



# Operatore informatico, operatrice informatica

**AFC**



Un minuto dopo averlo acceso, il computer è già pronto per l'uso. L'accesso a internet e alla rete aziendale funziona e la stampante è collegata. Tutto ciò è possibile grazie al lavoro degli operatori informatici e delle operatrici informatiche, che installano e configurano dispositivi e applicazioni. Formano inoltre gli utenti e forniscono assistenza in caso di problemi.



# Attitudini

## Mi piace comunicare e mi esprimo in modo chiaro

Gli operatori informatici e le operatrici informatiche sono costantemente in contatto con gli utenti, che sia per risolvere i loro problemi con il computer o per istruirli nell'utilizzo di nuove applicazioni o nuovi dispositivi.

## Mi interessano la tecnologia e i sistemi di comunicazione

Sul mercato vengono lanciati continuamente nuovi prodotti. Questi professionisti devono restare sempre aggiornati per conoscere le caratteristiche dei nuovi apparecchi o programmi ed essere in grado di installarli.

## Sono una persona intuitiva

Se un utente segnala ad esempio di avere un problema con la propria stampante, gli operatori informatici devono saper porre le domande giuste per capire la situazione e spiegare come risolverla.

## Penso e lavoro in modo sistematico

L'installazione di hardware e software si svolge seguendo chiare procedure e secondo una check-list. Anche in caso di guasti occorre pensare e agire in modo sistematico per trovare la causa del problema e porvi rimedio.

✓ Ogni cosa ha il suo posto: gli operatori informatici gestiscono lo stock di materiale in azienda.



# Condizioni di lavoro

## Professionisti attivi in tutti i settori

Grazie alla loro ampia formazione, gli operatori informatici e le operatrici informatiche possono lavorare in aziende di qualsiasi settore e dimensione, anche all'estero. Quest'ultima possibilità è spesso offerta da ditte con filiali in altri paesi. I loro orari di lavoro sono regolari, anche se a volte capita di dover lavorare di sera, quando gli utenti non sono al computer ed è così possibile eseguire importanti aggiornamenti o altre operazioni sui server.

## Supporto agli utenti

Questi professionisti assistono gli utenti in materia di computer, programmi e dispositivi. Mostrano loro come funzionano gli strumenti e forniscono consigli sulla sicurezza e protezione dei dati. Presso l'help desk aiutano gli utenti a risolvere i problemi, che sia per telefono, per e-mail, direttamente sul posto di lavoro, a distanza o in collaborazione con altri specialisti.

# Formazione



## Condizioni d'ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



## Durata

3 anni



## Azienda formatrice

Aziende attive nei diversi settori dell'industria, dei servizi e del commercio oppure amministrazioni pubbliche.



## Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole professionali che formano operatori informatici. Per il Ticino l'istituto responsabile è il Centro professionale tecnico (CPT) di Locarno, dove le lezioni si svolgono 1-2 giorni a settimana. Temi d'insegnamento: attivazione di terminali utente; garanzia del funzionamento degli strumenti informatici; assistenza agli utenti; pianificazione, organizzazione e svolgimento di attività di supporto informatico. A ciò si aggiungono le lezioni di inglese tecnico, cultura generale e sport.



## Corsi interaziendali

I corsi interaziendali sono suddivisi in 4 moduli di 6 giornate ciascuno e completano la formazione aziendale e scolastica. Essi si svolgono in appositi centri di competenza. In Ticino questo ruolo è assunto dal centro professionale AMETI di Bodio. I temi trattati sono i seguenti: mettere in funzione strumenti ICT e costruire una piccola LAN; garantire il funzionamento dei dispositivi finali degli utenti ICT nell'infrastruttura di rete; gestire le interferenze tecniche nei sistemi di virtualizzazione e cloud; utilizzare le tecnologie di automazione.



## Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di operatore informatico o operatrice informatica



## Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici è possibile conseguire la maturità professionale (in Ticino solo dopo la formazione professionale di base, in altri Cantoni anche durante). Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.





«Questi professionisti e queste professioniste spesso risolvono i problemi direttamente presso il posto di lavoro dell'utente.»

**Natacha Horvat**  
27 anni, operatrice  
informatica AFC  
al 2° anno di  
tirocinio presso  
un'amministrazione  
cantonale

# Al servizio degli utenti

**Natacha Horvat svolge principalmente attività di supporto: «Il mio compito è quello di facilitare il lavoro dei nostri collaboratori. Faccio in modo che i loro dispositivi e programmi funzionino correttamente.»**

«Ho iniziato una formazione come mediamatica e poi ho lavorato nel settore della vendita e della gastronomia», ci racconta Natacha. Dopo tutte queste esperienze, si è resa conto che è il campo dell'informatica a interessarle maggiormente: «Mi piace affrontare i problemi in modo sistematico e cercare soluzioni in internet. È una delle competenze richieste in questo ambito.» Ecco perché ha deciso di intraprendere un tirocinio come operatrice informatica.

## Ascoltare e risolvere

«Nel mio lavoro mi dedico soprattutto al supporto, un'attività che mi piace molto», continua Natacha. «Configuro le postazioni di lavoro dei nuovi collaboratori, gestisco i diritti di accesso alle varie cartelle, rispondo alle domande pervenute all'help desk e aiuto gli utenti

a risolvere i loro problemi informatici.» Il telefono squilla. Un collaboratore ha bisogno di aiuto: i suoi appuntamenti non compaiono più nel calendario giusto. L'apprendista gli pone dapprima alcune domande, poi gli chiede di portare il computer nel suo ufficio. «Fa parte della procedura: cerchiamo di capire se possiamo risolvere il problema a distanza o se dobbiamo recarci sul posto. In questo caso è addirittura necessario che io esamini l'apparecchio.»

## Gestire la situazione

«Posso assumere il controllo di un computer a distanza oppure lavorare direttamente alla postazione dell'utente.» Natacha preferisce la seconda opzione. «Se abbiamo lo stesso schermo davanti a noi posso individuare più facilmente il problema



e mostrare come risolverlo. Questa procedura è più piacevole anche per gli utenti: il contatto diretto aiuta a mantenere la calma.»

## Una passione quotidiana

La risoluzione di problemi informatici coinvolge l'apprendista anche al di fuori della sua attività professionale. «Il mio computer privato è stato di recente infettato da un virus», racconta. «Ho passato tutta la notte a cercare una soluzione consultando forum e leggendo articoli. Alla fine sono riuscita a liberarmene: sono molto fiera di me!»

▼ Anche l'installazione di dispositivi e la loro connessione in rete rientrano fra i compiti di Natacha.



# In costante contatto con docenti e apprendisti

**Julian Brügger fa parte di un piccolo team di informatici presso un centro di formazione. È responsabile della preparazione delle aule per lo svolgimento dei corsi e funge da persona di riferimento in caso di guasti o domande.**

Già durante la scuola dell'obbligo Julian aiutava i propri compagni di classe a risolvere i loro problemi con computer portatili o smartphone: «Ho sempre saputo che un giorno avrei lavorato nel campo dell'informatica.»

## Infrastrutture e materiale per le lezioni

Il giovane apprendista lavora a stretto contatto con gli istruttori. «In estate abbiamo parecchio lavoro in vista dell'anno scolastico successivo.» Si procede perciò innanzitutto all'acquisto degli hardware e dei software necessari, come ad esempio un programma speciale per tagliare i filmati o dei computer portatili supplementari dotati di maggior potenza.

«I preparativi concreti cominciano all'incirca un mese prima dell'inizio di un corso. Le mie mansioni variano a seconda dei casi. Abbiamo dei laboratori con computer di proprietà della scuola: a volte devo assemblare nuovi dispositivi e configurarli per l'utilizzo. Per il corso «Creare prodotti multimediali», destinato ai mediamatici

in formazione, ho dovuto ad esempio mettere a punto sei nuovi computer. Spesso eseguo invece solo degli aggiornamenti.»

Julian si occupa anche di aggiornare le informazioni relative ai corsi visualizzabili sul pannello multimediale situato all'ingresso del centro di formazione. D'intesa con i docenti prepara inoltre la documentazione e le dispense per le lezioni.

## Sempre a disposizione

Gli apprendisti che frequentano i corsi hanno con sé i loro computer portatili. Quando qualcosa non va per il verso giusto, il giovane deve intervenire: «A volte qualcuno dimentica il cavo per la ricarica a casa, oppure il proiettore non funziona. In questi casi è importante trovare subito una soluzione, per non sottrarre tempo prezioso alla lezione.»

## Porte aperte

Il centro in cui Julian lavora organizza anche giornate informative per i giovani interessati a svolgere un tirocinio nel campo dell'informatica. «In queste occasioni il lavoro di



**Julian Brügger**  
16 anni, operatore informatico AFC al 1° anno di tirocinio presso un centro di formazione che organizza corsi interaziendali

preparazione è più impegnativo. Di solito arrivano oltre 30 partecipanti e non portano con sé alcun computer. Devo quindi fornire più materiale. Mi capita anche di dover effettuare qualche ora supplementare.» A parte queste eccezioni, il lavoro di Julian è organizzato secondo orari regolari. Il giovane è affascinato dal settore dell'informatica e dai rapidi cambiamenti cui è sottoposto. Apprezza molto anche il contatto con gli istruttori e gli altri apprendisti: «Un operatore informatico dev'essere sempre aperto e comunicativo!»

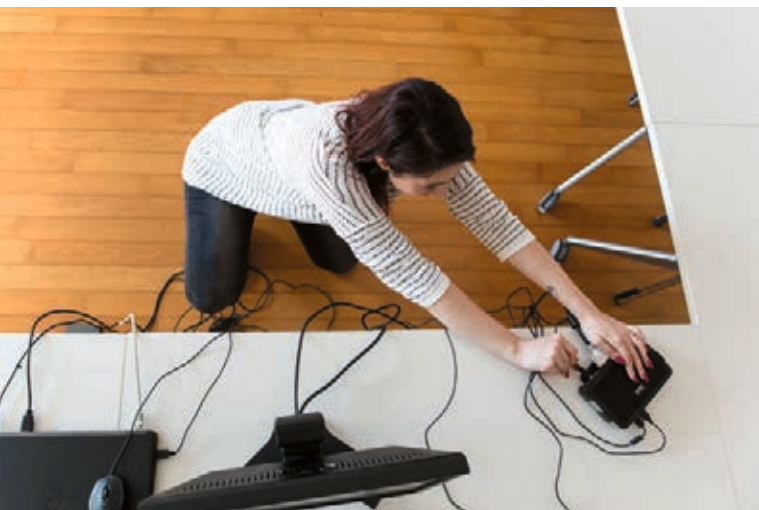
✓ I componenti necessari vanno cercati e ordinati in internet.



^ Julian Brügger assembla accuratamente ogni dispositivo.



✓ **Installare hardware** Gli operatori informatici installano i computer e le periferiche per i nuovi collaboratori. In caso di conferenze o riunioni preparano gli apparecchi necessari.



➤ **Collegare in rete**

I dispositivi centrali devono funzionare da ogni postazione di lavoro. Per non dimenticare nulla, gli operatori informatici lavorano seguendo liste di controllo.



✓ **Acquistare dispositivi** L'ordinazione degli hardware o dei software necessari avviene solitamente online, in modo da poter confrontare le offerte più attuali.



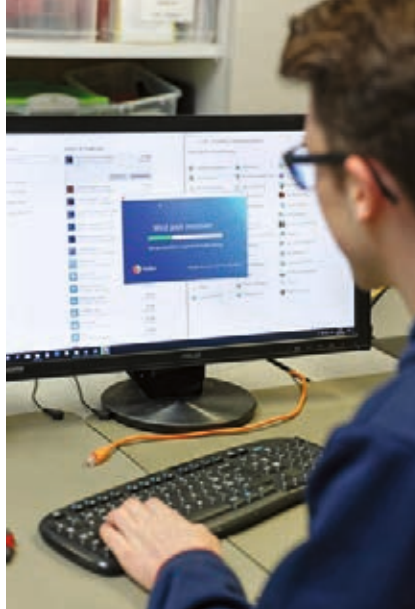
➤ **Descrivere i processi**

Le liste di controllo e i manuali sono strumenti di lavoro importanti per questi professionisti: a volte sono loro stessi a realizzarli.



✎ **Configurare software**

I nuovi programmi e gli aggiornamenti devono essere impostati su ogni singolo computer. Per svolgere questo compito occorrono concentrazione e pazienza.

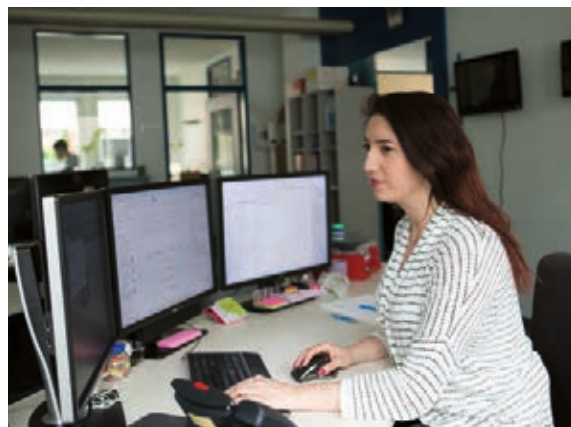


✎ **Istruire gli utenti**

Questi professionisti spiegano agli utenti il funzionamento dei programmi e degli apparecchi, cercando di comunicare in modo chiaro e didattico.



✓ **Risolvere i problemi** Avendo accesso diretto al sistema, gli operatori informatici possono risolvere alcuni dei problemi direttamente dalla loro postazione di lavoro.



✎ **Salvaguardare i dati**

Tutti i dati vengono regolarmente messi in sicurezza mediante backup su dischi rigidi esterni o su dei Cloud.





## Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 300 apprendisti concludono la formazione professionale di base di operatore informatico o operatrice informatica AFC. I giovani interessati a questa professione sono molti e la domanda di posti di tirocinio è elevata. In tutti i settori di attività c'è oggi bisogno di personale qualificato nel campo dell'informatica. I futuri operatori informatici non dovrebbero quindi incontrare particolari problemi nel trovare un posto di lavoro. La loro ampia formazione di base apre le porte a numerose possibilità di evoluzione e di carriera.

### Interessanti prospettive

Dopo il conseguimento dell'AFC e alcuni anni di esperienza gli operatori informatici possono specializzarsi ulteriormente, conseguendo un attestato professionale federale e, successivamente, un diploma federale. È anche possibile proseguire gli studi.



## Altre professioni informatiche

Esistono altre formazioni professionali di base nel campo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT):

### Informatico/a AFC, Gestione di infrastrutture

Si occupano dell'implementazione, della gestione e della manutenzione delle infrastrutture ICT, garantendo la stabilità e la sicurezza delle reti, dei server e dei sistemi.

### Informatico/a AFC, Sviluppo di applicazioni

Sviluppano e installano software, testano e adattano le applicazioni esistenti, garantendo al contempo la sicurezza e l'usabilità delle soluzioni proposte.

### Sviluppatore/trice business digitale AFC

Analizzano i processi aziendali e progettano soluzioni digitali che facilitano la vita quotidiana delle aziende e dei clienti.



## Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

**Corsi:** formazioni di durata variabile offerte dalle scuole, dalle associazioni professionali o dai fornitori di software e hardware.

**Esami di professione con attestato professionale federale (APF):** ICT-Application Development Specialist, ICT-Platform Development Specialist, informatico/a di gestione, Digital Collaboration Specialist, AI Business Specialist, Cyber Security Specialist

**Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale:** ICT-Manager, Information Security Manager

**Scuole specializzate superiori (SSS):** informatico/a di gestione

**Scuole universitarie professionali (SUP):** bachelor in ingegneria informatica o in informatica di gestione



### ICT-Platform Development Specialist

Analisi, pianificazione, implementazione: questi professionisti e queste professioniste garantiscono il buon funzionamento delle infrastrutture ICT. Hanno un'ampia competenza nel campo della tecnologia di sistema e di rete, si occupano della gestione tecnica di progetti ICT complessi e forniscono ai team un supporto specializzato.



### Informatico, informatica di gestione SSS

Gli informatici di gestione SSS lavorano in settori come l'informatica di base, l'amministrazione e la gestione aziendale. Con altri specialisti analizzano e risolvono i problemi informatici. Grazie alle loro conoscenze specifiche seguono e ottimizzano i processi amministrativi e gestionali. Questi professionisti lavorano presso banche, assicurazioni, amministrazioni pubbliche, fornitori di servizi informatici, produttori di software e società di consulenza.



## Maggiori informazioni

[www.orientamento.ch](http://www.orientamento.ch), per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

[www.ict-formazioneprofessionale.ch](http://www.ict-formazioneprofessionale.ch), informazioni dettagliate su tutte le formazioni e i perfezionamenti possibili nel campo dell'informatica

[www.ict-svizzeraitaliana.ch](http://www.ict-svizzeraitaliana.ch), associazione ICT Formazione professionale Svizzera italiana

[www.orientamento.ch/salario](http://www.orientamento.ch/salario), informazioni sui salari

### Impressum

2ª edizione aggiornata 2025

© 2025 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

ISBN: 978-3-03753-508-0

#### Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO.

CSFO Edizioni, [www.csfo.ch](http://www.csfo.ch), [info@csfo.ch](mailto:info@csfo.ch)

Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuta dalla Confederazione (SEFRI).

**Ricerca e redazione:** Florence Müller; Regula Luginbühl, Fabio Ballinari, CSFO **Traduzione:**

Lorenza Leonardi, Testi&Stili, Bienne **In collaborazione con** Matthias Bauhofer, ICT Berufsbildung

**Revisione testi:** Alessandra Truatsch, UOSP Bellinzona; Alessia Schmockler, CSFO **Foto:** Iris Krebs, Berna; Francesca Palazzi, Losanna; Dieter Seeger, Zurigo

**Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa

**Realizzazione:** Andrea Lüthi, CSFO

**Stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf


#### Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Tel. 0848 999 002, [distribuzione@csfo.ch](mailto:distribuzione@csfo.ch), [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

#### N° articolo:

FE3-3249 (esemplare singolo), FB3-3249 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.

 I servizi cantionali di orientamento professionale, universitario e di carriera