece stati raccolti e gestiti nell'ambito di una valutazione esterna.

1. Valutazione delle porte aperte Millestrade

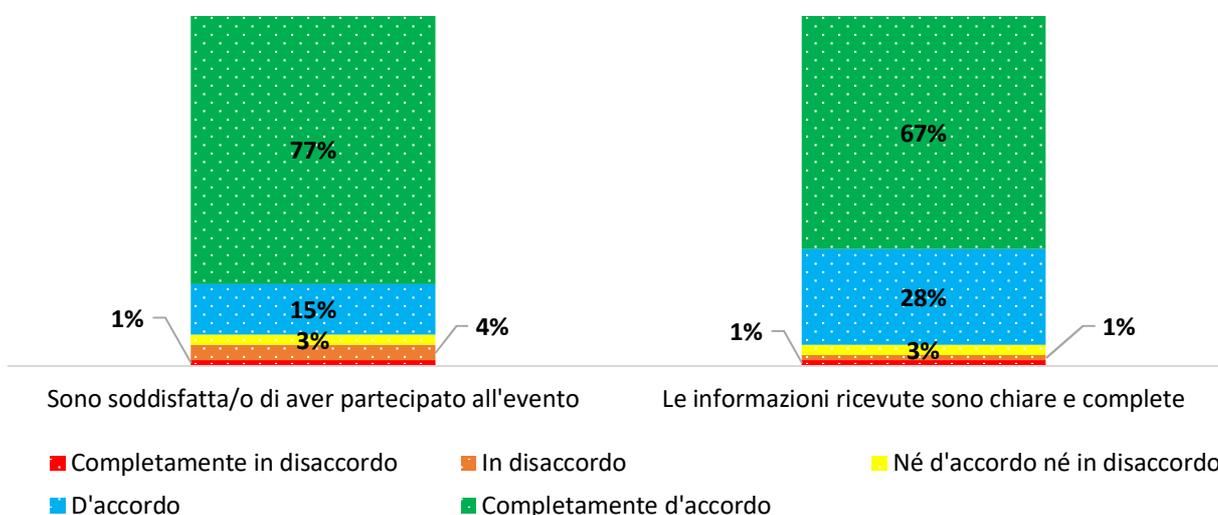


Figura 21 1. Valutazione porte aperte Millestrade

2. Valutazione delle porte aperte Millestrade: l'evento mi ha permesso di...

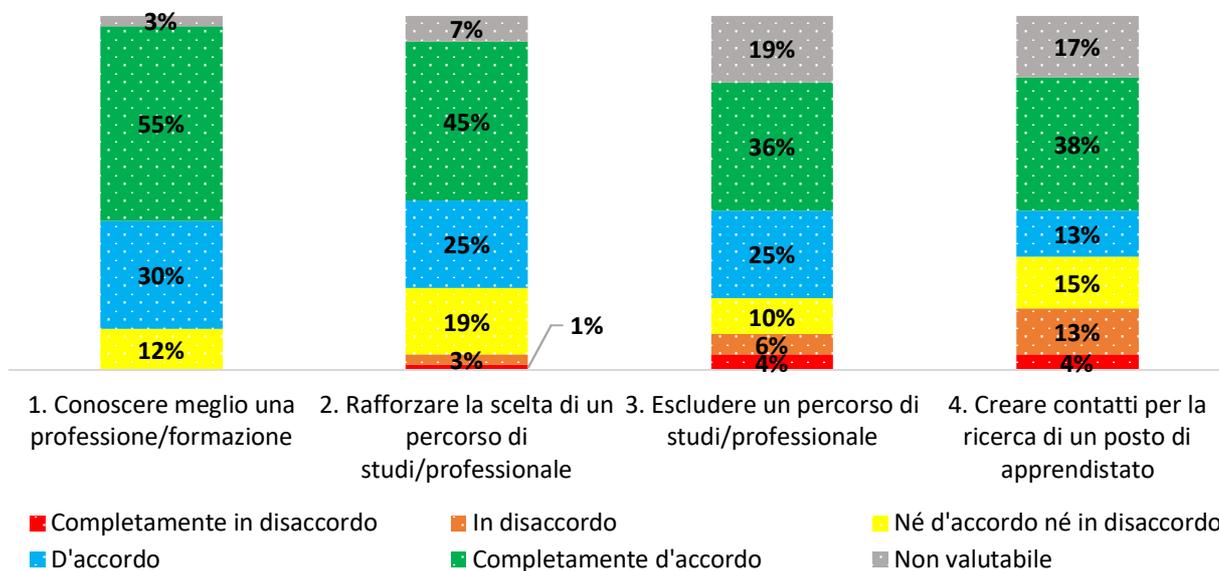


Figura 22 2. Valutazione porte aperte Millestrade

Infine sottolineiamo che gli aspetti più apprezzati delle porte aperte sono stati il fatto di poter interagire con gli apprendisti (citato 49 volte) e di scoprire da vicino la professione (41 citazioni). Lo svolgimento di attività pratiche e la creazione dei contatti per futuri stage o posti di tirocinio sono state invece considerate meno importanti (10 citazioni ciascuna).

Di seguito riportiamo anche i risultati delle 89 valutazioni ricevute dai partner che hanno organizzato un evento in collaborazione con la CDMSI.

Valutazione eventi dai partner

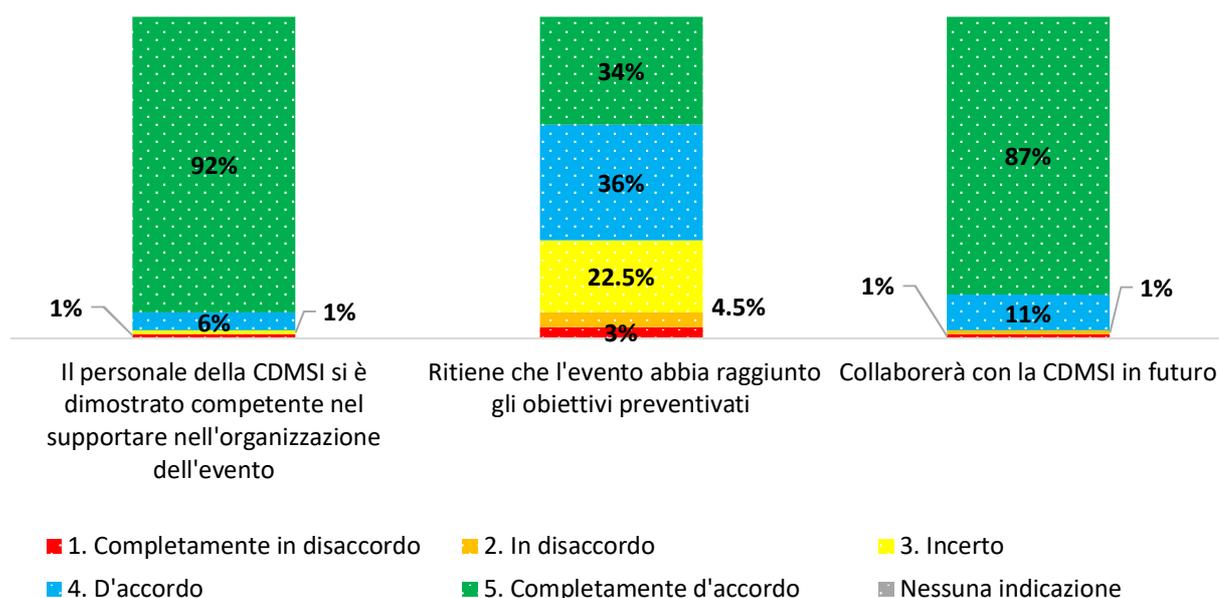


Figura 23 Valutazione degli eventi da parte dei partner

Nel grafico seguente le valutazioni dei partecipanti per quanto concerne i corsi (atelier) erogati dalla CDMSI.

Valutazione corsi/atelier

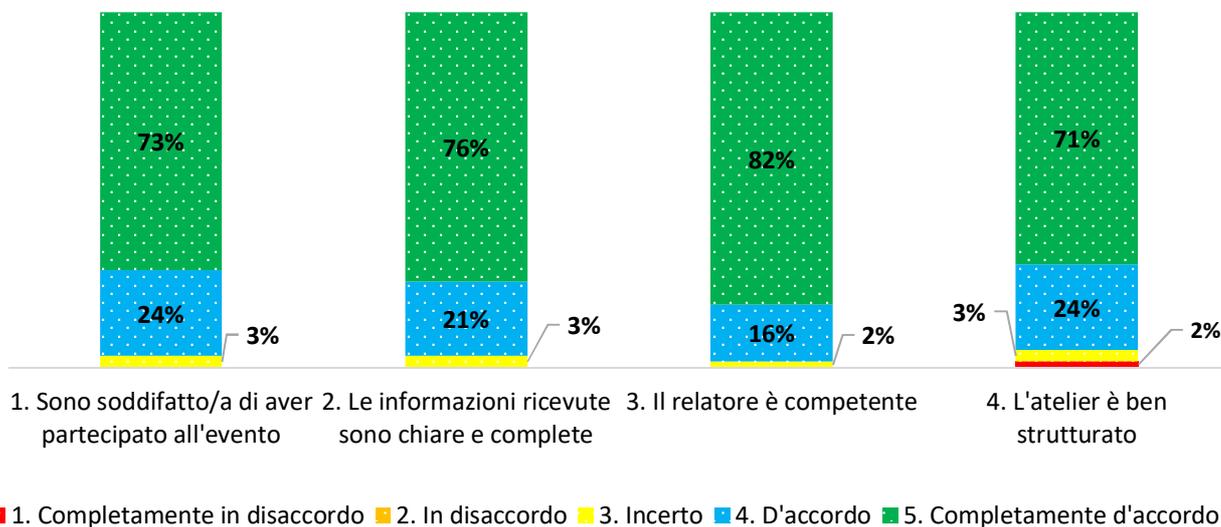


Figura 24 Valutazione dei corsi/atelier da parte dei partecipanti

5. Promozione e comunicazione

Di seguito elenchiamo i canali di comunicazione e di promozione che sono stati utilizzati dalla CDMSI nel 2023:

- Sito internet della CDMSI (www.cittadeimestieri.ti.ch)
- Opuscolo generale degli eventi della CDMSI e delle consulenze
- Canali Facebook e Instagram ([cittadeimestieri.ch](https://www.facebook.com/cittadeimestieri.ch))
- Media online: Ticinonline e Gruppo MediaTiMarketing
- Principali canali televisivi ticinesi
- Giornali e riviste cartacee
- Conferenze stampa e comunicati stampa
- Diverse mailinglist interne (genitori, studenti, organizzazioni del mondo del lavoro, servizi amministrativi e altri portatori d'interesse)
- Promozione su “*Scuola media... e poi?*” edito dall'UOSP
- Promozione sull'agenda scolastica cantonale e quella privata, con pagina dedicata alla CDMSI
- Collaborazione con la Conferenza cantonale dei genitori
- Collaborazione con Lugano Network
- Bachecca dell'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale
- Distribuzione flyer nelle scuole medie (per *Millestrade*)
- Distribuzione locandina BIZApp nelle scuole medie
- Opuscolo semestrale del servizio Corsi per adulti
- Locandine degli eventi distribuite ai portatori d'interesse
- Collaborazione con le antenne nelle scuole professionali

La comunicazione del 2023 è stata fortemente caratterizzata dal progetto Millestrade che ha richiesto un impiego importante di energie. In particolare la CDMSI si è occupata di sviluppare una buona parte del materiale informativo e promozionale del progetto come locandine, flyer, post social, inserzioni sui media, gadget, oltre che partecipare alla progettazione grafica del furgone.

Per quanto concerne i canali social, dato l'impegno profuso per Millestrade, si è deciso di utilizzarli principalmente per la promozione degli eventi a calendario. Sono state comunque realizzate delle campagne promozionali, come quella relativa ai posti di tirocinio ancora disponibili, ai suggerimenti per iniziare l'apprendistato con il piede giusto o ancora la promozione dei percorsi delle scuole specializzate superiori. Si è ulteriormente intensificato l'utilizzo di stories soprattutto durante gli eventi. Le porte aperte sono state sfruttate per realizzare dei video promozionali che includono anche delle interviste ai giovani partecipanti. Infine è stato nuovamente proposto il tradizionale quiz estivo che ha riscosso un buon successo. Si registra un aumento dei nuovi *followers* (+416) sul canale Facebook che attualmente conta più di 3'000 iscritti. I *followers* di Instagram sono anche aumentati arrivando a oltre 1'800. Il risultato è senz'altro ottimo se si considera che non sono state implementate delle strategie mirate all'aumento dei *followers*, come invece fatto negli anni passati. La CDMSI si avvale delle sponsorizzazioni per promuovere alcuni degli eventi proposti. Si tratta di un metodo molto efficace in quanto permette con un investimento contenuto di aumentare le visualizzazioni e le visite alla pagina dell'evento, promuovendolo

direttamente al pubblico di riferimento a seconda della tematica. Un contenuto sponsorizzato può raggiungere fino a diverse migliaia di visualizzazioni contro la media di un contenuto normale che si aggira tra le 300 e le 500. Altra strategia molto utile è quella di incentivare la condivisione dei contenuti da parte di enti affini o che si rivolgono a un pubblico che può essere interessato alle attività della CDMSI.

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 per le valutazioni delle consulenze.

Come hai scoperto la CDMSI?

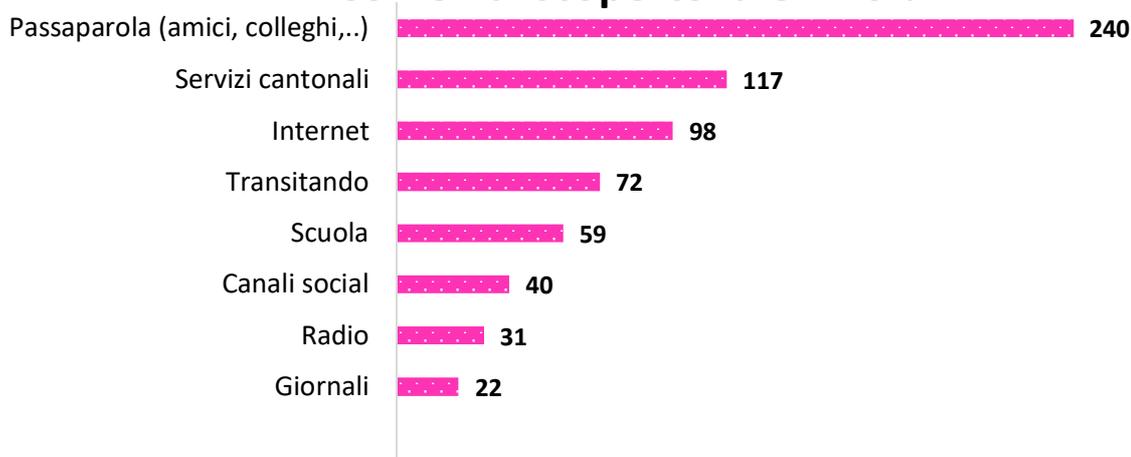


Figura 25 Rilevamento online: come hai scoperto la CDMSI?

Oltre al feedback online è stato condotto un rilevamento presso il *servizio accoglienza* nel quale è stato chiesto sistematicamente agli utenti come hanno conosciuto il servizio.

Fonte	Numero
Passaparola	645
Cliente abituale	591
Servizi diversi dell'Amministrazione cantonale	484
Passando davanti alla sede	306
Internet	214
Consulenti CDMSI	146
Pagine internet CDMSI (sito ufficiale e eventbrite)	140
Scuole (medie, professionali, medie superiori, SSS, SUPSI)	130
Partner	65
TV	54
Eventi CDMSI	49
Canali social CDMSI (FB e Instagram)	35
Giornali	27
Materiale cartaceo CDMSI (opuscoli e locandine)	22
Comuni	16
Radio	11
Media online	7

Tabella 9 Rilevamento accoglienza: come hai scoperto la CDMSI?

Interessante notare come in entrambi i rilevamenti “il passaparola” risulta una delle fonti principali per quanto concerne la conoscenza del servizio. I clienti abituali sono un'altra importante fonte di utenza che dimostra come, dopo quattro anni, la CDMSI stia diventando sempre di più un punto di riferimento. I risultati sottolineano l'importanza di dare continuità a quanto fatto fino a ora, offrendo un servizio costante e a adattato ai bisogni del pubblico, così da puntare sulla fidelizzazione dell'utenza anche come veicolo di promozione del servizio stesso.

Infine le valutazioni dei partecipanti agli eventi (84) e dei partner (89) per quanto concerne la strategia di comunicazione e il materiale promozionale realizzato.

Valutazione strategia di comunicazione- Partecipanti

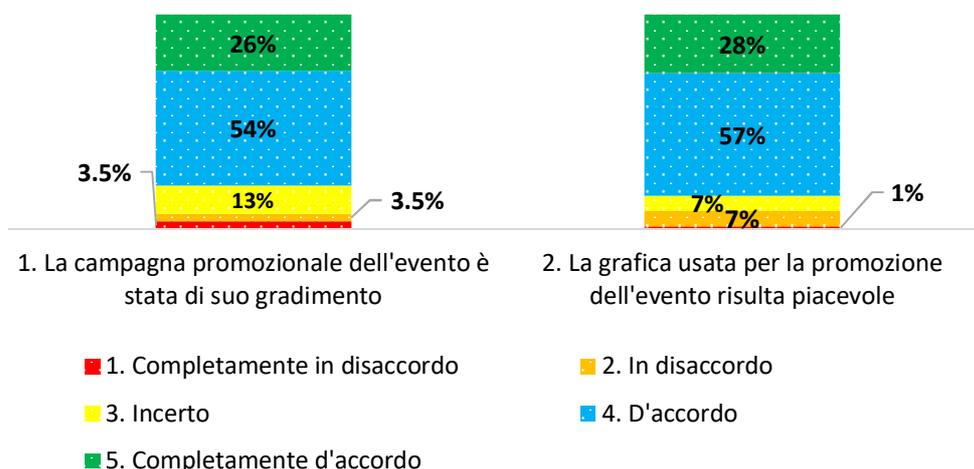


Figura 26 Valutazione della strategia di comunicazione da parte dei partecipanti

Valutazione strategia di comunicazione- Partner

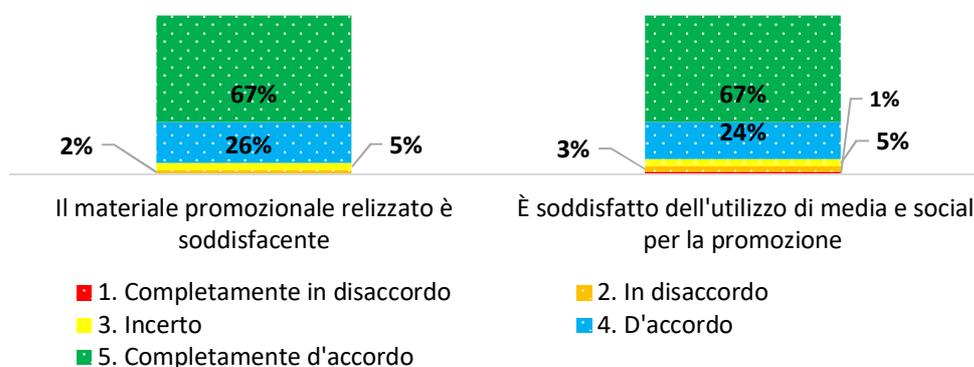


Figura 27 Valutazione della strategia di comunicazione da parte dei partner

6. Sfide presenti e future

Nel 2024 continuerà l'impegno della CDMSI nel **progetto Millestrade** sia con l'organizzazione di eventi e porte aperte sia con le attività del furgone. Il progetto caratterizzerà in parte anche l'attività di comunicazione e di promozione. L'obiettivo per il prossimo anno è quello di consolidare sempre di più Millestrade all'interno della struttura della CDMSI così da dare continuità a quanto realizzato.

Le attività di prossimità rappresenteranno un altro tassello fondamentale della strategia a corto termine. Le uscite, organizzate sia con sia senza il furgone Millestrade, porteranno i collaboratori e le collaboratrici a contatto con la dimensione locale del nostro territorio.

In questo contesto non vanno naturalmente dimenticati i **pubblici più fragili**. Andranno quindi analizzate e sviluppate delle strategie sia di accoglienza in sede, ad esempio presso il centro di documentazione, sia di incontro sul territorio, tenendo naturalmente in considerazione i servizi e le realtà già presenti al fine di non creare sovrapposizioni.

Una sfida particolare è rappresentata dalle **nuove tecnologie** che saranno quindi un punto centrale del programma CDMSI.

In questo senso anche la **proposta formativa** sarà da aggiornare e ampliare in modo continuo per stare al passo con l'evoluzione della società.

Nonostante la CDMSI sia ormai attiva da quattro anni bisognerà continuare a lavorare anche sull'aspetto identitario del servizio. Per il 2024 un altro obiettivo è quindi quello di aggiornare la **strategia di comunicazione**, in particolare per quanto riguarda i canali social.

Gli strumenti didattici a disposizione del servizio rappresentano uno strumento di lavoro molto importante e andranno quindi ampliati, anche in considerazione del contesto dinamico del furgone Millestrade che necessita di proporre al pubblico nuovi stimoli. Si lavorerà pertanto alla progettazione e realizzazione di **nuove attività, come giochi ludo-didattici** volti a far scoprire il vasto mondo della formazione professionale.

Per il servizio è fondamentale attuare un **miglioramento continuo** delle proprie offerte. Anche nel 2024 sarà quindi importante effettuare delle analisi puntuali per monitorare le attività svolte e verificare che siano sempre al passo con i tempi.

La CDMSI è un servizio pubblico e per questa ragione risponde anche a determinate esigenze strategiche del Cantone. Come ogni anno verrà pertanto rinnovato il **contributo alla campagna di collocamento**, soprattutto per quanto concerne l'organizzazione di eventi esplorativi e di consolidamento della scelta professionale, oltre che alla **promozione dei percorsi formativi**, come il terziario professionale.

Nella strategia non vanno naturalmente dimenticati il **contesto nazionale e internazionale**. Grazie allo sviluppo dei rapporti con la Città dei mestieri di Ginevra e con il Réseau international des Cités des métiers si punta a portare in Ticino nuove prospettive attingendo alle buone pratiche messe in campo da altri paesi.