

MODELLO DI SOLUZIONE E VALUTAZIONE

COMMISSIONE CANTONALE PER LA FORMAZIONE NEL COMMERCIO

Sessione **ESAMI 2020**

Sezione **ASSISTENTI D'UFFICIO**

Materia **ITALIANO**

Serie **1**

Durata esame scritto: **60 minuti**
Punteggio esame scritto: **100 punti**

*I Cantoni detengono il diritto d'uso degli esami ai fini scolastici.
Il testo d'esame non va utilizzato nelle classi fino al 30.06.2021
© csfo, Berna - 2020*

PRIMA PARTE

Letture e resoconto di un articolo di giornale

totale: 75 punti

Leggi attentamente l'articolo tratto dal settimanale Ticino7 e rispondi alle domande in modo completo e puntuale.

Generazione Z, i ragazzi di oggi

Sono cresciuti nella crisi globale, i figli più "puri" di internet e delle app per smartphone. Ecco che fanno

di Marco Jeitziner

Potreste confonderli coi «millennials» più giovani o della cosiddetta «generazione Y» che li precede, e di cui abbiamo scritto di recente (si veda *Ticino7* n. 27/2019), ma vi sbagliereste. Quanto meno è quello che affermano vari studiosi, sondaggi e barometri. Stiamo parlando dei ventenni di oggi, ossia della cosiddetta «generazione Z» o «post-millennials», cioè tutti quelli nati dopo il 1994 (o 1995 o 1997 a seconda delle fonti) e che oggi non hanno più di 25 anni. Non vorremmo generalizzare troppo su questa fascia di popolazione in realtà molto eterogenea, ma proviamo a capirci qualcosa, dato che forse, come capita a chi scrive, alcuni di voi non hanno l'abitudine di frequentarli.

Diversi da tutti

Se non sapete bene di chi stiamo parlando chiariamo subito una cosa: gli Z non c'entrano nulla con Zorro, forse non sanno nemmeno chi sia. Poi ci sono almeno due possibilità: o non avete figli o parenti ventenni, oppure non uscite spesso di casa. O ancora, semplicemente, l'invecchiamento della Svizzera e il crollo della natalità li stanno pian piano decimando, se non ci fosse l'immigrazione. Comunque sia, secondo vari autori, gli Z vanno nettamente distinti dagli Y, anche solo per un fatto epocale di cui parla per esempio il sito *popecconomy.tv*: potrebbero non avere memoria del crollo delle Torri gemelle del 2001, dato che avevano solo 6-8 anni. Resta che il loro presidente statunitense, che gli piaccia o no, è Donald Trump. Ma sono loro i veri nativi digitali perché nati e cresciuti nella pletora di smartphone, tablet e app: non sanno nulla dell'evoluzione dei cellulari perché hanno conosciuto solo l'iPhone al quale sono sempre connessi. Allo stesso modo molti Z sono figli di Netflix, di YouTube e dei suoi «guru», gli youtuber, maestri di vita e di comportamento, nonché di app come Snapchat invece di Facebook.

Per questi e altri motivi, confermano molti studiosi, gli Z si caratterizzano per un basso

livello di concentrazione e per essere bravi nel multitasking solo in apparenza. Per colpe non loro, sono cresciuti nel pieno della crisi globale del 2008: ecco anche perché molti vivono la cosiddetta «crisi del quarto di vita» (si veda *Ticino7* n. 39/2018).

Uno spazio per loro

Leggiamo qua e là che pare aspirino a diventare imprenditori, a fare soldi in fretta anche se consapevolmente con fatica. Sarebbero molto determinati e indipendenti. Si dice che faranno i lavori che ancora non esistono e che magari dovranno andare a vivere altrove. Perché la Svizzera, e il Canton Ticino, lo si sente dire spesso, non sembra un Paese «youth-friendly», bello per avere 20 anni. Il settimanale *Panorama* pubblicava la lista delle 25 migliori città del mondo per i giovani, tratta dal sito *list25.com*. Ebbene, benché dinamici, spiriti liberi, idealisti, spensierati, ma anche determinati, motivati e pragmatici, per godersi quell'età fantastica servono comunque capacità finanziarie, un certo grado d'indipendenza e di libertà. Indovinate? Nella top 25 non c'era nessuna cittadina ticinese, fra le svizzere solo Ginevra (12° posto) e Zurigo (24° posto). Vi invitiamo a leggere le annuali rivendicazioni del «Parlamento cantonale dei giovani» per capire che gli Z di oggi non vengono granché considerati dalla classe dirigente. Forse è una generazione poco interessante in termini politici, magari disimpegnata, taluni sono disoccupati e persino in assistenza. La maggior parte degli Z ticinesi sta a Lugano: dei poco più di 18'600 20-24enni ticinesi, quasi ottomila vivono nel Luganese (Ustat, 2017), più che in altri agglomerati dove sono quantità négligeable. Se poi Lugano non ne attraesse altri dall'estero grazie a Usi e Supsi, ne vedremmo ancora meno tra i moltissimi baby boomer e l'esercito di anziani.

Eppure si vedono

Basta vagare nelle nostre cittadine per vederli. Tendono a raggrupparsi in base a gusti e passioni comuni, in luoghi specifici, dove passano ore tra app e chiacchiere, bibite e tabacchi vari, e tanta musica trap. A Lugano alcuni usano accamparsi dietro alla pensilina dei bus in centro: versi, musica, rutti e bestemmie vi guideranno facilmente a loro. Ne trovate anche alla stazione FFS a Bellinzona o a Locarno, sugli scalini. Stanno volentieri a terra, appoggiati alle pareti di banche e negozi, seduti sui cordoli dei marciapiedi: è semplicemente il loro modo anticonformista di appropriarsi della città che è anche la loro, anche se non la amano particolarmente. Ne abbiamo incontrati alcuni a Lugano. Un lamento comune era: non sappiamo dove andare, mancano spazi per noi. Eppure ci sono, ma dicono che dopo un po' stufano, addirittura che non ci sono mai andati o che ci sono troppi bambocci. Quando insistiamo, nessuno ha saputo darci risposte chiare. Alcuni ci elencano dei bar del centro, mentre il padre di una Z ci dice: «Mia figlia, se esce, va a teatro!». Non ce lo aspettavamo. Scopriamo che non tutti gli Z amano la discoteca: costa troppo e non è

salutare, perché curano il loro corpo. Gli Z di Lugano non frequentano né Bellinzona né Locarno perché non c'è niente, dicono, ma vanno a Milano, Zurigo o a Ponte Chiasso (Italia). Ecco, forse i nostri Z appaiono più provinciali e attaccati alla cittadina (o valle), borbotta chi non si sposta o chi non lavora, mentre quasi 5'000 Z ticinesi vivono e studiano oltre Gottardo. Così non è solo l'Italia che si svuota di giovani ma anche, ogni anno, il piccolo Canton Ticino. La maggiore offerta accademica d'Oltralpe è citata come motivo principale, ma siamo certi che non sia l'unico. Forse anche a causa di questo piccolo esodo non sappiamo bene chi sono e sembrano non esistere?

Tentativi di descrizione

Gli Z ticinesi, svizzeri o di qualsiasi altro Paese, appaiono diversi ma anche simili per valori e caratteristiche. Quelli italiani radiografati dal recentissimo *11° Rapporto Civita* (Marsilio Editore), riportato dall'Ansa, vivono in gran parte coi genitori, quasi tutti sono single e senza figli. Coltivano una certa «internazionalità» anche se mammoni e magari provinciali, si dicono «curiosi» e «felici», e ci mancherebbe alla loro età! Che peso ha la cultura? La metà pare ami frequentare «cinema, teatri, musei, concerti, letture» per «arricchire personalità, social reputation e crescere professionalmente», si legge. L'altra metà dichiara «di non fruire appieno dell'offerta della propria città, sia per scarsa conoscenza che per disinteresse», proprio come ci è parso tra alcuni Z luganesi. La metà dei ventenni sentirebbe distante il concetto di famiglia (perciò sono spesso single incalliti) e delle istituzioni (perciò non votano). Rispetto ai «millennials» più riservati, gli Z adorano condividere contenuti su internet e su social media come Instagram e WhatsApp. Si confermano grandi utenti di Spotify e YouTube per la musica, di Netflix per i film; aziende statunitensi che da tempo hanno trovato in loro la gallina dalle uova d'oro. Snobbano la tv tradizionale e reputano il cinema spesso troppo caro: per questi due media non si prospetta nulla di buono in futuro.

Nuovi lavoratori, aziende vecchie

Due sociologi francesi, Daniel Ollivier e Catherine Tanguy, citati da *Le Temps*, ci spiegano la visione professionale degli Z. Il lavoro, come per i «millennials», non è al centro della loro vita: «Sono il piacere e la voglia che guidano il loro percorso, non il dovere e l'obbedienza a una norma sociale» affermano Ollivier e Tanguy. I ventenni, se competenti, sarebbero dunque delle meteore per le imprese: se non amano quel che fanno, si annoiano e non sono gratificati, tanti saluti e via. Se così è, fanno un po' sorridere le autorità politiche quando affermano di voler invertire la tendenza tra gli apprendisti, dato che in Ticino solo un terzo rimane in azienda, riporta *tio.ch*. Non si possono modificare certe scelte generazionali, ma è il mondo del lavoro che dovrebbe adattarsi: succede? Mah. Secondo altri studi, per gli Z l'azienda è infatti «dura, complicata, difficile da vivere nel quotidiano, chiusa all'innovazione e al cambiamento», leggiamo.

I ventenni di oggi, proseguono i sociologi francesi, in azienda non trovano i valori in cui credono e cioè «rispetto, agilità, cooperazione, trasparenza», ma piuttosto «concorrenza, performance, continuità e perseveranza». Insomma, se l'economia vuole continuare a crescere e a innovare, forse è il caso che cominci ad ascoltare la generazione Z.

SETTE POSSIBILI "SCENARI Z"

Tra problemi attuali e altri possibili, ecco cosa distingue le generazioni precedenti dai ventenni di oggi, secondo l'esperto statunitense Tim Elmore (nell'immagine; growingleaders.com).

Più risparmi

Mentre i "millennials" spendono, "il 57% della generazione "Z" preferisce risparmiare" dice Elmore. Non è un buon segnale futuro per l'economia reale.

Più online

Non passano ore nei supermercati ma «scelgono gli acquisti su internet per quasi tutte le loro necessità» afferma. La moria di negozi in città forse non finirà.

Più incertezza

I ventenni «sono cresciuti in tempi di recessione, terrorismo, violenza, volatilità e complessità» dice Elmore. L'incertezza crea ansie, ma anche ingegno.

Più privacy

Gli Z «non vogliono essere geo-localizzati e scelgono Snapchat, Secret o Whisper per comunicare». Va bene, purché si parlino anche a quattr'occhi.

Più disattenti

«Hanno una capacità di attenzione di 8 secondi, l'11% circa soffre di disturbo da deficit di attenzione/iperattività» scrive Elmore. Insegnanti e datori di lavoro avvisati.

Più immagini

Finita l'era dei messaggi: «La generazione Z preferisce comunicare con immagini, icone e simboli» dice Elmore.

Più consapevoli

Se ai «millennials» «importavano lo status e i like» sui social media, ai ventenni di oggi preoccupano «l'economia e l'ecologia mondiale». Forse saranno loro a migliorare questo mondo...

a. Verifica se le seguenti informazioni sono vere o false

	Vero	Falso
1. La generazione Z è la generazione dei ragazzi che hanno più di 25 anni.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Il giornalista non frequenta la generazione Z.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La generazione Z è caratterizzata un basso livello di concentrazione e per essere bravi nel multitasking solo in apparenza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Gli Z sanno che ci vuole fatica per diventare imprenditori o per fare soldi in fretta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La maggior parte dei ragazzi appartenenti alla generazione Z sta nel Bellinzonese.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

..... / 20 punti (5X4 punti)

b. Rispondi alle domande in modo preciso e completo

<u>Esempio:</u> Quale giornale pubblica l'articolo?	L'articolo è pubblicato dalla rivista Ticino 7.
1 Dove si trovano, in Ticino, la maggior parte dei ragazzi della generazione Z?	<i>La maggior parte degli Z ticinesi sta a Lugano.</i>
2 Completa le affermazioni a fianco	Tendono a raggrupparsi in base a... <i>gusti e passioni comuni</i> Passano ore tra... <i>app e chiacchiere</i> Ascoltano musica... <i>trap</i> A bellinzona e Locarno sono.... <i>alla stazione FFS</i> Si appoggiano.... <i>alle pareti di banche o negozi</i> Si siedono... <i>sui cordoli del marciapiede</i>
3 Qual è il lamento comune degli Z di Lugano?	<i>Il lamento comune è: "non sappiamo dove andare, mancano spazi per noi."</i>
4 Che peso ha la cultura nei giovani della generazione Z?	<i>La metà dei giovani della generazione Z pare ami frequentare «cinema, teatri, musei, concerti, letture» per «arricchire personalità, social reputation e crescere professionalmente». L'altra metà dichiara «di non fruire appieno dell'offerta della propria città, sia per scarsa conoscenza che per disinteresse»</i>
5 Come si rapporta la metà dei ventenni alla famiglia e alle istituzioni?	<i>La metà dei ventenni sentirebbe distante il concetto di famiglia (perciò sono spesso single incalliti) e delle istituzioni (perciò non votano).</i>

6	Perché non si prospetta nulla di buono in futuro per la TV e il cinema?	<i>I ventenni snobbano la tv tradizionale e reputano il cinema spesso troppo caro</i>
7	Il lavoro è al centro della vita della generazione Z? Perché?	<i>No, il lavoro non è al centro della loro vita: «Sono il piacere e la voglia che guidano il loro percorso, non il dovere e l'obbedienza a una norma sociale»</i>
8	A proposito di valori in azienda, completa le affermazioni a fianco.	I ventenni di oggi cercano.... <i>rispetto, agilità, cooperazione, trasparenza</i> I ventenni di oggi trovano.... <i>concorrenza, performance, continuità e perseveranza</i>
9	Perché i ventenni di oggi sono definiti più consapevoli?	<i>Perché ai ventenni di oggi preoccupano l'economia e l'ecologia mondiale.</i>

..... / 40 punti (2X6 - 7X4 punti)

c. Trova il termine del testo corrispondente alle seguenti definizioni (orientati nel paragrafo SETTE POSSIBILI "SCENARI Z")

1. Astenersi dall'usare, dal consumare denaro o limitarne l'uso allo stretto indispensabile, in vista di future necessità

RISPARMIARE

2. Fase in cui l'economia non si sviluppa ma retrocede.

RECESSIONE

3. Ogni atto e comportamento che faccia uso della forza in modo impetuoso e incontrollato, con l'obiettivo di recare danno ad altri.

VIOLENZA

..... / 15 punti (3X5 punti)

SECONDA PARTE

Redazione di una lettera

totale: 25 punti

Scegli una tra le tracce proposte e redigi una lettera.

a. Preparazione di una circolare riguardante l'invito ad una conferenza sulla Generazione Z.

Il Centro Professionale Commerciale di Lugano organizza una conferenza sulle caratteristiche e sui comportamenti della Generazione Z. Alla serata prenderà parte lo psicoterapeuta specializzato in età adolescenziale Marco Ghezzi e l'economista Andrea Rossi. Vista l'eccezionalità dell'evento, la Direzione ha deciso di invitare tutti gli allievi della scuola.

Nella tua qualità di apprendista assistente d'ufficio della scuola, sei stato/a incaricato/a di preparare una lettera circolare quale invito alla conferenza da inviare a tutti gli allievi del CPC di Lugano.

Il tuo compito consiste nel redigere il testo della circolare, spiegando il programma della conferenza; fai attenzione che tutti i punti concordati elencati sotto, siano inseriti.

1. Prima di tutto ricordati di inserire la data, l'indirizzo della scuola e quello dei destinatari

CPC Lugano
Via Gerso 1a
6900 Lugano

Agli allievi del
CPC Lugano
Domicilio

2. Ecco i punti da trattare nella circolare

1	La conferenza è fissata per il 14 settembre 2020 alle ore 17.00 nell'Aula Magna della scuola (via Gerso 1a, 6900 Lugano). La serata seguirà un programma particolare.
2	Ore 17.00 – 17.15 Accoglienza e presentazione della serata
3	Ore 17.15 – 18.00 Intervento dello psicoterapeuta specializzato in età adolescenziale Marco Ghezzi
4	Ore 18.00 – 18.45 Intervento dell'economista Andrea Rossi
5	Dopo la conferenza vi sarà la possibilità di porre alcune domande ai relatori.
6	Concludi la lettera con i saluti di rito

b. Redazione di una lettera ad un amico

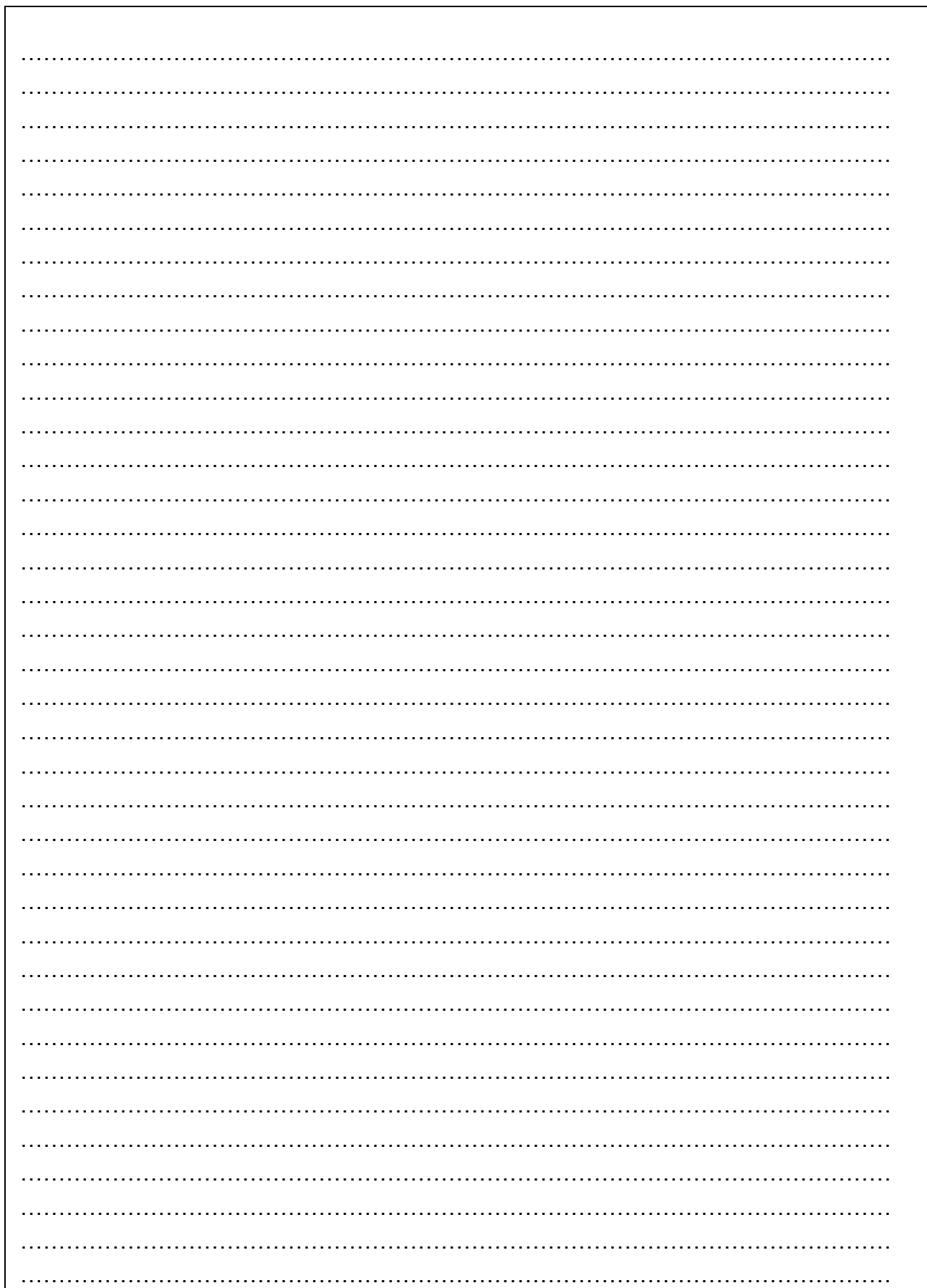
Prova a scrivere una lettera a Johnny, un tuo amico che abita lontano, spiegandogli come vivi tu oggi, tra social, questione ecologica, aspettative professionali,...

Il tuo compito consiste nel redigere la lettera ad un amico, cercando di fargli capire come stai vivendo la tua gioventù ed esprimendo i tuoi pensieri e considerazioni sul tema (150/200 parole).

Ricordati di inserire luogo e data, introduzione, chiusura, saluti e la firma.

SOLUZIONE

Redigi la lettera in questo spazio

A large rectangular box with a solid black border, intended for writing a letter. The interior of the box is filled with horizontal dotted lines, providing a guide for the placement of text. The lines are evenly spaced and extend across the width of the box.

