

A low-angle, upward-looking perspective of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are arranged in a circular pattern, converging towards the top of the frame. The sky is a vibrant blue with scattered white clouds. The text is overlaid in the upper left quadrant.

**ESAME PROFESSIONALE
FEDERALE DI CUSTODE**

**RELAZIONE FINALE ESAME
2025**

Indice

1	Organizzazione dell'esame	3
2	Panoramica generale	4
3	Relazione del Presidente	5
4	Relazioni sulle parti d'esame	
4.1	Pulizia	7
4.2	Manutenzione dell'edificio	7
4.3	Tecnologia edilizia	9
4.4	Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	11
4.5	Amministrazione e gestione del personale	12
4.6	Competenze relazionali e comunicazione	14
5	Statistiche	16
6	Note Assegnazione dei voti	22

1 ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME

- Presidente	Bruno Schnider, Buttisholz
- Vicepresidente	
- Parte d'esame 5 Amministrazione e gestione del personale	Giorgio Nadig, Wabern
- Parte d'esame 1 Pulizia	Regula Juninger, Fischbach-Göslikon
- Parte d'esame 2 Manutenzione dell'edificio	Christof Stalder, Magden
- Parte d'esame 3 Tecnologia edilizia	Josef Oberholzer, Hinwil
- Parte d'esame 4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi	Anita Mattenberger, Heimenhausen
- Parte d'esame 6 Competenze relazionali e comunicazione	Daniel Jud, Spreitenbach
- Responsabile dell'esame	Andreas Ernst
- Segreteria d'esame	Simon Estermann

Esame professionale federale di custode
Casella postale
6002 Lucerna
Tel. 041 368 58 21
Fax 041 368 58 59
info@pruefung-hauswart.ch
www.pruefung-hauswart.ch

2 PANORAMICA GENERALE

Partecipanti

iscritti:	315
non ammessi:	0
ritirati:	5
esame non completato:	1
interrotto:	1
non sostenuto:	0
esame completato:	309
superato:	237
non superato:	72

Svolgimento dell'esame

Esami scritti	Scuola Seehalde, Niederhasli
	Sabato, 27 settembre 2025
ore 08.30–09.30	Tecnologia edilizia
ore 09.50–10.50	Manutenzione dell'edificio
ore 11.10–12.10	Pulizia
ore 13.10–15.10	Amministrazione e gestione del personale
ore 15.40–16.40	Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi
Esami orali e pratici	Schulhaus Seehalde, Niederhasli
Reparto 1	Partecipanti 1–54 Lunedì 6 ottobre 2025 Ore 08.00–17.30
Reparto 2	Partecipanti 55–108 Martedì 7 ottobre 2025 Ore 08.00–17.30
Reparto 3	Partecipanti 109–162 Mercoledì 8 ottobre 2025 Ore 08.00–17.30
Reparto 4	Partecipanti 163–216 Giovedì 9 ottobre 2025 Ore 08.00–17.30
Reparto 5	Partecipanti 217–273 Venerdì 10 ottobre 2025 Ore 08.00–17.30
Reparto 6	Partecipanti 274–315 Sabato 11 ottobre 2025 Ore 08.00–17.30

3 RELAZIONE DEL PRESIDENTE

È con grande gioia e gratitudine che dichiaro conclusa e superata con successo la trentaseiesima edizione dell'esame professionale federale per custodi nel 2025, che si è svolta nei locali e nel complesso scolastico Seehalde a Niederhasli.

«Chi non migliora non è abbastanza bravo». Questo è il motto della mia lettera di benvenuto nelle informazioni sull'esame di quest'anno 2025. A mio avviso, è il propulsore fondamentale, la motivazione indispensabile e l'ambizioso incentivo per raggiungere l'obiettivo tanto desiderato: conseguire l'attestato professionale federale di custode e superare l'esame. Con il conseguimento di questo attestato professionale, le diplomate e i diplomati hanno ricevuto una formazione pionieristica, solida e altamente qualificata per affrontare le sfide future di un settore immobiliare, infrastrutturale e del facility management sempre più rilevante, complesso ed esigente.

Quest'anno l'esame professionale si è svolto dal 27 settembre all'11 ottobre 2025.

Anche in quest'occasione ho potuto constatare con giustificato orgoglio che lo svolgimento degli esami scritti, orali e pratici è avvenuto in maniera serena, obiettiva e strutturata, senza che si siano verificate complicazioni degne di nota. La nostra affiatata squadra della segreteria degli esami, le/i capo perite/i e perite/i d'esame molto ben preparati nonché la costruttiva collaborazione di tutte le parti coinvolte hanno contribuito al raggiungimento di questo risultato.

Anche quest'anno la responsabilità della direzione organizzativa e strategica durante la settimana degli esami è stata esercitata dalla società Graf & Partner AG. In retrospettiva, posso affermare che l'intero processo degli esami è stato predisposto, orchestrato e condotto in modo eccellente. Ancora una volta possiamo attestare una collaborazione costruttiva, affidabile, lungimirante e di ottimo livello. Grazie!

Garanzia della qualità, ottimizzazioni e miglioramenti costanti sono stati anche quest'anno all'ordine del giorno, perfettamente in linea con il mio motto. Per raggiungere questi obiettivi sono stati organizzati workshop, corsi specialistici e di formazione continua, durante i quali le competenze sono state insegnate ed esercitate in modo adeguato alla situazione, orientato alla prassi e approfondito.

Le riunioni quotidiane della commissione d'esame si sono svolte come di consueto con le/i capo perite/i delle diverse parti d'esame e con i responsabili d'esame. Durante le sedute abbiamo riflettuto e discusso sullo svolgimento degli esami passati e attuali, sui punti chiave a livello organizzativo, sui tempi, sulle sfide imminenti nonché sugli eventuali adeguamenti necessari e le misure immediate. Quest'anno, nella commissione è apparso un nuovo volto. Nella parte d'esame 4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi Anita Mattenberger ha ricoperto per la prima volta il ruolo di capa perita d'esame. Anita Mattenberger è stata per molti anni perita d'esame nella parte d'esame 4 e, in qualità di giardiniera con diploma federale EPS Giardinaggio e paesaggistica, era perfettamente all'altezza dei suoi nuovi compiti e della sua nuova funzione. Il passaggio è stato accolto in modo assolutamente positivo, è avvenuto in modo fluido e orientato agli obiettivi sotto ogni punto di vista. Desidero cogliere l'occasione per ringraziare sentitamente il signor Oskar Koch, che ha ricoperto questa carica con passione, dedizione e, quale veterano, con accortezza, professionalità e competenza. Auguro a Oskar Koch ogni bene per il futuro, salute e tantissimo tempo da dedicare ai suoi amati hobby.

Per i partecipanti all'esame, il tasso di successo è stato il seguente:

l'esame di quest'anno è stato superato complessivamente da 237 candidati.

Non superato	72
– risultati insufficienti	71
– non sostenuto	0
– interrotto senza giustificato motivo	1

A candidati e alle candidate che hanno superato l'esame con successo vanno le mie più vive congratulazioni. Auguro loro tanta gioia, soddisfazione e appagamento nel loro attuale o nuovo posto di lavoro, ma anche il successo sperato e nuove prospettive per il loro futuro percorso professionale.

Mercoledì 8 ottobre 2025 la Commissione d'esame ha invitato la SEFRI, le organizzazioni responsabili, gli istituti professionali e di formazione continua coinvolti nella formazione per custode EP con attestato professionale federale nonché l'autorità della circoscrizione scolastica della scuola secondaria Niederhasli Niederglatt, a una mattinata di visita. Alle visitatrici e ai visitatori presenti è stata nuovamente offerta la possibilità di acquisire un quadro approfondito della routine quotidiana degli esami e dei processi che li supportano. Si è instaurato un fervido scambio reciproco ed è stato possibile chiarire prontamente sul posto eventuali domande o incertezze. Il bilancio di questa mattinata è decisamente positivo e giudichiamo l'evento come uno scambio prezioso e costruttivo a favore della trasparenza.

Ringrazio di cuore le perite e i periti, le capo perite e i capo periti, la direzione d'esame, l'ufficio responsabile dei voti e il team di sorveglianza agli esami, impegnato nelle prove scritte, per l'instancabile, competente e attivo impegno, adeguato alla situazione. Siamo così riusciti a garantire che durante gli esami regnasse un clima gradevole, in un ambiente positivo con un'atmosfera serena.

Per il sostegno prestato alle nostre istanze desidero esprimere il mio sentito ringraziamento al signor Daniel Beck dell'autorità scolastica Niederhasli Niederglatt. Ringrazio inoltre tutto il team dei custodi, in particolare il signor Martin Boos, custode EPS, il signor Roger Eckert, custode EP/APF, e il signor Roman Meier, responsabile media e ICT. Rivolgiamo un ringraziamento anche a tutte le persone coinvolte e alle aziende locali per i servizi erogati.

A partire dall'inizio di gennaio 2026, sulla nostra homepage saranno disponibili tutti gli esami scritti, compreso il rapporto d'esame, nonché le modalità di iscrizione e i calendari per l'anno 2026. Le convocazioni all'esame seguiranno secondo le tempistiche.

L'esame professionale federale di custode 2026 si terrà presumibilmente sabato 26 settembre e dal 5 al 10 ottobre 2026 presso la sede scolastica Seehalde nella circoscrizione della scuola secondaria Niederhasli Niederglatt Hofstetten (ZH). Con riserva di modifiche al bando di concorso ufficiale.

Bruno Schnider, Presidente della Commissione d'esame

4 Rapporti sulle parti d'esame

4.1 Pulizia

Esame scritto

Come negli anni precedenti, la prova d'esame scritta nella materia Pulizia consisteva in una situazione iniziale orientata alla pratica dalla quale sono stati elaborati diverse prove parziali. Il ventaglio delle prove ha coperto tutte le aree tematiche rilevanti delle tecniche di pulizia, riflettendo le sfide tipiche della quotidianità professionale di una custode o di un custode.

Nella prova di calcolo veniva richiesto di effettuare un confronto dei costi con e senza impiego di un impianto di dosaggio. Anche le ulteriori tracce presentavano un chiaro riferimento alla pratica professionale. Dalle candidate e dai candidati ci si aspetta che siano dotati di solide conoscenze delle tecniche di pulizia, della loro corretta applicazione e della capacità di trasmettere tali conoscenze agli apprendisti.

Come già negli anni precedenti le sfide maggiori si sono presentate nella comprensione delle tracce nonché nella comprensione e nell'applicazione mirata delle informazioni rilevanti tratte dai testi di riferimento. Per poter svolgere i compiti in modo completo e corretto erano indispensabili solide conoscenze tecniche di base.

Il fattore tempo ha avuto un ruolo piuttosto secondario in questo esame, poiché la maggior parte dei partecipanti è riuscita a svolgere tutte le prove. La qualità delle risposte fornite ha rilevato, tuttavia, una forte disomogeneità, sottolineando l'importanza di una preparazione accurata e di una chiara organizzazione delle conoscenze tecniche.

Esame pratico

Nella parte pratica sono state introdotte quest'anno due nuove postazioni. Pertanto sono ora disponibili complessivamente sette diverse stazioni d'esame e due postazioni di istruzione. Grazie a questa modifica è stato possibile rinunciare allo svolgimento parallelo delle postazioni. La precedente postazione esterna è stata eliminata, così i partecipanti non erano più esposti a condizioni meteorologiche avverse.

Le nuove postazioni d'esame completano in modo sensato l'offerta esistente e consentono una valutazione ancora più ampia delle competenze tecniche e metodologiche dei partecipanti. L'ambiente d'esame offre ottime condizioni quadro affinché i partecipanti possano dimostrare al meglio le loro conoscenze e le loro capacità pratiche.

Prospettive

Gli esami pratici continueranno a svolgersi secondo le modalità consolidate. Le singole postazioni verranno regolarmente verificate e, se necessario, adeguate in modo da garantire una qualità degli esami costantemente elevata. Se nelle prove viene preteso un metodo indiretto o diretto, questo dovrà essere applicato in modo coerente.

Nella parte scritta si continuerà ad attribuire importanza a conoscenze specialistiche ampie e orientate alla prassi. Argomenti quali la conoscenza e la cura dei materiali, lo svolgimento teorico delle tecniche di pulizia e la descrizione e pianificazione strutturata dei processi lavorativi rimangono elementi centrali.

La comprensione sicura dei testi di riferimento e il riconoscimento dei nessi contenutistici tra situazione iniziale e traccia della prova continuano a essere un importante punto focale dell'esame.

Raccomandazione delle perite e dei periti

Dagli aspiranti custodi con attestato professionale federale ci si aspetta che dispongano delle competenze necessarie per formare i collaboratori e le collaboratrici nei seguenti ambiti:

pulizia e igiene, dosaggio dei prodotti e utilizzo di macchine e apparecchi. Anche la stesura dei piani di lavoro rientra nelle mansioni quotidiane di una/un custode con attestato professionale federale.

4.2 Manutenzione dell'edificio

Esame scritto

L'esame scritto sulla manutenzione degli edifici verteva sui danni all'involucro dell'edificio (facciata) e sulle misure, necessarie da adottare oltre che sulle conoscenze generali in materia di manutenzione degli edifici. Inoltre, si dovrebbero elaborare diagnosi dei problemi riscontrati e formulare conclusioni volte a risolvere l'inefficienza dei componenti edili.

L'esame comprendeva argomenti e situazioni che si verificano nella quotidianità e che possono quindi essere risolti una/un custode in possesso di attestato professionale federale. Le domande vertevano su conoscenze tecniche in materia di amministrazione, sicurezza sul lavoro e in azienda, riconoscimento di danni alle costruzioni, esecuzione difettosa dei lavori da parte di artigiani e documentazione dei lavori di manutenzione.

Conclusioni

Dalla correzione è emerso che la gran parte dei candidati e delle candidate ha superato l'esame con voti da sufficienti a buoni, nonostante fosse leggermente più difficile rispetto allo scorso anno.

Il riconoscimento dei danni e dei deterioramenti in atto nella struttura dell'edificio e i conseguenti interventi corretti da intraprendere rientrano tra le competenze chiave nella manutenzione degli immobili. L'analisi dello stato degli edifici costituisce una componente fondamentale dell'attività quotidiana della manutenzione degli immobili e continuerà pertanto a essere oggetto di valutazione nelle prove scritte.

L'esame era orientato alla prassi e includeva una serie di domande concernenti le basi delle conoscenze tecniche. Con questa traccia d'esame sarebbe stato possibile ottenere almeno un voto sufficiente. Una parte considerevole dei risultati d'esame si è collocata di conseguenza tra i voti 4.0 e 4.5.

L'esame scritto del 2025 è stato leggermente più impegnativo rispetto a quello del 2024.

L'esame scritto continuerà anche in futuro ad essere strutturato con una traccia analoga. La comprensione del testo e l'analisi di una situazione riscontrata nella prassi professionale quotidiana rimarranno anche in futuro fattori importanti da affrontare e padroneggiare.

Esame pratico

Gli spazi generosi della sede d'esame hanno consentito l'allestimento di postazioni di lavoro ideali per l'esame pratico, permettendo ai candidati e alle candidate di sostenere le prove indisturbati.

Pertanto, l'esame si è svolto tranquillamente, senza contrattempi degni di nota.

È stata dedicata molta attenzione alla formazione dei periti e delle perite nelle aree della sicurezza sul lavoro, dello svolgimento degli esami, della gestione di candidati e candidate e delle prove d'esame. Questa preparazione si è rivelata decisamente positiva per tutte le parti coinvolte durante l'esame.

I lavori pratici impartiti comprendevano una panoramica delle possibili mansioni che una/un custode può trovarsi a dover svolgere nella sua attività quotidiana.

L'esame pratico era articolato in tre parti.

- Traccia d'esame A e traccia d'esame B con le singole postazioni di lavoro per i lavori pratici
- Traccia d'esame C con istruzioni, a scelta, misurazione, taglio del filetto, regolazione dell'anta di un armadio

La suddivisione delle candidate e dei candidati per le tracce d'esame A, B o C è avvenuta in modo casuale.

In generale, va detto che la destrezza manuale rimane un fattore importante, che non deve essere trascurato, nonostante l'orientamento sempre più tecnico della nostra professione.

Anche la capacità di risolvere problemi in situazioni e mansioni impreviste fa parte della routine lavorativa quotidiana di una/un custode. Si può e si deve pretendere da una candidata o da un candidato che colga la sfida e cerchi soluzioni.

Ai lavori pratici:

Quest'anno i compiti assegnati sono stati risolti per la maggior parte in modo sufficiente. Si sono registrati solo pochissimi risultati di livello da buono a ottimo. Osservando i lavori è emerso che alcune candidate e alcuni candidati erano sopraffatti dal compito assegnato. Di conseguenza, le soluzioni attese e la qualità di lavoro richiesta non sono state ottenute. Leggere l'incarico, eseguirlo e farlo entro un lasso di tempo prestabilito e limitato ha creato difficoltà a molti partecipanti.

Anche i lavori relativi a porte, sistemi di chiusura e sicurezza hanno creato difficoltà a molti candidati. Fatto piuttosto incomprensibile, dal momento che si tratta di un tema fondamentale nella manutenzione degli immobili. Nel ruolo di custode è necessario, o meglio indispensabile, padroneggiare la struttura e le normative relative a una serratura.

I lavori di riparazione e modifica sono stati parzialmente ben eseguiti, ma anche qui è consigliabile esercitarsi nella pratica dei processi di lavoro. Queste postazioni si riferiscono a piccole riparazioni di qualsiasi tipo, che si tratti di un guasto, di un danno di natura meccanica o di un cambio di destinazione d'uso. È necessario fare attenzione anche alla scelta degli attrezzi giusti.

Eseguire un lavoro secondo un piano prestabilito, trasferire le misure corrette sul pezzo da lavorare e utilizzare i materiali giusti hanno rappresentato per alcune candidate e alcuni candidati una vera e propria sfida.

Istruzioni

Le istruzioni sono una procedura standardizzata che viene spiegata e esercitata durante la formazione nelle scuole. Pertanto non è rilevante in quale parte dell'esame vengano richieste. Le istruzioni vengono verificate nelle parti d'esame 1, 2, 3 e 4. Alla candidata o al candidato viene data la possibilità di scegliere tra tre possibili temi quello più idoneo per loro.

Il tema delle istruzioni deve essere esercitato obbligatoriamente prima dell'esame, in modo da poter eseguire correttamente l'istruzione durante la prova.

Conclusioni

I risultati dell'esame pratico sono stati in media appena sufficienti. Nel lavoro di custode di immobili ci si confronta quasi ogni giorno con nuove situazioni e sfide da affrontare. L'esame cerca di rappresentare questa realtà. Per le candidate e i candidati è importante accettare la sfida e iniziare rapidamente il lavoro, poiché il tempo disponibile agli esami per svolgere il compito assegnato è prestabilito.

Alcune candidate e alcuni candidati, di fronte a un compito nuovo per loro, non hanno nemmeno iniziato a svolgere il lavoro. La capacità di comprendere l'incarico e di eseguire il compito utilizzando gli strumenti messi a disposizione è una parte importante dell'esame pratico.

Le abilità e le competenze manuali rimarranno un fattore importante anche in un futuro sempre più automatizzato del profilo professionale di custode. Questo giustifica quindi pienamente l'importanza attribuita alla parte d'esame 2, Manutenzione dell'edificio, nell'esame professionale federale di custode. La valutazione dell'esame pratico ha rivelato che molto spesso il lavoro non è stato svolto con sufficiente precisione. La giusta scelta degli strumenti, un lavoro pulito e lasciare l'ambiente di lavoro ordinato dopo aver eseguito l'incarico rappresentano passaggi importanti. Questi punti fluiscono ugualmente nella valutazione del lavoro tanto quanto la soluzione della prova stessa. Non vanno pertanto trascurati.

È imprescindibile che queste necessarie competenze vengano verificate e valutate di conseguenza.

Il livello delle future prove d'esame non diminuirà, pertanto è consigliabile acquisire le conoscenze pratiche richieste durante la preparazione all'esame.

4.3 Tecnologia edilizia

Esame scritto (60 minuti)

L'esame scritto nella materia Tecnologia edilizia si è svolto conformemente al regolamento del 2016 e ha avuto una durata di 60 minuti. Le candidate e i candidati dovevano svolgere 15 compiti orientati alla prassi e formulati in modo adeguato al lavoro di custode. Il metodo introdotto l'anno precedente, di allegare le immagini relative alle prove su un foglio separato, si è dimostrato nuovamente efficace.

Le prove riguardavano le aree tecniche impianti sanitari, impianti di riscaldamento/ventilazione/climatizzazione ed elettrico. Sono stati oggetto della verifica tra l'altro:

- il bilanciamento idraulico negli impianti di riscaldamento;
- il controllo e la sostituzione di una presa difettosa, incl. l'articolo OIBT;
- il calcolo della potenza e dei costi dell'elettricità sulla base dei dati elettrotecnici;
- i problemi igienici in caso di tubature dell'acqua fuori servizio e loro risoluzione;
- il rilevamento di errori e proposte di intervento in base agli schemi di ventilazione;
- la reazione al funzionamento manuale nei sistemi di controllo del riscaldamento;
- le direttive per l'isolamento negli impianti sanitari;
- i componenti e la generazione di calore negli schemi di principio dei sistemi di riscaldamento;
- il funzionamento dei limitatori di temperatura di sicurezza nei sistemi di riscaldamento a pavimento;
- la valutazione dei valori di CO₂;
- la spiegazione del sistema KNX;
- le possibili applicazioni delle aperture di depurazione delle acque reflue;
- la funzione e il campo di applicazione di un dispositivo di protezione per impianti di riscaldamento e raffreddamento;
- la corretta denominazione dei componenti elettrici sulla base di immagini.

I risultati degli esami hanno mostrato una grande disparità. Le candidate e i candidati si sono presentati con livelli di formazione diversi. La crescente complessità della tecnologia edilizia e i requisiti sempre più elevati in materia di manutenzione e gestione richiedono una formazione approfondita. Si raccomanda agli istituti di formazione di investire risorse ulteriori nell'area specialistica della tecnologia edilizia.

Esame pratico (60 minuti)

Anche l'esame pratico è durato 60 minuti ed era articolato in due aree tematiche: impianti sanitari/elettrici o impianti di riscaldamento/elettrici, con 30 minuti per ciascuna area.

Riscaldamento:

- riconoscere e illustrare i componenti sulla base di schemi tecnici e moduli;
- regolare e illustrare il funzionamento delle valvole dei radiatori;
- riscaldamento a pavimento: effettuare le impostazioni, eliminare i guasti, sfiatare e lavare gli impianti.

Impianto di ventilazione/climatizzazione:

- analizzare lo stato operativo degli impianti di ventilazione e climatizzazione e spiegarne il funzionamento.

Impianto idraulico:

- manutenzione di orinatoi e cassette di scarico WC;
- riconoscere e riparare rubinetterie miscelatrici;
- leggere e interpretare planimetrie e schemi;
- denominare utensili e materiali di tubature.

Impianto elettrico:

- controlli di sicurezza (interruttori differenziali, prese di corrente, illuminazione di emergenza);
- sistemi di illuminazione e misure di risparmio energetico;
- tecnologia della comunicazione (multimedia, fibra ottica, cablaggio strutturato);
- comprensione e applicazione della documentazione tecnica.

Anche nella parte pratica si sono evidenziate differenze nella preparazione. I risultati rispecchiano la varietà dei livelli di formazione.

Tecnologia edilizia – istruzioni (60 minuti)

Una parte delle candidate e dei candidati è stata esaminata nella materia Tecnologia edilizia – Istruzioni. È stato loro chiesto di spiegare a una praticante o a un praticante un argomento relativo alla manutenzione. Era possibile scegliere tra:

- Riscaldamento: circuito di regolazione, regolatore del riscaldamento.
- Impianto idraulico: rubinetteria, cassetta di scarico, sifone di scarico.
- Impianto elettrico: dispositivi di illuminazione, rilevatori di movimento, interruttori differenziali.

Prospettive esame professionale 2026

Per l'esame professionale 2026 sono previsti adeguamenti, in particolare per quanto riguarda i nuovi requisiti energetici. La struttura dell'esame rimarrà sostanzialmente invariata.

4.4 Impianti sportivi, spazi esterni e aree verdi

Come ogni anno, il sabato precedente la settimana degli esami vengono allestite le postazioni di lavoro per l'esame pratico nell'area della scuola Seehalde a Niederhasli. In precedenza erano già state montate le tende delle singole postazioni di lavoro, posati i cavi di alimentazione e preparato il terreno per i lavori di piantumazione.

Parallelamente è stata effettuata la correzione delle prove scritte.

Esame scritto

Quest'anno, l'esame scritto aveva come situazione di partenza un parco cittadino utilizzato principalmente dalle famiglie per attività ricreative.

Le domande riguardavano, tra l'altro, la cura delle siepi topiate, degli stagni e delle piante in vaso. Sono state poste anche domande sugli alberi da ombra, sui rivestimenti e sui prati.

Le domande erano direttamente correlate alla situazione iniziale. Molte delle candidate e molti dei candidati sono stati in grado di rispondere bene alle domande, anche se le risposte erano spesso molto brevi.

La struttura chiara dei fogli delle soluzioni ha facilitato la compilazione. Le immagini allegate hanno fornito una buona panoramica del parco.

Raccomandazioni per esami futuri

Le candidate e i candidati dovrebbero in futuro prestare particolare attenzione ai seguenti punti:

- **Leggibilità:** Scrivere in modo chiaro e leggibile.
- **Forma di rappresentazione:** Distinguere tra un semplice elenco di parole chiave e descrizioni o spiegazioni complete.
- **Numero di risposte:** Inserire il numero di risposte richieste per ogni domanda.
- **Calcoli:** Eseguire calcoli di superficie e volume di forme rettangolari e cilindriche.
- **Riferimento alla traccia:** Rispondere sempre in modo concreto al compito assegnato.
- Si prega di osservare sempre il regolamento d'esame vigente e le istruzioni.

L'esame scritto viene adeguato ogni anno alla nuova situazione di partenza e formulato in conformità con il regolamento d'esame e il regolamento generale. L'ortografia non viene valutata.

Esame pratico

Anche quest'anno gli esami pratici si sono svolti presso il complesso scolastico Seehalde di Niederhasli.

In un clima autunnale secco e parzialmente soleggiato, sono stati eseguiti i seguenti lavori:

- piantumazione di arbusti singoli, siepi, piante annuali e perenni;
- potatura di arbusti (diradamento);
- messa in funzione e impiego di tosaerba (con cambio lame) e rasaerba per finiture;
- regolazione della flora di accompagnamento del prato con erbicida selettivo;
- concimazione di prati e aree verdi;
- servizio completo per piante da interno, compreso trattamento fitosanitario;
- adattamento di pavimentazioni in masselli autobloccanti e superfici a prato;
- creazione di un elenco di piante secondo le indicazioni fornite.
- Istruzioni per uno dei lavori sopra indicati.

Le postazioni di lavoro sono state distribuite sull'area in modo ottimale, contribuendo a creare un'atmosfera tranquilla e favorevole alla concentrazione durante l'esame.

Come negli anni precedenti, gli aspiranti custodi hanno istruito i tirocinanti su attività selezionate secondo il metodo FIIT.



Osservazioni delle perite e dei periti

- Le candidate e i candidati si sono presentati puntuali, motivati e con l'attrezzatura personale necessaria.
- La maggior parte di loro ha gestito bene i 60 minuti di tempo a disposizione.
- A causa delle attività sempre più orientate alla tecnologia nella quotidianità lavorativa, ad alcune candidate e ad alcuni candidati mancava la pratica data dalla routine, e ciò ha portato a perdite di tempo e a un lavoro poco strutturato.
- La qualità delle esecuzioni variava da molto buona a insufficiente, facendo emergere chiaramente chi aveva già maturato esperienza pratica in precedenza.
- Soprattutto il servizio idrico completo e la piantumazione delle superfici hanno richiesto tutto il tempo di lavoro a disposizione.
- La mancanza di conoscenze botaniche ha causato incertezze e situazioni di stress.

Istruzioni secondo il metodo FIIT

- Seguire attentamente le singole fasi del processo d'istruzione.
- Definire i punti chiave direttamente correlati all'esecuzione dei lavori. (*L'ergonomia e i dispositivi di protezione individuale non sono considerati punti chiave*).
- La fase di esercitazione è stata spesso tralasciata o svolta in modo insufficiente.
- Sfruttare al meglio l'intero tempo a disposizione per l'esame.

La struttura scolastica Seehalde offre condizioni ideali per lo svolgimento dell'esame. Le tende consentono di eseguire i lavori anche in condizioni meteorologiche sfavorevoli.

Nel complesso, le prove del 2025 si sono svolte in modo ordinato, orientato alla prassi e in condizioni quadro ottimali.

4.5 Amministrazione e gestione del personale

Esame scritto

Situazione di partenza:

L'esame open book ha una durata complessiva di 120 minuti, dei quali i primi cinque minuti sono riservati all'analisi della situazione di partenza. Le singole sotto aree non vengono valutate separatamente ma nel loro insieme. Il punteggio massimo raggiungibile è 120 punti.

1. Fondamenti di gestione del personale e comunicazione

Per l'esame scritto nella parte dedicata alla gestione del personale sono state formulate nuove domande. Le candidate e i candidati hanno dimostrato di saperle affrontare bene. Erano formulate in modo chiaro e variavano nella forma delle risposte (testo libero, scelta multipla, presa di posizione su diversi elementi della domanda). Dall'accuratezza delle risposte si deduce che nella maggior parte dei casi le candidate e i candidati hanno avuto tempo a sufficienza per elaborare tutte le dieci domande. Come lo scorso anno, la formazione di custode dovrebbe prestare particolare attenzione alle competenze linguistiche.

Osservazioni sui singoli esercizi:

Esercizio 1

A questa domanda introduttiva sono state date molte buone risposte. Grazie alla precisazione nella domanda, rispetto allo scorso anno le risposte sono state più specifiche per quanto concerne la formazione di Operatore/Operatrice di edifici e infrastrutture AFC.

Esercizio 2

Questo esercizio è stato svolto bene nella maggior parte dei casi. La suddivisione rappresentativa delle aree tematiche è stata utile ai candidati.

Esercizio 3

Questo esercizio è stato svolto bene. La maggior parte delle candidate e dei candidati ha fornito oltre al giudizio anche una motivazione.

Esercizio 4

In questa nuova domanda orientata alla prassi le candidate e i candidati sono stati in grado di indicare diverse modalità operative.

Esercizio 5

Grazie all'impronta pratica di questa nuova domanda, anche in questo caso le candidate e i candidati sono riusciti a fornire risposte appropriate e a giustificarle.

Esercizio 6

Questa nuova domanda nel campo della gestione del personale con background giuridico ha ricevuto per lo più risposte corrette, anche se spesso mancava la descrizione della scelta della risposta. In futuro si potrebbe indicare più chiaramente la necessità di fornire tale descrizione.

Esercizio 7

A questa domanda è stato risposto correttamente.

Esercizio 8

Nonostante la chiara richiesta di richiamarsi alla situazione iniziale nel rispondere, ciò è stato spesso ignorato e le risposte alla domanda sono state troppo generiche.

Esercizio 9

Questa domanda sull'attività quotidiana del team è risultata chiara alle candidate e ai candidati e ha ricevuto risposte corrette.

Esercizio 10

Le risposte a questa domanda conseguente sono state in parte troppo generiche, nonostante fossero stati richiesti obiettivi concreti.

2. Fondamenti di contabilità

Le tracce d'esame sono paragonabili a quelle dell'anno precedente. Quest'anno si è volutamente rinunciato ai calcoli con le aliquote IVA. Tra i docenti esistono pareri differenti su come debba essere considerata l'IVA nelle stime dei costi – anche se ciò è chiaramente indicato nella traccia, vengono comunque illustrati approcci pratici derivati dall'esperienza, che però non sono vincolanti. Come negli ultimi anni abbiamo constatato un calo delle competenze linguistiche.

Esercizio 11

La domanda introduttiva è stata in parte risolta in modo molto sintetico. Sono state poste tre domande e alcuni partecipanti hanno risposto con tre parole chiave soltanto.

Esercizio 12

Questo esercizio è stato risolto molto bene. Le voci contabili relative a un incremento, a una diminuzione o all'assenza di variazione dell'utile sono state dedotte in maniera corretta.

Esercizio 13

Il calcolo degli acquisti è stato risolto in modo piuttosto approssimativo. In alcuni casi sono stati indicati prezzi eccessivi che, a un esame più attento e a una stima approssimativa, avrebbero dovuto essere evidenti.

Esercizio 14

In questo esercizio molte candidate e molti candidati non hanno notato che si trattava di due ricavi netti A e B, che dovevano poi essere sommati per il conto economico a più livelli. Alcuni partecipanti hanno anche sommato i costi ai ricavi netti, invece di sottrarli.

Esercizio 15

La maggior parte dei partecipanti ha inserito correttamente le crocette. Solo alcuni hanno inserito più crocette, come l'anno scorso. Questa risposta è stata valutata come chiaramente errata.

Esercizio 16

Il calcolo delle varie voci di bilancio è stato risolto in modo soddisfacente nella maggior parte dei casi. Purtroppo sono stati commessi diversi errori di distrazione nell'addizione.

Esercizio 17

La maggior parte delle candidate e dei candidati ha risposto correttamente alle diverse affermazioni.

Esercizio 18

Rispetto agli anni precedenti, questo esercizio sulle valute estere è stato tra i più semplici. Tuttavia, alcuni partecipanti non si sono presi il tempo di leggere attentamente la traccia e hanno fatto più calcoli di quelli richiesti.

3. Fondamenti di diritto

Quest'anno, la maggior parte dei compiti in ambito giuridico è stata svolta integralmente e a un buon livello qualitativo. Ciò è probabilmente dovuto, da un lato, a un'efficiente gestione del tempo e, dall'altro, all'accurata preparazione delle candidate e dei candidati. Rispetto all'anno precedente, la media dei voti è scesa leggermente.

Le candidate e i candidati hanno avuto maggiore difficoltà con le domande aperte che richiedevano la risoluzione di questioni giuridiche, in particolare con gli esercizi 22, 23 e 24. L'esercizio 21, nel quale bisognava indicare nel modo più preciso possibile le tipologie contrattuali descritte nel caso specifico, così come gli esercizi 19 e 20 (domande a risposta singola e multipla), sono stati ben padroneggiati dalla maggior parte delle candidate e dei candidati. È emerso tuttavia in modo particolare che molti candidati hanno avuto difficoltà a individuare la norma di legge pertinente.

Nel complesso si deduce che una formulazione chiara delle domande, una solida preparazione giuridica e una buona gestione del tempo sono determinanti. Aumentare gli esercizi mirati all'individuazione e all'applicazione delle disposizioni di legge pertinenti potrebbe contribuire a migliorare ulteriormente le prestazioni nei casi giuridici aperti.

4. Osservazione finale

Siamo tuttora convinti che l'utilizzo sistematico delle prove d'esame degli anni precedenti nel corso delle lezioni faciliti alle candidate e ai candidati il superamento di queste prove. Con l'utilizzo delle prove degli anni precedenti si può inoltre allenare l'abilità di gestire efficacemente il tempo.

Esame orale

Situazione di partenza:

L'esame ha una durata di 45 minuti. Di questi, 5 minuti all'inizio del colloquio d'esame sono dedicati allo studio della situazione di partenza. Le singole aree tematiche non vengono nemmeno qui valutate separatamente. L'esame viene valutato nel suo insieme.

Gestione del personale e diritto

L'esame orale nell'area «Gestione del personale e diritto», che comprendeva prove orientate ai problemi quotidiani della manutenzione degli edifici, è stato superato con successo dalle candidate e dai candidati. Hanno dimostrato di possedere non solo conoscenze teoriche, ma anche la capacità di applicarle nella pratica, in particolare nella gestione dei conflitti, nella comunicazione e nelle questioni giuridiche.

Raccomandiamo vivamente alle scuole di continuare a utilizzare casi reali o realistici a fini didattici e di valutazione, al fine di rafforzare le competenze operative degli studenti.

4.6 Competenze relazionali e comunicazione

Dopo la presentazione della documentazione, ovvero dei lavori scritti delle candidate e dei candidati, i dossier sono stati assegnati alle perite e ai periti competenti dopo aver verificato l'assenza di plagio.

L'esame della documentazione presentata ci ha dato un'impressione molto positiva. Non sono stati trovati documenti copiati integralmente.

È stato trovato un lavoro in cui il piè di pagina al centro della documentazione riportava un altro autore. Difficile da comprendere come mai il simbolo del copyright fosse riportato su ogni pagina e nella dichiarazione di originalità fosse indicato un nome errato nel piè di pagina, compreso il simbolo del copyright/nome di terzi. Dal colloquio d'esame è emerso che, a causa delle grandi lacune nelle conoscenze, il partecipante non aveva redatto gran parte della documentazione autonomamente.

Durante il workshop di un'intera giornata presso l'Alta Scuola pedagogica di Zurigo (PH Zürich), si è parlato e discusso delle esperienze e dei risultati dell'esame del 2024 nonché delle novità e dei cambiamenti per il nuovo esame dell'autunno 2025, con scambio di opinioni. Alla fine del workshop, le documentazioni sono state lette, valutate e analizzate attentamente dalle perite e dai periti. La preparazione dei colloqui tecnici per la parte orale è stata elaborata e convalidata dal team di periti prima dell'esame. In totale quest'anno sono stati coinvolti 44 perite/periti in 23 diverse coppie di team nella materia Competenze relazionali e comunicazione.

Parte scritta – documentazione dell'impianto (parte d'esame 6.1):

Tranne alcune eccezioni, la documentazione presentata era di buona qualità. Nella maggior parte dei casi sono state rispettate le direttive contenute nella guida 2018 dell'esame professionale federale di custode, consentendo agli esperti di farsi un quadro completo delle strutture e delle mansioni di candidate e candidati.

Sempre più spesso si è constatato che nella parte testuale si rinuncia a qualsiasi immagine e tabella. Ciò non favorisce la leggibilità della documentazione. Laddove sia opportuno e utile per comprendere una situazione, è legittimo ricorrere all'uso di immagini o schizzi. Aiuta sia le perite/i periti che le candidate/i candidati a presentare, spiegare e comprendere più facilmente una questione.

Due lavori in particolare hanno attirato la nostra attenzione: uno spesso oltre 75 mm, pieno di piani ripetitivi. Un secondo con uno spessore di 5 mm, con allegati così compressi da renderli illeggibili. Entrambi hanno ottenuto valutazioni insufficienti a causa della scarsa osservanza delle indicazioni contenute nelle linee guida. In generale, dobbiamo constatare che sempre meno candidate e candidati rispettano i criteri stabiliti nelle linee guida per la presentazione della documentazione. Queste circostanze portano a documentazioni incomplete con conseguenti voti insufficienti. La creazione della documentazione è un lavoro puramente meticoloso che può essere svolto senza la pressione degli esami e rappresenta una buona base per la valutazione.

Purtroppo, come già osservato negli anni passati, questa tendenza continua. I partecipanti utilizzano sempre meno termini tecnici. Si riscontra un numero significativamente maggiore di perifrasi per descrivere i fatti. Per le perite e i periti ciò ovviamente è ideale, perché le candidate e i candidati forniscono in questo modo molti spunti per il colloquio tecnico. L'obiettivo della documentazione, tuttavia, è quello di valutare candidate e candidati anche sotto il profilo della loro capacità di esprimersi con i termini tecnici corretti in qualità di futuri professionisti. Questo vale sia per la documentazione che per il colloquio tecnico.

Parte orale – presentazione e discussione tecnica (parte d'esame 6.2):

Presentazioni: le candidate e i candidati hanno preparato bene le presentazioni. Il tedesco rimane la lingua standard obbligatoria per la presentazione. Questo evidentemente non era chiaro a tutti i candidati e a tutte le candidate. L'infrastruttura messa a disposizione (proiettori, maxischermi, visualizzatori) ha funzionato perfettamente. Purtroppo, anche quest'anno diverse candidate e diversi candidati hanno avuto problemi nell'utilizzare l'infrastruttura messa a disposizione. In più casi si sono verificati problemi con i propri notebook. Al posto delle presentazioni, i sistemi hanno eseguito degli aggiornamenti. Raccomandiamo vivamente di disattivare tali funzioni prima dell'esame. Per noi è incomprensibile che quest'anno due candidati abbiano dimenticato il proprio notebook a casa.

Argomenti del colloquio: oltre alla documentazione presentata e alla presentazione delle candidate e dei candidati, il colloquio tecnico e d'esame verte anche su tutti gli altri aspetti della manutenzione degli immobili. La base per la materia «Competenze relazionali e comunicazione» è costituita dalle linee guida, in particolare dai due allegati «Carta delle attività inerenti alla professione di custode» e «Profilo di qualificazione del custode».

Molte candidate e molti candidati sono rimasti sorpresi dal fatto che le perite e i periti abbiano affrontato anche argomenti completamente diversi, non correlati alla documentazione. In questa sede desideriamo ribadire che tutto ciò che manca nella documentazione fornisce alle perite e ai periti uno spunto diretto per il colloquio tecnico.

Conclusioni:

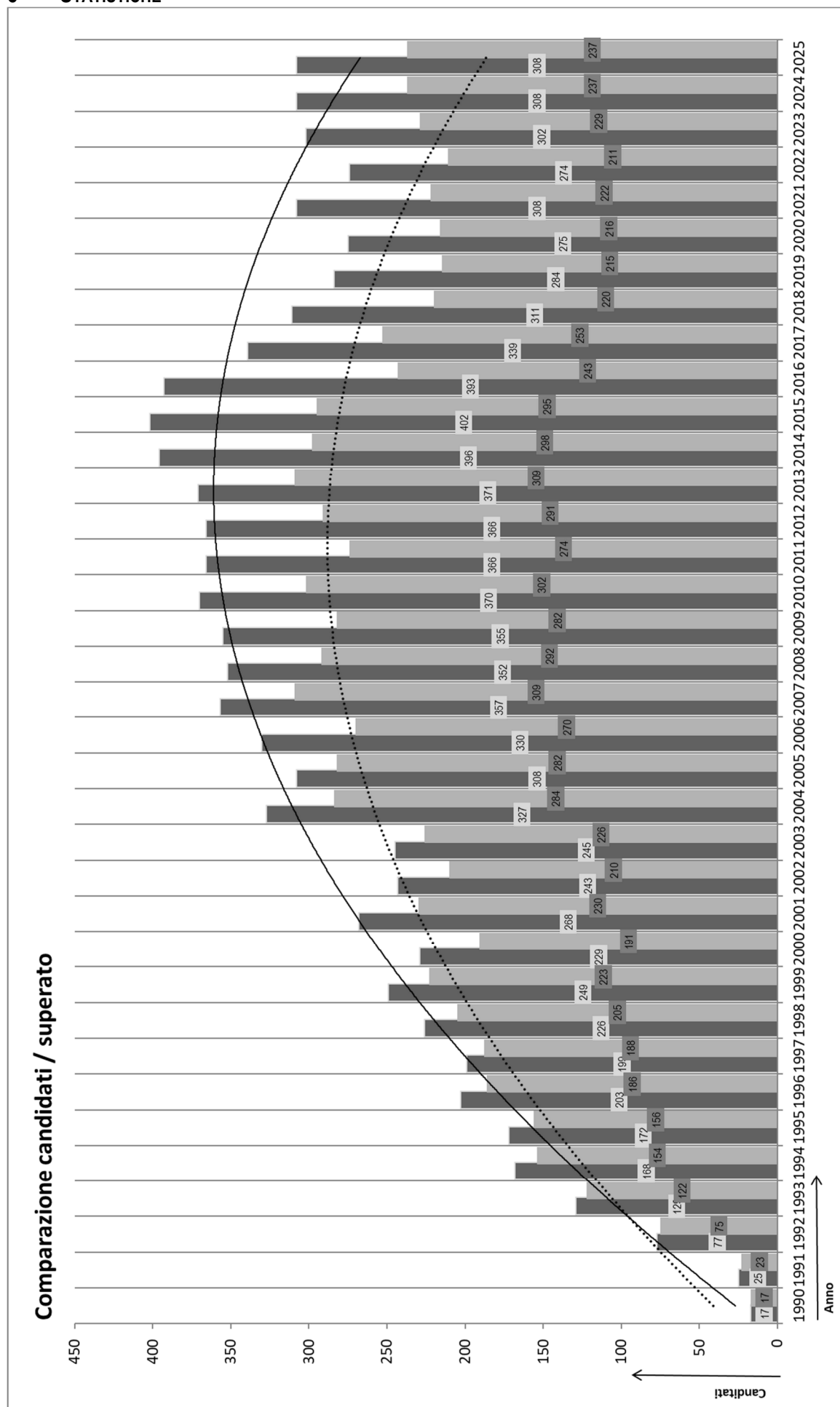
Gli esami nella materia Competenze relazionali e comunicazione si sono svolti nel complesso in modo tranquillo e in un clima di concentrazione. Non sono stati riscontrati casi di plagio e gran parte della documentazione era conforme alle disposizioni. Tuttavia, sono state riscontrate lacune nell'uso dei termini tecnici, nella struttura della documentazione e nella preparazione tecnica delle presentazioni.

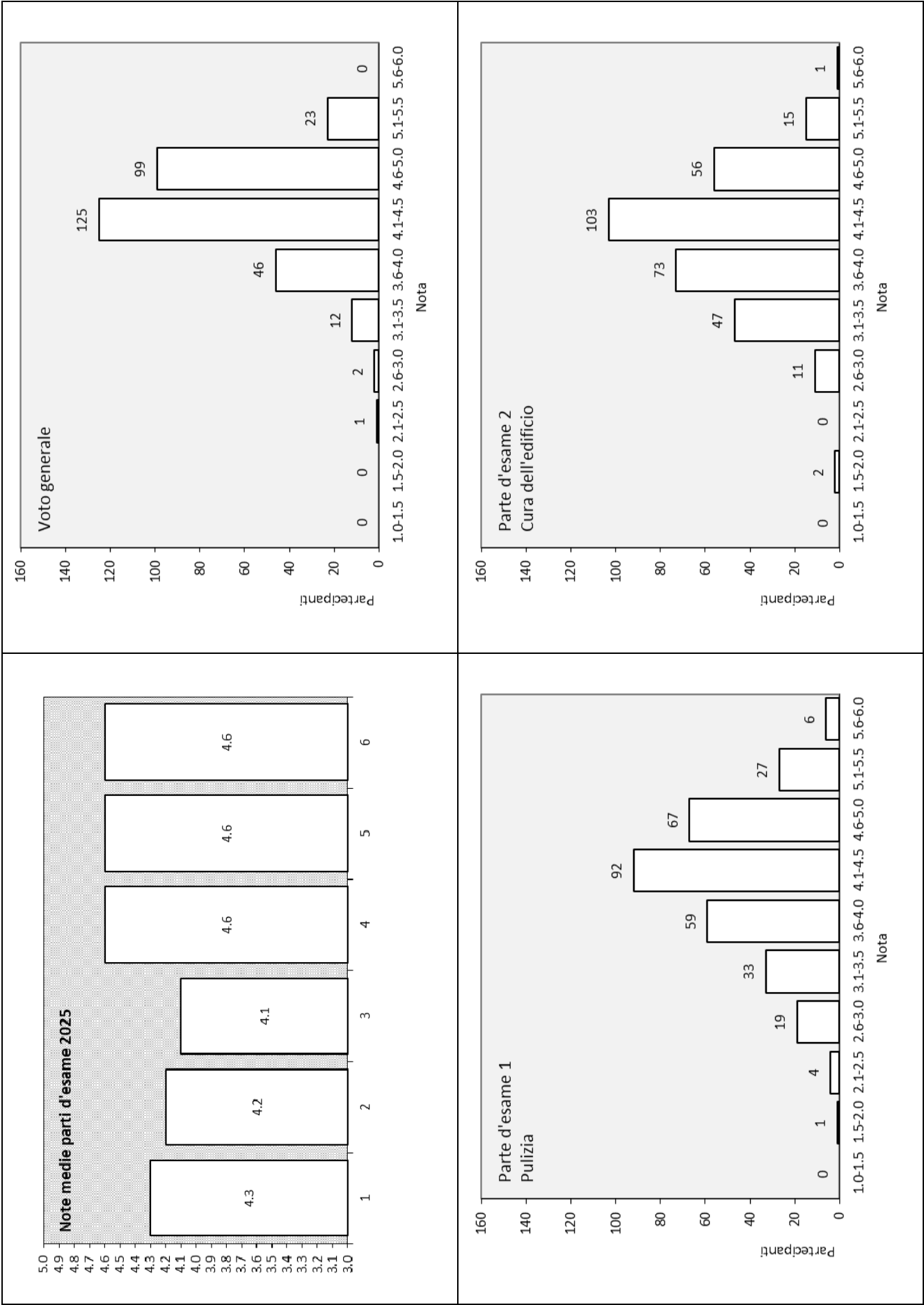
Il mancato rispetto dei criteri formali e la mancanza di visualizzazioni hanno reso in alcuni casi molto difficile la valutazione della documentazione. La tendenza a evitare il linguaggio tecnico persiste, il che offre spunto per colloqui interessanti, ma non è in linea con l'obiettivo dell'esame.

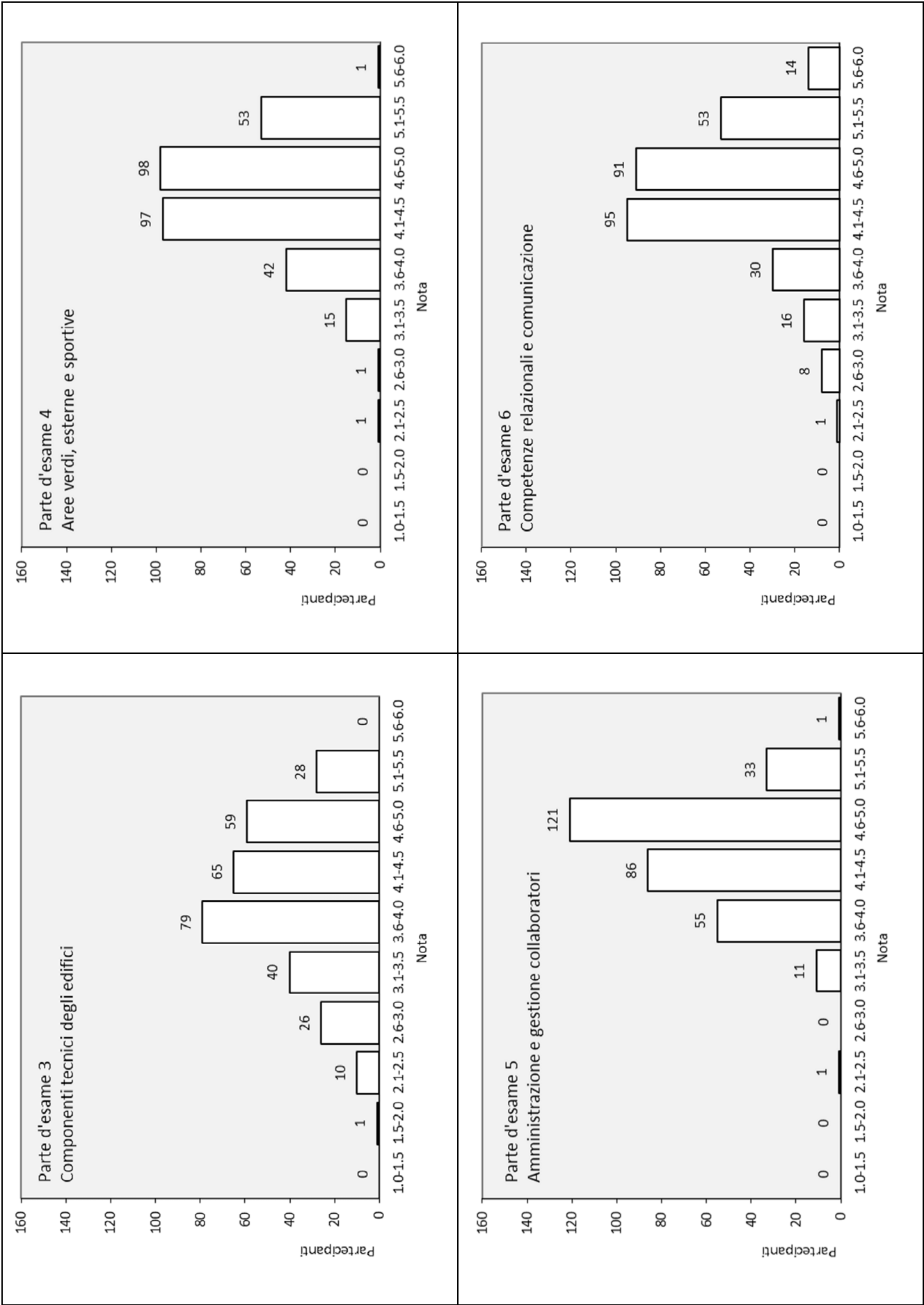
Riassumendo si può affermare che, nonostante le tendenze positive nella preparazione e nella realizzazione, vi è ancora un notevole margine di miglioramento da parte di candidate e candidati, in particolare per quanto riguarda l'accurata redazione della documentazione, il rispetto dei criteri formali e l'uso professionale del linguaggio tecnico e della tecnologia.

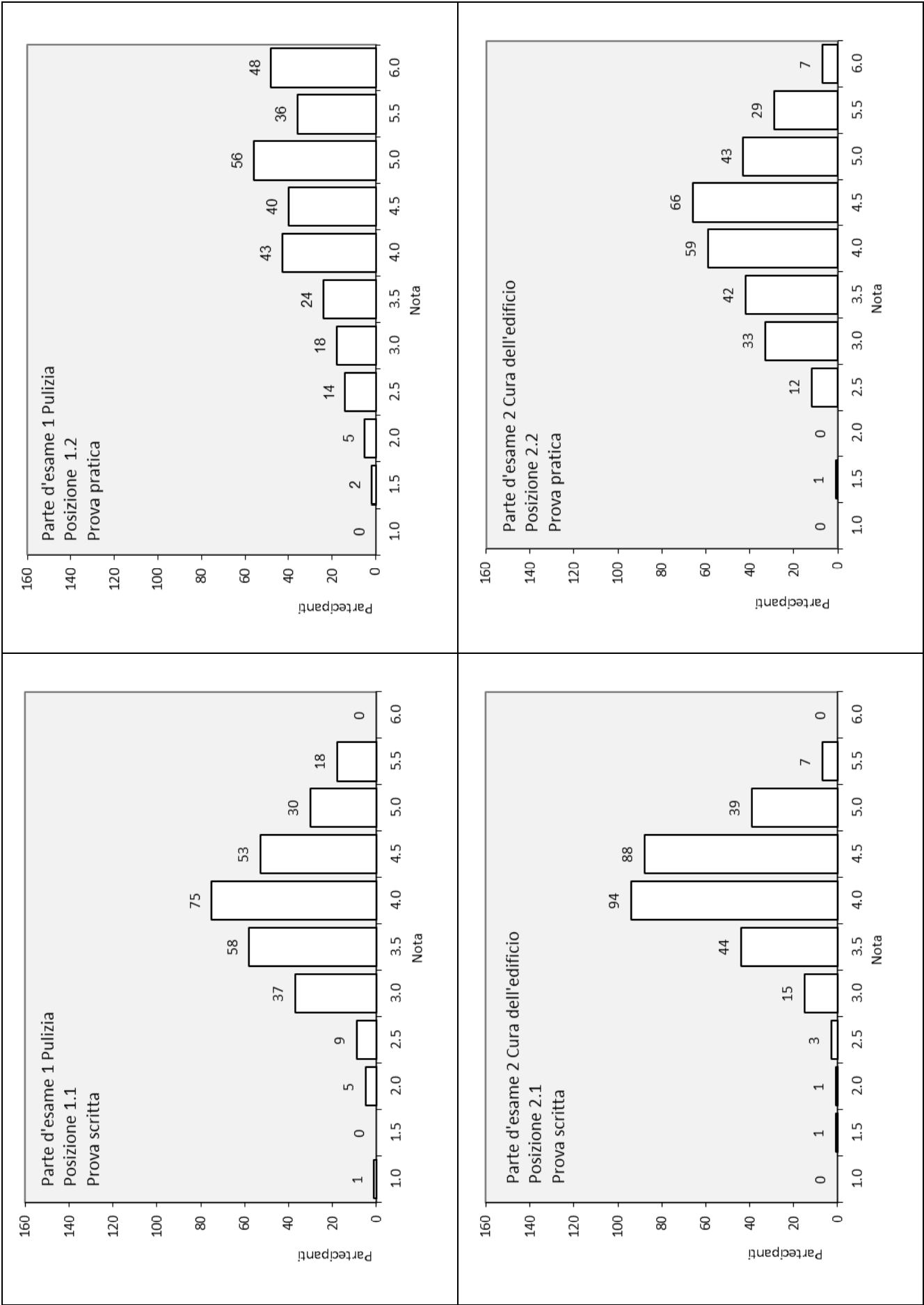
I grafici delle parti d'esame 6.1 Parte scritta (documentazione dell'impianto), 6.2 Parte orale (presentazione e colloquio tecnico) e il grafico del voto complessivo della parte d'esame 6 «Competenze relazionali e comunicazione» si trovano nell'allegato del rapporto d'esame.

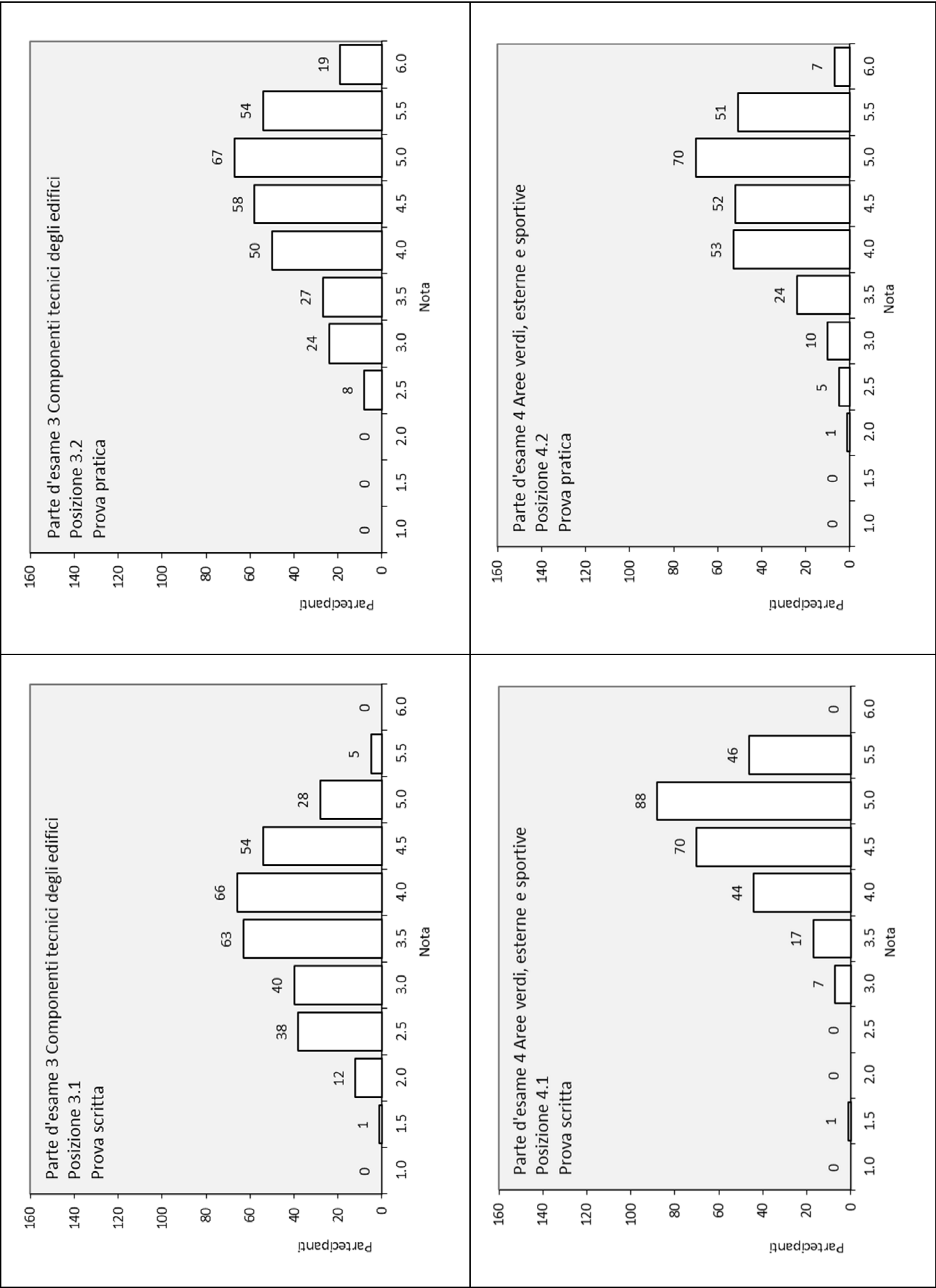
5 STATISTICHE











Parte d'esame 3 Componenti tecnici degli edifici

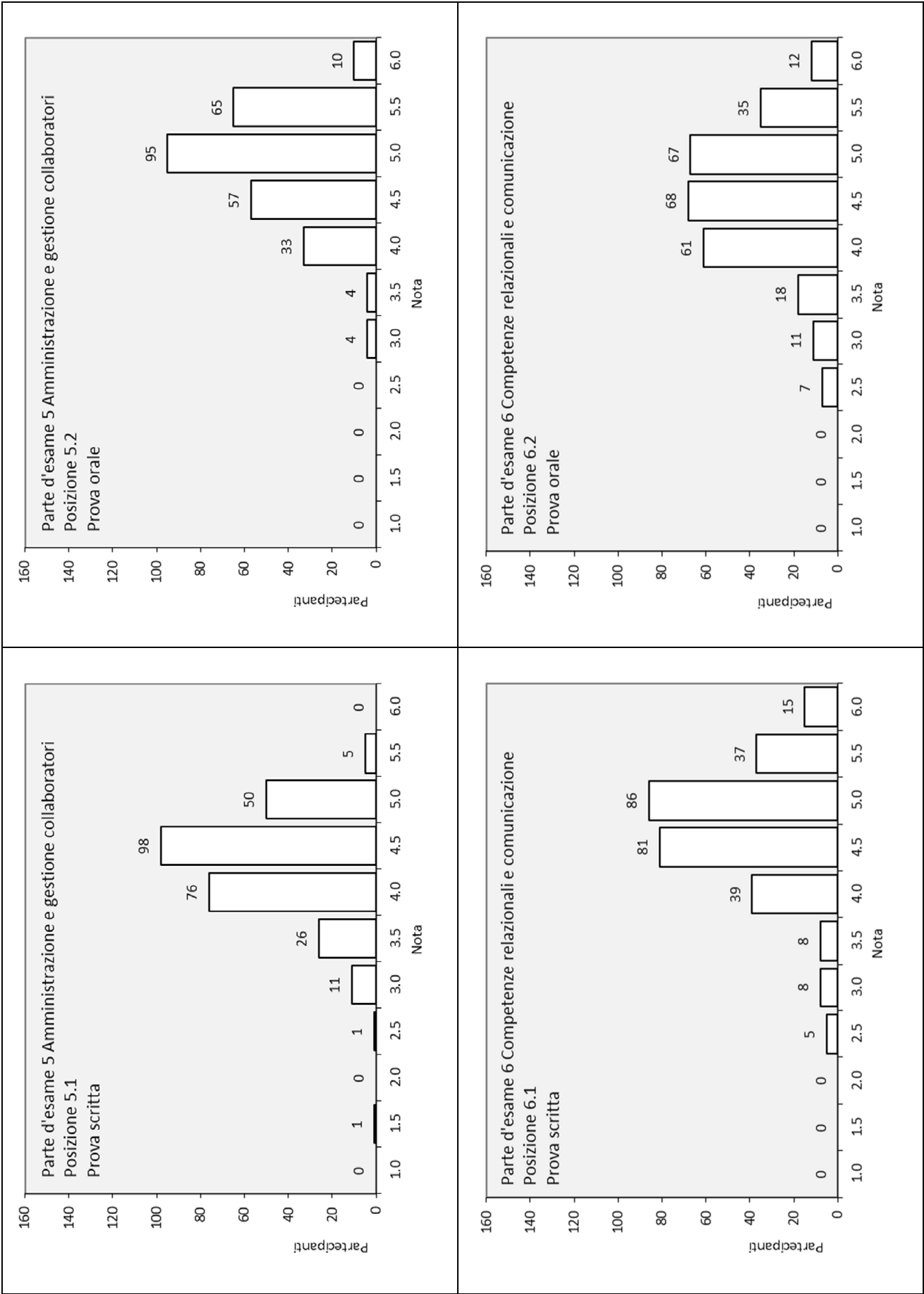
Posizione 3.1

Prova scritta

Parte d'esame 4 Aree verdi, esterne e sportive

Posizione 4.1

Prova scritta



6 ATTRIBUZIONE DEI VOTI SECONDO IL REGOLAMENTO D'ESAME 2016

Qualifikationsbereich/Fach/Prüfungsteil Branche/Épreuve d'examen Materia/Parte d'esame			Positionsnote Note de position Voto di posizione	Prädikat/Note Prestation/Note Giudizio/Voto
1	Reinigung Nettoyage Pulizia	S	1.1	1
		P	1.2	
2	Gebäudeunterhalt Entretien des bâtiments Manutenzione dell'edificio	S	2.1	2
		P	2.2	
3	Gebäudetechnik Installations techniques des bâtiments Componenti tecnici degli edifici	S	3.1	3
		P	3.2	
4	Sport-, Aussen- und Grünanlagen Installations sportives, installations extérieures et espaces verts Aree verdi, esterne e sportive	S	4.1	4
		P	4.2	
5	Administration und Mitarbeiterführung Administration et gestion du personnel Amministrazione e gestione collaboratori	S	5.1	5
		M	5.2	
6	Vernetzung und Kommunikation Mise en réseau et communication Competenze relazionali e comunicazione	S	6.1	6
		M	6.2 ¹	
GESAMTNOTE, NOTE GENERALE, VOTO GENERALE				GN, NG, VG

P = praktisch, pratique, pratico

S = schriftlich, écrit, scritto

M = mündlich, oral, orale

¹ Gewichtung, Ponderation, Ponderazione: 5x