



Sostegno individuale speciale nelle formazioni professionali di base con CFP

Definizioni, tipologie e raccomandazioni pratiche

Autori:

Susanne Stern e Andrea von Dach, INFRAS



Ralph Thomas



Giugno 2018



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,
della formazione e della ricerca DEFR
**Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione SEFRI**

La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) pubblica nella sua «Collezione SEFRI» lavori, valutazioni, risultati di ricerche e rapporti su argomenti di attualità nel campo della formazione, della ricerca e dell'innovazione per renderli accessibili al grande pubblico e stimolare il dibattito. Le analisi presentate non necessariamente rispecchiano l'opinione della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione.

© 2018 Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI

ISSN 2296-3855



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,
della formazione e della ricerca DEFR
**Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione SEFRI**

Einsteinstrasse 2
CH-3003 Bern
Telefon 058 464 91 90
info@sbfi.admin.ch
www.sbfi.admin.ch

Indice

Introduzione a cura della SEFRI	4
Editoriale: bilancio delle misure di supporto per gli apprendisti CFP	5
1. Definizione e basi legali	6
2. Panoramica delle modalità di attuazione a livello cantonale e scolastico	9
Tipologia A: SIS integrato nell'insegnamento	14
Tipologia B: lezione supplementare SIS in classe	15
Tipologia C: assistenza individuale a scuola	16
Tipologia D: consulenza individuale gestita dal Cantone	17
3. Conclusioni e raccomandazioni della valutazione esterna	18
Infoplus	24

Introduzione a cura della SEFRI

Dall'entrata in vigore della legge sulla formazione professionale, avvenuta il 1° gennaio 2004, la Confederazione ha attribuito grande importanza allo sviluppo delle formazioni professionali di base di due anni con certificato federale di formazione pratica (CFP). Questo tipo di formazione integrativa, destinata in particolare alle persone con abilità prevalentemente pratiche, è stata introdotta per la prima volta con la legge. Quindici anni dopo le persone che svolgono una delle 56 professioni dotate di CFP sono quasi 14 000.

Trattandosi di una nuova tipologia formativa, le analisi si sono concentrate sulla qualità. La SEFRI ha dunque svolto tre valutazioni, l'ultima delle quali ha riguardato il sostegno individuale speciale (SIS), oggetto della presente pubblicazione. Le tre valutazioni hanno confermato l'utilità delle formazioni di base biennali sotto diversi punti di vista, dall'integrazione nel mercato del lavoro alla possibilità di accedere a livelli di istruzione superiori fino alla soddisfazione delle persone e delle istituzioni coinvolte.

In quanto strumento pedagogico, il SIS rappresenta un elemento chiave della formazione professionale di base di due anni. Permette infatti di gestire in maniera mirata la situazione personale dell'apprendista contribuendo alla sua promozione. In questo senso il SIS aiuta ad armonizzare le esigenze di un mercato del lavoro sempre più competitivo con i profili dei singoli apprendisti.

La presente pubblicazione integra la guida intitolata «La formazione professionale di base su due anni con certificato federale di formazione pratica» del 2014. La SEFRI ringrazia gli autori della valutazione per il loro lavoro rigoroso e spera di aver fornito agli operatori del settore uno strumento utile per l'attuazione del SIS.

Toni Messner

Capounità Formazione professionale di base

Un valido aiuto per i responsabili SIS nei Cantoni e nelle scuole

La presente pubblicazione si rivolge agli specialisti delle scuole professionali, dei Cantoni e degli enti esterni che propongono il SIS o che sono responsabili di questa offerta. Anche i formatori, i responsabili dei corsi interaziendali e altre figure specializzate che hanno a che fare con gli apprendisti CFP potranno trovare informazioni utili. Il testo riassume le diverse possibilità di attuazione del SIS e funge da base per l'analisi e l'aggiornamento delle prassi.

Editoriale: bilancio delle misure di supporto per gli apprendisti CFP

Il sostegno individuale speciale (SIS) è una misura finalizzata ad aiutare i giovani con difficoltà di apprendimento o problemi sociali a portare a termine la formazione professionale di base. Quali sono i migliori modelli di SIS? Qual è il grado di soddisfazione dei docenti, dei coach e delle aziende di tirocinio e cosa si può ottenere con il SIS? La valutazione commissionata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione risponde a questi interrogativi.

Il sostegno individuale speciale (SIS) è uno strumento concepito per le formazioni professionali di base biennali con certificato federale di formazione pratica (CFP) finalizzato a supportare tramite misure specifiche gli apprendisti che rischiano di non portare a termine la formazione. La valutazione effettuata dalle società di ricerca e consulenza INFRAS e ralphTHOMAS santé social formation per conto della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) fornisce per la prima volta una panoramica nazionale dell'attuazione del SIS. Inoltre, sono state svolte analisi approfondite sulla soddisfazione dei vari attori, sull'efficacia e sul rapporto costi/benefici del SIS.

La presente sintesi è stata elaborata da INFRAS e ralphTHOMAS su mandato della SEFRI. Si basa sulla più ampia valutazione del sostegno individuale speciale del 2018 a cura delle stesse società e ne illustra i principali risultati.

Informazioni sulla valutazione e sul metodo di analisi

Nella prima fase (gennaio-giugno 2017) gli autori della valutazione hanno effettuato un'indagine su scala nazionale in cui sono stati recensiti e analizzati i piani cantonali e scolastici per l'applicazione del SIS. I Cantoni e le scuole che offrono cicli di formazione CFP sono stati contattati via e-mail. Hanno partecipato tutti e 26 i Cantoni e 87 scuole professionali; tutti hanno fornito una grande quantità di documenti.

Nella seconda fase (agosto-dicembre 2017) gli autori della valutazione hanno intervistato circa 60 persone per ottenere informazioni sulle modalità di applicazione, sulla soddisfazione dei soggetti interessati e sugli effetti del SIS. L'esame delle valutazioni cantonali ha completato il quadro della situazione. Nell'ambito di un'analisi del punto di pareggio è stato inoltre stimato approssimativamente il rapporto costi/benefici del SIS.

Durante la terza fase (gennaio-maggio 2018) i risultati dell'indagine, delle interviste e delle altre analisi sono stati sintetizzati. Alla fine gli autori della valutazione hanno esaminato la conformità e l'efficacia dei piani SIS formulando raccomandazioni per i Cantoni e gli altri soggetti interessati.

1. Definizione e basi legali

Il concetto di sostegno individuale speciale viene usato per designare una grande varietà di offerte di supporto scolastiche ed extrascolastiche. Tutte queste offerte si concentrano sulle esigenze individuali degli apprendisti per aiutarli a portare a termine la formazione tramite misure mirate.

L'obiettivo del sostegno individuale speciale (SIS) è supportare le persone che frequentano una formazione professionale di base biennale con CFP in funzione delle loro esigenze ed evitare che interrompano il tirocinio senza una prospettiva formativa o professionale adeguata. In questo processo occorre tenere conto non solo degli aspetti scolastici, ma di tutti gli aspetti che influenzano il buon esito della formazione. Il SIS si occupa dunque sia delle difficoltà di apprendimento, sia dei problemi psicologici e sociali degli apprendisti. Il SIS è disciplinato nell'articolo 18 della legge sulla formazione professionale e nell'articolo 10 dell'omonima ordinanza. La responsabilità in materia di attuazione spetta ai Cantoni.

Basi legali

Secondo l'articolo 17 della legge sulla formazione professionale (LFPr) la formazione professionale di base su due anni con CFP è strutturata in modo tale che le offerte tengano particolarmente conto delle necessità individuali delle persone in formazione. L'articolo 18 LFPr istituisce inoltre il cosiddetto «sostegno individuale speciale» (SIS) per le persone con difficoltà d'apprendimento. L'articolo 10 dell'ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) specifica ulteriormente questo mandato con un riferimento generale alle esigenze particolari per la formazione professionale di base biennale.

- L'articolo 10 capoverso 1 OFPr stabilisce che le formazioni con CFP tengono conto delle condizioni individuali delle persone in formazione attraverso un'offerta formativa particolarmente differenziata e una didattica adeguata.
- Se il successo della formazione è a rischio, l'autorità cantonale decide, sentiti la persona in formazione e l'operatore della formazione, in merito a un competente sostegno individuale (art. 10 cpv. 4 OFPr).
- Il competente sostegno individuale non copre soltanto gli aspetti scolastici, bensì tutti gli aspetti determinanti per la formazione e inerenti al contesto esistenziale della persona in formazione (art. 10 cpv. 5 OFPr).

Ad esempio nell'ambito del sostegno individuale speciale possono essere affrontate le seguenti tematiche:

- problemi psicosociali degli apprendisti come difficoltà di interazione, situazioni stressanti a scuola, in classe, in azienda, in famiglia;
- temi personali come sicurezza di sé, autonomia, motivazione, paura degli esami, paura di parlare in pubblico, difficoltà di concentrazione;
- strategie di risoluzione dei problemi, capacità di lavorare in modo autonomo, esercizi per l'applicazione di procedure;
- strategie di apprendimento generali, preparazione agli esami e follow up, pianificazione delle scadenze;
- mediazione tra formatori e apprendisti.



Iris Krebs, Bern © SEFRI

Oltre al SIS esistono altre offerte cantonali e scolastiche che aiutano gli apprendisti delle formazioni professionali di base a portare a termine il tirocinio. A volte queste offerte di sostegno e di promozione sono strettamente legate o addirittura sovrapponibili al SIS. Per esempio, in alcune scuole l'assistenza sociale può essere inclusa nel SIS e in altre funzionare come un servizio indipendente. In alcuni Cantoni il SIS è inserito all'interno di un programma cantonale specifico per le offerte di promozione. Il grafico qui sotto illustra la collocazione del SIS nel panorama delle offerte di sostegno per gli apprendisti:

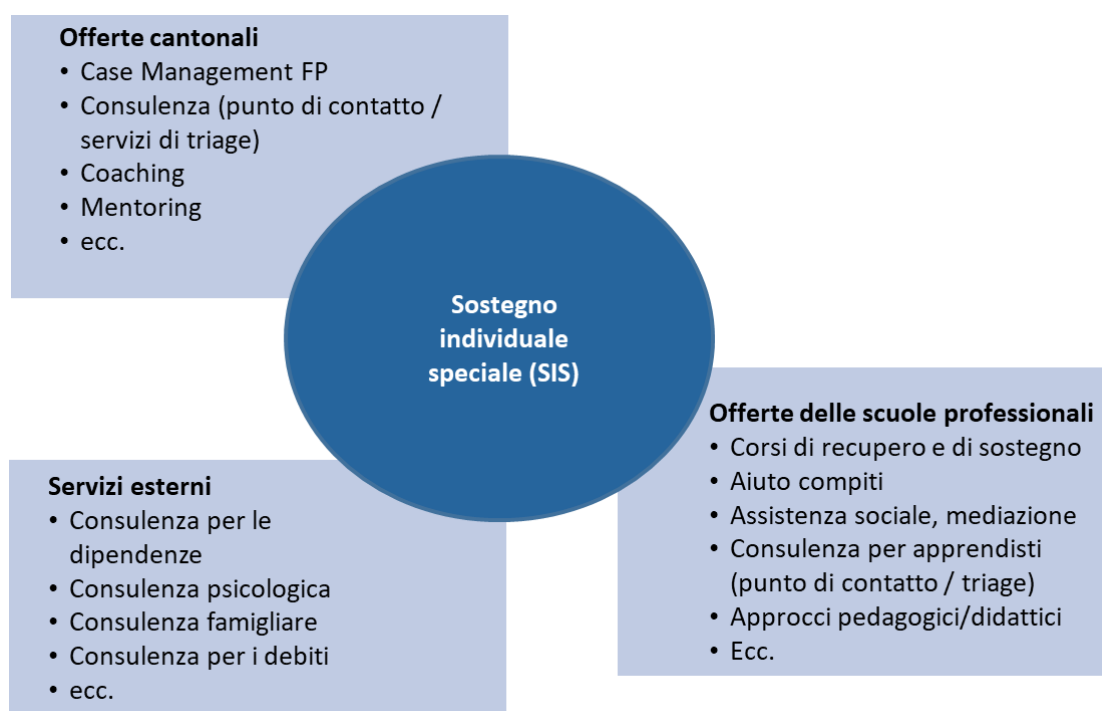


Figura 1. Grafico INFRAS

Aiuto alla lettura: il sostegno individuale speciale si inserisce in un contesto di offerte di sostegno cantonali, scolastiche ed extrascolastiche. In base al Cantone e alla scuola, alcuni servizi fanno parte del SIS e altri no.

2. Panoramica delle modalità di attuazione a livello cantonale e scolastico

Se il panorama delle offerte di sostegno e di promozione scolastiche e cantonali è piuttosto eterogeneo, anche l'attuazione del sostegno individuale speciale nei singoli Cantoni e nelle singole scuole presenta numerose differenze. La valutazione esterna commissionata dalla SEFRI ha analizzato per la prima volta l'attuazione del SIS su scala nazionale.

I Cantoni adempiono il mandato legislativo con modalità diverse

La maggior parte dei Cantoni ha disciplinato il SIS all'interno di un programma quadro o tramite apposite direttive e linee guida. In alcuni Cantoni il SIS viene menzionato esclusivamente in leggi e ordinanze e non regolamentato ulteriormente. I modelli di attuazione cantonali sono molto diversi fra loro. I Cantoni possono essere suddivisi in tre gruppi:

- quelli che applicano il SIS a livello cantonale;
- quelli che delegano il SIS alle scuole;
- quelli in cui l'attuazione è un compito condiviso dal Cantone e dalle scuole, anche se spesso occorre distinguere tra l'assistenza didattica fornita dalle scuole e l'assistenza alle aziende di tirocinio e ai singoli apprendisti fornita da un ufficio cantonale.

La tabella qui sotto illustra i modelli di attuazione del SIS nei differenti Cantoni.

Modello di attuazione	Cantoni
Attuazione a livello cantonale	JU, SH, TI, VD, VS
Attuazione delegata alle scuole	AG, AR, BS, BL, FR, GL, GR, SO, TG, ZH
Attuazione mista cantonale e scolastica	BE, GE, LU, NE, NW, OW, SG, SZ, UR, ZG

Nota: nel Cantone AI il SIS non è regolamentato.

Tabella 1. Fonte: sondaggio presso i Cantoni e le scuole (INFRAS/ralphTHOMAS 2018).

In cinque Cantoni l'attuazione avviene prevalentemente a livello cantonale

Cinque Cantoni (JU, SH, VD, VS e TI) attuano il SIS in piena autonomia; **JU e VD** hanno disciplinato il sostegno individuale all'interno di leggi che riguardano l'intera formazione professionale di base e non solo il livello CFP. In **JU, VS e TI** l'organizzazione del SIS e le relative risorse sono affidate a un ufficio cantonale, mentre **SH** ha delegato il SIS a due enti esterni tramite un accordo sulle prestazioni. Le scuole sono dunque in gran parte esentate dall'attuazione del SIS sia a livello organizzativo sia sul piano delle risorse umane.

In dieci Cantoni l'attuazione è principalmente delegata alle scuole

Dieci Cantoni (AG, AR, BS, BL, FR, GL, GR, SO, TG e ZH) hanno delegato l'attuazione del SIS alle scuole professionali. **GR e SO** hanno assegnato agli istituti il mandato di elaborare un apposito programma senza però fornire indicazioni sui contenuti. In questo modo il Cantone ha un potere d'influenza limitato. **AG, GL, TG e ZH** hanno elaborato linee guida o programmi quadro cantonali e affidato alle scuole il compito di disciplinare l'attuazione del SIS nei loro programmi.

In questo modo i Cantoni hanno lasciato alle scuole un certo margine di manovra per quanto riguarda i dettagli (scelta del modello, tipo di organizzazione). Nelle loro direttive i semicantoni **BL e BS** hanno stabilito un'impostazione del SIS piuttosto precisa ed esauriente, che le scuole sono obbligate ad applicare. A **FR** il SIS è inserito nel programma generale delle misure integrative, che contiene disposizioni in materia di assistenza scolastica (mandato A) e professionale (mandato B). In questi tre Cantoni, quindi, le scuole hanno margini di manovra limitati per l'impostazione del SIS e non hanno avuto bisogno di elaborare programmi propri. **AR** ha adottato disposizioni analoghe estese però all'intera formazione professionale di base (AFC + CFP).

In dieci Cantoni sono presenti sia offerte cantonali sia scolastiche

In altri dieci Cantoni (BE, GE, LU, NE, NW, OW, SG, SZ, UR e ZG) il SIS viene gestito congiuntamente dalle scuole e dal Cantone. In otto Cantoni viene fatta una distinzione tra l'assistenza didattica fornita dalle scuole e l'assistenza alle aziende di tirocinio o ai singoli apprendisti fornita da un ufficio cantonale. Nel 2010 i responsabili della formazione professionale della Svizzera centrale hanno elaborato un programma quadro per il SIS che disciplina in maniera vincolante l'assistenza didattica (AD) per tutte le scuole di **LU, UR, SZ, OW, NW e ZG**. Nella Svizzera centrale SIS è diventato un termine generale che indica sia l'assistenza didattica, affidata alle scuole, sia l'assistenza individuale (AI), di competenza del Cantone. Anche **SG e BE** distinguono tra l'assistenza fornita dalle scuole e quella indirizzata alle aziende di tirocinio fornita dal Cantone.

A **GE e NE** il Cantone assume un ruolo direttivo molto forte in quanto coordina a livello centralizzato l'assistenza individuale per tutte le persone che frequentano una formazione professionale di base e stabilisce le misure adeguate nei singoli casi. Inoltre, in entrambi i Cantoni vengono attuati provvedimenti SIS specifici per il livello CFP nelle scuole, principalmente all'interno delle classi.



Iris Krebs, Bern © SEFRI

Diverse tipologie per comprendere la varietà delle modalità di attuazione

Le modalità di attuazione variano da un Cantone all'altro e all'interno dello stesso Cantone ci possono essere differenze tra le singole scuole. Per illustrare la varietà dell'attuazione del SIS, nell'ambito della valutazione esterna sono state elaborate diverse tipologie. Ogni tipologia scaturisce dall'analisi dei contenuti dei programmi cantonali e scolastici pervenuti nell'ambito dell'indagine su scala nazionale. La prima differenza riguarda l'attuazione cantonale e quella scolastica. Mentre il SIS cantonale (tipologia D) si svolge principalmente sotto forma di consulenza individuale con uno specialista, il SIS scolastico può assumere forme molto diverse: assistenza agli apprendisti integrata nell'insegnamento (tipologia A), lezione supplementare SIS in classe (tipologia B) e assistenza individuale da parte di un docente o di uno specialista (tipologia C). Nella tabella qui sotto sono riassunte le varie tipologie:

Attuazione scolastica	Attuazione cantonale
<p>A: SIS integrato nell'insegnamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIS integrato nelle lezioni e nell'orario standard (secondo il piano di formazione) • Obbligatorio per tutti • Solo in parte specifico per il livello CFP • Tutti docenti hanno un ruolo di SIS 	<p>D: Consulenza individuale gestita dal Cantone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accertamento dal servizio cantonale competente dei casi segnalati di solito da parte delle scuole • Solo in parte specifica per il livello CFP • Il responsabile SIS è uno specialista cantonale o esterno
<p>B: Lezione supplementare SIS in classe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lezione specifica supplementare prevista dall'orario • Obbligatoria per tutti o in base alle necessità • Specifica per il livello CFP • Di solito il responsabile SIS è il docente di classe 	
<p>C: Assistenza individuale a scuola</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colloqui obbligatori per tutti o consultazione in base alle necessità • Specifica per il livello CFP • Il responsabile SIS è un docente o uno specialista 	

Figura 2. Grafico INFRAS.

In realtà esistono diverse modalità di attuazione anche all'interno delle singole tipologie come pure combinazioni di più tipologie. Le forme miste costituiscono la norma: ad esempio la consulenza individuale gestita dal Cantone (tipologia D) viene spesso integrata dall'attuazione scolastica (tipologie A-C), oppure all'interno dell'attuazione scolastica il SIS in classe (tipologia B) viene combinato con l'assistenza individuale (tipologia C).

Scuole: la tipologia più frequente è il SIS sotto forma di lezione supplementare in classe

In base al sondaggio condotto nell'ambito della valutazione, la tipologia B «lezione supplementare SIS in classe» è la più frequente tra le tipologie scolastiche. Tuttavia, si riscontrano spesso anche la tipologia C (assistenza individuale) e la tipologia A (SIS integrato nell'insegnamento). Per stimare in maniera approssimativa la diffusione delle varie tipologie ogni scuola interpellata nell'ambito della valutazione è stata inserita in una cosiddetta «tipologia principale». Nella pratica le diverse tipologie sono spesso combinate tra loro.

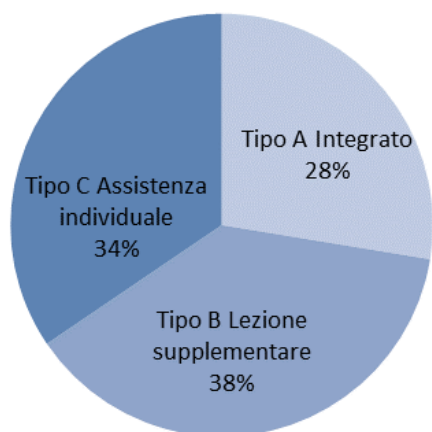


Figura 3. Grafico INFRAS. Fonte: indagine presso le scuole (INFRAS/ralphThomas 2018)

Aiuto alla lettura: secondo l'indagine il 28% delle scuole interpellate rientra nella tipologia A, il 38% nella tipologia B e il 34% nella tipologia C.

Tipologia A: SIS integrato nell'insegnamento

In questa tipologia generalmente il SIS viene offerto in tutte le lezioni e si basa su un approccio di sostegno personalizzato da parte della scuola, che prevede un'apposita didattica in tutte le materie e competenze specifiche per tutti gli insegnanti. Di solito le scuole di questo tipo mettono a punto un piano con misure di promozione integrative profondamente radicato nella prassi della scuola stessa.

Nelle scuole che applicano la tipologia A si parte dal presupposto che le competenze degli apprendisti delle classi CFP e di quelle AFC siano eterogenee e che ci sia bisogno di un insegnamento personalizzato. Una modalità di SIS particolarmente diffusa è il *team teaching* che prevede la fusione per esempio di una lezione di cultura generale con una di conoscenze specifiche del ramo professionale in cui gli apprendisti vengono assistiti individualmente.

Per stabilire le esigenze di sostegno di ciascun apprendista, all'inizio della formazione professionale di base è prevista una fase di «rilevamento precoce» in cui vengono esaminate in maniera standardizzata alcune competenze, in particolare quelle linguistiche e matematiche. Per quanto riguarda gli apprendisti CFP si cerca soprattutto di individuare tempestivamente eventuali problemi di carattere psicosociale o legati all'apprendimento al fine di adottare le necessarie misure di sostegno. Inoltre, si verifica se gli apprendisti hanno le potenzialità per intraprendere la formazione AFC, più impegnativa dei cicli CFP.

Alla fine del rilevamento i formatori dei tre luoghi di formazione (scuola, azienda di tirocinio e corsi interaziendali) forniscono un riscontro agli apprendisti. L'attenzione si concentra sulle persone bisognose di assistenza, con una scarsa compatibilità (competenze troppo elevate o troppo scarse) e che rischiano di interrompere la formazione. In questi casi i responsabili si incontrano per discutere la situazione e decidere insieme come andare avanti. Ad esempio, possono avviare misure come il sostegno individuale all'apprendimento durante le lezioni con un'autovalutazione periodica dei progressi compiuti. Per le autovalutazioni e le valutazioni esterne vengono impiegati strumenti standardizzati. I risultati vengono discussi a intervalli regolari.

Per aiutare gli apprendisti con problemi di carattere psicosociale, le scuole professionali mettono a disposizione un gruppo di triage o un servizio a bassa soglia specializzato in assistenza sociale scolastica che possa, se necessario, indirizzare gli apprendisti verso altre offerte di sostegno.

Tipologia B: lezione supplementare SIS in classe

In questa tipologia il SIS viene offerto all'interno di una lezione supplementare rispetto a quelle previste dal piano di formazione che può svolgersi in diversi contesti, ad esempio in classe o all'interno di laboratori didattici, gruppi di lavoro e coaching individuali o di classe. Spesso in questi casi sono presenti anche due docenti in modalità *team teaching*. Al SIS viene riservata una lezione a settimana. I responsabili SIS sono quasi sempre i docenti di classe.

Nelle scuole che appartengono a questa tipologia il SIS si svolge prima di tutto in una lezione speciale dedicata alla promozione dell'apprendimento che coinvolge tutta la classe. In seguito, in base alle necessità vengono concordati colloqui o consulenze individuali. La lezione speciale si svolge nelle aule scolastiche mentre i colloqui e le consulenze individuali possono tenersi in classe o in una sala riunioni.

Durante la lezione SIS gli apprendisti svolgono i compiti assegnati prendendosi tutto il tempo necessario. L'assistenza viene fornita da un docente che svolge il ruolo di coach. L'obiettivo è colmare le lacune e approfondire gli argomenti che interessano particolarmente agli apprendisti. Inoltre, vengono stimulate le competenze metodologiche, sociali e personali a livello interdisciplinare, elaborate strategie di apprendimento (p. es. tecniche di apprendimento generali e organizzazione del lavoro), individuati eventuali deficit formativi e adottate misure adeguate.

Dal punto di vista organizzativo a ogni classe della formazione professionale di base biennale viene assegnato un responsabile SIS, di solito il docente di classe. Questa persona funge da interlocutore in caso di domande, problemi e dubbi ed è a disposizione degli apprendisti. Il responsabile SIS è in contatto con tutti i partner della formazione e se necessario coinvolge i docenti di materie professionali, i docenti dei laboratori didattici o l'azienda di tirocinio. Normalmente il responsabile SIS contatta le aziende di tirocinio dei propri apprendisti telefonicamente e, se necessario, organizza un appuntamento in azienda con l'apprendista.

Di solito la partecipazione alla lezione SIS è obbligatoria ma può anche essere facoltativa. In questi casi la lezione si svolge, per esempio, durante la prima o l'ultima ora della giornata. Il responsabile SIS è a disposizione degli apprendisti che vogliono sfruttare questa opportunità per approfondire il programma scolastico o recuperare i deficit formativi. Spesso le due varianti vengono combinate: nel primo anno di tirocinio il SIS è obbligatorio e nel secondo anno viene organizzato solo se necessario, oppure una parte della lezione SIS è obbligatoria, mentre l'altra parte è riservata ai coaching o ai colloqui individuali e in piccoli gruppi oppure è prevista una lezione obbligatoria ogni due settimane.

Tipologia C: assistenza individuale a scuola

Questa tipologia prevede l'attuazione del SIS sotto forma di assistenza individuale nelle scuole all'interno di un processo standardizzato obbligatorio per tutti gli apprendisti oppure in base alle necessità. Spesso i responsabili SIS sono i docenti di classe con un incarico specifico per il SIS oppure altri docenti di materie professionali o specialisti come psicologi, mediatori, assistenti sociali, ecc. Secondo il campione analizzato, si osservano notevoli differenze in relazione alle risorse a disposizione per il SIS in modalità assistenza individuale che vanno da mezza a cinque lezioni a settimana.

In questa tipologia il docente di classe svolge da uno a due colloqui a semestre con gli apprendisti per discutere problemi e offerte di sostegno e pianificare eventuali misure.

Il primo colloquio, che si tiene all'inizio del tirocinio, punta soprattutto a tracciare il profilo di apprendimento – tenendo conto anche della permeabilità delle formazioni professionali di base – e a individuare disturbi specifici dell'apprendimento e altre difficoltà. Le misure avviate sono fortemente incentrate sulle esigenze individuali degli apprendisti delle classi CFP, che hanno profili molto eterogenei. Oltre a fungere da docente di classe, normalmente il responsabile SIS svolge anche le seguenti mansioni:

- funge da interlocutore in caso di difficoltà di apprendimento e non solo;
- svolge colloqui regolari con rapporti scritti;
- sottoscrive accordi sugli obiettivi con gli apprendisti e ne verifica il rispetto;
- individua risorse personali, difficoltà di apprendimento e problemi psicosociali;
- indirizza gli apprendisti verso i servizi competenti;
- organizza le transizioni (p. es. verso un'altra formazione);
- verifica il diritto alla compensazione degli svantaggi, esamina le domande e assiste gli apprendisti secondo le procedure interne;
- intrattiene contatti regolari con i responsabili della formazione delle aziende di tirocinio e dei corsi interaziendali e informa obbligatoriamente i primi in caso di situazioni particolari;
- collabora con i responsabili dei corsi di sostegno, del servizio di consulenza per l'apprendimento e con altri specialisti;
- collabora con il servizio di consulenza per la formazione del Cantone;
- collabora con i genitori degli apprendisti minorenni, se possibile d'accordo con questi ultimi.

Alcune scuole hanno istituito orari di ricevimento per il SIS sotto forma di appuntamenti fissi o di colloqui da concordare con i singoli apprendisti per discutere di questioni personali o scolastiche. Eventualmente possono essere organizzati corsi di recupero individuali.

Tipologia D: consulenza individuale gestita dal Cantone

Nella tipologia D il SIS viene garantito dal servizio di consulenza per la formazione dell'ufficio cantonale competente oppure delegato dal Cantone a coach o enti specializzati esterni.

Le persone che frequentano una formazione professionale di base biennale, i loro famigliari, la scuola o l'azienda possono richiedere una consulenza individuale in presenza di problemi che non possono essere risolti mediante le offerte di sostegno della scuola. Il responsabile SIS assiste l'apprendista per tutta la durata della consulenza secondo le disposizioni del Cantone.

Per richiedere un'assistenza individuale che rientra nella tipologia D di solito le scuole, ma a volte anche le aziende di tirocinio, devono segnalare i casi all'ufficio competente, che effettua le prime verifiche e adotta i provvedimenti necessari. Eventualmente può essere opportuno delegare il caso a uno specialista o a un ente specializzato esterno. Solitamente l'ufficio cantonale che effettua le verifiche dispone di un pool di specialisti qualificati. L'assegnazione dei mandati, il coordinamento e il controlling spettano al servizio competente.

La tipologia D viene applicata in 15 Cantoni. In quelli di JU, SH, TI, VD e VS l'unica forma di SIS è la tipologia D gestita a livello cantonale; le scuole non offrono questo servizio. A GE e NE il Cantone impiega i cosiddetti «consulenti per la formazione» che però non si occupano soltanto degli apprendisti CFP ma anche di quelli che frequentano le formazioni triennali e quadriennali. I consulenti per la formazione fungono da interlocutori per diverse figure (apprendisti, genitori o tutori, formatori delle aziende di tirocinio e dei corsi interaziendali) e partecipano regolarmente a colloqui di coordinamento nelle scuole e se necessario anche nelle aziende.

Nei Cantoni di BE, LU, NW, OW, SG, SZ, UR e ZG il SIS cantonale svolge un ruolo perlopiù sussidiario, in quanto la maggior parte delle misure viene organizzata dalle scuole. Il Cantone si occupa delle consulenze individuali per gli apprendisti al di fuori del contesto scolastico.

Oltre al SIS cantonale, molti Cantoni offrono servizi di sostegno come la consulenza per la formazione, l'ispettorato cantonale e il Case Management Formazione Professionale (CM FP).

3. Conclusioni e raccomandazioni della valutazione esterna

Durante la valutazione esterna i programmi SIS dei Cantoni e delle scuole (e la relativa attuazione) sono stati analizzati per verificarne l'adeguatezza, l'efficacia e la coerenza con le disposizioni della legge sulla formazione professionale. Il giudizio è complessivamente positivo, anche se in alcuni ambiti vi sono margini di miglioramento.

La maggior parte degli apprendisti e dei soggetti interessati sono molto soddisfatti del SIS

Nell'ambito della valutazione sono stati svolti colloqui approfonditi con circa 60 formatori e responsabili SIS cantonali e scolastici. A prescindere dalla tipologia, la maggioranza delle persone interpellate si è dichiarata soddisfatta del proprio modello SIS. Data la grande varietà di modelli in uso non è possibile stabilire se esista una forma di attuazione «ideale».

Ogni tipologia presenta vantaggi e svantaggi, come emerge dalla valutazione. Inoltre, affinché il SIS abbia successo occorre sempre considerare il contesto: quali misure di sostegno offrono i luoghi di formazione, quante sono le risorse a disposizione, quali sono le caratteristiche e le esigenze degli apprendisti e, non da ultimo, quanti sono gli alunni delle classi CFP.

Il SIS aiuta gli apprendisti a essere promossi e a evitare l'interruzione del tirocinio

Benché l'efficacia del SIS sia difficile da misurare e da isolare rispetto agli effetti di altre offerte di sostegno, le persone intervistate affermano chiaramente che il SIS è fondamentale per aiutare gli apprendisti CFP a essere promossi e a non interrompere il tirocinio senza una prospettiva formativa o professionale adeguata. Secondo loro i principali fattori che contribuiscono a ridurre il numero delle interruzioni sono i seguenti:

- il SIS permette di individuare tempestivamente i problemi in azienda, a scuola o nella vita privata degli apprendisti e di intervenire al momento giusto;
- la comunicazione intensa e regolare tra apprendisti e responsabili SIS (quasi sempre docenti) crea un clima di fiducia che permette al responsabile SIS di conoscere la situazione dell'apprendista e di intervenire in modo mirato in caso di crisi;
- spesso la decisione di interrompere il tirocinio non dipende da motivi legati alla scuola bensì all'azienda. Proprio per questo è importante curare i contatti con l'azienda e cercare di trovare fin da subito una soluzione condivisa con tutte le parti in causa.

Il SIS è un buon investimento

Anche il rapporto costi/benefici del SIS viene valutato positivamente. Dall'analisi del punto di pareggio emerge che le risorse impiegate possono essere ammortizzate in modo relativamente rapido. I costi del SIS, infatti, sono inferiori rispetto a quelli sostenuti dalla società per i giovani

che non portano a termine una formazione: secondo uno studio¹ questi costi ammontano a circa 10 000 franchi pro capite all'anno e sono dovuti alle mancate entrate fiscali, ai mancati contributi alle assicurazioni sociali e alle maggiori spese sociali. Secondo una stima approssimativa basterebbe che il SIS impedisse l'interruzione del tirocinio senza sbocchi formativi o professionali allo 0,5-0,7% degli apprendisti CFP per ripagare i suoi costi.

L'attuazione del SIS è sostanzialmente coerente con le disposizioni di legge

Dalla valutazione emerge anche che l'attuazione del SIS da parte dei Cantoni è sostanzialmente conforme, anche se in molti posti non rispecchia esattamente le disposizioni di legge. Ciò vale in particolare per i modelli scolastici in cui sono le scuole, e non i Cantoni, a decidere quali apprendisti ricevono assistenza e in che misura. Spesso sono tutti gli apprendisti a beneficiare degli effetti positivi del SIS e non solo quelli che rischiano di non portare a termine la formazione. Questo adattamento dei requisiti è comunque convincente ed efficace. Grazie all'interazione costante con gli apprendisti, i docenti sono in grado di valutare la necessità di misure di supporto individuali, purché dispongano delle qualifiche e delle risorse necessarie. Inoltre, la maggior parte degli apprendisti CFP ha effettivamente un grande bisogno di assistenza. In alcuni casi, oltre al SIS offerto dalla scuola potrebbe essere utile mettere in campo un SIS extrascolastico gestito dal Cantone che si occupi dei problemi non legati al contesto scolastico, alleggerendo così l'onere di formatori e genitori (o tutori). Nei Cantoni che non hanno mai attuato il SIS a livello cantonale esiste un potenziale di sviluppo che potrebbe integrare le offerte di terapia e consulenza individuale già in essere.

Secondo l'indagine, sia nelle scuole che nei Cantoni la norma in base alla quale il SIS non deve coprire soltanto gli aspetti scolastici, bensì tutti gli aspetti determinanti per la formazione (art. 10 cpv. 5 OFPr) viene ampiamente rispettata. Ad esempio, la maggior parte dei programmi prevede la collaborazione tra il responsabile SIS e i formatori delle aziende di tirocinio. Tuttavia, dalle interviste con i formatori emerge che nella realtà questa collaborazione potrebbe essere migliorata. A volte, infatti, le aziende non sanno cosa fare quando i loro apprendisti hanno bisogno di un supporto supplementare o non sanno in quali casi può essere richiesto un coaching esterno per il SIS.

¹ Fritschi T., Oesch T. e B. Jann (2009): *Gesellschaftliche Kosten der Ausbildungslosigkeit in der Schweiz*. Studio commissionato da Travail.Suisse. Berna, maggio 2009.

Combinare il SIS scolastico con quello cantonale è utile

Secondo gli autori della valutazione il SIS dovrebbe essere organizzato sia dalle scuole sia dai Cantoni secondo le seguenti modalità.

- Da un lato le **scuole** dovrebbero proporre, all'interno delle lezioni standard, una vasta offerta formativa con una didattica differenziata che tenga conto delle condizioni individuali degli apprendisti CFP (art. 10 cpv. 1 OFPr). Dall'altro, i docenti responsabili del SIS, adeguatamente qualificati per svolgere questo compito, dovrebbero appurare tramite strumenti obbligatori (p. es. una lezione SIS) e standardizzati (colloqui, test, ecc.) la necessità di un sostegno formativo supplementare. Per farlo è importante coinvolgere gli altri soggetti interessati (azienda, corsi interaziendali, famigliari dell'apprendista) e, idealmente, avere a disposizione presso la scuola specialisti come assistenti sociali, mediatori e consulenti. Inoltre, per i casi particolarmente complessi si fa sempre riferimento a personale specializzato (psicologi, educatori sociali, ecc.).
- Anche i **Cantoni** devono disporre di un servizio a cui apprendisti, scuole, formatori, responsabili dei corsi interaziendali e genitori possano rivolgersi se hanno bisogno di un'assistenza che va oltre quella offerta dalla scuola.



Iris Krebs, Bern © SEFRI

Fattori che determinano il successo del sostegno individuale speciale

La valutazione ha individuato sette fattori decisivi per il successo del SIS:



Figura 4. Grafico INFRAS.

1. Stabilire degli obblighi

Spesso, gli apprendisti CFP con particolari difficoltà non sono in grado di valutare correttamente il loro bisogno di assistenza. Un SIS basato sull'adesione volontaria non è quindi efficace. Al contrario, un SIS sotto forma di misure obbligatorie (p. es. una lezione specifica o un colloquio) è uno strumento che aiuta a stabilire degli obblighi e permette di determinare in maniera accurata le esigenze di sostegno individuali. Inoltre, inserire la misura all'interno dell'orario la rende ancora più vincolante e ne facilita la fruizione da parte degli apprendisti.

2. Garantire una consulenza personalizzata

Non tutte le tematiche possono essere affrontate in classe. Per questo è importante fornire agli apprendisti un'assistenza individuale e personalizzata. In molti casi può occuparsene un docente o il docente di classe. Tuttavia, per quelli più complessi dovrebbe essere offerta la possibilità di delegare il compito a un coach esterno o ad altri specialisti SIS interni o esterni alla scuola. L'importante è che gli apprendisti, i loro genitori (o tutori) e le aziende sappiano di poter contare sul servizio di assistenza individuale e che quest'ultimo sia accessibile a bassa soglia tramite un colloquio con lo specialista competente.

3. Individuare tempestivamente la esigenze di sostegno

Il SIS si rivela particolarmente efficace se viene avviato con tempestività. Soprattutto nel caso in cui il servizio viene delegato a specialisti esterni alla scuola, le figure di riferimento dell'apprendista (genitori o tutori, formatori e docenti) devono essere sensibilizzate sull'importanza dell'individuazione precoce dei problemi e richiedere un aiuto esterno in tempi brevi. A tal fine è importante comunicare con gli apprendisti in maniera regolare e costante.

4. Scegliere responsabili SIS competenti

Il SIS è un compito molto impegnativo, che richiede competenze specifiche. Occorre quindi definire in maniera chiara i requisiti dei responsabili SIS, che devono dimostrare di possedere le qualifiche necessarie (formazioni e formazioni continue) e di potersi aggiornare regolarmente durante lo svolgimento della loro funzione.

5. Offrire risorse finanziarie e temporali adeguate

I Cantoni devono mettere a disposizione risorse sufficienti per l'attuazione del SIS. Secondo la valutazione il budget orario previsto spesso non basta a coprire gli impegni dei responsabili SIS. Bisogna infatti tenere presente che nelle scuole più piccole, che non offrono corsi di recupero, il SIS non viene utilizzato solo per compensare i deficit scolastici. Occorre quindi mettere a disposizione le risorse necessarie per garantire una collaborazione efficace tra azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali e famigliari degli apprendisti.

6. Garantire un'attuazione flessibile

Il SIS dovrebbe essere attuato con la massima flessibilità. In alcuni casi, ad esempio, potrebbe essere opportuno organizzare una lezione SIS solo per gli apprendisti più «deboli» di una determinata classe o modulare la collaborazione semestrale tra scuola e azienda in base alle esigenze effettive. Inoltre, ripartire in modo flessibile le ore destinate al SIS durante tutto l'anno può aiutare i responsabili a impiegare meglio il (poco) tempo a disposizione.

7. Garantire la collaborazione tra scuola, azienda e altri attori della formazione

Spesso la decisione di interrompere il tirocinio non dipende da motivi legati alla scuola bensì all'azienda. Per riconoscere tempestivamente questi problemi è necessaria una stretta collaborazione tra il responsabile SIS e l'azienda di tirocinio.

Principali raccomandazioni della valutazione**I Cantoni devono aumentare la trasparenza e analizzare le loro offerte SIS**

L'obiettivo deve essere quello di far conoscere il SIS e le sue modalità organizzative e di finanziamento a tutti i soggetti interessati ovvero apprendisti, docenti, formatori, responsabili dei corsi interaziendali, genitori o tutori. Nei Cantoni che hanno delegato l'attuazione del SIS interamente alle scuole senza disciplinarla in un programma quadro o in un altro atto normativo ci sono ancora margini di miglioramento. Sempre in questi Cantoni occorre valutare l'opportunità di introdurre un SIS organizzato a livello cantonale complementare a quello scolastico.

I Cantoni devono adeguare le risorse per il SIS alle necessità effettive

Organizzare un SIS efficace che tenga conto delle esigenze individuali degli apprendisti e coinvolga tutti i luoghi di formazione è un compito complesso. La valutazione rivela che in molti posti le risorse disponibili sono scarse e che i responsabili scolastici lavorano spesso su base volontaria in aggiunta ai loro impegni. Alla luce del risparmio potenziale per lo Stato generato dal SIS, che evita l'interruzione del tirocinio senza una prospettiva formativa o professionale adeguata da parte dei giovani particolarmente a rischio eliminando i costi che ne conseguono, i soldi investiti in questa misura permettono di ottenere risultati concreti, soprattutto a medio termine. I giovani, infatti, hanno maggiori possibilità di trovare lavoro e corrono meno rischi di dipendere dall'aiuto sociale in futuro.

I Cantoni e i partner devono confrontarsi sui diversi modelli

La grande varietà dei modelli SIS costituisce una ricchezza che può generare uno scambio di idee proficuo per tutti. Dalle interviste e dai sondaggi svolti durante la valutazione è emerso che molti responsabili SIS a livello scolastico e cantonale conoscono quasi esclusivamente il proprio modello e non si sono quasi mai confrontati con altre modalità di attuazione. Se i Cantoni si incontrassero per condividere le loro esperienze coinvolgendo anche i luoghi di formazione sarebbe possibile analizzare i modelli in maniera critica contribuendo così a ottimizzare e sviluppare ulteriormente il SIS.

Le scuole e i Cantoni devono migliorare le attività di monitoraggio e valutazione

La valutazione ha evidenziato che solo alcune scuole sono in grado di fornire informazioni precise sull'assistenza prestata o sul numero di apprendisti che hanno usufruito del SIS. Per aumentare la trasparenza, controllare l'efficacia e assicurare la qualità si consiglia di monitorare meglio l'attuazione del SIS e di effettuare rilevazioni più sistematiche. I Cantoni sono invitati a definire standard minimi per le scuole e a valutare periodicamente le misure.

Infoplus

Basi legali

Legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale, LFPr): [articolo 18](#)

Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr): [articolo 10](#)

Valutazioni su scala nazionale della formazione professionale di base di due anni con CFP

INFRAS/ralphTHOMAS (2018): Evaluation der fachkundigen individuellen Begleitung in zweijährigen beruflichen Grundbildungen mit eidgenössischem Berufsattest. [Rapporto finale \(in tedesco\)](#).

Econcept/Link (2016): Valutazione CFP II. Valutazione della situazione del mercato del lavoro e prospettive di formazione continua per i titolari di un certificato federale di formazione pratica (CFP). [Rapporto finale](#).

INFRAS/IDHEAP 2010: Valutazione della formazione professionale di base su due anni con CFP. [Rapporto finale \(in tedesco\)](#). Zurigo/Losanna. Edito dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

Valutazioni del sostegno individuale speciale nei singoli Cantoni

Häfeli K., Hofmann C., Studer M. (2012): Evaluation der fachkundigen individuellen Begleitung in der Bildungsregion Zentralschweiz. Zurigo: Interkantonale Hochschule für Heilpädagogik.

Kammermann M., Sempert W. (2008): Einführung der Attestausbildung und der fachkundigen individuellen Begleitung (fiB) in den Kantonen Basel-Stadt und Basel-Landschaft (2006-2008). Schlussbericht der externen Evaluation. Zurigo: Interkantonale Hochschule für Heilpädagogik.

Näpflin C., Gut J (2017): Evaluation der Schulischen Begleitung. Bericht zur Befragung der Lehrpersonen und der Lernenden an den Luzerner Berufsbildungszentren im Zeitraum Januar – April 2017. Lucerna: Pädagogische Hochschule Luzern.

Pool Maag S., Müller S., Marti U. (2011): Evaluation der Fachkundigen individuellen Begleitung (FiB) in zweijährigen Grundbildungen im Kanton Zürich. Zurigo: Università di Zurigo, Institut für Erziehungswissenschaft, Sonderpädagogik.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia,
della formazione e della ricerca DEFR
**Segreteria di Stato per la formazione,
la ricerca e l'innovazione SEFRI**