

## **RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2019/2020**

AURIS è stata fondata ad agosto 2019 da rappresentanti di Swisscom, La Posta, CSS Assicurazione, UPC e Sunrise, con scopo di acquisire il terzo luogo di formazione per Operatori/Operatrici per la comunicazione con la clientela in qualità di Oml (Organizzazione del mondo del lavoro).

Sempre ad agosto è stato sottoscritto anche l'accordo sulle prestazioni per l'esecuzione dei corsi interaziendali con la Divisione della formazione professionale del cantone di Zurigo, previa consultazione con Callnet.

Nel corso del primo anno di esistenza dell'associazione, il comitato si è concentrato principalmente sul mantenimento dei Corsi Interaziendali e sull'esecuzione della procedura di qualificazione nel 2020, anno segnato dal Coronavirus.

Sul piano dei costi, AURIS ha potuto ricorrere a numerosi servizi gratuiti dei membri di Comitato e di alcune aziende formatrici, con conseguenze molto positive sul risultato d'esercizio. Tali servizi hanno riguardato ad esempio lo sviluppo Web, le traduzioni, i servizi giuridici, la parziale messa a disposizione di tempo per i lavori di Direzione e molto altro.

In questo primo anno la gestione aziendale è stata svolta da Rippstein Training con compenso secondo il dispendio. I costi sono stati contenuti, dato che AURIS ha commissionato solo il minimo necessario.

Il Coronavirus non ha influito sul piano finanziario e non ha comportato spese aggiuntive; grazie all'ottima collaborazione con Callnet nella Svizzera tedesca, i locali per i Corsi Interaziendali sono stati pagati solo in parte. Nella Svizzera romanda è stato necessario pagare solamente i Corsi già svolti presso la Scuola Club Migros, mentre le restanti prenotazioni sono state annullate gratuitamente.

Purtroppo, a causa del Coronavirus non è stato possibile svolgere la maggior parte delle attività programmate per la promozione pubblicitaria della professione (come occasioni pubbliche o eventi informativi), o l'esecuzione di tali attività è stata fortemente limitata. AURIS è tuttavia riuscita ad organizzare il convegno dei formatori in azienda in tutte le regioni linguistiche, utilizzando la piattaforma online Zoom. Qualche risultato è stato comunque raggiunto in termini di promozione della professione. AURIS ha preparato dei volantini per la professione Operatore/Operatrice per la comunicazione con la clientela e li ha inviati gratuitamente ai membri in numero limitato (100). I non soci possono ordinarli tramite il sito a un costo di 20 centesimi l'uno. I volantini sono a disposizione in tutte le lingue nazionali.

Nell'ambito dello sviluppo della professione e della garanzia di qualità si è portata avanti la revisione parziale del piano di formazione valida dall'agosto 2021. Alcune aziende affiliate si sono impegnate nel rispettivo organo, hanno finalizzato le modifiche e le hanno applicate al piano di formazione.

Per il prossimo esercizio fiscale, AURIS ha nominato Cinzia Mingrone come Direttrice Amministrativa (a tempo parziale, 50%) allo scopo di lavorare ulteriormente al piano amministrativo

e allo sviluppo del profilo professionale. Dato che i servizi gratuiti non saranno più disponibili, o lo saranno solo in misura ridotta, il bilancio preventivo del prossimo anno ne risentirà.

I documenti relativi alla situazione finanziaria sono già stati trasmessi in preparazione dell'Assemblea generale.

Il comitato di AURIS è fiducioso e motivato ad affrontare il prossimo anno ~~al meglio~~, continuando a sviluppare il profilo professionale e l'organizzazione della professione Operatori/Operatrici.

L'esercizio fiscale 2020/2021 è già in corso. AURIS si concentrerà sull'applicazione di Educola, lo strumento per l'organizzazione dei CI, nonché sull'armonizzazione dei Corsi Interaziendali su tutto il territorio nazionale e sull'avvio del mandato della commissione per la garanzia della qualità dei Corsi Interaziendali.