

# 2016 Bilancio sociale

SCUOLA PROFESSIONALE PER IL COMMERCIO, TURISMO E I SERVIZI "LUIGI EINAUDI" DI BOLZANO

FORMAZIONE PROFESSIONALE  
BERUFSBILDUNGSZENTRUM  
LUIGI EINAUDI

## Professionali con **stile**

VALORI | INNOVAZIONE | QUALITÀ



# 2016 Bilancio sociale

SCUOLA PROFESSIONALE PER IL COMMERCIO, TURISMO E I SERVIZI "LUIGI EINAUDI" DI BOLZANO

## Professionali con **stile**

VALORI | INNOVAZIONE | QUALITÀ

**Coordinamento:**

Nicoletta Rizzoli

**Gruppo di lavoro:**

Matteo Apolloni, Silvia Bonelli, Mario D'Alò, Ferdinando Manfredini, Paola Soccio

**Comitato di redazione:**

Stefano Asprea, Marilena Minarelli, Nicoletta Rizzoli

**Supporto, raccolta e produzione dati:**

Livio Andreazza, Luca Barazzuol, Marianna Creta, Andrea Dellana, Franco Ramaroli

**Docenti partecipanti al focus group:**

Matteo Apolloni, Livio Andreazza, Claudio Baldi, Silvia Bonelli, Mario D'Alò, Andrea Dellana, Paola Gonnella, Paolo Italia, Ferdinando Manfredini, Tonino Medica, Maria Pia Meschini, Laura Nardoni, Elena Poccianti, Franco Ramaroli, Paola Soccio, Laura Veronesi

**Grafica e impaginazione:**

Stefano Asprea

**Stampa:**

Tipografia La Bodoniana

**Si ringraziano per la collaborazione:**

I colleghi dell'Area Formazione professionale e i corsisti della formazione continua che hanno partecipato all'indagine.

# Indice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Prefazione</b>  | <b>7</b>  |
| <b>1. Introduzione</b>                                   | <b>9</b>  |
| 1.1 Premessa   | 9         |
| 1.2 L'approccio metodologico                             | 10        |
| <b>2. Il quadro di riferimento</b>                       | <b>13</b> |
| 2.1 La vision  | 13        |
| 2.2 La mission   | 13        |
| 2.3 L'organizzazione                                     | 14        |
| <b>3. I destinatari</b>                                  | <b>17</b> |
| 3.1 I giovani in formazione                              | 17        |
| 3.2 I ragazzi a rischio di esclusione                    | 18        |
| 3.3 I giovani lavoratori e le giovani lavoratrici        | 21        |
| 3.4 I lavoratori e le lavoratrici in fcsf                | 22        |
| <b>4. Le azioni distintive</b>                           | <b>27</b> |
| • Maturità professionale                                 | 29        |
| • Job planning   | 33        |
| • Alternanza formativa                                   | 37        |
| • Competenze di cittadinanza                             | 41        |
| • Olimpionico  | 45        |
| • Simulimpresa   | 49        |
| • Nuove opportunità nella formazione continua            | 53        |
| <b>5. La funzione didattica</b>                          | <b>57</b> |
| 5.1 Il tutor e le figure di coordinamento                | 57        |
| 5.2 Le iniziative complementari nella formazione di base | 59        |
| <b>6. I risultati dell'apprendimento</b>                 | <b>63</b> |
| 6.1 La valutazione degli apprendimenti                   | 63        |
| 6.2 L'eterovalutazione degli apprendimenti               | 66        |
| 6.3 Le certificazioni                                    | 67        |
| 6.4 I brevetti sportivi                                  | 69        |
| 6.5 La situazione occupazionale                          | 70        |
| <b>7. Il capitale immateriale</b>                        | <b>73</b> |
| 7.1 Il capitale umano e intellettuale                    | 73        |
| 7.2 Il capitale relazionale                              | 75        |
| <b>8. Il capitale strutturale</b>                        | <b>79</b> |
| 8.1 Le caratteristiche della struttura                   | 79        |
| <b>9. L'impegno per il futuro</b>                        | <b>81</b> |
| <b>Glossario</b>   | <b>82</b> |



# Una nuova sfida

**Q**uando la scelta di innovare diventa consuetudine, accrescendo ogni volta il valore di quanto realizzato, siamo di fronte a una buona pratica consolidata e parte integrante di un'organizzazione.

Con la terza edizione del Bilancio sociale, la Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" conferma il proprio impegno di analisi e di monitoraggio dei risultati delle scelte operate, valutando, insieme agli stakeholder, i punti di forza e le criticità, al fine di intervenire con tempestività ed efficacia.

Scorrendo i dati raccolti, attraverso i tanti indicatori individuati per un'analisi precisa e fedele, appare evidente la complessità e la dinamicità di questa realtà che risulta essere pronta nel rispondere ai cambiamenti che attraversano il mondo della formazione e il mercato del lavoro con scelte basate sulla volontà di trasparenza e sulla capacità di analisi attraverso il Bilancio sociale.

Questo documento rappresenta anche uno spaccato significativo della realtà territoriale e sociale in cui la Scuola Professionale è chiamata ad operare. I dati sull'occupazione degli ex allievi, la presenza di studenti stranieri, l'avvio di nuovi corsi per rispondere in modo tempestivo ai mutamenti del tessuto economico altoatesino, raccontano concretamente le sfide che il nostro territorio propone.

Non va dimenticato che dal 1 gennaio 2017 è intervenuta una novità importante: l'avvio dell'autonomia delle scuole professionali che introduce differenti prassi operative e di organizzazione per tutti i livelli scolastici e formativi.

Nuove modalità che diventano anche una nuova sfida per chi opera nella formazione professionale, per rispondere con professionalità e competenza alle tante sollecitazioni della nostra comunità.

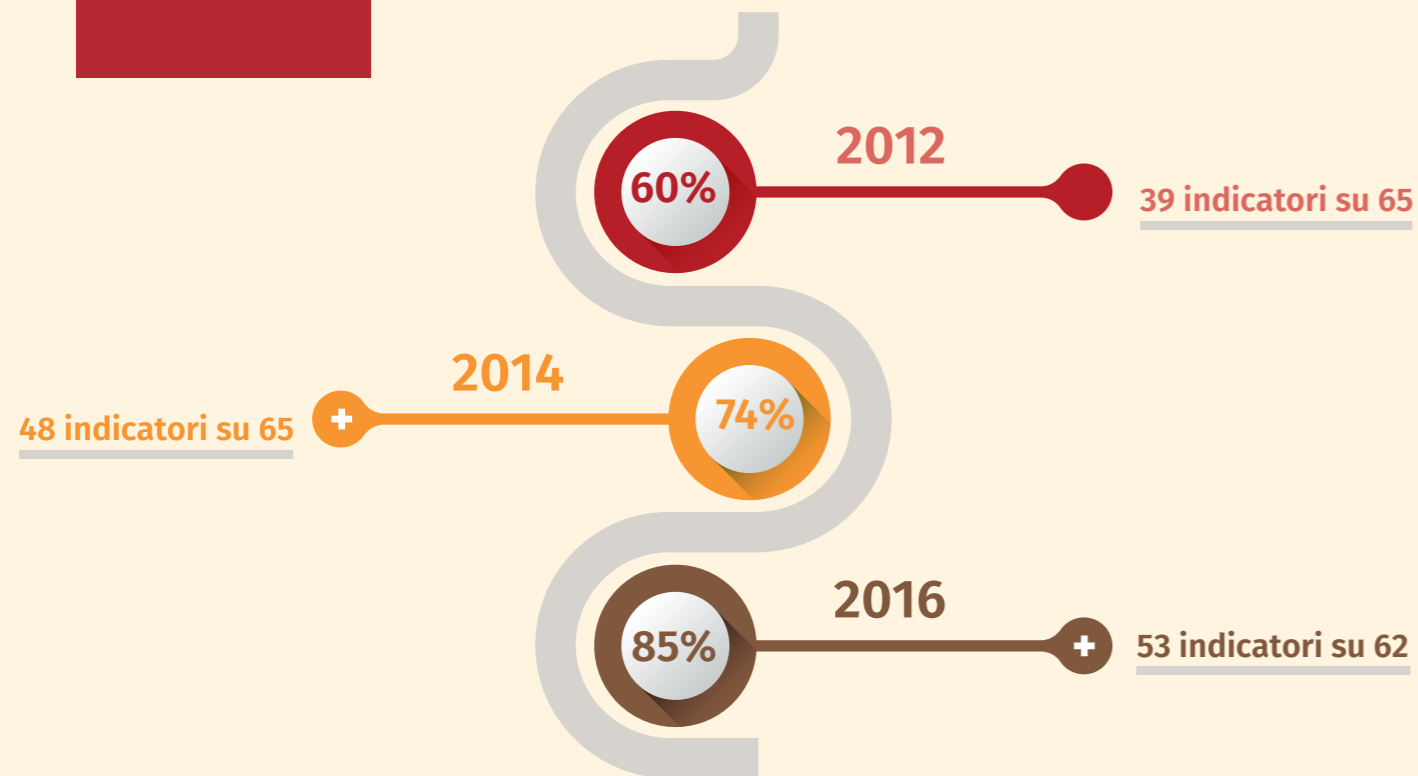
**Renzo Roncat**  
Direttore  
Area Formazione professionale

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

# 1

## 2012-2016

ampliamento degli indicatori



5 anni  
presi in esame



53  
indicatori  
valorizzati



## 1. Introduzione

### 1.1 Premessa

Il Cts ha voluto mantenere la promessa di realizzare il Bilancio sociale 2016 anche in un momento di importante cambiamento strutturale ed organizzativo, dovuto all'introduzione dal 1 gennaio 2017 della autonomia delle scuole professionali<sup>1</sup>, che richiede un forte impegno per la messa a punto di nuove procedure e l'adeguamento a nuove prassi operative, riguardanti tutti i processi scolastici.

Proprio questo cambiamento, unito ad una maggiore diffusione dell'eterovalutazione<sup>2</sup> nella scuola promossa dalla Provincia e dal Miur, conferma la scelta del Cts di proseguire nella rendicontazione sociale, per dare conto

dell'uso delle risorse, dei risultati conseguiti e delle relazioni con gli stakeholder. La redazione del Bilancio sociale è per il Cts un'occasione per riflettere sul proprio operato, sentirsi stimolato a promuovere innovazione e miglioramento delle proprie performance e potenziare il dialogo con la rete territoriale dei portatori di interesse, scelta strategica soprattutto in un momento in cui l'autonomia appena introdotta e l'incertezza procedurale potrebbero portare ad una "naturale difesa attraverso una ritirata nelle mura di una autonomia autoreferenziale".<sup>3</sup> All'interno di questo quadro normativo ed organizzativo complesso, si inserisce anche la revisione del sistema di

<sup>1</sup> Revisione della Lp 40/1992 art. 1/bis

<sup>2</sup> Stesura del Rav, "Rapporto di autovalutazione" elaborato dalla scuola e analizzato dal Servizio provinciale di valutazione

<sup>3</sup> Come aveva già detto nel 2008 Damiano Previtali, "Voci della scuola", volume VII, parlando di autonomia scolastica e rendicontazione sociale.



La presentazione del Bilancio sociale 2014: una parte del team

gestione della qualità che, con la versione ISO 9001:2015, sposta il focus verso l'analisi del rischio e la pianificazione di azioni che lo possano prevenire.

Tutti questi scenari trovano una forte interconnessione all'interno del Bilancio sociale che si consolida come 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.

In questa edizione il Cts ha scelto di approfondire il tema della **professionalità** espressa attraverso lo stile caratteristico del proprio agire, scandito dall'unicum di **"valori | innovazione | qualità"**.

Ha identificato sette azioni distintive, cioè sette attività che sono state messe in campo per rispondere alla complessità, già presentata nel precedente Bilancio sociale, e che è il motore per considerare il risultato raggiunto come punto di partenza, teso al miglioramento continuo, nella convinzione che lo spaccato di "società liquida"<sup>4</sup> rappresentato richieda la messa in atto di sistemi valoriali forti e condivisi, uniti a metodi flessibili e a strategie capaci di adeguarsi a contesti sempre nuovi e in rapida evoluzione.

<sup>4</sup> Concetto teorizzato da Zygmund Bauman, *Modernità liquida*, Laterza 2011

## 1.2 L'approccio metodologico

Pubblicando il proprio Bilancio sociale, il Cts vuole fornire una comunicazione sempre più accessibile attraverso una struttura chiara e **rappresentazioni infografiche** di agevole leggibilità, rendicontando i temi più significativi per gli stakeholder e integrando le informazioni con lo specifico approfondimento costituito dal capitolo **"Azioni distintive"**. Per facilitare ulteriormente la leggibilità del documento, è presente nelle ultime pagine un **glossario** che esplicita il significato di termini tecnici e sigle.

La redazione di questa terza edizione del Bilancio sociale, che riguarda il 2016, è avvenuta 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

Tab. 1 | Indicatori nel quinquennio

| Anno | N. Indicatori | N. indicatori popolati | %   |
|------|---------------|------------------------|-----|
| 2016 | 62            | 53                     | 85% |
| 2014 | 65            | 48                     | 74% |
| 2012 | 65            | 39                     | 60% |

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.

Grazie all'importante lavoro di sistematizzazione delle fonti realizzato in occasione del Bilancio sociale 2014 - che fornisce agevolmente la maggior parte dei dati riguardanti gli indicatori dell'offerta formativa e della funzione didattica - e alla sempre più forte integrazione con il sistema gestione qualità, è stato possibile eliminare alcuni indicatori ed introdurne di nuovi per rappresentare in modo sempre più trasparente e completo la realtà del Cts.

Per la realizzazione del presente Bilancio sociale il Cts ha attivato un **gruppo di lavoro** che ha condiviso i temi-chiave da mettere al centro della rendicontazione, realizzato specifiche raccolte di dati quali-quantitativi, definito i nuovi indicatori e analizzato collegialmente i risultati e gli andamenti. Questo impegno ha portato ad un maggiore popolamento degli indicatori, pari all'85% nel 2016. Coerentemente alle precedenti edizioni, i dati per il 2016 fanno riferimento al periodo compreso tra il 1 settembre 2015 e il 31 agosto 2016 in quanto corrispondenti all'ultimo anno formativo concluso. In molti casi i risultati del 2016 vengono comparati con i precedenti anni formativi 2015 e 2014 per analizzare il trend e gli eventuali scostamenti ed anche con l'intero quinquennio 2016/2012 quando significativi.

Le informazioni e gli indicatori riguardanti le persone vengono rappresentati in modo distinto per genere affinché le specificità maschili e femminili siano tenute nella giusta considerazione, con la consapevolezza che le scelte organizzative e gestionali non sono neutre rispetto al genere in quanto impattano diversamente su uomini e donne per quanto riguarda le esigenze, le condizioni, i percorsi, le opportunità di vita, di lavoro e di partecipazione sociale.

Le precedenti versioni del Bilancio sociale 2012 e 2014

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 dell'Area formazione professionale**: risultati della rilevazione mediante questionari/interviste della soddisfazione e follow up sullo stato 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
- **OCSE PISA** - Miur e Dipartimento istruzione e formazione italiana
- **ASTAT**
- **Osservatorio mercato del lavoro**
- **Sistema Gestione Qualità**
- **Database interno dati Olimpionico**
- **Database registrazioni on line** di segnalazioni

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



# 2

FORMAZIONE  
COME SERVIZIO  
DI INTERESSE PUBBLICO



QUALITA' ORIENTATA  
AL MIGLIORAMENTO  
CONTINUO

VALORIZZAZIONE  
DELLE  
RISORSE UMANE

SISTEMA  
MULTISTAKEHOLDER

METODOLOGIE FORMATIVE  
D'AVANGUARDIA



## 2. Il quadro di riferimento

### 2.1 La vision

**L**a 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 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 socio-economico 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 sistema 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.

### 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 molteplici attività che lo caratterizzano.

L'**organigramma**, rappresentato nello schema, aggiornato al 2017 (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, a cui si è aggiunto il nuovo corso per la preparazione alla maturità professionale ed anche il settore progetti speciali, in quanto realizza attività rivolte agli studenti;
- l'**apprendistato di base e professionalizzante**, rivolto ai giovani lavoratori in formazione;
- la **formazione continua sul lavoro**, che riguarda i lavoratori, le lavoratrici e i disoccupati.

*Gli allievi del corso operatore dello spettacolo in visita al Teatro Romano di Catania*



# 3

## FORMAZIONE DI BASE



## APPRENDISTATO

2014-2016  
**358** APPRENDISTI  
APPR. PROFESSIONALIZZANTE



## FORMAZIONE CONTINUA SUL LAVORO

TRIENNIO 2014-2016



## 3.1 destinatari

### 3.1 I giovani in formazione

Il numero di ragazzi che frequentano la **formazione di base** - per la maggior parte tra i 14 e i 18 anni e in obbligo scolastico e formativo - **è aumentato nel triennio** dell'8% e del 39% rispetto al 2012<sup>1</sup>.

Alla loro formazione il Cts dedica il **maggior impiego di personale**. Infatti il 95% dei formatori si occupa della docenza, del tutoraggio, del coordinamento, della preparazione e del monitoraggio degli stage e dell'alternanza formativa, dei colloqui con gli allievi e le famiglie, dell'accompagnamento in attività extrascolastiche ed aziendali, dello svolgimento di progetti per lo sviluppo di compe-

tenze di cittadinanza e di attività di sostegno e individualizzate.

Rispetto al 2014 l'**impiego di personale** per la formazione di base è **aumentato del 9%**. L'incremento è dovuto alla maggiore complessità, come verrà spiegato nel capitolo successivo e all'introduzione del nuovo corso di preparazione all'esame di Stato che, pur vedendo un contributo di ore docenti anche da altre scuole della formazione professionale per alcune materie di indirizzo, è un investimento sostenuto soprattutto dal Cts.

La **distribuzione per genere è più omogenea** rispetto al 2014: 55% maschi e 45% femmine, rispetto ad un più netto 60% e 40% di inizio triennio. Il dato è spiegabile con l'aumento di presenza femminile generata dal consolda-

<sup>1</sup> Dall'analisi dei dati ASTAT "Annuario statistico 2016" cap. 5, Istruzione e formazione professionale risulta che, rispetto a tutti gli iscritti alle scuole di formazione professionale in lingua italiana (il 23% dell'intera popolazione scolastica delle scuole secondarie di secondo grado in lingua italiana), gli allievi che hanno scelto il Cts sono il 15%, che aumenta al 18% se si contano anche i ragazzi che si sono ritirati durante l'anno formativo.

Tab. 1 | Tipologie formative - Iscrizioni

|               | 2016       |            |              | 2015       |            |              | 2014         |            |              | 2013         |            |              | 2012         |            |              |
|---------------|------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|               | M          | F          | Tot          | M          | F          | Tot          | M            | F          | Tot          | M            | F          | Tot          | M            | F          | Tot          |
| Fb            | 139        | 115        | 254          | 143        | 81         | 224          | 141          | 94         | 235          | 129          | 92         | 221          | 121          | 62         | 183          |
| Fcsl          | 756        | 455        | 1.211        | 713        | 557        | 1.270        | 1.044        | 726        | 1.770        | 1.035        | 804        | 1.839        | 1.017        | 754        | 1.771        |
| Apprendistato | 9          | 15         | 24           | 21         | 29         | 50           | 33           | 49         | 82           | 43           | 71         | 114          | 59           | 72         | 131          |
| <b>Totale</b> | <b>904</b> | <b>585</b> | <b>1.489</b> | <b>877</b> | <b>667</b> | <b>1.544</b> | <b>1.218</b> | <b>869</b> | <b>2.087</b> | <b>1.207</b> | <b>967</b> | <b>2.174</b> | <b>1.197</b> | <b>888</b> | <b>2.085</b> |

mento del corso di Operatore/trice commerciale ed anche da un giusto equilibrio di genere (47% F) nella maturità professionale. **La formazione di base rappresenta il 17% delle iscrizioni del Cts e beneficia dell'81% delle ore totali**, con un **trend in crescita nel triennio**, + 5% rispetto al 2014 (Tabella 2).

### 3.2 I ragazzi a rischio di esclusione

La complessità della popolazione scolastica, già evidenziata nel precedente Bilancio sociale, presenta un aumento di allievi con lacune importanti negli apprendimenti e spesso con problemi specifici di disagio giovanile, richiedendo un importante investimento di risorse per lo sviluppo di percorsi sempre più personalizzati e attenti al potenziamento non solo delle competenze professionali e

lavorative, ma anche delle competenze di cittadinanza, al fine di fronteggiare situazioni di svantaggio socioculturale e consentire uno sviluppo adeguato dell'aspetto relazionale, sempre più richiesto dalle aziende.

Nell'arco del periodo osservato dal 2012, si assiste ad un **incremento di studenti che**, per motivi diversi, **hanno bisogno di risposte personalizzate** ai loro bisogni specifici di apprendimento (Tabella 3).

Dai dati si evince come sia una percentuale significativa quella degli studenti che presentano **background migratorio**, nel 2016 il 21% provenienti da 19 paesi diversi, in media il 22,6% nel quinquennio, con punte del 24%, rispetto al 17%<sup>2</sup> delle scuole superiori in lingua italiana e al 4,5% di quelle in lingua tedesca. A questo si aggiunge il numero

<sup>2</sup> Astatinfo nr. 84 12/2016

Tab. 2 | Ore di formazione erogate

| Corsi         | 2016           |             | 2015           |             | 2014           |             |
|---------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
|               | Ore tot.       | %           | Ore tot.       | %           | Ore tot.       | %           |
| Fb            | 244.092        | 81%         | 246.400        | 79%         | 256.300        | 76%         |
| Fcsl          | 48.542         | 16%         | 48.244         | 16%         | 58.546         | 17%         |
| Apprend.      | 9.200          | 3%          | 14.920         | 5%          | 22.020         | 7%          |
| <b>Totale</b> | <b>301.834</b> | <b>100%</b> | <b>309.564</b> | <b>100%</b> | <b>336.866</b> | <b>100%</b> |

## Iscrizioni 2016



Formazione di base  
**254 17%**

Formazione continua  
**1.211 81%**

Apprendistato  
**24 2%**

Tab. 3 | Complessità della popolazione studentesca

|   | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|---|------|------|------|------|------|
| Allievi stranieri                             | 21%  | 23%  | 24%  | 24%  | 21%  |
| Allievi Bes                                   | 27%  | 26%  | 29%  | 18%  | 14%  |
| Allievi posticipatari                         | 72%  | 75%  | 73%  | 70%  | 67%  |
| Allievi nomadi                                | 7%   | 6%   | 6%   | ND   | ND   |
| Drop out (fascia 19-29 in formazione di base) | 17%  | 15%  | 16%  | 22%  | 22%  |

crescente di allievi nomadi, il 7%, per i quali è spesso necessario attivare progetti specifici che coinvolgono la rete con servizi ed educatori, richiedendo ai docenti competenze soprattutto di tipo relazionale e culturale.

Significativo è anche il **continuo aumento di ragazzi con bisogni educativi speciali (Bes)**, che nel 2016 raggiunge il **27%**. Questo incremento è dato dalle modifiche normative nazionali (Legge 170/2010) recepite a livello provinciale con l'Accordo di programma 2013; rispetto al 2014 il numero di ragazzi con certificazione Legge 104/92 è diminuito del 53%, mentre sono aumentati del 138% i ragazzi certificati con Legge 170/2010. Questo è un dato che ha conseguenze dal punto di vista delle risorse disponibili: infatti

Tab. 4 | Studenti con bisogni educativi speciali

|   | 2016       | 2015       | 2014       | 2013       | 2012       |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| allievi 104                             | 31         | 32         | 51         | 38         | 26         |
| allievi 170                             | 38         | 27         | 16         | 2          |            |
| <b>totale allievi Bes</b>               | <b>69</b>  | <b>59</b>  | <b>67</b>  | <b>40</b>  | <b>26</b>  |
| ore docente di insegnamento individuale | 3.458      | 4.024      | 4.250      | 3.264      | 3.536      |
| <b>% Bes su totale allievi</b>          | <b>27%</b> | <b>26%</b> | <b>29%</b> | <b>18%</b> | <b>14%</b> |

*All'opera nel progetto per la promozione dei diritti umani*



Tab. 5 | Allievi con età corrispondente/non corrispondente al percorso di studi

|               | 2016       |            |            |     | 2015       |           |            |     | 2014       |           |            |     |
|---------------|------------|------------|------------|-----|------------|-----------|------------|-----|------------|-----------|------------|-----|
|               | M          | F          | Tot        | %   | M          | F         | Tot        | %   | M          | F         | Tot        | %   |
| Regolari      | 40         | 31         | 71         | 28% | 39         | 17        | 56         | 25% | 42         | 22        | 64         | 27% |
| Posticipatari | 99         | 84         | 183        | 72% | 104        | 64        | 168        | 75% | 99         | 72        | 171        | 73% |
| <b>Totale</b> | <b>139</b> | <b>115</b> | <b>254</b> |     | <b>143</b> | <b>81</b> | <b>224</b> |     | <b>141</b> | <b>94</b> | <b>235</b> |     |

per i ragazzi con certificazione 104 la normativa prevede il supporto di un docente con competenze nell'insegnamento individuale ed anche un numero massimo di allievi per classe al fine di garantire una reale integrazione. Per gli studenti che rientrano nella legge 170/2010 **non è previsto un supporto specifico**; il consiglio di classe elabora per loro un **piano didattico personalizzato**, ma un aumento così importante di allievi bes nelle singole classi, determina un proporzionale incremento della diversità e richiede competenze integrative per i docenti nell'ambito

della didattica per i bisogni specifici di apprendimento. Oltre all'impegno di tutti i docenti per supportare lo sviluppo formativo degli allievi, il Cts ha dedicato **3.458 ore di docenti specializzati** nell'insegnamento individuale e **1.292 ore di collaboratori all'integrazione**, ulteriori figure di supporto per ragazzi con particolari disturbi comportamentali. **Rispetto al 2014** si registra un **decremento del 19% di ore** per i motivi spiegati, in quanto non tutti i ragazzi bes hanno una certificazione che garantisca un ulteriore sostegno individualizzato (Tabella 4).

*Gli allievi del corso di preparazione all'esame di Stato*



Tab. 6 | Giovani lavoratori e lavoratrici fino a 29 anni per tipologia formativa

|                | 2016       |     |            |     |            | 2015       |     |            |     |            | 2014       |     |            |     |            |
|----------------|------------|-----|------------|-----|------------|------------|-----|------------|-----|------------|------------|-----|------------|-----|------------|
|                | M          | %   | F          | %   | Tot.       | M          | %   | F          | %   | Tot.       | M          | %   | F          | %   | Tot.       |
| Apprendistato  | 7          | 37% | 12         | 63% | 19         | 20         | 43% | 26         | 57% | 46         | 31         | 39% | 48         | 61% | 79         |
| Form. continua | 261        | 66% | 135        | 34% | 396        | 252        | 56% | 198        | 44% | 450        | 247        | 53% | 217        | 47% | 464        |
| <b>Totale</b>  | <b>268</b> |     | <b>147</b> |     | <b>415</b> | <b>272</b> |     | <b>224</b> |     | <b>496</b> | <b>278</b> |     | <b>265</b> |     | <b>543</b> |

Un altro elemento di complessità è dato dal **73% di presenza di allievi posticipatari**, cioè non regolari nel percorso di studi, trend abbastanza stabile nel triennio, molto superiore rispetto al 17,7% degli studenti delle scuole superiori<sup>3</sup>. Tra questi allievi il 17% è nella fascia di età 19-29, cioè **ragazzi oltre l'obbligo formativo, cui il Cts sta offrendo una possibilità di qualifica**, contrastando il rischio dei drop out legato ad insuccessi scolastici precedenti (Tabella 5). Il Cts si trova a dover affrontare, soprattutto a partire dal 2016, anche **tematiche di disagio giovanile** che si manifestano con disturbi vari e difficoltà di inserimento nel gruppo. All'interno di questo contesto complesso e composito, la strategia del Cts mira a **ribaltare la logica del negativo**, attraverso la diversificazione delle attività, la strutturazione di progetti integrativi all'azione formativa, con un continuo aggancio al mondo del lavoro e dell'economia e una costante attenzione alla centralità della persona, in una logica di inclusione e di intervento olistico, non solo professionale, ma anche socio-educativo.

<sup>3</sup> Astatinfo nr. 84 12/2016

Tab. 7 | Apprendistato professionalizzante

| Anno          | Edizioni  | M          | F          | Tot.       | M          | F          |
|---------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 2016          | 7         | 64         | 45         | 109        | 59%        | 41%        |
| 2015          | 9         | 91         | 50         | 141        | 65%        | 35%        |
| 2014          | 6         | 63         | 45         | 108        | 58%        | 42%        |
| <b>Totale</b> | <b>22</b> | <b>218</b> | <b>140</b> | <b>358</b> | <b>61%</b> | <b>39%</b> |

### 3.3 Giovani lavoratori e lavoratrici

Pur con una flessione nel corso del triennio del 24%, collegato soprattutto ad una diversa scelta del Cts nell'ambito della formazione continua che verrà presentata più avanti, rimane importante la presenza di giovani con meno di 29 anni che rappresentano il 28% delle iscrizioni, consolidando l'attrattiva dell'offerta formativa per i giovani lavoratori e lavoratrici (Tabella 6).

L'**apprendistato di base e di secondo livello** continua a subire una **forte contrazione**, soprattutto nella formazione italiana<sup>4</sup>, passando da 131 apprendisti nel 2012 a 24 nel 2016, con un **calo nel solo triennio del 71%** (Grafico 1). Le cause risiedono nel **mutamento del quadro normativo** e delle forme contrattuali previste dal Jobs Act per l'assunzione di giovani in azienda che hanno offerto modelli alternativi e più vantaggiosi del contratto di apprendistato.

<sup>4</sup> Nel 2016 gli apprendisti iscritti nelle scuole professionali sono stati 3.323 di cui solo l'8% nelle scuole professionali in lingua italiana (fonte Astat, "Annuario statistico 2016", Istruzione e formazione professionale)

Tab. 8 | Apprendistato nel triennio

|                        | Base      | 2 Liv     | Prof.      | Totale     |
|------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
| 2016                   | 22        | 2         | 109        | 133        |
| 2015                   | 33        | 17        | 141        | 191        |
| 2014                   | 37        | 45        | 108        | 190        |
| <b>Totale triennio</b> | <b>92</b> | <b>64</b> | <b>358</b> | <b>514</b> |

Nell'apprendistato di base il 64% ha un diploma di scuola secondaria di primo grado (terza media), rispetto al 59% del 2014, e il 36% ha un diploma di maturità o una qualifica professionale e solo il 18% (2 F e 2 M) ha meno di 18 anni.

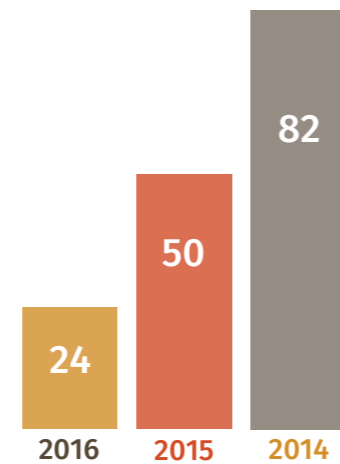
Diversa invece la situazione nell'**apprendistato professionalizzante**<sup>5</sup> che mantiene un **trend abbastanza stabile** nel triennio. Il Cts ha offerto formazione a 358 apprendisti (39% donne) che, oltre ai moduli di base previsti dalla normativa, hanno anche fruito di altri corsi offerti in formazione continua ad integrazione del loro percorso in diverse professioni (Tabella 7).

### 3.4 I lavoratori e le lavoratrici in Fcsl

Oltre all'importante investimento di risorse nella formazione di base, il Cts mantiene il proprio impegno anche nella **formazione continua**, ritenendo fondamentale offrire

<sup>5</sup> Tipologia di apprendistato prevista dalla LP 12 del 4.7.2012 cui possono accedere le persone di età compresa tra i 18 e i 29 anni e che consente all'azienda di svolgere la formazione sotto la propria responsabilità, riservando alla formazione pubblica una minima parte.

Graf. 1 | Numero apprendisti di base e 2° livello nel triennio



*Gli allievi del corso Olympia nel progetto di animazione presso la scuola materna*



Tab. 9 | Iscrizioni Fcsl per sesso e fasce di età

|                | 2016       |            |              |     | 2015       |            |              |     | 2014         |            |              |     |
|----------------|------------|------------|--------------|-----|------------|------------|--------------|-----|--------------|------------|--------------|-----|
|                | F          | M          | tot          | %   | F          | M          | tot          | %   | F            | M          | tot          | %   |
| Fra 14 e 16    | 13         | 5          | 18           | 1%  | 6          | 11         | 17           | 1%  | 35           | 0          | 35           | 2%  |
| Fra 17 e 18    | 4          | 4          | 8            | 1%  | 14         | 12         | 26           | 2%  | 18           | 7          | 25           | 1%  |
| Fra 19 e 29    | 261        | 135        | 396          | 33% | 252        | 198        | 450          | 35% | 245          | 210        | 455          | 26% |
| Fra 30 e 39    | 176        | 82         | 258          | 21% | 146        | 111        | 257          | 20% | 210          | 143        | 353          | 20% |
| Fra 40 e 49    | 174        | 94         | 268          | 22% | 174        | 148        | 322          | 25% | 314          | 246        | 560          | 32% |
| Maggiori di 49 | 119        | 92         | 211          | 17% | 121        | 77         | 198          | 16% | 222          | 120        | 342          | 19% |
| Non prevenuto  | 9          | 43         | 52           | 4%  |            |            |              |     |              |            |              |     |
| <b>Totale</b>  | <b>756</b> | <b>455</b> | <b>1.211</b> |     | <b>713</b> | <b>557</b> | <b>1.270</b> |     | <b>1.044</b> | <b>726</b> | <b>1.770</b> |     |

aggiornamento e riqualificazione ai lavoratori del territorio, operando delle scelte strategiche che, dal 2015, hanno portato ad una **revisione dell'offerta**.

Sono stati potenziati i corsi lunghi, sia per la riqualificazione, sia per la preparazione ad esami specifici previsti per diverse figure professionali, al fine di offrire una gamma di proposte formative per le persone che devono seguire aggiornamenti previsti dalle normative per l'esercizio di alcune attività, soprattutto imprenditoriali e per le persone che, attraverso l'aggiornamento, cercano di contrastare il rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

L'offerta, così rivisitata, rimane attrattiva per lavoratori di diverse fasce di età, con il 35% di partecipanti sotto i 29 anni e il 17% con più di 49 anni, indice che la gamma dei corsi risponde ad esigenze diverse (Tabella 9).

Un altro importante cambiamento riguarda l'area dell'informatica e delle nuove tecnologie che, accanto alla linea di corsi rivolti a lavoratori che devono incrementare le proprie competenze di base, ha potenziato la gamma altamente specialistica destinata soprattutto alle forze dell'ordine (Polizia di Stato nei suoi diversi compartimenti,

Esercito e Carabinieri) in settori che richiedono aggiornamento continuo e laboratori tecnologicamente all'avanguardia.

Questa **partnership è molto importante** perché, attraverso la formazione, il Cts contribuisce alla sicurezza del territorio e dei cittadini. Un'altra innovazione riguarda le certificazioni che, accanto alla più tradizionale Ecdl, ha introdotto la certificazione Itil<sup>6</sup> richiesta sia da enti pubblici sia da aziende per attestare la conoscenza dei flussi informatici all'interno dei processi di lavoro e la preparazione, con docenti propri, all'esame LPI<sup>7</sup>.

Le diverse scelte attuate hanno portato alcuni cambiamenti, soprattutto nel numero di corsi realizzati ed anche nel numero dei partecipanti, con un decremento del 17% rispetto al 2014, ma con una sostanziale stabilità tra 2015 e 2016.

**Nel triennio rimane elevata la presenza: 3.261 lavoratori**

<sup>6</sup> ITIL (Information Technology Infrastructure Library) costituisce il framework di riferimento per il Service Management, per l'organizzazione, la progettazione dei processi, per il passaggio in produzione e l'erogazione dei servizi IT all'interno di realtà aziendali pubbliche o private dotate di un dipartimento informatico.

<sup>7</sup> LPIC-1 rappresenta la certificazione (Linux Professional Institute Certifications) d'ingresso del programma di certificazione professionale di LPI. LPIC-1 attesta le competenze di amministrazione del sistema GNU/Linux junior.

**Graf. 2 | I numeri della formazione continua sul lavoro nel triennio 2014-2016**



di 317 aziende hanno partecipato a corsi di formazione nei diversi ambiti, con una rappresentanza femminile del 39%, leggermente in calo rispetto al triennio precedente (41%) (Grafico 2).

L'attrattiva dei corsi offerti è confermata dalla fidelizzazione dei partecipanti (137 persone, il 13% degli iscritti,

hanno partecipato a più di una iniziativa) e anche dalla frequenza: nel 2016 l'83% ha ottenuto un attestato di partecipazione, presenziando per più dell'80% delle ore complessive dei corsi, con un miglioramento rispetto al 2014 (81%).

Rispetto al 2012 aumenta la percentuale di occupati, al

**Tab. 10 | Stato occupazionale nei corsi di formazione continua**

|                               | 2016       |            |              |          | 2015       |            |              |          | 2014       |              |              |             |
|-------------------------------|------------|------------|--------------|----------|------------|------------|--------------|----------|------------|--------------|--------------|-------------|
|                               | F          | M          | TOT          | %        | F          | M          | TOT          | %        | F          | M            | TOT          | %           |
| Occupato                      | 243        | 506        | 749          | 62%      | 261        | 425        | 686          | 54%      | 308        | 631          | 939          | 53%         |
| Disoccupato                   | 146        | 151        | 297          | 25%      | 204        | 183        | 387          | 30%      | 265        | 231          | 496          | 28%         |
| In cerca di prima occupazione | 4          | 9          | 13           | 1%       | 4          | 9          | 13           | 1%       | 17         | 9            | 26           | 1%          |
| In mobilità                   | 11         | 11         | 22           | 2%       | 11         | 22         | 33           | 3%       | 39         | 12           | 51           | 3%          |
| Studente                      | 14         | 31         | 45           | 4%       | 35         | 27         | 62           | 5%       | 36         | 67           | 103          | 6%          |
| Altro                         | 37         | 48         | 85           | 7%       | 42         | 47         | 89           | 7%       | 61         | 94           | 155          | 9%          |
| <b>Totale</b>                 | <b>455</b> | <b>756</b> | <b>1.211</b> | <b>1</b> | <b>557</b> | <b>713</b> | <b>1.270</b> | <b>1</b> | <b>726</b> | <b>1.044</b> | <b>1.770</b> | <b>100%</b> |

62%, dato positivo in quanto attesta il valore aggiunto della formazione continua per l'acquisizione di nuove competenze per la propria attività. Dai questionari di gradimento si evince che per il 96% il corso è stato in linea con le aspettative, per il 55% addirittura superiore e per il 77% l'acquisizione di nuove competenze ha consentito un miglioramento del proprio lavoro.

Abbastanza stabile nel triennio il trend della scolarità degli iscritti, il 56% ha una qualifica professionale o un diploma (44%) e il 16% una laurea (22% donne). In calo la presenza di disoccupati che scende al 25% (con una percentuale maggiore tra le donne, 32%)<sup>8</sup>.

Costante anche la presenza di stranieri (15% nel 2016), presenti non solo nei corsi di formazione di informatica per l'ufficio, di riqualificazione nel settore logistico e nell'ap-

prendistato professionalizzante, ma anche in percorsi per qualifiche specifiche come agenti e rappresentanti di commercio e idoneità professionale alla commercializzazione e somministrazione degli alimenti e delle bevande.

Nell'attenzione costante di adeguarsi continuamente ad un quadro normativo che richiede alle pubbliche amministrazioni particolare attenzione al contenimento della spesa e all'applicazione delle normative nazionali ed europee per la scelta dei fornitori, il Cts ha sempre cercato di mantenere il servizio ad alti livelli nella convinzione che una formazione pubblica di qualità, che consenta pari opportunità di accesso, sia un valore aggiunto per il nostro territorio, per le aziende e per i lavoratori.

<sup>8</sup> Secondo i dati pubblicati in Astatinfo n. 8 3/2017, i dati sono in linea con la situazione occupazionale. Nel 2016 il tasso di disoccupazione ammonta a 3,7% (3,4% tra gli uomini e più alto tra le donne 4,1%). Il tasso di occupazione si è attestato su 72,7%, più basso per le donne (66,4%).

*Militari al corso di informatica in Formazione continua*





## 4. Le azioni distintive

**D**all'analisi presentata nel Bilancio sociale ritorna il tema della **complessità**, già emersa nella precedente edizione e affrontata come **sfida** dal Cts.

La complessità è data dalla correlazione di più elementi: studenti con diversi retroterra culturali e sociali, aumento di persone con bisogni specifici di apprendimento, presenza di drop out e cospicua percentuale di posticipatari, continua evoluzione del mondo del lavoro - sia per i profili professionali richiesti, sia per livello di occupabilità - aumento dei casi di allievi provenienti da vissuti destrutturati e non abituati ai contesti formativi. Resta comunque stabile il numero di formatori, rispetto all'aumento di lavoro per la progettazione di interventi sempre più personalizzati che richiedono competenze specifiche di personale specializzato nella gestione di casi borderline.

Il Cts ha così scelto due linee di azione: il **mantenimento** dell'offerta formativa, progettata secondo le linee guida provinciali e nazionali e la **messa in atto di azioni distintive**, che hanno in comune il tema del **lavoro** e della **professionalità**.

Il Cts ha identificato **sette azioni distintive** che costituiscono la risposta alla complessità e esprimono lo stile del Cts come **integrazione di innovazione, lavoro in rete e qualità**:

- **Maturità professionale:** corso di preparazione all'esame di Stato che sviluppa saperi teorici e metacognitivi, ancorati fortemente all'esperienza professionale attraverso il project work.

- **Job planning:** percorso di ricerca attiva del lavoro che aiuta gli allievi nello sviluppo della propositività strutturata e costruisce strumenti di autopromozione.
- **Alternanza formativa:** metodologia didattica che consolida l'esperienza lavorativa attribuendo un ruolo attivo all'azienda nello sviluppo delle competenze degli studenti.
- **Competenze di cittadinanza:** percorsi che sviluppano le competenze trasversali e contribuiscono a creare e potenziare il binomio lavoro - competenza civica.
- **Olimpionico:** progetto che potenzia i collegamenti tra ambiti diversi e supporta nella trasferibilità delle competenze tra sport, formazione e lavoro.
- **Simulimpresa:** metodologia che consente la simulazione di un'azienda dove gli studenti possono sperimentare processi e procedure.
- **Nuove opportunità nella formazione continua** per la qualificazione e/o riqualificazione dei lavoratori: corsi per l'aggiornamento di figure professionali, nuove o consolidate, ma con bisogno di aggiornare le competenze, per contrastare il rischio di esclusione dal mercato del lavoro per obsolescenza dei saperi.

La scelta è profondamente legata al **valore che il Cts riconosce al lavoro**, sviluppando pratiche e metodologie che prevedano, nella formazione, continui collegamenti con specifici processi aziendali e professionali, con la convinzione che l'apprendimento in situazione e l'aggancio con le realtà lavorative siano molto più adeguati agli stili cognitivi dei propri allievi e consentano di collegare in maniera fattiva e concreta il saper fare al saper essere.

# MATURITA' PROFESSIONALE



23 ISCRITTI  
SU 56 CANDIDATI

41%

19 STUDENTI AMMESSI - 4 RITIRATI



MASCHI  
53%



FEMMINE  
47%

PROMOSSI ALL'ESAME DI STATO

100%



FASCE DI VOTO DEI 19 STUDENTI

60-69 5

70-79 6

80-89 8

OBIETTIVI

1

Crescita educativa  
culturale e professionale  
degli studenti

2

Sviluppo dell'autonomia  
capacità di giudizio  
e di interazione con la realtà  
nelle sue diverse dimensioni

3

Esercizio della responsabilità  
personale, sociale  
e professionale



## Maturità professionale

La maturità professionale è una novità per la formazione professionale<sup>1</sup>, sperimentata per la prima volta nell'anno formativo 2015-16. Questo corso annuale è riservato agli allievi e alle allieve che hanno conseguito il diploma tecnico della Formazione professionale (4° anno) e superato le prove di selezione per l'ammissione.

È una nuova opportunità che si configura come 5° anno della formazione professionale ed arricchisce l'offerta formativa per gli studenti che, anziché inserirsi subito nel mondo del lavoro, desiderano conseguire il titolo di Stato, consentendo a tutti gli effetti l'accesso all'Università.

Poiché la specificità della formazione professionale e del Cts è quella di formare alla professione, il percorso è pensato per **mantenere un forte legame con il mondo del lavoro e valorizzare le competenze professionali** dei singoli profili (nel 2016 sono stati attivati quattro indirizzi diversi: servizi commerciali, servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera, articolazione accoglienza turistica, manutenzione e assistenza tecnica, servizi socio-sanitari).

La maturità professionale accoglie studenti di tutte le scuole professionali in lingua italiana ed è attivata presso il Cts con un'unica classe, formata dai ragazzi che hanno superato le selezioni (su 56 candidati, solo il 41% è risultato idoneo). La classe ha raggiunto il numero di 23 allievi, 4 dei quali (3 maschi e 1 femmina) si sono ritirati durante

1 Introdotta dal Protocollo d'Intesa tra il Ministero dell'Istruzione e la Provincia Autonoma di Bolzano del 7.2.2013 con Deliberazione della Giunta Provinciale n. 1366 del 18 novembre 2014

il percorso per motivi personali. Gli altri **19 studenti** (53% maschi e 47% femmine) **sono stati ammessi** all'esame ed hanno conseguito il diploma di Stato. Gli obiettivi del corso rispondono pienamente alla mission del Cts in quanto prevedono:

- la **crescita** educativa, culturale e professionale degli studenti;
- lo **sviluppo** dell'autonoma capacità di giudizio e di interazione con la realtà nelle sue diverse dimensioni;
- l'**esercizio** della responsabilità personale, sociale e professionale.

La maturità professionale è un'azione distintiva per il Cts, che ha consentito di sviluppare metodologie didattiche innovative per la redazione di un **project work** in cui l'allievo può coniugare l'esperienza professionale maturata nel suo curriculum, con strumenti di analisi e di ricerca.

Il forte legame di questa attività con il mondo del lavoro è testimoniato dal fatto che le **aziende coinvolte** dagli allievi per l'elaborazione dei propri progetti sono state **27**, in media **1,4 aziende ad allievo**.





Ben **12 progetti**, pari al **63%** del totale, hanno avuto un riscontro concreto da parte del mondo produttivo, mettendo in pratica in azienda quanto proposto dagli allievi (realizzazione di un evento sportivo, animazione nelle case di riposo, applicazione di strumenti di monitoraggio ideati dalle allieve in strutture per anziani e sanitarie).

Un fattore di successo è stata la scelta del consiglio di classe di lavorare il più possibile in **maniera interdisciplinare** per aiutare i ragazzi nello sviluppo di una maggiore padronanza degli strumenti culturali e metodologici che consentono di porsi criticamente di fronte alla realtà, di affrontare compiti o problemi di maggiore complessità, di interpretare la società e la cultura contemporanea.

La gestione del processo ha contribuito ad ampliare e **consolidare il lavoro di rete con stakeholder istituzionali** quali l'Intendenza scolastica italiana di Bolzano, il Ministero dell'istruzione, il Dipartimento della Conoscenza della Provincia Autonoma di Trento e l'istituto Iprase per la ricerca e la sperimentazione, che sono stati validi partner nell'impostazione di un modello totalmente nuovo per la formazione professionale.

Un dato importante è il **successo formativo** conseguito dagli studenti valutati da una commissione ufficialmente nominata secondo i criteri del Miur. Questo è stato un importante feedback per il Cts, in quanto si è potuto confrontare con stili di lavoro e di valutazione esterni.

La **percentuale** di promossi all'esame di Stato è pari al **100%**.

Il 100% degli ammessi è stato promosso con le seguenti votazioni:

| Fasce di voto       | n allievi | %   |
|---------------------|-----------|-----|
| 60 - 69             | 5         | 26% |
| 70 - 79             | 6         | 32% |
| 80 - 89             | 8         | 42% |
| 90 - 100            | 0         | 0%  |
| <b>Tot. allievi</b> | <b>19</b> |     |

La **frequenza** degli allievi è stata **alta**: il **63%** degli allievi ha una percentuale di frequenza **tra il 90 e il 100%**, mentre il **37%** tra l'**80 e l'89%**. In **media** la frequenza è stata del **91%**.

Il Cts, in accordo con l'Area formazione professionale, è impegnato a mantenere questo corso all'interno della propria offerta formativa, integrando eventuali altri profili professionali ed adeguando i programmi e la didattica alle disposizioni ministeriali, con la costante attenzione alla propria specificità e in un'ottica di sistema.

#### Percentuale di promossi all'esame di Stato



# JOB PLANNING

## OBIETTIVI

1 Fornire strumenti concreti per la progettualità professionale di studenti e studentesse

2 Creare una relazione diretta tra i ragazzi e i soggetti/enti che operano nel mondo del lavoro

3 Costruire il curriculum ragionato e arricchito con le esperienze di stage e le competenze trasversali

### CURRICULA REALIZZATI

2015

94%  
STUDENTI

2016

79%  
STUDENTI

### CLASSI COINVOLTE

2015

3

2016

4

+33%

### STUDENTI E STUDENTESSE PARTECIPANTI

2015

23  
31  
8

2016

30  
56  
26

87  
+81%



## Job planning

Il Job planning è un **progetto di accompagnamento** per la **ricerca attiva** del lavoro, nato come progetto pilota nel 2014 e inizialmente rivolto a studenti ed ex studenti con lo scopo di ridurre i tempi di ricerca del primo impiego e aumentare la conoscenza del mercato del lavoro. Dopo la prima sperimentazione, analizzata nel precedente Bilancio sociale, è stata affinata la metodologia e messo a punto il programma che prevede sei incontri sui seguenti temi:

- **lo lavoratore**, in collaborazione con le organizzazioni sindacali del territorio per affrontare i temi che riguardano il welfare State, il contratto collettivo dei lavoratori, il Jobs Act.
- **Il mercato del lavoro**, in partnership con l'Ufficio provinciale Servizio Lavoro per trattare le tematiche relative alla situazione occupazionale in Alto Adige, puntando sui settori trainati dell'economia e sullo strumento della Borsa Lavoro.
- **Le agenzie di somministrazione lavoro**: testimonianze delle principali agenzie e opportunità lavorative offerte.
- **Gli strumenti di presentazione in azienda**: CV e lettera di accompagnamento.
- **Il colloquio di selezione**.
- **L'individuazione delle aziende** per la presentazione della propria candidatura.

Il Job planning fornisce strumenti concreti a supporto del-

la **maturazione** e della **progettualità professionale** degli studenti e delle studentesse delle terze classi, per creare una **relazione diretta** tra i ragazzi e i soggetti/enti che operano nel mondo del lavoro.

Ciascun partecipante ha l'opportunità di costruire il proprio curriculum vitae **Europass**, ragionato e arricchito con le esperienze di stage e le competenze trasversali.



Nel **2015** il **94%** degli allievi partecipanti al progetto ha **elaborato un curriculum vitae** e il **72%** di loro **lo ha inviato** ad agenzie di somministrazione lavoro e/o ad aziende.

Nel **2016** il **79%** degli allievi ha elaborato un curriculum vitae, ma solo il **55%** lo ha inviato. Il peggioramento dell'indicatore è dovuto sia all'**estensione del progetto** a tutte le classi - e non solo a classi selezionate per la sperimenta-



zione – sia alla **frequenza discontinua o al ritiro** di allievi inizialmente partecipanti.

L'aspetto innovativo del Job planning è il **collegamento e il contatto diretto tra la formazione e il mondo del lavoro**, per aprire canali che facilitino la ricerca del primo impiego grazie all'analisi ragionata di offerte di lavoro e la conoscenza dei diversi servizi del territorio.

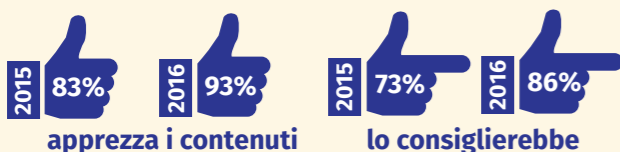
Un elemento di successo, oltre all'aumentata consapevolezza delle regole che governano il mercato del lavoro, è l'**analisi e la valorizzazione delle competenze** acquisite durante gli stage.

Nel 2015 sono state coinvolte **tre classi** (due terze e un anno di tecnico) per verificare se il progetto poteva entrare a far parte integrante dei percorsi formativi e in quale annualità. Visti i risultati positivi, nel 2016 il progetto è **entrato a regime per tutte le terze classi**, sia al Cts sia presso la Scuola per l'artigianato e l'industria, partner di questa sperimentazione.

Sono **87** gli studenti che hanno beneficiato dell'iniziativa nel corso del biennio.



Gli obiettivi formativi del progetto sono stati analizzati con un **questionario di autovalutazione**, per far misurare in autonomia agli allievi il livello di consapevolezza e fiducia in se stessi acquisito a seguito del progetto.



Nel 2015, per l'**83%** degli allievi i contenuti sono stati interessanti e il **73%** lo consiglierebbe ad un amico. Nel 2016 si registra un **miglioramento dei risultati**: il **93%** degli allievi dichiara infatti che i contenuti sono stati interessanti e l'**86%** lo consiglierebbe.

Di seguito le percentuali che riassumono i valori vero/abbastanza vero nelle diverse affermazioni rilevate:

Tab. 1 | Valori vero/abbastanza vero nelle rilevazioni

|  | 2015 | 2016 |
|--|------|------|
| mi sento più preparato per il mondo del lavoro       | 90%  | 93%  |
| so riconoscere i miei punti di forza come lavoratore | 93%  | 96%  |
| conosco i criteri di selezione                       | 93%  | 96%  |
| possiedo strumenti per il mercato lavoro             | 90%  | 93%  |
| so elaborare e usare il cv                           | 93%  | 93%  |
| ho i mezzi per cercare lavoro                        | 93%  | 93%  |
| credo proprio di potercela fare                      | 93%  | 96%  |

Sulla base di questi risultati, il Cts ha adottato delle strategie di miglioramento per il potenziamento della rete dei contatti con il mondo del lavoro e per l'approfondimento dei temi che gli allievi hanno identificato come maggiormente utili per lo sviluppo delle loro competenze (es. simulazione del colloquio di selezione).



# ALTERNANZA FORMATIVA

## ATTIVITA' REALIZZATA



2015  
2.642 ORE

2016  
3.238 ORE

## STUDENTI E STUDENTESSE PARTECIPANTI

2015

9

1

2016

7

1



### OBIETTIVI

1  
Affidare all'azienda un ruolo fondamentale nello sviluppo di alcune competenze

2  
Potenziare l'apprendimento in situazione e personalizzare il processo

3  
Consentire agli allievi di sperimentarsi in situazioni più articolate e complesse



## Alternanza formativa

Da sempre lo **stage** è una specificità della formazione professionale, inteso come **parte integrante** del processo formativo. Forte della propria esperienza di potenziamento della cultura della professione e del lavoro, il Cts ha progettato il **nuovo percorso per operatore commerciale** in un'ottica di ulteriore sviluppo di questa metodologia.

Nel terzo anno del ciclo scolastico, infatti, l'alternanza formativa è prevista come parte integrante del progetto, con l'intento di **affidare all'azienda un ruolo fondamentale** nello sviluppo di alcune competenze, potenziando l'apprendimento in situazione.

Si tratta di un'azione distintiva che vede un **forte investimento** da parte del Cts e delle aziende: ogni allievo svolge almeno **360 ore in alternanza lavorativa** in tre periodi diversi nel corso dell'anno formativo, per moltiplicare e diversificare le opportunità di training on the job. La prima sperimentazione è avvenuta nel 2015, a completamento del primo triennio del corso e ha consentito la messa a punto e l'affinamento degli strumenti, in armonia con la mission che prevede l'utilizzo di metodologie didattiche e formative appropriate e di avanguardia, forti del monitoraggio dei processi.

Per rendere efficace e produttiva la sperimentazione dell'alternanza formativa, il Cts ha scelto un **team di docenti** che ha costruito e consolidato la relazione con una **rete di aziende commerciali del territorio**, al fine di strutturare un metodo di **approccio condiviso** e una cassetta degli attrezzi con strumenti utili e agili anche per i tutor

aziendali, in cui i ruoli sono ben specificati e sono evidenziate le competenze da sviluppare nei diversi ambiti lavorativi.

L'elemento di successo risiede nel **continuo scambio tra azienda e Cts**; gli allievi lavorano e acquisiscono competenze nel contesto lavorativo che li accoglie e rientrano in formazione, con monitoraggio periodico e continuo, per ridefinire le competenze, sistematizzarle dal punto di vista teorico e formale e soprattutto per personalizzare il processo di apprendimento.



I docenti garantiscono una **presenza costante** nella supervisione dello studente, che viene seguito nelle varie fasi dell'alternanza. Il progetto individuale infatti può prevedere che ciascun allievo faccia esperienze in aziende diverse. In molti casi la diversificazione è utile per sperimentare più compiti e ruoli, sviluppando competenze e



nuove capacità, favorendo la trasferibilità delle esperienze e soprattutto lo sviluppo di una mentalità flessibile.

La scelta di lavorare con strumenti di **autovalutazione guidata** e a **complessità progressiva** risulta molto utile per supportare i ragazzi nella crescita professionale, che prevede anche la capacità di leggere criticamente il proprio operato in relazione al ruolo ricoperto.

A completamento del percorso, l'allievo viene supportato nell'elaborazione ragionata dell'esperienza attraverso un **report strutturato** che serve per ricostruire i flussi organizzativi, le informazioni più importanti raccolte in azienda e sull'azienda e una riflessione contestualizzata sul ruolo, sulle mansioni e sulle competenze trasversali sviluppate. Il report, che si configura come un project work in nuce, viene presentato e discusso dall'allievo durante l'esame di qualifica.

L'alternanza formativa, iniziata nel 2015, ha generato nel **biennio 5.880 ore di attività**, con una **percentuale di assenza** degli allievi molto bassa, pari al **5%**.

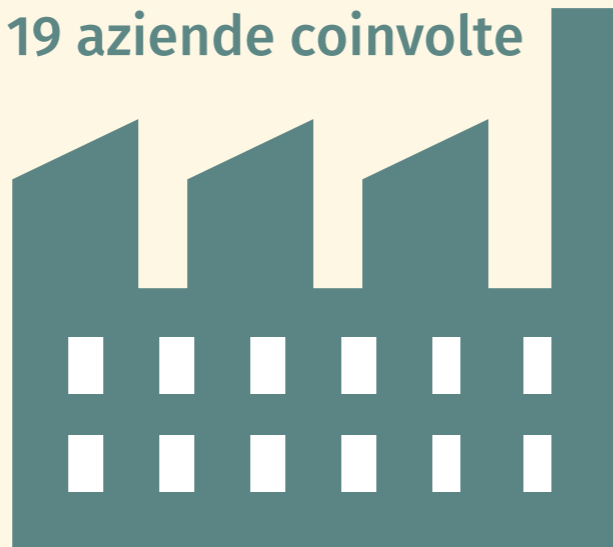


appena il

**5%**

di assenza

## 19 aziende coinvolte



## 32 progetti attivati

Hanno partecipato al progetto **16 allieve e 2 allievi**, con una notevole prevalenza delle ragazze (89%), in quanto la figura di operatrice di vendita (commessa) risulta a livello provinciale al primo posto delle professioni a forte presenza femminile.

Sono state **coinvolte 19 aziende** diverse, che hanno dato la possibilità di attivare **32 progetti** per i 18 allievi coinvolti, in media **1,8 per allievo**.

La valutazione aziendale media è **più alta per i ragazzi** pari a 8,1 nel 2015 e 8,7 nel 2016, rispetto all'8,1 e 7,5 delle ragazze.

L'esperienza è estremamente positiva e sfidante in quanto consente agli allievi di sperimentarsi in **situazioni progressivamente più articolate e complesse**. I buoni risultati del modello portano il Cts a riflettere sulla possibilità di esportare l'esperienza anche negli stage al fine di migliorare la performance e i risultati.



# COMPETENZE DI CITTADINANZA



PROGETTI  
SULLA LEGALITA'



RISPETTO  
DELLA DIVERSITA'  
DI GENERE



COLLABORAZIONE  
DI RETE



## OBIETTIVI

1  
Promuovere tra gli allievi  
la consapevolezza  
della dimensione globale  
della loro cittadinanza

2  
Educare al rispetto  
delle diversità di genere  
e alla multiculturalità

3  
Aiutare i ragazzi a sentirsi parte  
di una comunità che valorizzi  
il confronto e il dialogo



## Competenze di cittadinanza

Nel quadro di complessità socio-culturale tracciato all'interno di questo Bilancio sociale, il Cts ritiene importante e coerente con la propria mission sviluppare nei giovani, insieme alle competenze tecniche e lavorative, un **sistema valoriale di riferimento**, nella convinzione che lavoro e competenza civica non possano essere disgiunti.

Nel triennio sono stati attivati numerosi progetti trasversali che hanno coinvolto intere classi o gruppi di ragazzi che hanno aderito spontaneamente alle selezioni per la partecipazione.

L'obiettivo di queste attività, che riguardano varie sfere di intervento, è promuovere tra gli allievi la consapevolezza della **dimensione globale della loro cittadinanza** attraverso iniziative di informazione, sensibilizzazione, formazione ed educazione che affrontano diversi temi: legalità, pace e democrazia, tutela dei diritti umani, diversità, giustizia economica e sociale.

Particolarmente significativi sono stati i progetti sulla **legalità**, che hanno visto la partecipazione di testimonial rappresentativi. Si è cercato di ragionare concretamente con gli studenti sull'**importanza delle regole** e della loro comune condivisione, partendo dagli assunti costituzionali e dalla necessità di partecipare attivamente alla vita sociale e civile.

A coronamento della preparazione si è partecipato come scuola a diversi incontri con partner di eccezione a sostegno della legalità:

- **Associazione sulle Regole di Gherardo Colombo**, con incontri in collegamento con il magistrato sul tema "Cos'è la giustizia", in rete con sessantamila ragazzi raccolti in vari cinema di Italia e con un evento ad hoc organizzato al Cts, che ha visto la partecipazione dell'ex magistrato Marco Balestra sul tema del rispetto, della democrazia e delle libertà contro il pregiudizio e la paura.
- Commemorazione con **parenti di vittime di mafia**, come il magistrato Caterina Chinnici, che ha incontrato gli studenti per affrontare il tema della mafia come fenomeno che va combattuto da tutti nel quotidiano, mettendo in atto comportamenti di legalità e coraggio.
- Eventi nazionali come "**Palermo chiama Italia**", organizzato dalla Fondazione "Giovanni e Francesca Falcone" che ha visto gli allievi del Cts nella "piazza della legalità" di Gattatico, vicino a Reggio Emilia, in collegamento con l'Aula Bunker del carcere dell'Ucciardone.

Il Cts affronta anche altre **tematiche di tipo civico**, al fine di promuovere il **rispetto delle diversità e di genere**. La multiculturalità necessita di un continuo lavoro di promozione del rispetto dei diritti umani e di prevenzione di fenomeni di prevaricazione in un'ottica di pari opportunità per tutti. Nel 2016 è stato organizzato un importante **progetto contro la violenza di genere**, assieme all'Ufficio minori della **Polizia di Stato** con il sovrintendente Fabio Frattari e la psicologa Silvia Mulargia.



I relatori hanno fornito ai ragazzi strumenti utili a riconoscere gli stereotipi di genere presenti nel contesto socio-culturale e a comprendere il valore prezioso del rispetto dell'altro.

Le studentesse e gli studenti, inoltre, hanno avuto modo di confrontarsi e riflettere sul fenomeno della violenza sulle donne e di come essa riguardi ogni età, religione, classe sociale e situazione socio-economica o culturale. Sempre sul tema dei valori e del rispetto reciproco è stato realizzato il progetto **Close to me**, che ha sfruttato le potenzialità dell'arte fotografica per analizzare il tema della **migrazione e dei diritti dell'essere umano**.

Uno degli obiettivi è stato aiutare i ragazzi a sentirsi parte di una comunità che valorizzi il confronto e il dialogo e sono state realizzate delle magliette con frasi significative scritte dagli allievi del progetto.

È stata allestita una esposizione, come evento informativo per i genitori, per testimoniare come il Cts operi con una particolare sensibilità nella promozione dei valori utili a formare futuri lavoratori e cittadini attivi.

In questi progetti è di particolare significatività la collaborazione, in rete, con Polizia di Stato e Ufficio minori, per un intervento sinergico e preventivo sui temi della legalità e della giustizia. L'obiettivo è dare un esempio educativo in cui sono impegnati diversi attori che ricoprono una funzione pubblica per garantire lo stato di diritto.

Il Cts è impegnato affinché una nuova generazione di lavoratrici e lavoratori venga formata con conoscenze, capacità, valori e atteggiamenti che favoriscano **un mondo più giusto, sostenibile e inclusivo**, sviluppando un forte senso di appartenenza a una comunità necessariamente più ampia.



Sopra, progetto contro la violenza sulle donne. A destra, allievi alla giornata della Memoria



# OLIMPIONICO



STUDENTE E STUDENTESSE PARTECIPANTI

2015-2016

114

145

31

E' UN PROGETTO RISERVATO AGLI STUDENTI DEL CORSO OLYMPIA

## OBIETTIVI

1 Stimolare la motivazione, il senso di appartenenza al Cts e facilitare il collegamento tra i contesti scolastici, sportivi e lavorativi

2 Aiutare gli studenti a identificare le proprie aree di eccellenza e di miglioramento

3 Fare un monitoraggio continuo delle competenze e delle esperienze formative e sportive



## Olimpionico

L'Olimpionico è un'iniziativa riservata a tutti gli studenti del corso **Olympia**, nata per **valorizzare le esperienze sportive** che gli allievi svolgono ad integrazione del percorso di formazione, riportando e valorizzando in aula la competitività agonistica degli allievi. Il progetto è organizzato come concorso e ha la finalità di stimolare la motivazione, il senso di appartenenza al Cts e di facilitare il collegamento tra i contesti scolastici, sportivi e lavorativi.

Il team di docenti coinvolti nel progetto **lavora insieme** a ciascun allievo con l'obiettivo di identificare le proprie aree di eccellenza e di miglioramento, impostando un sistema di **monitoraggio continuo** in riferimento alle competenze e alle esperienze formative e sportive.

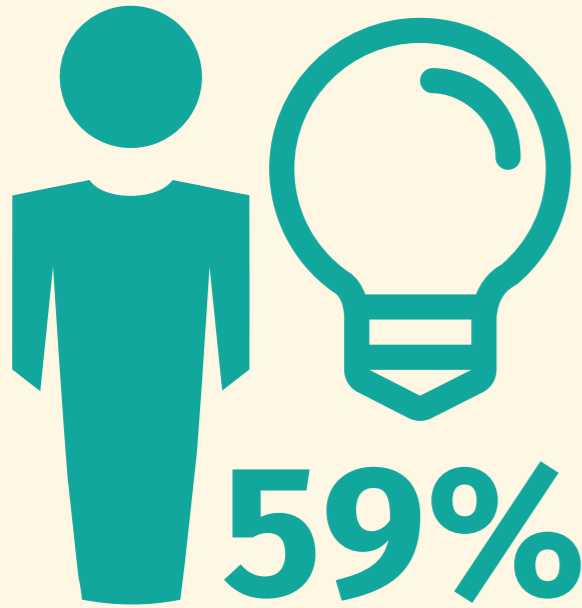
Il facilitatore del processo è lo **psicologo dello sport**, che agisce per aiutare gli studenti a **collegare le buone prassi agonistiche alla formazione**, sostenendo gli allievi attraverso colloqui, osservazioni sul campo, azioni in sinergia con aziende e società sportive per affiancarli nel processo di trasferimento di abilità e competenze nei diversi contesti di apprendimento.

Il concorso valuta la **motivazione intrinseca dell'allievo** nel proprio percorso formativo attraverso il raggiungimento di obiettivi personali ed individuali, concordati durante i colloqui e misurati attraverso strumenti di autovalutazione. Questa scelta metodologica è orientata al miglioramento personale, educando l'allievo alla sfida con se stesso, attraverso la maturazione della consapevolezza di sé.

Dal punto di vista pratico, i risultati vengono misurati con un **punteggio e una classifica** aggiornati nel corso dell'anno formativo, in concomitanza degli scrutini di fine quadrimestre e prevedono diversi ambiti di valutazione. I punteggi si basano su criteri oggettivi e condivisi con gli allievi, che possono confrontarsi con lo psicologo dello sport in fase di avanzamento del progetto per analizzare insieme le performance. Al termine dell'anno formativo gli allievi che hanno raggiunto i primi tre posti in classifica sono stati premiati in maniera ufficiale con l'intento di promuovere i valori che stanno alla base dell'iniziativa.

Nel **biennio 2015-16**, gli allievi che hanno partecipato sono **145** (M. 114; F. 31) che hanno beneficiato di **388 colloqui**, pari in media a **2,7 colloqui a testa**. Questo è spiegato dal





**grazie ai colloqui ha riscontrato un reale cambiamento cognitivo e comportamentale**

fatto che alcuni allievi (59, pari al **41% dei partecipanti**) **ha chiesto spontaneamente ulteriori colloqui** per un confronto sulla performance rispetto ai due inizialmente previsti.

Per il **59%** il lavoro svolto durante i colloqui ha portato ad un **reale cambiamento cognitivo e comportamentale**, che ha determinato anche la richiesta da parte degli studenti di partecipare ad altre attività formative.

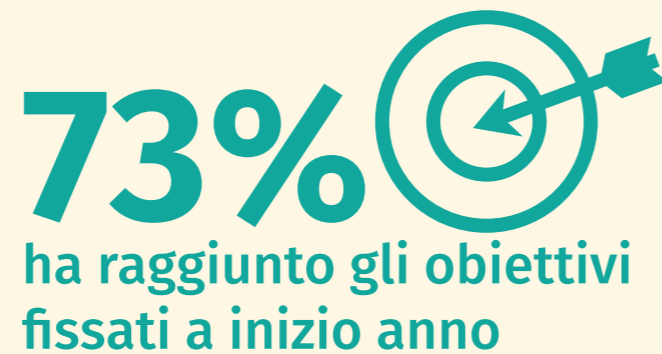
Infatti **21 allievi nel biennio hanno seguito corsi di formazione specifici** (es. corso per arbitro o per istruttore) o hanno chiesto personalmente l'attivazione di stage e at-



tività lavorative ulteriori rispetto a quelle già previste nel corso Olympia.

Sulla base dell'analisi dell'autovalutazione a seguito dei colloqui conclusivi con lo psicologo dello sport, il **73% degli allievi risulta aver raggiunto gli obiettivi personali** definiti all'inizio dell'anno formativo.

Visto il successo della sperimentazione, verrà migliorato il sistema informativo per la raccolta e l'analisi dei dati per valorizzare ulteriormente i risultati raggiunti.





## SIMULIMPRESA

96 ALLIEVI NEL TRIENNIO 2014-2016

2 AZIENDE SIMULATE

RETE DI 35

AZIENDE TRA CLIENTI E FORNITORI

### OBIETTIVI

1 Dotare gli studenti di competenze professionali nel campo della gestione e dell'amministrazione aziendale

2 Fare emergere le aree di eccellenza e di miglioramento degli allievi

3 Sperimentare i diversi ruoli aziendali



## Simulimpresa

Il Cts ha riflettuto sugli stili di apprendimento dei propri studenti e ha rilevato che gli allievi sono maggiormente coinvolti quando vengono proposte **attività operative** che li vedano coprotagonisti nell'azione formativa. Ha scelto quindi di introdurre la metodologia di **Simulimpresa**, caratterizzata dalla riproduzione di una situazione reale, attraverso la simulazione di un'azienda con i suoi processi organizzativi, documentali e relazionali, all'interno della rete delle imprese simulate italiane.

Le attività di laboratorio permettono l'immediata connessione tra le conoscenze acquisite nel corso delle lezioni teoriche e le loro applicazioni concrete "action-oriented learning", dove il sapere e il saper fare costituiscono il fondamento del processo di apprendimento.

Il progetto ha l'obiettivo di fornire agli studenti **competenze professionali** nel campo della gestione e dell'amministrazione aziendale, sviluppando abilità operative **spendibili sul mercato del lavoro** e sperimentabili anche nell'esperienza di stage.

Gli allievi del corso Operatore ai servizi di impresa hanno costituito **due aziende simulate, Ecooffice e Office Market**, che lavorano nel settore del commercio di prodotti di cancelleria ecologica, supportati dall'azienda madrina Conter forniture srl.

Il Cts ha valorizzato Simulimpresa all'interno del proprio processo formativo come collegamento che rende mag-

giormente concrete le azioni in aula e più strutturate le competenze per affrontare lo stage.

La **diversificazione dei ruoli** che i ragazzi possono sperimentare è un valido supporto per indentificare il profilo professionale che vogliono costruire all'interno delle diverse possibilità offerte dalla qualifica di Operatore ai servizi di impresa. In questo modo aumenta la loro motivazione attraverso una maggior partecipazione ai processi di apprendimento, migliora il clima cooperativo d'aula e l'assunzione di responsabilità dei singoli.

Per l'attività di Simulimpresa, avviata nel 2014, il Cts ha investito per allestire un **laboratorio ad hoc** con isole di lavoro dotate di centralino telefonico, 10 computer connessi



388 ore di laboratorio nel triennio 2014-2016



ad internet, 1 stampante, 1 scanner ed una Lim (lavagna interattiva multimediale). Questo laboratorio, nel triennio, è stato utilizzato da **96 allievi** che hanno partecipato all'iniziativa con **388 ore di laboratorio** e la presenza di più docenti per facilitare il lavoro interdisciplinare.

L'attività ha contribuito a **creare una rete di 35 aziende**, tra **clienti e fornitori**, con un flusso lavorativo che ha portato alla gestione di procedure aziendali e documenti, tra cui **1.319 fatture**.

L'esperienza è stata arricchita dalla partecipazione alla

**fiera di settore** di Fanano (Mo), con uno stand espositivo. Visti i risultati positivi in termini di coinvolgimento ed apprendimento, la metodologia è stata esportata ed adattata anche al **corso Operatore turistico sportivo**, dove ha dato vita al progetto **Simulhotel**, incentrato sui processi di lavoro tipici delle strutture ricettive. Gli allievi sono impegnati a gestire le diverse fasi dell'**accoglienza dei clienti**, sperimentando l'**utilizzo delle lingue** nell'**hotel simulato** in modo da acquisire maggiore competenza e proprietà di linguaggio in previsione dell'inserimento nel mondo del lavoro.

 **gestite  
1.319  
fatture**



*Studenti del corso Operatori servizi d'impresa in azione alla Fiera delle aziende simulate*



# NUOVE OPPORTUNITA' NELLA FC SL

## OBIETTIVI

1 Offrire opportunità di riqualificazione alle persone che rischiano di rimanere escluse dal mercato del lavoro

2 Aggiornare le competenze di figure professionali consolidate

3 Formare nuove figure professionali in linea con le esigenze lavorative del territorio

+34% ISCRITTI AL CORSO  
+33% ISCRITTI ALL'ESAME  
+17% PARTECIPANTI CERTIFICATI



25 EDIZIONI  
397 ISCRITTI

NEL TRIENNIO 2014-2016

NEL BIENNIO 2015-2016  
HANNO COLLABORATO

15 AZIENDE



## Nuove opportunità nella fcsl

Con il monitoraggio dei trend economici locali e lo stretto contatto con i principali stakeholder del territorio, il Cts vuole migliorare sempre di più la possibilità di **aggiornamento, qualificazione e riqualificazione delle persone** che rischiano di rimanere escluse dal mercato del lavoro per obsolescenza delle competenze.

Nel triennio, il Cts ha focalizzato la propria azione formativa sia su corsi orientati a **figure professionali consolidate**, che hanno comunque richiesto un adeguamento delle competenze, sia su progetti formativi in grado di creare **nuove figure professionali** in linea con le esigenze lavorative del territorio.

Rientrano in questa azione distintiva i **corsi di fitness trainer e di animazione**, che riguardano il settore della sport economy e del turismo, in forte crescita per l'economia locale; i corsi di **logistica e magazzino**, per un settore che negli ultimi anni ha subito grandi trasformazioni e che richiede una specializzazione professionale sia in virtù dei moderni processi di automazione che della movimentazione delle merci; i **corsi nel settore delle vendite e delle attività di ufficio** a supporto della segreteria, della contabilità e dell'elaborazione dati.

Mentre questi percorsi sono attrattivi anche per persone in disagio occupazionale, il corso per l'idoneità ad esercitare attività di commercio alimentare o gestione di pubblici esercizi è particolarmente interessante anche per quei lavoratori che vogliono creare una nuova impresa. Tutti questi percorsi hanno la peculiarità di convalidare le

competenze raggiunte attraverso il sistema di certificazione provinciale o di idoneità, che prevede un esame finale. Nel triennio sono state organizzate **6 tipologie di corsi** per un totale di **25 edizioni e di 397 iscritti, 219 corsisti** hanno ottenuto una **certificazione** dopo la frequenza di questi corsi, rispetto ai 275 che si sono iscritti all'esame; **l'80% ha superato la prova finale**.

Tab. 2 | Iscritti e iscritti certificati nel triennio

|               | iscritti certificati | iscritti esame | iscritti corso | % certificati/ iscritti esame |
|---------------|----------------------|----------------|----------------|-------------------------------|
| 2016          | 75                   | 104            | 155            | 72%                           |
| 2015          | 80                   | 93             | 126            | 86%                           |
| 2014          | 64                   | 78             | 116            | 82%                           |
| <b>Totale</b> | <b>219</b>           | <b>275</b>     | <b>397</b>     | <b>80%</b>                    |

Il trend nel triennio è **positivo** con un incremento del **17%** dei partecipanti certificati, del **33%** degli iscritti all'esame e del **34%** di iscritti al corso.

Dei 6 corsi, nel 2016, 2 sono stati revisionati per consentire l'aggiornamento dei contenuti ed è stato progettato anche un nuovo percorso di contabilità avanzata non ancora erogato.

Importante all'interno di questi corsi è il consolidamento della rete delle aziende: nel biennio 2015-16, **15 aziende** hanno collaborato al progetto a vario titolo, con testimo-



nial, visite aziendali, partnership nella progettazione e aggiornamento dei contenuti, accoglienza di alcuni corsisti dopo il percorso formativo, possibilità di invio di curricula. Il Cts ha **esportato dalla formazione di base la buona prassi del tutor** al fine di facilitare l'apprendimento, supportare i corsisti nella costruzione del clima d'aula e essere un punto di riferimento durante l'alternarsi dei vari moduli. Questa scelta è stata apprezzata dai corsisti, come emerge dai questionari di gradimento; inoltre la valutazione globale nel biennio, su una scala di valore da 1 a 6, ha portato ad una **valutazione media di 5,2**.



la valutazione media  
su una scala da 1 a 6

Attraverso un sondaggio cui ha risposto il 46% degli intervistati<sup>1</sup>, il **22%** ha creato una **nuova attività d'impresa**. Un dato significativo è che il **75%** dei corsisti si è attivato nella ricerca del lavoro entro i primi tre mesi dalla fine del corso; l'**89%** reputa **molto significativi i contatti avuti all'interno del Cts** per la ricerca del lavoro; per il **93%** le indicazioni ricevute e i contenuti appresi durante il corso di formazione si sono rivelati **utili nella ricerca del lavoro**. Il **77%** ha trovato un'occupazione entro un anno dalla conclusione del corso e il **44%** addirittura entro i primi

<sup>1</sup> Il sondaggio è stato proposto a 93 corsisti che hanno frequentato nel biennio questi corsi, 43 persone hanno risposto al questionario



tre mesi.

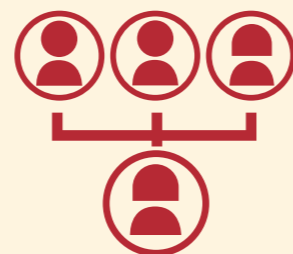
Questa rilevazione ha consentito anche di identificare alcune problematiche, espresse dagli intervistati e tipiche dell'odierno mercato del lavoro, tra cui il **gap (44%) tra formazione e occupazione** e la conseguente correlazione con il livello di soddisfazione (46%) e insoddisfazione (54%) della propria condizione lavorativa.



Consegna dell'attestato del corso di informatica  
A destra, partecipanti al convegno sulla privacy



# 5



86 INIZIATIVE  
COMPLEMENTARI  
NEL 2016

42   
PROFESSIONALI

24   
AZIENDALI

19   
CULTURALI

1   
LABORATORIALI

ATTIVA LA FIGURA  
DI PSICOLOGO DELLO SPORT 

 **88%**  
DEGLI STUDENTI  
GIUDICA POSITIVO  
IL RAPPORTO CON GLI INSEGNANTI



## 5. La funzione didattica

### 5.1 Il tutor e le figure di coordinamento

In un contesto di complessità come quello descritto, per il Cts si conferma fondamentale il ruolo del **tutor** come facilitatore e mentore dei processi di apprendimento. Il tutor è un **punto di riferimento costante per gli studenti e le famiglie**.

Per le classi prime, formate da allievi con background diversi e vissuti non omogenei, il tutor, decisivo nella costruzione del gruppo classe, ha buona capacità relazionale, attenta a cogliere segnali di dinamiche interpersonali che possano sfociare in situazioni di problematicità.

Ha il compito di valutare le situazioni, intervenendo direttamente nella rielaborazione con gli allievi o richiedendo la collaborazione dei coordinatori e della Direzione, in caso di interventi educativi e preventivi più strutturati che

necessitano del coinvolgimento di una rete più ampia. Nelle classi successive il tutor continua ad avere un ruolo importante nello sviluppo delle competenze degli allievi, curando i rapporti con le famiglie per informarle sull'apprendimento e il comportamento dei figli, con gli allievi per supportarli nel loro sviluppo professionale e personale, con i colleghi del consiglio di classe per condividere le metodologie e le strategie didattiche più adeguate per ciascuna classe.

Il Cts riconferma l'importanza dei **ruoli di coordinamento svolti da alcuni docenti** di grande esperienza che collaborano con la Direzione per il miglioramento continuo delle strategie didattiche ed educative, per l'aggiornamento dei saperi professionali specifici di ciascun corso e per l'analisi

e la soluzione di casi che, sempre più, richiedono interventi strutturati con la rete dei servizi territoriali. Nel corso del triennio l'équipe si è consolidata come buona prassi per trovare soluzioni condivise; nel 2016 gli incontri istituzionali con la Direzione sono stati 16 per un totale di 271 ore e le tematiche discusse hanno riguardato sia il presente, per presidiare e supervisionare i processi operativi, sia il futuro, per innovare e progettare nuove attività e trovare strategie per affrontare con la logica del positivo e del rilancio situazioni sempre più complesse. Rientra in questo lavoro di team anche la figura dello **psicologo dello sport** che opera soprattutto con gli allievi del corso Operatore turistico sportivo Olympia per aiutarli nel collegamento tra le performance sportive e il processo formativo, e che è un valido supporto anche per gli studenti degli altri corsi per lo sviluppo delle competenze trasversali, fondamentali per rendere più efficaci i comportamenti all'interno dei diversi contesti in cui gli allievi del Cts operano (formazione, aziende, attività extrascolastiche, eventi).

La costante attenzione alle dinamiche di classe e ai progetti di sviluppo di ciascun alunno è parte integrante del lavoro di tutti i docenti. Questo impegno è apprezzato dagli studenti: dai questionari di gradimento risulta che **l'88% valuta molto positivo il rapporto con gli insegnanti,**

con una percentuale maggiore rispetto al **rapporto con i compagni che scende all'85%**, rispetto all'89% del 2014. Interessanti anche i dati sulla frequenza degli allievi, indicatore che mostra una buona fidelizzazione, considerata la tendenza alla discontinuità di alcune tipologie di studenti (Tabella 1).

Il 20% degli allievi frequenta complessivamente meno dell'80% delle ore previste, in proporzione frequentano meno le ragazze in quanto incidono sul totale iscritti per il 45%, ma il 54% frequenta meno dell'80% delle ore rispetto al 46% dei ragazzi. Sul totale delle allieve, il 25% ha una frequenza sotto la norma prevista dalla legge.

Il 47% degli allievi mostra una buona fidelizzazione con frequenza superiore al 90% delle ore previste e il 20% addirittura quasi la totalità del corso. Anche in questo caso meno assidua la presenza delle ragazze che, sul totale delle fasce superiori al 90%, rappresentano in media il 42% rispetto al 58% degli allievi maschi.

Il personale del Cts, nei suoi vari ruoli, condivide l'obiettivo di lavorare in maniera sinergica e coordinata, proponendo uno stile didattico poliedrico, flessibile ed innovativo per favorire lo sviluppo e il benessere delle persone da formare, tenendo conto delle diverse specificità degli alunni e del loro percorso. Tutte le figure coinvolte nel processo di apprendimento e crescita sono attente a sviluppare negli allievi il senso critico e la capacità di interpretare conte-

**Tab. 1 | Frequenza nella formazione di base - 2016**

|               | Frequenza 2016 | Maschi     | % su M     | % su tot per fascia | Femmine    | % su F     | % su tot per fascia | Totale     | %   |
|---------------|----------------|------------|------------|---------------------|------------|------------|---------------------|------------|-----|
| <=80%         |                | 24         | 17%        | 46%                 | 28         | 25%        | 54%                 | 52         | 20% |
| >80%          | <=85%          | 19         | 13%        | 56%                 | 15         | 13%        | 44%                 | 34         | 13% |
| >85%          | <=90%          | 29         | 21%        | 58%                 | 21         | 18%        | 42%                 | 50         | 20% |
| >90%          | <=95%          | 39         | 28%        | 57%                 | 29         | 26%        | 43%                 | 68         | 27% |
| >95%          |                | 29         | 21%        | 58%                 | 21         | 18%        | 42%                 | 50         | 20% |
| <b>Totali</b> |                | <b>140</b> | <b>55%</b> |                     | <b>114</b> | <b>45%</b> |                     | <b>254</b> |     |



*La mostra sulla Resistenza promossa dal Cts in collaborazione con l'Anpi*

sti anche complessi. Per questo da alcuni anni il Cts ha sempre di più promosso la realizzazione di piani di lavoro congiunti che intersecano saperi curricolari e materie professionalizzanti, sviluppando progetti che spesso coinvolgono tutto il consiglio di classe, nella convinzione che il lavoro interdisciplinare abbia una importante ricaduta sul processo di apprendimento, inteso come processo continuo a forte valenza sociale, culturale e contestuale.

## 5.2 Le iniziative complementari nella formazione di base

Ad integrazione e completamento del percorso formativo, il Cts investe nell'organizzazione di iniziative complementari, nella convinzione che queste attività siano metodo-

logie didattiche molto valide per lo sviluppo delle competenze, soprattutto perché per gli allievi è molto più facile apprendere in situazione, grazie ad un maggior coinvolgimento e alla partecipazione diretta al processo formativo. Il Cts ha avuto modo di osservare in più contesti lo stile di apprendimento dei propri studenti: le performance migliori sono raggiunte nelle attività che utilizzano meno modelli cognitivi e formativi tradizionali e teorici e sviluppano congiuntamente il saper fare e il saper essere con modelli pratici e interattivi. Nel capitolo Risultati dell'apprendimento si potrà infatti vedere come le valutazioni siano migliori in attività di stage e progetti che riproducono ambienti di simulazione.

Nel 2016 sono state effettuate **86 iniziative complementari** per un totale di **433 ore di attività**, con un incremento più che doppio rispetto al 2014, rappresentate da diverse tipologie:



**Tab. 2 | Iniziative complementari, anno 2016**

| Tipologia iniziative | Numero    | Ore          | %           |
|----------------------|-----------|--------------|-------------|
| aziendali            | 24        | 96           | 28%         |
| culturali            | 19        | 133,5        | 22%         |
| laboratoriali        | 1         | 12           | 1%          |
| professionali        | 42        | 191          | 49%         |
| <b>Totale</b>        | <b>86</b> | <b>432,5</b> | <b>100%</b> |

- **Aziendali:** per approfondire le tematiche di settore e conoscere le diverse realtà produttive;
- **Culturali:** visite didattiche a città d'arte e di cultura, musei tematici e di settore (es. Museo mercantile, Muse, Touriseum, Museo delle macchine da scrivere, musei delle scienze e delle tecniche...), partecipazione a mostre ed eventi;
- **Laboratoriali:** partecipazione a progetti e iniziative dove gli allievi sperimentano le loro abilità (es. business plan, concorsi tematici);
- **Professionali:** partecipazione a convegni ed eventi specifici di settore, visite a data center e contesti innovativi nell'ambito dell'informatica e delle nuove tecnologie.

Le attività complementari non si limitano alla partecipazione; il Cts investe nella loro progettazione e nella preparazione, coinvolgendo gli studenti in incontri preliminari per strutturare strumenti a supporto dell'osservazione e successivi, per l'analisi dell'esperienza ed anche la rielaborazione dei saperi appresi. Le attività diventano par-

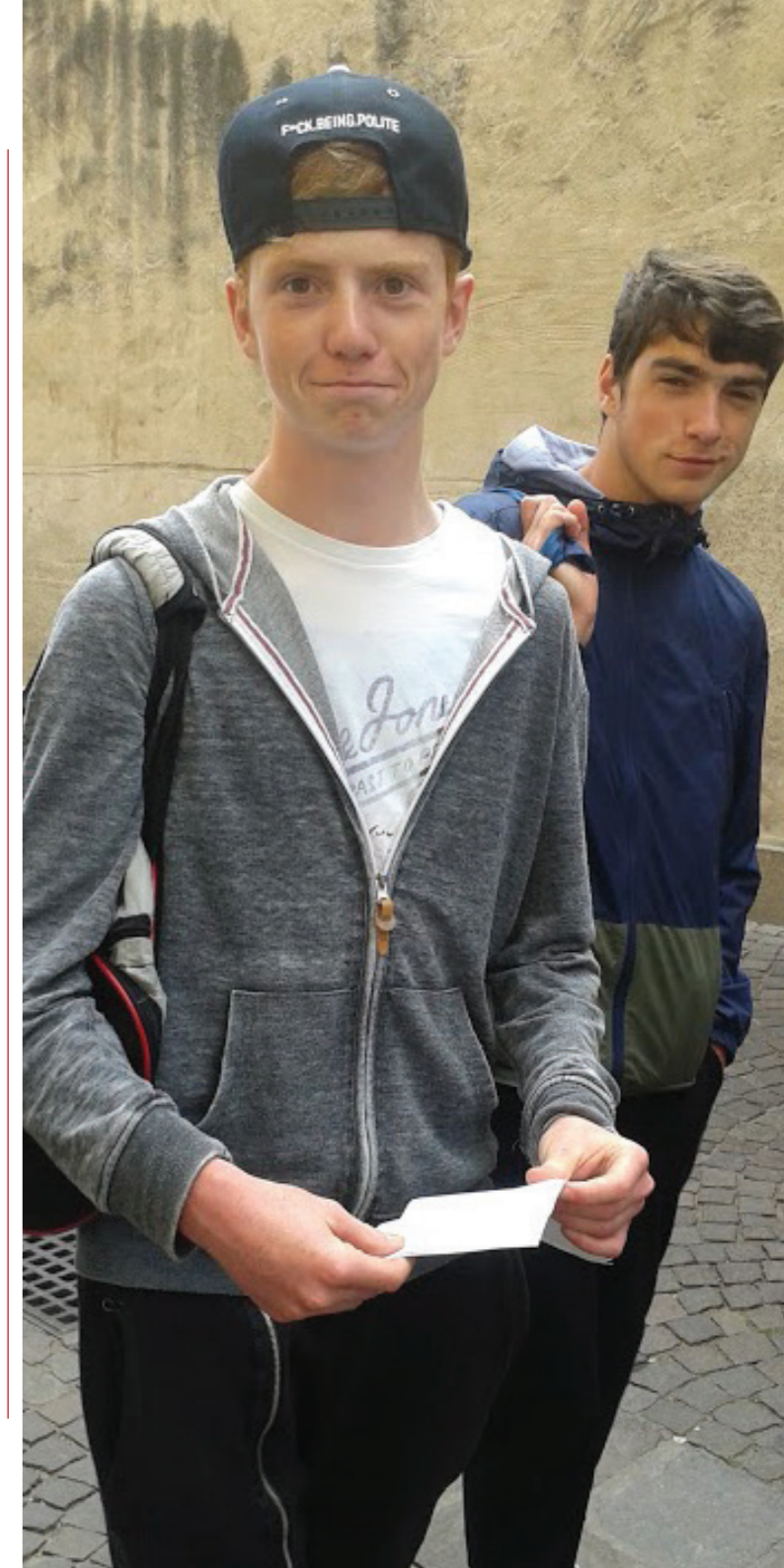
*Allievi in visita all'Expo di Milano  
A destra, studenti in attività extrascolastica  
di studio della città di Bolzano*

te integrante del portfolio degli allievi e sono un valido spunto per analisi interdisciplinari.

Oltre a queste iniziative che comportano un'uscita dal centro di formazione, sono stati organizzati molti altri progetti a supporto della didattica, sviluppati sia in sede sia presso stakeholder del territorio:

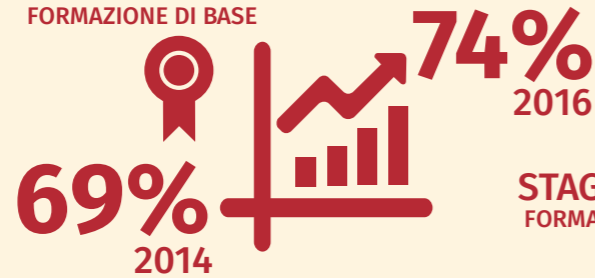
- laboratori professionalizzanti (es. di animazione per gli allievi di Olympia per potenziare le competenze organizzative di eventi ludici e di animazione turistica, allestimento di spettacoli per gli allievi di Backstage, organizzazione di gare sportive e tornei)
- testimonianze di esperti di settore per la prevenzione di rischi sociali e professionali (es. Polizia postale per i reati di abuso dei social network, esperti di tossicologia e alcolismo, progetti di integrazione 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 selfempowerment, laboratori teatrali e di comunicazione in collaborazione con gli allievi dell'Operatore dello spettacolo)
- corsi di sicurezza sul lavoro sulla base delle categorie specifiche di rischio
- simulazioni di ambienti di lavoro con il progetto Simulimpresa e Simulhotel, già trattato nel capitolo relativo alle azioni distintive
- laboratorio hardware per la sperimentazione delle nuove tecnologie e la costruzione di reti informatiche

Il collegamento tra tutte queste attività è l'impegno del Cts per far crescere i propri studenti e contribuire alla valorizzazione dei loro talenti, supportandoli nell'identificazione delle proprie inclinazioni e competenze per inserirsi in maniera consapevole, professionale e matura nei diversi contesti lavorativi del territorio.



# 6

TOTALE PROMOSSI  
FORMAZIONE DI BASE



STAGE ATTIVATI  
FORMAZIONE DI BASE



40%  
EX ALLIEVI INTERVISTATI LAVORA  
2015

TOTALE  
CERTIFICAZIONI



ESAMI SOSTENUTI  
PER BREVETTI SPORTIVI



20.186  
2016



ORE DI ATTIVITA' STAGE  
(FORMAZIONE DI BASE)

19.959  
2015



## 6. I risultati dell'apprendimento

### 6.1 La valutazione degli apprendimenti

Il Cts dedica particolare attenzione alla valutazione degli apprendimenti, intesa come processo complesso che prende in esame saperi, comportamenti, competenze e potenzialità di crescita nel corso del periodo formativo.

L'apprendimento è misurato dal consiglio di classe nelle apposite sedute di valutazione che, istituzionalmente, sono due per anno formativo e terminano con l'emissione delle pagelle.

Oltre a questi momenti ufficiali, il Cts ha scelto di monitorare con più frequenza l'apprendimento dei propri studenti (almeno altri due consigli di classe intermedi), al fine di attivare eventuali interventi di sostegno per il

miglioramento della performance e di aggiornare costantemente le famiglie sui risultati dei ragazzi. Partendo dal processo valutativo, inteso come momento formativo di confronto con l'allievo attraverso il feedback, il Cts si pone come obiettivo di supportare ogni studente nell'acquisizione di consapevolezza delle proprie competenze, abilità e predisposizioni, affinché sia capace di agire in modo progressivamente autonomo e responsabile.

Spesso il momento valutativo serve anche come strumento di diagnosi che consente di identificare le cause di una performance non adeguata e quindi di intervenire per proporre un riorientamento o un percorso alternativo, a forte vocazione lavorativa.

I processi di valutazione finale si articolano in tre momenti distinti:

- **Valutazione di fine anno** fatta dal Consiglio di classe per tutti gli allievi che porta a:
  - ◊ Promozione alla classe successiva, non promozione o sospensione del giudizio
  - ◊ Ammissione o non ammissione all'esame di qualifica (classi terze), di diploma (anni tecnici) e di maturità professionale (Capes<sup>1</sup>)
- **Valutazione degli esami di qualifica e di diploma** fatta dalla commissione esaminatrice nominata dal Direttore dell'Area Formazione professionale
- **Valutazione dell'esame di Stato** fatta dalla commissione esaminatrice nominata dall'Intendenza scolastica italiana su mandato del MIUR.

#### Promozione alla classe successiva, non promozione o sospensione del giudizio

Nel 2016, dei 149 allievi delle classi prime e seconde valutati a fine anno, il 59% è stato promosso a giugno con votazione piena (50%) e con voto di consiglio (9%), con un miglioramento rispetto al 2014 (54%). Dei 25 allievi che hanno avuto la sospensione del giudizio, il 92% è stato promosso. Dopo gli esami di recupero, il totale dei promossi raggiunge il 74% rispetto al 69% del 2014<sup>2</sup> (Tabella 1).

Dall'analisi media dei voti nelle diverse materie, si verifica la performance migliore nelle materie curriculari con una media del 6,9 per le ragazze e 6,7 per i ragazzi; si assiste invece a un calo nelle materie professionali, che passano dal 7 medio del 2014 per le ragazze al 6,6 e dal 6,7 per i ragazzi al 6,4.

Migliore invece la performance in attività che prevedono l'apprendimento in situazione e la sperimentazione in ambiente lavorativo, come lo stage. Non si è voluto dedicare allo stage un capitolo a sé stante in quanto è una metodologia consolidata ed una buona prassi su cui la

<sup>1</sup> Capes è l'acronimo del Corso di preparazione all'Esame di Stato, cioè alla maturità professionale

<sup>2</sup> I dati sono presi dai verbali di scrutinio e quindi sono parzialmente diversi dalla situazione allievi al 31.8.2016 in quanto alcuni allievi si sono ritirati tra il termine della scuola e il termine dell'anno formativo.

Tab. 1 | Valutazioni nella formazione di base - 2016

| Valutazione                     | M         | F         | Tot.       | %   | 2014 |
|---------------------------------|-----------|-----------|------------|-----|------|
| Promossi                        | 32        | 43        | 75         | 50% | 49%  |
| Promossi vc                     | 8         | 5         | 13         | 9%  | 5%   |
| Non promossi                    | 18        | 18        | 36         | 24% | 24%  |
| Giudizio sospeso - promossi     | 18        | 5         | 23         | 16% | 15%  |
| Giudizio sospeso - non promossi | 2         | 0         | 2          | 1%  | 6%   |
| Non scrutinati                  | 0         | 0         | 0          | 0%  | 1%   |
| <b>Totale</b>                   | <b>78</b> | <b>71</b> | <b>149</b> |     |      |

formazione professionale investe da molti anni e che è parte integrante della didattica e del percorso formativo. Nel biennio 2015 e 2016 **crescono sia il numero di stage che le ore di attività**, passando dai 193 stage attivati nel 2015, ai 209 del 2016. Le ore di attività passano dalle 19.959 del 2015 alle 20.186 del 2016.

La **valutazione**, basata su una scheda complessa che prevede l'osservazione di diversi ambiti articolati in item (comportamentale, relazionale, istituzionale sui processi, specialistico - organizzativo ed operativo) e compilata dal tutor aziendale insieme al tutor di stage del Cts, è **decisamente positiva: 7,9 per i ragazzi e 7,8 per le ragazze**. Le aziende si dichiarano soddisfatte della performance degli allievi e l'86% sono disponibili ad accogliere ancora gli allievi del Cts. I dati dimostrano l'importante ruolo dello stage cui vengono dedicate molte ore per lo svolgimento, ed anche per la preparazione e l'elaborazione ragionata dell'esperienza. Solo per il tutoraggio degli allievi, il Cts ha investito nel biennio più di 3.500 ore docente.

Oltre allo stage in aziende locali, per gli allievi dell'anno tecnico è previsto anche uno stage all'estero che unisce l'aspetto lavorativo al potenziamento linguistico. Nel triennio, 36 allievi (12 per anno) hanno partecipato all'e-

sperienza a Monaco di Baviera per un totale di 3.191 ore di attività tra formazione e lavoro.

#### Ammissione o non ammissione all'esame di qualifica (classi terze) e di diploma (anni tecnici)

Degli allievi scrutinati, il 72% è stato ammesso all'esame<sup>3</sup>, in proporzione con una performance migliore delle ragazze (82%) rispetto al 66% dei maschi. Da questi dati sono esclusi gli studenti della maturità professionale a cui è stato dedicato un capitolo a parte.

#### Valutazione degli esami di qualifica e di diploma

Nel 2016 il 98% degli allievi ammessi agli esami di qualifica e di diploma ha superato positivamente le prove, con una valutazione media di 7, con un leggero calo rispetto al 2014 (7,2 qualifica e 7,3 diploma). Ottima la performance delle ragazze, tutte le 28 allieve ammesse hanno superato l'esame. Si tratta di un traguardo significativo vista la complessità del contesto, soprattutto se si considera anche un altro indicatore, quello degli allievi che arrivano

<sup>3</sup> Secondo i dati pubblicati dall'Intendenza scolastica italiana del 15 luglio 2016, la percentuale del Cts è inferiore a quella dell'intera popolazione studentesca di tutta la formazione professionale italiana (ammessi all'esame 89% degli allievi scrutinati), mentre è superiore la percentuale dei promossi sugli ammessi che in generale è del 95%.

alla qualifica con un percorso sequenziale: nel 2016 solo il 31% degli allievi e il 34% delle allieve iscritti alla prima del triennio, di questi, 7 (3 femmine e 4 maschi), cioè il 26% sul totale dei qualificati, ha un percorso di studi regolare rispetto all'anno di nascita (Tabella 2).

Un nuovo indicatore che il Cts ha scelto di integrare in questo Bilancio sociale e che arricchisce l'analisi dei risultati dell'apprendimento, è il **turn over degli allievi che si ritirano durante l'anno formativo**. Nel triennio la percentuale media è del 19% e le motivazioni sono diverse.

Nel 2016, dei 63 allievi ritirati, 7 in obbligo scolastico hanno cambiato scuola, 3 si sono iscritti ma non hanno superato l'esame finale del primo ciclo (terza media), 24 hanno ampiamente assolto l'obbligo formativo in quanto rientrano nella fascia di età 18-21, 7 frequentavano l'anno di specializzazione tecnica quindi già con una qualifica, 4 sono gli allievi della maturità ritirati durante l'anno, 8 sono allievi nomadi che tendono ad abbandonare il contesto formativo appena terminato l'obbligo scolastico, 2 studenti si sono

Tab. 2 | Allievi che arrivano alla qualifica con un percorso sequenziale

| Classe        | Iscritte  | %          | Iscritti  | %          | Tot.      | Qualificate con triennio sequenziale | % su iscritte | anno* regolare 1999 | Qualificati con triennio sequenziale | % su iscritti | anno* regolare 1999 | Tot       | %          |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|--------------------------------------|---------------|---------------------|--------------------------------------|---------------|---------------------|-----------|------------|
| 1 A OSI       | 8         | 21%        | 8         | 18%        | 16        | 2                                    | 5%            |                     | 3                                    | 7%            | 1                   | 5         | 6%         |
| 1 B OSI       | 7         | 18%        | 7         | 16%        | 14        | 2                                    | 5%            | 1                   | 2                                    | 4%            |                     | 4         | 5%         |
| 1 C OSI       | 7         | 18%        | 8         | 18%        | 15        | 3                                    | 8%            |                     | 3                                    | 7%            | 1                   | 6         | 7%         |
| 1 OC          | 12        | 32%        | 3         | 7%         | 15        | 5                                    | 13%           | 1                   | 1                                    | 2%            |                     | 6         | 7%         |
| 1 OLY         | 4         | 11%        | 19        | 42%        | 23        | 1                                    | 3%            | 1                   | 5                                    | 11%           | 2                   | 6         | 7%         |
| <b>Totale</b> | <b>38</b> | <b>46%</b> | <b>45</b> | <b>54%</b> | <b>83</b> | <b>13</b>                            | <b>34%</b>    | <b>3</b>            | <b>14</b>                            | <b>31%</b>    | <b>4</b>            | <b>27</b> | <b>33%</b> |

\* L'anno di iscrizione alla prima classe in linea con l'età, per l'anno formativo 2014, è il 1999

**Tab. 3 | Allievi ritirati nella formazione di base nel corso dell'anno formativo**

| A.F. | Ritirati | Ritirate | Tot. | Allievi iscritti | Tot. iscritti e ritirati | % ritirati |
|------|----------|----------|------|------------------|--------------------------|------------|
| 2016 | 37       | 26       | 63   | 254              | 317                      | 20%        |
| 2015 | 29       | 21       | 50   | 224              | 274                      | 18%        |
| 2014 | 29       | 26       | 55   | 235              | 290                      | 19%        |
| Tot. | 95       | 73       | 168  | 713              | 881                      | 19%        |
| %    | 57%      | 43%      |      |                  |                          |            |

trasferiti in altre città e all'estero (Tabella 3).

Questo scenario complesso mantiene elevato l'interesse all'interno del Cts sul tema della valutazione, come strumento non solo di misurazione degli apprendimenti, ma anche di motivazione e crescita della capacità di analisi della performance e di autovalutazione negli allievi.

## 6.2 L'eterovalutazione degli apprendimenti

Le rilevazioni **Invalsi** sono entrate a regime nella formazione professionale e consentono un'analisi nella valutazione delle competenze curricolari nell'ambito dell'italiano e della matematica. Le prove riguardano le classi seconde e, nel biennio 2015 e 2016, sono state fatte delle elaborazioni specifiche per i centri di formazione professionali (Tabelle 4 e 5).

All'interno di un contesto socio-familiare simile, a fronte di un background di provenienza medio-basso, i risultati del Cts sono positivi e superiori a scuole con situazioni paragonabili. Un dato interessante, risultante dalle analisi di dettaglio, è la **riduzione del gap di punteggio tra le varie classi**, che, per matematica, nel 2015 era molto più evidente oscillando da un punteggio minimo di 24,2 ad un massimo di 32,1 e che nel 2016 si è ridotto nell'intervallo tra 24,1 e 27,9. Lo stesso vale anche per italiano con un pun-

teggio per il 2015 che oscilla tra 30,9 e 39, migliorato nel 2016 nell'intervallo di 39,3 e 44,7. Questo miglioramento è importante per il Cts che aveva notato come problematico un andamento non omogeneo tra le performance delle classi dei diversi corsi. Si è lavorato sulla programmazione didattica congiunta tra gli insegnanti di materia dei vari corsi in modo da ridurre la forbice tra le diverse classi, pur mantenendo la specificità professionale e settoriale.

Nel 2016 sono stati pubblicati anche i dati dell'indagine Ocse Pisa 2015, una indagine internazionale promossa dall'Ocse e nata con lo scopo di valutare con periodicità triennale il livello di istruzione degli allievi quindicenni nelle competenze di lettura, matematica, con focus su scienze nell'ultima rilevazione, da cui si evince un sostanziale miglioramento di prestazione delle scuole professionali in lingua italiana. Essendo un'indagine di sistema, i risultati per scuola risulterebbero poco significativi. Per i prossimi anni l'Invalsi metterà a disposizione ulteriori indicatori sul valore aggiunto dato dalla scuola, informazione molto importante per misurare i progressi negli apprendimenti.

**Tab. 4 | Risultati rilevazioni Invalsi - Italiano**

| Anno formativo | Media del punteggio percentuale | Differenza nei risultati rispetto a classi/scuole con background familiare simile |
|----------------|---------------------------------|---|
| 2016           | 41,9                            | +3,0  |
| 2015           | 35,6                            | +1,1  |

**Tab. 5 | Risultati rilevazioni Invalsi - Matematica**

| Anno formativo | Media del punteggio percentuale | Differenza nei risultati rispetto a classi/scuole con background familiare simile |
|----------------|---------------------------------|---|
| 2016           | 26,2                            | +2,7  |
| 2015           | 29,4                            | +1  |



*Apprendisti commessi e allievi del corso Operatore commerciale in visita didattica al Franciacorta Outlet Village*

Al momento il Cts esegue al proprio interno delle analisi di andamento della performance basate sull'incrocio di dati derivanti dai test di ingresso somministrati agli allievi delle prime classi (matematica ed italiano), da cui emerge una situazione sempre più compromessa delle conoscenze di base, con gli esiti delle prove Invalsi. I risultati Invalsi, seppur ancora non brillanti, originati da prove molto più strutturate e complesse rispetto ai test di ingresso, possono essere considerati come un'attestazione del buon lavoro svolto nella didattica per il recupero delle competenze di base.

## 6.3 Le certificazioni

Il Cts si è strutturato per arricchire le tipologie di certificazioni a vantaggio dei propri allievi e dei partecipanti ai corsi di formazione continua, importante tema trattato anche nel capitolo sulle azioni distintive:

- Ecdl
- Certificazioni linguistiche
- Certificazioni amministrativo-contabili Ebc\*I
- Certificazione delle competenze nella Fcsl
- Esami per qualifiche specifiche
- Brevetti

Nel triennio sono state conseguite **936 certificazioni** diverse, con un trend sostanzialmente stabile.

Si prendono in esame di seguito le diverse tipologie, ad eccezione delle certificazioni riferite alla formazione continua cui è dedicata un'analisi nel capitolo delle azioni distintive.

### Ecdl

Il Cts è test center per la certificazione Ecdl, la patente informatica, e offre questo servizio per la cittadinanza ed anche per alcune scuole superiori.

Nel corso del triennio i partecipanti sono diminuiti del 47%, continuando il trend decrescente già notato nel precedente triennio. L'Ecdl ha, infatti, subito la concorrenza di altre certificazioni e la stessa amministrazione pubblica ha riconosciuto altre tipologie come punteggio per graduatorie e concorsi.

Il Cts continua ad offrire questa opportunità agli allievi della formazione di base che decidono di conseguire questa certificazione per accrescere il proprio curriculum professionale; gli studenti 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.



Lezione al Museo mercantile

### Le certificazioni linguistiche

Il Cts promuove con progetti e potenziamenti il plurilinguismo tra i propri studenti in previsione dell'inserimento nel contesto lavorativo che, soprattutto nella nostra provincia, è multilingue.

Per arricchire il curriculum degli allievi, è stata potenziata nella didattica la metodologia utilizzata nelle certificazioni linguistiche al fine di supportare gli allievi nel conseguimento di questi importanti attestati della conoscenza delle lingue (tedesco e inglese). Poiché i livelli di difficoltà sono diversificati sulla base di quanto previsto dal Quadro comune europeo per la conoscenza delle lingue, il Cts ha sviluppato anche un laboratorio linguistico sulla piattaforma didattica al fine di consentire agli allievi che vogliono approfondire le lingue, di accedere ai materiali e alle

Graf. 2 | Numero di certificazioni nel triennio



esercitazioni sulla base del proprio livello di conoscenza. Questa è una delle numerose attività che il Cts propone per appassionare maggiormente i ragazzi al plurilinguismo, in quanto riscontra un generale peggioramento della performance attribuibile all'aumento della complessità ed anche a pregiudizi che ostacolano l'apprendimento delle lingue.

Per promuovere il plurilinguismo sono stati realizzati nel biennio alcuni progetti di scambio linguistico sia con la scuola professionale in lingua tedesca 'Chr. J. Tschuggmall' di Bressanone, sia all'interno del circuito internazionale del progetto Simulimpresa. Questi progetti hanno l'obiettivo di facilitare la conoscenza tra gli allievi del territorio e di promuovere la lingua attraverso lo scambio tra pari, per trovare strategie didattiche diverse da quelle più tradizionali (Tabella 6).

Nel 2016 il Cts ha scelto di non certificare la conoscenza linguistica a livello basso (A1 e A2) in quanto non significativa ai fini lavorativi per un territorio dove il tedesco è la seconda lingua. Gli allievi che hanno superato la selezione

Tab. 6 | Certificazioni linguistiche di tedesco - 2016

|        | Femmine    | Maschi     | TOTALE     |
|--------|------------|------------|------------|
|        | % Superato | % Superato | % Superato |
| B1     | 56%        | 33%        | 44%        |
| B2     | 100%       | 100%       | 100%       |
| C1     | 100%       | 50%        | 66%        |
| Totale | 64%        | 46%        | 54%        |



per accedere alle prove di certificazione sono quindi solo 24, con una percentuale di successo del 54%, migliore la performance delle ragazze (64%) rispetto ai ragazzi.

Anche per inglese nel 2016 i risultati non sono stati eccellenti, il 57% dei partecipanti ha conseguito la certificazione per il livello cui era stato iscritto, con una maggiore numerosità nel livello A2 con un successo del 64%. Come per il tedesco, migliore la performance delle ragazze (69%). (Tabella 7).

Nel triennio sono state sostenute **104 certificazioni di tedesco**, con un successo del **47%** e **118 certificazioni di inglese** con una percentuale maggiore (**61%**).

I costi per la partecipazione degli allievi alle certificazioni sono sostenuti dal Cts per offrire pari opportunità di accesso ai propri studenti, per i quali è prevista una selezione sulla base di prove strutturate e colloqui al fine

Tab. 7 | Certificazioni linguistiche di inglese - 2016

|        | Femmine    | Maschi     | TOTALE     |
|--------|------------|------------|------------|
|        | % Superato | % Superato | % Superato |
| A2     | 50%        | 83%        | 64%        |
| B1     | 100%       | 33%        | 54%        |
| B2     | 100%       | 0%         | 33%        |
| Totale | 69%        | 47%        | 57%        |



di identificare i candidati che hanno buone possibilità di successo.

### Le certificazioni amministrativo - contabili Ebc\*1

Il Cts è centro autorizzato per l'emissione del certificato Ebc\*1 nella convinzione che la certificazione di competenze consenta una migliore spendibilità nel mercato del lavoro. Nel biennio hanno superato l'esame 30 partecipanti, con il 100% di successo nel 2015 e l'88% nel 2016. Ugualmente la performance di successo tra i partecipanti, il 94% di entrambi i generi ha superato l'esame.

### 6.4 I brevetti sportivi

Nel corso per Operatore e tecnico turistico sportivo Olympia è prevista la preparazione per il conseguimento di brevetti sportivi. Il Cts ha attivato collaborazioni con alcune federazioni sportive riconosciute dal Coni o con associazioni affiliate per consentire ai propri allievi di ottenere attestati e brevetti spendibili nel settore di riferimento. Nel corso del triennio sono stati sostenuti **193 esami** con una **percentuale di successo del 72%**. Il 2016 registra un **miglioramento del 7%**, il 79% degli allievi ha infatti superato positivamente le prove (Tabella 8).

Il **costo per l'organizzazione dei brevetti è sostenuto dal Cts** per arricchire il curriculum degli allievi del corso

Tab. 8 | I brevetti sportivi nel triennio

| Brevetti                | 2016      |           |            | 2015      |           |            | 2014      |           |            |
|-------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|
|                         | Sostenuti | Superati  | %          | Sostenuti | Superati  | %          | Sostenuti | Superati  | %          |
| Arrampicata sportiva    | 22        | 20        | 91%        | 25        | 18        | 72%        | 18        | 10        | 56%        |
| Nordic walking 1 liv.   | 18        | 13        | 72%        | 15        | 11        | 73%        | 20        | 16        | 80%        |
| Mountain bike 1 liv.    | 12        | 9         | 75%        | 20        | 8         | 40%        | 14        | 10        | 71%        |
| Personal trainer 1 liv. | 11        | 8         | 73%        | 9         | 8         | 89%        | 9         | 8         | 89%        |
| <b>Totale</b>           | <b>63</b> | <b>50</b> | <b>79%</b> | <b>69</b> | <b>45</b> | <b>65%</b> | <b>61</b> | <b>44</b> | <b>72%</b> |

Olympia senza gravare sulle famiglie. E' un impegno importante nella convinzione che una formazione pubblica di qualità debba consentire pari opportunità di accesso e nella speranza che l'investimento pubblico innalzi il livello di consapevolezza e apprezzamento da parte degli allievi e delle loro famiglie.

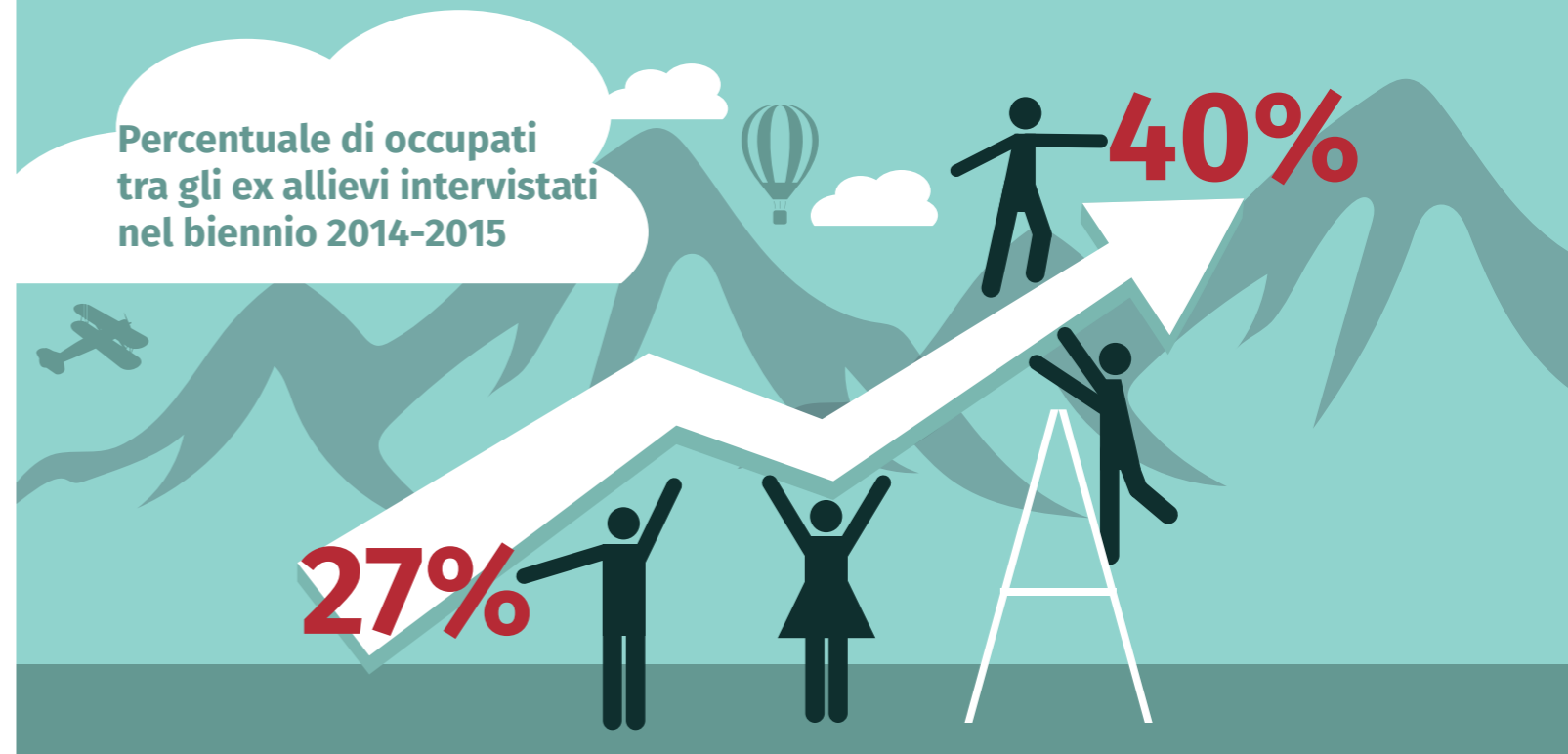
## 6.5 La situazione occupazionale

Tra i risultati dell'apprendimento il Cts ha deciso di inserire anche i dati relativi alla **situazione occupazionale degli**

**allievi.** Occupazione e lavoro sono infatti i pilastri sui quali poggia l'attività della formazione professionale. L'ultima rilevazione riguarda l'anno formativo 2015 e i dati sono in **notevole miglioramento rispetto al 2014.**

Su 55 intervistati, il **40% degli ex allievi lavora** e il 53% ha scelto di proseguire negli studi, nella convinzione che una migliore qualificazione offra maggiori opportunità di impiego - lavora il 67% degli allievi con il diploma professionale (Tabella 9). Buono anche il livello di soddisfazione del lavoro svolto, il **64% si dichiara soddisfatto dell'attività.** Come tipologia contrattuale è predominante il contratto a

*Allievi del corso Olympia in allenamento*



progetto, 50% degli occupati, mentre il 32% ha un lavoro a tempo indeterminato ed il 14% è stato assunto come apprendista. Un buon indicatore di risultato è che l'**86% degli intervistati occupati dichiara di non aver avuto particolare difficoltà nel trovare il lavoro** e il 59% svolge un'attività attinente al percorso di studi frequentato,

sfruttando bene le competenze apprese in formazione (41%). Rispetto al triennio precedente, i dati che emergono da questa indagine presentano una **situazione occupazionale migliore** ed anche una più elevata soddisfazione dei ragazzi per il percorso formativo scelto in relazione al lavoro svolto (73%).

Tab. 9 | Situazione occupazionale nel biennio 2014-2015

|                         | Lavora     |            | Studia     |            | Inoccupato |            |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                         | 2015       | 2014       | 2015       | 2014       | 2015       | 2014       |
| qualifica professionale | 33%        | 11%        | 58%        | 85%        | 9%         | 4%         |
| diploma professionale   | 67%        | 58%        | 33%        | 0%         | 0%         | 25%        |
| <b>Totale</b>           | <b>40%</b> | <b>27%</b> | <b>53%</b> | <b>62%</b> | <b>7%</b>  | <b>11%</b> |

# 7

ORE DI AGGIORNAMENTO  
DOCENTI 2014-2016



IL CAPITALE UMANO DEL CTS



ETA' MEDIA DEI DOCENTI

46,6  
ANNI

45%  
HA MENO DI 45 ANNI



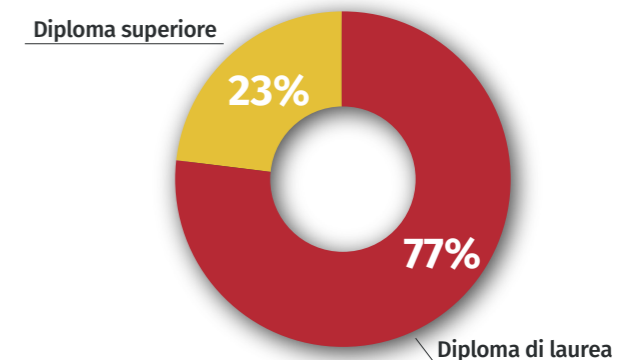
## 7. Il capitale immateriale

### 7.1 Il capitale umano e intellettuale

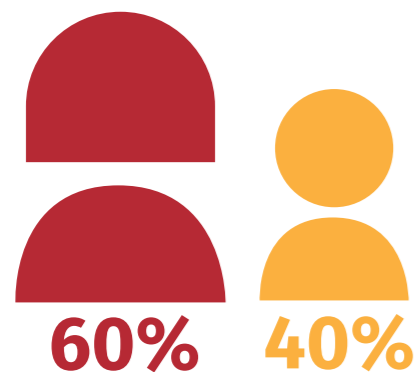
**A**nche il Cts rientra nel patto di stabilità cui le pubbliche amministrazioni devono attenersi per cui il capitale umano ed intellettuale rimane sostanzialmente costante rispetto al precedente Bilancio Sociale.

E' formato da 47 docenti, 4 amministrativi (di cui due part time), 2 aiutanti di supporto alla struttura part time e una Direttrice. Rispetto alla precedente edizione, si è scelto di non considerare il personale distaccato ad attività di sviluppo dell'Area Formazione professionale e docenti in aspettativa o congedo. Un patrimonio costituito da un team di formatori altamente qualificato; il **77% ha infatti un diploma di laurea** e il **23% ha un diploma superiore** (grafico 1); il **60%** è rappresentato da **donne** di cui il **79%** è

Graf. 1 | Titoli di studio dei formatori del Cts



## 47 docenti



in possesso di un diploma di **laurea**. Inoltre più della metà dei docenti ha avuto **esperienze** pregresse **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.

L'età media dei formatori è 46,6 anni, il 45% ha meno di 45 anni ed il 57% insegna da più di 10 anni al Cts.

Nel gruppo dei formatori il turn over è generalmente costante: **il 62% dei docenti è infatti di ruolo** e il 38% incaricato annualmente, di cui il 61% 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 e soprattutto conosce le metodologie e il contesto della formazione professionale.

Il Cts è attento alla qualità delle proprie risorse: l'83% ha conseguito l'idoneità all'insegnamento, un percorso di formazione e valutazione molto lungo e impegnativo; il 4% ha superato la prima fase della procedura per il raggiungimento dell'idoneità sostanziale<sup>1</sup>, che dovrà essere portata

<sup>1</sup> La formazione professionale ha adottato una procedura concorsuale per la valutazione degli insegnanti che si articola in due fasi: l'idoneità sostanziale, che si raggiunge nel primo anno, e l'idoneità all'insegnamento, che conclude il percorso.

a termine con un'altra annualità di impegno formativo e personale. Si tratta di un importante investimento da parte della formazione professionale per la specializzazione delle proprie risorse a vantaggio di una didattica all'avanguardia e innovativa e di persone preparate per lavorare in un contesto complesso, che richiede competenze tecniche, professionali e relazionali.

Oltre a questa formazione, nel triennio i docenti hanno fatto **8.388 ore di aggiornamento** (di cui 2.393 nel 2016) sia tecnico sia su temi legati all'inclusione e alla didattica a favore di allievi che hanno bisogni specifici di apprendimento.

Un'organizzazione complessa e diversificata come il Cts investe nello sviluppo professionale dei propri collaboratori anche attraverso l'assegnazione di ruoli interni a presidio delle diverse attività.

Nel corso del triennio il 40% dei docenti ha svolto almeno una volta il ruolo di tutor, il 23% quello di coordinatore di un prodotto formativo e il 34% ricopre altri ruoli, dalla gestione del sistema qualità alla conduzione di gruppi di lavoro e di progetto. Il 42% dei tutor ha ricoperto il ruolo per tutto il triennio e dei coordinatori l'82% svolge il ruolo da più di tre anni. La **stabilità** è un aspetto importante in ruoli delicati che richiedono continuità nel tempo.

## 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. Per il Cts è un **valore intangibile molto importante** con il quale genera e potenzia le relazioni con il proprio contesto di riferimento. Continuo è il lavoro di potenziamento della rete di relazioni per aumentare la qualità del servizio al territorio attraverso uno scambio simbiotico di sapere e di competenze e generare un know how diffuso, che capitalizzi il valore aggiunto apportato dai diversi stakeholder all'interno del progetto professionale e formativo. Nel capitolo riservato alle Azioni distintive, focus del lavoro di questo triennio, il Cts ha riservato un particolare rilievo al consolidamento di rapporti già attivi e all'apertura verso nuove relazioni con la rete degli stakeholder.

Il Bilancio sociale è un modo per restituire a tutti i portatori di interesse i risultati di questo impegno congiunto: alla **presentazione del Bilancio sociale 2014** (nella foto) sono stati al fianco del Cts **125 partecipanti di 16 catego-**

**rie diverse di stakeholder**, un vero successo e una grande soddisfazione perché il supporto e il lavoro costante con il "capitale relazionale" è un moltiplicatore di valore ed un incentivo costante per continuare ad investire in progettualità, responsabilità sociale e senso civico di appartenenza al territorio.

Il Cts è consapevole che "senza il sistema non c'è risposta adeguata alla complessità"<sup>2</sup>.

La intangibilità di questo patrimonio rende particolarmente difficile la sua misurazione soprattutto in rapporto alla stima delle potenzialità future di creazione di valore e di rafforzamento dei legami fiduciari. Peraltro non sono state ancora formalizzate le linee guida da parte del Gbs per l'elaborazione di indicatori specifici.

Nella consapevolezza però che un aspetto tanto fondamentale come il capitale relazionale non possa essere adeguatamente rappresentato da soli rilevamenti descrittivi, si riconferma la mappatura degli strumenti di comunicazione utilizzati nel rapporto con gli stakeholder (grafico pagina seguente), rinnovando l'impegno di predisporre delle rilevazioni affinché nel prossimo Bilancio sociale queste iniziative possano avere la giusta visibilità.

Evento di presentazione del Bilancio sociale 2014

<sup>2</sup> Cfr. Cts, "Il lavoro si forma. Bilancio sociale 2014", p. 69



# GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE RIVOLTI AGLI STAKEHOLDER



**STAMPA E COMUNICAZIONE**

- Famiglie
- Allievi
- Aziende
- Istituzioni
- Organizzazioni sociali
- Corsisti Fcsl
- Personale interno
- Cittadinanza

**FIERE E INCONTRI SETTORIALI**

- Allievi
- Famiglie
- Aziende
- Cittadinanza
- Corsisti Fcsl

**INCONTRI CON ISTITUZIONI PUBBLICHE**

- Allievi
- Personale interno
- Istituzioni

**SMS**

- Allievi
- Famiglie
- Corsisti Fcsl

**CONTATTI TELEFONICI**

- Allievi
- Famiglie
- Personale interno
- Aziende
- Consulenti
- Corsisti Fcsl
- Organizzazioni sociali
- Istituzioni

**EMAIL**

- Allievi
- Famiglie
- Aziende
- Personale interno
- Corsisti Fcsl
- Consulenti
- Organizzazioni sociali
- Istituzioni

**PARTECIPAZIONE EVENTI**

- Allievi
- Famiglie
- Personale interno

**INCONTRI CON ASSOCIAZIONI**

- Allievi
- Personale interno

**CIRCOLARI**

- Famiglie
- Personale interno

**INTRANET**

- Personale interno
- Allievi

**FLYER, CARTOLINE MANIFESTI**

- Famiglie
- Allievi
- Aziende
- Cittadinanza
- Corsisti Fcsl

**EVENTI**

- Allievi
- Famiglie
- Aziende
- Cittadinanza
- Istituzioni
- Organizzazione sociali
- Personale interno

**COLLOQUI INDIVIDUALI ALLIEVI**

- Allievi
- Famiglie

**SITO**

- Famiglie
- Aziende
- Personale interno
- Allievi
- Corsisti Fcsl
- Cittadinanza

**COLLOQUI AZIENDALI**

- Allievi
- Aziende
- Corsisti Fcsl

**COLLOQUI CON REFERENTI ALLIEVI CERTIFICATI**

- Personale interno
- Famiglie
- Allievi
- Istituzioni

**RACCOMANDATE**

- Personale interno
- Allievi
- Famiglie
- Corsisti Fcsl

**LIBRETTO GIUSTIFICAZIONI**

- Allievi
- Famiglie

**CONSULENZA FORMAZIONE DI BASE**

- Famiglie
- Allievi
- Istituzioni

**CONSULENZA FC SL**

- Potenziali corsisti Fcsl

**UDIENZE GENERALI**

- Allievi
- Famiglie

**REGOLAMENTO SCOLASTICO**

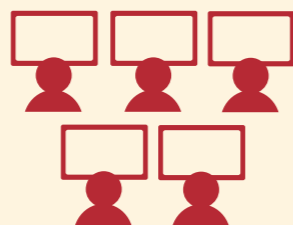
- Allievi
- Famiglie
- Personale interno

**COLLOQUI CON I GENITORI**

- Famiglie
- Allievi

# 8

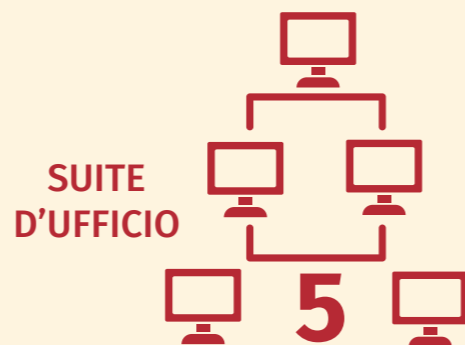
## 242



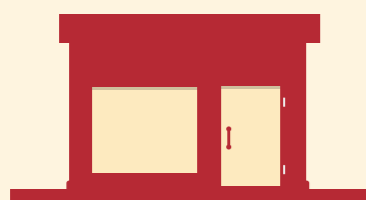
POSTAZIONI  
CON COMPUTER



LABORATORI  
DI INFORMATICA



SUITE  
D'UFFICIO



1 LABORATORIO  
DI VETRINISTICA



15 AULE DIDATTICHE



## 8. Il capitale strutturale

### 8.1 Le caratteristiche della struttura

Il Centro di formazione professionale "Luigi Einaudi" è stato realizzato negli anni '70 dall'architetto bolzanino Klaus Kompatscher. Il tratto distintivo scelto per l'edificio è il mattone rosso che simboleggia l'opificio, la fabbrica. All'interno del complesso sono presenti due scuole professionali, il Cts e la Scuola professionale per l'artigianato e l'industria. Nel corso degli anni, pur tenendo conto delle trasformazioni del mercato del lavoro e della sua evoluzione del concetto di "fabbrica", la struttura ha conservato il suo assetto primario, ma è stata sviluppata e ammodernata per rimanere all'avanguardia e mantenere la sua funzionalità.

Nel 2016 è stato inaugurato un nuovo corpo che ospita i laboratori pesanti e le officine della Scuola per l'artigiana-

to e l'industria e che si inserisce nell'architettura generale del fabbricato.

La creazione di nuovi spazi ha consentito anche al Cts di ampliare la propria disponibilità con l'allestimento di aule laboratorio che verranno completate nel 2017.

Attualmente la scuola dispone di 12 laboratori informatici, 1 laboratorio di vetrinistica, 15 aule didattiche, 9 uffici amministrativi e di segreteria, 242 postazioni allestite con computer, 18 stampanti, 2 scanner, 28 videoproiettori, 1 lavagna interattiva multimediale. I laboratori informatici dispongono di due sistemi operativi, Windows e Linux, con 5 differenti suite d'ufficio (Microsoft Office Professional; Libreoffice, Adobe Creative Suite, Style Office, Mago Zucchetti) per rispondere alle diverse esigenze di assetto dei



laboratori per la formazione di base e continua. Quattro laboratori informatici possono essere configurati per corsi di alta specializzazione tecnologica, installando sistemi operativi e software adeguati alle diverse situazioni formative, anche sperimentali.

Gli investimenti fatti per l'aggiornamento delle attrezzature nei laboratori informatici ha anche consentito di accogliere le richieste di spazi tecnologicamente avanzati da parte di altri uffici provinciali e dell'Intendenza scolastica italiana, consentendo la possibilità di fare corsi di aggiornamento in

*La Direttrice con un team di docenti*

collaborazione con il Cts, che ha preparato il setting di aula. Per la manutenzione del parco tecnologico il Cts ha istituito un servizio interno, grazie alla collaborazione di alcuni docenti di informatica, di raccolta, analisi e, dove possibile, di soluzione delle richieste di intervento al fine di garantire il funzionamento delle infrastrutture.

Nel biennio sono state aperte **814 segnalazioni**, di cui il **95%** sono state **risolte**, la maggior parte delle quali sono state gestite con personale interno (57%), altre sono state prese in carico dai tecnici della ripartizione informatica perché richiedevano interventi strutturali.

**Tab. 1 | Segnalazioni gestite e in gestione nel biennio**

| Totale segnalazioni            | 2016 | 2015 |
|--------------------------------|------|------|
| N. di segnalazioni totali      | 472  | 342  |
| N. di segnalazioni da gestire  | 15   | 3    |
| N. di segnalazioni in gestione | 21   | 5    |
| N. di segnalazioni già gestite | 436  | 334  |



## 9. L'impegno per il futuro

Il Cts è impegnato a contrastare i rischi che derivano dalla complessità, creando opportunità attraverso la qualità della formazione e strutturando sistemi in grado di prevenirli. Affronta la complessità con la consapevolezza che non è un fenomeno contingente e transitorio, ma che si tratta di trasformazioni sociali che investono la collettività e che sono in continuo mutamento. Il Cts, infatti, si confronta quotidianamente con le tendenze sociali in atto, proponendo un approccio olistico, che si muove in due direzioni: da un lato governare le criticità e favorire l'inclusione, dall'altro rilanciare la progettualità per aprire nuovi scenari e diversificare le opportunità, inserendo tra gli obiettivi prioritari la valorizzazione delle eccellenze.

La Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" intende quindi impegnarsi per:

- migliorare la costruzione dell'identità professionale,

integrando le buone prassi dell'alternanza formativa nell'organizzazione dello stage;

- proseguire nell'innovazione didattica, collegandola sempre più ai processi lavorativi reali e alle aspettative del mondo del lavoro;
- migliorare le strategie per accrescere la motivazione degli allievi;
- dedicare specifici investimenti per lo sviluppo dei giovani ad alta potenzialità;
- promuovere l'aggiornamento continuo del proprio capitale umano, potenziando la condivisione valoriale e migliorando la comunicazione attraverso occasioni di confronto autentico.

Un altro tema importante per il futuro, al fine di rispondere in modo adeguato alla complessità, è la ridefinizione e l'attuazione di un protocollo di reale collaborazione con i servizi sociali e il potenziamento della rete di tutti gli attori provinciali e territoriali.



# 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 104/1992** - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone disabili, nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società.

**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.

**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.

**Ocse Pisa** - Programma per la valutazione internazionale dell'allievo.

**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 degli allievi in stage presso l'azienda.

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





**Scuola professionale 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](mailto:fp.cts@scuola.alto-adige.it)  
[www.cts-einaudi.fpbz.it](http://www.cts-einaudi.fpbz.it)