

# Messaggio

numero	data	Dipartimento
<b>7769</b>	11 dicembre 2019	EDUCAZIONE, CULTURA E SPORT
Concerne		

## **Rapporto del Consiglio di Stato sulla mozione 16 settembre 2019 presentata da Angelica Lepori Sergi e cofirmatari per MPS-POP-Indipendenti “Come stanno gli apprendisti e le apprendiste in Ticino?”**

Signor Presidente,  
signore e signori deputati,

con la mozione in oggetto, che trae spunto dai risultati di un sondaggio del sindacato UNIA svolto presso gli apprendisti e le apprendiste di tutta la Svizzera sulle condizioni di lavoro e sul vissuto di questi giovani sul posto di lavoro, si chiede al Consiglio di Stato di:

- promuovere un'inchiesta tra tutti/e gli/le apprendisti/e del cantone per conoscere nel dettaglio le condizioni di lavoro degli/delle apprendisti/e le loro percezioni e i loro vissuti e l'esistenza di situazioni problematiche;
- studiare, sulla base dei risultati del sondaggio, misure idonee a migliorare le condizioni di lavoro e di vita dei/delle giovani apprendisti/e.

Quanto richiesto nella presente mozione è già realtà e prassi consolidata. Nell'intento di migliorare continuamente i propri servizi, la Divisione della formazione professionale (DFP) riserva particolare attenzione ai processi, alla raccolta e all'analisi di dati, compreso il rilevamento della soddisfazione dei suoi utenti. Per questo, nell'ambito del suo Sistema di gestione integrato della qualità (SGI DFP), vengono anche regolarmente svolti sondaggi per rilevare la soddisfazione della propria utenza, segnatamente docenti, collaboratori/ici amministrativi e persone in formazione. I rilevamenti sono svolti con frequenza triennale o quadriennale, sotto forma di questionario online. I risultati elaborati sono messi a disposizione della direzione della DFP e delle scuole professionali con raccomandazioni e proposte di miglioramento nell'ambito degli incontri di bilancio annuali.

L'ultimo rilevamento sulla soddisfazione degli apprendisti e apprendiste in Ticino risale alla primavera del 2016, il prossimo è in agenda per il 2020.

### **1. SINTESI DEI RISULTATI DEL RILEVAMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEGLI APPRENDISTI E DELLE APPRENDISTE IN TICINO DEL 2016**

Durante la primavera del 2016, per la terza volta, è stato chiesto agli apprendisti e apprendiste che seguono una formazione professionale di base di esprimere, con l'ausilio di un questionario online, il loro grado di soddisfazione rispetto alla professione scelta, alla scuola professionale che frequentano e all'azienda formatrice (per gli apprendisti in formazione duale).

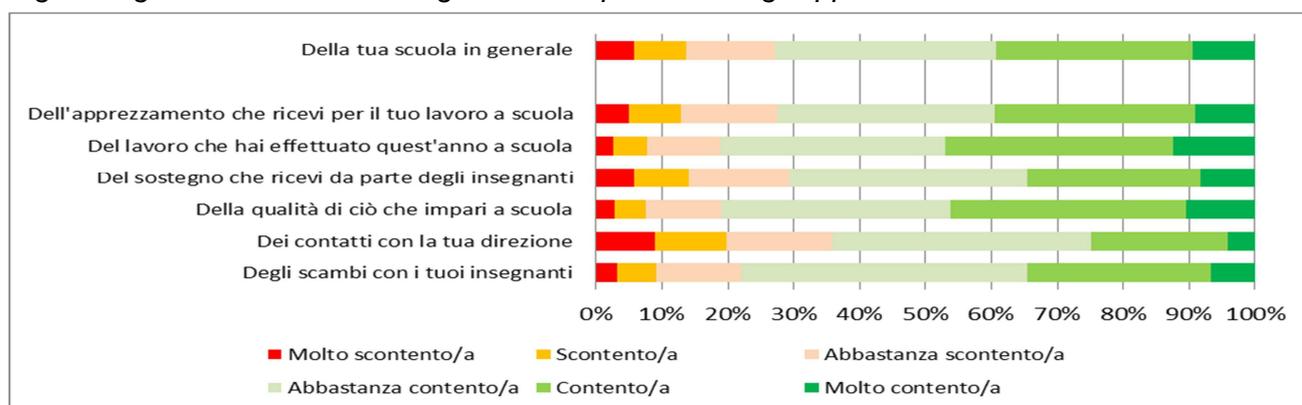
Il sondaggio è stato trasmesso a tutti gli apprendisti e le apprendiste indipendentemente dal percorso formativo (formazione duale o scuola a tempo pieno) che nel 2016 seguivano una formazione professionale di base per un totale di 8'934 individui. Non sono stati presi in considerazione gli studenti che seguono una formazione di tipo terziario non

universitario, gli apprendisti che stavano seguendo uno stage di lunga durata e gli studenti della Scuola cantonale di commercio. Il tasso di risposta è stato alto, considerando che 6'365 apprendisti hanno risposto a una o più domande. Il numero di questionari validi e completi è stato di 5'355, pari a un tasso di partecipazione del 60%. Qui di seguito riportiamo una sintesi delle principali domande e risposte.

## 1.1 Soddisfazione generale

Alla domanda: *“In generale sei soddisfatto della tua scuola”*, il 73% ha risposto positivamente (da “molto” a “abbastanza contento/a”; figura 1). In un contesto di valutazione generale, sono state poste altre sei domande riguardanti la qualità dell'insegnamento e delle relazioni interpersonali. La visione è complessivamente positiva, anche se si osserva una minore soddisfazione per il sostegno che ricevono dagli insegnanti e nei contatti con la direzione.

Figura 1: grado di soddisfazione generale da parte di tutti gli apprendisti

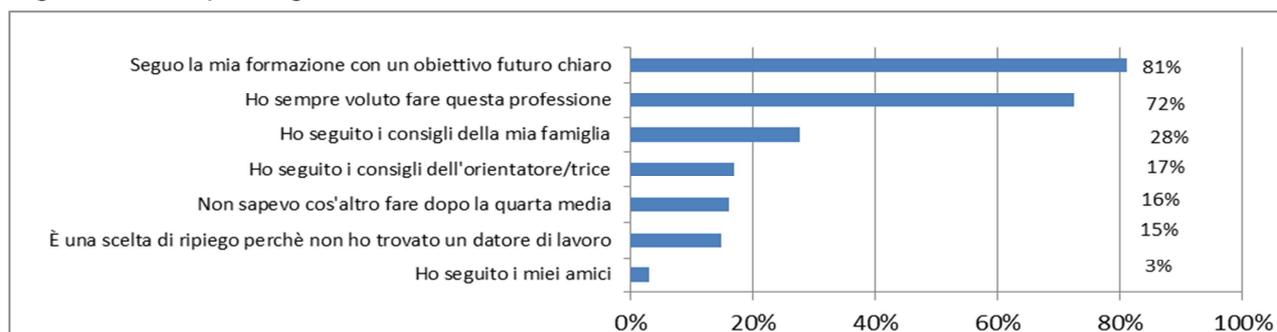


Fonte: DFP, SQI 2016

## 1.2 La scelta della formazione

La maggioranza dei giovani, indipendentemente dal curriculum formativo, indica di aver fatto una scelta consapevole e adeguata alle aspettative (figura 2). L'80% circa dichiara di formarsi con un chiaro obiettivo per il futuro e il 72% afferma di aver sempre voluto fare questa professione. La famiglia (i genitori in particolare) rimangono le persone di riferimento nell'aiuto alla scelta professionale, anche se quasi il 60% degli apprendisti sostiene di aver deciso senza l'aiuto di qualcuno. Negli approfondimenti è emerso che i giovani (in particolare gli apprendisti che seguono una formazione duale) hanno chiesto consigli a più persone e si sono informati un po' ovunque. Internet è stata la fonte più utilizzata e anche quella che ritengono essere la più utile; seguono gli amici e/o i conoscenti.

Figura 2: Principali ragioni che hanno condotto alla scelta formativa attuale



Fonte: DFP, SQI 2016

### 1.3 Desiderio di abbandonare la formazione scelta

Sebbene i giovani che hanno partecipato al sondaggio abbiano una visione positiva rispetto alla scelta formativa fatta, alla domanda: “hai mai pensato di abbandonare la tua formazione”, il 33% ha risposto affermativamente (figura 3). Si noti che i più perplessi sono i giovani che seguono le scuole professionali a tempo pieno, rispetto agli apprendisti che seguono una formazione duale (tirocinio in azienda).

Figura 3: Hai mai pensato di abbandonare la tua formazione?



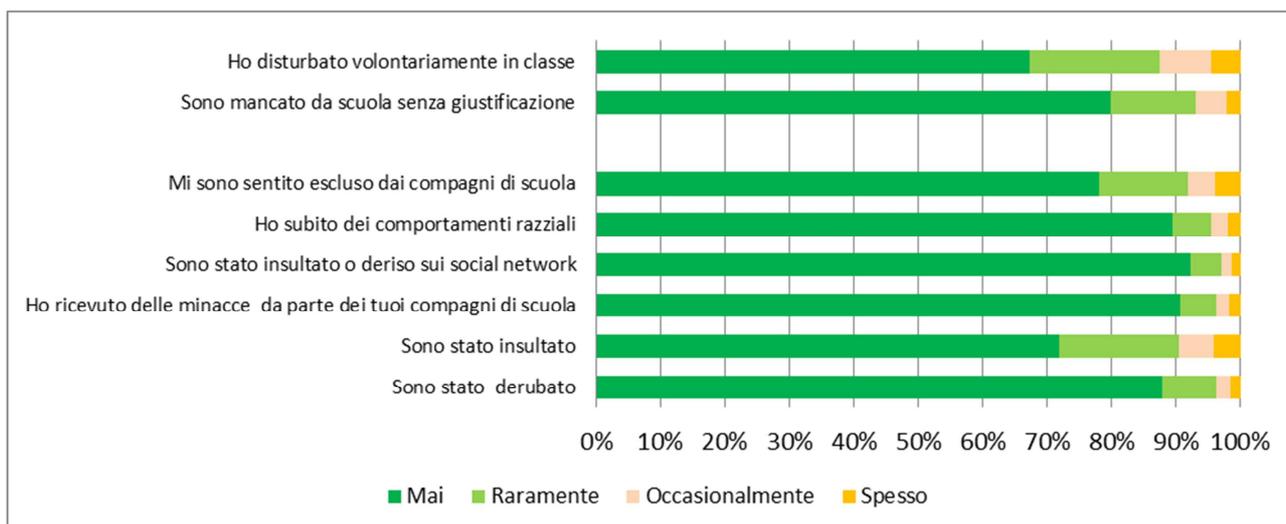
Fonte: DFP, SQI 2016

1.500 apprendisti hanno spiegato i motivi che li hanno spinti a pensare di interrompere la loro formazione. Le risposte sono state analizzate con la tecnica statistica delle corrispondenze lessicali, che ha permesso di mappare le risposte degli interrogati. Tra le principali situazioni di sconforto ci sono la paura della bocciatura (soprattutto durante il primo anno o quando hanno bocciato), le esigenze della scuola, i problemi sul posto di lavoro (soprattutto quando ritengono di non essere adeguatamente considerati dal datore di lavoro o per problemi relazionali con i colleghi). Infine, ma non meno importante, c'è una riflessione sull'idoneità della professione scelta.

### 1.4 Comportamenti inadeguati

Nel 2016 sono state poste inoltre alcune domande sui luoghi percepiti come pericolosi all'interno dei locali scolastici e sugli atti di aggressione e/o indisciplina. I risultati (Figura 4) forniscono un quadro complessivo positivo, anche se non immune da episodi di esclusione o forme di aggressione prevalentemente verbali o di comportamenti inappropriati in classe.

Figura 4: Comportamenti inadeguati



Fonte: DFP, SQI 2016

## 1.5 Fonti di stress

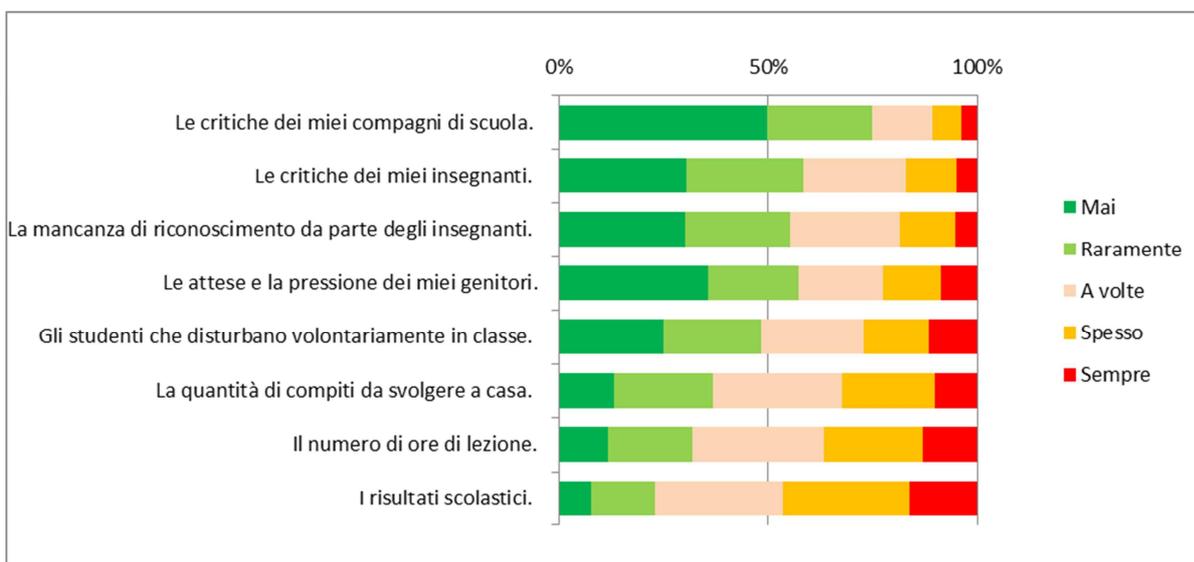
Attraverso una serie di affermazioni si è cercato di circoscrivere le possibili fonti di stress che possono esistere a scuola (figura 5) e/o sul posto di lavoro per gli apprendisti che seguono un tirocinio in azienda (figura 6).

Per tutti i “risultati scolastici” sono la principale fonte di stress indipendentemente dalla professione scelta o dal tipo di scolarizzazione. Seguono il “numero di ore di lezione” e la “quantità di compiti da svolgere a casa”, mentre “le critiche dei compagni” o “degli insegnanti” per la maggior parte di loro non sono considerate una fonte di stress.

Per il 31% degli apprendisti che lavora in azienda il carico di lavoro è la principale fonte di stress (figura 7). Il 44% ritiene di avere molte responsabilità e il 17% reputa di fare spesso o sempre degli straordinari, mentre l'11% afferma di annoiarsi regolarmente, rispetto al 61% che dichiara di non annoiarsi mai o quasi mai sul posto di lavoro.

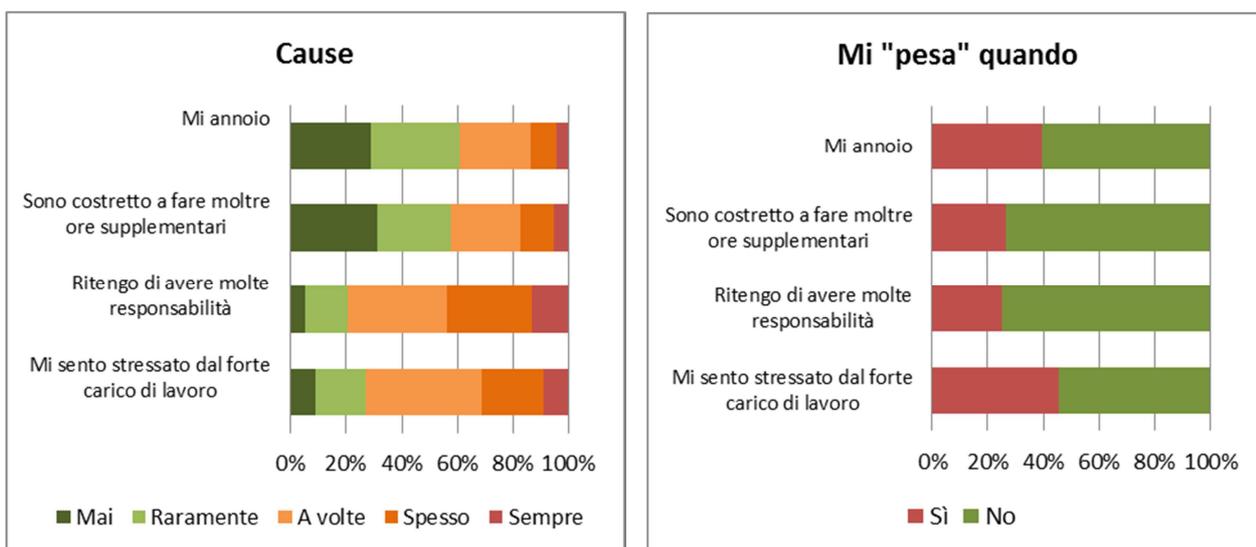
Il pesante carico di lavoro e la noia sono le situazioni che pesano maggiormente (figura 7). Mentre per i tre quarti dei rispondenti al questionario avere “molte responsabilità” o “fare straordinari” non sono percepiti come un peso.

Figura 5: fonti di stress vissute a scuola



Fonte: DFP, SQI 2016

Figure 6 e 7: situazioni stressanti o noiose sul posto di lavoro e percezione del “peso”



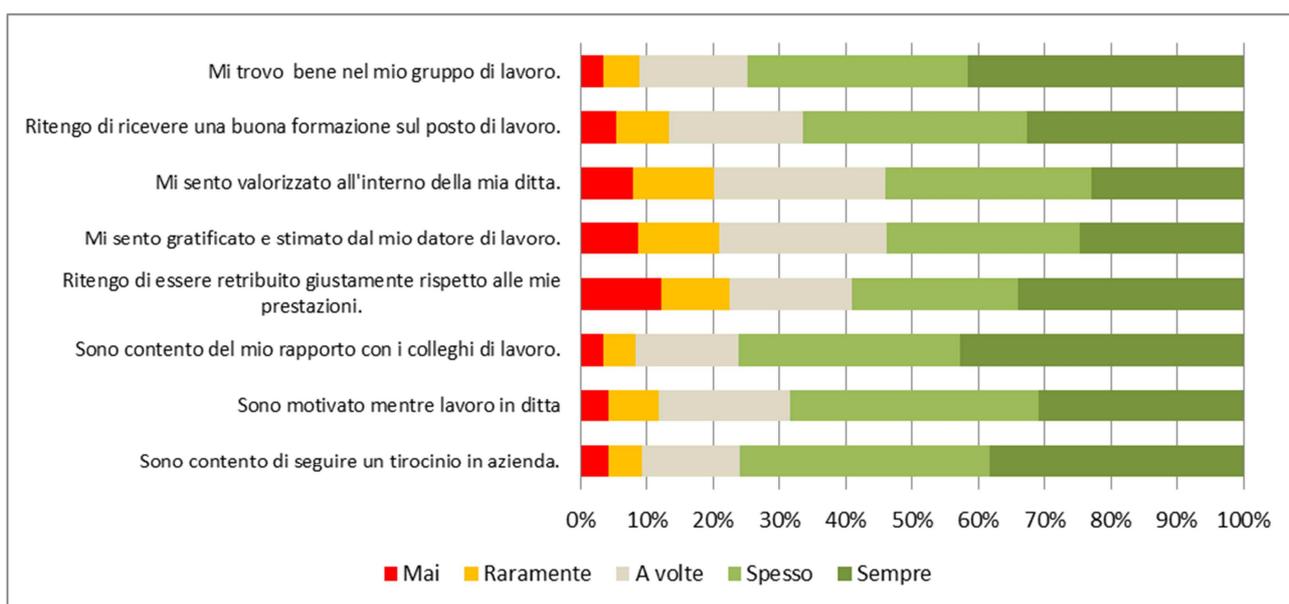
Fonte: DFP, SQI 2016

## 1.6 Soddisfazione sul posto di lavoro

Agli apprendisti in formazione duale è stato chiesto di esprimersi sulle relazioni e sul supporto ricevuto in azienda, sul loro grado di soddisfazione per la professione scelta e sulle condizioni di lavoro (Figura 8).

Tre quarti (75%) degli apprendisti esprimono una reale soddisfazione (sempre e spesso) nello svolgere un tirocinio in azienda e hanno la sensazione di avere un buon rapporto con i colleghi, oltre a considerarsi parte di un gruppo di lavoro. Malgrado ciò, alcuni non si sentono abbastanza valorizzati all'interno dell'azienda o stimati dal datore di lavoro. Questo non toglie la loro buona motivazione (68%) quando lavorano in azienda. Il 66% ritiene di essere ben formato sul posto di lavoro, mentre il 33% sostiene di ricevere una formazione parziale o incompleta. Ma la critica principale riguarda la retribuzione; infatti, un apprendista su cinque (22%) ritiene di non essere adeguatamente retribuito rispetto alle prestazioni lavorative fornite.

Figura 8: soddisfazione sul posto di lavoro



Fonte: DFP, SQI 2016

## 1.7 Raccomandazioni e azioni

Il rilevamento della soddisfazione degli apprendisti e delle apprendiste in Ticino del 2016 ha fornito un quadro sostanzialmente positivo, anche se con margini di miglioramento sia nelle scuole, sia presso le aziende formatrici.

Le direzioni scolastiche, i docenti, gli ispettori di formazione sono stati sensibilizzati rispetto all'attenzione verso segnalazioni di comportamenti inadeguati.

Nella Pianificazione quadriennale della formazione continua dei docenti delle scuole professionali 2016-2020 è stata inserita una scheda specifica relativa al rafforzamento della capacità inclusiva degli insegnanti.

Il servizio dei docenti mediatori, presente da decenni in tutte le scuole professionali, si conferma un'antenna importante e valida per intercettare e intervenire tempestivamente qualora l'apprendista si trovasse in difficoltà sul lavoro (per questioni legate al contratto di tirocinio, salario, condizioni di lavoro, incomprensioni con il datore di lavoro o con i colleghi), a scuola (per conflitti con uno o più docenti, difficoltà di apprendimento dovuti a problemi di conoscenza e padronanza della lingua o disturbi come la dislessia) o ancora relazionali o personali di varia natura.

## 2. CONCLUSIONI

Il rafforzamento e la valorizzazione della formazione professionale in Ticino, in particolare di quella duale scuola-azienda, è uno degli obiettivi prioritari del Consiglio di Stato per la legislatura in corso. Attraverso 5 misure operative presentate nel Messaggio 7744 "Progetto più duale" del 6 novembre 2019 s'intende sostenere e promuovere in modo coordinato sia la domanda di posti di tirocinio (da parte dei giovani e adulti) che l'offerta da parte delle aziende, contribuendo a uno sviluppo coerente e sostenibile della formazione duale in Ticino.

Anche se non espressamente indicati come misure operative nel citato progetto, la qualità dell'insegnamento a scuola e in azienda e il benessere degli apprendisti in Ticino sono elementi e premesse fondamentali per raggiungere gli obiettivi posti. La DFP, attraverso in particolare gli ispettori di tirocinio, svolge quotidianamente un ruolo di sorveglianza e accompagnamento degli apprendisti e delle aziende formatrici al fine di assicurare una formazione di base di qualità e un contesto formativo e lavorativo che risponda alle aspettative.

Considerato quanto precede e il rilevamento quadriennale della soddisfazione degli apprendisti e apprendiste in Ticino attuato dalla DFP nell'ambito degli indicatori del sistema di qualità integrato nel 2016 e programmato nel 2020, il Consiglio di Stato ritiene evasa la mozione.

Vogliate gradire, signor Presidente, signore e signori deputati, l'espressione della nostra massima stima.

Per il Consiglio di Stato:

Il Presidente, Christian Vitta

Il Cancelliere, Arnoldo Coduri

Annessa: Mozione 16 settembre 2019

## **MOZIONE**

### **Come stanno gli apprendisti e le apprendiste in Ticino?**

del 16 settembre 2019

In questi giorni il sindacato UNIA ha pubblicato i risultati di un sondaggio svolto presso gli apprendisti e le apprendiste di tutta la Svizzera, sulle condizioni di lavoro e sul vissuto di questi giovani sul posto di lavoro.

I risultati riportati mettono in luce alcune criticità importanti che andrebbero approfondite.

In particolare si sottolinea come il 33% degli intervistati ha già subito almeno una molestia sessuale sul lavoro. Si tratta in particolare di donne, ma il fenomeno riguarda anche un giovane uomo su due. I giovani e le giovani denunciano soprattutto di essere vittime di battute e allusioni a sfondo sessuale o sprezzanti, ma non mancano casi più gravi.

Dal sondaggio emerge pure una certa situazione di stress percepito sul lavoro e vengono messe in evidenza situazioni di sovraccarico lavorativo. In particolare quasi due terzi degli intervistati dichiarano di dover prestare almeno a volte ore di lavoro straordinario, benché nei tirocini quest'ultimo sia ammesso solo in casi eccezionali e i 70% dichiara di sentirsi spesso o a volte stressato.

Infine circa un quarto degli intervistati (24%) ha dichiarato di essere insoddisfatto nei confronti dell'ambiente di lavoro e delle colleghe e dei colleghi di lavoro, un terzo degli orari di lavoro (32%) e quasi la metà del salario (43%).

Il quadro che emerge, seppur parziale (vista l'ampiezza del campione e la ristrettezza del questionario) merita grande attenzione. L'MPS ha più volte messo in evidenza come la situazione dei giovani e delle giovani apprendiste sia ben lungi da essere soddisfacente e rassicurante. Non stupisce infatti che il numero di contratti rescissi durante l'apprendistato sia in aumento.

Viste queste premesse chiediamo al Consiglio di Stato di:

- promuovere un'inchiesta tra tutti/e gli/le apprendisti/e del cantone per conoscere nel dettaglio le condizioni di lavoro degli/delle apprendisti/e le loro percezioni e i loro vissuti e l'esistenza di situazioni problematiche;
- studiare, sulla base dei risultati del sondaggio, misure idonee a migliorare le condizioni di lavoro e di vita dei/delle giovani apprendisti/e.

Per MPS-POP-Indipendenti  
Angelica Lepori Sergi  
Arigoni Zürcher - Pronzini