



Scuola professionale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano

Il lavoro **si** forma

Bilancio sociale 2014



Scuola professionale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano

Il lavoro **si** forma

Bilancio sociale **2014**

Coordinamento:
Nicoletta Rizzoli

Gruppo dati:
Luca Barazzuol, Andrea Dellana, Franco Ramaroli

Gruppo analisi:
Matteo Apolloni, Mario D'Alò, Ferdinando Manfredini, Paola Soccio, Marilena Minarelli

Comitato di redazione:
Stefano Asprea, Marilena Minarelli, Nicoletta Rizzoli

Docenti partecipanti al focus group:
Laura Veronesi, Paola Soccio, Franco Ramaroli, Elena Poccianti, Maria Pia Meschini, Ferdinando Manfredini, Paola Gonnella, Andrea Dellana, Mario D'Alò, Silvia Bonelli, Claudio Baldi, Livio Andreazza, Matteo Apolloni

Studenti che hanno partecipato al focus group:
Pier Paolo Alberto, Gianluca Altomare, Alessandro Colusso, Fatlinda Kamberi, Dario Imbriani, Lisa Menegatti, Giulia Morelli, David Perathoner, Samyo Pereira, Melissa Piricali, Martina Rizzati, Alessandro Savoncelli, Hamidou Sow, Nicol Zancanaro

Ideazione grafica, impaginazione, revisione testi:
Stefano Asprea

Stampa:
Tipografia La Bodoniana

Si ringraziano per la collaborazione:
Tonino Tuttolomondo, i colleghi dell'Area Formazione professionale e le aziende che hanno partecipato all'indagine.

Prefazione.....	7
Introduzione.....	9
1.1 Premessa.....	9
1.2 L'approccio metodologico.....	10
Il quadro di riferimento.....	15
2.1 La vision.....	15
2.2 La mission.....	15
2.3 L'organizzazione.....	16
I destinatari.....	19
3.1 I giovani in formazione.....	19
3.2 I ragazzi a rischio di esclusione.....	20
3.3 I giovani lavoratori e le giovani lavoratrici.....	22
3.4 I lavoratori e le lavoratrici in fcsl.....	24
Economia, aziende e territorio.....	28
4.1 Il valore dello stage.....	30
4.2 Indagine aziende: Il gradimento della collaborazione con il Cts.....	32
4.3 Job planning: azioni di accompagnamento per una ricerca attiva del lavoro.....	34
La funzione didattica.....	37
5.1 Il tutor e le figure di coordinamento.....	37
5.2 Le metodologie didattiche.....	38
5.3 Le iniziative complementari nella formazione di base.....	41
I risultati dell'apprendimento.....	45
6.1 La valutazione degli apprendimenti.....	45
6.2 L'eterovalutazione degli apprendimenti – le prove Invalsi.....	48
6.3 Le certificazioni.....	50
6.4 I brevetti sportivi.....	54
6.5 Il gradimento dell'attività formativa.....	56
Il capitale immateriale.....	59
7.1 Il capitale umano e intellettuale.....	59
7.2 Il capitale relazionale.....	60
7.3 Strumenti e relazioni.....	63
Il capitale strutturale.....	67
8.1 Le caratteristiche della struttura.....	67
L'impegno per il futuro.....	69
Glossario.....	70

Prefazione

Due anni fa, con la pubblicazione del primo Bilancio sociale, la Scuola professionale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano ha aperto una strada importante e significativa.

In occasione di quella prima esperienza di rendicontazione sociale, si sottolineò come fosse strategica e fondamentale l'informazione ragionata sui risultati e sulle criticità di una importante realtà formativa.

Oggi la nuova edizione del Bilancio sociale 2014 ci offre spunti di analisi dell'ultimo triennio estremamente stimolanti per continuare a garantire ed innovare un'offerta di qualità in grado di sostenere nel modo più efficace possibile l'ingresso nel mondo del lavoro, cogliendo i mutamenti e le novità di un mercato sempre più complesso.

Competenza, professionalità, specializzazione, qualità, sono valori imprescindibili strettamente collegati al tema centrale di questa pubblicazione che è la preparazione al lavoro e alla buona occupazione.

Uno strumento come il Bilancio sociale, che il Cts ha scelto di realizzare con regolarità, rappresenta un supporto indispensabile per continuare nel modo migliore un percorso di trasparenza finalizzato all'innalzamento della qualità dei servizi erogati e delle risposte concrete da offrire alla realtà economica e sociale in cui si opera.

Una comunità è in grado di crescere e di continuare a garantire ed innovare i livelli di benessere raggiunti se è capace di analizzare le proprie attività, mettendone in evidenza criticità e punti di forza e coinvolgendo i soggetti che ne fanno parte in un percorso partecipato e trasparente.

***“Competenza,
professionalità,
specializzazione,
qualità, sono valori
imprescindibili per
assicurare benessere
alla comunità
nella quale viviamo”***



Renzo Roncat
Direttore
Area Formazione professionale

Christian Tommasini
Vicepresidente Provincia, Assessore alla Scuola
Formazione professionale e Cultura italiana

Spazio
a nuove
idee



Un impegno mantenuto. Il nuovo Bilancio sociale 2014 conferma la volontà del Cts di continuare nell'attività di rendicontazione e di monitoraggio critico delle proprie attività. Obiettivo: migliorare la propria offerta formativa e garantire un servizio ancora più efficace per contribuire a sostenere la crescita occupazionale e il lavoro nel territorio in cui il Cts opera. Per questa nuova edizione sono stati ampliati gli indicatori che forniscono i dati utili all'analisi, affinando ulteriormente le metodologie per ottenere informazioni e riscontri sempre più puntuali ed efficaci.



3

gli anni presi in esame



14%

l'ampliamento degli indicatori sul 2012



46

indicatori valorizzati

01.

Introduzione

1.1 PREMESSA

Con il Bilancio sociale 2014 il Cts si presenta all'appuntamento biennale mantenendo l'impegno di rendicontazione trasparente avviato nel 2012 con la realizzazione del primo Bilancio sociale, in continuità con il processo di miglioramento organizzativo e con l'introduzione delle indicazioni emerse dalla consultazione con gli stakeholder. La sua redazione conferma la scelta fondamentale di trasparenza e l'investimento per elevare la capacità informativa, necessari a promuovere un dialogo costante con tutti i portatori di interesse e a permettere loro di conoscere e valutare l'operato dell'organizzazione.

Il Cts ha infatti individuato nel Bilancio sociale lo strumento più appropriato per comunicare gli aspetti qualifican-

ti della propria cultura organizzativa, verificare la corrispondenza tra obiettivi e risultati dell'azione formativa e garantire uno scambio sistematico con gli interlocutori esterni ed interni, affinché essi possano essere partecipi del processo di miglioramento continuo nel quale è impegnato il Centro. Come spesso accade in queste occa-

sioni, una volta avviato un processo, si generano spinte positive che vanno ad arricchire e migliorare il risultato. In questa seconda edizione del Bilancio sociale sono così state affinate ulteriormente le modalità di analisi e di raccolta dei dati e ci si è concentrati su un tema fondamentale per la nostra realtà, seppure dettato da una

“Il Cts ha individuato nel bilancio sociale lo strumento più appropriato per comunicare gli aspetti qualificanti della propria cultura organizzativa”

**“Il Bilancio sociale si configura
come uno strumento
di governance per dialogare con le
istituzioni e gli stakeholder”**

congiuntura più globale: quello della preparazione al lavoro e alla buona occupazione.

Il processo di rendicontazione sociale ha l'obiettivo di promuovere un diffuso senso di responsabilità e potenziare l'impegno per attuare la mission del Cts, accrescendone la credibilità e la funzione sociale nei confronti di tutti gli attori coinvolti.

Si configura come uno strumento di governance per dialogare con le istituzioni e gli stakeholder (studenti, famiglie, aziende, insegnanti, cittadini), mettendo a sistema le esperienze di certificazione della qualità con le prassi dell'autovalutazione e monitoraggio che caratterizzano il metodo di lavoro interno.

1.2 L'APPROCCIO METODOLOGICO

Dopo l'esperienza formativa biennale che aveva coinvolto 15 for-

matori e consentito di realizzare la prima edizione, questo Bilancio sociale rappresenta la messa a regime di quell'importante investimento: le competenze costruite sono entrate a far parte del patrimonio dell'organizzazione ed ulteriormente sviluppate da due gruppi di lavoro. Il "gruppo dati" ha elaborato e popolato gli indicatori per il triennio 2012-14 attraverso un importante lavoro di sistematizzazione delle fonti, mentre il "gruppo analisi", anche mediante specifiche raccolte di dati quali-quantitativi, ha definito e condiviso i temi-chiave da mettere al centro dell'osservazione e commentato i trend.

Questo impegno ha consentito di ampliare il popolamento degli indicatori passando dal 60% del 2012 (39 indicatori su 65) al 74% del 2014 (46 indicatori su 62).

Coerentemente alla prima edizione, i dati per il 2014 fanno riferimento al periodo compreso tra il 1 settembre 2013 e il 31 agosto 2014 in quanto



L'ingresso del Cts a Bolzano

corrispondenti all'ultimo anno formativo concluso. In molti casi i risultati del 2014 vengono comparati con i precedenti anni formativi 2011/2012 e 2012/2013 per analizzare il trend e gli eventuali scostamenti.

Le informazioni e gli indicatori riguardanti le persone vengono rappresentati in modo differenziato per maschi e femmine, promuovendo così l'integrazione della prospettiva di genere nel processo di rendicontazione sociale per assicurare che le diverse specificità siano tenute nella giusta considerazione e con la consapevolezza che le scelte organizzative e gestionali non siano neutre rispetto al genere, ma al contrario determinino un impatto differenziato su uomini e donne per quanto riguarda le esigenze, le condizioni, i percorsi, le opportunità di vita, di lavoro e di partecipazione sociale.

I dati riportati nel documento sono la elaborazione di informazioni provenienti dalle seguenti fonti:

- Icaro: è la banca dati dei corsi di formazione continua della PAB
- Popcorn: è la banca dati provinciale degli iscritti alla formazione di base
- Report annuali del Dipartimento Formazione Professionale: risultati della rilevazione mediante questionari/interviste della soddisfazione e follow up sullo stato



*I ragazzi del corso
di operatore turistico
sportivo in visita alla città*

- occupazionale degli allievi della formazione di base
- Certificazioni Ecdl: a) Database interno per iscrizione agli esami; b) Aica per iscrizioni ed esiti
- Certificazioni Ebcl e certificazioni linguistiche: Database interno
- Brevetti: Database interno
- Prove Invalsi – Miur
- Isfol, Istruzione e formazione professionale: una chance vocazionale a.f. 2013-14, Marzo 2015
- Anagrafe unica degli studenti della Provincia autonoma di Trento
- Astat e Istat
- Osservatorio mercato del lavoro
- Indicatori dell'istruzione in provincia di Bolzano Astat n. 205.

Altre informazioni sulla struttura sono state gentilmente fornite dall'Ufficio Personale e dagli Uffici amministrativi e tecnici dell'Area Formazione Professionale italiana.

Il lavoro di sistematizzazione delle fonti ha consentito di rivedere e, se necessario, apportare minime rettifiche ad alcuni dati presenti nella prima edizione del Bilancio sociale. Il Bilancio sociale è stato redatto adottando come riferimenti: la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 17/02/2006 ("Rendicontazione Sociale nelle Pubbliche Amministrazioni"), le Sustainability Reporting Guidelines (G3.1) della Global Reporting Initiative (ed. 2011) ed i principi e le linee guida approvati dal Gbs (Gruppo italiano di Studio sul Bilancio Sociale), un raggruppamento volontario di professionisti e docenti universitari che opera per la standardizzazione e la diffusione degli strumenti di rendicontazione sociale.

*Evento di presentazione
del Bilancio sociale 2012
8 novembre 2013*



Una realtà pienamente calata nel sistema economico provinciale in cui opera, per contribuire all'innalzamento della qualità del lavoro e per favorire la partecipazione attiva dei lavoratori alla vita sociale. E' questa la vision del Cts, che si affianca ad una mission dedicata alla qualificazione e alla riqualificazione dell'individuo, alla promozione della multiculturalità, alla valorizzazione delle diversità e delle pari opportunità. Un obiettivo che si realizza attraverso l'utilizzo di metodologie innovative, la verifica costante della loro efficacia, l'impegno di personale docente qualificato in grado di rispondere con competenza ai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro.



*I formatori del Cts
che hanno partecipato
al Bilancio sociale*

02.

Il quadro di riferimento

2.1 LA VISION

La Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano si riconosce nelle finalità previste dalla Legge Provinciale 40 del 12 novembre 1992, promuove la formazione e l'elevazione professionale, al fine di favorire la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, per accrescere la competitività e l'innovazione del sistema economico provinciale e facilitare la partecipazione attiva dei lavoratori alla vita sociale.

Il connubio formazione-lavoro e l'attenzione verso la crescita della persona costituiscono il sistema valoriale di riferimento quale generatore dell'autodeterminazione delle persone nelle diverse sfere della vita, in quanto

*“Aumentare l'attrattività
della formazione professionale,
che si propone come luogo riconosciuto
di crescita per i giovani,
i lavoratori e le imprese”*

il lavoro favorisce una vita libera e dignitosa.

2.2 LA MISSION

Il Cts opera per:

- essere un ente di eccellenza nella formazione professionale intesa come formazione di base, qualifica, riqualifica, specializzazione e aggiornamento dell'individuo, offrendo valide opportunità di

crescita professionale e personale spendibili nel tessuto socioeconomico locale, nazionale ed europeo nei settori del commercio, del turismo e dei servizi;

- interpretare la formazione come un servizio di interesse pubblico che pone attenzione alla centralità della persona, alla multiculturalità, alla valorizzazione delle diversità, alle pari opportunità, all'inclusione, assicurando un si-

stema di azioni formative, progettate sulla base dell'analisi tempestiva dei fabbisogni del territorio;

- utilizzare metodologie didattiche e formative appropriate e di avanguardia, forti del monitoraggio costante della qualità dei processi orientati al miglioramento continuo ed alla promozione dell'innovazione;
- realizzare percorsi formativi considerando come valore fondante l'unicità della persona e del suo progetto professionale, favorendone la crescita in modo sinergico e coerente;
- valorizzare le proprie risorse umane, promuovendo il benessere dei collaboratori, curandone la formazione, offrendo opportunità di sviluppo e crescita professionale, esaltando il valore del team, costruendo una cultura dell'organizzazione fondata sulla fiducia, sulla trasparenza e sull'etica del lavoro, sviluppando l'orgoglio di operare nella formazione professionale e affrontando la sfida di rispondere con competenza e qualità ai cambiamenti del mercato del lavoro;
- aumentare l'attrattività della formazione professionale che si propone come luogo riconosciuto di crescita per i giovani, i lavoratori e le imprese e che agisce come sistema multistakeholder nell'ottica della responsabilità sociale.

teplici attività che lo caratterizzano. L'organigramma, rappresentato nello schema, aggiornato al 2015 (fig. 1), esemplifica le diverse attività e le persone che sono incaricate di garantirne il funzionamento in stretto contatto e collaborazione con la direzione.

In questo modo l'organizzazione riesce a far fronte in tempi veloci alle numerose necessità e a valorizzare le persone, arricchendo l'impegno nella didattica con mansioni di governance e di compartecipazione alla gestione della struttura.

Le principali aree di attività del Cts sono:

- la **formazione di base**, che riguarda i giovani in uscita dalle scuole secondarie di primo grado;
- l'**apprendistato** di base e professionalizzante, rivolto ai giovani lavoratori in formazione;
- la **formazione continua** sul lavoro, che riguarda i lavoratori, le lavoratrici, i disoccupati.

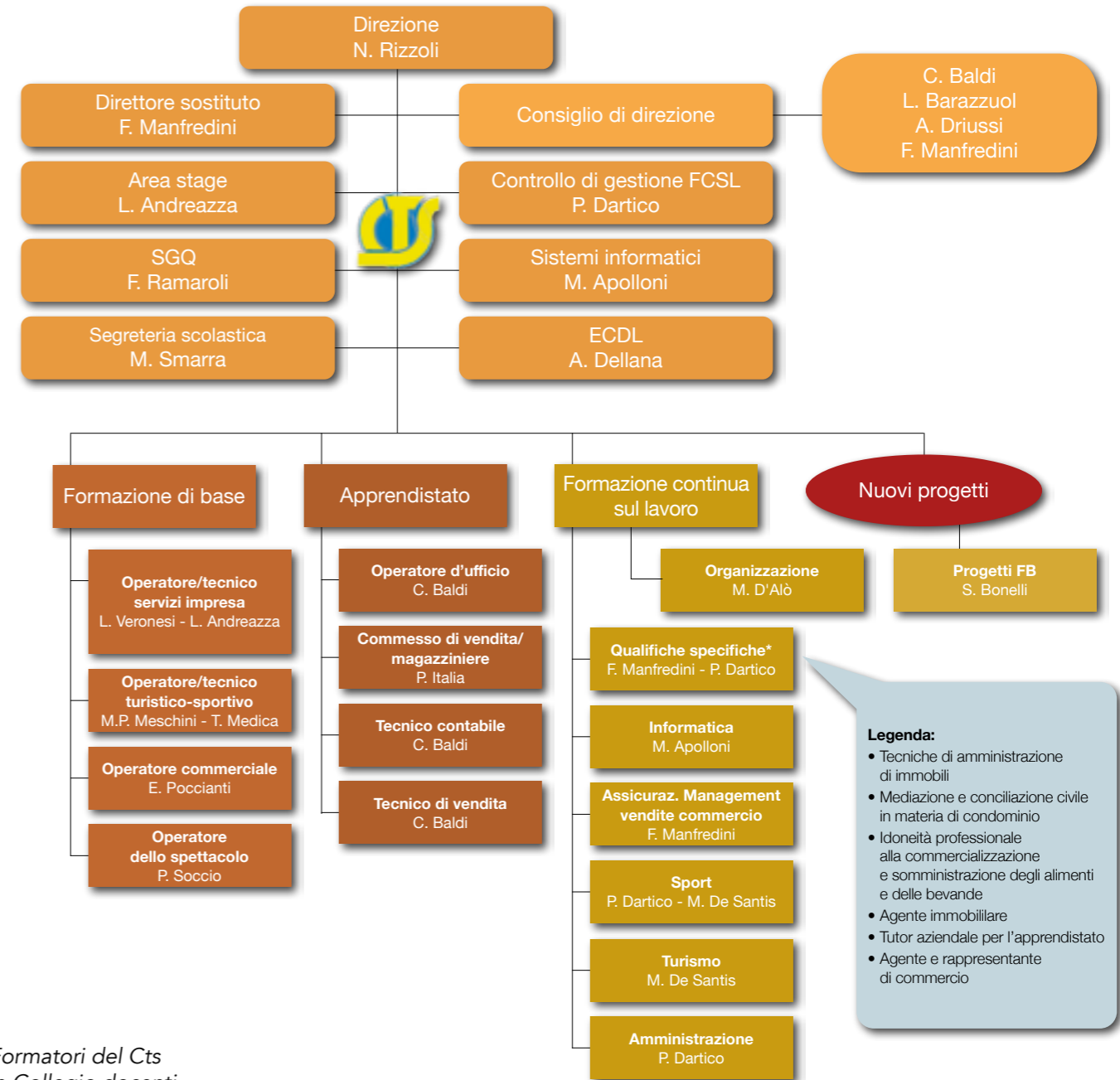
Sono presenti fino al 2013 "altri progetti formativi", che avevano finalità e destinatari specifici legati alle priorità stabilite dai bandi di finanziamento del Fondo Sociale Europeo.

Questa area di attività è stata interessata da una profonda riorganizzazione che ha convogliato alcuni progetti, consolidati a seguito della sperimentazione, nell'area della formazione continua sul lavoro e ha avviato il settore dei nuovi progetti che, per la loro particolarità o innovatività, vengono analizzati con dati ed indicatori a sé stanti nel capitolo Economia, aziende e territorio.

2.3 L'ORGANIZZAZIONE

Il Cts si è dotato di un'organizzazione articolata e diversificata per aree e ruoli con l'obiettivo di garantire efficacia ed efficienza nello svolgimento delle mol-

Fig. 1 - Organigramma 2015



Legenda:

- Tecniche di amministrazione di immobili
- Mediazione e conciliazione civile in materia di condominio
- Idoneità professionale alla commercializzazione e somministrazione degli alimenti e delle bevande
- Agente immobiliare
- Tutor aziendale per l'apprendistato
- Agente e rappresentante di commercio



Formatori del Cts in Collegio docenti

Rispondere alle esigenze di una realtà complessa, nella quale si fanno sentire gli effetti di una crisi lunga e trasversale, significa per il Cts modulare la propria offerta formativa in base alle diverse esigenze delle persone che si rivolgono alla formazione professionale, dai giovanissimi della fascia 14-18 anni, fino agli over 50.

Formazione di base e continua, apprendistato di base e professionalizzante rivolti nel 2014 ad un totale di 2.087 tra allievi

e corsisti, sono le modalità attraverso le quali il Cts opera sul territorio per sostenere una occupazione qualificata e di qualità. Un impegno che negli ultimi tre anni ha registrato un incremento del 28% degli studenti iscritti alla formazione di base. L'inclusione

sociale è un altro tema sul quale il Cts è da tempo impegnato per adeguare la propria offerta: il 24% degli allievi iscritti è straniero, proveniente da 20 diversi Paesi, il numero degli studenti con bisogni educativi speciali è in crescita, con 4.250 ore di insegnamento individualizzato nel 2014. L'attenzione alle nuove generazioni si manifesta anche con le iscrizioni dei giovani fino a 29 anni ai corsi di apprendistato e di formazione continua, che rappresentano il 26% delle adesioni al

Cts. Nel triennio 2012-2014 il Cts ha complessivamente offerto formazione a 3.821 lavoratori (41% donne) di 502 aziende, con 5.380 iscrizioni, garantendo un'offerta formativa modulata per diverse fasce di età fino al 19% di persone di età maggiore di 49 anni.



336.866

le ore di formazione nel 2014



28%

aumento iscritti nella fb



24%

la percentuale di studenti stranieri

03.

I destinatari

3.1 I GIOVANI IN FORMAZIONE

Il Cts ha, come primo obiettivo, la formazione al lavoro dei ragazzi e delle ragazze tra i 14 e i 18 anni che devono assolvere l'obbligo scolastico e formativo. Per garantire la formazione di base, infatti, il Cts impiega l'86% di tutto il personale docente

a sua disposizione per attività di docenza, tutoraggio e coordinamento, preparazione e monitoraggio stage, colloqui con gli allievi e le famiglie, attività di sostegno e progetti individualizzati, accompagnamento nelle attività extrascolastiche ed aziendali. Nell'ultimo triennio si è registrato un **incremento del 28%** degli allievi del-

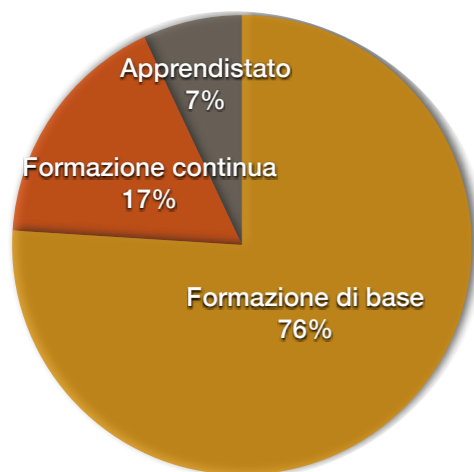
la formazione di base rispetto al 2012. Per differenziare l'offerta formativa e rispondere alle esigenze del mercato del lavoro, rilevate da un'indagine di mercato e dall'accordo con le associazioni di categoria, il Cts ha **progettato ed attivato un nuovo corso di formazione, l'operatore/operatrice commerciale**, che sviluppa competenze professionali nel campo della vendita e della logistica.

Facendo un confronto con i dati Astat del 2014, risulta che il 20% degli studenti della Formazione professionale italiana ha scelto di iscriversi al Cts, con un **trend in progressivo incremento** rispetto ai dati del 2011 (14%). Nel 2014, la formazione di base, pur rappresentando solo l'11% delle iscrizioni, beneficia del 76% delle ore di formazione totale, con un trend in crescita nel triennio.

Tab. 1 - Tipologie formative - Iscrizioni

	2012			2013			2014		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Formazione di base	121	62	183	129	92	221	141	94	235
Formazione continua	1.017	754	1.771	1.035	804	1.839	1.044	726	1.770
Apprendistato	59	72	131	43	71	114	33	49	82
Altri prog. form.	51	81	132	4	11	15			
Totale	1.248	969	2.217	1.211	978	2.189	1.218	869	2.087

Fig. 2 - Ore per offerta formativa nel 2014



Dal punto di vista del genere, i maschi (60%) rappresentano la maggioranza degli iscritti. Il dato è in linea con la situazione nazionale dove, nella istruzione e formazione professionale, si registra complessivamente una prevalenza di maschi (60,8%)¹.

Tab. 2 - Iscrizioni e ore totali per offerta formativa, corsi 2014

Corsi	N. iscrizioni	%	Ore totali	%
Formazione di base	235	11%	256.300	76%
Formazione continua	1.770	85%	58.546	17%
Apprendistato	82	4%	22.020	7%
Totale	2.087	100%	336.866	100%

3.2 I RAGAZZI A RISCHIO DI ESCLUSIONE

Il Cts è particolarmente attento al tema dell'inclusione dei ragazzi in formazione e si attiva per innovare le metodologie formative ed accrescere le competenze dei propri docenti, con l'obiettivo di offrire progetti sempre più personalizzati ed adeguati alle esigenze dei ragazzi.

¹ ISFOL, IeFP XIII Rapporto di monitoraggio delle azioni formative realizzate nell'ambito del diritto-dovere, Marzo 2015, p.9

Tab. 3 - Studenti stranieri nella formazione di base

	2012			2013			2014		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Allievi stranieri	20	18	38	29	23	52	27	30	57
Tot allievi	62	121	183	91	128	219	94	141	235
%	32%	15%	21%	32%	18%	24%	31%	21%	24%

Nel 2014 infatti risulta iscritto nei corsi di base il **24% di allievi stranieri** provenienti da **20 paesi diversi**, con un **incremento del 50%** rispetto al 2012. Il dato, decisamente superiore rispetto a quello nazionale (14,7%), è invece in linea con i dati del Nord Est, dove oltre il 23% degli allievi nei centri di formazione professionale è di origine straniera² e risulta più alto di quello registrato dalla Formazione professionale trentina (19%)³, ma nettamente inferiore al 35,2% della formazione professionale in lingua italiana dell'Alto Adige⁴.

A questi numeri, si aggiungono le complessità sociali legate all'aumento di allievi nomadi (6%, rom e sinti), per i quali spesso devono essere attivati progetti che coinvolgono la rete dei servizi e richiedono ai docenti sempre maggiori competenze, non solo di tipo formativo e curricolare, ma anche sociale e culturale. Un dato particolarmente significativo riguarda gli allievi con bisogni educativi speciali (Bes), che sono aumentati del 96% rispetto al 2012, rappresentando il 22% degli allievi iscritti (51 allievi, 20 ragazze e 31 ragazzi).

Questo incremento è dato dalle modifiche normative nazionali (Legge 170/2010), recepite anche a livello provinciale con l'Accordo di programma del 2013. In seguito all'accordo, molte diagnosi non rientrano più nella disciplina della Legge 104/92 e quindi non è previsto il supporto di un docente di insegnamento individuale e nemmeno un numero massimo di alunni per classe, elementi utili a consentire la giusta inclusione. A fronte di questo, i ragazzi (il 31% degli allievi con bisogni educativi speciali) che rientrano quindi nella disciplina della L170/2010, presen-

² Isfol, cit. p.11

³ Anagrafe unica degli studenti della Provincia Autonoma di Trento al 1 settembre 2014

⁴ Indicatori dell'Istruzione in provincia di Bolzano, gennaio 2015

Tab. 4 - Allievi con bisogni educativi speciali (Bes)

	2012	2013	2014
Allievi Bes	26	38	51
Ore docente dedicato	3.536	3.264	4.250
% su tot allievi	14%	17%	22%

tano però una richiesta di speciale attenzione per una varietà di ragioni: svantaggio sociale e culturale, disturbi specifici di apprendimento e/o disturbi evolutivi specifici, difficoltà derivanti dalla non conoscenza della cultura e della lingua italiana perché appartenenti a culture diverse. La complessità delle classi diventa così sempre più evidente, spingendo necessariamente il Cts a dotare i suoi docenti di strumenti e di metodologie in grado di supportare anche le necessità dei ragazzi con Bes e che non hanno più il supporto di un docente di riferimento.

Oltre all'impegno di tutti i docenti per supportare lo sviluppo formativo degli allievi, il Cts ha dedicato 4.250 ore di insegnamento individualizzato, con un'équipe specializzata nelle tematiche dei disturbi evolutivi specifici e 1.904 ore dei collaboratori all'integrazione, ulteriori figure di supporto per ragazzi con particolari disturbi comportamentali. Rispetto al 2012 si registra un incremento del 20% di ore dedicate, sicuramente importante come investimento, ma comunque non proporzionale per i motivi già spiegati. Un altro elemento di complessità è rappresentato dagli studenti che hanno avuto nel loro percorso insuccessi formativi; il 73% non è in linea con la classe frequentata rispetto all'età, un trend in evidente crescita nel triennio, pari al 37% in più rispetto al 2012, in cui erano pari al 67%. Tra questi studenti, il 16% è rappresentato da ragazzi in fascia di età 19-29, cioè ragazzi oltre l'obbligo formativo ai quali

il Cts sta offrendo una possibilità di qualifica, contrastando il fenomeno dei drop out a seguito di insuccessi scolastici plurimi. Al Cts è quindi richiesto un **continuo sforzo per adeguare ed allargare le competenze** in modo da rispondere efficacemente ad un quadro che rappresenta uno spaccato concreto e complesso del mondo giovanile, mirando ad ottenere risultati sia professionali sia di integrazione, inclusione e valorizzazione delle diversità.

E' una continua tensione per ribaltare la logica del negativo, attraverso la diversificazione delle attività, il forte aggrancio dei percorsi formativi al mondo del lavoro e dell'economia, la centralità degli apprendimenti e dei soggetti. Il carattere pratico e professionalizzante dei percorsi e delle scelte metodologiche risulta quindi attrattivo per quella quota di ragazzi altrimenti destinati a rimanere fuori dai circuiti di apprendimento tradizionale.



Allievi del corso operatore commerciale in visita aziendale ad un negozio di stoffe



3.3 I GIOVANI LAVORATORI E LE GIOVANI LAVORATRICI

I giovani con meno di 29 anni rappresentano il **26% delle iscrizioni al Cts**. Il 15% frequenta corsi di apprendistato di base o di secondo livello (di cui il 61% sono donne) e ben l'85% segue corsi di formazione continua. Questo dato è molto interessante in quanto testimonia l'attrattivi-

Tab. 5 - Giovani fino a 29 anni per tipologia formativa, 2014

	M	%	F	%	Totale
Apprendistato	31	39%	48	61%	79
Formazione continua	247	53%	217	47%	464
Totali	278	51%	265	49%	543

tà dell'offerta formativa per i giovani lavoratori e le giovani lavoratrici, che investono quindi nella loro formazione professionale, anche dopo la qualifica o il diploma. L'analisi sul triennio presenta però una contrazione di presenze nell'apprendistato di base (diminuzione del 33% rispetto al 2012).

Con l'introduzione del nuovo ordinamento dell'apprendistato nel luglio 2012⁵, il cosiddetto apprendistato di base per la qualifica e per il diploma professionale, che consente anche l'assolvimento dell'obbligo di istruzione, ha risentito fortemente dell'introduzione di una nuova tipologia di apprendistato, quello **professionalizzante o di mestiere**, cui possono accedere le persone di età compresa tra i 18 e i 29 anni. Questa modalità consente all'azienda di svolgere la formazione sotto la propria responsabilità, riservando alla formazione pubblica una minima parte. Le attività

⁵ Legge Provinciale 12 del 4.7.2012 Ordinamento dell'apprendistato, abrogativa della LP 2 del 20.3.2006 e successive modifiche

Tab. 6 - Iscrizioni nell'apprendistato

	2012					2013					2014				
	M	%	F	%	Tot.	M	%	F	%	Tot.	M	%	F	%	Tot.
Apprendistato di base	15	27%	40	73%	55	18	33%	37	67%	55	13	35%	24	65%	37
Apprendistato di II livello	44	58%	32	42%	76	25	42%	34	58%	59	20	44%	25	56%	45
Totale	59	45%	72	55%	131	43	38%	71	62%	114	33	40%	49	60%	82

professionali che fanno riferimento, come formazione, al Cts (apprendista commesso e magazziniere gestionale, operatore d'ufficio), hanno visto una migrazione verso questa nuova tipologia. E' questa una delle principali cause che ha portato ad una contrazione così evidente di iscrizioni. Peraltro, nell'apprendistato di base

Apprendistato di base in calo del 33% sul 2012

di competenza del Cts, solo l'8% è in obbligo formativo (fascia di età 17-18), gli altri sono maggiorenni. Come titolo di studio, il 54% ha la licenza media, il 27% un diploma (il 60% donne) e una apprendista ha anche un titolo di laurea. Il tema comunque rimane di primaria importanza per la Provincia Autonoma di Bolzano, in quanto il trend rispecchia una contrazione generale dell'apprendista-

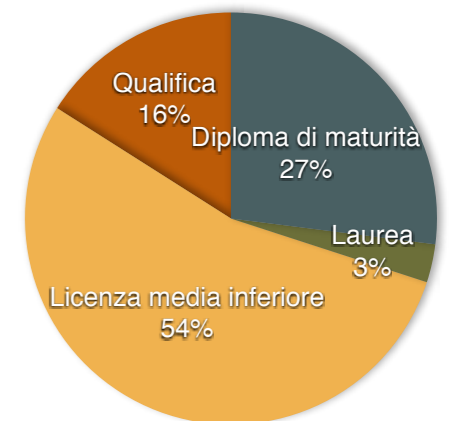
to di base. Nel 2014 gli apprendisti presenti nelle Scuole professionali di lingua italiana sono in totale 317⁶ (il 12% sono iscritti al Cts). La presenza importante di donne (65% degli apprendisti) è legata alla tipologia del commesso/a di vendita che risulta a livello provinciale al primo posto delle professioni con forte connotazione di genere⁷.

Peraltro i contratti di apprendistato nella professione commesso/a hanno subito in Alto Adige una contrazione del 19% nel triennio. Per l'apprendistato di secondo livello (tecnici contabili e tecnici di vendita), il Cts personalizza la formazione con moduli legati alla comunicazione in azienda, al potenziamento delle competenze trasversali e alla specializzazione tecnica specifica per ciascuna figura professionale. Gli apprendisti, inoltre, hanno la possibilità di scegliere, in accordo con la scuola e il proprio tutor aziendale, alcuni corsi specifici proposti nella formazione continua. Facendo fronte alle nuove disposizioni normative in materia di apprendi-

⁶ Dati presentati dall' Ufficio apprendistato nel gennaio 2015

⁷ Dati dell'Ufficio osservazione mercato del lavoro

Fig. 3 - Titoli di studio nell'apprendistato di base



stato, il Cts si è così strutturato per offrire, attraverso la formazione continua, la formazione obbligatoria a tutti i giovani lavoratori e lavoratrici con un contratto di apprendistato professionalizzante. Nel 2014 sono state organizzate 9 edizioni del modulo trasversale (sicurezza, comunicazione, diritto del lavoro) che, aggiunte alle 6 del 2013, hanno garantito la formazione di **241 apprendisti** di diverse professioni.

Tab. 7 - Iscrizioni Fcsl per sesso e fasce di età

	2012				2013				2014			
	M	F	Tot.	%	M	F	Tot.	%	M	F	Tot.	%
Fra 14 e 16	15	4	19	1%	10	3	13	1%	35	0	35	2%
Fra 17 e 18	24	12	36	2%	38	25	63	3%	18	7	25	1%
Fra 19 e 29	220	166	386	22%	257	229	486	26%	245	210	455	26%
Fra 30 e 39	240	155	395	22%	221	168	389	21%	210	143	353	20%
Fra 40 e 49	349	272	621	35%	296	244	540	29%	314	246	560	32%
Maggiori di 49	169	145	314	18%	213	135	348	19%	222	120	342	19%
Totale	1.017	754	1.771		1.035	804	1.839		1.044	726	1.770	

3.4 | LAVORATORI E LE LAVORATRICI IN FCSL

L'aggiornamento e la riqualificazione dei lavoratori si riconferma come uno dei principali obiettivi del Cts.

Nel triennio il Cts ha offerto formazione a **3.821 lavoratori** (41% donne) di almeno **502 aziende**, con **5.380 iscrizioni** ai corsi di formazione continua, garantendo un'offerta formativa diversificata e attrattiva per diverse fasce di età. La presenza di un 19% di persone di età maggiore di 49 anni conferma l'attenzione del Cts nel garantire una formazione adeguata e rispondente alle esigenze di aggiornamento o riqualificazione, considerando l'innalzamento dell'età media lavorativa successivo alla riforma pensionistica.

L'attrattività dei corsi offerti è attestata anche dalla fidelizzazione dei partecipanti; 199 persone hanno frequentato almeno 2 corsi, 81 ben tre corsi e 44 si sono iscritte a

	2012	2013	2014	Totale triennio
Aziende	194	195	113	502
Partecipanti	1.267	1.325	1.229	3.821

più iniziative formative. Nel 2014 si riconferma nell'81% la percentuale di coloro che hanno ottenuto un attestato di partecipazione frequentando almeno l'80% delle ore totali dei corsi di formazione continua.

Nel triennio si nota una diminuzione di partecipanti con titolo di studio limitato all'obbligo scolastico: -44% rispetto

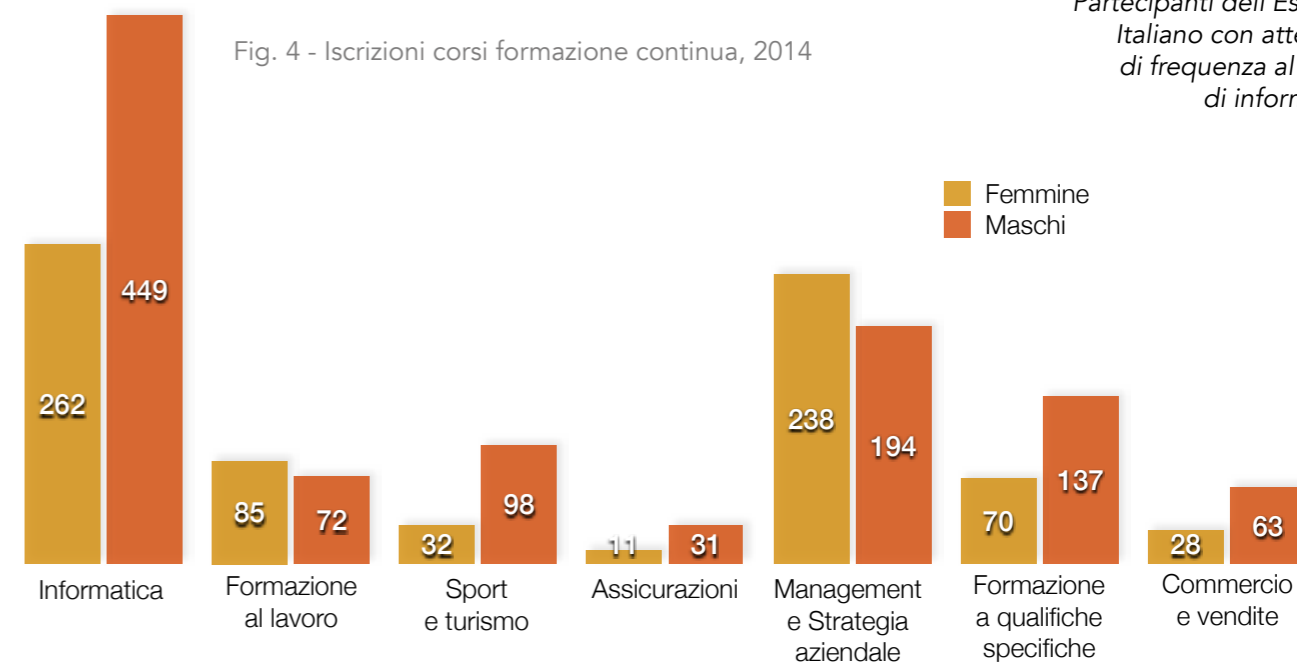
Nel triennio il Cts ha offerto formazione a 3.821 lavoratori

al 2012, con un incremento del 18% di persone con qualifica professionale e diploma e del 9% con laurea (44% donne, in calo rispetto al 51% del 2012).

Rispetto al 2012, importante anche l'aumento di coloro che si dichiarano disoccupati (61% in più rispetto al 2012), da attribuire probabilmente alla perdita del lavoro da parte di persone in mobilità e in cerca di prima occupazione, di cui il 23% (di cui il 31% donne e il 59% stranieri) ha una



Fig. 4 - Iscrizioni corsi formazione continua, 2014



Partecipanti dell'Esercito Italiano con attestato di frequenza al corso di informatica

formazione di base con assolvimento dell'obbligo scolastico, ben il 61% è in possesso di qualifica professionale o di un diploma, rispetto al 53% del 2012, e il 14% è laureato (69% donne).

I dati rispecchiano i risultati di una crisi che ha colpito anche lavoratori con una formazione superiore e che si rivolgono al Cts per orientamento e riqualificazione. Per rispondere al meglio a queste richieste, il Cts ha diversificato la propria offerta formativa, inserendo nuovi percorsi di lunga durata. Sono stati realizzati 124 corsi con 90 titoli diversi e riferiti alle diverse aree formative di cui il Cts si occupa.

Informatica per l'ufficio ed informatica professionale continuano a mantenere il primato con il 40% delle iscrizioni (pari a 711 adesioni, di cui il 37% donne), seguite dall'area Management e strategie aziendali e dalla formazione per le qualifiche specifiche, che si è arricchita di alcune nuove tipologie. Una formazione che attesta dunque il suo valore per l'aggiornamento dei lavoratori e delle aziende del territorio. Attraverso un'operazione di razionalizzazione e accorpamento dei corsi, si è raggiunto un maggiore livello di efficienza dell'attività formativa testimoniata da:

- Mantenimento del numero di iscrizioni rispetto al 2012 (1.770 nel 2014 e 1.771 nel 2012);
- Incremento del 12% delle ore di docenza (3.988 nel

Crescono del 12% le ore di docenza

2014 e 3.568 nel 2012);

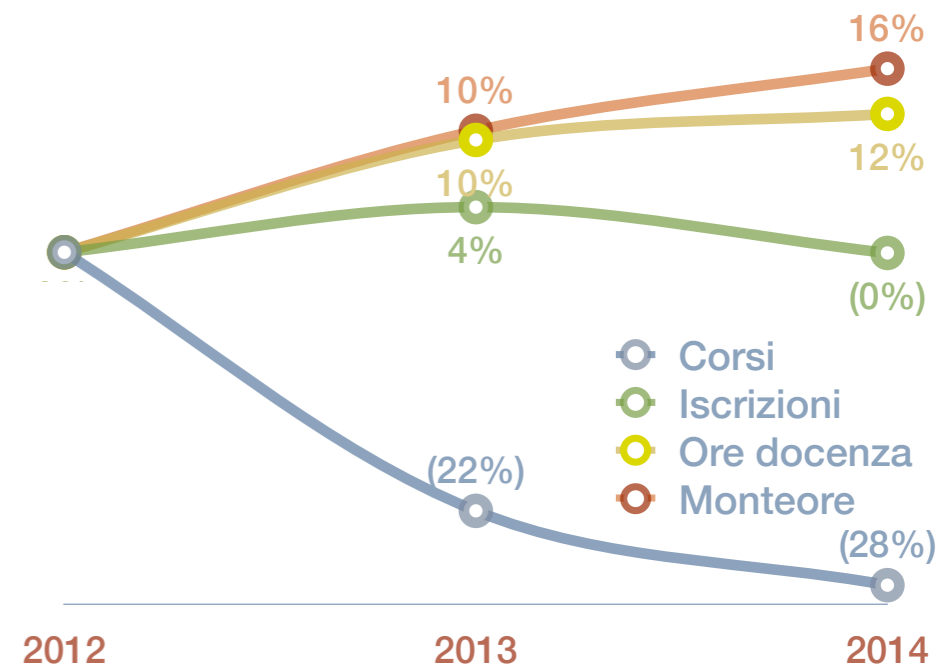
- Diminuzione del 28% nel numero di corsi rispetto al 2012, con mantenimento della stessa ricchezza della gamma (90 titoli nel 2014 rispetto ai 94 del 2012);
- Inserimento di corsi lunghi con certificazione delle competenze;
- Sviluppo di corsi per l'apprendistato professionalizzante confluiti nella nuova categoria "Altri percorsi", che comprende anche azioni di orientamento per persone in disagio occupazionale, capitalizzando l'esperienza fatta con il cosiddetto Progetto Quadro.

Tab. 8 - Formazione continua, stato occupazionale

	2012				2013				2014			
	F	M	Tot.	%	F	M	Tot.	%	F	M	Tot.	%
Occupato	425	586	1.011	57%	371	546	917	50%	308	631	939	53%
Disoccupato	167	141	308	17%	233	203	436	24%	265	231	496	28%
In cerca di prima occupazione	12	9	21	1%	5	4	9	0%	17	9	26	1%
In mobilità	10	21	31	2%	33	48	81	4%	39	12	51	3%
Studente	9	27	36	2%	51	50	101	5%	36	67	103	6%
Non rilevato	131	233	364	21%	111	184	295	16%	61	94	155	9%
Totale	754	1.017	1.771		804	1.035	1.839		726	1.044	1.770	

Tab. 9 - Formazione continua: corsi, iscrizioni e monte ore nel triennio

	2012	2013	2014
corsi	173	135	124
iscrizioni	1.771	1.839	1.770
ore docenza	3.568	3.909	3.988
monteore	50.636	55.871	58.546



Partecipanti al corso di formazione continua logistica e magazzino

A collage of images related to the economy and territory. The top left shows a building facade. The top center features a bicycle with a white bag on the front. The bottom left shows a red car. The bottom right shows two young women in a shop setting. The background is a warm, yellowish-orange gradient.

04

Economia, aziende e territorio

Attività formativa, stage aziendali, il nuovo progetto “Job planning” rappresentano le principali iniziative attraverso le quali il Cts contribuisce a contrastare la crisi economica e occupazionale che sta mostrando ricadute importanti anche nella provincia di Bolzano, soprattutto nei confronti dei giovani. Con il 12,4%, il tasso di disoccupazione giovanile è infatti quasi triplo rispetto al resto della popolazione, così come si registra un alto numero di contratti precari per gli occupati.

Il Cts ha così scelto di ampliare l’offerta formativa e rafforzare il rapporto con le aziende, in particolare attraverso lo stage, elemento qualificante e specifico della formazione professionale. Un impegno che le imprese, sentite in un’indagine, hanno confermato di apprezzare in termini di utilità e di ricaduta. Gli stessi allievi hanno sottolineato l’importanza dello stage per la loro crescita umana e professionale, oltre che per il ruolo di orientamento sulla scelta lavorativa futura. Per supportare i propri allievi nella ricerca attiva del lavoro, nella primavera del 2014 il Cts ha avviato il progetto sperimentale “Job planning”, un insieme di azioni rivolte a studenti ed ex studenti disoccupati, con lo scopo di ridurre i tempi di ricerca del primo impiego e aumentare la trasparenza del mercato del lavoro nei confronti dei giovani.

Occupazione e lavoro. Sono i pilastri sui quali poggia tutta l'attività della formazione professionale, una delle leve più efficaci per contrastare concretamente e in modo strutturale l'attuale crisi economica.

Per questo l'edizione 2014 del Bilancio sociale del Cts vede un'attenzione particolare per tutte quelle attività che hanno come obiettivo il sostegno all'occupazione, la riqualificazione di persone in disagio occupazionale e l'inserimento dei giovani lavoratori nel sistema produttivo locale.

I dati confermano l'allarmante condizione dei giovani della provincia autonoma di Bolzano: in base ai dati I.Stat il numero dei giovani disoccupati (12,4%) è quasi triplo rispetto al resto della popolazione (4,4%) e il loro lavoro è caratterizzato da una forte presenza di contratti precari rispetto a lavoratori più esperti. A fronte di questa situazione, il Cts è costantemente impegnato nel rafforzamento dei legami con le aziende, condividendo con loro l'obiettivo di una maggiore qualificazione e professionalità dei lavoratori per mantenere la competitività del sistema economico locale e il conseguente aumento delle opportunità lavorative anche per i giovani.

Rispetto al precedente bilancio (anno 2012), i dati che emergono dalle indagini occupazionali a sei mesi fatte dall'Area Formazione professionale, mostrano un quadro nettamente peggiorato. Il Cts, che prima presentava buone performance di impiego post qualifica e post diploma (33% nel 2012), vede calare sensibilmente le percentuali di allievi occupati nel 2013, 19% cioè 6 persone su 32 intervistati (pari all'87% del totale allievi diplomati o qualificati nel 2013) e purtroppo nessuno ha trovato lavoro nell'azienda dove ha svolto lo stage. A fronte di una minore ricettività del mercato, i ragazzi scelgono di proseguire nella formazione (63%), auspicando che una migliore qualificazione offra maggiori opportunità di impiego.

4.1 IL VALORE DELLO STAGE

Per il Cts lo stage è una indispensabile metodologia formativa di tipo complesso e integrato, in quanto prevede il coinvolgimento di diverse figure: l'allievo, il docente di riferimento e il tutor aziendale, per l'elaborazione di un



*Allievo del corso
operatore dello spettacolo
in attività al mixer*

progetto mirato e coerente con il corso di studio e le caratteristiche dell'allievo.

L'obiettivo dello stage è quello di orientare l'allievo e metterlo nella condizione di sperimentare, consolidare e sviluppare il proprio progetto professionale e personale, favorendo la trasferibilità ad altri contesti dell'esperienza formativa.

Lo stage è una specificità della formazione professionale che attribuisce all'azienda l'importante ruolo di contribuire a costruire il progetto formativo dell'allievo, con l'acquisizione di nuove competenze e nuove capacità personali e l'affinamento di quelle già possedute.

Attraverso lo stage si vuole favorire lo sviluppo di una mentalità flessibile e le condizioni per una progressiva crescita di una cultura della professione e del lavoro. Ecco perché la progettazione e il monitoraggio sono elementi fondamentali per la riuscita dell'esperienza, così come il coinvolgimento dell'azienda e del docente - tutor di stage, per supportare l'allievo nella fase di inserimento e per migliorare le sue prestazioni in corso d'opera.

Per il Cts lo stage è così importante che prevede, nel terzo anno e nel percorso di specializzazione tecnica, l'elaborazione ragionata dell'esperienza attraverso un report strutturato che serve all'allievo per ricostruire i flussi organizzativi, le informazioni più importanti raccolte in azienda e sull'azienda e una riflessione contestualizzata sul ruolo e sulle mansioni ricoperte. Lo stage costituisce anche il legame interdisciplinare tra le materie curriculari e le materie profes-

sionalizzanti, sia in fase preparatoria e progettuale, sia in fase di analisi successiva al termine dell'esperienza lavorativa.

In questo contesto, particolare rilievo assume lo **stage all'estero** riservato ai ragazzi degli anni di specializzazione tecnica. L'esperienza professionale si lega allo sviluppo del plurilinguismo attraverso un soggiorno formativo di tre settimane a Monaco di Baviera, con una ricaduta positiva anche sulla crescita personale dei partecipanti. Grazie al finanziamento dell'Area formazione professionale, nel 2014, 12 allievi hanno partecipato allo stage con 1.124 ore tra formazione e lavoro. Per valutare la ricaduta dello stage nella crescita formativa degli allievi è stato realizzato un confronto con gli studenti delle classi terze e dei corsi tecnici, per raccogliere direttamente dalla loro analisi un riscontro sull'esperienza in azienda. Dai risultati emerge innanzitutto come lo stage sia considerato un importante strumento formativo della scuola professionale.

Conoscenza del mondo del lavoro e crescita personale sono i due punti di forza dello stage percepiti dagli allievi, ai quali si aggiunge la comprensione diretta di quanto gli insegnamenti della scuola siano applicabili nella realtà professionale.

Fondamentale viene giudicata anche la possibilità offerta in chiave occupazionale: lo stage, infatti, consente di attivare delle relazioni utili tra stagista e azienda per un eventuale rapporto di collaborazione futura. L'esperienza di stage è importante anche per accrescere la fiducia in se stessi e per

superare la timidezza, grazie alla possibilità di relazionarsi direttamente con figure professionali che svolgono in azienda mansioni e ruoli specifici. La continuità tra stage e scuola viene identificata dagli allievi nel **collegamento tra insegnamenti pratici e teorici e contesti professionali**. L'apprendimento delle lingue è rinforzato nell'esperienza di stage, perché offre l'opportunità di mettere alla prova le competenze linguistiche nelle relazioni con colleghi e clienti, accrescendo la motivazione ad apprendere e avendo **concreta dimostrazione dell'importanza del plurilinguismo nei luoghi di lavoro**. Questa prima esperienza lavorativa nella vita professionale dei ragazzi contribuisce a potenziarne l'autostima e l'autonomia attraverso una nuova consapevolezza del saper lavorare in team. La pratica e il lavoro in stage consentono il **rafforzamento delle competenze trasversali e caratteriali** (puntualità negli impegni, gestione delle emozioni e del proprio carattere). Attraverso lo stage, gli allievi hanno poi occasione di verificare il proprio orientamento e di scegliere il settore e l'ambito professionale più adatto alle proprie aspettative. Dall'esperienza alcuni allievi hanno così compreso di non sentirsi ancora pronti per il mondo del lavoro, preferendo continuare negli studi e conseguire un titolo di studio ancora più qualificato, da spendere nella futura attività lavorativa.

Fig. 6 - Grado di corrispondenza tra offerta e bisogni formativi

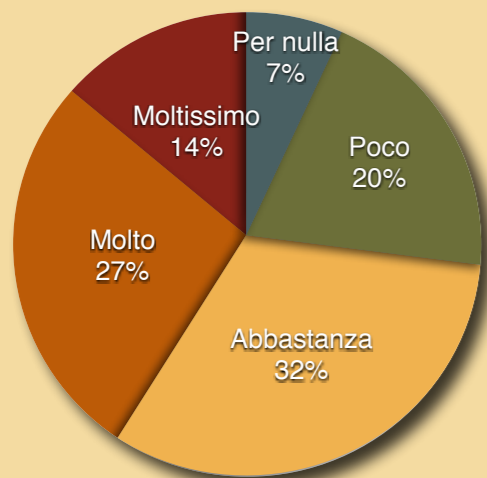
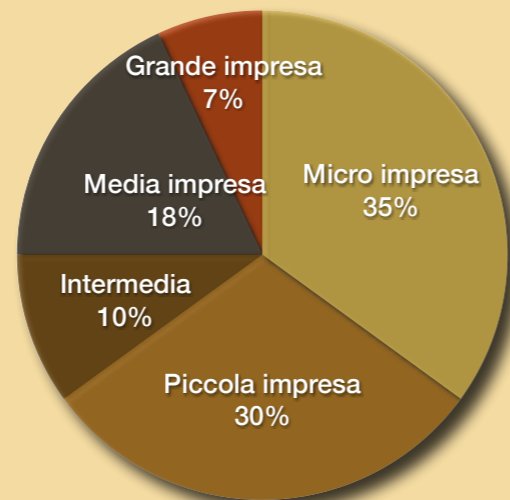


Fig. 7 - Dimensione d'impresa



4.2 INDAGINE AZIENDE: IL GRADIMENTO DELLA COLLABORAZIONE CON IL Cts

Per due aziende su tre le opportunità formative proposte dal Cts corrispondono alle loro aspettative. E' questo uno dei principali risultati dell'indagine conoscitiva rivolta alle imprese del territorio che collaborano direttamente con il Cts. Con questa ricerca si sono raccolti spunti per il miglioramento dell'offerta formativa della formazione continua e di quella di base, in quanto l'ascolto dello stakeholder azienda è strategico per il Cts.

L'indagine conoscitiva è stata avviata selezionando le aziende che hanno collaborato maggiormente o fruito dei servizi offerti dal Cts nell'ultimo biennio, con lo scopo di:

- quantificare il numero di contatti tra azienda e Cts
- analizzare qualitativamente la ricaduta professionale e il fabbisogno aziendale delle proposte formative
- riflettere sull'esperienza di stage degli allievi, identificando punti di forza e aree di miglioramento.

Sono state **contattate 175 aziende** attraverso l'invio di email o per telefono. All'iniziativa hanno risposto 60 realtà produttive. I due terzi delle aziende che hanno aderito al sondaggio sono micro e piccole imprese, in linea con le



Progetto "Vetrine di corso Libertà" L'Unione Commercio premia le allieve del corso operatore commerciale

caratteristiche del tessuto imprenditoriale altoatesino. I settori merceologici maggiormente rappresentati sono quello commerciale (25%), quello amministrativo (18%), quello informatico (11%) e quello assicurativo (9%). Sono presenti anche imprese apparentemente lontane dai settori propri del Cts (commercio, turismo e servizi), che ricorrono comunque alla formazione proposta per soddisfare un'esigenza formativa di competenze trasversali che travalicano lo specifico settore di appartenenza. Con soddisfazione emerge che per il **70%** delle imprese partecipanti l'esperienza di formazione al Cts ha avuto una **ricaduta sulla crescita professionale**.

Le risposte fornite sullo stage aziendale, confermato come

Fig. 9 - Ricaduta sulla crescita professionale

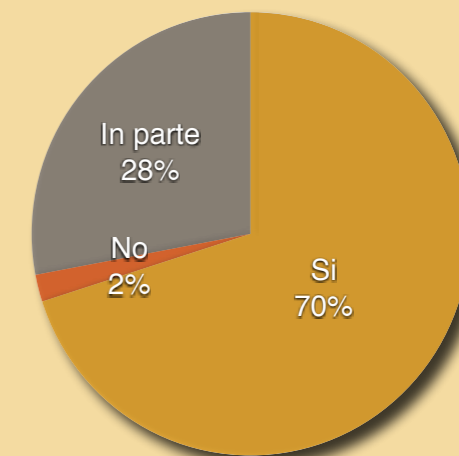
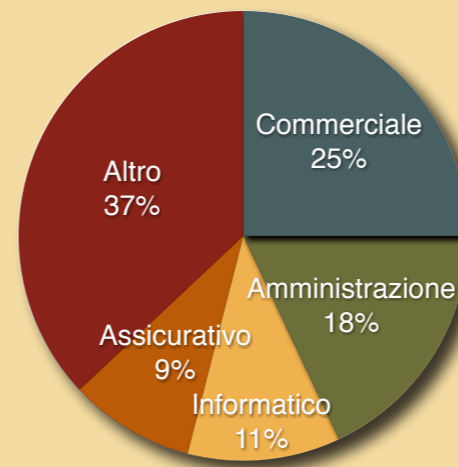


Fig. 8 - Settore di attività



uno dei pilastri virtuosi dell'azione formativa di base, dimostrano la forte attenzione delle aziende a questa metodologia che consente di verificare e valutare gli apprendimenti formativi e trasversali degli allievi.

La maggior parte delle aziende considera gli stagisti del Cts sufficientemente preparati rispetto alle mansioni assegnate, apprezzandone quelle competenze fondamentali per inserirsi in un contesto lavorativo come l'interesse ad apprendere, la puntualità e la collaborazione.

Gli aspetti da migliorare risultano invece le competenze linguistiche, una migliore conoscenza delle dinamiche aziendali e una maggiore autonomia nello svolgere le mansioni proposte.



Team building
al job planning

4.3 JOB PLANNING: AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO PER UNA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Con il progetto "Job Planning"¹ la Scuola Professionale Einaudi, Cts e Industria, ha promosso nella primavera 2014 un insieme di azioni rivolte a studenti ed ex studenti in stato di disoccupazione, con lo scopo di ridurre i tempi di ricerca del primo impiego e aumentare la trasparenza del mercato del lavoro nei confronti dei giovani.

Sono stati così realizzati percorsi di accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro da parte dei giovani interessati, attraverso:

- un ciclo di incontri informativi per favorire la maturazione professionale e mettere a fuoco aspettative lavorative più realistiche
- due percorsi di ricerca attiva, uno orientato al mercato del lavoro (lavoro dipendente) ed uno orientato al lavoro autonomo e all'autoimprenditorialità, per stimolare l'intraprendenza e la creatività giovanile
- l'allestimento di uno spazio dedicato al "vivaio" di futuri lavoratori con raccolta di documentazione, dispense e bibliografie dedicate alla ricerca di lavoro
- l'organizzazione di un workshop finale per presentare i

¹ Nell'ambito del Pacchetto di interventi concreti per la riduzione della disoccupazione giovanile proposto dalla Giunta provinciale e adottato dalla Commissione provinciale per l'impiego il 21/02/2013

risultati e condividere l'esperienza con i formatori del Cts e Industria.

Il concetto di "mercato del lavoro" ed informazioni sulle regole per l'accesso al lavoro e sui servizi all'impiego, la lettura e l'analisi di annunci di lavoro, la stesura del curriculum vitae mirato alle diverse opportunità lavorative (locali, nazionali, internazionali) e la gestione della candidatura anche attraverso la simulazione di colloqui di selezione, si sono confermati come temi sui quali i ragazzi sentono la necessità di avere a disposizione aiuti concreti che li supportino nel loro personale percorso di ricerca del lavoro. Questa sperimentazione ha evidenziato l'opportunità di integrare i programmi formativi del terzo anno con un "modulo" specificamente dedicato a favorire un più rapido e corretto posizionamento dei giovani nel mercato del lavoro, contribuendo ad accelerare il processo di trasformazione degli studenti in giovani lavoratori e lavoratrici. Nell'anno formativo 2014/15 si è effettivamente definito un modello di intervento, testato su quattro classi-pilota, per mettere poi a regime l'iniziativa nell'anno formativo 2015/16 a favore di tutti gli studenti e le studentesse delle terze classi, o nell'anno di conseguimento del diploma, anche con lo scopo di potenziare l'efficacia di esperienza diretta dello stage quale strumento a supporto della maturazione e della progettualità professionale degli studenti.

	Allievi	Ex allievi	Totale
Allievi contattati	174	143	317
N. incontri	7	2	9
N. presenze	141	43	184
Selezionati	23	18	41
Iscritti	20	13	33
Partecipanti 1.a parte	17	9	26
di cui M	7	7	14
di cui F	10	2	12
Partecipanti 2.a parte	6	5	11



Al lavoro
nel laboratorio
di vetrinistica

Una didattica che modula forme e contenuti in base alle caratteristiche delle persone da formare. Grazie alla figura del tutor, in particolare nella formazione di base, si garantisce un raccordo stretto e personalizzato tra la realtà formativa, le famiglie e gli studenti, accompagnandoli nel loro percorso di crescita professionale e personale. Il territorio è l'altro grande protagonista dell'attività didattica del Cts: laboratori professionalizzanti, visite didattiche e aziendali, progetti sull'imprenditorialità, partecipazione a mostre

e ad eventi culturali, arricchiscono le opportunità formative degli studenti. L'utilizzo di metodologie didattiche innovative, basate sulla personalizzazione dei percorsi e sull'interdisciplinarietà, garantisce una visione globale dello sviluppo della persona. E' nell'esercizio della propria funzione didattica che il Cts esprime e misura i risultati di questo impegno e anticipare fabbisogni diversificati di natura professionale, educativa e di integrazione. E per monitorare l'efficacia della propria funzione didattica, il Cts ha messo a punto un sistema diversificato di valutazione in grado di cogliere in modo efficace il livello di apprendimento degli studenti e il loro grado di soddisfazione.

➔ **17**
metodologie didattiche utilizzate

➔ **42**
uscite didattiche nel 2014

➔ **74%**
feedback positivo sulle attività



05.

La funzione didattica

5.1 IL TUTOR E LE FIGURE DI COORDINAMENTO

Il tutor si conferma come figura molto importante nel progetto formativo, costituendo un **supporto costante e personalizzato**, un ponte tra il Cts e le famiglie; conferisce valore aggiunto alla didattica offerta dal Cts, proponendosi come facilitatore dell'apprendimento e supporto ai partecipanti durante l'intero percorso formativo. Il tutor partecipa allo sviluppo delle competenze, soprattutto degli studenti della formazione di base, diventando un sostegno importante nella progettazione del portfolio di competenze che comprende la programmazione di certificazioni e di brevetti riconosciuti a livello nazionale ed europeo. Il tutor svolge anche un ruolo strategico nella relazione con gli studenti e le

loro famiglie, con le quali mantiene un contatto costante per informarle dell'apprendimento dei figli e per prevenire o risolvere situazioni complesse, legate ai risultati professionali, formativi e personali.

La variegata complessità dei destinatari, illustrata nel relativo capitolo, attesta l'importanza dei ruoli di coordinamento dei singoli corsi. Il Cts ha infatti incaricato alcuni docenti di

“Il tutor svolge un ruolo strategico nella relazione con gli studenti e le loro famiglie”

grande esperienza di compiti di coordinamento dei singoli corsi, al fine di collaborare con la Direzione per il miglioramento continuo delle strategie didattiche ed educative e per la soluzione di casi che, sempre più, richiedono **interventi strutturati con la rete dei servizi territoriali**. I coordinatori e le coordinatrici fungono da raccordo con i tutor per equilibrare i processi e dare omogeneità agli

*“Lo psicologo dello sport
è un'altra figura fondamentale
per supportare gli studenti”*

interventi, per garantire equità di trattamento e applicazione delle linee di governance tracciate dalla Direzione. Benché infatti ogni percorso abbia specificità proprie, è importante la condivisione delle metodologie e delle strategie didattiche ed anche un costante presidio ed intervento per la soluzione delle difficoltà che si presentano nella quotidianità della gestione di classi eterogenee. Questi ruoli intermedi sono molto utili anche nell'integrazione delle nuove persone che collaborano con il Cts e contribuiscono a supportare la Direzione nella supervisione delle attività integrative alla formazione tradizionale in aula. Un'altra importante figura, che il Cts ha scelto di avere per supportare gli studenti del corso di base per operatore/trice turistico – sportivo Olympia, è lo **psicologo dello sport**, che segue gli allenamenti dei ragazzi e li affianca nell'analisi della performance sportiva; **una figura di supporto che aiuta a collegare le buone prassi dello sport al mondo della formazione**, sostenendo gli studenti nel difficile compito di mantenere il giusto equilibrio tra allenamento e studio. Questa figura, specifica del corso turistico sportivo, serve anche come facilitatore per gli allievi degli altri corsi, al fine di aiutarli nello sviluppo di approcci di studio più efficaci e nel miglioramento dei comportamenti nei contesti formativi.

L'obiettivo comune a tutte queste figure di supporto alla formazione degli allievi è quello di soddisfare le richieste del mercato del lavoro, che ricerca persone sempre più capaci sia dal punto di vista professionale che personale.

5.2 LE METODOLOGIE DIDATTICHE

Il Cts è orientato a proporre uno stile didattico poliedrico, flessibile ed innovativo in grado di modulare forme

Apprendimento cooperativo	Metodologia di insegnamento attraverso la quale gli studenti apprendono in piccoli gruppi, aiutandosi reciprocamente e sentendosi corresponsabili del reciproco percorso.
Giochi di ruolo Role playing	Gioco di ruolo in cui gli allievi devono immedesimarsi in ruoli diversi e ipotizzare soluzioni. Finalizzato a potenziare la creatività individuale.
Apprendistato cognitivo	Si basa sulla realizzazione di un'integrazione tra i caratteri della scuola formale e dell'apprendistato ponendo maggiore attenzione alla dimensione metacognitiva.
Approcci metacognitivi	Permette di approfondire i nostri pensieri, e di conoscere e dirigere i nostri processi di apprendimento rendendo le persone consapevoli del modo in cui affrontano i compiti cognitivi.
Soluzione di problemi reali/ Problem solving	Metodologia che consente di analizzare, affrontare e cercare di risolvere positivamente situazioni problematiche. Obiettivi: trovare la soluzione e rendere disponibile una descrizione dettagliata del problema e del metodo per risolverlo.
Studi di caso	Metodologia che consiste nella presentazione ai partecipanti al corso di una situazione aziendale concreta che richiede una diagnosi delle cause, un'analisi degli elementi rilevanti o la presa delle decisioni più idonee e coerenti con la situazione
Brain-storming	Letteralmente „tempesta nel cervello“ metodologia che consente di far emergere molte idee anche insolite nei membri del gruppo che vengono poi analizzate. Metodologia finalizzata a migliorare la creatività, il lavoro in team e al rafforzamento delle potenzialità del gruppo.
Istruzione programmata	Metodo di formazione in cui il partecipante ha un elevato grado di autonomia su un piano formativo prestabilito per aumentare le proprie conoscenze e competenze; gli obiettivi sono: agevolare nel partecipante una maggiore autonomia nel processo di apprendimento e specializzazione, utilizzare una forma di apprendimento flessibile, qualificare e riqualificare i partecipanti.
Learning by doing	Apprendimento attraverso il fare, l'operare, le azioni; simulazioni in cui il corsista persegue un obiettivo professionale concreto mettendo in gioco le conoscenze pregresse integrando le nuove conoscenze.
Project Work	E' un progetto professionale realizzato dai corsisti al termine di una esperienza di lavoro finalizzato a consolidare competenze integrate di management e favorire l'imprenditorialità.
Business Game Simulimpresa	Apprendimento attraverso la simulazione di attività di marketing per rafforzare le capacità decisionali, gestionali e sviluppare l'attitudine al lavoro in team negli allievi.
Outdoor Training	Attività all'aperto; metodologia per sviluppare nei gruppi in apprendimento l'attitudine necessaria a lavorare in modo strategico coinvolgendo gli allievi in un ambiente e in situazioni diverse da quelle quotidiane, costringendoli a pensare e ad agire fuori dai normali schemi mentali e comportamentali.
E-learning e Formazione a Distanza (FAD)	Teledidattica è un settore applicativo della tecnologia informatica per distribuire on-line contenuti didattici multimediali.



Lezione frontale	Metodologia da privilegiare quando la finalità del momento formativo è costituita dalla trasmissione di concetti, informazioni e schemi interpretativi. Le lezioni frontali in aula possono essere impiegate per l'acquisizione delle conoscenze teoriche mediante uno stile di apprendimento basato su modelli. Sono quindi in generale uno strumento suggerito nei casi in cui i partecipanti all'attività formativa siano sprovvisti di elementi conoscitivi rispetto al contenuto trattato.
Esercitazioni individuali	Metodologia finalizzata a rinforzare e stabilizzare le nozioni trasmesse durante la lezione con lo scopo di addestrare ad applicare le nozioni teoriche alla realtà concreta risolvendo problemi e trovando soluzioni efficaci. Le esercitazioni individuali richiedono al partecipante una concentrazione ed uno studio singolo che lo porti a riflettere sulle possibili soluzioni ad un determinato problema. Sono un momento di importante lettura individuale del contesto, del compito e del "mandato" che viene assegnato.
Testi guida	Si tratta di un programma di lavoro dettato da un susseguirsi di passi obbligati. Gli allievi elaborano in maniera autonoma, da soli, con dei partner, oppure nell'ambito di un gruppo, il programma di lavoro. Il testo guida sostituisce in pratica le indicazioni di carattere organizzativo fornite dall'insegnante. L'insegnante assume invece il ruolo di consulente che accompagna gli allievi nel loro processo di apprendimento.
Compito di apprendimento	Metodologia didattica che non si limita alla sola trasmissione di conoscenze e abilità disciplinari, ma tende alla formazione integrale della persona, sviluppando competenze (trasversali e disciplinari) attraverso l'utilizzo di una didattica laboratoriale. Pone il ragazzo al centro dell'azione didattica, richiedendo la sua partecipazione attiva, in modo individuale o in gruppo, e consente la personalizzazione dell'apprendimento. Richiede una continua attenzione ai processi di apprendimento dei ragazzi e una notevole flessibilità per riadattare il percorso in itinere in base alle risposte degli allievi e alle opportunità di approfondimento e/o ampliamento che si potrebbero presentare.



Allievi del corso operatore ai servizi d'impresa nel laboratorio di informatica

e contenuti in base alle persone da formare, tenendo conto dell'età, del bagaglio culturale, della situazione lavorativa. Sono diverse le metodologie didattiche che i docenti utilizzano per le loro attività.

L'attenzione del Cts si focalizza su una didattica il più possibile interattiva, promuovendo lo scambio continuo tra formatori, allievi e risorse del territorio, al fine di incrociare didattica e stile di apprendimento proprio e specifico di ciascuno studente. Questo modello di policentrismo formativo¹, già presente nella Formazione professionale, punta a ricordare il sistema educativo-formativo e il sistema economico-produttivo, cercando di superare i limiti della didattica più tradizionale.

Le metodologie che vengono utilizzate al Cts, rinnovate periodicamente sulla base delle novità in campo scientifico e pedagogico, mettono al centro il processo di apprendimento, inteso come processo continuo a forte valenza sociale, culturale e contestuale², in modo da coinvolgere attivamente lo studente nella costruzione del proprio curriculum formativo, personale e professionale.

5.3 LE INIZIATIVE COMPLEMENTARI NELLA FORMAZIONE DI BASE

La conoscenza del territorio e delle opportunità che offre costituisce un fattore distintivo per la crescita

¹ Noto già nello studio di Giorgio Chiari, *Apprendimento in situazione: nuovi modelli di alternanza*, Franco Angeli, Milano 2003, p.13
² *Ibidem*, p. 14

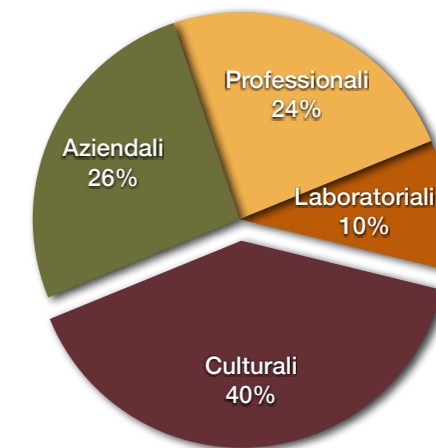
formativa e per le possibilità occupazionali. Per questo il Cts investe nell'organizzazione di iniziative complementari a supporto dell'attività formativa, nella consapevolezza che queste esperienze costituiscano validissime metodologie didattiche per sviluppare le competenze.

Le uscite didattiche sono inserite nel percorso formativo e sono progettate coerentemente alle conoscenze che si vogliono acquisire o alle competenze che si intendono sviluppare. Sono precedute da incontri di presentazione del contesto e sono supportate da schede osservative che aiutano gli allievi nella raccolta di appunti e nella strutturazione di metodologie di analisi. Successivamente, le iniziative vengono analizzate in aula in maniera interdisciplinare, sia dai docenti curricolari sia da quelli delle materie professionali, in modo da fornire agli studenti gli strumenti di lettura delle situazioni e da consolidare e capitalizzare l'esperienza. **Apprendere in situazione è infatti molto più facile ed interattivo per i ragazzi che scelgono o approdano al Cts e che sono meno coinvolti dai modelli cognitivi e formativi più tradizionali o teorici.** Le esperienze complementari, rielaborate e corredate da materiale aggiuntivo, vengono inserite da ciascun allievo nel portfolio (raccolta ragionata di esperienze e lavori significativi).

Nel 2014 sono state censite **42 uscite didattiche** di diverse tipologie:

- **culturali:** visite didattiche presso musei tematici (es. Museo mercantile, Muse, Touriseum, Museo delle macchine da scrivere), par-

Fig. 9 - Tipologia di uscite didattiche



tecipazione a spettacoli teatrali e culturali e a mostre, visite a città e monumenti;

- **aziendali:** per approfondire le tematiche di settore;
- **professionali:** partecipazione a convegni ed eventi specifici di settore, visite a data center e contesti innovativi nell'ambito dell'informatica e delle nuove tecnologie;
- **laboratoriali:** partecipazione a progetti e iniziative dove gli allievi sperimentano le loro abilità (es. realizzazione di un Business plan con la Camera di Commercio, allestimento di vetrine in collaborazione con associazioni di categoria e aziende).

Il feedback positivo raccolto in aula dai docenti ha contribuito a definire come ripetibili per la loro significatività il 74% delle attività organizzate. Oltre a queste iniziative, che hanno comportato un'uscita dal centro di

“Il progetto Simulimpresa consente di sperimentare il funzionamento di un’azienda simulata per lo sviluppo di competenze professionali nella gestione e amministrazione delle imprese”

formazione, sono stati organizzati in sede altri progetti a supporto della didattica:

- laboratori professionalizzanti (es. di animazione per gli allievi di Olympia per potenziare le competenze organizzative di eventi ludici e di animazione turistica, allestimento di spettacoli per gli allievi di Backstage, organizzazione di gare sportive e tornei)
- testimonianze di esperti di settore per la prevenzione di rischi sociali e professionali (es. Polizia postale per i reati di abuso dei social network, esperti di tossicologia e alcoolismo, progetti di intergrazione ed inclusione multiculturale, esperti di legalità)
- laboratori per lo sviluppo delle competenze trasversali e lo sviluppo della persona (es. team building, assessment, public speaking, percorsi di fotografia per il self-empowerment)
- corsi di sicurezza sul lavoro sulla base delle categorie specifiche di rischio.

Per alcuni di questi laboratori vengono rilasciate certificazioni ed attestati utili per la costruzione del portfolio professionale degli allievi. Il Cts ha anche allestito **due nuovi laboratori** per offrire agli studenti ulteriori possibilità di sperimentare attività simulate legate al proprio profilo professionale.

Il progetto **Simulimpresa**³ consente di sperimentare il funzionamento di un’azienda simulata per lo sviluppo di

3 Cfr. Programma Simulimpresa, www.simulimpresa.com

competenze professionali nel campo della gestione e amministrazione delle imprese, dei servizi turistici e dei processi produttivi. Gli allievi del Cts hanno fondato due aziende simulate nel settore del commercio di cancelleria e accessori per l’ufficio, Mondoffice ed Ecoffice, integrando agli aspetti aziendali anche il tema dell’ecosostenibilità e l’utilizzo di materiali a basso impatto ambientale. Simulimpresa riproduce la struttura di una vera impresa e gli allievi vengono collocati in una realtà produttiva nella quale possono apprendere e realizzare i diversi compiti richiesti. In questo modo possono avere un quadro completo dell’attività aziendale, utile anche per la futura esperienza di stage, perché sviluppa capacità di adattamento al posto di lavoro, polivalenza e cultura d’impresa.

Analogo per caratteristiche è il progetto **Simulhotel** che però è personalizzato per gli allievi di Olympia al fine di sperimentare le funzionalità delle strutture ricettive e simulare offerte di servizi turistici per i diversi target di cliente. Il Cts ha inoltre attrezzato un **laboratorio hardware** per il settore tecnico informatico. Diversamente dagli altri laboratori informatici, non dispone di cablaggio strutturato ed offre così la possibilità di sperimentare varie configurazioni di rete orientate all’implementazione di tecnologie client server.

Le attività didattiche vengono proposte attraverso la descrizione di scenari reali a partire dai quali gli allievi acquisiscono competenze professionali per lo sviluppo e la manutenzione di reti e per l’amministrazione di sistema.



Attività in Simulimpresa

Misurare e monitorare per avere un riscontro puntuale della propria attività formativa. I risultati conseguiti dagli allievi e dai corsisti sono la cartina di tornasole più efficace e oggettiva per valutare la rispondenza delle metodologie proposte e i percorsi formativi realizzati. Gli scrutini e l'emissione delle pagelle nei due quadrimestri, insieme agli esami di qualifica e di diploma, rappresentano i test più dettagliati per la formazione di base, cui si sono aggiunte dal 2013 le prove Invalsi.

Le certificazioni e i brevetti sono ulteriori

elementi di valutazione della preparazione di allievi e corsisti sulle tante tematiche che vanno a costituire l'offerta formativa del Cts.

A questi strumenti, si aggiunge il monitoraggio attuato costantemente al termine di tutte le attività didattiche per introdurre innovazione, tendere al miglioramento continuo e valorizzare il riscontro dei propri clienti: un'attività dalla quale emerge, anche per il triennio preso in esame, l'alto gradimento dei corsisti per l'attività formativa.



➔ **69%**
percentuale di promossi

➔ **7,2**
il voto medio di qualifica

➔ **7,3**
il voto medio del diploma

06.

I risultati dell'apprendimento

6.1 LA VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

I Cts analizza i risultati dell'apprendimento dalle valutazioni raggiunte dagli studenti, rapportate anche alle conoscenze in ingresso (verificate attraverso un test in italiano, tedesco e matematica) e il grado di soddisfazione dei partecipanti. L'apprendimento è misurato formalmente dal Consiglio di classe nelle apposite sedute di valutazione. Le sedute istituzionali, che portano all'emissione delle pagelle, sono due per ogni anno formativo, una alla fine del primo quadrimestre ed una al termine dell'anno. Il Cts però monitora, almeno altre due volte nel corso dell'anno formativo, anche gli apprendimenti a metà di ciascun quadrimestre, in modo da comunicare i risultati ai ragazzi e alle famiglie, attivando

“La valutazione e il monitoraggio consentono di attuare eventuali interventi a sostegno del miglioramento delle performance”

eventuali interventi a sostegno del miglioramento della performance. I processi di valutazione finale si articolano in due momenti distinti:

1. valutazione di fine anno fatta dal Consiglio di classe per:

a. promozione alla classe successiva, non promozione o sospensione di giudizio

Nel 2014 dei 159 allievi delle classi prime e seconde valutati a fine anno, il 54% è stato promosso a giugno

con votazione piena (49%) e con voto di consiglio (5%), mentre il 21% (33 studenti) ha avuto la sospensione di giudizio in una o più materie (il 58% dei giudizi sospesi è in matematica).

Dopo gli esami di recupero, il totale dei promossi raggiunge il 69%.

Dall'analisi media dei voti nelle diverse materie, emerge che le performance sono migliori nelle materie professionali con una media del 7 per le ragazze e del 6,7 per i ragazzi, rispetto alle materie curriculari, che si

Tab. 10 - Esiti finali formazione di base nel 2014

Valutazione	M	F	Tot.	%
Promossi	42	36	78	49%
Promossi vc	5	3	8	5%
Non scrutinati	2	0	2	1%
Non promossi	20	18	38	24%
Giudizio sospeso - promossi	18	6	24	15%
Giudizio sospeso - non promossi	7	2	9	6%
Totale	94	65	159	

attestano sul valore medio di 6,5.

b. ammissione/non ammissione all'esame di qualifica o di diploma (classi terze e anni di specializzazione)

Degli allievi scrutinati, il 78% è stato ammesso all'esame (23% con voto di consiglio), in proporzione con una performance migliore dei maschi (80%) rispetto alle femmine (67%). Da questi dati sono esclusi gli allievi frequentanti il corso di preparazione alla maturità svizzera (43% ammessi).

2. valutazione degli esami di qualifica o diploma fatta dalla commissione esaminatrice

Nel 2014 tutti gli allievi ammessi agli esami di qualifica e diploma hanno superato positivamente le prove, con una valutazione media di 7,2 per la qualifica e di 7,3 per il diploma, mantenendo sostanzialmente costante l'andamento rispetto al 2012 (media 7,2).

Sommando tutte le valutazioni, la percentuale dei promossi e qualificati/diplomati e partecipanti al corso di preparazione alla maturità, anche con voto di consiglio, raggiunge il 71% nel 2014.

Si tratta di un traguardo significativo visto che i risultati per genere sono equivalenti, anche se la valutazione rimane sempre un tema di costante interesse e riflessione per il Cts, soprattutto in relazione alla complessità del contesto descritto.



Allievo del corso operatore dello spettacolo durante un allestimento tecnico

Fig. 10 - Esiti ammissione all'esame nella formazione di base 2014

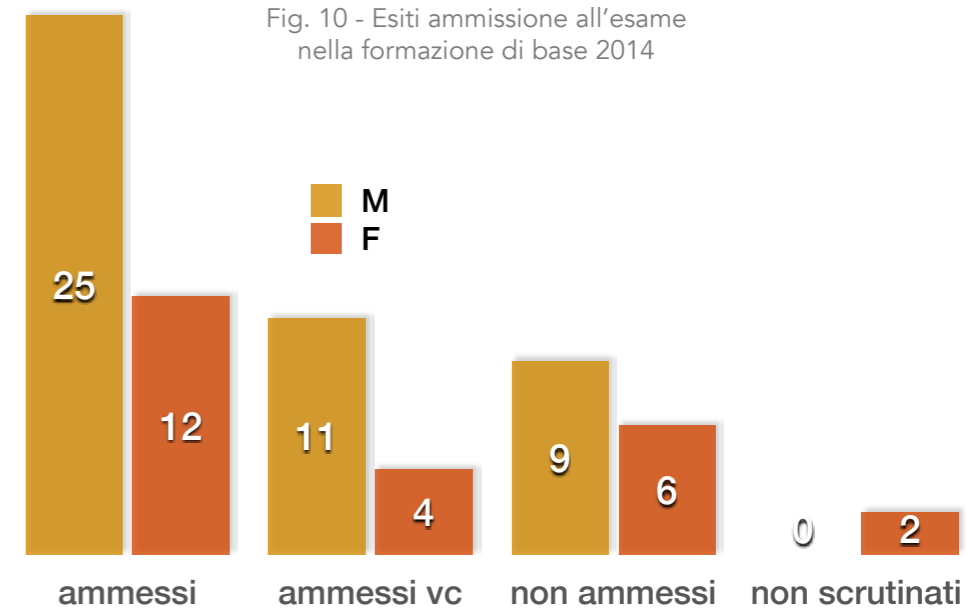
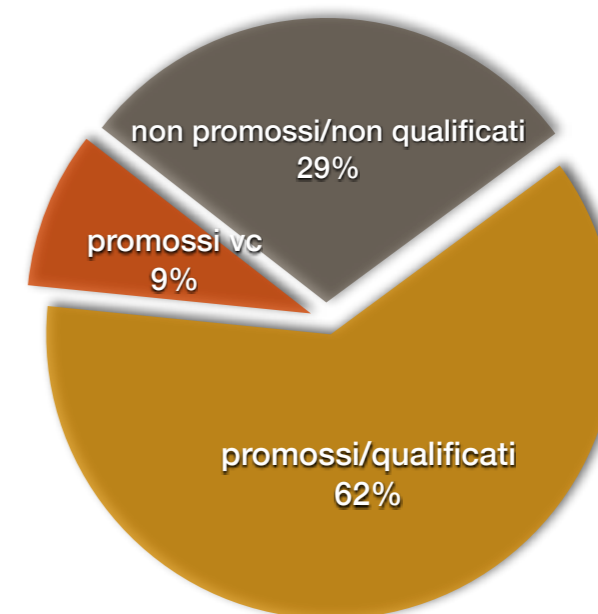


Fig. 11 - Risultati totali promossi/qualificati 2014





“Una giornata dietro le quinte”
Allievi del corso
operatore turistico e sportivo
in visita a una agenzia di viaggi

6.2 L'ETEROVALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI – LE PROVE INVALSI

Oltre alle valutazioni interne, dal 2013 anche la formazione professionale è entrata nel circuito delle valutazioni ministeriali promosse dall'Invalsi per cui gli allievi delle classi seconde del Cts si sono cimentati nelle prove nazionali (italiano e matematica).

Queste rilevazioni sono importanti per confrontare i risultati raggiunti dal Cts. Purtroppo l'ancora scarsa significatività del campione proveniente dalla formazione professionale non consente un raffronto immediato con realtà uguali, per cui sono state scelte dall'Invalsi per il bench-

mark realtà scolastiche di settore simile, come gli istituti professionali (servizi).

Nelle prove di italiano i risultati raggiunti dal Cts nel 2014 (53,3) mostrano un miglioramento del 29% rispetto al 2013 (41,4), superando di 2,2 il punteggio Italia raggiunto dagli studenti degli istituti professionali nel settore dei servizi (51,06) e discostandosi solo di 2,9 punti dal Nord Est, rispetto ai -12,3 del 2013.

Da un confronto tra i risultati raggiunti dal Cts e quelli dei settori di riferimento, si nota un progresso generale, sicuramente molto più significativo per il Cts, che migliora la performance del 29%. Queste sono solo delle prime os-

Tab. 11 - Confronto risultati prova di italiano

	2013	2014	
Confronto Cts	41,4	53,3	29%
Confronto IP Nord Est	53,6	56,2	5%
Confronto IP Italia	49,4	51,1	3%

Tab. 12 - Confronto risultati prova di matematica

	2013	2014	
Confronto Cts	29,1	34,6	19%
Confronto IP Nord Est	32,2	39,5	23%
Confronto IP Italia	29,4	36,5	24%

Tab. 13 - Risultati Invalsi della prova di italiano
nelle Scuole professionali provinciali in lingua italiana

Scuola professionale	Punteggio 2013	Scuola professionale	Punteggio 2014
Levinas	58,40	Ritz	56,20
Ritz	54,40	Levinas	54,20
Industria Bz	46,70	Cts	53,30
Marconi	44,70	Marconi	48,60
Cts	41,40	Industria Bz	40,00
Mattei	37,50	Mattei	38,80

servazioni, in quanto sarà necessario **tenere sotto controllo l'andamento dell'indicatore** per verificare gli scostamenti o i progressi negli anni. Meno brillanti sono invece i dati relativi alla prova di matematica, che risulta essere una delle materie più complicate e meno amate dagli allievi del Cts, come anche si è potuto evincere dall'elevato numero di ragazzi con il giudizio sospeso a fine anno, commentato nel precedente paragrafo.

Il punteggio raggiunto dal Cts nel 2014 (34,6) è inferiore sia rispetto al punteggio Italia (36,5) sia al punteggio del Nord Est (39,54).

In ogni caso questi punteggi, pur essendo superiori a quello del Cts, dimostrano una difficoltà nei confronti della matematica per tutti gli allievi sia della formazione sia dell'istruzione professionale. Il risultato comunque è migliorato del 19% rispetto a quello del 2013 (29,1).

Per la matematica il confronto tra i risultati raggiunti dal Cts e quelli dei settori di riferimento denota un miglioramento generale, in proporzione meno significativo per il Cts.

E' interessante anche osservare il posizionamento del Cts rispetto alle altre scuole professionali in lingua italiana della provincia di Bolzano. Nel 2014 il Cts è riuscito a migliorare la propria performance anche rispetto alle altre scuole professionali. Si tratta di un valore medio che è composto dalla somma dei valori totalizzati nelle diverse classi. Si è notato **un andamento non omogeneo tra le performance delle classi dei diversi corsi**, considerata però la giovinezza dell'indicatore, appare prematuro fare delle considerazioni generali.

Tab. 14 - Risultati Invalsi della prova di matematica
nelle Scuole professionali provinciali in lingua italiana

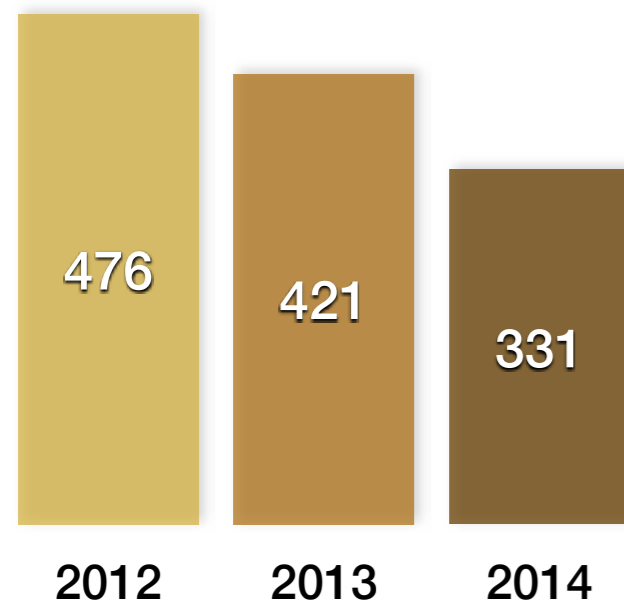
Scuola professionale	Punteggio 2013	Scuola professionale	Punteggio 2014
Levinas	45,00	Levinas	34,20
Ritz	43,20	Industria Bz	34,10
Marconi	39,90	Ritz	33,00
Mattei	38,63	Cts	29,10
Cts	34,60	Mattei	26,20
Industria Bz	31,10	Marconi	25,40

Anche in questo caso si può notare un leggero miglioramento; il Cts intende però proseguire la riflessione sulle strategie per migliorare gli apprendimenti in questo settore.

A livello di Area formazione professionale il tema viene affrontato da un gruppo di lavoro, cui partecipano anche docenti del Cts, dal momento che, visto il basso livello che accomuna quasi tutti gli allievi, non riguarderà soltanto il potenziamento, ma un **vero e proprio recupero delle competenze di base** prima di poter iniziare a svolgere il programma.

**Un gruppo di
lavoro per il
recupero delle
competenze
di base**

Fig. 12 - Le certificazioni nel triennio



6.3 LE CERTIFICAZIONI

Per rispondere in maniera adeguata alle direttive nazionali e locali che sempre più valorizzano la formazione certificata, il Cts si è strutturato per offrire diverse tipologie di certificazioni a vantaggio dei propri allievi ed anche dei lavoratori:

- Ecdl
- Certificazioni linguistiche
- Certificazioni amministrativo-contabili Ebc*1
- Certificazione delle competenze nella Fcsl
- Brevetti

In generale, sommando tutte le tipologie di certificazione e i brevetti, rispetto al 2012, si registra una contrazione del 30%. I principali motivi risiedono nella consistente diminuzione delle certificazioni Ecdl, nella conclusione progressiva da parte di alcune aziende del processo di trasformazione della forza vendite (corso agenti e rappresentanti di



Studenti in attività nel laboratorio per le certificazioni informatiche

Tab. 15 - Le certificazioni nel triennio

	2012	2013	2014
Ecdl (esami certificabili)	137	84	37
Certificazioni linguistiche	53	27	72
Certificazioni amministrativo-contabili Ebc*1	20	31	24
Certificazione delle competenze nella formazione continua	91	35	42
Qualifiche specifiche	141	205	112
Brevetti	34	39	44
Totale	476	421	331

commercio) e anche nella razionalizzazione del settore dei progetti cofinanziati da fondi europei.

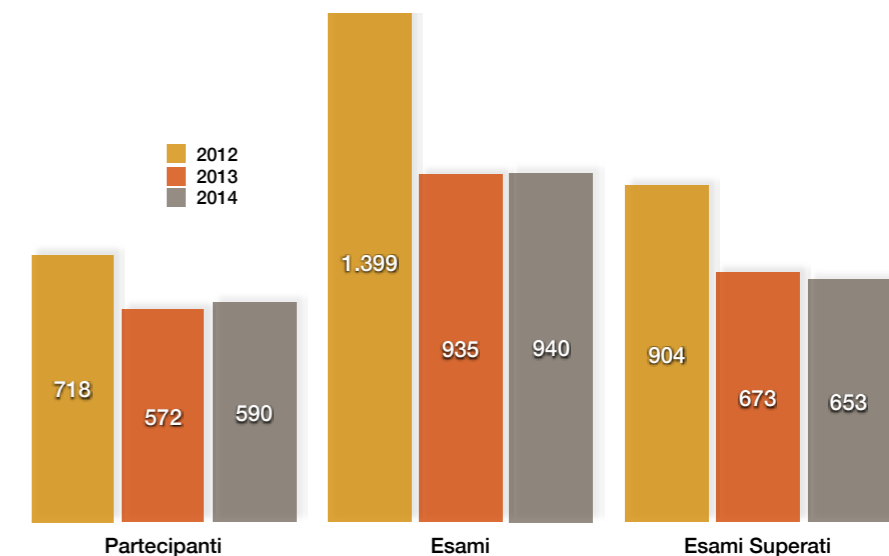
Ecdl

Il Cts, pur continuando ad offrire il servizio di certificazione Ecdl, la patente informatica, all'intera cittadinanza, ha progressivamente ottimizzato le ri-

orse nel corso del triennio, aumentando l'efficienza (meno sessioni con un numero maggiore di partecipanti a sessione) e garantendo comunque un servizio di qualità. Le sessioni si tengono per lo più il sabato mattina, per andare incontro alle esigenze dei lavoratori.

Nel corso del triennio, lo mostra chia-

Fig. 13 - Esami Ecdl nel triennio



ramente la contrazione dei dati, l'Ecdl ha subito la concorrenza anche di altre certificazioni informatiche simili e la stessa amministrazione pubblica ha riconosciuto altre tipologie per i punteggi nei concorsi e nelle diverse graduatorie. Nel 2014 sono state vendute 161 skill card, rispetto alle 215 del 2012, e di queste il 58% sono state utilizzate da donne, mostrando un incremento rispetto al 2013 (46%) e allo stesso 2012 (51%), anno in cui si era registrata l'inversione di tendenza in un settore, quale quello dell'informatica, in precedenza a prevalenza maschile.

Il Cts continua ad offrire questa **opportunità agli allievi della formazione di base per accrescere il curriculum professionale degli studenti**, che vengono supportati nella preparazione all'esame e dotati di skill card, acquistate direttamente dal Cts: si tratta quindi di un investimento per agevolare le famiglie e consentire a tutti pari opportunità di accesso.

Le certificazioni linguistiche

Nella convinzione che la conoscenza delle lingue sia fondamentale per affrontare il mondo del lavoro, il Cts prosegue nel potenziare il plurilinguismo dei propri iscritti alla formazione di base e all'apprendistato, attivando anche corsi di potenziamento e agevolando l'acquisizione di certificazioni linguistiche per arricchire il curriculum formativo e professionale, in previsione dell'inserimento nel

contesto lavorativo che, soprattutto nella nostra provincia, è plurilingue.

Anche in questo caso, il Cts ha scelto di investire per sostenere i costi delle certificazioni di tedesco ed inglese per offrire pari opportunità di accesso ai propri studenti.

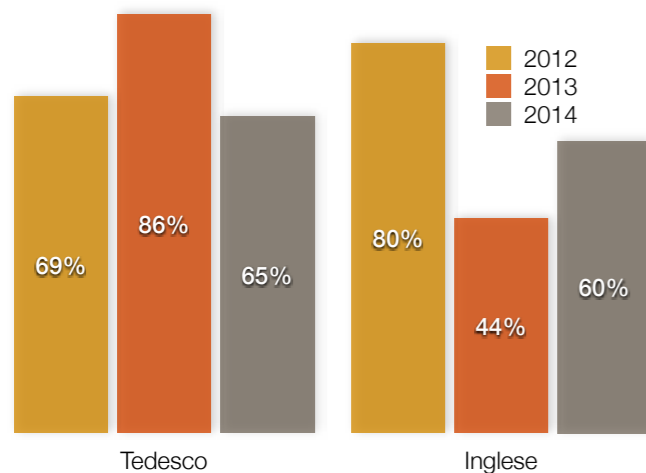
Alle certificazioni accedono gli allievi che, nei colloqui e nelle prove di selezione, dimostrino buone possibilità di successo.

Rispetto al 2012 il numero di certificazioni di tedesco ha avuto un incremento del 7% e quello di inglese del 27%.

Nel 2014 alle certificazioni di tedesco hanno partecipato 31 allievi, di cui il 29% femmine, con un successo di superamento del 65%. Il 78% delle ragazze supera la certificazione rispetto al 59% dei ragazzi. Il livello che registra maggiore presenza di alunni è A2, con il 57% di successo, mentre poco presenti sono i livelli di maggiore conoscenza linguistica B1, che ottiene però buoni risultati di successo con l'88% di allievi che supera la prova (maggiormente rappresentato dalle allieve, 6 rispetto ai 2 allievi) e B2 con solo 2 allievi che sostengono la prova e il 50% di successo. Il numero contenuto di certificazioni e il livello di conoscenza di base mostrano, purtroppo, uno standard limitato della competenza linguistica, appena sufficiente per una reale spendibilità nel mondo del lavoro.

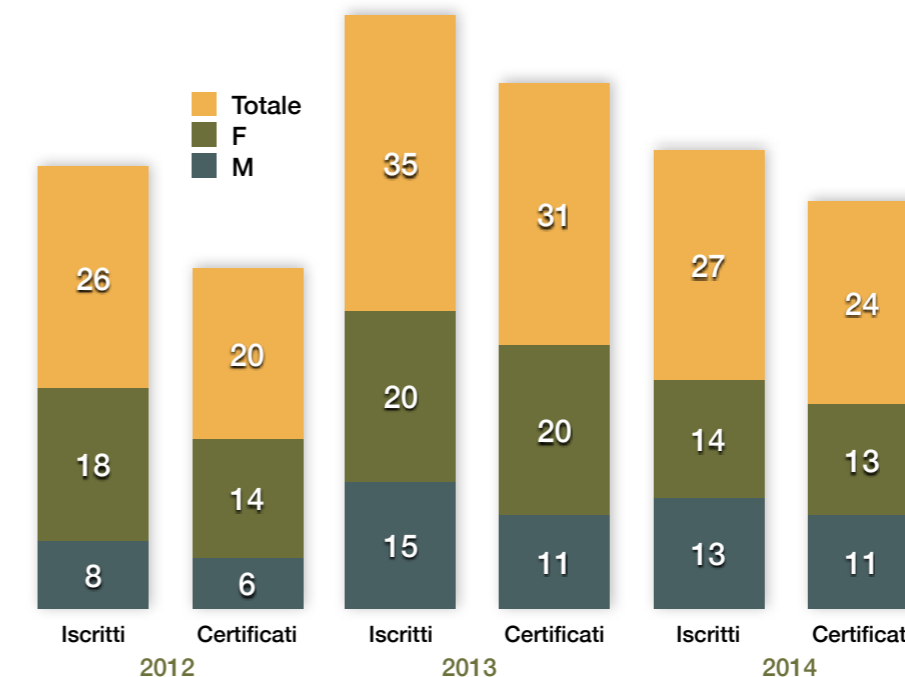
Per questo motivo si è scelto di limitare la certificazione di livello più basso, dal momento che è un investimento

Fig. 14 - Le certificazioni linguistiche nel triennio



Consegna ufficiale degli Europass in tedesco

Fig. 15 - Le certificazioni Ebc*I nel triennio



poco significativo ai fini professionali. Un buon risultato invece, se si considera il livello linguistico medio degli

studenti (già molto basso in ingresso), il 32% di studenti (10 su 31) che possono sostenere il livello B, con

una percentuale totale di successo pari all'80%.

Le certificazioni di inglese nel 2014 vedono una percentuale di successo del 60%, con risultati migliori ottenuti dagli studenti (62% supera la prova) rispetto alle studentesse (56%). Anche in questo caso, maggiormente rappresentato il livello A2 rispetto a livelli che attestano migliore padronanza linguistica. Buona la prestazione delle ragazze nel livello B1, con una percentuale di successo dell'80%.

Nel triennio i risultati registrano un peggioramento della performance, attribuibile al generale aumento della complessità più volte analizzata nei precedenti capitoli.

Le certificazioni amministrativo/contabili Ebc*I

Il Cts continua ad essere **centro autorizzato per l'emissione del certificato Ebc*I**, la patente europea dell'economia aziendale e del commercio, nella convinzione che la certificazione di competenze consenta una migliore riconoscibilità e spendibilità nel mercato del lavoro, anche internazionale. Il dato vede la partecipazione nel triennio di 88 persone, di cui il 59% donne che riescono ad ottenere un buon successo all'esame (90% certificate).

La certificazione delle competenze nella Fcsl

Per promuovere la certificazione delle competenze il Cts, assieme al Servizio di Formazione continua sul lavoro dell'Area Formazione professionale italiana, ha attivato un sistema di certificazione per alcuni percorsi formativi legati a specifiche figure professionali. Nel 2014 sono state emesse 42 certificazioni di competenze (47% delle iscrizioni) in ambito **logistica, fitness, vendite e processi di ufficio e animatore turistico**. Al termine del corso è prevista una commissione di valutazione che, attraverso un esame strutturato, certifica le competenze raggiunte dai partecipanti. Il sistema, dopo la fase sperimentale, è in continuo sviluppo e l'Area Formazione professionale si sta attivando per diffonderne la riconoscibilità.

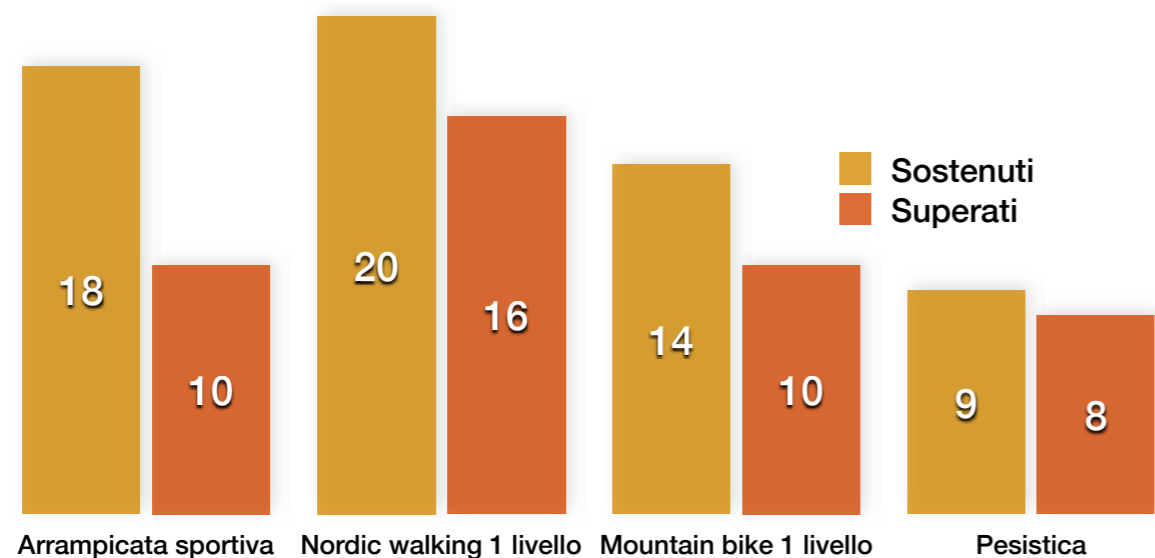
Altri percorsi portano, sempre attraverso un esame finale, al raggiungimento di una **certificazione riconosciuta a livello provinciale e nazionale** (112 attestati nel 2014), per le figure professionali, ad esempio, dell'agente e rappresentante di commercio, dell'amministratore di immobili, dell'agente immobiliare e delle persone che hanno attività nella commercializzazione e somministrazione di bevande e alimenti.

6.4 | BREVETTI SPORTIVI

Per accrescere le competenze spendibili nel settore turistico e sportivo degli studenti che frequentano i corsi Olympia per giovani sportivi agonisti, il Cts ha attivato delle **collaborazioni con alcune federazioni sportive riconosciute dal Coni o con associazioni sue affiliate** per la preparazione e il conseguimento di brevetti e attestati sportivi. Nel 2014 sono stati sostenuti 61 esami di brevetto con un esito positivo del 72% degli alunni, registrando un buon miglioramento rispetto al 2012 (59% esiti positivi). Nel dettaglio sono stati sostenuti e superati:

- Brevetto di istruttore di 1° Livello di Nordic Walking rilasciato dall'A.N.I. (Associazione Nordic Fitness Italiana) 20 esami (16 positivi)
- Attestato di partecipazione al corso di Arrampicata sportiva 18 esami (10 positivi)
- Maestro di Mountain Bike primo livello rilasciato dalla F.C.I. Federazione Ciclistica Italiana, Settore Mountain Bike 14 esami (10 positivi)
- Istruttore di primo livello di Pesistica e cultura fisica rilasciato dalla F.I.P.C.F. – Federazione italiana pesistica e cultura fisica 9 esami (8 positivi).

Fig. 16 - Brevetti sportivi 2014



Un ritratto del progetto "Io sono io" realizzato dagli allievi del corso operatore turistico-sportivo

6.5 IL GRADIMENTO DELL'ATTIVITÀ FORMATIVA

Si mantiene alto il gradimento dei corsisti per l'attività formativa, come emerge dal monitoraggio che il Cts realizza costantemente al termine di tutte le attività didattiche per introdurre innovazione, tendere al miglioramento continuo e valorizzare il riscontro dei propri clienti.

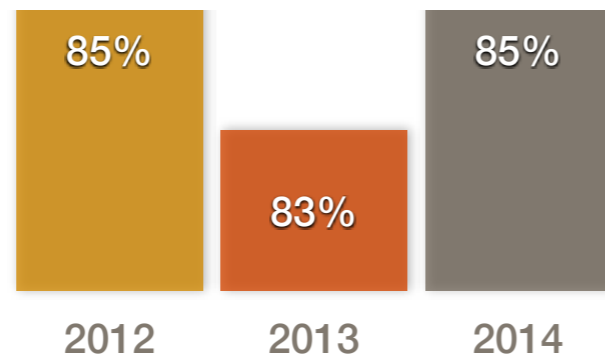
La valutazione sul gradimento del corso, espressa dai partecipanti alle attività di formazione continua, mantiene un valore elevato: nel 2014, l'85% dei partecipanti valuta molto positivamente il corso frequentato e il 53% lo ritiene superiore alle aspettative (16% molto superiore alle aspettative). Il 37% ha imparato molto di più delle aspettative iniziali e l'80% ritiene che, quanto imparato, consentirà di migliorare la qualità del suo lavoro.

L'85% valuta l'organizzazione del corso in modo più che positivo.

Il Cts rileva il gradimento degli allievi per migliorare il benessere a scuola, consapevole della funzione educativa presente nella propria mission.

Dalla precedente indagine presentata in occasione del Bilancio sociale 2012, il benessere a scuola per i ragazzi significa soprattutto stare bene con i compagni, instaurare buoni rapporti con i docenti e avere un tutor di riferimento per la loro crescita formativa.

Fig. 17 - Livello di soddisfazione dei corsi di formazione continua
Valutazione 5 e 6 (voti massimi)



Tab. 16 - Soddisfazione corsi di formazione continua

	2012		2013		2014	
Molto soddisfatto 6	636	51%	655	50%	695	50%
5	437	35%	445	34%	486	35%
4	143	11%	166	13%	150	11%
3	29	2%	44	3%	34	2%
2	5	0%	12	1%	13	1%
Per nulla soddisfatto 1	6	0%	1	0%	7	1%
Totale	1.256		1.323		1.385	

rare buoni rapporti con i docenti ed avere un tutor di riferimento per la loro crescita formativa.

Questi temi trovano riscontro nei dati di gradimento e dimostrano un buon livello di apprezzamento per:

- Relazioni con i docenti 84%, valore sempre positivo anche se leggermente in calo rispetto al 2012 (89%)
- Relazioni con i compagni, stabile al 90%
- Chiarezza delle spiegazioni 73%

come nel 2013, ma in calo rispetto al 2012 dove raggiungeva l'87%

- Giudizio complessivo sulla scuola positivo per l'87% degli studenti. Raggiungono invece valori non pienamente soddisfacenti sia l'apprezzamento dei materiali didattici (63%) sia il giudizio sulle attrezzature sceso al 55% e dovuto alle numerose difficoltà avute in seguito al passaggio di gestione della manutenzione dei laboratori informatici e dell'infrastruttura di rete dal Cts alla

Ripartizione informatica e all'installazione di un nuovo sistema che ha avuto numerose difficoltà in corso d'opera, con ovvia ricaduta sulla valutazione da parte degli allievi. Attualmente è terminata la migrazione al nuovo sistema e la gran parte delle attrezzature informatiche è stata rinnovata.

Anche gli apprendisti che hanno partecipato alla rilevazione del gradimento mostrano un buon apprezzamento complessivo del percorso formativo (82%), mentre evidenziano poca utilità delle lezioni rispetto alla spendibilità nel loro lavoro (57%).

Dalle indicazioni degli apprendisti si rileva anche uno scollamento tra formazione e valore della formazione professionale riconosciuto dal datore di lavoro: nel 2013 solo il 24% dei datori di lavoro si informa di ciò che viene sviluppato in formazione e il 45% conferisce importanza all'alternanza scuola lavoro.

Le riflessioni in atto sul tema dell'apprendistato, riportate nel paragrafo 3.3, riguardano in generale anche questi aspetti.

“Il benessere a scuola per i ragazzi significa soprattutto stare bene con i compagni, instaurare buoni rapporti con i docenti e avere un tutor di riferimento”

Attività di backstage in Auditorium

Qualificazione, conoscenza del territorio e del mondo delle imprese, capacità di ricoprire più ruoli.

Sono le caratteristiche del corpo docente del Cts, vero e proprio capitale umano e intellettuale che contribuisce in modo decisivo ad accrescere la qualità e la varietà dell'offerta formativa. Docenti relativamente giovani (l'età media è di 45,9 anni), team altamente qualificato (il 74% è laureato) e stabile, dal momento che più della metà degli insegnanti ha un contratto di ruolo e

il turnover si mantiene costante negli anni. Una realtà formativa di successo dev'essere in grado di calarsi pienamente nella contesto in cui opera e tessere relazioni utili ed efficaci. Per questo il Cts attribuisce un'importanza strategica alle reti e ai rapporti consolidati nel tempo con i propri stakeholder.

L'attività di ascolto e la capacità di rispondere alle sollecitazioni sono elementi indispensabili per poter costruire ed erogare servizi utili all'inserimento nel mondo.



→ 57
docenti

→ 65%
dei docenti è donna

→ 1.343
contatti della newsletter

07.

Il capitale immateriale

7.1 IL CAPITALE UMANO E INTELLETTUALE

Sono 57 docenti, 4 collaboratori alla segreteria scolastica e 2 aiutanti amministrativi di supporto alla struttura, una direttrice, le componenti del capitale umano ed intellettuale del Cts, che rimane costante rispetto al precedente Bilancio sociale del 2012.

Dei 57 docenti (3 sono distaccati ad attività di sviluppo dell'Area Formazione professionale), 4 sono in aspettativa o congedo e 4 si occupano, per una parte del loro tempo, dell'organizzazione delle attività di formazione continua.

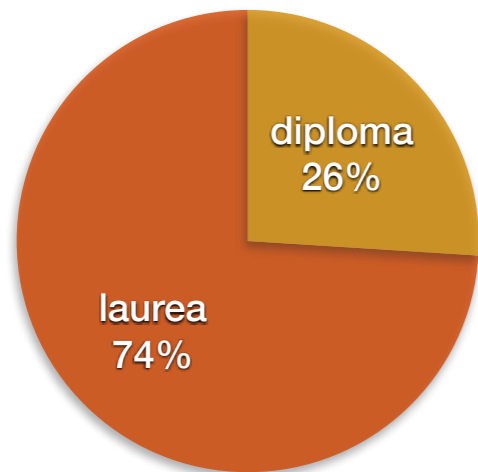
Una realtà che mette così in evidenza un patrimonio costituito da **un team di formatori altamente qualificato**; il **74% ha infatti una laurea** e il 26% ha un diploma superiore; il 65% è rappresentato da donne di cui il 78% è in possesso di un diploma di laurea. L'età media dei

formatori è 45,9 anni, con il 56% che ha meno di 45 anni. Nel gruppo dei formatori il turn over è generalmente costante: il 56% dei docenti è infatti di ruolo e del 44% incaricato annualmente, il 78% viene confermato al momento della scelta del posto, garantendo continuità didattica e contribuendo ad accrescere il valore aggiunto di un **team coeso che condivide strategie ed obiettivi didattici**. Più della metà dei docenti ha avuto esperienze pre-

gresse in azienda o in altre organizzazioni, un elemento molto importante per una realtà che richiede al docente una conoscenza del mondo del lavoro e, contemporaneamente, competenze didattiche aggiornate e diversificate in base alla tipologia di utenza e di corso. Un'organizzazione complessa e diversificata come il Cts investe nello sviluppo professionale dei propri collaboratori attraverso l'assegnazione di ruoli interni a presidio delle diverse attività.

“Il Cts considera la dimensione relazionale una competenza distintiva dell'organizzazione e fattore essenziale nel processo di generazione di valore”

Fig. 18 - Qualifica dei formatori



Il 45% dei docenti svolge altri ruoli a supporto dell'organizzazione e degli studenti (attività di coordinamento di un prodotto formativo, tutor, gestione sistema qualità).

Il Cts prosegue nell'investimento per la crescita dei formatori chiamati a formare altre persone: nel 2013 e 2014 il personale docente è stato impegnato in più di 6.500 ore di formazione, sia specifica per settore (corsi di aggiornamento nel settore informatico), sia generale sulla didattica e sulla gestione di progetti.

Inoltre il 67% dei docenti, pari al 100% dei docenti in ruolo, ha sostenuto e superato una procedura di formazione e valutazione per ottenere l'idoneità all'insegnamento e il 12% ha superato la prima fase della procedura con il raggiungimento dell'idoneità sostanziale, che dovrà essere portata a termine con un'altra annualità di impegno formativo e personale.

7.2 IL CAPITALE RELAZIONALE

Il capitale relazionale è rappresentato dal complesso delle relazioni, dei rapporti e delle interconnessioni instaurati dal Cts con i propri stakeholder e più in generale con l'ambiente in cui opera.

Il Cts considera la dimensione relazionale una competenza distintiva dell'organizzazione e fattore essenziale nel pro-



Allievo del tecnico turistico sportivo nel progetto di animazione con i bambini delle scuole elementari

cesso di generazione di valore sia all'interno, per creare identità, cultura comune e obiettivi condivisi, sia verso l'esterno per un efficace trasferimento di informazioni ed un arricchimento attraverso l'interazione con una pluralità di soggetti e attori del contesto.

Non sarebbero nemmeno immaginabili le attività di programmazione, progettazione, organizzazione, erogazione, gestione e valutazione senza lo scambio che si realizza con le reti di relazione, né tanto meno sarebbe possibile alimentare il processo di innovazione che può vivere e svilupparsi solo dall'incontro con altre competenze.

La intangibilità di questo patrimonio rende particolarmente difficile la sua misurazione soprattutto in rapporto alle stime delle potenzialità future di creazione di valore e di rafforzamento dei legami fiduciari.

Nella realizzazione di questo Bilancio sociale il Cts ha continuato il processo di ascolto di alcuni importanti stakeholder (alunni, aziende e docenti) attraverso focus group e raccolta di opinioni, come riferito nel cap. 4, ritenendo che taluni indicatori qualitativi rendicontino meglio l'arti-

colazione delle opinioni e delle valutazioni dei soggetti coinvolti. Nella consapevolezza però che un aspetto tanto fondamentale come il capitale relazionale non possa essere adeguatamente rappresentato da soli rilevamenti descrittivi, si è proceduto alla mappatura degli strumenti di comunicazione utilizzati nel rapporto con gli stakeholder. E' sembrato già importante censire le diverse modalità e le numerose attività di contatto tra il Cts e i suoi pubblici: infatti è dall'insieme di relazioni e dallo scambio di conoscenze e informazioni tra il Cts e tutto il network interno ed esterno che si potrà rilevare qual è la percezione di valore che i diversi interlocutori traggono dall'interagire con l'organizzazione.

Per la maggior parte di queste attività, non essendo ancora stati attivati i dispositivi per misurare sistematicamente la loro frequenza, si sarebbero potuti fornire dati solo stimati sommariamente; per quelle più significative c'è l'impegno di predisporre delle rilevazioni puntuali affinché nel prossimo Bilancio sociale queste importanti iniziative possano avere la giusta visibilità.



Allievi del Cts partecipano al convegno sull'economia in Camera di commercio

7.3 STRUMENTI E RELAZIONI

STRUMENTI	STAKEHOLDER	EFFETTI ATTESI
Sms	Famiglie, allievi, corsisti della formazione continua	Coinvolgimento e responsabilizzazione delle famiglie e degli allievi nel monitoraggio delle assenze e dei ritardi. In fcsI informazioni sui corsi in partenza o eventuali modifiche organizzative.
Circolari	Famiglie, allievi e personale interno	Informare il personale interno, gli allievi e le famiglie rispetto ad alcune decisioni o eventi.
Contatti telefonici	Famiglie, allievi, corsisti della formazione continua, aziende, consulenti e personale interno	Comunicazione al personale interno e allievi/famiglie. Public relation con aziende e fornitori.
Fax	Famiglie, corsisti della formazione continua, aziende, consulenti	Comunicazione esterna per pagamenti e corrispondenza.
Email	Famiglie, allievi, corsisti della formazione continua, aziende, consulenti e personale interno	Comunicazione al personale interno e allievi/famiglie. Public relation con aziende, fornitori e corsisti fcsI.
Flyer, depliant, brochure, cataloghi, volantini, manifesti	Aziende, cittadinanza, famiglie, allievi e corsisti della formazione continua	Comunicazione generale per la promozione e la visibilità del Cts.
Newsletter	Potenziati aziende e corsisti della fcsI	Informare le aziende e i corsisti della fcsI sull'avvio e l'organizzazione dei corsi.
Sito	Aziende, cittadinanza, famiglie, allievi corsisti della formazione continua e personale interno	Comunicazione generale e interna per la promozione, la visibilità e l'organizzazione del Cts.
Raccomandate	Famiglie, allievi, corsisti della formazione continua	Informazione formale rivolta a personale interno, allievi e famiglie al fine di comprovare l'avvenuta comunicazione.
Libretto delle giustificazioni	Famiglie e allievi	Comunicazione efficace alle famiglie per un monitoraggio delle assenze/ritardi.
Regolamento scolastico	Famiglie e allievi	Informare famiglie e allievi sulla mission/vision e regole del Cts.

STRUMENTI	STAKEHOLDER	EFFETTI ATTESI
Udienze generali	Famiglie e allievi	Mantenere relazioni e informare famiglie e allievi.
Colloqui individuali allievi	Famiglie e allievi	Stipulare un contratto formativo con allievi e famiglie.
Colloqui con referenti allievi certificati	Personale interno, famiglie e allievi	Stipulare un contratto formativo con allievi e famiglie.
Colloqui con i genitori	Famiglie e allievi	Mantenere relazioni e informare famiglie e allievi.
Consulenza fcsI	Potenziali corsisti fcsI	Creare dei percorsi formativi personalizzati.
Consulenza formazione di base	Potenziali famiglie e allievi	Informare i potenziali allievi e famiglie sui corsi di base Cts.
Colloqui aziendali	Aziende, allievi e corsisti della fcsI	Instaurare un rapporto di collaborazione con le aziende per l'inserimento occupazionale dei corsisti. Pianificare azioni formative coerenti con le esigenze del mondo del lavoro.
Organizzazione d'eventi	Aziende/enti, cittadinanza, famiglie, allievi e figure istituzionali	Far conoscere ai vari stakeholder le attività svolte dal Cts e promuovere l'innovazione sul territorio.
Partecipazione eventi	Aziende/enti, cittadinanza, famiglie, allievi, figure istituzionali	Partecipazione attiva agli eventi del territorio come strumento per la crescita del capitale relazionale.
Materiale stampa e mezzi di comunicazione	Aziende/enti, cittadinanza, famiglie, allievi, corsisti della fcsI e figure istituzionali	Promuovere alcuni eventi o corsi proposti dal Cts.
Fiere e incontri settoriali	Aziende/enti, cittadinanza, famiglie, allievi, corsisti della fcsI e figure istituzionali	Conoscere nuove tendenze nel campo della formazione e del lavoro.
Incontri con istituzioni pubbliche (polizia, guardia di finanza....)	Personale interno e allievi	Promuovere alcune tematiche di interesse generale.
Incontri con associazioni	Personale interno e allievi	Instaurare un rapporto di collaborazione con le associazioni del territorio per il miglioramento dell'offerta formativa.



Allieva del corso operatore commerciale allestisce una vetrina di un negozio

Spazi idonei e funzionali, strumentazione efficiente e moderna, laboratori, palestre, aule specialistiche, sono gli standard che il Cts ha scelto di mantenere per poter adeguare la formazione alle nuove metodologie didattiche e per sperimentare sistemi innovativi.

I quasi seimila metri quadri dell'edificio consentono agli insegnanti di avere a disposizione 46 metri quadri di superficie

pro-capite e agli studenti tra i 4 e gli 8 mq. La specializzazione nel settore informatico richiede poi un'attenzione costante in particolare all'aggiornamento della dotazione tecnologica e alla funzionalità della struttura, a beneficio dei propri clienti, giovani e adulti. Il Cts è inoltre un'organizzazione certificata ISO 9001:2000 e si attiva costantemente per mantenere adeguato il proprio sistema di qualità.



→ **5.828**
metri quadri la superficie del Cts

→ **224**
computer

→ **da 4 a 8**
metri quadri pro capite per gli studenti

08.

Il capitale strutturale

8.1 LE CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

Dal punto di vista strutturale l'edificio del Cts, inserito nella sede più ampia del Centro di formazione professionale Luigi Einaudi, si sviluppa su cinque piani con aule didattiche, uffici, laboratori, aule computer e servizi, con una superficie totale di 5.828,00 metri quadri.

Una struttura che negli anni è cresciuta e si è ammodernata, mantenendo però fede alla filosofia che ne ispirò il progetto e la realizzazione negli anni '70. Un impianto che è parte integrante, ormai, della storia della Formazione professionale italiana dell'Alto Adige.

Tra il 2004 e il 2006, l'edificio è stato ammodernato e ristrutturato, con un costo totale di 12.110.479,30 euro. Sono stati realizzati il risanamento dei

servizi igienici della palestra, l'adeguamento della struttura alle nuove misure antincendio e la sopraelevazione del IV piano consentendo, in questo modo, al Cts di disporre di un numero maggiore di aule informatiche. La superficie pro-capite per il personale docente e amministrativo impegnato all'interno della struttura è di circa 46 mq. Ogni studente ha a disposizione in media dai 4 agli 8 metri di aula, in base alla tipologia di attività.

La scuola può contare su un'aula insegnanti, 9 uffici amministrativi e di segreteria, 15 aule didattiche, 12 laboratori, di cui uno di vetrinistica e 11 di informatica con un numero di computer che nel 2014 ha raggiunto le 224 unità, con un incremento di 29 macchine rispetto al 2012. La struttura dispone inoltre di due palestre, di cui una a disposizione in modo esclusivo e di un teatro che la scuola utilizza come

laboratorio teatrale. Ad oggi, la dotazione tecnologica del Cts è composta di 7 server, 26 proiettori, 12 stampanti, 22 scanner, 27 telefoni, 2 telecamere e 2 macchine fotografiche digitali, 1 Lim (lavagna interattiva multimediale).

Come servizi aggiuntivi, sono a disposizione degli utenti il servizio e sala mensa interno, il bar aperto anche per i ragazzi e una ricca biblioteca settoriale che dispone di 30.000 libri, 1.500 audiovisivi e 150 riviste.

Una simile dotazione tecnica richiede un'attività di costante di manutenzione. Nel 2014 sono state 560 le ore dedicate alla manutenzione ed aggiornamento del parco tecnologico sia hardware, che software.

Un impegno importante del personale interno per offrire una dotazione tecnologica sempre efficiente e capace di soddisfare le esigenze di formazione.

09.

L'impegno per il futuro

Il Cts si sente partecipe ed è impegnato a **cogliere la sfida**, attraverso la **qualità della formazione**, di un mercato del lavoro che cerca di uscire da una crisi che investe anche il sistema altoatesino ormai da alcuni anni.

Affrontare la complessità, filo rosso che ha intessuto l'arazzo di questo Bilancio sociale, significa per il Cts trasformare in opportunità la diversità culturale, vista come arricchimento di approccio, apertura a nuove culture e intreccio tra saperi e formazione più tradizionale.

Il Cts è dentro le tendenze sociali, con la presenza sempre più importante di persone con bisogni specifici di apprendimento che sollecitano la messa in opera di un approccio olistico, proprio della vision, attento alla centralità della persona, alla multiculturalità, alla valorizzazione

delle diversità, alle pari opportunità, all'inclusione. E' una azione costante per il contrasto alla dispersione, un continuo impegno per accrescere la capacità di accoglienza, rilanciando con innovazione e aggiornamento del proprio personale, per evitare il rischio di rimanere schiacciati dalle problematiche insite nella complessità. Il Cts intende quindi impegnarsi per:

- **migliorare la costruzione dell'identità professionale** attraverso il potenziamento dello stage, elaborando un modello organizzativo, l'Agenzia dello stage, che metta a valore la collaborazione dell'allievo e la professionalità del formatore anche per stimolare la progettualità professionale;
- **perfezionare i processi valutativi**

senza aver paura di lasciar andare i ragazzi che vogliono fare scelte diverse rispetto al percorso formativo, supportandoli nella fase di orientamento e costruzione di altri progetti personali;

- **innovare la peculiarità didattica** di "formare al lavoro";
- **promuovere l'aggiornamento** continuo del proprio capitale umano, orientandolo al mercato del lavoro, ampliandone la dimensione culturale attraverso l'interdisciplinarietà della progettazione.

Questi traguardi sono molto sfidanti e possono essere raggiunti solo attraverso la collaborazione e il lavoro con gli stakeholder e con la rete di tutti i servizi provinciali e territoriali: **senza il sistema non c'è risposta adeguata alla complessità.**

“Cogliere la sfida della complessità attraverso la qualità della formazione”

Glossario

Astat - E' l'istituto di statistica della provincia autonoma di Bolzano

Bisogni educativi speciali, "Bes" - Con la sigla Bes si fa riferimento ai Bisogni Educativi Speciali e, in modo particolare, a tutti quegli alunni che presentano delle difficoltà che richiedono interventi individualizzati.

Competenze trasversali - Sono quelle competenze personali utilizzabili in diversi ambiti professionali e lavorativi (flessibilità, capacità relazionali, attitudine alla risoluzione dei problemi...).

Cts - Con la sigla Cts si identifica la Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano.

Drop out - Allievi provenienti da altri percorsi formativi a seguito di insuccessi scolastici.

Ebcl (European business competence licence) - E' il percorso di certificazione che attesta le competenze in ambito economico e contabile.

Ecdl (european computer driving licence) - E' il percorso di certificazione che attesta le competenze informatiche di base.

Fb, formazione di base - Si intendono i corsi di formazione indirizzati a coloro che devono assolvere l'obbligo scolastico e formativo.

Fcsl, formazione continua sul lavoro - Per formazione continua si intendono tutti i corsi destinati all'aggiorna-

mento e alla qualificazione professionale, rivolti per lo più ad adulti lavoratori o in disagio occupazionale.

Insegnamento individualizzato - E' l'insegnamento rivolto agli allievi con bisogni educativi speciali.

Invalsi - Istituto nazionale per la valutazione del sistema educativo di istruzione e di formazione.

Legge 170/2010 - La Legge 8 ottobre 2010, n° 170 riconosce la dislessia, la disgrafia, la disortografia e la discalculia quali "Dsa", disturbi specifici di apprendimento.

Modulo didattico - Rappresenta lo sviluppo completo di un argomento che può ricoprire una o più lezioni ed avere carattere uni o multidisciplinare.

Obbligo scolastico - Fino a 16 anni è obbligatoria la frequenza ad un corso di base.

Obbligo formativo - E' l'obbligo di formarsi, nella fascia di età tra i 16 e i 18 anni, attraverso un corso di formazione di base o un percorso di formazione continua.

Progetto Quadro - Progetto di orientamento, cofinanziato dal Fondo sociale europeo, a sostegno delle persone disoccupate, in mobilità e in cassa integrazione.

Skill card - E' la tessera che permette di accedere alle prove di esame per il conseguimento dell'Ecdl.

Tutor aziendale - E' il responsabile che si occupa della formazione dei propri collaboratori-apprendisti in azienda.

Voto di consiglio - Voto negativo dato dall'insegnante di materia e portato alla sufficienza dal Consiglio di classe.





Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi
"Luigi Einaudi" di Bolzano

Via S. Geltrude, 3 - 39100 Bolzano
Tel. +39 0471 414471
Fax +39 0471 414474
Email: fp.cts@scuola.alto-adige.it
www.cts-einaudi.fpbz.it