

SUPSI

Quaderni di ricerca

Introduzione dei buoni di formazione: rapporto sulla sperimentazione

Alice Ambrosetti e Francesca Crotta

**500.- CHF di buono
per meglio leggere, scrivere,
calcolare o usare il computer?
Chiamaci subito
e verifica se puoi!**



Dipartimento dell'educazione,
della cultura e dello sport



www.ifc.ti.ch/competenzebase

☎ 0800 47 47 47



Introduzione dei buoni di formazione: rapporto sulla sperimentazione

di Alice Ambrosetti e Francesca Crotta

Proposta di citazione:

Ambrosetti, A., & Crotta, F. (2024). *Introduzione dei buoni di formazione: rapporto sulla sperimentazione*. Centro competenze innovazione e ricerca sui sistemi educativi.

Locarno, 2024

CIRSE – Centro competenze innovazione e ricerca sui sistemi educativi

Piazza San Francesco 19, 6600 Locarno

dfa.cirse@supsi.ch

ISBN (on line) 979-12-81824-08-9

Responsabilità del progetto: Alice Ambrosetti

Revisione dell'impaginazione e del testo: Elena Camerlo

Immagine di copertina: credits @Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport. Creata da Jannuzzi Smith.

Il volume è distribuito con Licenza Creative Commons

Attribuzione – Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-SA 4.0)

Quando in questo documento è usato il maschile, unicamente a scopo di semplificazione, la forma è da intendersi riferita in maniera inclusiva a tutte le persone, quale che sia la personale definizione di genere.

Ringraziamenti

Si ringraziano innanzitutto tutte le partecipanti e tutti i partecipanti dei corsi che hanno risposto al questionario.

Inoltre, si ringraziano Luca Marchio e Nicola Martino (ECAP – Unia), Manuela Pellegrini (Centro di formazione professionale, CFP – Organizzazione cristiano-sociale ticinese, OCST), Claudia Rivera (Croce Rossa Svizzera, Settore corsi Ticino, CRS – corsi TI) e Dario Tognetti (Istituto della formazione continua, IFC) per aver partecipato alle interviste e per essere sempre stati disponibili durante la sperimentazione.

Infine, ma non da ultimo, si ringrazia Tatiana Lurati Grassi, capa dell'Ufficio della formazione continua e dell'innovazione (UFCI) per la collaborazione e un grande grazie a Francesca Di Nardo, Athina Greco e Pepita Vera Conforti (UFCI – Competenze di base degli adulti, CB) per il preziosissimo sostegno durante tutto il progetto: grazie alla loro professionalità, disponibilità e competenza ci hanno permesso di conoscere un nuovo ambito complesso e molto interessante.

Sommario

Introduzione	1
1 La sperimentazione dei buoni di formazione nel Cantone Ticino	9
1.1 Gli attori coinvolti.....	9
1.2 I buoni di formazione.....	10
1.3 I requisiti dei beneficiari	10
1.4 I requisiti degli enti di formazione e dei corsi	12
1.5 Il sistema di erogazione dei buoni di formazione.....	13
1.6 La strategia di diffusione	15
1.7 Il budget della sperimentazione	18
2 Monitoraggio e valutazione della sperimentazione	19
2.1 Obiettivi	19
2.2 Metodologia e strumenti di raccolta dati	19
2.2.1 Catalogo dei corsi proposti e dei corsi attivati	20
2.2.2 Questionario per i partecipanti e formulario per l'iscrizione ai corsi	21
2.2.3 Rilevamento del supporto fornito da parte della CDMSI e dell'hotline nazionale.....	22
2.2.4 Interviste agli enti di formazione	22
2.2.5 Focus group con UFCI – CB.....	23
2.3 Risultati	24
2.3.1 Corsi proposti e corsi attivati.....	24
2.3.2 Buoni di formazione erogati.....	28
2.3.3 Partecipanti ai corsi beneficiari dei buoni di formazione	28
2.3.4 Richieste di supporto fornite agli interessati	33
2.3.5 Opinioni sulla sperimentazione secondo gli enti formatori e l'UFCI – CB	33
3 Conclusioni.....	45
Riferimenti bibliografici	53
Allegati.....	56
1. Alcuni dati relativi al sistema dei buoni di formazione negli altri Cantoni	56
2. Questionario cartaceo: versione della seconda fase.....	58

Lista delle sigle

ALL	<i>Adult Literacy and Life Skills</i>
CDMSI	Città dei mestieri della Svizzera italiana
CFP – OCST	Centro di formazione professionale – Organizzazione cristiano-sociale ticinese
CRS – corsi TI	Croce Rossa Svizzera, Settore corsi Ticino
CFC	Conferenza della Svizzera italiana per la formazione continua degli adulti
CSFC	Conferenza svizzera della formazione continua
DECS	Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport
DFP	Divisione della formazione professionale
FSEA	Federazione svizzera per la formazione continua
IALS	<i>International Adult Literacy Survey</i>
IFC	Istituto della Formazione Continua
LFCo	Legge federale sulla formazione continua
LFPr	Legge federale sulla formazione professionale
LStrI	Legge federale sugli stranieri e la loro integrazione
LAsi	Legge sull'asilo
PIAAC	<i>Programme for the International Assessment of Adult Competencies</i>
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
UAFC	Ufficio amministrazione, finanze e controllo
UFCI	Ufficio della formazione continua e dell'innovazione
UFCI – CB	Ufficio della formazione continua e dell'innovazione - Competenze di base degli adulti
UST	Ufficio federale di statistica

Introduzione

I buoni di formazione e le competenze di base

Le competenze di base degli adulti sono definite nella Legge federale sulla formazione continua (LFCo) come “la premessa per l’apprendimento permanente” e “comprendono nozioni e capacità fondamentali nei campi seguenti: a. lettura, scrittura ed espressione orale in una lingua nazionale; b. matematica elementare; c. utilizzo di tecnologie dell’informazione e della comunicazione” (art. 13). Chi ha una lacuna nelle competenze di base potrebbe, ad esempio, non avere la capacità di estrarre informazioni importanti da testi brevi, non saper interpretare l’orario dei trasporti pubblici o ancora avere difficoltà a utilizzare le tecnologie odierne per compiti quotidiani. Queste lacune possono di fatto impedire una partecipazione attiva e autonoma nella società e nel mondo del lavoro (Federazione svizzera Leggere e Scrivere & Associazione delle università popolari svizzere, 2020).

Secondo i dati derivanti dall’indagine internazionale ALL (*Adult Literacy and Life Skills*) svoltasi nel 2003¹, si stima che circa 800’000 persone in Svizzera si situano nel livello più basso di competenza nella comprensione dello scritto e più di 400’000 hanno difficoltà a risolvere problemi matematici semplici (UST, 2006).² Queste persone provengono da contesti socioeconomici, classi di età, genere, ecc. eterogenei e “non rappresentano un gruppo specifico di popolazione chiaramente definibile” (Federazione svizzera Leggere e Scrivere & Associazione delle università popolari svizzere, 2020, p. 2). Riconoscendo la complessità, nondimeno sono state identificate delle caratteristiche che possono influire sul disporre di competenze di base limitate quali la principale lingua parlata abitualmente, il luogo di scolarizzazione, il livello di formazione, l’età, il genere, il tipo di professione o lo stato occupazionale (Pedrazzini-Pesce & Tozzini Paglia, 2001; Guggisberg et al., 2007, citati da Vera Conforti & Cattaneo, 2016).

Con l’obiettivo di impedire l’esclusione dalla vita attiva delle persone con fragilità nelle competenze di base, la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l’innovazione (SEFRI) sostiene con più mezzi, anche finanziari, la promozione delle competenze di base (LFCo, art. 16) e delega ai Cantoni l’attuazione delle misure di promozione. Dopo l’adozione a livello federale della LFCo nel 2014, l’acquisizione e il mantenimento delle competenze di base degli adulti sono state oggetto di un documento programmatico congiunto tra la SEFRI e la Conferenza svizzera dei direttori cantonali della pubblica educazione (CDPE) per il quadriennio 2017-2020. Il contenuto è stato poi ripreso e adattato nella strategia per il quadriennio 2021-2024

¹ Al momento non si dispongono di dati più recenti. L’indagine ALL è stata trasformata ed espansa nell’indagine PIAAC (*Programme for the International Assessment of Adult Competencies*), lanciata nel 2011 e a cui la Svizzera inizialmente non ha aderito. La Svizzera ha preso però parte all’edizione più recente (Ufficio federale di statistica [UST], n.d.), di cui i risultati raccolti tra il 2022 e il 2023 verranno presentati il 17.12.2024 a Berna in occasione del Forum formazione continua (SEFRI, n.d.).

² I dati specifici alle regioni linguistiche svizzere dell’indagine ALL, così come quelli dell’indagine precedente avvenuta nel 1994 con il nome di *International Adult Literacy Survey* (IALS) sono sintetizzati in Cattaneo (2010), pp. 126-129.

(SEFRI & CDPE, 2020). In Ticino, già nel 2011 la Divisione della formazione professionale (DFP) ha iniziato un lavoro esplorativo delle misure presenti sul territorio che promuovevano le competenze di base (Ufficio della formazione continua e dell'innovazione [UFCl], 2018). In concomitanza con la sottoscrizione del mandato di prestazione della SEFRI per "attuare tra il 2017 e il 2020 un primo programma cantonale di recupero e sviluppo delle competenze di base" (Consiglio di Stato, 2017)³, le competenze di base quali priorità per il Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS) sono state integrate formalmente nella strategia per il quadriennio 2017-2020 (UFCl, 2018). Per raggiungere tale obiettivo, in Ticino sono state sviluppate diverse misure volte a promuovere le competenze di base. Tra queste si trovano, ad esempio, corsi di formazione per chi beneficia di aiuti sociali, campagne di diffusione sul tema presso operatori attivi nel settore sociale, la partecipazione alle campagne di promozione nazionali (ad esempio *Semplicemente meglio!*⁴), il sostegno a spazi informali di apprendimento, ecc. (SEFRI, 2023). In questo contesto l'Ufficio della formazione continua e dell'innovazione ha deciso di impiegare delle risorse specifiche per le competenze di base degli adulti (UFCl – CB) che si occupano di promuovere e coordinare la promozione delle competenze di base per il Cantone Ticino e che hanno assunto anche la responsabilità della sperimentazione relativa ai buoni di formazione.

L'iter per giungere alla sperimentazione dei buoni di formazione

Il 14 marzo 2022 è stata presentata una mozione da parte di Anna Biscossa e cofirmatari intitolata "Un buono formativo per far crescere le competenze di base delle residenti e dei residenti e migliorare le competenze delle lavoratrici e dei lavoratori" (Mozione n. 1652, 2022) in cui veniva chiesto "di istituire, nell'ambito del Dipartimento educazione, cultura e sport un buono formativo del valore di 500 franchi" a persona (Mozione n. 1652, 2022, p. 1). L'obiettivo, esplicitato nel testo, dei buoni di formazione è quello di incentivare le persone con lacune nelle competenze di base a rafforzare e mantenere queste capacità al fine di gestire più efficacemente le attività della vita quotidiana e aumentare le loro possibilità di collocamento nel mondo del lavoro.

La Commissione formazione e cultura ha in seguito accettato parzialmente la mozione e ha accolto la proposta da parte del Consiglio di Stato di non attivare subito un sistema di buoni di formazione, ma di

³ Nel Rapporto al Gran Consiglio sull'aggiornamento delle Linee direttive 2015-2019 la promozione della formazione continua, e in particolare delle competenze di base, emerge quale obiettivo prioritario cantonale in diverse schede di attività dell'area strategica "Formazione, lavoro e sviluppo economico". La promozione della formazione continua ha come obiettivo quello di permettere al 95% degli allievi di ottenere un titolo del secondario II, assicurando il mantenimento nel tempo di questo tasso (scheda 4), prevedendo a tal proposito il rafforzamento dell'integrazione nel mondo professionale sia in termine di riqualifica che di qualifica professionale per giovani e giovani stranieri (scheda 5), il sostegno delle misure di promozione delle competenze di base degli adulti (scheda 7) in relazione all'adozione della LFCo e l'istituzione di una Città dei Mestieri.

⁴ La campagna nazionale *Semplicemente meglio!*, promossa dalla SEFRI, dalla FSEA e dalla Fondazione svizzera Leggere e Scrivere, ha l'obiettivo di promuovere i corsi sulle competenze di base e si appoggia al sito nazionale <https://www.meglio-adesso.ch/> per raggiungere questo obiettivo.

iniziare con una sperimentazione per testare se effettivamente i buoni di formazione siano uno strumento efficace per promuovere le competenze di base (Rapporto della Commissione formazione e cultura n. 8208 R, 2023; Messaggio del Consiglio di Stato n. 8208, 2022); il 21 febbraio 2024 è stata rilasciata una Risoluzione Governativa (n. 878) nella quale sono stati descritti i dettagli della sperimentazione e viene data l'approvazione per l'avvio di essa.

Breve panoramica a livello svizzero

In Svizzera i buoni di formazione, così come previsti per questa sperimentazione⁵, sono una relativa novità; il Cantone precursore è stato quello di Lucerna che è stato il primo ad erogare ufficialmente buoni di formazione per le competenze di base degli adulti a partire dal 2020. Successivamente, altri Cantoni, ossia Argovia, Friburgo, Obvaldo, Svitto e Zugo hanno seguito l'esempio del Cantone Lucerna. Questi Cantoni si appoggiano alla FSEA per la gestione dei buoni di formazione.

L'esperienza del Cantone Lucerna è stata accompagnata dalla prima raccolta dati sul funzionamento del sistema, sia dal punto di vista dei beneficiari sia da quello degli enti di formazione; l'analisi di questi dati è esposta in un rapporto esaustivo (Lussi et al., 2021) nel quale, oltre a venir presentati i vantaggi e gli svantaggi di tale sistema, sono state anche identificate delle raccomandazioni (pp. 55-63), di cui sei per l'attuazione sul breve termine (sviluppare un sistema di buoni, concepire questo sistema come incentivo per consolidare l'occupabilità, operare una distinzione più netta tra corsi di tedesco come seconda lingua e corsi di promozione delle competenze di base, semplificare e uniformare l'amministrazione dei buoni di formazione, sistematizzare l'amministrazione dei corsi e dei partecipanti, responsabilizzare gli enti formatori) e quattro sul lungo termine (impiegare criteri di qualità, sviluppare offerte modulari facilmente accessibili e presenti localmente, rafforzare la collaborazione con i mediatori, definire e sistematizzare l'offerta di consulenza). L'UFCI – CB (l'ufficio responsabile della sperimentazione) ha considerato quanto scaturito da questo studio per anticipare possibili criticità e per cercare di implementare al meglio il sistema di buoni di formazione.

In generale, dall'esperienza del Cantone Lucerna sull'introduzione dei buoni di formazione si evince che il progetto, nel Cantone di Lucerna, ha permesso di raggiungere l'obiettivo posto, in quanto si è osservato un numero crescente di corsi sulle competenze di base offerti e di persone iscritte a questi corsi (Lussi et al., 2021). Anche nel Cantone Argovia si riscontra una crescita positiva dell'offerta di corsi (Gollob, 2023). In questi due Cantoni, dunque, i buoni di formazione sono stati un incentivo efficace per la promozione delle

⁵ Vi sono anche altri modelli di buoni di formazione per promuovere la formazione continua. Ad esempio la fondazione Aiuto svizzero alla montagna offre dei finanziamenti sotto forma di buoni di formazione limitatamente alle persone delle regioni di montagna per partecipare a dei corsi sulle competenze di base in informatica mentre il Cantone di Ginevra propone dei buoni di formazione spendibili per la formazione continua professionale in generale (quindi non solo per le competenze di base) (Haberzeth & Sgier, 2021).

competenze di base. Per gli altri Cantoni non si hanno ancora a disposizione dati ufficiali al momento della redazione di questo rapporto.

Dopo i primi mesi dall'inizio della sperimentazione in Ticino, nel corso dell'estate 2024, l'UFCI – CB ha allestito un breve questionario rivolto alle persone responsabili dei Cantoni svizzeri che hanno il sistema dei buoni di formazione per raccogliere alcuni dati anche sulle loro realtà di modo da riferirsi a un quadro il più completo possibile sul funzionamento dei loro sistemi e comprendere dove eventualmente sarebbe auspicabile apportare delle modifiche al sistema ticinese. Di sei Cantoni che hanno il sistema dei buoni di formazione, hanno risposto in quattro: i risultati sono presentati nell'Allegato 1.

Va rimarcato però che il confronto dei risultati ottenuti negli altri Cantoni con il sistema dei buoni di formazione implementato ufficialmente con quelli del Cantone Ticino durante la sperimentazione non è considerato del tutto opportuno. In effetti, vi sono molte differenze da considerare che rendono inattendibile una comparazione diretta dell'efficacia dei buoni di formazione, tra cui le caratteristiche dei sistemi messi in atto, la situazione iniziale sullo stato della promozione delle competenze di base, le differenti basi legali e le condizioni strutturali socioeconomiche dei vari Cantoni.

Rispetto alle differenze tra i sistemi di erogazione dei buoni di formazione, i Cantoni hanno posto differenti requisiti di accesso ai buoni, sia in termini di beneficiari (e dunque sulla definizione del pubblico di riferimento) sia in termini di tipologia di enti e di corsi ammessi per poter partecipare al progetto (influenzando dunque il numero di enti che possono offrire corsi finanziabili con i buoni di formazione).

Va inoltre considerato che ogni Cantone ha attuato una strategia diversa di promozione delle competenze di base negli anni precedenti all'implementazione dei buoni di formazione (e in particolare a partire dal 2017 quando è iniziata l'implementazione della strategia 2017-2020 della SEFRI – si veda prima). Vi sono dunque Cantoni che non promuovevano corsi di formazione per le competenze di base, o che lo facevano in misura limitata, mentre nel Cantone Ticino, indipendentemente dal sistema di buoni di formazione, la promozione delle competenze di base ha visto sviluppare misure specifiche e differenziate, che con il tempo hanno portato a un aumento di persone beneficiarie nell'ambito delle competenze di base. In particolare, in Ticino il numero di partecipazioni a corsi sulle competenze di base è aumentato considerevolmente negli ultimi tre anni, passando da 522 nel 2020 a 2'720 nel 2023, e cioè le partecipazioni sono aumentate di più di cinque volte in pochi anni (dati forniti da UFCI – CB).⁶

⁶ Questo dato considera le offerte formative di diversi enti presenti sul territorio, le offerte di corsi attivati presso gli enti di integrazione socioprofessionali in accordo con la Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF) e i brevi corsi di luoghi informali come sono i Caffè APPrendo (La Filanda di Mendrisio, la Città dei Mestieri della Svizzera italiana e lo Spazio Lavoro e Formazione della Città di Lugano). Non sono state conteggiate nelle partecipazioni, le consulenze mirate di questi spazi informali.

Riguardo le condizioni strutturali, la composizione della popolazione residente e il mercato del lavoro differiscono notevolmente tra i Cantoni considerati. In particolare, il Cantone Ticino, rispetto agli altri Cantoni considerati precedentemente, si distingue per essere un Cantone di frontiera.

Per queste ragioni, si è deciso di non proporre qui un confronto diretto tra i risultati ottenuti con l'introduzione dei buoni di formazione nei Cantoni sopracitati.

Fasi della sperimentazione

Nella Figura 1 vengono presentate le fasi della sperimentazione dell'introduzione dei buoni di formazione in Ticino. In particolare, la sperimentazione è stata attivata ufficialmente all'inizio del 2024 al momento dell'avallo da parte del governo (Risoluzione Governativa n. 878) ed è stata preceduta da una fase preparatoria ed esplorativa (analisi dei sistemi degli altri Cantoni, confronto con la FSEA sul funzionamento del loro sistema di gestione della piattaforma dei corsi e richiesta di preventivi per eventuali modifiche, verifiche preliminari con gli enti di formazione attivi nell'ambito delle competenze di base, analisi delle basi legali, preparazione documentazione per accordi, ecc.) iniziata a fine 2023 da parte dell'UFCI – CB.

Il 3 marzo sono stati pubblicati i corsi sulle competenze di base nel catalogo della piattaforma dedicata alle iscrizioni (sito [Corsi per adulti dell'IFC](#)) e gli interessati hanno potuto così iniziare a iscriversi; questa data segna l'inizio della prima fase. Contemporaneamente è partita anche la campagna di diffusione per far conoscere i buoni di formazione. I corsi della prima fase erano programmati per il mese di aprile e maggio.

La seconda, e ultima fase, è iniziata il 3 di giugno, quando sono state aperte le iscrizioni per i corsi della sessione di autunno (programmati per essere attivati nel mese di settembre, ottobre e novembre); anche nella seconda fase è stata proposta una campagna di diffusione che è durata da giugno a fine settembre.

Per quel che riguarda il monitoraggio, i dati sono stati raccolti dopo ogni fase, quindi nel mese di maggio per la prima fase e nel mese di ottobre per la seconda fase.

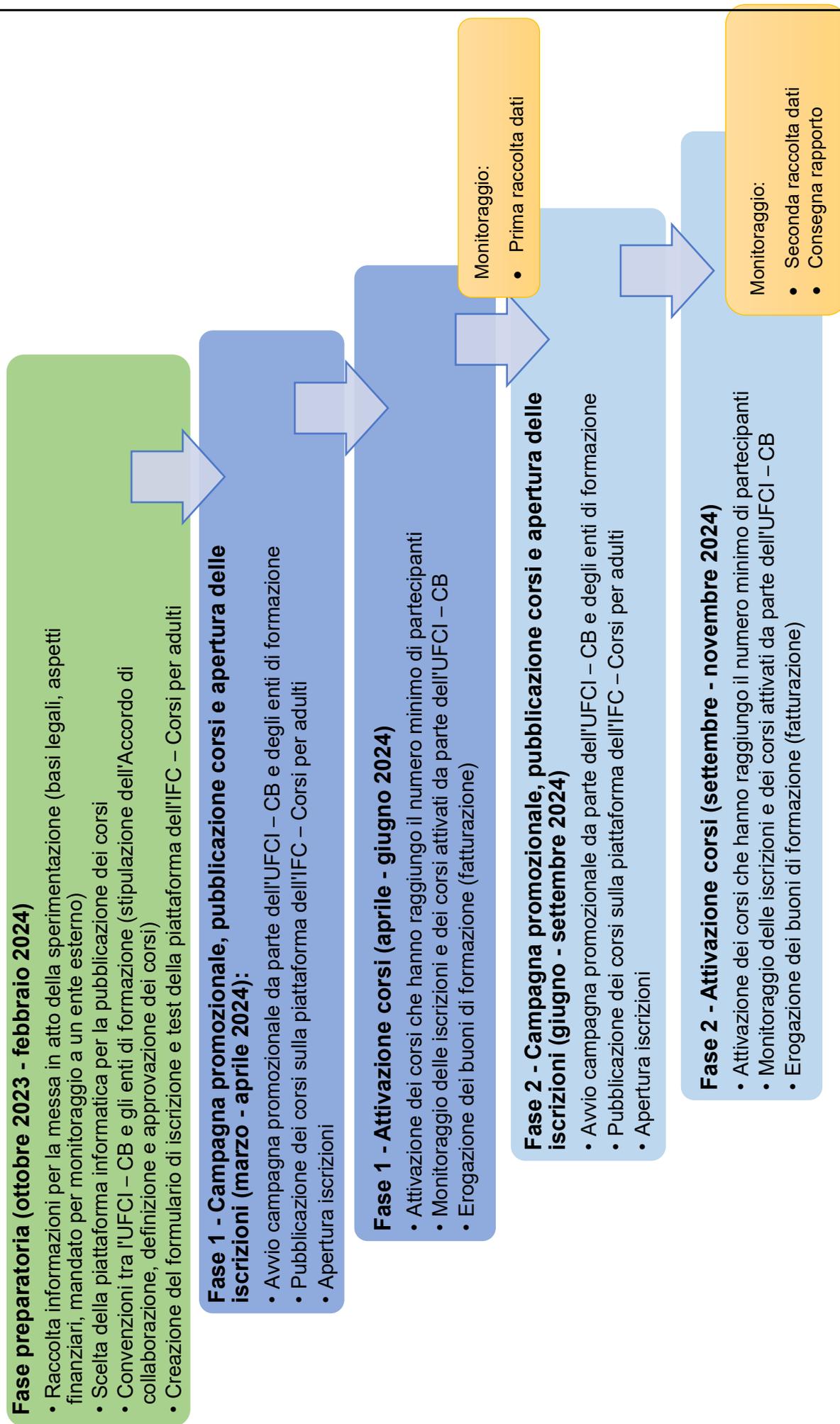
Il monitoraggio della sperimentazione e il presente rapporto

Per valutare una sperimentazione è necessario fare un monitoraggio per vagliare se gli obiettivi posti vengono raggiunti. Anche la Federazione svizzera per la formazione continua (FSEA), l'associazione mantello per la formazione continua che, tra le altre sue attività, si occupa della promozione delle competenze di base a livello nazionale e fornisce svariati documenti su come implementare un sistema di buoni di formazione, inserisce il monitoraggio quale tappa fondamentale per la messa in atto di tale sistema (Theiler & Gollob, 2023).

L'obiettivo principale del monitoraggio è dunque quello di valutare se grazie all'introduzione dei buoni di formazione più persone sono incentivate a rafforzare le proprie competenze di base frequentando corsi di formazione continua in tale ambito. Inoltre, ci si è chinati anche sulla valutazione della sostenibilità a corto e a lungo termine di un tale sistema per gli enti erogatori delle formazioni interessate e per l'UFCI – CB.

Il presente rapporto è diviso in due parti. Nella prima parte viene spiegato e presentato il sistema dei buoni di formazione che è stato attivato per la sperimentazione. Nella seconda parte viene invece presentato il monitoraggio, gli strumenti utilizzati per la raccolta dati e i risultati scaturiti.

Figura 1. Fasi della sperimentazione



1 La sperimentazione dei buoni di formazione nel Cantone Ticino

L'obiettivo del presente capitolo è quello di fornire una panoramica sull'attuazione della sperimentazione del progetto *Buoni di formazione in ambito competenze di base per persone residenti nel Cantone Ticino* presentando le caratteristiche dei buoni di formazione e quelle del sistema di erogazione di essi.

Le informazioni presentate sono state raccolte tramite dei colloqui regolari con le persone dell'UFCl – CB, un focus group con l'UFCl – CB e la capa ufficio e i documenti ufficiali che hanno regolamentato la sperimentazione (in particolare la Risoluzione Governativa n. 878, le direttive per la sperimentazione emanate dall'UFCl e il modello di accordo di collaborazione tra l'UFCl e gli enti di formazione).

La legge che regola la formazione continua per il Cantone Ticino è la Legge sull'orientamento scolastico e professionale e sulla formazione professionale e continua (Lorform) del 4 febbraio 1998 ed è da essa che derivano i principi da rispettare per la messa in atto della sperimentazione.

1.1 Gli attori coinvolti

Per l'attuazione della sperimentazione, sono stati coinvolti i seguenti attori:

- Ufficio della formazione continua e dell'innovazione – Competenze di base degli adulti (UFCl – CB) del DECS quale ufficio che ha gestito e attuato la sperimentazione.
- Gli enti di formazione⁷, ossia:
 - Croce Rossa Svizzera, Settore corsi Ticino (CRS – corsi TI) – <https://www.crocerossati-cino.ch/formazione>
 - Istituto Formazione Continua (IFC) – Corsi per adulti – <https://www.ifc.ti.ch/>
 - ECAP Ticino Unia – <https://www.ecap.ch/it/Centri-regionali/Ticino-Unia/Offerta-formativa>
 - CFP (Centro di Formazione Professionale) – Organizzazione cristiano-sociale ticinese OCST – https://www.cfp-ocst.ch/it_CH/home
- L'IFC in quanto gestore della piattaforma per le iscrizioni (sito Corsi per adulti - <https://www.ifc.ti.ch/corsi/tutti-i-corsi>).
- L'Ufficio amministrativo delle finanze e del controllo (UAFC) per la gestione della fatturazione dei buoni di formazione.
- Il Servizio giuridico del DECS per una consulenza legale sulla la messa in atto della sperimentazione.

⁷ Anche l'Associazione Leggere e Scrivere della Svizzera italiana, l'unico ente in Cantone Ticino che si occupa esclusivamente di formazione nell'ambito delle competenze di base, è stata contattata per partecipare alla sperimentazione ma ha declinato l'invito a partecipare.

- La Federazione svizzera per la formazione continua (FSEA) in quanto associazione mantello per la formazione continua in Svizzera che si occupa anche della gestione dei buoni di formazione in altri Cantoni. La FSEA è stata inizialmente coinvolta per una possibile collaborazione per la gestione della piattaforma per le iscrizioni e l'amministrazione, come pure per consulenze varie.
- La Conferenza della Svizzera italiana per la formazione continua degli adulti (CFC) che si occupa di rispondere alla Hotline nazionale 0800 47 47 47 dando informazioni sulle offerte formative in ambito competenze di base. Il servizio di consulenza è stato utilizzato durante tutto il periodo della sperimentazione.
- La Città dei mestieri della Svizzera italiana (CDMSI), luogo dove gli operatori che forniscono consulenze nelle diverse aree informano e promuovono anche i corsi sulle competenze di base in generale, e sui buoni di formazione in particolare, e sono anche disponibili per un sostegno concreto all'iscrizione ai corsi.
- Attori intermediari coinvolti nella promozione e diffusione dei buoni di formazione, tra cui operatori degli sportelli Comunali, del Servizio per l'integrazione degli stranieri, della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie e consulenti vari (assistenti sociali, orientatori, ecc.). Si tratta di persone che sono a diretto contatto con il pubblico di riferimento e che fungono da mediatori tra diversi servizi e organizzazioni.

1.2 I buoni di formazione

I buoni di formazione hanno un valore massimo di 500 CHF a persona e possono essere divisi in due buoni da 250 CHF cadauno; non sono possibili suddivisioni in altri montanti. Ogni beneficiario ha diritto unicamente a un buono da 500 CHF o due da 250 CHF che potrà utilizzare, a seconda del costo del corso, in uno o due corsi sulle competenze di base. L'UFCl monitora tutte le iscrizioni a tutti i corsi, in questo modo può verificare che la persona iscritta non abbia già beneficiato di un buono di formazione: qualora fosse il caso, l'UFCl – CB contatta l'iscritto chiedendo se egli vuole comunque partecipare al corso a spese proprie.

Il buono di formazione viene erogato alla fine del corso solo nel caso in cui il partecipante abbia seguito almeno il 60% del corso. Nel caso in cui il partecipante non possa riscuotere il buono è suo dovere finanziarsi il corso secondo accordi specifici presi con l'ente erogatore. Sulla base della Lorform non è previsto il finanziamento diretto alla persona. Il buono di formazione non viene consegnato direttamente al beneficiario ma è l'ente di formazione che fattura direttamente all'UFCl – CB.

1.3 I requisiti dei beneficiari

I buoni di formazione sono utilizzabili unicamente per corsi che permettono di recuperare e mantenere delle competenze di base (si veda anche la sezione successiva relativa ai requisiti dei corsi).

Per usufruire di un buono di formazione, i beneficiari devono adempiere ai seguenti requisiti:

- avere tra i 18 e i 65 anni compiuti;
- avere la nazionalità svizzera o essere in possesso di un permesso C o B;
- essere residenti nel Cantone Ticino;

- avere un livello A2 di italiano acquisito;
- non beneficiare di misure di accompagnamento (misure di inserimento e di integrazione socioprofessionali) e non percepire alcuna indennità di disoccupazione.

I requisiti vengono controllati al momento dell'iscrizione tramite autocertificazione da parte degli iscritti (è anche previsto un controllo a campione, su cui gli iscritti vengono informati, da parte dell'UFCl – CB). In questo modo le persone iscritte ricevono riscontro immediato sull'idoneità o meno all'utilizzo dei buoni. Gli enti di formazione possono ricontrollare il livello A2 in italiano con una procedura di loro scelta (ad es. test, colloqui, ecc.) e possono anche stabilire un livello più esigente se lo ritengono necessario per i loro corsi.

I requisiti derivano principalmente da quanto indicato nella mozione da cui è nata la sperimentazione (Mozione n. 1652, 2022); in particolare, in essa viene indicato chiaramente che i buoni di formazione devono andare a beneficio di "adulti di età compresa tra i 18 e i 65 anni, residenti nel Cantone Ticino e che non sono quindi più in formazione obbligatoria" (Mozione n. 1652, 2022, p. 2). Per determinare quale tipo di permesso dovessero possedere i beneficiari per essere ritenuti residenti, l'UFCl – CB ha richiesto un parere legale al Servizio giuridico del DECS; è scaturito che gli svizzeri e coloro con un permesso C o B sono ritenuti residenti e sono quindi inclusi come possibili beneficiari.

Riguardo al requisito di avere il livello A2 in italiano, esso deriva dal fatto che al di sotto del livello A2 non si parla più di competenze di base ma di alfabetizzazione: le persone con un livello inferiore all'A2 non sono il pubblico di riferimento⁸ per la promozione delle competenze di base della Legge federale per la formazione continua (LFCo) ma riguarda prioritariamente gli obiettivi della Legge federale sugli stranieri e la loro integrazione (LStrI) e/o della Legge sull'asilo (LAsi). Inoltre, fattivamente per poter seguire e beneficiare di un corso di formazione che non sia legato alla lingua, occorre avere una competenza linguistica almeno di livello A2 acquisito.

Infine, l'UFCl – CB ha deciso di non includere tra i possibili beneficiari coloro che seguono misure di accompagnamento (quali ad esempio le misure di inserimento e integrazione socio-professionali) o che percepiscono un'indennità di disoccupazione per non sovrapporsi ad altre misure attive di cui queste persone probabilmente già si avvalgono; questa decisione è stata presa di comune accordo con i servizi preposti alle misure di accompagnamento e alla disoccupazione (ad es. Divisione dell'azione sociale e delle famiglie, Ufficio delle misure attive, ecc.).

⁸ Con pubblico di riferimento si intende quella fetta di popolazione che ha delle carenze nelle competenze di base e che rispetta i requisiti per poter ottenere un buono di formazione.

1.4 I requisiti degli enti di formazione e dei corsi

In generale, gli enti di formazione che offrono corsi di competenze di base (con o senza buoni di formazione) per poter beneficiare di contributi finanziari cantonali e federali devono rispettare i requisiti cantonali dati dalla Lorform. In particolare, gli enti di formazione non possono fare profitti (no profit) e devono esibire una certificazione di qualità.

Per la sperimentazione sono stati contattati i cinque enti già attivi sul territorio nell'ambito delle competenze di base e che dunque rispettano già i requisiti legali; di questi, quattro hanno accettato di partecipare alla sperimentazione mentre uno ha deciso di non aderire.

Rispetto ai requisiti dei corsi, gli enti possono crearli da zero oppure adattare corsi già esistenti affinché rispettino i seguenti requisiti definiti dall'UFCI – CB (esplicitati nelle direttive per la sperimentazione):

- i corsi devono permettere di recuperare e mantenere delle competenze di base, in particolare in lettura, scrittura, comprensione, matematica del quotidiano e tecnologia;
- i corsi devono venir offerti tra aprile e giugno 2024 (prima fase) e nel periodo autunnale tra settembre e ottobre 2024 (seconda fase);
- le ore-lezione devono essere di 45 minuti;
- per i corsi di 250 CHF, la durata minima è di 12 lezioni, per i corsi da 500 CHF, di 24 lezioni;
- l'ente può proporre corsi con costi superiori a 500 CHF (la differenza è a carico del partecipante);
- il numero dei partecipanti è fissato a un minimo di 4 e a un massimo di 12 partecipanti; il minimo può essere modificato dall'ente, senza superare la soglia limite inferiore di 4.

Nella Risoluzione Governativa (n. 878) che indica gli aspetti finanziari e legali che regolano la sperimentazione, è anche indicato il consenso a stipulare degli accordi di collaborazione con gli enti di formazione.

In dettaglio, per gli accordi di collaborazione con gli enti, sono state considerate le seguenti basi legali:

- la Legge federale sulla formazione continua (LFCo) del 20 giugno 2014, nello specifico la Sezione 5, *Acquisizione e mantenimento delle competenze di base degli adulti* da art. 13 a art.16;
- l'Ordinanza sulla formazione continua (OFCo) del 24 febbraio 2016, nello specifico la Sezione 2, *Aiuti finanziari per l'acquisizione e il mantenimento delle competenze di base degli adulti* (art. 8-14);
- la Legge sull'orientamento scolastico e professionale e sulla formazione professionale e continua (Lorform) del 4 febbraio 1998, nello specifico artt. 6, 16, 17, 19, 20, 32;
- il Regolamento della formazione professionale e continua del 1° luglio 2014 (modifica del 01 gennaio 2023), nello specifico gli artt. 2, 69, 69a, 69b, 86;
- la Risoluzione Governativa n. 2284 del 5 maggio 2021 che sottoscrive l'accordo di prestazione con la Segreteria di stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) per promuovere l'acquisizione e il mantenimento delle competenze di base degli adulti per il periodo 2021 -2024 (SEFRI, 2023).

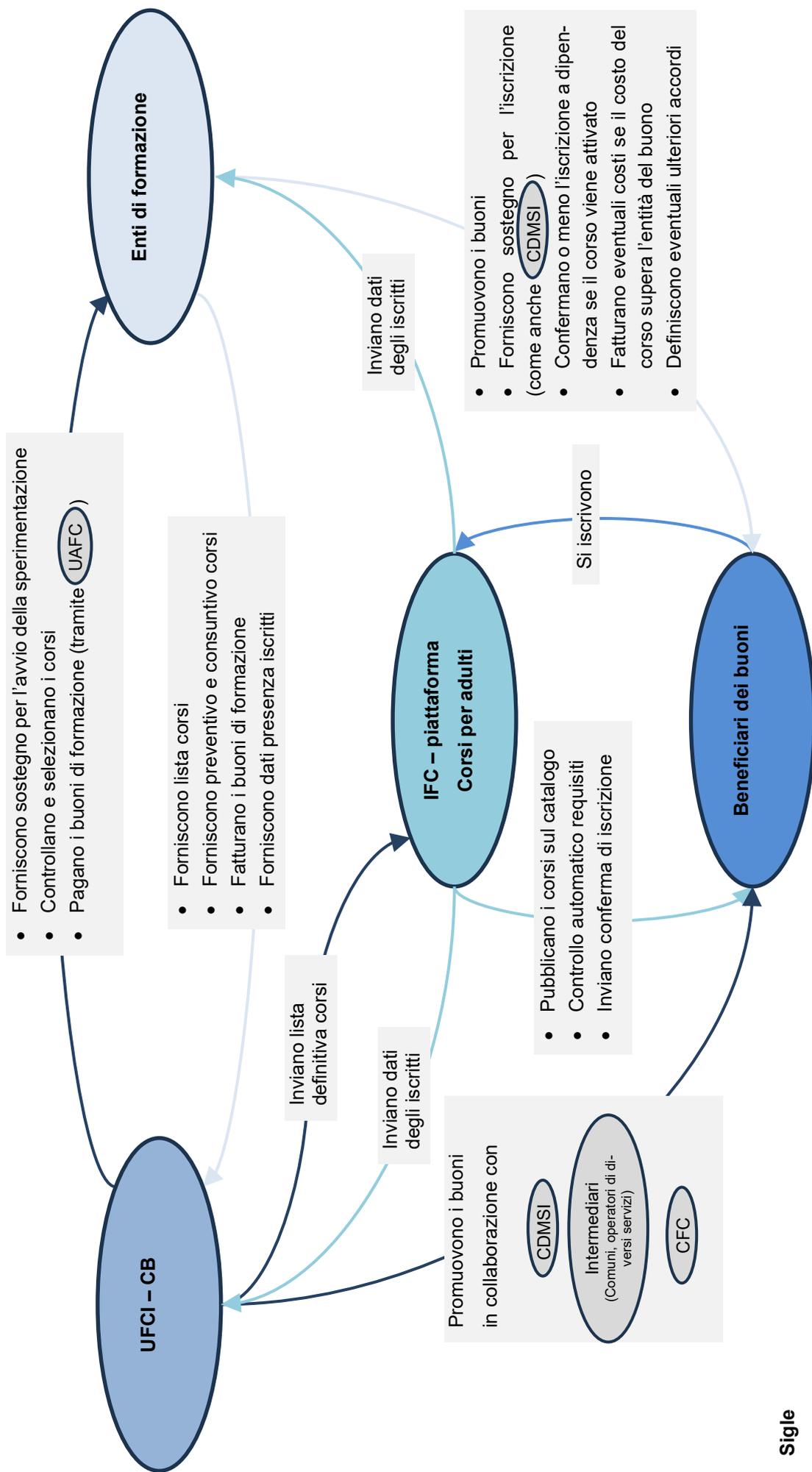
1.5 Il sistema di erogazione dei buoni di formazione

Nella Figura 2 vengono presentati i diversi flussi del sistema dei buoni di formazione implementato per la sperimentazione. In particolare, considerando i corsi offerti, l'UFCl – CB ha il compito di raccogliere la lista dei corsi proposti dagli enti di formazione, di vagliarne l'idoneità per la sperimentazione e di confermarli; dopo questa verifica, la lista dei corsi atta alla sperimentazione viene inviata all'IFC che li pubblica nel catalogo dei corsi sulla propria piattaforma dei Corsi per adulti, nella categoria Competenze di base, dove gli interessati possono iscriversi.

Gli interessati si iscrivono attraverso questa piattaforma; al momento dell'iscrizione, vengono nuovamente informati dell'esistenza dei buoni di formazione e dei requisiti da rispettare per poterne beneficiare, già verificati dalla piattaforma stessa (su autodichiarazione dell'iscritto con domande filtro), cosicché l'iscritto sa da subito se è idoneo a riscuotere il buono. Una mail di conferma dell'iscrizione viene inviata agli enti di formazione e all'UFCl – CB (per il controllo e la gestione globale delle iscrizioni); anche in questa mail viene indicato se la persona possa beneficiare o meno del buono di formazione. L'iscrizione viene dunque gestita dagli enti così come tutto quanto riguarda il rapporto con la persona iscritta: è dovere dell'ente di comunicare alle persone iscritte l'annullamento del corso nel caso in cui non ci siano sufficienti iscritti, oppure, dal momento che un corso viene attivato in quanto è stato raggiunto il numero minimo fissato dall'ente, è dovere di quest'ultimo sia contattare l'iscritto per confermare i dettagli del corso sia informare l'UFCl – CB sull'attivazione del corso. Una volta concluso il corso, l'ente di formazione comunica all'UFCl – CB il tasso di presenza per ogni iscritto, in quanto per poter ottenere il buono di formazione è richiesta una presenza pari ad almeno il 60% del corso. È compito dell'ente di formazione comunicare agli iscritti queste ed eventuali altre condizioni (ad esempio in relazione alla rinuncia dell'iscritto a partecipare al corso), procedura normalmente adottata per le iscrizioni a tutti i corsi.

Il buono di formazione non viene mai consegnato alla persona iscritta. Riguardo ai flussi finanziari, alla fine del corso, dal momento in cui vi è la conferma che il partecipante può beneficiare del buono di formazione, l'ente di formazione fattura il buono all'UFCl – CB che, attraverso l'UAFC, procede al pagamento. Nel caso in cui il costo del corso superasse quello del buono di formazione, è responsabilità dell'ente fatturare ai partecipanti la differenza. Gli enti hanno inoltre il dovere di fornire il preventivo e il consuntivo per ogni corso offerto all'UFCl – CB.

La promozione dei buoni è un compito dell'UFCl – CB e degli enti di formazione che partecipano alla sperimentazione. Nello specifico l'UFCl – CB ha anche collaborato con gli enti locali e comunali, con il Servizio per l'integrazione degli stranieri, con la Divisione dell'azione sociale e delle famiglie e con altri intermediari anche attraverso una promozione sulle loro newsletter. Anche la CDMSI e la CFC contribuiscono alla promozione dei buoni fornendo informazioni in merito. La CDMSI ha anche fornito supporto per l'iscrizione ai corsi.



Sigle

CDMSI: Città dei mestieri della Svizzera italiana

CFC: Conferenza della Svizzera italiana per la formazione continua degli adulti (per l'Hotline nazionale 0800 47 47 47)

IFC: Istituto Formazione Continua

UFCI - CB: Ufficio della formazione continua e dell'innovazione - Competenze di base degli adulti

UAFAC: Ufficio amministrativo delle finanze e del controllo

1.6 La strategia di diffusione

Per la sperimentazione dei buoni di formazione, l'UFCl – CB ha definito un piano di diffusione diviso secondo le due fasi previste. L'UFCl – CB ha optato, nella prima fase, per una campagna di diffusione mirata attraverso gli enti di formazione e i servizi cantonali e comunali che sono in contatto con il pubblico di riferimento. La scelta di fare una campagna mirata deriva da un limite finanziario (il costo di una campagna a tappeto è molto elevato) e dal fatto che il numero di buoni era ridotto; si temeva infatti di non poter soddisfare tutta la domanda qualora la campagna a tappeto avesse funzionato. La collaborazione con altri enti e servizi è risultata essenziale in quanto l'UFCl – CB, pur organizzando diverse attività nell'ambito della promozione delle competenze di base, non ha accesso diretto al pubblico di riferimento se non attraverso gli enti di formazione e i servizi con i quali negli anni ha costruito una rete di collaborazione; è dunque tramite gli attori di questa rete di collaborazione che è stata condotta la promozione dei buoni di formazione.

L'UFCl – CB ha organizzato degli incontri puntuali di presentazione dei buoni con diversi intermediari, ossia degli operatori della Città dei mestieri della Svizzera italiana (CDMSI), dei rappresentanti di alcuni Comuni e dei consulenti (assistenti sociali, orientatori, ecc.). Con alcuni enti istituzionali (ad esempio sportelli sociali, Servizio per l'integrazione degli stranieri, ecc.) si è collaborato affinché il buono fosse promosso nella loro newsletter. La CDMSI ha inoltre promosso la sperimentazione tramite i propri canali social e giornalmente ai consulenti è stato ricordato il progetto dei buoni di formazione affinché venisse poi promosso nei colloqui con gli utenti del servizio nel caso ve ne fosse la necessità.

Secondo quanto stipulato nell'accordo di collaborazione tra l'UFCl – CB e gli enti di formazione, anche gli enti di formazione dovevano partecipare attivamente alla campagna di diffusione in ragione del contatto diretto con il pubblico di riferimento e in considerazione del ruolo preponderante che può avere il passaparola per promuovere il progetto. Gli enti hanno promosso i buoni tramite l'invio di newsletter ai loro iscritti, facendo promozione sul proprio sito web, informando i collaboratori e diffondendo il materiale ricevuto dall'UFCl – CB attraverso i loro canali (si veda anche la sezione 2.3).

Anche i media cantonali sono stati utilizzati, in particolare con diffusione della notizia tramite i canali social e promuovendo i buoni sulla pagina web principale di [ti.ch](https://www.ti.ch). È stata creata appositamente una pagina web informativa sul sito della Divisione della formazione professionale (www.ti.ch/cbda) ed è stato diffuso un comunicato stampa che è stato ripreso da alcuni media⁹.

A livello federale, la sperimentazione ticinese dei buoni di formazione è stata promossa anche sulla pagina web www.meglio-adesso.ch gestita dalla Conferenza svizzera della formazione continua (CSFC) e dalla

⁹ Il comunicato stampa di inizio marzo 2024 è stato ripreso in particolare in un servizio di Teleticino (<https://www.teleticino.ch/ticino-news/ticinonews-sera-ore-1830-080324-5876>), in un'intervista a Radio Fiume Ticino (<https://radioticino.com/portfolio/zero91/>) e dai portali di notizie e quotidiani seguenti: Corriere del Ticino, Ticinonews, Ticinonline, Ticino Politica e Vivere Lugano.

Federazione svizzera Leggere e Scrivere nel contesto di una campagna nazionale chiamata “Semplicemente meglio!”.

Rispetto al materiale prodotto, è stata creata una brochure, delle cartoline, dei volantini, dei banner e dei post (si vedano gli esempi in Figura 3). Questo materiale è stato utilizzato in formato cartaceo ed elettronico ed è stato condiviso con gli enti di formazione affinché lo usassero nella loro promozione. Le cartoline erano di carattere più generale e non contenevano i contatti dove era possibile ricevere informazioni, mentre nei volantini erano riportati tutti i contatti e i corsi proposti. Nella seconda fase è stato tolto il riferimento esplicito alle date dei corsi per permettere agli enti di avere più flessibilità in merito. I banner digitali utilizzati sono mostrati in Figura 3: per la seconda fase sono stati aggiunti dei contatti per ottenere ulteriori informazioni.

Per garantire l’accessibilità di comprensione della campagna al più vasto pubblico possibile, tutto il materiale per la diffusione e le pagine web sono stati scritti secondo i principi della lingua facile, ossia una variante linguistica promossa a livello federale “che prevede regole di semplificazione per la redazione di testi facilmente comprensibili” (UFPD, 2023, p. 1). Il linguaggio scelto aveva l’obiettivo di far passare il messaggio anche a chi presenta fragilità nella lettura; sono dunque state utilizzate parole semplici e messaggi diretti e in legame con la quotidianità.

La sperimentazione è stata promossa anche nel contesto delle altre attività che l’UFCI – CB svolge e promuove per sensibilizzare sulle competenze di base. Si cita ad esempio lo spettacolo interattivo Teatro forum “Oh, mamma mia” sul tema della difficoltà nel riconoscere chi ha difficoltà a gestire le competenze di base (UFCI, n.d.)¹⁰.

Specificatamente alla seconda fase, sono stati ripresi dall’UFCI – CB gli stessi canali di diffusione, collaborando dunque con i vari enti di formazione, con la CDMSI, con i Comuni e con gli altri servizi che hanno accesso al pubblico di riferimento. Sono inoltre stati contattati direttamente dei media per proporre degli approfondimenti sul tema (ad esempio nel mese di giugno è stato pubblicato un articolo sul giornale Azione) ed è stato pubblicato un comunicato stampa a fine agosto che però non ha suscitato risonanza mediatica. Infine, nelle prime due settimane di settembre sono stati affissi dei cartelloni nei centri urbani.

L’UFCI – CB ha deciso di personalizzare la campagna nazionale “Semplicemente meglio!” con un messaggio promozionale riguardante i buoni (Figura 3. Seconda fase). Con questo slogan sono state realizzate delle cartoline le quali avevano sulla parte posteriore il numero telefonico 0800 47 47 47. Questo numero fa riferimento a una linea telefonica di consulenza nazionale della Federazione svizzera Leggere e Scrivere che in Ticino è gestita dalla Conferenza della Svizzera italiana per la formazione continua degli adulti (CFC). Essa fornisce supporto e informazioni sul tema delle competenze di base a chi lo richiede e dà informazioni

¹⁰ Il teatro forum è stato messo in scena durante il periodo della sperimentazione nelle date del 6 settembre e del 17 settembre 2024. In occasione di quest’ultima data l’evento è stato organizzato in collaborazione con HR Ticino eventi. Il pubblico era formato prettamente da responsabili delle risorse umane e persone che lavorano in ambito aziendale.

specifiche sulle offerte formative in questo ambito. Inoltre, sulle cartoline è stata anche esplicitata la possibilità di trovare un aiuto per l'iscrizione presso la CDMSI. Le cartoline sono state inviate agli enti che partecipano alla sperimentazione e sono state distribuite il 20 e il 24 agosto 2024 in occasione di due presidi a Lugano e Bellinzona del furgone Millestrade organizzati dall'UFCI – CB. In questa occasione ai passanti è stata presentata la possibilità di usare i buoni e sono state date indicazioni generali sui corsi nell'ambito delle competenze di base.

A partire da fine agosto lo slogan è stato trasmesso con un video promozionale sui mezzi pubblici di Bellinzona, Locarno, Lugano e negli uffici postali.

Figura 3. Esempi di slogan utilizzati nei banner digitali diffusi tramite social, newsletter e siti per la campagna e della cartolina distribuita nella seconda fase

Prima fase



Seconda fase



1.7 Il budget della sperimentazione

Per la sperimentazione sono stati messi a disposizione 160 buoni di formazione da 500 CHF, per un costo totale a carico del Cantone di 80'000 CHF. La sperimentazione non risulta essere un costo ulteriore per il Cantone in quanto è stato allocato differentemente il budget già definito con la SEFRI nel Programma 2021 - 2024 per la promozione delle competenze di base e approvato dalla SEFRI.

Nella Tabella 1 è esposto il preventivo e il consuntivo della sperimentazione. Nel confronto tra preventivo e consuntivo emergono differenze significative nelle diverse voci di spesa, che sono risultate in un consuntivo totale di 75'538 CHF, meno della metà di quanto preventivato inizialmente. Per l'erogazione dei buoni, la spesa consuntiva (6'500 CHF) è drasticamente inferiore al preventivo (80'000 CHF) poiché sono stati distribuiti solo 15 buoni, di cui 11 da 500 CHF e 4 da 250 CHF (si veda la sezione 2.3.1 sui risultati in merito). Per quanto riguarda la gestione della piattaforma, la spesa si è ridotta a 7'000 CHF rispetto ai 20'000 CHF preventivati, grazie alla decisione di integrare l'offerta nella piattaforma dei corsi per adulti, evitando ulteriori sviluppi non necessari. Inoltre, diverse attività che sarebbero state gestite dalla FSEA se fosse stata adottata la piattaforma FSEA, come la gestione delle iscrizioni e la preparazione di documentazione e testi, sono state assunte direttamente dall'UFCl – CB, determinando un aumento dei costi del personale (da 15'000 CHF a 22'500 CHF) ma garantendo risparmi in altre aree. Inoltre, nel preventivo iniziale era stato sottostimato il lavoro preparatorio necessario (ad esempio l'interfaccia con i giuristi, la preparazione degli accordi con gli enti e un importante lavoro informativo e preparatorio con gli enti). Si noti che di conseguenza i costi del personale UFCl – CB sarebbero stati più elevati con un'erogazione maggiore dei buoni. Infine, i costi per diffusione e promozione e per il contributo all'innovazione si sono rivelati leggermente inferiori alle stime iniziali, e ammontano a consuntivo rispettivamente a 5'000 CHF e a 17'000 CHF.

Tabella 1. Preventivo e consuntivo della sperimentazione dei buoni di formazione

Spesa	Preventivo	Consuntivo
Erogazione buoni	80'000 CHF	6'500 CHF
Diffusione e promozione	7'000 CHF	5'000 CHF
Contributo per innovazione/adattamento dei corsi agli enti di formazione	20'000 CHF	17'000 CHF
Costi (stima) personale UFCl – CB	15'000 CHF	22'500 CHF
Monitoraggio e rapporto	18'000 CHF	17'538 CHF
Gestione piattaforma	20'000 CHF	7'000 CHF
Totale	160'000 CHF	75'538 CHF

2 Monitoraggio e valutazione della sperimentazione

Modificare il sistema di finanziamento per la promozione delle competenze di base significa affrontare un cambiamento completo di approccio, con conseguenze per tutti gli attori coinvolti. Prima di effettuare una migrazione da un sistema di finanziamento ordinario basato sul finanziamento agli enti in base alla loro offerta formativa a uno basato sui beneficiari iscritti è dunque necessario monitorare la fattibilità e la sostenibilità sul lungo termine del nuovo sistema. Va considerato che l'obiettivo dei buoni di formazione è quello di incentivare la formazione continua e lo sviluppo delle competenze di base. Questo monitoraggio valuta l'efficacia dei buoni di formazione nel raggiungere questo obiettivo.

2.1 Obiettivi

Gli obiettivi del monitoraggio sono i seguenti:

- valutare la messa in atto della sperimentazione, la quale include la strategia di diffusione, l'organizzazione, il sistema di erogazione e la collaborazione tra gli enti coinvolti;
- valutare l'efficacia dello strumento (ossia i buoni di formazione) rispetto all'obiettivo di permettere a un maggior numero di persone di partecipare alla formazione continua per le competenze di base;
- valutare l'efficienza dei buoni di formazione identificando i potenziali benefici e le eventuali criticità;
- valutare la fattibilità e la sostenibilità sul lungo termine dell'introduzione dei buoni di formazione (modifiche legislative, accorgimenti del sistema di erogazione, ecc.).

2.2 Metodologia e strumenti di raccolta dati

I dati sono stati raccolti e analizzati in due momenti, ossia alla fine della prima fase, quindi in maggio-giugno, e alla fine della seconda fase, quindi in ottobre-novembre (si veda Figura 1).

Per la prima fase, innanzitutto sono state analizzate le informazioni relative i corsi offerti messe a disposizione all'UFCE – CB dagli enti di formazione per la messa a catalogo di tali corsi (ad es. durata del corso, contenuto, ecc.).

Sono inoltre stati adottati tre strumenti di raccolta dati, ognuno indirizzato a uno dei tre attori principali coinvolti (mandante, enti di formazione e beneficiari, Theiler & Gollob, 2023):

- questionario per i partecipanti dei corsi attivati (beneficiari)¹¹;

¹¹ Alcuni dati sui partecipanti sono stati ricavati da quanto dichiarato dagli stessi al momento dell'iscrizione al fine di avere un questionario il più corto possibile viste le possibili difficoltà in lettura e/o scrittura dei partecipanti. I dati derivanti dalle iscrizioni sono stati utilizzati anche per determinare il numero di potenziali fruitori dei buoni anche includendo gli iscritti ai corsi che non sono poi stati attivati.

- interviste singole con gli enti di formazione;
- focus group con UFCI – CB.

Nella seconda fase, è stato ancora somministrato il questionario ai partecipanti dei corsi attivati e sono state fatte delle interviste più corte con gli enti di formazione al fine di fare un sunto della seconda fase. Non è stato fatto un altro focus group con l'UFCI – CB ma si è proceduto con scambi e aggiornamenti regolari con le collaboratrici attive sulla sperimentazione.

Inoltre, un altro dato parziale riportato proviene da quanto la CDMSI e la CFC hanno riferito in merito al supporto fornito a potenziali interessati.

Qui di seguito vengono presentati in dettaglio gli strumenti utilizzati.

2.2.1 Catalogo dei corsi proposti e dei corsi attivati

In entrambe le fasi della sperimentazione gli enti di formazione erano chiamati a fornire le indicazioni all'UFCI – CB relative i corsi da loro proposti, e in particolare andavano indicati:

- tematica e contenuto;
- luogo, data, orario, durata;
- se del caso, requisiti extra per i partecipanti;
- numero minimo e numero massimo di partecipanti;
- costo;
- preventivo.

In caso di attivazione dei corsi, per ogni corso gli enti comunicavano all'UFCI – CB anche le seguenti informazioni:

- numero effettivo di partecipanti;
- tasso di presenza di ogni partecipante;
- numero di abbandoni;
- consuntivo.

Tutti i dati sono stati inseriti in un database dal quale sono stati riassunti i dati esposti nel capitolo relativo i risultati.

2.2.2 Questionario per i partecipanti e formulario per l'iscrizione ai corsi

L'obiettivo del questionario era quello di raccogliere informazioni sui partecipanti ai corsi attivati; in particolare, sono stati raccolti dati sulla loro esperienza formativa e lavorativa e dei dati relativi ai buoni di formazione (utilizzo, canale d'informazione, interesse a seguire altri corsi sulle competenze di base con o senza i buoni ed eventuali difficoltà a iscriversi al corso). Per garantire l'accessibilità, il questionario è stato redatto secondo le linee guida della lingua facile. Inoltre, dopo la prima fase, ci si è resi conto che alcune domande erano troppo difficili da comprendere e sono dunque state riformulate senza cambiarne il senso (si veda Allegato 2 – Questionario cartaceo: versione della seconda fase).

I dati raccolti dai questionari sono stati completati dalle informazioni fornite dai partecipanti al momento dell'iscrizione. La Tabella 2 presenta le informazioni derivanti dalle due fonti (questionario o formulario d'iscrizione).

Tabella 2. Informazioni sui partecipanti raccolte tramite il questionario o il formulario d'iscrizione

	Informazioni raccolte	Fonte
Informazioni sociodemografiche	Genere, età, domicilio, conoscenze linguistiche, nazionalità/permesso	Formulario d'iscrizione
Informazioni relative la situazione lavorativa e la formazione	Diploma più elevato ottenuto, luogo di formazione del diploma, situazione professionale (attivo/non attivo), dettagli sulla situazione professionale (percentuale lavorativa, situazione in caso di non-attività, ecc.)	Questionario
Informazioni relative i buoni di formazione	Accesso al buono di formazione secondo i requisiti	Formulario d'iscrizione
	Utilizzo o meno del buono, come ne sono venuti a conoscenza, co-finanziamento personale, ragioni di un non-utilizzo	Questionario
Informazioni relative ai corsi	Interesse a seguire altri corsi e se sì in quale ambito, partecipazione eventuale anche senza buono di formazione	Questionario
Informazioni relative all'iscrizione ai corsi	Accessibilità del sito per l'iscrizione	Questionario

La somministrazione del questionario è stata seguita dall'UFCI – CB, le cui collaboratrici si sono recate sul luogo del corso durante la penultima o ultima lezione anche per svolgere i compiti di vigilanza ai sensi della

Lorform. La compilazione del questionario poteva essere fatta online o cartacea a dipendenza del pubblico e della disponibilità di attrezzatura informatica al momento della compilazione. È stato deciso di fornire anche la possibilità di compilare in maniera cartacea per evitare che il questionario fosse poco accessibile per persone con scarse competenze di base nell'uso di dispositivi elettronici. Per le persone iscritte al corso della prima fase si è optato per la somministrazione del questionario in formato cartaceo in presenza delle collaboratrici dell'UFCI – CB che hanno fornito il loro supporto quando necessario. La durata stimata era prevista a 15 minuti, la durata effettiva è stata di 30 minuti. Per le persone iscritte al corso partito in autunno (nella seconda fase della sperimentazione), in accordo con la formatrice del corso si è ritenuto fattibile procedere con la somministrazione digitale. I tempi di risposta registrati per i questionari compilati variano tra i 4 e i 6 minuti. I risultati sono riportati nella sezione 2.3.3.

2.2.3 Rilevamento del supporto fornito da parte della CDMSI e dell'hotline nazionale

Per la CDMSI è stata fornita una tabella per il rilevamento dell'utenza in merito ai buoni di formazione e l'UFCI – CB ha fornito informazioni in merito all'ordine di grandezza delle chiamate ricevute all'hotline nazionale gestita dalla CFC. I dati sono riportati nella sezione 2.3.4.

2.2.4 Interviste agli enti di formazione

Nella prima fase, sono state effettuate quattro interviste individuali semi-strutturate con i responsabili della sperimentazione di ogni ente; due interviste sono state fatte in presenza e due online. Le interviste sono state effettuate nel mese di maggio 2024, quando era previsto che i corsi attivati si sarebbero conclusi; la durata è stata di 30-45 minuti l'una.

L'obiettivo delle interviste era quello di raccogliere le seguenti informazioni rispetto agli enti di formazione:

- la loro opinione rispetto all'introduzione di un sistema, quello dei buoni di formazione, basato sulla domanda¹² – vantaggi e svantaggi;
- le strategie di diffusione adottate dall'ente;
- l'entità del carico amministrativo (sia in fase di preparazione che dopo l'attivazione dei corsi) e la gestione finanziaria;
- la collaborazione con gli altri attori (UFCI – CB e IFC per sito);
- la loro valutazione della piattaforma esterna per le iscrizioni – vantaggi e svantaggi;
- la loro valutazione dei requisiti di accesso ai buoni di formazione e dei requisiti per i corsi;
- le loro impressioni sulla prima fase;

¹² Il sistema in sperimentazione dei buoni di formazione si può distinguere da quello attualmente in vigore che invece è focalizzato sull'offerta: il Cantone fornisce dei finanziamenti agli enti formatori per quel che concerne l'offerta formativa proposta di corsi sulle competenze di base.

- la loro prospettiva sul corto termine (seconda fase) e sul lungo termine (sostenibilità di un cambiamento di sistema).

In quanto solo due corsi sono stati attivati (uno in primavera e uno in autunno), le informazioni raccolte in merito alla gestione delle iscrizioni, il carico amministrativo, la fatturazione, ecc. che subentrano dopo l'attivazione dei corsi sono limitate.

Nel mese di ottobre si è proceduto con lo svolgimento di altre interviste con ognuno degli enti di formazione con l'obiettivo di fare un sunto della seconda fase, di indagare le ragioni percepite dell'esito della seconda fase e di sondare l'opinione relativamente a uno scenario in cui vengano implementati i buoni di formazione quale sistema di finanziamento esclusivo nell'ambito della promozione delle competenze di base. All'ente erogatore dell'unico corso che ha preso luogo in autunno sono state poste domande specifiche relativamente al corso e ai partecipanti. Quanto emerso dalle interviste è riportato nella sezione 2.3.5.

2.2.5 Focus group con UFCI – CB

Dopo la prima fase, alla fine del mese di maggio, è stato fatto un focus group con la capufficio dell'UFCI e con le tre persone che si sono occupate della sperimentazione in seno all'UFCI – CB. L'obiettivo era quello di raccogliere le stesse informazioni raccolte presso gli enti tramite le interviste ma dal punto di vista dell'UFCI – CB in quanto ufficio responsabile della sperimentazione e del suo coordinamento. I risultati sono dunque riportati nella stessa sezione di quella relativa agli enti di formazione (sezione 2.3.5).

2.3 Risultati

2.3.1 Corsi proposti e corsi attivati

In questa sezione vengono presentati i dettagli relativi ai corsi proposti messi a catalogo sulla piattaforma dell'IFC dopo l'avvallo da parte dell'UFCl – CB. Viene poi esplicitato quali sono i corsi attivati che hanno avuto concretamente luogo; i corsi sono stati attivati unicamente se è stato raggiunto il numero minimo di iscritti.

Corsi proposti

Tabella 3. Corsi proposti nella prima e nella seconda fase¹³

		Prima fase	Seconda fase
Numero totale corsi		10	17
Ente erogatore	CFP – OCST	4	10
	ECAP – Unia	2	3
	IFC	3	3
	CRS – corsi TI	1	1
Stato del corso rispetto all'offerta precedente la sperimentazione	Corso nuovo	9	
	Corso adattato a uno già esistente	1	
Stato del corso rispetto alla prima fase	Uguale		5
	Adattato (accorciato o sede aggiuntiva)		6
	Nuovo		6
Contenuto	Uso computer e/o smartphone	5	10
	Uso computer e lettura e scrittura	2	2
	Uso computer, lettura e scrittura e gestione budget	1	1
	Lettura e scrittura	1	1
	Gestione budget	1	3
Luogo	Sopraceneri	4	10
	Sottoceneri	6	7
Orario	Mattino	2	2
	Primo pomeriggio	2	1
	Serata	6	14
Ore lezione (da 45 min.) e costo	12 – 250 CHF	4	15
	24 – 500 CHF	5	1
	42 – 600 CHF	1	1
Numero minimo partecipanti	6	4	11
	7	1	1
	8	5	5

¹³ Nella seconda fase alcuni corsi sono stati proposti in più luoghi (sedi). È stato deciso di conteggiare ogni corso a sé (non come doppione) in quanto avevano tutti un numero potenziale di partecipanti che avrebbe potuto beneficiare dei buoni di formazione.

Nella prima fase sono stati offerti in totale dieci corsi e nella seconda fase diciassette (Tabella 3). Tutti i corsi proposti dagli enti formatori partecipanti per la sperimentazione sono stati accettati dall'UFCI – CB, che dal canto suo ha revisionato i descrittivi secondo gli standard della lingua facile.

Solo un corso proposto nella prima fase era già esistente precedentemente alla sperimentazione ed è stato adattato in conformità ai requisiti richiesti per i corsi (sezione 1.4). Nella seconda fase, cinque corsi proposti dell'ente CFP – OCST hanno lo stesso contenuto ma vengono proposti in due sedi (Giubiasco e Lugano), motivo per il quale risulta un numero molto più alto di corsi offerti da questo ente nella seconda fase (dieci) rispetto alla prima fase (quattro), sebbene il contenuto proposto sia lo stesso. Nella prima fase, complessivamente erano quattro i corsi pianificati nel Sopraceneri e sei nel Sottoceneri, mentre nella seconda fase erano rispettivamente dieci e sette. I corsi coprivano tutti i giorni della settimana. In entrambe le fasi, la maggior parte dei corsi era programmata in serata (ora di inizio tra le 16.00 e le 18.00), sebbene vi siano state anche delle proposte alla mattina (due in entrambe le fasi) e nel primo pomeriggio (due nella prima fase e uno nella seconda).

Nella Tabella 4 vengono presentati i corsi proposti, l'ente di formazione che lo offre e una sintesi del contenuto di essi (sono stati considerati i corsi proposti nella seconda fase in quanto includono anche quelli della prima fase). Come si osserva, i corsi hanno tutti l'obiettivo di sviluppare determinate competenze di base per gestire e affrontare in maniera autonoma delle attività che rientrano nella quotidianità personale o lavorativa.

La tematica maggiormente proposta è quella legata all'uso del computer e degli smartphone. Di fatto, otto corsi su dieci nella prima fase concernevano le competenze di base nell'uso del computer o dello smartphone (due di questi corsi incorporavano anche le competenze di base in lettura e scrittura), un corso riguardava unicamente le competenze in lettura e scrittura e uno la gestione del budget. Nella seconda fase sono stati riproposti gli stessi corsi con l'aggiunta di sette nuovi corsi, di cui sei volti a sviluppare le competenze di base in informatica. Anche nella seconda fase quindi le competenze di base in informatica risultano essere quelle più trattate nei corsi proposti.

L'unico altro cambiamento tra la prima e la seconda fase riguarda la riduzione del numero di ore-lezione di alcuni corsi, i quali sono passati da 24 a 12 ore. Se nella prima fase quattro corsi erano di 12 ore (con costo di 250 CHF), cinque di 24 ore (con costo di 500 CHF) e un unico corso durava 42 (al costo di 600 CHF), nella seconda fase solo un corso era di 24 ore e uno di 42. Tutti gli altri avevano la durata più breve prevista (di 12 ore).

Il numero minimo di partecipanti richiesto nelle direttive per la sperimentazione era di 4 partecipanti: gli enti hanno deciso di stabilire il numero minimo a 6 partecipanti per quattro corsi nella prima fase e per undici corsi nella seconda fase, a 7 partecipanti per un corso (nella prima e nella seconda fase) e a 8 partecipanti per cinque corsi (nella prima e nella seconda fase).

Tutti hanno mantenuto il numero massimo di 12 partecipanti come indicato nei requisiti per i corsi per la sperimentazione. Per nessuno dei corsi gli enti hanno stabilito dei requisiti d'accesso extra, oltre a quelli già stabiliti per ottenere i buoni di formazione.

Tabella 4. Descrizione dei contenuti dei corsi offerti (seconda fase)

Ente	Titolo del corso	Descrizione
CFP-OCST	Gestire la corrispondenza privata	Imparare a gestire la corrispondenza privata, cioè le lettere che arrivano a casa ogni mese.
CFP-OCST	Uso efficace del cellulare	Imparare a usare alcune App del cellulare utili per la vita di tutti i giorni.
CFP-OCST	Il budget di casa	Imparare a calcolare le spese di tutti i giorni e capire quanti soldi si possono spendere e come è meglio usarli.
CFP-OCST	L'informatica ci aiuta a scuola	Imparare a usare la tecnologia, in particolare Word e PowerPoint.
CFP-OCST	L'informatica ci aiuta a casa	Imparare a usare l'informatica utile per la vita di tutti i giorni: informatica di base, internet e posta elettronica.
CRS – CORSI TI	Italiano nell'ambito di una professione socio-sanitaria	Imparare l'italiano per le persone che vogliono lavorare nell'ambito della salute.
ECAP-Unia	Ce la file: la gestione dei documenti sullo smartphone	Imparare a gestire i documenti usando il cellulare.
ECAP-Unia	Scopri l'informatica utile	Imparare a utilizzare lo smartphone e il proprio pc in modo utile e consapevole.
ECAP-Unia	appRendere: le applicazioni che semplificano la vita quotidiana	Imparare a usare alcune applicazioni utili sul cellulare.
IFC	Gestire i soldi: budget e carta di credito	Imparare a spiegare come gestire meglio i soldi nella vita di tutti i giorni.
IFC	Giocando: introduzione all'informatica di tutti i giorni	Imparare le conoscenze fondamentali per l'uso del computer e delle tecnologie nella vita di tutti i giorni con modalità gioco.
IFC	Italiano scritto e orale nella vita di tutti i giorni	Imparare l'italiano scritto e parlato utile nella vita di tutti i giorni rafforzando le basi dell'italiano.

Corsi attivati

Nella prima fase, dei dieci corsi proposti, un unico corso è stato attivato (con 12 partecipanti, numero massimo possibile). Per gli altri corsi non si è raggiunto il numero minimo di iscritti per poterli attivare.

Il corso attivato dalla CRS – corsi TI è “Italiano nell'ambito di una professione socio-sanitaria” e presenta una peculiarità rispetto agli altri corsi a catalogo, in quanto permette di accedere alla formazione di “Collaboratrice sanitaria CRS/collaboratore sanitario CRS” (formazione molto conosciuta e frequentata) per la quale vi è come requisito di entrata il livello B1 in italiano. Al momento dell'iscrizione a questa formazione viene effettuato un test della lingua. Chi non raggiungeva il livello richiesto ma raggiungeva comunque un livello minimo (A2) nel 2024 è stato informato della possibilità di utilizzare un buono di formazione per il corso relativo le competenze di base “Italiano nell'ambito di una professione socio-sanitaria” il quale permette appunto un consolidamento nelle competenze di base in italiano e un accesso facilitato alla formazione.

Il contenuto del corso attivato era stato categorizzato sotto i diversi ambiti delle competenze di base (uso computer, lettura e scrittura e gestione budget), si è tenuto nel Sottoceneri in fascia serale con la durata di 42 ore-lezione. Il corso era già stato offerto precedentemente la sperimentazione: è stato adattato ai requisiti richiesti per i corsi soggetti alla stessa.

Nella seconda fase, l'unico corso attivato dei diciassette proposti è stato quello proposto dall'IFC relativamente alla gestione del budget “Gestire i soldi: budget e carta di credito”, con 8 iscritti. Anche in questo caso il corso attivato si è tenuto nel Sottoceneri in fascia serale. Tuttavia, esso ha riguardato un altro ambito contenutistico rispetto al corso che si è svolto in primavera (per l'appunto la gestione del budget) e durava 12 ore-lezione. Il corso sulla gestione del budget era già stato proposto in primavera, non ottenendo però iscrizioni sufficienti per essere attivato. Il corso svolto in primavera “Italiano nell'ambito di una professione socio-sanitaria” ha registrato inizialmente nove iscritti, di cui cinque si sono però ritirati. Le ragioni addotte per i ritiri sono relative a questioni organizzative. Inoltre, in un caso una persona iscritta si è ritirata perché non avrebbe potuto beneficiare del buono essendo in invalidità. Il corso sarebbe potuto teoricamente partire considerando che ha registrato il numero minimo di iscritti richiesti secondo le direttive per la sperimentazione (quattro). Tuttavia, l'ente formatore ha ritenuto che il basso numero di iscritti non ne consentisse l'attivazione per ragioni di sostenibilità economica dei costi legati al corso (e infatti il numero minimo di iscritti era già stabilito a sette).

2.3.2 Buoni di formazione erogati

Nella Tabella 5 viene mostrato il numero di buoni erogati, il numero di iscritti che avrebbero potuto beneficiare del buono se tutti i corsi fossero stati attivati indipendentemente dal numero minimo di iscritti e il numero di iscritti a un corso di competenze di base ma non idonei a ottenere un buono di formazione.

Tabella 5. Numero di buoni erogati e numero degli iscritti (con o senza requisiti)

	Numero di buoni erogati	Iscritti idonei ai buoni	Iscritti non idonei ai buoni
Prima fase (primavera)	11	18	1
Seconda fase (autunno)	4	21	2

Nella prima fase, diciotto persone che rispettavano i requisiti per ottenere un buono di formazione si sono iscritte a dei corsi sulle competenze di base, mentre vi è stata una persona che si è iscritta a uno di questi corsi senza avere i requisiti per poter beneficiare del buono di formazione. In totale sono stati tuttavia erogati unicamente undici buoni¹⁴ (tutti per lo stesso corso, si veda la sezione 2.3.1), in quanto le restanti sei persone erano iscritte a corsi che non hanno raggiunto il numero minimo di partecipanti per poter essere attivati.

Nella seconda fase, le persone iscritte potenzialmente beneficiarie di un buono di formazione erano ventuno, di cui otto iscritte all'unico corso che è stato poi attivato. Tuttavia, i buoni di formazione effettivamente erogati sono stati quattro, equivalenti alle persone che hanno frequentato il corso per almeno il 60%. Le due persone che non avrebbero avuto accesso ai buoni di formazione si sono iscritte a corsi che non sono stati svolti a causa del numero esiguo di iscritti.

2.3.3 Partecipanti ai corsi beneficiari dei buoni di formazione

Per la prima fase, il questionario è stato somministrato a dieci persone sulle dodici iscritte al corso attivato (due persone erano assenti al momento della compilazione) e, nella seconda fase, a quattro persone sulle otto iscritte (tre non si sono mai presentate e una ha deciso di rinunciare alla partecipazione del corso ritenendolo troppo basilare dopo la prima lezione). Di coloro che hanno compilato il questionario nella prima fase, nove hanno beneficiato di un buono di formazione mentre una persona non rientrava nei requisiti in quanto non residente in Cantone Ticino ma nel Grigioni italiano. I quattro rispondenti nella seconda fase invece hanno tutti beneficiato del buono di formazione. Nella Tabella 6 sono mostrati i dati raccolti nella prima e nella seconda fase per le persone che hanno utilizzato il buono; per la prima fase, si rinuncia a presentare i dati per l'unica persona che non ha beneficiato del buono in quanto non rappresentativa e per il rischio di risalire alla persona (protezione della privacy).

¹⁴ Tutte le persone iscritte al corso attivato hanno partecipato ad almeno il 60% del corso e dunque tutte hanno riscosso il buono.

Nella prima fase i rispondenti provenivano sia dal Sopraceneri sia dal Sottoceneri (il corso era tenuto a Lugano), la maggior parte erano di genere femminile e nessuna era di madrelingua italiana. Quest'ultimo punto non sorprende in quanto il corso era per chi voleva partecipare alla formazione di "Collaboratrice sanitaria CRS/collaboratore sanitario CRS" ma non aveva il livello B1 in italiano per accedervi. Un unico partecipante aveva la nazionalità svizzera mentre la maggior parte aveva un permesso di tipo B (sei partecipanti) e due persone avevano il permesso C. Per quel che riguarda la loro formazione (Tabella 6), solo un partecipante ha ottenuto un diploma del secondario I quale formazione più elevata conclusa, mentre tutti gli altri avevano almeno un diploma di secondario II (liceo, formazione professionale o università); tutti i partecipanti hanno ottenuto il diploma all'estero. Rispetto invece alla situazione lavorativa, la maggior parte dei partecipanti al momento della compilazione del questionario non era attivo professionalmente (sei persone vs tre persone attive professionalmente). La maggior parte di chi non lavora (cinque persone) non aveva un lavoro da più di due anni mentre una persona era da meno di tre mesi senza un'occupazione professionale. Due persone sono in cerca di lavoro, tre si dichiarano casalinghe e in cerca di lavoro e una dichiarava essere unicamente casalinga. Dei tre attivi professionalmente, due avevano un lavoro a ore e di carattere stagionale e uno aveva un lavoro fisso a una percentuale lavorativa del 50%; tutti e tre esercitavano una professione non qualificata.

Relativamente ai quattro partecipanti al corso attivato dall'IFC nella seconda fase della sperimentazione, vi è stata una distribuzione equilibrata secondo il genere (due femmine e due maschi), tutti provenivano dal Sottoceneri (il corso si è svolto a Lugano), una persona era svizzera e parlava l'italiano come lingua madre, mentre le altre tre persone avevano un permesso B e l'italiano era una lingua seconda. Relativamente all'esperienza formativa, tutti e quattro hanno concluso una scuola di livello secondario II o superiore (tre un'università, una scuola universitaria professionale o un politecnico e la quarta era in formazione universitaria). Una persona non stava lavorando e stava seguendo una formazione universitaria; precedentemente era insegnante di inglese. Di chi ha indicato di lavorare, due esercitavano una professione a ore e poco qualificata (una era anche in formazione universitaria), mentre una persona era impiegata al 100%.

Tabella 6. Caratteristiche sociodemografiche, formazione e situazione lavorativa dei partecipanti ai corsi beneficiari dei buoni

		PRIMA FASE	SECONDA FASE
Ente erogatore	CRS – corsi TI	9	
	IFC		4
Genere	Maschi	2	2
	Femmine	7	2
Domicilio	Sopraceneri	4	0
	Sottoceneri	5	4
Conoscenze linguistiche	Madrelingua	0	1
	Italiano come lingua seconda (A2 minimo)	9	3
Nazionalità/permesso	Nazionalità svizzera	1	1
	Permesso B	6	3
	Permesso C	2	0
Livello formazione ultimo diploma	Secondario I	1	0
	Secondario II e superiore	7	1
	Università, politecnico o scuola professionale universitaria	1	3
Luogo formazione ultimo diploma	In Svizzera	0	2
	All'estero	9	2
Situazione lavorativa attuale	Attivo professionalmente	3	3
	Non attivo professionalmente	6	1

Relativamente ai buoni di formazione di cui le persone rispondenti hanno potuto usufruire, nella Tabella 7 vengono presentati i risultati principali¹⁵.

Come si osserva dalla Tabella 7, nella prima fase cinque persone su nove hanno segnalato essere state informate rispetto all'esistenza dei buoni di formazione tramite delle persone intermedie (enti di formazione o consulenti) e cinque persone hanno ottenuto l'informazione in internet (siti web, social, ecc. o sito

¹⁵ Si rinuncia a fare un'analisi incrociata con le caratteristiche sociodemografiche (ad esempio, incrociando le risposte date sui buoni separando secondo il genere o alla situazione lavorativa) in quanto la numerosità è molto bassa: i dati ottenuti sarebbero poco fruibili e a rischio per la protezione della privacy.

web dei Corsi per adulti (sito dell'iscrizione))¹⁶. Nella seconda fase invece tre persone su quattro sostengono di essere venute a conoscenza del corso perché ne avevano sentito parlare da persone vicine (amici, familiari, ecc.) e una ha aggiunto anche il Comune (sportello comunale) quale fonte d'informazione. Un'altra persona ha invece dichiarato di essere venuta a conoscenza del corso tramite internet. In nessuna delle due fasi sono stati dunque selezionati la Città dei mestieri, il volantino cartaceo, i media (televisione, radio, giornali, ecc.) o un'altra fonte di informazione non esplicitamente citata nel questionario.

Nella prima fase, tre persone non avrebbero frequentato il corso se non fosse stato disponibile il buono di formazione, due persone hanno risposto "forse", mentre le restanti tre persone avrebbero comunque partecipato anche se avessero dovuto finanziare loro stesse il corso (una persona non ha risposto). Da un'ulteriore analisi è stato possibile verificare come questa scelta non dipendesse dalla situazione lavorativa; infatti, di coloro che avrebbero frequentato comunque il corso anche se avrebbero dovuto autofinanziarsi ("sicuramente" o "forse"), due lavoravano e tre non erano occupate (al momento della compilazione del questionario). Nella seconda fase, nessuno dei quattro rispondenti ha dichiarato che non avrebbe frequentato il corso se non fosse stato disponibile il buono di formazione: tre lo avrebbero fatto comunque e una persona forse. Tuttavia, tutti e quattro sarebbero interessati a seguire un altro corso sulle competenze di base unicamente potendo beneficiare di un buono di formazione. Invece, nella prima fase, quattro partecipanti sono interessati a seguire un altro corso anche se dovessero autofinanziarsi e quattro unicamente con l'utilizzo di un buono di formazione (una persona invece non ha risposto). Rispetto al contenuto del corso a cui sarebbero interessati a partecipare nel futuro, sette partecipanti dichiarano un interesse per un corso per utilizzare meglio il computer, quattro persone per un corso sulla scrittura e la lettura in italiano e una sola persona per imparare meglio la matematica di tutti i giorni¹⁷. I rispondenti di autunno hanno indicato anch'essi interessi vari: due verso l'utilizzo del computer, di cui una persona anche per l'utilizzo del cellulare e l'altra per consolidare le competenze di base in matematica. Le altre due persone invece opterebbero per un corso di italiano (non sono di madrelingua italiana; entrambe hanno preferito rispondere alle domande aperte del questionario in inglese).

Infine, rispetto all'accessibilità del sito web per l'iscrizione, tutte le persone hanno dichiarato non aver avuto bisogno di aiuto per iscriversi, ad eccezione di due persone iscritte al corso nella prima fase che si sono affidate ad amici, familiari, ecc. per farsi aiutare.

¹⁶ Il totale delle risposte non equivale al numero di rispondenti in quanto era possibile dare più risposte.

¹⁷ Il totale delle risposte non equivale al numero di rispondenti in quanto era possibile dare più risposte.

Tabella 7. I partecipanti ai corsi beneficiari dei buoni e la loro esperienza con i buoni di formazione¹⁸

DOMANDA NEL QUESTIONARIO	POSSIBILITÀ DI RISPOSTE	PRIMA FASE	SECONDA FASE
“DA CHI HAI SENTITO PARLARE DEI BUONI DI FORMAZIONE?”	Me ne hanno parlato le persone vicine a me (amici, familiari, ecc.)	0	3
	Sito web dei Corsi per adulti (sito dell'iscrizione)	1	0
	Internet (social, sito web, ecc.)	4	1
	Alla Città dei mestieri	0	0
	Volantino cartaceo	0	0
	Enti che organizzano i corsi (ECAP Ticino, CRS – corsi TI, CFP-OCST, IFC)	3	0
	Comune (sportello comunale)	0	1
	Consulente (ad esempio assistente sociale, orientatore, ecc.)	2	0
	Media (televisione, radio, giornali, ecc.)	0	0
	Altro	0	0
“SE AVESSI DOVUTO PAGARE TU QUESTO CORSO, LO AVRESTI SEGUITO COMUNQUE?”	Si	3	3
	No	3	0
	Forse	2	1
“PENSI DI PARTECIPARE A UN ALTRO CORSO DI COMPETENZE DI BASE NEL FUTURO?”	Si, anche se devo pagarlo io	4	0
	Si, solo se posso usare un buono di formazione	4	4
	Forse	1	0
“CHE CORSO VORRESTI FARE?”	Corso per utilizzare meglio il computer	7	2
	Corso per utilizzare meglio il telefonino/smartphone	0	1
	Corso per migliorare la scrittura e la lettura in italiano	4	2
	Corso per imparare meglio la matematica di tutti i giorni	1	1
“HAI AVUTO BISOGNO DI AIUTO PER ISCRIVERTI AL CORSO?”	Si, da amici, familiari, ecc.	2	0
	No	7	4

¹⁸ Per alcune domande il totale non equivale al totale dei rispondenti in quanto era possibile dare più risposte o vi erano risposte mancanti.

2.3.4 Richieste di supporto fornite agli interessati

Allargando la prospettiva non solo a chi ha partecipato ai corsi attivati, in merito al supporto informativo fornito per il tramite dell'Hotline nazionale, sono stati riferiti una decina di casi di richieste di informazioni generiche relative ai corsi offerti o per sapere se un dato corso avrebbe avuto luogo; sono inoltre state fornite informazioni specifiche sulla possibilità di utilizzo dei buoni di formazione.

Per il tramite della CDMSI, sono stati registrati ufficialmente due casi nella tabella fornita dall'UFCl – CB per la rilevazione dell'utenza sui buoni di formazione. Gli operatori hanno accompagnato le due persone, entrambe di genere femminile, fornendo un supporto informatico nell'iscrizione a dei corsi relativi la sperimentazione.

Anche alcuni enti intervistati hanno riferito di aver supportato direttamente alcune persone ad iscriversi. Nello specifico, in un caso si è trattato di una persona che ha partecipato al corso attivato in primavera; in un altro caso si è trattato invece di una persona iscritta a un corso che non è però poi stato attivato. Infine, è stato riferito di una persona che aveva richiesto informazioni perché non risultava essere idonea per ottenere il buono di formazione in fase di iscrizione. A questa persona è stata poi confermata la possibilità di ottenere il buono, ma non è risultata essersi iscritta.

2.3.5 Opinioni sulla sperimentazione secondo gli enti formatori e l'UFCl – CB

In questa sezione sono presentati i temi affrontati durante le interviste svolte con le persone responsabili della sperimentazione di ogni ente di formazione e dal focus group con l'UFCl – CB¹⁹. Si riporta dunque una sintesi delle opinioni di questi due attori principali coinvolti dalla sperimentazione su diversi aspetti che l'hanno caratterizzata e che sono stati presentati nel primo capitolo.

Collaborazione degli enti con l'UFCl – CB e con l'IFC per il sito

Tutti gli enti hanno rimarcato che la collaborazione con l'UFCl – CB è parte della loro quotidianità e hanno tutti mostrato soddisfazione rispetto a questa collaborazione. Anche da parte dell'UFCl – CB viene tratto un bilancio molto positivo rispetto alla collaborazione con gli enti e, in particolare, è stata rimarcata in modo positivo la grande disponibilità data dai quattro enti che hanno deciso di partecipare alla sperimentazione e l'impegno che hanno dedicato al progetto.

L'utilizzo di un'altra piattaforma per le iscrizioni, e dunque la collaborazione con l'IFC in questo senso, è stata anch'essa accolta con favore e nessun ente ha segnalato il bisogno di utilizzare un'altra piattaforma; la mail di conferma dell'iscrizione che gli enti di formazione ricevevano da parte dell'IFC era completa e conteneva tutte le informazioni necessarie, facilitando così l'inserimento dei dati nel gestionale personale

¹⁹ Molte informazioni tratte dal focus group sono già state presentate nella prima parte dove veniva esposto il funzionamento della sperimentazione; qui vengono solo indicati altri elementi che permettono di completare quanto raccolto tramite le interviste con gli enti.

di ogni ente. L'unica voce critica è giunta da parte dell'IFC stesso che ha gestito la piattaforma e ne vede la rigidità per renderla accessibile al pubblico di riferimento – questo svantaggio concerne tuttavia gli utenti finali e non gli enti stessi. Nelle interviste relative la seconda fase della sperimentazione un ente ha menzionato la possibilità che il pubblico di riferimento possa percepire una difficoltà nella fruibilità del sito per iscriversi al corso di interesse, in particolare per comprendere se rientra o meno nei requisiti richiesti per poter beneficiare del buono.

Come l'IFC, anche l'UFCl – CB ha rilevato lo svantaggio di utilizzare una piattaforma relativamente rigida²⁰, tuttavia essa è stata preferita a quella proposta dalla FSEA (a cui si appoggiano altri Cantoni) per i seguenti motivi:

- la FSEA non poteva garantire di poter rispettare le tempistiche ristrette della sperimentazione;
- la piattaforma andava tradotta dal tedesco;
- il costo era superiore rispetto a utilizzare la piattaforma dell'IFC;
- il cambiamento sarebbe stato irreversibile e, qualora il Cantone non fosse andato nella direzione di adottare il sistema dei buoni di formazione in modo permanente, si sarebbe dovuto investire nuovamente per rivedere il sistema;
- la piattaforma della FSEA inizialmente non permetteva di fare un filtro preliminare dei requisiti per sapere se l'iscritto fosse idoneo al buono; questo avrebbe implicato un lavoro aggiuntivo agli enti.

Per quel che riguarda la piattaforma dell'IFC, come già anticipato precedentemente, i requisiti vengono controllati già al momento dell'iscrizione, il sito è in italiano e le tempistiche di messa in rete del catalogo sono state rispettate.

Infine, si rimarca che un ente è dell'opinione che si poteva implementare una maggiore collaborazione tra gli enti di formazione stessi: l'ente infatti auspicava un confronto con gli altri enti al fine di coordinare al meglio l'offerta dei corsi proposti, sia da un punto di vista del contenuto sia di presenza sul territorio.

Requisiti dei partecipanti per accedere ai buoni di formazione

La maggior parte degli enti ha sollevato esplicitamente l'ipotesi che il magro esito di corsi partiti durante la sperimentazione sia legato anche ai requisiti per aver diritto a un buono di formazione, che ridurrebbero di molto il pubblico di riferimento: c'è la percezione che i requisiti possano essere fortemente discriminanti e rappresentare dunque una limitazione in quanto il pubblico di riferimento diventa una fetta molto ristretta

²⁰ In particolare, la rigidità concerneva i campi che si dovevano compilare per poter pubblicare il corso (non sempre gli enti fornivano tutte le informazioni richieste). Inoltre, qualsiasi cambiamento doveva essere effettuato dall'IFC e non poteva essere fatto dagli enti ciò che ha richiesto un notevole carico di lavoro anche per l'IFC. È poi anche stato segnalato che se nella prima fase i testi sono stati proposti in lingua facile, nella seconda fase un cambiamento di sistema non ha più permesso l'adozione delle linee guida della lingua facile per il sistema di iscrizione.

della popolazione e di conseguenza diventa molto complicato raggiungere i numeri necessari per attivare i corsi.

Il requisito più criticato è quello relativo al non poter beneficiare di altre prestazioni sociali per ottenere un buono. Secondo l'opinione espressa da due enti durante la prima intervista (alla fine della prima fase di sperimentazione), sono probabilmente proprio queste le persone che rappresentano il pubblico più fragile che beneficerebbe di un consolidamento delle competenze di base e sono inoltre in una fase di vita in cui hanno potenzialmente il tempo per seguire questi corsi (pensando ad esempio a chi è in disoccupazione). Nella seconda intervista, la CRS – corsi TI ha riferito che uno degli abbandoni nella seconda fase era legato al fatto che la persona non avrebbe potuto beneficiare del buono in quanto ricevendo già delle indennità e non era disposta ad autofinanziarsi. In merito a questo criterio l'UFCl – CB ha giustificato la scelta riferendo che chi è già inserito in una misura socioprofessionale o riceve le indennità di disoccupazione è già inserito in un percorso di sviluppo definito dagli operatori sul campo secondo altre basi legali che non sono definite dall'UFCl. Inoltre, chi è iscritto alla disoccupazione senza percepire indennità e chi beneficia di aiuti sociali senza essere già in misura potevano seguire i corsi beneficiando dei buoni.

Gli altri criteri sono invece stati ripresi in modo più puntuale e non in maniera unanime dai quattro enti. In particolare, un ente ha criticato il criterio dell'età (c'è stata la percezione che più persone anziane avrebbero seguito volentieri corsi di competenze di base in informatica, ma che vi hanno rinunciato non potendo usufruire dei buoni) e quello del dover essere svizzeri o avere un permesso C o B in quanto, anche i frontalieri e i migranti di altri tipi (ad esempio con statuto S) potrebbero giovare di corsi sulle competenze di base.

Il requisito di avere un livello equivalente ad almeno l'A2 è visto come potenzialmente limitante soprattutto per i corsi sulle competenze di base in italiano rispetto a chi non è di madre lingua italiana. D'altra parte, l'IFC, sulla scorta dell'esperienza maturata tramite il corso attivato nella seconda fase sulla gestione del budget, ha riportato che un livello A2 non è sempre nemmeno sufficiente per approcciare un corso su un'altra tematica che non sia l'italiano: nel corso autunnale la docente ha spesso cambiato la lingua insegnando in inglese per andare incontro alle scarse conoscenze di italiano di due partecipanti.

Requisiti dei corsi

Anche rispetto ai requisiti dei corsi sono state sollevate delle criticità. In particolare, tre enti di formazione si sono dichiarati relativamente critici rispetto al dover presentare corsi fortemente incentrati sulle competenze di base. Questo requisito non permette, secondo gli enti, sufficiente margine di manovra nel progettare i corsi in modo da essere allettanti per chi ne potrebbe giovare. Gli enti hanno asserito che potrebbe essere una buona strategia proporre corsi con contenuti più trasversali che integrino le competenze di base anche se non in maniera esplicita (ad esempio, la creazione di un orto o un corso di segretariato di base o ancora sulla gestione della comunicazione per un imprenditore), permettendo di rafforzare le competenze di base ma con un obiettivo più spendibile. Questa apertura, secondo gli enti, permetterebbe di attirare più persone e quindi di promuovere le competenze di base anche se in modo indiretto.

L'unico corso attivato nella seconda fase (sulla gestione del budget) ne è un esempio: a detta dell'ente, le persone iscritte potevano non sembrare a prima vista avere lacune nelle competenze di base in quanto figuravano avere titoli di studio elevati e professioni qualificate (tra cui anche quella di avvocato), quanto più era evidente che avevano un problema specifico da risolvere (in questo caso legato ai soldi). In due casi va tuttavia riconosciuto che le scarse conoscenze linguistiche in italiano (e quindi una carenza in termini di competenze di base) ha portato ad avere il bisogno specifico che ha indotto tali persone a seguire il corso. È stata inoltre evidenziata anche l'importanza del ruolo della docente, che ha progressivamente calibrato i contenuti approcciando sia lo sviluppo di competenze di base sia trattando le tematiche specifiche care agli iscritti. Secondo un ente, la promozione basata su un approccio "ho un problema e c'è un corso che mi offre la soluzione" potrebbe essere più efficace per attrarre anche persone che non sono consapevoli di avere lacune nelle competenze di base. Un altro esempio che va in questa direzione e che è stato menzionato è il caso del corso proposto dall'OCST "L'informatica ci aiuta a scuola", nato dopo aver riscontrato che molti casi di abbandoni di formazioni nel contesto dell'articolo 33 della Legge federale sulla formazione professionale [LFP] sono legati a lacune nelle competenze di base nell'uso di software di scrittura o presentazione.

Gli enti hanno riferito di aver ricevuto svariate richieste di poter utilizzare i buoni di formazione per altri corsi da loro proposti (con finanziamento ordinario), confermando quindi l'importanza di poter offrire corsi con obiettivi più puntuali.

Da parte dell'UFCl – CB si sostiene da tempo l'importanza dell'apprendimento delle competenze di base in contesti concreti, riconoscendo che diverse proposte nell'ambito della sperimentazione andavano proprio in questa direzione. Tuttavia, l'UFCl – CB sottolinea anche come l'obiettivo principale resti il miglioramento delle competenze di base, ed è quindi fondamentale mantenere questo focus nella progettazione e nell'implementazione di corsi trasversali, obiettivo che non è sempre facile da perseguire.

Sugli altri requisiti dei corsi (costi, durata e numero di partecipanti) non sono state riportate esplicitamente delle criticità ma sono state riferite le considerazioni seguenti.

Relativamente al numero di partecipanti, la CRS – corsi TI ha riferito non aver voluto far partire il corso proposto in autunno con un numero di quattro partecipanti perché non sono stati reputati un numero sufficiente per far partire il corso in modo economicamente sostenibile (questo è confermato dal fatto che nel descrittivo del corso il numero minimo di partecipanti fosse fissato a 7).

Rispetto alla durata, un ente ha provato a ridurre il numero di ore dei corsi proposti in autunno rispetto a quelli offerti in primavera per essere più attrattivo. Tuttavia, anche nella seconda fase questi corsi non sono partiti. Come visto nella parte relativa i corsi proposti (sezione 2.3.1), per la sperimentazione gli enti hanno dichiarato la volontà di mantenere per la seconda fase la stessa offerta della prima fase (con qualche adattamento) e sono stati creati solo alcuni nuovi corsi (non partiti). Un altro adattamento implementato è stato il cambio o l'aggiunta di nuove sedi (per raggiungere anche altre persone). In merito al luogo di formazione (che non è un requisito specificamente definito per i corsi della sperimentazione ed è dunque di scelta dell'ente erogatore), si ritiene utile riportare che secondo la CRS – corsi TI, è possibile che nella

seconda fase della sperimentazione il diverso luogo della formazione (Chiasso) del corso proposto, che era stato attivato in primavera ma non in autunno, abbia scoraggiato alcune persone, che ancor prima che il corso iniziasse hanno abbandonato a causa di motivi organizzativi. L'IFC, che nella strategia di diffusione è stato coinvolto in una giornata di informazione in piazza a Lugano, ha riportato che alcune persone facenti potenzialmente parte dei destinatari per i buoni di formazione si sono dimostrate piuttosto reticenti agli spostamenti quando si è riferito loro della possibilità di seguire corsi in altri luoghi (ad esempio Bellinzona).

Relativamente ai requisiti formali in cui è avvenuta la sperimentazione dei buoni di formazione in Ticino, un ente ha riconosciuto anche la necessità di aprire la possibilità di proporre corsi sulle competenze di base a chiunque ne sia interessato. Si è dunque indirettamente menzionata la tematica di aprire il mercato anche a organizzazioni a scopo di lucro, a differenza di quanto le disposizioni legali in vigore permettono attualmente.

Strategie di diffusione

Tre degli enti dichiarano di essere in contatto con il pubblico di riferimento e questo è visto come un potenziale vantaggio per la promozione dei buoni di formazione. Nella prima fase, questi enti hanno dunque fatto una campagna mirata verso il loro pubblico attraverso newsletters (alcuni filtrando già secondo i requisiti per i buoni, altri in maniera più estesa), pubblicazioni sul loro sito e sui social e (in)formazione sui buoni ai collaboratori delle loro sedi. Inoltre, specificatamente alla CRS – corsi TI e al relativo corso attivato in primavera, sono state contattate personalmente le persone che non avevano superato il test per accedere al corso di “Collaboratrice sanitaria CRS/collaboratore sanitario CRS” per informarle della possibilità di finanziare con un buono di formazione un corso sulle competenze di base che avrebbe poi permesso di accedere al suddetto corso senza dover effettuare ancora un test di lingua (è stato comunque richiesto un colloquio personale per confermare l'accesso al corso per collaboratrice/collaboratore sanitaria/o). L'ente di formazione che invece non ha un contatto diretto con il pubblico di riferimento ha utilizzato gli stessi strumenti (sito, social, newsletter) ma con una campagna più a tappeto, contattando quindi chi aveva già seguito un corso offerto dall'ente con, tuttavia, la consapevolezza che non corrispondeva esclusivamente al pubblico di riferimento per i buoni di formazione. Per cercare comunque di raggiungere questo pubblico, l'ente ha promosso i buoni anche tramite social media, i quali sono stati ripresi da intermediari quali assistenti sociali, operatori sociali, ecc.. Anche un altro ente ha attuato questa strategia e sono state contattate associazioni e Comuni.

Da tutti è stata rilevata l'importanza di diffondere il progetto anche attraverso il passaparola. Per fare in modo che il passaparola funzioni è però necessario del tempo affinché il messaggio inizi a diffondersi. Tuttavia, tutti gli enti hanno rimarcato che, nella prima fase, il passaparola non ha avuto il tempo sufficiente per poter prendere piede. Essi confidavano che con più tempo a disposizione anche il passaparola avrebbe potuto funzionare meglio.

Per la seconda fase, gli enti hanno sostanzialmente proseguito con lo stesso tipo di strategie promozionali e tutti hanno utilizzato più canali di diffusione.

Relativamente ai volantini prodotti dall'UFCl – CB, essi sono stati utilizzati in vario modo: c'è chi li ha promossi internamente e li ha lasciati a disposizione degli interessati, chi li ha allegati alle iscrizioni e chi li ha utilizzati in modo mirato fornendoli a persone potenzialmente interessate. Da qualcuno è stato segnalato che i volantini potrebbero non essere risultati altrettanto stimolanti rispetto ad altri volantini distribuiti su altri temi, i quali sono stati invece accolti con grande interesse e rapidamente esauriti. Un altro ente ha riportato la percezione che i volantini della seconda fase con scritto esplicitamente 500 franchi (si veda Figura 3) abbiano riscosso maggiore successo.

Inoltre, l'utenza a cui ci si rivolge richiede una particolare cura del messaggio che si veicola. In quest'ottica un ente ha condiviso l'opinione che quanto è stato diffuso in radio o tramite i volantini era di difficile accessibilità per il pubblico interessato; un altro ente ha illustrato che già iscriversi tramite un codice QR potrebbe risultare difficoltoso per chi ha carenze nelle competenze di base.

Più enti hanno esplicitamente dichiarato di essere in accordo con la scelta dell'UFCl – CB di promuovere il progetto anche tramite il furgone Millestrade sul posto. È infatti unanime l'opinione secondo la quale per raggiungere il bacino di interesse è indispensabile una strategia promozionale il più possibile vicina alle persone (aspetto promosso anche tramite la CDMSI). In quest'ottica, l'IFC ha svolto una giornata in Piazzetta San Carlo a Lugano per promuovere i diversi progetti e corsi, tra cui anche i buoni di formazione.

Carico amministrativo e gestione finanziaria

Il lavoro amministrativo concerne principalmente due momenti: prima dell'attivazione dei corsi (progettazione corsi, gestione iscrizioni, diffusione, ecc.) e dopo l'attivazione dei corsi (monitoraggio presenze, riscossione buoni, ecc.).

In generale, nel complesso nessuno degli enti di formazione ha lamentato un carico eccessivo di lavoro amministrativo. Quanto fatto rientra in quella che è la gestione ordinaria che attuano già per gli altri corsi da loro proposti a finanziamento ordinario. Anche per gli enti che hanno creato i corsi nuovi, il carico di lavoro relativo alla progettazione non è stato percepito come un peso, ma come una sfida e un'opportunità stimolante, utile e interessante, sebbene ci sia stato chi ha riconosciuto durante la seconda intervista (al termine della sperimentazione) che l'investimento profuso ha portato a scarsi risultati (dal momento che i corsi progettati non sono poi partiti).

Nemmeno la gestione delle iscrizioni e il rispondere alle richieste amministrative da parte dell'UFCl – CB è stato indicato come carico di lavoro supplementare, in quanto corrispondente a ciò che viene già fatto abitualmente. Inoltre, l'accertamento dei requisiti durante l'iscrizione sgravava gli enti da questo compito. Rimaneva esclusivamente la verifica del livello A2 in italiano, rimessa dagli enti all'autodichiarazione dei partecipanti al momento dell'iscrizione o applicando le procedure già in uso per altri corsi (ad es. test, colloqui, ecc.), controlli che non hanno destato criticità, rientrando nella prassi degli enti anche per altri corsi.

Nella prima fase, un unico ente ha ricevuto una richiesta di sostegno da parte di una persona per l'iscrizione quindi nemmeno per questa mansione è stato rilevato un carico di lavoro addizionale rispetto al sistema attuale di finanziamento. Nella seconda fase, due enti hanno esplicitamente menzionato di aver ricevuto

una o più richieste di aiuto per l'iscrizione o per informazioni relativamente ai buoni ma non hanno riferito di un carico eccessivo in merito a questo compito.

Da parte dell'UFCl – CB è invece stato percepito nel complesso un elevato carico di lavoro sia per la novità del progetto, che andava definito dal principio, sia per lo sforzo di fornire più materiale possibile già pronto agli enti. In effetti, vi era la consapevolezza, derivante dalla lettura da parte dell'UFCl – CB del rapporto di valutazione del sistema del Cantone Lucerna, che per gli enti questo nuovo sistema poteva portare a un eccessivo carico di lavoro. Al fine di prevenire questa possibile criticità, dunque, l'UFCl – CB ha anticipato i possibili lavori (preparazione lettere, materiali, controllo requisiti, ecc.) che potevano gravare sugli enti quali incombenze supplementari.

Per quanto concerne il lavoro amministrativo successivo l'attivazione dei corsi, le informazioni raccolte sono limitate coerentemente con il numero di corsi attivati e considerando anche che al momento delle interviste nella seconda fase l'unico corso attivato non aveva completato la procedura di fatturazione. Non sembrano esserci state particolari difficoltà. La CRS – corsi TI erogatrice del corso attivato nella prima fase non ha riscontrato difficoltà nella procedura di fatturazione. L'IFC, invece, ha dovuto inizialmente comprendere come emettere correttamente le fatture, considerando che è di fatto gestito dall'UFCl, a cui doveva indirizzare la fatturazione dei buoni di formazione. Al momento dello scambio di informazioni, la questione sembrava risolta e la procedura di fatturazione era pronta per essere avviata.

Valutazione e interpretazione dell'esito della sperimentazione

Da tutte le interviste svolte, compreso il focus group con l'UFCl – CB, si riporta un importante coinvolgimento da parte degli enti e dell'UFCl – CB alla sperimentazione. A dispetto delle critiche riportate nelle pagine precedenti, che sono state esposte dagli enti per cercare di giustificare l'esito della sperimentazione, è emerso chiaramente che vi era dell'entusiasmo nel partecipare al progetto in sperimentazione. Non sorprende dunque che si è manifestata una certa delusione trasversalmente negli enti a fronte dei risultati limitati ottenuti dalla sperimentazione.

La CRS – corsi TI, l'unico ente che ha attivato un corso durante la prima fase, ha valutato comunque positivamente la prima fase in quanto il numero di partecipanti per il corso attivato ha raggiunto il numero massimo possibile, mentre negli scorsi anni, quando veniva proposto lo stesso corso, ciò non si verificava quasi mai. Questo ente spiega la riuscita del corso per il fatto che era già conosciuto, che fosse collegato ad un'altra formazione (obiettivo specifico) e dal contatto diretto con il pubblico di riferimento.

In generale, tutti gli enti di formazione hanno sottolineato durante la prima fase che la sperimentazione è un progetto nuovo e che ha quindi bisogno di tempo per svilupparsi: molte delle criticità dipendono proprio dalla novità che rappresentano i buoni di formazione.

In sintesi, i motivi per cui, probabilmente, vi è stato un numero insufficiente di iscritti dal punto di vista degli enti sono i seguenti:

- Tempistiche troppo ristrette per la promozione dei buoni

Questo aspetto si ricollega soprattutto alla prima fase dove non è passato sufficientemente tempo tra la diffusione dell'informazione sui buoni e il momento dell'iscrizione (si consideri che la campagna è partita il 3 marzo e il primo corso cominciava a inizio aprile). Gli enti sono dell'opinione che è importante trasmettere bene il messaggio tramite gli intermediari e con il passaparola prima di ottenere dei risultati soddisfacenti (ossia un numero sufficiente di persone interessate a corsi di competenze di base) e questo potrebbe essere riferito anche alla seconda fase in quanto il periodo di sperimentazione è stato limitato.

Come rilevato anche durante il focus-group con l'UFCI – CB, le tempistiche dipendono però da vincoli esterni: l'inizio è stato possibile unicamente in febbraio 2024 dopo il rilascio della Risoluzione Governativa (n. 878) che ha permesso l'avvio ufficiale della sperimentazione, mentre la fine è determinata dal fatto che a dicembre 2024 si conclude il quadriennio nel quale è iscritto il budget e per il quale è stata data l'approvazione da parte della SEFRI; non era dunque possibile avere più tempo a disposizione per la sperimentazione. Oltre a questi vincoli sono da considerare anche le pause dovute alle vacanze estive che hanno limitato la calendarizzazione dei corsi.

- Difficoltà nella promozione e nel far conoscere i buoni al pubblico di riferimento

Un'altra possibile spiegazione del fatto che sono stati erogati pochi buoni di formazione è che il pubblico di riferimento è molto difficile da raggiungere e questo anche per gli enti che hanno un contatto diretto con esso. Per l'ente che non ha un contatto diretto con questo pubblico, è risultato ancor più complicato. Uno degli enti dichiara di aver trovato il materiale per la campagna poco accessibile (ad esempio uso del QR code) mentre, come fatto anche dagli altri tre enti, riconosce il lavoro fatto dall'UFCI – CB nel contatto con gli intermediari quali i Comuni e gli altri uffici cantonali. Come già riportato nella sezione relativa le strategie di diffusione, secondo gli enti vanno dunque cercati dei canali che permettano di raggiungere questo pubblico che potenzialmente non segue gli stessi canali informativi di altri interessati ai corsi di formazione continua. Dagli enti sono anche state avanzate delle proposte originali quali il promuovere i buoni di formazione come dei buoni da regalare o dei buoni con scadenza analoghi a quelli per incentivare a consumare nei ristoranti durante il periodo COVID. Anche l'UFCI – CB, che promuove già da anni le competenze di base, sottolinea la difficoltà di far prevenire il messaggio e di far comprendere cosa siano davvero le competenze di base, in quanto il concetto può essere percepito diversamente in base a chi riceve il messaggio. In quest'ottica, due enti propongono che nella promozione dei buoni si tralasci il più possibile il termine "competenze di base" e si faccia passare un messaggio più generale di promozione di competenze utili alla vita quotidiana.

- Difficoltà nell'indurre delle persone a formarsi nelle competenze di base

Un'ulteriore difficoltà evidenziata sia dagli enti sia dall'UFCI – CB è il fatto che il pubblico di riferimento non è sempre consapevole di aver bisogno di una formazione nelle competenze di base. Oltre alla mancanza di consapevolezza vi è anche un blocco dovuto all'imbarazzo di dover esplicitare di

avere delle lacune nelle competenze di base. È auspicato dagli enti un accompagnamento personale (che necessita di tempo) che porti le persone che ne hanno necessità a superare quest'ostacolo e a rafforzare le proprie competenze di base. Un'idea emersa dagli enti è quella di offrire dei corsi senza iscrizione, aperti a tutti, promossi sul territorio capillarmente (ad esempio in luoghi di passaggio, durante fiere e manifestazioni), nei quali affrontare determinati temi specifici, oppure di offrire corsi con struttura modulare, che permettano di raggiungere un determinato obiettivo. O ancora di offrire dei corsi rivolti alla risoluzione di problemi specifici all'interno dei quali si collocano le competenze di base ma in maniera più trasversale. Dal canto suo, l'UFCI – CB riporta che l'operato degli ultimi anni nell'ambito delle competenze di base include già questi aspetti.

- Criticità verso i requisiti di accesso ai buoni di formazione

La questione dei requisiti di accesso ai buoni ha sollevato discussioni sull'accesso ai corsi di persone che potrebbero essere interessate alle competenze di base ma che non potrebbero usufruire dei buoni. Il ripensamento di questi requisiti necessiterebbe anche di modifiche legislative.

- Mancanza di obiettivi mirati dei corsi e nozione ristretta di competenze di base

Un'altra criticità riscontrata nella sperimentazione, anch'essa sollevata sia dagli enti sia dall'UFCI – CB e già menzionata nella sezione relativa ai requisiti dei corsi, è legata agli obiettivi dei corsi proposti i quali non sono orientati ad esempio ad una futura formazione (come è il caso dell'unico corso attivato nella prima fase) o a delle competenze specifiche e subito fruibili (come potrebbe essere inteso l'unico corso attivato nella seconda fase sulla gestione del budget). I corsi proposti sono centrati sulle competenze di base (ad es. saper leggere e scrivere, saper utilizzare lo smartphone per compiti quotidiani, ecc.) ed è probabilmente difficile far capire un'utilità immediata di essi. Rispetto a questo, un ente rileva che con più tempo a disposizione per la preparazione della sperimentazione si sarebbe potuto investigare sui bisogni effettivi della popolazione al fine di proporre dei corsi mirati a determinati gruppi di persone, con conseguente aumento del numero di persone interessate all'utilizzo dei buoni. Un ente solleva anche la questione della definizione di competenze di base attualmente utilizzata: in un contesto in cambiamento, altri ambiti potrebbero essere considerati attinenti alle competenze di base (ad esempio l'intelligenza artificiale).

Prospettiva sul lungo termine

I quattro enti di formazione, così come l'UFCI – CB, considerano i buoni di formazione un incentivo per attirare la popolazione che ne ha necessità a formarsi nelle competenze di base; viene dunque percepito come uno strumento interessante perché l'utente finale può percepire lo sgravio finanziario direttamente. Secondo la CRS – corsi TI²¹ (unico ente che ha attivato un corso nella prima fase), ciò è confermato dal

²¹ A volte si esplicita l'ente che ha sostenuto una determinata opinione in relazione a uno dei due corsi attivati.

fatto che il corso attivato durante la sperimentazione veniva già proposto nel passato, ma spesso non veniva attivato per il mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti; con la sperimentazione, e dunque con l'offerta di buoni di formazione invece, nella prima fase è stato raggiunto il numero massimo di partecipanti.

Da parte di tutti gli enti di formazione vi è l'interesse a mantenere il sistema dei buoni di formazione anche nel lungo termine in quanto per tutti presenta un incentivo molto interessante per l'utente finale e non rilevano svantaggi che rendono il sistema in sé poco attrattivo. Gli enti rimarcano come già in precedenza i corsi sulle competenze di base avessero difficoltà a raccogliere adesioni: i buoni sono visti quindi come un incentivo ulteriore per cambiare questa tendenza. Gli enti sono però tutti concordi nel riconoscere che affinché i buoni funzionino è necessario che il sistema abbia il tempo necessario per radicarsi nel territorio ed è anche per questo che auspicano che i buoni di formazione continuino a venire proposti anche in futuro.

Va rilevato che gli enti considerano i buoni di formazione come un sistema aggiuntivo a quello già esistente che finanzia gli enti per lo sviluppo di corsi sulle competenze di base, e non come un sostituto di esso. Due enti non hanno espresso un'opinione esplicita a favore di un sistema a scapito dell'altro e se ritengono fattibile il passaggio a un solo sistema di finanziamento legato ai buoni di formazione; hanno piuttosto riconosciuto il contributo specifico del sistema dei buoni di formazione nel riconoscere esplicitamente che c'è la necessità di formare sulle competenze di base per un bacino di utenza specifico. Il vantaggio dei buoni di formazione, condiviso dalle persone intervistate, è che incentivano le persone a seguire dei corsi perché danno la percezione ai beneficiari di accedere in modo gratuito (o quasi) a una formazione dove la persona si sente meno competente. Non tutti gli enti ritengono che l'accesso ai corsi debba per forza essere completamente gratuito: due enti hanno esplicitato la possibilità che i buoni di formazione in futuro coprano unicamente una parte del costo del corso. Tra i vantaggi di questa soluzione potrebbe esserci anche il fatto che la persona è incentivata a portare il corso a termine perché ha contribuito finanziariamente (anche se per un piccolo ammontare) oppure il finanziamento parziale potrebbe essere applicato a quei corsi che trattano anche ma non solo di competenze di base così da non dover creare solo corsi appositamente per i buoni di formazione.

Un ente ha poi esplicitamente ritenuto che i due sistemi andrebbero considerati quali complementari perché uno incentiva più direttamente gli enti di formazione e l'altro (i buoni di formazione) i potenziali utenti e quindi non ritiene sensato adottarne uno solo a discapito dell'altro.

Infine, un ente ha sollevato più la questione dell'importanza dal suo punto di vista che l'ente di formazione mantenga un margine di manovra nel definire l'offerta dei corsi proposti indipendentemente dal sistema di finanziamento. In termini di tipo di finanziamento, solo questo ente ha evidenziato esplicitamente che una migrazione totale al sistema dei buoni di formazione comporterebbe un rischio finanziario maggiore²².

²² Il maggior rischio finanziario è dato soprattutto dal fatto che il pubblico di riferimento si caratterizza per maggiori fragilità ed è probabilmente più soggetto ad abbandoni in itinere. Nel sistema dei buoni, l'abbandono implicherebbe una non-riscossione del buono

L'ente comunque non sembra ritenere questo svantaggio tale da rendere il sistema dei buoni di formazione non realizzabile.

Dal punto di vista dell'UFCI – CB, viene riconosciuto che è complesso comunicare l'idea che autofinanziarsi per partecipare a un corso sulle competenze di base rappresenti un investimento personale. In quest'ottica, i buoni di formazione potrebbero rappresentare una soluzione, offrendo un incentivo concreto, soprattutto a chi si trova in difficoltà economiche. Tuttavia, secondo UFCI – CB, l'implementazione di questo sistema a lungo termine comporterebbe una significativa riorganizzazione dell'attuale modello di promozione delle competenze di base, con un conseguente aumento del carico di lavoro per l'ufficio responsabile.

Ad esempio, l'utilizzo della piattaforma di IFC richiederebbe una revisione, in particolare per automatizzare la gestione delle iscrizioni²³. È stata avanzata da un ente anche la proposta di sviluppare una nuova piattaforma dedicata esclusivamente ai corsi sulle competenze di base. Questa piattaforma consentirebbe a tutti gli enti interessati di proporre corsi pertinenti in modo centralizzato e organizzato. Di fatto esiste già la piattaforma www.meglio-adesso.ch dedicata ai corsi sulle competenze di base, di cui si sta discutendo una migliore usabilità. Dal 2017 questo sito riporta puntualmente i corsi segnalati anche in Ticino, per il tramite della raccolta dei dati da parte di CFC che gestisce il numero verde 0800 47 47 47.

Il cambiamento verso un sistema dei buoni di formazione influirebbe anche sulla collaborazione con gli enti di formazione, poiché il finanziamento dipenderebbe dal numero di iscritti.

Sarebbero poi necessarie modifiche della base legale, con possibili ripercussioni anche sulla gestione generale della formazione continua di cui le competenze di base degli adulti è solo una minima parte. Ad esempio, qualora i criteri per l'accreditamento degli enti venissero rivisti, includendo eventualmente organizzazioni a scopo di lucro, questo modificherebbe sostanzialmente la politica formativa del Cantone. Tuttavia, l'UFCI – CB sottolinea che il cambiamento dell'attuale requisito legale, secondo cui gli enti non devono perseguire fini di lucro per accedere ai contributi pubblici, renderebbe difficile gestire contemporaneamente i due sistemi di finanziamento, dato che molti enti offrono anche altri corsi di formazione continua.

Un ulteriore punto critico segnalato riguarda il rischio di discriminazione rispetto agli enti di formazione e ai pubblici non riguardanti le competenze di base, poiché esclusi dai buoni di formazione. Inoltre, qualsiasi

e questo può avere delle conseguenze sul finanziamento del corso. Per l'ente si tratterebbe di definire in modo più stringente le condizioni con le persone iscritte qualora rinunciassero o non raggiungessero la quota di partecipazione al 60% per evitare quanto più possibile rischi finanziari eccessivi. Per la sperimentazione è stato riconosciuto un budget per la creazione di nuove proposte formative (come mostrato nella sezione 1.7, gli enti sono stati sostenuti finanziariamente per la creazione o l'adattamento dei corsi proposti nell'ambito della sperimentazione).

²³ Per la sperimentazione l'UFCI – CB ha ricevuto una mail di conferma di ogni iscrizione dall'IFC, ma la gestione del database, il controllo dei dati inseriti, ecc. è stata fatta manualmente.

modifica dei criteri esistenti comporterebbe inevitabilmente un iter legislativo complesso, di cui valutare con attenzione gli effetti complessivi sul sistema della formazione continua e non solo sui buoni di formazione.

Il passaggio a un nuovo sistema di finanziamento comporterebbe anche rivedere l'allocazione finanziaria verso altre misure che hanno dato in questi anni buoni risultati e ripensare nel complesso la strategia della promozione delle competenze di base.

Infine, l'UFCI – CB richiama l'attenzione sul fatto che al momento attuale non si ha una garanzia che sul lungo termine il sistema dei buoni di formazione sarebbe davvero un incentivo efficace per promuovere le competenze di base (di fatto il monitoraggio e la sperimentazione sono durati meno di un anno, ciò che rende difficile trarre delle conclusioni univoche). Contestualizzando al lavoro svolto negli ultimi otto anni, si sono già riscontrati degli ottimi risultati applicando il sistema di finanziamento ordinario in quanto negli anni è aumentato il numero di persone che frequentano dei corsi sulle competenze di base (nel 2023 si sono contate 2'720 partecipazioni a corsi sulle competenze di base). Questi risultati, secondo quanto riportato dall'UFCI – CB, sono riconducibili agli sforzi per creare più luoghi di formazione (formali e informali) e all'ottima collaborazione con gli enti di formazione e con gli intermediari, in primis la CDMSI.

3 Conclusioni

Valutazione numerica sull'esito della sperimentazione

Relativamente alla sperimentazione dei buoni di formazione che ha avuto luogo da marzo a novembre 2024, in sintesi:

- sono stati attivati due corsi (uno nella prima fase in primavera e l'altro nella seconda fase svoltasi in autunno);
- sono stati erogati quindici buoni (undici da 500 CHF per il primo corso e quattro da 250 CHF per il secondo corso);
- vi sarebbero stati altri potenziali ventiquattro beneficiari dei buoni di formazione che si sono iscritti a corsi che non sono stati attivati (sempre che non avessero deciso di abbandonare).

Considerato che teoricamente avrebbero potuto essere erogati fino a trecentoventi buoni da 250 CHF se tutti i ventisette corsi proposti fossero stati attivati (dieci nella prima fase e diciassette nella seconda) con il numero massimo di partecipanti (dodici secondo le direttive²⁴) e ipotizzando che tutti questi partecipanti sarebbero stati idonei ai buoni, l'efficacia dei buoni di formazione è stata numericamente piuttosto limitata rispetto all'obiettivo di permettere a un maggior numero di persone di partecipare alla formazione continua per le competenze di base.

Su questi numeri si potrebbe dunque concludere che il sistema dei buoni non è efficace per l'obiettivo posto e raccomandare un mantenimento del sistema a finanziamento ordinario. Tuttavia, considerando che ogni singola persona in più che è portata a formarsi può essere considerato un successo (soprattutto se si tratta di colmare delle lacune nelle competenze considerate di base), si ritiene utile riportare di seguito alcune considerazioni aggiuntive partendo da alcuni dati raccolti. Si invita comunque a tenere presente che la limitata numerosità delle persone che hanno usufruito dei buoni di formazione richiede particolare cautela nel trarre conclusioni dai dati raccolti.

Ruolo dei buoni di formazione nella scelta di seguire un corso: attrattivo ma concretamente poco chiaro

- Il corso erogato in primavera "Italiano nell'ambito di una professione socio-sanitaria" è riuscito a partire con il massimo di iscritti.
- Tre persone su nove non avrebbero frequentato questo corso se non fosse stato per il buono; due forse non avrebbero partecipato.

²⁴ Solo un corso aveva stabilito un numero massimo inferiore di otto partecipanti.

Si potrebbe pensare, come dichiarato dalla CRS – corsi TI, che questo sia un segnale che i buoni abbiano avuto un ruolo visto che precedentemente la sperimentazione il corso era proposto ma senza che si trovasse sufficienti adesioni per essere attivato. Si può ipotizzare che i buoni abbiano quantomeno permesso di raggiungere un numero sufficiente di iscritti per far partire il corso nella prima fase.

- Nella fase autunnale il corso erogato in primavera non è potuto essere stato attivato. La ragione ipotizzata dall'ente è la località proposta.
- Per il corso erogato in autunno "Gestire i soldi: budget e carta di credito" tre partecipanti su quattro hanno dichiarato che avrebbero partecipato comunque al corso anche se avessero dovuto pagarlo.
- Essi affermano poi all'unanimità che seguirebbero un altro corso sulle competenze di base solo se potessero usufruire di un buono di formazione.

L'accessibilità finanziaria non sembra essere l'unico motivo per decidere di seguire un corso sulle competenze di base. Il corso attivato nella prima fase a Lugano si sarebbe tenuto a Chiasso nella seconda fase, località che può essere stata percepita come scomoda da alcuni potenziali interessati.

I dati raccolti dai corsisti nella seconda fase sembrano anch'essi non collegare la frequenza del corso specificatamente all'esistenza dei buoni di formazione. Si potrebbe ipotizzare che avrebbero comunque partecipato al corso pagandolo perché soddisfatti dell'esito dello stesso. In definitiva, non è del tutto chiaro il ruolo che i buoni di formazione hanno avuto nella scelta dei partecipanti di seguire il corso, visto che ne seguirebbero un altro a patto di non doverlo finanziare direttamente.

Pubblici diversi ma con la necessità di obiettivi dei corsi percepiti come spendibili

- L'utenza al secondo corso era caratterizzata da un livello di formazione particolarmente elevato (tutti con un diploma o in formazione a livello terziario), a differenza del corso attivato in primavera dove i partecipanti mediamente avevano un livello formativo più basso e una situazione lavorativa non attiva o precaria.
- Dalle interviste con gli enti è stata riconosciuta la necessità di proporre corsi che trattino delle competenze di base rispondendo in modo pratico a bisogni riconoscibili.

I due corsi attivati differivano negli obiettivi: il primo è preliminare per accedere a una formazione professionalizzante per chi non ha ancora un livello di italiano sufficiente, mentre il secondo ha avuto un pubblico caratterizzato da problemi specifici da risolvere sul tema della gestione dei soldi. Sembrerebbe quindi che sia confermata l'ipotesi addotta dagli enti che per essere più attrattivi i corsi proposti dovrebbero affrontare il tema delle competenze di base applicato a situazioni più concrete, alla risoluzione di problemi o a questioni di utilità pratica nella vita quotidiana o professionale: in sostanza dovrebbero avere degli obiettivi più fruibili già nel titolo descrittivo. Peraltro, l'UFCl – CB sostiene e promuove da anni la visione secondo cui i corsi offerti nell'ambito delle competenze di base (definite per legge) debbano rispondere a bisogni quotidiani concreti e ha accettato tutti i corsi proposti dagli enti per la sperimentazione.

Il problema della tempistica ristretta della sperimentazione

- La sperimentazione concretamente è durata meno di un anno.
- Nella prima fase, dall'inizio della promozione alla partenza dei corsi è passato meno di un mese.

Un possibile motivo per l'esito contenuto della sperimentazione è relativo alle tempistiche. Oggettivamente queste tempistiche (in relazione a delle risorse limitate) rendono difficile raggiungere il pubblico di riferimento in modo efficace, soprattutto optando per una strategia di promozione dove il passaparola con familiari ed enti intermediari (operatori sociali, consulenti, Comuni) è considerato fondamentale per raggiungere il pubblico di riferimento (come secondo Lussi et al., 2021). Di fatto, alla fine della prima fase, gli enti confidavano che con più tempo a disposizione anche il passaparola avrebbe potuto funzionare meglio e dunque vi era speranza per una seconda fase più proficua, cosa che tuttavia non si è manifestata.

- A detta dei beneficiari dei buoni, nella prima fase sono venuti a conoscenza dei buoni di formazione prevalentemente in internet o tramite gli enti di formazione, mentre nella seconda fase è stato tramite il passaparola di persone vicine.

Questo dato, seppur da interpretare nella sua portata numerica limitata, darebbe ragione che il sistema con il tempo potrebbe funzionare meglio.

Il ruolo centrale della promozione, degli intermediari e del sostegno individuale

- La strategia promozionale messa in atto per la sperimentazione ha previsto l'utilizzo di più canali di diffusione, la loro attivazione in più momenti nel periodo della sperimentazione e il coinvolgimento di più attori.
- È stato riferito un impegno da parte degli enti di formazione, degli intermediari e in particolare dell'UFCl – CB per promuovere l'esperienza dei buoni di formazione attraverso i diversi canali a disposizione, interni all'amministrazione e di marketing.

In una sperimentazione che ha l'obiettivo di introdurre un nuovo sistema, la comunicazione e la diffusione sono centrali affinché questa sperimentazione presenti esiti positivi. Nella promozione delle competenze di base, la campagna dev'essere accessibile, semplice e mirata. Queste esigenze sono date dal fatto che il pubblico di riferimento è composto da persone con una carenza nelle competenze di base e quindi potenzialmente ancor più difficile da raggiungere; va dunque progettata una strategia di diffusione adatta a questo pubblico. La FSEA raccomanda due punti centrali: un sito facile da usare in cui trovare tutte le informazioni (tra cui anche l'idoneità o no a poter beneficiare dei buoni) e una strategia di comunicazione continua (ad esempio tramite newsletter, una presa di contatto regolare con gli intermediari, ecc.) (Theiler & Gollob, 2023). Nel complesso si è riscontrata la volontà di implementare una strategia definita e ragionata da parte dell'UFCl – CB, che ha cercato di rispettare i criteri sopramenzionati. Se la sperimentazione fosse durata più a lungo si sarebbe potuto aggiustare maggiormente il messaggio veicolato e insistere su misure per

raggiungere il gruppo di riferimento sul territorio per rendere la campagna ancor più accessibile. L'importanza della promozione attiva da parte di tutti gli attori rimane fondamentale indipendentemente dall'adozione del sistema dei buoni di formazione.

- Sui banner digitali della seconda fase e sui volantini di ambo le fasi erano presenti dei contatti di supporto: hotline nazionale, CDMSI, enti formatori.

Anche il supporto e la comunicazione con i possibili beneficiari per sostenerli nel processo di avvicinamento, di scelta e di iscrizione ai corsi ricopre un ruolo fondamentale (Lussi et al., 2021). Coerentemente, l'UFCl – CB si è appoggiato su diversi attori (operatori sociali e comunali, della CDMSI, enti formatori). Coinvolgendo precocemente la CDMSI nel supporto anche per l'iscrizione ai corsi, l'UFCl – CB ha voluto ovviare all'inconveniente riscontrato a Lucerna, dove gli enti di formazione sono stati molto sollecitati per aiutare nell'iscrizione ai corsi (Lussi et al., 2021). Non è stata stabilita una procedura specifica per il sostegno individuale; tuttavia, a detta dell'UFCl – CB tutti gli attori coinvolti erano informati e quindi competenti a sufficienza per fornire questo sostegno in caso di necessità. Inoltre, sui volantini così come sul sito per l'iscrizione, erano presenti i contatti dell'hotline, della CDMSI e di ogni ente formatore, così da fornire ai possibili beneficiari tutti i possibili contatti dove trovare il sostegno di cui potevano necessitare.

- Nessun partecipante ha dichiarato di essere venuto a conoscenza dei buoni di formazione tramite la CDMSI e il volantino cartaceo.

Il dato non preclude il ruolo che hanno potuto avere per quel che è il supporto a queste persone nel comprendere l'iniziativa, nell'espone i contenuti e nella procedura di iscrizione. Sono stati riferiti di casi puntuali di supporto all'iscrizione a dei corsi.

È comunque un'opinione condivisa dagli enti e dall'UFCl – CB il fatto che il pubblico che gioverebbe maggiormente di corsi sulle competenze di base è difficile da raggiungere anche perché spesso non è consapevole o pronto ad ammettere di avere delle lacune e di aver bisogno di colmarle.

Il pubblico di riferimento difficile da raggiungere: riflessione sui requisiti di accesso

- Il pubblico di riferimento è definito dai requisiti per accedere ai buoni: risiedere nel Cantone, avere un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, essere di nazionalità svizzera o avere un permesso B o C, avere un livello minimo in italiano corrispondente all'A2 e non usufruire di misure di inserimento, di integrazione socioprofessionali o indennità di disoccupazione.
- Le persone intervistate hanno mostrato che la maggior parte di questi requisiti può essere messa in discussione in quanto comporta rendere il bacino di utenza più ristretto e quindi ancor più difficile da raggiungere.

Non avere troppi requisiti rafforza il fatto di avere meno ostacoli e condizioni d'accesso possibili, come raccomandato dalla FSEA (Theiler & Gollob, 2023) e come sostenuto da alcuni enti intervistati. Come è stato però esposto nella descrizione del sistema implementato per la sperimentazione, i requisiti erano in gran parte vincolati dalla mozione, limitando il margine di manovra. Seppure i confronti diretti con altri

Cantoni vadano trattati con precauzione dal momento che ogni Cantone ha le proprie caratteristiche specifiche (ad esempio in quanto a stato della promozione delle competenze di base e a caratteristiche della popolazione residente), i dati raccolti dall'UFCl – CB mostrano che negli altri Cantoni si ritrovano pressoché gli stessi requisiti. L'eccezione maggiore è per chi riceve già altre indennità di disoccupazione o è in inserimento socioprofessionale, requisito che è anch'esso stato criticato da alcuni enti in quanto limita ancor di più l'accessibilità ai buoni di formazione. Tuttavia, a tal proposito l'UFCl – CB evidenzia che le basi legali di accesso ai servizi e contributi di chi è sostenuto attraverso queste misure non rientrano nella Lorform su cui si basa l'attività dell'UFCl: alcune leggi che precedono il loro intervento prevedono misure di formazione continua che, tuttavia, non sono incluse nella LFCo (art. 1).

I requisiti di accesso ai buoni di formazione sono uno degli aspetti principali che in termini di valutazione della fattibilità e della sostenibilità sul lungo termine dell'introduzione futura dei buoni di formazione andrebbe considerato approfonditamente, soprattutto considerando che i buoni di formazione sono pensati quale sostegno finanziario a chi ne potrebbe avere necessità ma che potrebbe essere escluso da questi criteri. Non da ultimo, l'inclusione di requisiti per poter usufruire dei finanziamenti nell'ambito delle competenze di base andrebbe regolato su base legislativa.

Altri aspetti da ripensare per il futuro

- I criteri di partecipazione per gli enti erogatori delle formazioni sulle competenze di base.
- Un'analisi approfondita della base legale tramite una consulenza legale al fine di vagliare se vi siano delle modifiche da apportare nella legge.
- La piattaforma utilizzata per l'iscrizione ai corsi.

Relativamente all'ultimo punto, la piattaforma dell'IFC utilizzata per la sperimentazione è stata probabilmente la soluzione migliore disponibile considerato le tempistiche e le risorse limitate del momento. Essa ha anche permesso di fornire direttamente un riscontro alle persone in corso di iscrizione sulla possibilità di beneficiare o meno del buono (come consigliato dalla FSEA; Theiler & Gollob, 2023) e sgravando al contempo gli enti di questo onere (come consigliato da Lussi et al., 2021). Tuttavia, per aumentare l'usabilità da parte del pubblico di riferimento, idealmente il sito dovrebbe essere ancora più semplice e facile da usare e non dovrebbero esserci vincoli che limitino l'utilizzo della lingua facile o l'aumento della grandezza dei caratteri (ostacoli invece riscontrati nella piattaforma dell'IFC per la seconda fase). Se dal questionario è emerso nel complesso che i partecipanti non hanno avuto bisogno di aiuto per iscriversi (solo due persone su tredici hanno dichiarato di essersi fatte aiutare da amici, familiari o qualcun altro), dagli enti di formazione e dalla CDMSI sono risultati alcuni casi in cui è stato fornito un supporto in questo senso. Inoltre, non è dato sapere quante persone avrebbero teoricamente voluto iscriversi o sarebbero state interessate a partecipare ai corsi, ma hanno desistito a causa di una procedura troppo complicata. Si ricorda che il pubblico di riferimento a cui si rivolgono i buoni di formazione è caratterizzato in primis dall'aver una carenza nelle competenze di base come, ad esempio, di informatica (e dunque possibilmente anche di accesso a una pagina internet per iscriversi a un corso) o di lettura (delle informazioni sul sito).

Contenuti trattati dai corsi sulle competenze di base: informatica sì ma...

- Ventuno corsi su ventisette tra quelli proposti rientrano nell'insegnamento dell'informatica.
- Nove partecipanti ai corsi su tredici hanno dichiarato essere interessati a seguire un corso per utilizzare meglio il computer e/o lo smartphone nel caso in cui dovessero seguire un altro corso sulle competenze di base.
- I due corsi attivati non hanno riguardato questo ambito.

Tra gli ambiti tematici propri delle competenze di base, cioè la scrittura e la lettura in italiano, la matematica e l'informatica, le competenze in informatica sembrano essere le più rilevanti. Tuttavia, come riferito anche da un ente di formazione, una fascia della popolazione che potrebbe giovare di questa tematica, ossia gli anziani, è di fatto esclusa dai criteri per accedere a questi buoni (aspetto rilevato anche dall'esperienza a Lucerna, si veda Lussi et al., 2021). Inoltre, il numero maggiore di corsi proposti su queste tematiche potrebbe aver disperso le potenziali iscrizioni senza far raggiungere il numero minimo di iscritti per far partire un corso, ipotesi che va nella direzione di un auspicio dichiarato da un ente per una maggior coordinazione anche tra i proponenti dei corsi.

Carico di lavoro amministrativo centralizzato in maniera efficiente

Se dall'esperienza lucernese il carico di lavoro amministrativo per gli enti è stato uno degli svantaggi principali nell'adozione del sistema a buoni (Lussi et al., 2021), gli enti coinvolti nell'esperienza ticinese non hanno avuto l'impressione di un carico di lavoro eccessivo. Le ragioni potrebbero essere legate al fatto che le procedure seguite dagli enti non sono molto diverse da quanto fanno già per altri corsi a finanziamento ordinario e perché l'UFCl – CB ha lavorato per fornire più materiale pronto possibile per anticipare possibili ostacoli e non sovraccaricare gli enti. Non da ultimo, è necessario contestualizzare questa percezione: tutto sommato i corsi attivati e le persone coinvolte effettivamente nella sperimentazione sono risultati esigui. È più l'UFCl – CB che ha riferito di un elevato carico di lavoro, anche se in parte legato anche ai compiti di preparazione, coordinamento e gestione della sperimentazione.

In sintesi: valutazione del concetto del sistema dei buoni di formazione

- Gli enti formatori vedono il sistema dei buoni di formazione come positivo e complementare al sistema attuale.
- L'UFCl – CB ritiene difficilmente implementabile la convivenza a lungo termine dei due sistemi considerando le risorse limitate.

Tutte le persone intervistate – rappresentanti dei quattro enti di formazione coinvolti nella sperimentazione e l'UFCl – CB – hanno dimostrato grande entusiasmo e volontà nella riuscita della sperimentazione sui buoni di formazione e ciò ha probabilmente contribuito ai buoni rapporti di collaborazione tra l'UFCl – CB e gli enti formatori. Nel complesso l'opinione degli enti è propensa a vedere per il futuro il sistema di finanziamento basato sui buoni di formazione (che ha il vantaggio di incentivare più direttamente i potenziali beneficiari) come un complemento al sistema in vigore (che prevede tra gli altri finanziamenti per la progettazione di corsi sulle competenze di base, incentivante più direttamente per gli enti). Gli enti vedono positivamente i buoni di formazione, non hanno segnalato svantaggi importanti, se non un ente che ha

riconosciuto il potenziale rischio finanziario qualora solo il sistema di finanziamento basato sui buoni di formazione venisse implementato (perché si creerebbe dipendenza sul numero di iscritti e sulla loro capacità di portare a termine il corso o quantomeno a frequentare il 60% delle lezioni per poter riscuotere il buono). Senza addentrarsi in dettagli contabili che non sono stati oggetto specifico del presente monitoraggio, l'implementazione futura dei buoni di formazione implicherebbe sicuramente anche un ragionamento approfondito sull'articolazione del sistema di finanziamento. A differenza degli enti di formazione, l'UFCl – CB non ritiene l'opzione ibrida dei due sistemi di finanziamento attualmente praticabile e sostenibile: al momento il finanziamento nell'ambito delle competenze di base permette di differenziare le misure di intervento (aspetto questo che andrebbe a cadere). Inoltre, l'UFCl – CB identifica delle possibili difficoltà di trattamento egualitario di enti che per la loro offerta possono rientrare in entrambi o solo in uno dei sistemi e di potenziale discriminazione di pubblici che fanno capo a differenti basi legali. Non da ultimo, un sistema ibrido comporterebbe complessità nell'organizzazione e nella gestione amministrativa. In quanto all'adozione del solo sistema dei buoni di formazione, per l'UFCl – CB la complessità in prospettiva potrebbe diminuire rispetto al sistema attuale dove i finanziamenti vengono indirizzati su misure variegate (finanziamento corsi, interventi in collaborazione con gli enti sociali e sostegno a luoghi informali come i Caffè AP-Prendo) ma sostiene che il sistema attualmente in vigore ha permesso negli ultimi anni di aumentare il numero di persone incentivate a migliorare le proprie competenze di base senza porre eccessivi requisiti di accesso previsti invece dai buoni.

In definitiva, il sistema dei buoni è di base percepito positivamente e sembra aver avuto un impatto motivazionale per alcuni iscritti, ma la necessità di una promozione di maggior impatto, un supporto individuale più diretto, la presentazione di corsi percepiti come più concreti e l'usabilità della piattaforma di iscrizione sono elementi che potrebbero incrementare l'efficacia di una futura applicazione del sistema, per la quale andrebbe comunque svolta una riflessione sui requisiti di accesso e le basi legali. Aspetto centrale è che la sperimentazione dei buoni di formazione svoltasi tra marzo e novembre 2024 ha evidenziato un potenziale limitato rispetto agli obiettivi previsti.

Per rispondere alle esigenze di supporto economico di chi ne ha bisogno, sarebbe forse opportuno introdurre proposte più mirate, basate su criteri in tal senso, rispetto al modello proposto dai buoni di formazione. Infatti, in Ticino la partecipazione ai corsi sulle competenze di base sta già registrando un'adesione significativa negli ultimi anni attraverso le diverse misure adottate nell'ambito, a cui la sperimentazione ha contribuito in modo molto limitato.

Riferimenti bibliografici

Articoli, rapporti e documenti

- Cattaneo, A., (A cura di). (2010). *Competenze alfabetiche e numeriche della popolazione adulta. In Scuola a tutto campo. Indicatori del sistema scolastico ticinese* (pp.126-129). Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI). https://www.supsi.ch/documents/d/guest/scuola-a-tutto-campo_2010
- Consiglio di Stato. (2017). *Rapporto al Gran Consiglio sull'aggiornamento delle Linee direttive 2015-2019*. https://www4.ti.ch/fileadmin/CAN/TEMI/LINEE_DIRETTIVE/2015-2019-1/Rapporto_al_Gran_Consiglio_su_aggiornamento_LD_2015-2019.pdf
- Federazione svizzera Leggere e Scrivere, & Associazione delle università popolari svizzere. (2020). *Competenze di base e qualità. Principi relativi alla trasmissione e all'acquisizione delle competenze di base per gli adulti*. Federazione svizzera Leggere e Scrivere. https://www.leggere-scrivere-svizzera.ch/it/myUploadData/files/grundsatzpapier_qualitaet_it.pdf
- Gollob, S. (2023). *Einsatz von Bildungsgutscheinen zur Förderung von Grundkompetenzen im Kanton Aargau. Evaluationsbericht 1. Januar bis 31. August 2023*. FSEA.
- Haberzeth, E., & Sgier, I. (2021). *Chèques formation pour la promotion de la participation à la formation continue – développements récents en Suisse*. FSEA. https://www.ep-web.ch/fileadmin/user_upload/EP_N01_2021_Haberzeth_Sgier_fr.pdf
- Lussi, I., Feller, R., La Mantia, A., & Komendzinski, P. (2021). *Einsatz von Bildungsgutscheinen zur Förderung von Grundkompetenzen. Evaluationsbericht zuhanden der Dienststelle Berufs- und Weiterbildung, Abteilung schulische Bildung des Kantons Luzern*. Interface Politikstudien, Forschung, Beratung.
- Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione [SEFRI], & Conferenza svizzera dei direttori cantonali della pubblica educazione [CDPE]. (2020). *Documento programmatico 2017-2020. Acquisizione e mantenimento delle competenze di base degli adulti (art. 16 LFCo)*. SEFRI.
- Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione [SEFRI]. (2023). *Attuazione della legge federale sulla formazione continua. Rapporti 2022 dei Cantoni nel campo della promozione delle competenze di base degli adulti*. SEFRI. https://www4.ti.ch/fileadmin/DECS/DFP/centrieservizi/CBDA/download/2023_file/kantonale_berichte_2022_foerderung_grundkompetenzen_erwachsener.pdf.
- Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione [SEFRI]. (n.d.). *Forum formazione continua*. https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fpc/f-c/forum_formazione_continua.html
- Theiler, B., & Gollob, S. (2023). *Promouvoir la formation continue avec des chèques formation. Guide pour la planification et la réalisation de projets de chèques formation*. FSEA. <https://alice.ch/app/uploads/2023/09/guide-cheques-formation.pdf>

Ufficio della formazione continua e dell'innovazione [UFCI]. (2018). *Documento strategico 2017-2020. Programma cantonale promozione delle competenze di base*. DECS. https://m4.ti.ch/fileadmin/DECS/DFP/centrieservizi/CBDA/download/2018_file/2017-2020_Programma_cantonale_promozione_competenze_di_base.pdf

Ufficio della formazione continua e dell'innovazione [UFCI]. (n.d.). *Sensibilizzazione. Teatro forum "oh, mamma mia"*. <https://www4.ti.ch/decs/dfp/ufci/cbda/progetti/sensibilizzazione>

Ufficio federale di statistica [UST]. (2006). *Lire et calculer au quotidien. Compétences des adultes en Suisse*. file://dfa.home.supsi.ch/dfa_users/francesca.crotta/Downloads/773-0300.pdf

Ufficio federale di statistica [UST]. (n.d.). *PIAAC Svizzera - Competenze di base degli adulti*. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/formazione-scienza/rilevazioni/piaac.html>

Ufficio federale per le pari opportunità delle persone con disabilità [UFPD]. (2023). *Lingua facile. Scheda informativa per l'Amministrazione federale, versione 2.1*. <https://www.edi.admin.ch/dam/edi/it/dokumente/gleichstellung/infomaterial/Scheda%20informativa%20lingua%20facile.pdf.download.pdf/Scheda%20informativa%20lingua%20facile.pdf>

Vera Conforti, P., & Cattaneo, A. (2016). «Anch'io faccio parte di...». *Competenze di base linguistiche e professionali: uno studio sui percorsi e le offerte formative degli adulti in Ticino*. Divisione della formazione professionale. https://www4.ti.ch/fileadmin/DECS/DFP/centrieservizi/CBDA/download/2016_file/PVC_AC_Anchiofaccioparte.pdf

Mozioni e messaggi

Mozione n. 1652, 14 marzo 2022. *Un buono formativo per far crescere le competenze di base delle residenti e dei residenti e migliorare le competenze delle lavoratrici e dei lavoratori*. <https://www4.ti.ch/user/librerie/php/GC/allegato.php?allid=149818>

Messaggio del Consiglio di Stato n. 8208, 9 novembre 2022. *Rapporto sulla mozione del 14 marzo 2022 presentata da Anna Biscossa "Un buono formativo per far crescere le competenze di base delle residenti e dei residenti e migliorare le competenze delle lavoratrici e dei lavoratori"*.

Rapporto della Commissione formazione e cultura n. 8208 R, 14 febbraio 2023. *Rapporto della Commissione formazione e cultura sulla mozione 14 marzo 2022 presentata da Anna Biscossa a nome del Gruppo PS "Un buono formativo per far crescere le competenze di base delle residenti e dei residenti e migliorare le competenze delle lavoratrici e dei lavoratori"*. https://www4.ti.ch/fileadmin/POTERI/GC/allegati/rapporti/27589_8208%20R.pdf

Leggi, ordinanze e regolamenti

Legge federale sugli stranieri e la loro integrazione [LStrI], del 16 dicembre 2005 (Stato 1° luglio 2023). <https://www.fedlex.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/cc/2007/758/20230701/it/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-cc-2007-758-20230701-it-pdf-a-1.pdf>

Legge sull'orientamento scolastico e professionale e sulla formazione professionale e continua (Lorform), del 4 febbraio 1998 (Stato 1° febbraio 2024). <https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/236>

Regolamento della formazione professionale e continua, del 1° luglio 2014 (Stato 1° gennaio 2024). <https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/237>

Legge federale sulla formazione professionale (LFPr), del 13 dicembre 2002 (Stato 1° gennaio 2013). <https://www.fedlex.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/cc/2003/674/20130101/it/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-cc-2003-674-20130101-it-pdf-a.pdf>

Legge sull'asilo [LAsi], del 26 giugno 1998 (Stato 1° giugno 2022). <https://www.fedlex.admin.ch/filestore/fedlex.data.admin.ch/eli/cc/1999/358/20220601/it/pdf-a/fedlex-data-admin-ch-eli-cc-1999-358-20220601-it-pdf-a-3.pdf>

Ordinanza sulla formazione continua (OFCo), del 24 febbraio 2016 (Stato 1° gennaio 2017). <https://www.lexfind.ch/fe/it/tol/30605/it>

Legge federale sulla formazione continua [LFCo], del 20 giugno 2014 (Stato 1° gennaio 2017). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2016/132/it>

Allegati

1. Alcuni dati relativi al sistema dei buoni di formazione negli altri Cantoni

Cantone	Anno da cui è in vigore il sistema di buoni di formazione	Criteri di accesso ai buoni di formazione	Base giuridica cantonale per la concessione dei buoni.	Numero nel 2023	- di cui profit:	- di cui no profit:	Enti di formazione Tipologia	Possibilità di generare profitto tramite i buoni	Altri sostegni finanziari per corsi sulle competenze di base
ARGOVIA	2023	<ul style="list-style-type: none"> - residenza nel Cantone - età: 18-65 anni - A2 in tedesco - non in formazione secondaria - per un corso sulle competenze di base approvato dal Cantone - minimo del 60% di partecipazione al corso 	Verordnung über die Berufs- und Weiterbildung (§§80-80c) Cambiamenti previsti dal 2025.	10	3	7	<ul style="list-style-type: none"> - fondazioni - imprese sociali - aziende 	No	No
FRIBORGO	2022 (pilota nel 2011)	<ul style="list-style-type: none"> - residenza nel Cantone - età: almeno 18 anni - non beneficiare di un altro finanziamento statale per la formazione continua - minimo del 60% di partecipazione al corso 	Legge cantonale in fase di revisione	11	0	11	<ul style="list-style-type: none"> - associazioni - scuole pubbliche (professionali) 	No	Sussidi per la formazione individuale
LUCERNA	2020	<ul style="list-style-type: none"> - necessità nelle competenze di base per gli adulti - residenza nel Cantone - età: 18-65 anni - A2 orale in tedesco - non in formazione professionale o passerella (ci sono altre offerte di supporto)) 	Verordnung zum Gesetz über die Berufsbildung und die Weiterbildung	10	5	5	<ul style="list-style-type: none"> - fondazioni - imprese sociali - aziende - scuole pubbliche che - associazioni 	No	Incentivi all'innovazione
ZUGO	2023	<ul style="list-style-type: none"> - residenza nel Cantone - età: 18-65 anni - A2 in tedesco ma promuovono i corsi che permettono di migliorare le competenze linguistiche a chi è di madrelingua - non in formazione professionale 	Postulato parlamentare di novembre 2022	6	3	3	<ul style="list-style-type: none"> - fondazioni - imprese sociali 	Sì	Incentivi all'innovazione

Cantone	Requisiti e valutazione dei corsi		Collaborazione con altri partner istituzionali	Strategia promozionale		Dati del 2023			
	Certificazione di qualità richiesto	Valutazione da parte del Cantone dei corsi proposti		% stimata per la promozione dei buoni rispetto al budget per le competenze di base	Misura ritenuta più efficace per pubblicizzare/informare sui buoni di formazione	Persone che hanno riscattato solo una parte del buono	Numero di buoni utilizzati per persona	Aumento partecipazione ai corsi rispetto al 2021-2022?	
ARGOVIA	Si	No	No	No	5%	- centri per l'occupazione - servizi sociali e partner per l'integrazione	402 iscrizioni (272 cancellazioni)	ca.60	-
FRIBORGO	Si	No	No	No	Poco. Non legato al budget per le competenze di base, ma a quello della comunicazione.	- passare tramite gli intermediari direttamente in contatto con il pubblico di riferimento	76	-	1
LUCERNA	No	Si	No	No	32%	- mix di misure digitali e analogiche - un'agenzia professionale - un budget di almeno il 5% del totale	1'190	935	massimo 2 a persona (255 persone; 680 ne hanno usato 1)
ZUGO	No	Si	Si	No	2023: 80%; 2024 35%	- presentazione personale alle istituzioni ufficiali e sociali	90 iscrizioni (15 fatturate) a inizio settembre	0	massimo 2

Parte 2/2

Fonte: Questionario dell'UFCL- CB indirizzato alle persone responsabili nei Cantoni che hanno un sistema di buoni di formazione (Argovia, Friburgo, Lucerna, Obvaldo, Svitto e Zug).

2. Questionario cartaceo: versione della seconda fase

Questionario per progetto Monitoraggio introduzione buoni di formazione

Autunno 2024

Dichiarazione di consenso

Versione breve sotto

Questo questionario serve per raccogliere informazioni sull'utilizzo di buoni di formazione per partecipare a dei corsi di competenze di base.

Lo studio sull'utilizzo dei buoni di formazione è commissionato dall'Ufficio della formazione continua e dell'innovazione del Canton Ticino ed è realizzato dal Centro competenze innovazione e ricerca sui sistemi educativi (CIRSE) del Dipartimento formazione e apprendimento della SUPSI.

Non ci sono rischi associati alla partecipazione a questo studio e la partecipazione è volontaria.

I dati raccolti saranno utilizzati in modo aggregato e non sarà possibile identificare singolarmente chi ha risposto al questionario. I dati saranno trattati in maniera confidenziale e riservata. I risultati complessivi saranno pubblicati in un rapporto pubblico.

Maggiori informazioni sullo studio possono essere richieste ad Alice Ambrosetti, responsabile del progetto (alice.ambrosetti@supsi.ch).

IN BREVE

Questi fogli raccolgono informazioni sull'uso dei buoni di formazione.

Partecipare non è obbligatorio. Le informazioni che darai saranno anonime. Questo vuol dire che non ci sarà scritto il tuo nome e nessuno potrà sapere come hai risposto alle domande.

Se **accetti di partecipare**, metti una croce su "**Sì, partecipo a questo studio**".

Se non vuoi partecipare, metti una croce su “No, non partecipo a questo studio”.

Sì, partecipo a questo studio

No, non partecipo a questo studio

Questionario

1. Codice partecipante

(non scrivere niente, il codice lo scrive la persona responsabile del questionario)

2. Qual è l'**ultima** scuola che hai frequentato?

Scuola dell'obbligo

Formazione professionale 2 anni (CFP)

Formazione professionale 3/4 anni senza maturità (AFC)

Formazione professionale 3/4 anni con maturità

Liceo

Università, politecnico o scuola professionale universitaria

Altro: _____

3. Dove hai frequentato questa scuola?

In Svizzera

All'estero

4. Attualmente hai un lavoro?

Sì

Vai alla prossima domanda (prossima pagina).

No

Vai alla domanda 8 (prossima pagina).

Rispondi a queste domande **solo se lavori**.

Se **non lavori**, vai alla domanda 8 (sotto).

5. Che lavoro fai?
(ad esempio: elettricista, badante, custode, cuoca, ecc.)

6. Cosa fai nel tuo lavoro?
(ad esempio: cucino i pasti, mi occupo degli anziani, ecc.)

7. A che percentuale lavori?
(*inserisci un numero*)

Lavoro a ore:
quante ore settimanali lavori circa?

Rispondi a queste domande **solo se non lavori**.

Se **lavori**, vai alla domanda 12 (prossima pagina).

8. Qual era il tuo ultimo lavoro? (ad esempio: elettricista, badante, custode, cuoca, ecc.)

9. Cosa facevi nel tuo lavoro? (ad esempio: cucinavo i pasti, mi occupavo degli anziani, ecc.)

10. Da quanto tempo non lavori?

Da meno di 3 mesi

Da 3 a 6 mesi

Da 7 a 11 mesi

Da 1 a 2 anni

Da più di 2 anni

11. Adesso qual è la tua situazione?

Puoi dare più risposte.

In cerca di lavoro

Casalinga/o

In riqualifica

In formazione

In infortunio/malattia

In assistenza invalidità

In pensione

Altro: _____

Riprendi da qua e rispondi alle prossime domande.

12. Hai usato un buono di formazione per questo corso?

Sì

Vai alla prossima domanda (prossima pagina).

No

Vai alla domanda 15 (pagina 6).

Rispondi a queste domande **solo se hai utilizzato un buono di formazione.**

Se **non hai utilizzato** un buono di formazione, vai alla domanda 15 (prossima pagina).

13. Da chi hai sentito parlare dei buoni di formazione?
Puoi dare più risposte.

- Me ne hanno parlato le persone vicine a me (amici, familiari, ecc.)
- Sito web dei Corsi per adulti (sito dell'iscrizione)
- Internet (social, sito web, ecc.)
- Alla Città dei mestieri
- Volantino cartaceo
- Enti che organizzano i corsi (ECAP Ticino, Croce rossa, CFP-OCST, IFC)
- Comune (sportello comunale)
- Consulente (ad esempio assistente sociale, orientatore, ecc.)
- Media (televisione, radio, giornali, ecc.)
- Altro: _____

14. Se avessi dovuto pagare tu questo corso, lo avresti seguito comunque?
- Sì
 - Forse
 - No

Rispondi a questa domanda **solo se non hai utilizzato un buono di formazione.**

Se **hai utilizzato** un buono di formazione, vai alla prossima domanda.

15. Per quale motivo **non** hai utilizzato un buono di formazione?

Non ho le caratteristiche per utilizzare il buono (ad esempio, non sono domiciliato, ricevo un'indennità disoccupazione, ecc.)

Ho già utilizzato dei buoni e non ho diritto ad altri buoni

Altro: _____

Riprendi da qua e rispondi alle prossime domande.

16. Pensi di partecipare a un altro corso di competenze di base nel futuro?

Sì, solo se posso usare un buono di formazione

Vai alla prossima domanda (prossima pagina).

Sì, anche se devo pagarlo io

Vai alla prossima domanda (prossima pagina).

Forse

Vai alla prossima domanda (prossima pagina).

No

Vai alla domanda 18 (prossima pagina).

Rispondi a questa domanda **solo se pensi di partecipare ancora a un corso (forse o sicuramente)**.

Se hai risposto di **no**, vai alla prossima domanda.

17. Che corso vorresti fare?

Puoi scegliere più corsi.

- Corso per migliorare la scrittura e la lettura in italiano
- Corso per imparare meglio la matematica di tutti i giorni
- Corso per utilizzare meglio il telefonino/smartphone
- Corso per utilizzare meglio il computer
-

Riprendi da qua e rispondi alle prossime domande.

18. È stato facile per te iscriverti al corso dal sito web?

- Difficile
- Abbastanza facile
- Facile
- Molto facile

19. Hai avuto bisogno di aiuto per iscriverti al corso?

- Sì

Vai alla prossima domanda.

- No

Hai finito le domande!

Rispondi a questa domanda **solo se hai avuto bisogno di aiuto.**

Se non hai avuto bisogno di aiuto, hai finito le domande!

20. Chi ti ha aiutato per l'iscrizione?

Puoi dare più risposte.

Amici, familiari, ecc.

Personale della Città dei mestieri

Personale del Comune

Personale degli enti che organizzano i corsi (ECAP Ticino, Croce rossa, CFP-OCST, IFC)

Consulente (ad esempio assistente sociale, orientatore, ecc.)

Altro: _____

Il questionario è finito!

Grazie mille per aver partecipato!

Per informazioni: alice.ambrosetti@supsi.ch

Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento dell'educazione, della cultura e
dello sport

Scuola universitaria professionale della
Svizzera italiana

Introduzione dei buoni di formazione: rap-
porto sulla sperimentazione.

Quaderni di ricerca – n. 52

Scuola universitaria professionale della
Svizzera italiana
Dipartimento formazione e apprendimento /
Alta scuola pedagogica
Centro innovazione e ricerca sui sistemi
educativi

Piazza San Francesco 19

ISBN on line 979-12-81824-08-9

