



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

# la formazione che lavora

bilancio sociale 2012

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
Abteilung Europa  
ESF-Amt



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Ripartizione Europa  
Ufficio FSE



la  
formazione  
che  
lavora  
bilancio sociale 2012

novembre 2013

**Partecipanti ai percorsi formativi** *Apprendimento organizzativo e rendicontazione sociale: competenze per il bilancio di missione nella scuola professionale.* (FSE fasc. 2/19/2011) e *La rendicontazione sociale come processo di miglioramento della scuola professionale.* (FSE fasc. 2/99/2012):

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

**Docenti:**

Emidia Vagnoni, Simona Tosi, Nicoletta Rizzoli, Damiano Previtali, Marilena Minarelli, Alberto Domenicali, Giulia Cerrone, Paolo Beschi, Stefano Asprea

**Tutor:**

Monica De Santis

**Coordinamento:**

Nicoletta Rizzoli

**Stakeholder partecipanti ai laboratori:**

Sergio Bonagura, Cooperativa Altrimondi  
Mauro Bruccoleri, Scuola Professionale Artigianato e Industria  
Michaela Canatui, Allieva Operatore servizi di impresa  
Silvia Casazza, Servizio formazione individuale  
Massimo Cattaruzza, Cooperativa Change  
Romina Dedaj, Ex apprendista operatore ufficio  
Patrizia Dartico, Coordinatrice FCSL  
Lilliana Di Fede, Sindaca Comune di Laives  
Dado Duzzi, Unione commercio turismo servizi Alto Adige  
Cristina Figliuoli, Ufficio orientamento  
Serenella Finotti, Genitrice  
Roberto Fox, Genitore  
Irene Kustatscher, Assoimprenditori  
Francesco Magno, Coord. Nucleo Valut. Qualità Sist. Scolastico  
Tila Mair, SGB CISL  
Bruno Marcato, Azienda Servizi Sociali Bolzano  
Michael Mayr, Ufficio Servizio Lavoro  
Nicoletta Minnei, Dipartimento istruz. e formaz. italiana  
Laura Moretti, Computerlinks  
Daniel Oberfriniger, Allievo Olympia  
Verena Oberrrauch, Unione commercio turismo servizi Alto Adige  
Matala Parasekvi, Partecipante corsi FSE/FCSL  
Vanessa Plivelic, Docente italiano  
Egon Schenk, Allenatore EV Bolzano  
Maurizio Surian, Filcams LHFD

**Studenti che hanno partecipato al focus group:**

Michaela Canatui  
Khaoula Jelali  
Anna Olesinska  
Giulia Putrino  
Alex Rotulo  
Simone Serra  
Abdeddine Soukaina  
Hamidou Sow  
Monica Valdisolo  
Giorgia Zenaro  
Saima Huda  
Soraja Caser  
Marianna Kössler  
Simone Da Col  
Alex Mantovan  
Mauro Calliari  
Giada Pistoia  
Adriano De Silvestro  
Gabriel Pozza  
Francesco Tessari

**Si ringraziano per la collaborazione:**

Tonino Tuttolomondo e i colleghi dell'Ufficio amministrazione e sviluppo della Formazione professionale italiana

**Grafica e stampa:** Grafidea - Bolzano

Iniziativa cofinanziata dall'Unione Europea tramite il Fondo Sociale Europeo, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dalla Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige (fasc. 2/99/2012)

# Indice

## Indice

### Prefazione

<b>1. Introduzione</b>	9
1.1 Premessa	9
1.2 L'approccio metodologico	9
<b>2. Il quadro di riferimento</b>	13
2.1 La Vision	13
2.2 La Mission	13
2.3 L'organizzazione	14
<b>3. I destinatari</b>	17
3.1 I giovani in formazione	18
3.2 I ragazzi a rischio di esclusione	19
3.3 I giovani lavoratori e le giovani lavoratrici	20
3.4 I lavoratori e le lavoratrici in formazione continua	21
3.5 Le aziende	24
<b>Focus - La parola alle aziende</b>	27
1. <i>Intervista a Joseph Daniel Pioner - Assimoco (Assicurazioni)</i>	27
2. <i>Intervista a Ivan Conter - Conter Forniture</i>	31
<b>4. La funzione didattica</b>	33
4.1 Il tutor	34
4.2 Le metodologie didattiche	35
4.3 Lo stage locale e estero	37
4.4 Le iniziative complementari nella formazione di base	38
<b>5. I risultati dell'apprendimento</b>	41
5.1 Le certificazioni	43
5.2 I brevetti sportivi	46
5.3 Il gradimento dell'attività formativa	47
5.4 Il tasso di occupazione	49
<b>6. Il personale come capitale umano ed intellettuale</b>	51
<b>7. L'importanza della rete: il capitale relazionale</b>	55
<b>8. Il capitale strutturale</b>	61
8.1 Le caratteristiche della struttura	62
<b>9. L'impegno per il futuro</b>	65
<b>Glossario</b>	67
<b>Appendice - La memoria</b>	68
Intervista a Salvatore Tuttolomondo, custode e memoria storica del Cts	68



# Prefazione

È con piacere e soddisfazione che introduciamo il lavoro sul bilancio sociale della Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi “Luigi Einaudi” di Bolzano, un progetto di esordio, una “prima volta” che si propone di diventare una “buona pratica” a disposizione di tutta la realtà formativa della Provincia di Bolzano.

Il bilancio sociale è una scelta di trasparenza e di innovazione avviato dal Cts, un progetto partecipato al quale hanno lavorato diverse componenti del Cts, a cominciare dal gruppo di quindici insegnanti che vi ha preso parte direttamente, che, anche in itinere, ha messo in comune i progressi del proprio lavoro con l’Assessorato e con l’Area Formazione professionale italiana.

Un lavoro realizzato al proprio interno, formando e utilizzando le competenze che il Cts può vantare, con l’obiettivo di adottare una modalità di analisi e di rendicontazione in grado di diventare un metodo condiviso per tutte le attività del sistema.

Dal bilancio sociale emerge una realtà innovativa, strutturata ed efficiente, aperta e dinamica, che non nasconde le criticità che emergono dalla rendicontazione avviata, ma si dispone per rafforzare il processo di miglioramento e di crescita. Una realtà che è in stretto contatto con il tessuto sociale ed economico in cui è chiamata ad operare, in grado di fornire risposte flessibili alle mutate condizioni del mercato del lavoro e delle imprese.

Attenzione e ascolto nei confronti degli studenti, dei lavoratori, delle famiglie, delle imprese, delle istituzioni e della comunità della provincia di Bolzano è il modo scelto dal Cts per aumentare l’attrattività della formazione professionale, che agisce come sistema multistakeholder nell’ottica della responsabilità sociale.

**Dr. Franco Russo**

Direttore dell’Area Formazione professionale

**Dr. Christian Tommasini**

Vicepresidente della Provincia  
Autonoma di Bolzano Alto Adige

*Nella foto cerimonia di consegna degli Europass e delle certificazioni linguistiche con il vicepresidente della Provincia Christian Tommasini, il direttore dell’Area Fp Franco Russo e la direttrice del Cts Nicoletta Rizzoli*



*I formatori del Cts che hanno partecipato alla realizzazione del Bilancio sociale*

# 1. Introduzione

## 1.1 Premessa

Scegliere la trasparenza, l'apertura all'esterno, l'etica della responsabilità per una realtà pienamente inserita nel sistema educativo e formativo della Provincia di Bolzano. È questa la strada intrapresa dalla Scuola professionale provinciale per il commercio, turismo e i servizi "Luigi Einaudi" di Bolzano, il Cts, con il progetto di Bilancio sociale. Una scelta convinta, che spinge la realtà del Cts ad allargare i confini della propria attività formativa per arricchirla con la rendicontazione sociale, un processo per rafforzare la capacità di guardare al proprio interno, ai propri obiettivi e ai propri risultati con una proiezione verso la realtà economica e sociale in cui il Cts opera.

## 1.2 L'approccio metodologico

La realizzazione del Bilancio sociale ha messo il Cts di fronte alla scelta di individuare una metodologia efficace per rispondere agli obiettivi di trasparenza e innovazione che vuole raggiungere attraverso la rendicontazione sociale. Un metodo che fosse in grado di raccogliere, organizzare, rendere omogenei e utili ai fini della trasparenza le tante attività che compongono la propria offerta formativa.

**In questa prima edizione i dati per il 2012 fanno riferimento al periodo compreso tra l'1 settembre 2011 e il 31 agosto 2012 in quanto corrispondenti all'anno formativo.** Dove possibile i risultati del 2012 vengono comparati con i precedenti anni formativi

2009/2010 e 2010/2011 per analizzare il trend e gli eventuali scostamenti.

Il Cts ha scelto di realizzare il Bilancio sociale investendo sul personale della scuola; il percorso, durato due anni, è stato cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo.

Il bilancio sociale del Cts, quindi, è a tutti gli effetti il frutto di un processo formativo e di crescita professionale di **15 docenti** che hanno contribuito direttamente alla sua realizzazione.

Un'altra scelta metodologica che contraddistingue la redazione del Bilancio sociale è stata quella di rappresentare in modo differenziato per genere tutti gli indicatori che si riferiscono alle persone. Il riconoscimento delle differenze, per dare loro pari dignità e valore, è un altro punto cardine negli obiettivi di crescita e di attenzione nei confronti di tutte le componenti della scuola.

Così pensato il Bilancio sociale diventa uno strumento per elaborare le strategie di gestione e di innovazione, ma è anche un metodo capace di sviluppare il senso di appartenenza e di creare cultura organizzativa, favorendo la conoscenza e la comunicazione, sia quella rivolta all'interno del Cts, sia quella verso l'esterno.

Il processo di rendicontazione necessita del coinvolgimento pieno di tutti i soggetti che hanno interessi legati all'attività del Cts. I portatori d'interesse (stakeholder) diventano così a tutti gli effetti i destinatari

e i protagonisti della rendicontazione sociale. Infatti la scelta di rendicontazione sociale non poteva che essere rivolta ai tanti soggetti con i quali il Cts entra in contatto diretto in tutta la propria attività e che vanno a costituire il sistema entro il quale agisce e opera.

Genitori, studenti, imprese, cittadini, associazioni di categoria, insegnanti, sono solo alcuni degli stakeholder destinatari della scelta di trasparenza e di efficienza che il Bilancio sociale porta con sé.

Il Bilancio sociale può diventare una pratica sostenibile e raggiungere l'obiettivo di migliorare l'efficienza organizzativa, consolidando l'integrazione degli strumenti di rendicontazione sociale con il sistema di certificazione di qualità, per rendere comune e condivisa a tutti gli ambiti del Cts, l'attività di analisi, controllo e comunicazione dei processi e dei risultati.

Il documento è stato redatto adottando come riferimenti la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 17/02/2006 ("Rendicontazione Sociale delle Pubbliche Amministrazioni e le Sustainability Reporting Guidelines (G3.1) della Global Reporting Initiative (ed. 2011).

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

- Icaro: banca dati dei corsi di formazione continua della PAB

- Performer: banca dati dei progetti FSE.
- Popcorn: Banca dati provinciale degli allievi usata dalla segreteria della Formazione di base
- Report annuali del Dipartimento Formazione Professionale: risultati della rilevazione mediante questionari/interviste della soddisfazione e follow up sullo stato occupazionale degli allievi della formazione di base e degli apprendisti
- Database interno per la gestione delle iscrizioni agli esami ECDL
- Database online di AICA (ECDL) per la richiesta delle skillcard ed esiti esami
- Certificazioni EBCL e certificazioni linguistiche di inglese: Database interno
- Brevetti: Database interno
- Database delle certificazioni linguistiche di tedesco dell'Area Formazione professionale italiana a cura di Karin Vieder
- Database del Servizio formazione individuale

Altre informazioni sulla struttura sono state gentilmente fornite dal Servizio di Assistenza tecnica e dall'Ufficio Amministrazione e sviluppo della formazione professionale italiana dell'Area Formazione Professionale Italiana.



CENTRO DI  
FORMAZIONE PROFESSIONALE

BERUFSBILDUNGSZENTRUM

LUIGI EINAUDI

LUIGI EINAUDI



# 2. Il quadro di riferimento

## 2.1 La Vision

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

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

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

- ♦ interpretare la formazione come un servizio di interesse pubblico che pone attenzione alla centralità della persona, alla multiculturalità, alla valorizzazione delle diversità, alle pari opportunità, all’inclusione, assicurando un 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 2013 (fig. 1), esemplifica le diverse attività e le persone che sono incaricate di garantirne il funzionamento in stretto contatto e collaborazione con la direzione. In questo modo l'organizzazione riesce a far fronte in tempi veloci alle numerose necessità e a valorizzare le persone, arricchendo l'impegno nella didattica con mansioni di governance e di compartecipazione alla gestione della struttura.

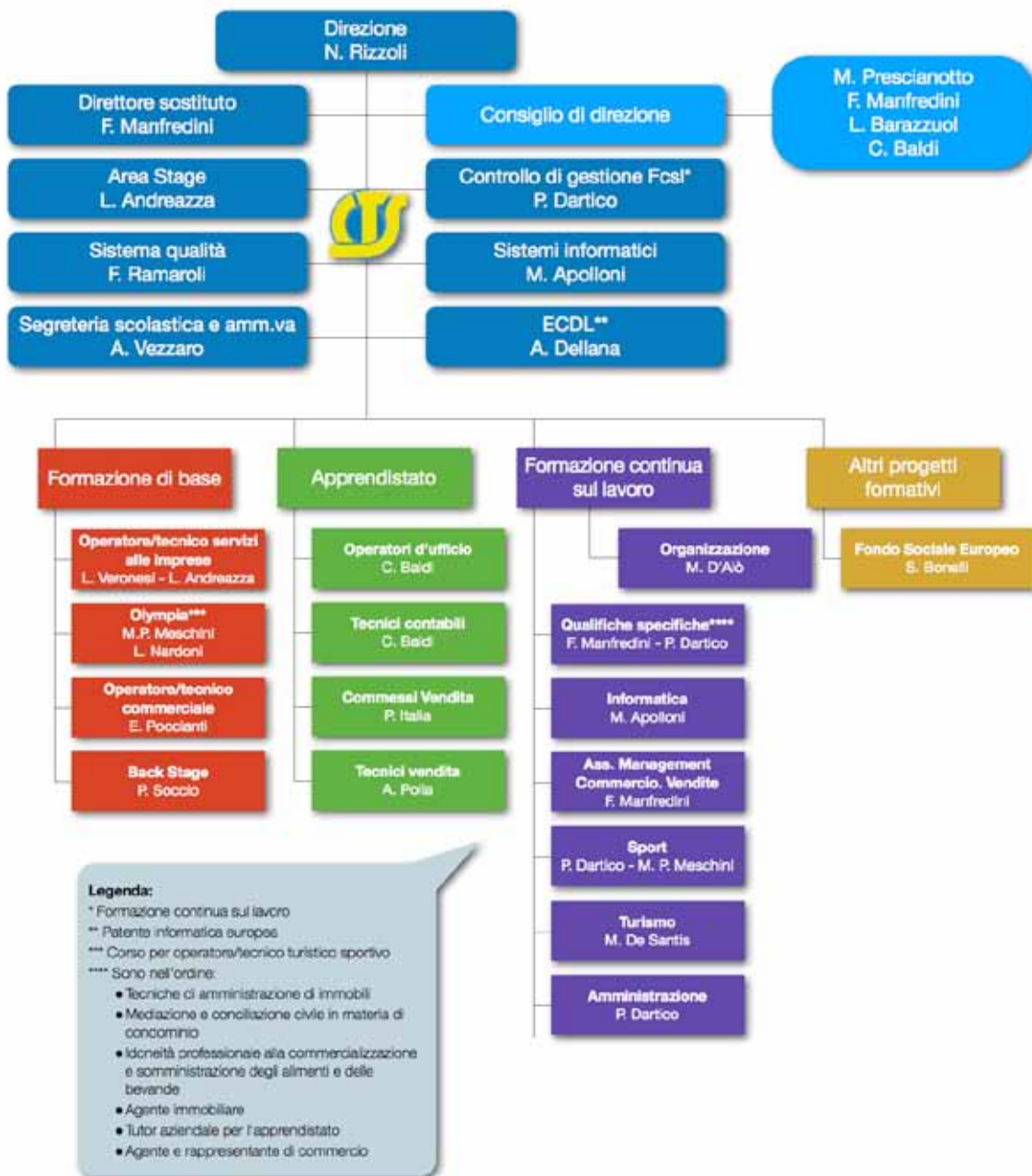
Le principali aree di attività del Cts sono:

- ♦ la **formazione di base**, che riguarda i giovani in uscita dalle scuole secondarie di primo grado
- ♦ l'**apprendistato di base e professionalizzante**, rivolto ai giovani lavoratori in formazione
- ♦ la **formazione continua** sul lavoro, rivolta ai lavoratori e alle lavoratrice e ai disoccupati
- ♦ gli **altri progetti formativi** sono progetti speciali con finalità e destinatari specifici legati alle priorità stabilite dai bandi di finanziamento.



*Corsi della formazione di base*

Fig. 1 Organigramma 2013





### 3. I destinatari

*Un'offerta formativa che si adatta alle esigenze delle persone, al mercato del lavoro nel quale vorranno inserirsi o nel quale sono già attive. Una formazione che supporta le diverse fasce di età, dai giovanissimi fino agli over 50, così come i ragazzi con bisogni educativi speciali o gli studenti stranieri, garantendo metodologie didattiche diversificate e personale qualificato.*

*Formazione di base e continua, apprendistato di base e professionalizzante, sono le modalità attraverso le quali il Cts risponde alle esigenze formative del territorio e della comunità, con un'attenzione particolare alla flessibilità della propria offerta, per essere in grado, sempre di più, di modularla secondo le mutate condizioni del mercato, oggi fortemente condizionato da una crisi economica trasversale a tutti i settori.*

*Una realtà, quella del Cts, che mantiene un rapporto costante e aggiornato con il mondo delle imprese e dei servizi, consentendo al 36% degli studenti usciti dalla scuola (dato 2012) di trovare un'occupazione*

*entro i primi sei mesi. Bastano alcuni dati di sintesi per raccontare la realtà formativa del Cts: nel 2012 i corsisti sono stati 1.614 (il 43% è rappresentato da donne) generando 2.214 iscrizioni: questo significa che, in media, il 37% dei corsisti frequenta almeno due iniziative formative.*

*Per la formazione di base, che rappresenta l'8% delle iscrizioni, il monte ore totale tocca le 196.900 ore complessive erogate.*

*La formazione continua rappresenta l'80% delle iscrizioni, questo significa che per i lavoratori e le lavoratrici e per le aziende del territorio il Cts rappresenta un'importante realtà per la formazione e l'aggiornamento.*

*A conferma che anche in momenti di crisi del mercato del lavoro la scuola professionale è un supporto fondamentale per il rilancio e la riqualificazione delle persone, il 13% delle frequenze nella formazione continua è rappresentata da persone disoccupate e di queste il 53% sono donne.*

## 3.1 I giovani in formazione

La formazione di base, che assolve l'obbligo scolastico e formativo, riguarda la fascia di età compresa tra i 14 e i 18 anni. L'andamento delle presenze nel corso dei tre anni presi in esame, fa emergere una riduzione del 22% tra il 2011 e il 2012.

Tabella 1 - Tipologie formative

tipologie formative		2010	2011	2012
M	Formazione di base	140	138	121
	Apprendistato	113	56	56
	Formazione continua	1.684	915	1.019
	Altri progetti formativi	84	42	51
F	Formazione di base	89	91	58
	Apprendistato	64	38	72
	Formazione Continua	1.438	763	752
	Altri progetti formativi	78	64	85
<b>Totale complessivo</b>		<b>3.694</b>	<b>2.097</b>	<b>2.214</b>

La causa è da attribuire alla scelta di contenere il numero di iscrizioni in alcune tipologie di corsi (Operatore/trice dello spettacolo e Operatore/trice turistico - sportivo Olympia) per non saturare il mercato del lavoro rispetto a questi profili professionali: è infatti interesse del Cts immettere nel mondo del lavoro figure professionali che abbiano un'alta probabilità di trovare un'occupazione.

Il Cts è poi particolarmente attento all'inclusione di ragazzi con **bisogni educativi speciali**, che rappresentano il 15% degli iscritti ai corsi di base, pari a 26 persone, cui sono state dedicate 3.536 ore di **insegnamento individualizzato**. Il trend è in crescita rispetto al 10% degli anni precedenti e anche superiore rispetto all'8,4% della Formazione professionale nella provincia di Trento<sup>1</sup>.

Nel 2012 i partecipanti alla formazione di base rappresentano l'8% delle iscrizioni, pari a 196.900 ore di formazione, cioè il 60% delle ore di formazione totali (graf. 1 e 2).

Tabella 2 - Iscrizioni e ore totali suddivise per offerta formativa - Anno 2012

tipologie formative	N. iscrizioni	%	Ore totali	%
Formazione di base	179	8%	196.900	60%
Apprendistato	128	6%	33.320	10%
Formazione continua	1.771	80%	50.687	15%
Altri progetti formativi	136	6%	50.230	15%
<b>Totale</b>	<b>2.214</b>		<b>331.137</b>	

Grafico 1 - Percentuale iscrizioni per offerta formativa

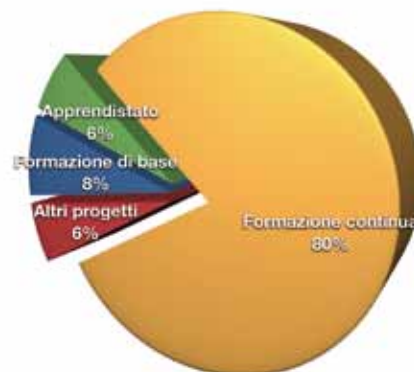


Grafico 2 - Percentuale ore totali per offerta formativa

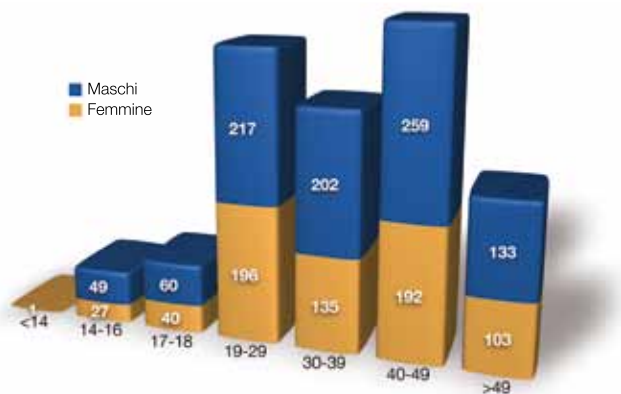


<sup>1</sup>Quadro descrittivo del sistema educativo trentino 2008 - 2012 a cura del Servizio amministrazione e attività di supporto - Ufficio programmazione, studi e valutazione - Dipartimento della conoscenza della Provincia autonoma di Trento

Facendo un confronto con i dati Astat, a livello provinciale, nel 2011 il 14% degli studenti ha scelto di iscriversi ai corsi di base erogati dal Cts, rispetto al 17% dell'anno precedente.

Il trend è variabile in quanto è influenzato dall'offerta formativa che, come detto, non prevede l'attivazione consecutiva di alcuni percorsi.

Grafico 3 - Numero di corsisti divisi per sesso e fasce di età



## 3.2 I ragazzi a rischio di esclusione

Il Cts ha tra i propri obiettivi l'integrazione dei giovani che altrimenti sarebbero a rischio di abbandono scolastico e quindi l'innalzamento del livello di formazione della popolazione del territorio. Nella fascia di età 19 -29, risultano iscritti nei corsi di base studenti drop out, cioè ragazzi provenienti da altri percorsi formativi in seguito a insuccessi scolastici, ai quali il Cts risponde dal punto di vista formativo consentendo loro il raggiungimento di una qualifica o di un diploma. In particolare, sul totale degli studenti iscritti alla formazione di base, questo tipo di studenti incide in media per il 22% (27 ragazzi e 18 ragazze).

Un altro dato interessante è la presenza di studenti di nazionalità straniera (tabella 3), iscritti al Cts con un trend in crescita dal 18% del 2010 al 23% del 2011 e del 21% del 2012, in linea con i dati della Formazione professionale nella provincia di Trento; poiché il dato riguarda la nazionalità e non la cittadinanza, a partire dalle seconde generazioni i ragazzi si dichiarano di nazionalità italiana, abbassando quindi l'incidenza della percentuale di cittadini con culture e lingue diverse, in realtà molto più elevata e di difficile quantificazione. Il Cts si trova così a doversi confrontare con una variegata pluralità culturale, che richiede l'attivazione di servizi di mediazione e integrazione interculturale per favorire l'inclusione e l'integrazione nel rispetto e nella valorizzazione delle diversità.

Tabella 3 - Trend studenti stranieri nella formazione di base

	2010	2011	2012
<b>Maschi</b>	21	26	18
<b>Femmine</b>	22	26	20
<b>Tot. alunni</b>	233	229	179
	18%	23%	21%



Progetto di integrazione: gli studenti di Olympia organizzano il torneo sportivo "Un calcio al razzismo"

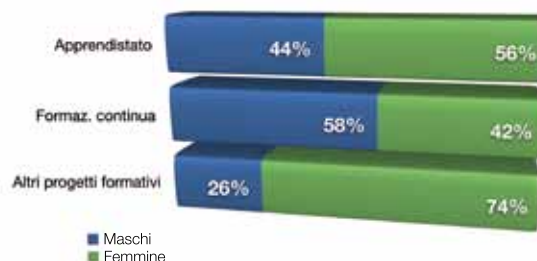
### 3.3 I giovani lavoratori e le giovani lavoratrici

I giovani con meno di 29 anni rappresentano il 27% delle iscrizioni al Cts. Tra i giovani lavoratori e le giovani lavoratrici (tab. 4), il 21% frequenta corsi di apprendistato di base e professionalizzante (più della metà, 56%, sono donne) e il 70% segue corsi di formazione continua, un dato che testimonia l'utilità e l'attrattiva dell'offerta formativa del Cts per alzare il livello professionale dei ragazzi e delle ragazze.

Il dato dei giovani lavoratori e delle giovani lavoratrici è significativo perché conferma il supporto fornito dal Cts ai giovani che investono nella propria formazione professionale e nella qualificazione, anche dopo la qualifica e il diploma.

L'analisi sul triennio presenta una situazione dell'**apprendistato** abbastanza aderente alla situazione economica: nel 2010 gli apprendisti erano 177 di cui solo il 36% donne, poiché le categorie maggiormente rappresentate erano i tecnici vendita di aziende principalmente specializzate nella utensileria e nella meccanica, settori tradizionalmente a forte caratterizzazione maschile. Nel corso del triennio questo indotto ha risentito della crisi di mercato, portando quindi ad una diversa scelta delle aziende per le figure professionali in apprendistato formate dal Cts. Ciò spiega il dato del 56% di donne apprendiste, concentrate principalmente nella figura dell'apprendista commesso/a di vendita e operatore/operatrice d'ufficio. Interessante notare che l'apprendistato di base, pur offrendo la possibilità di assolvere al diritto dovere dell'**obbligo scolastico**-formativo, viene maggiormente utilizzato da persone già maggiorenti e spesso con altre qualifiche già conseguite: solo una apprendista rientra nella fascia d'età dell'**obbligo scolastico** e solo il 7% è in **obbligo formativo**

Gráfico 4 - Percentuali iscrizioni giovani per tipologia formativa



Tab. 4 - Iscrizioni di giovani fino a 29 anni per tipologia formativa

Giovani fino a 29 anni	Maschi	%	Femmine	%	Totale
Apprendistato	56	44%	71	56%	127
Formazione continua	245	58%	177	42%	422
Altri progetti formativi	15	26%	43	74%	58
<b>Totali</b>	<b>316</b>		<b>291</b>		<b>607</b>

(età 16-18). Il Cts, consapevole dell'importanza della formazione come parte del processo di inserimento nell'azienda, per soddisfare le esigenze delle imprese e degli apprendisti che arrivano da tutta la provincia di Bolzano ha concordato di compattare il più possibile i moduli didattici.

Per i tecnici contabili e i tecnici di vendita, appartenenti all'apprendistato professionalizzante, il Cts personalizza la formazione con moduli legati alla comunicazione in azienda, al potenziamento delle **competenze trasversali** e alla specializzazione tecnica specifica per ciascuna figura professionale. Gli apprendisti, inoltre, hanno la possibilità di scegliere, in accordo con la scuola e il proprio tutor aziendale, alcuni corsi specifici proposti nella formazione continua.

L'apprendistato, riformato profondamente a livello nazionale e locale, è in una fase di grande evoluzione. Il Cts sta recependo e attivando tutto il nuovo sistema introdotto dalla Legge provinciale 4 luglio 2012,

n. 12 - Ordinamento dell'apprendistato per differenziare i percorsi di formazione alle diverse tipologie di apprendistato: di base e professionalizzante, d'intesa con il sistema produttivo e l'Ufficio apprendistato.

### 3.4. I lavoratori e le lavoratrici in formazione continua

Aggiornare e riqualificare i lavoratori, in stretto rapporto con le aziende locali e gli enti del territorio, rispondendo ai bisogni e ai mutamenti del tessuto

economico in modo differenziato e flessibile. E' questo uno degli obiettivi del Cts nel realizzare la propria attività formativa, forte anche del rapporto con 490 aziende del territorio per oltre 4.700 lavoratori coinvolti nella formazione continua.

A conferma di una risposta "su misura" per diverse fasce di età, ci sono i dati relativi ai lavoratori e alle lavoratrici in formazione continua: la fascia 30 – 39 anni rappresenta infatti il 20% delle iscrizioni, il 29% è coperto dalla fascia 40 – 49 anni e il 15% è relativa alla fascia 50 e over 50. Un'offerta formativa qualificata, confermata dalla presenza tra i corsisti di persone con un'alta qualifica (diploma o laurea).



*Apprendiste al lavoro nel laboratorio di vetrinistica*

Tabella 5 - Trend del monte ore erogato e dei corsi in formazione continua

Anno	Monte ore	Corsi
2010	72.720	207
2011	43.832	125
2012	50.687	133
<b>Totale</b>	<b>167.239</b>	<b>465</b>

Proprio il dato degli over 50 conferma l'attenzione del Cts nel garantire un'offerta formativa anche ai lavoratori più a rischio di emarginazione e fuoriuscita dal mercato del lavoro, considerando l'innalzamento dell'età media lavorativa successivo alla riforma pensionistica. Il Cts ha anche pubblicato una ricerca<sup>2</sup>, grazie al cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo, per essere parte attiva nel trovare strategie innovative a supporto del territorio in risposta alle nuove esigenze presentate da un mercato sempre più competitivo e ai mutati scenari normativi. Complessivamente, nel 2012, la formazione continua rappresenta l'80% delle iscrizioni, di cui il 42% donne, per un totale di ore formazione erogato pari a 50.687 su 133 corsi organizzati (con il 16% di incremento rispetto all'anno precedente), che incide per il 15% sul totale delle ore di formazione erogate dal Cts (**tab. 2**).

Il Cts si è impegnato a dare risposte alla recessione economica degli ultimi anni, attraverso un forte incremento delle ore dedicate alle **attività straordinarie promosse nell'ambito del piano anticrisi**. Sportelli di consulenza ad hoc, percorsi di riqualificazione, corsi specifici, sono state le novità introdotte in quell'anno, per poi ridursi negli anni successivi. Già

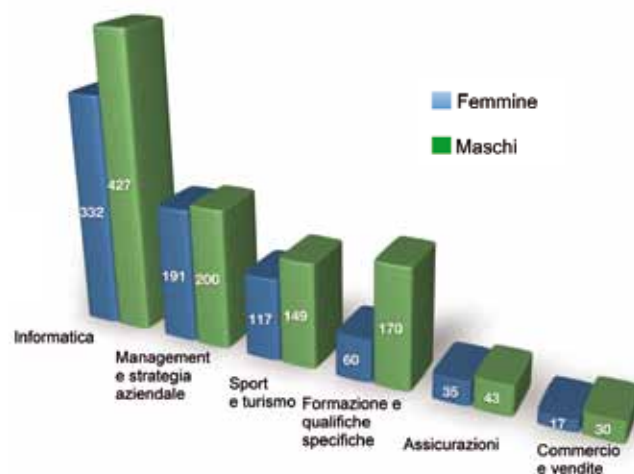
dal 2009 è stato attivato anche un progetto di orientamento, cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, a sostegno delle persone in mobilità e in cassa integrazione: un vero e proprio servizio-ponte e di consulenza rivolto alle persone nella pianificazione delle attività di riqualificazione e nuovo orientamento personale e professionale.

A gennaio 2012 i partecipanti a questo progetto (cosiddetto Progetto Quadro) sono **167** e più di una persona su due (il 55%) è rientrata nel mercato del lavoro, mentre il 15% è ancora in attività formativa.

Nel 2012 tocca l'81% la percentuale di coloro i quali hanno ottenuto un attestato frequentando più dell'80% delle ore totali dei corsi di formazione continua; l'incremento del 5% rispetto ai dati dell'anno precedente testimonia il successo formativo di questo tipo di attività.

Le edizioni dei corsi sono state **133**, con **94 titoli diversi e 1.771 iscritti**, a conferma della diversificazione dell'offerta che il Cts propone nelle aree del commercio, turismo e servizi. (**graf. 5**)

Grafico 5 - Formazione continua. Iscrizione ai corsi per area



<sup>2</sup>AA.VV, Il ruolo della formazione nell'invecchiamento attivo. Esperienze e prospettive in Alto Adige, Franco Angeli, 2013

**Informatica per l'ufficio e informatica professionale** sono i corsi che registrano la maggiore partecipazione, con il **46% delle iscrizioni** (pari a 759 adesioni), seguiti da quelli per le qualifiche specifiche, che rappresentano il 13% con ben sei edizioni del corso per agenti e rappresentanti di commercio.

L'attenzione del Cts per un livello qualitativo elevato e diversificato dell'offerta formativa si riscontra dalla presenza, tra coloro che frequentano la formazione continua, di persone con alta qualifica (il 65% ha un titolo superiore all'obbligo scolastico), il 38% - di cui il 44% rappresentato da donne - è diplomato, mentre il 15% è laureato, con il 52% di donne (tab. 6).

Tabella 6 - Grado di istruzione dei corsisti

Grado di istruzione	Maschi	Femmine	Totale	%
Obbligo scolastico	308	129	437	34%
Qualifica professionale	79	79	158	12%
Diploma	270	214	484	38%
Laurea	91	97	188	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>748</b>	<b>519</b>	<b>1.267</b>	<b>100%</b>

Tabella 7 - Stato di occupazione delle iscrizioni ai corsi

	Maschi	Femmine	Totale	%
Disoccupato	136	158	294	17%
In cerca di prima occupazione	8	12	20	1%
In mobilità	24	10	34	2%
Occupato	581	427	1.008	57%
Studente	27	11	38	2%
Non specificato	243	134	377	21%
<b>Totale</b>	<b>1.019</b>	<b>752</b>	<b>1.771</b>	

Dal punto di vista occupazionale, il **57%** delle persone che frequentano la formazione continua per aggiornamento professionale è occupato, mentre il 20% è disoccupato, in mobilità o in cerca di prima occupazione (tab. 7).

Nel **2012** i corsisti sono stati **1.267** di cui il 41% sono **donne**, generando 1.771 iscrizioni, con un buon livello di fidelizzazione visto che il **26% dei corsisti frequenta almeno due iniziative formative**, testimoniando il valore della formazione in grado di rispondere alle aspettative dei lavoratori e delle lavoratrici.



Studenti del Cts e della Scuola professionale tedesca Gutenberg impegnati nel progetto teatrale plurilingue Reality school

## 3.5 Le aziende

Quasi **4.700 lavoratori coinvolti** con una ricaduta su **490 aziende**, pubbliche amministrazioni e istituti scolastici del territorio. Sono i numeri della formazione continua offerta dal Cts che danno la misura del consolidamento territoriale della scuola e l'impegno espresso nella mission del Cts di essere riferimento per il territorio per accrescere le competenze dei

giovani e dei lavoratori, offrendo valide opportunità di crescita professionale e personale spendibili nel tessuto socio-economico locale. Il dato sottolinea anche il supporto offerto, in un'ottica di responsabilità sociale e di sinergia territoriale, alle organizzazioni che investono sullo sviluppo formativo dei propri collaboratori, siano essi lavoratori privati, pubblici o ancora studenti e quindi futuri lavoratori. Questo patrimonio di relazioni con il sistema produttivo e le sue organizzazioni e la reciproca utilità che questo



*Convegno organizzato dal Cts alla Camera di Commercio di Bolzano sul tema della gestione delle diversità in ambito lavorativo*



*Adulti in formazione continua sul lavoro*

network alimenta, rafforza il ruolo del Cts come riferimento importante per la formazione degli adulti e non solo dei ragazzi.

L'importanza del collegamento con le aziende è fondamentale per la realizzazione di un progetto formativo che si basa sull'alternanza scuola – lavoro. L'impresa diventa a tutti gli effetti un ulteriore luogo di formazione, inserito a pieno titolo nel percorso formativo di ogni studente.

Nel 2012 ben **60 aziende** del territorio hanno accolto gli stagisti attivando **106 progetti di stage**. Nell'arco del **triennio**, il parco aziende si è consolidato su **190 organizzazioni** che hanno consentito l'attivazione di **437 stage** per un monte ore indicativo di **65.550 ore lavorative in azienda** (un stage dura in media **150 ore**). Questa attività è particolarmente importante perché all'azienda è riconosciuta pari dignità formativa e la valutazione dello stage rientra a tutti gli

effetti nella pagella degli studenti, offrendo importanti spunti per l'elaborazione di tesine e approfondimenti, valorizzati anche in sede di esame di qualifica e di diploma.

Le aziende sono dunque per il Cts un portatore d'interesse particolarmente significativo, concorrendo alla costruzione condivisa dei percorsi formativi e indicando quali professioni siano maggiormente richieste in un determinato periodo; indicazioni che vengono poi considerate dal Cts nel predisporre la propria offerta formativa, adeguandola alle esigenze del tessuto economico locale.

Le aziende hanno poi un ruolo fondamentale anche nelle commissioni di esame: sono infatti presenti, a livello singolo o di associazione di categoria, nella formazione di base, nell'apprendistato, nelle commissioni istituzionali per le qualifiche specifiche erogate dalla formazione continua.



# Focus

## La parola alle aziende

### 1. Intervista a Joseph Daniel Pioner Assimoco (Assicurazioni)

José Daniel **Pioner** è il responsabile dell'ufficio sinistri di Assimoco, Società di Assicurazioni partecipata dall'organizzazione Raiffeisen, il mondo della cooperazione sudtirolese, che da circa 20 anni commercializza prodotti assicurativi attraverso il canale bancario.

#### **Quando nasce e su cosa si basa la collaborazione con il Cts?**

Da oltre 11 anni collaboriamo con il Cts nel settore della formazione continua sul lavoro, a cui teniamo molto, perché nel nostro campo è un aspetto veramente importante. Il nostro progetto bancario-assicurativo nato 20 anni fa, infatti, aveva l'obiettivo di vendere un prodotto assicurativo direttamente allo sportello bancario, attraverso un operatore che non nasceva come intermediario assicurativo.

Questa sfida, chiaramente, necessitava di un programma di formazione funzionale alla creazione di un profilo diverso di liquidatori sinistri. Questo programma di formazione è stato poi allargato anche ai nostri collaboratori ed è arrivato ad interessare anche la rete di fiduciari esterni di Assimoco.

Proprio 11 anni fa, con questo obiettivo, è stato atti-

vato in collaborazione con il Cts un progetto di formazione per una nuova leva di periti assicurativi. Si trattava di un percorso di formazione di più di 400 ore, finanziato in parte dal Fondo sociale europeo.

In questo contesto abbiamo avuto l'opportunità di conoscere un nucleo di professionisti e di formatori a livello nazionale selezionando, tra questi, coloro i quali ci sembravano più adatti alle nostre esigenze di formazione.

Per la pianificazione del percorso di formazione in questione abbiamo creato, in collaborazione con il Cts, un programma formativo che fosse "aggiornato" e pertinente alla realtà locale.

E' stata un'iniziativa che ha sicuramente avuto molto successo negli anni e di grande risalto anche a livello nazionale.

Nel tempo vi hanno infatti partecipato collaboratori, liquidatori, operatori sinistri da tutta Italia e i nostri collaboratori dei servizi assicurativi Raiffeisen o i miei collaboratori e colleghi di Assimoco hanno potuto così confrontarsi con operatori sinistri a livello nazionale.

E questo è stato un momento importante per la nostra azienda.

*Nella foto lo stage in azienda: un modo concreto di imparare il lavoro*

Ogni volta che i nostri collaboratori partecipano ai corsi di formazione realizzati in collaborazione con il Cts è poi evidente un'evoluzione nel loro settore di specializzazione.

### **Che ricaduta ha la Formazione continua sul singolo dipendente e quindi sulla produttività dell'azienda?**

La ricaduta della formazione continua è evidente sul nostro ambiente di lavoro. La collaborazione con il Cts per l'attivazione di specifici corsi di formazione rende possibile la creazione di profili di specializzazione specifici nel nostro settore, dando la possibilità anche ai nostri operatori diplomati di confrontarsi con legali a qualsiasi livello. E questo grazie anche alla formazione che viene loro proposta.

### **Come si concretizza la Formazione continua proposta dal Cts sul vostro settore?**

Tutti noi, io per primo (perché anch'io personalmente partecipo a questi corsi di formazione) debbo continuamente aggiornarmi nel mio settore e il Cts mi offre la possibilità di trovare proposte formative aggiornate, non solo per quanto riguarda i contenuti dei corsi classici in materia assicurativa, ma anche proponendo dei corsi innovativi, addirittura originali rispetto al panorama nazionale. In alcuni di questi corsi di formazione abbiamo per esempio affrontato tematiche di medicina legale ovvero della RC Pro-

fessionale, aspetti molto di nicchia, quelli che fanno proprio la differenza nella nostra specializzazione e nel settore assicurativo.

Per noi, intermediari e operatori sinistri del settore locale, nell'era della globalizzazione e dell'e-commerce non c'è altra via che quella della specializzazione, cioè l'interesse a coprire quel settore del mercato assicurativo che maggiormente si preoccupa di curare la relazione con il cliente e quindi che più rimane radicata sul territorio.

Questo salto di qualità che permette di curare la qualità del servizio, della relazione con il cliente può avvenire solo attraverso la specializzazione, e quindi la formazione.

Questa è la sfida che noi affrontiamo tutti i giorni ed è per questo che necessitiamo di avere una formazione continua. In questo senso, la flessibilità che garantisce il Cts, ci permette di colmare questo gap, di fare questo salto.

Certamente potremmo mandare i nostri collaboratori a formarsi a Milano o in altre sedi, ma il rapporto qualità-prezzo e la possibilità di programmare in tempo utile la partecipazione al percorso formativo, sono elementi che hanno portato alla durevole collaborazione con il Cts.

Nei corsi di formazione attivati in collaborazione con il Cts, dunque, abbiamo la possibilità di portare a confronto le diverse culture, i diversi livelli di conoscenza della materia e le diverse esperienze dei collaboratori che vi partecipano dalle differenti parti d'Italia.

*Nella foto l'aggiornamento professionale attraverso la formazione continua*



## 2. Intervista a Ivan Conter - Conter Forniture

Ivan **Conter** è amministratore della Conter Forniture, azienda di Bolzano che tratta forniture per l'ufficio all'ingrosso con pubbliche amministrazioni, uffici e aziende su tutto il territorio regionale.

### **Da quanto tempo e che tipo di rapporto vi lega al Cts di Bolzano?**

Con il Cts siamo in contatto da parecchi anni, almeno 4/5 anni. I nostri rapporti collaborativi sono duplici: da una parte noi siamo loro fornitori e dall'altra collaboriamo con il Cts per quanto riguarda gli stage aziendali dei loro ragazzi.

### **Come si realizzano gli stage aziendali dei ragazzi del Cts e come vorrebbe che fossero? Diciamo, qual è il vostro obiettivo una volta che avete un ragazzo in stage?**

Il ragazzo in *stage* per noi è un'assunzione di responsabilità importante. Non la viviamo come una semplice "vacanza dalla scuola".

Quello che vorremmo per questi ragazzi è che, una volta usciti dalla nostra azienda, si portassero via un piccolo bagaglio culturale di quella che è stata la loro esperienza lavorativa presso la nostra sede. Noi, da parte nostra, cerchiamo di dare al ragazzo/a una formazione su quelle che sono le mansioni che poi andranno a svolgere all'interno dell'azienda. Di solito, quindi, gestiamo lo *stage* in questa manie-

ra: prima facendo una parte formativa e poi la parte di applicazione nel mondo del lavoro. Gli ultimi ragazzi che abbiamo avuto in *stage* avevano mansioni sia nel reparto magazzino che in quello dell'ufficio.

### **Sulla base della vostra esperienza, ci sono indicazioni o suggerimenti che vorrebbe dare su come migliorare lo strumento dello stage?**

Lo *stage* è un bellissimo strumento e un'opportunità per i nostri ragazzi.

La maggiore difficoltà che un'azienda può incontrare - un'azienda che voglia fornire un reale supporto alla scuola e al ragazzo - è certamente quella di riuscire ad avere il tempo fisico e materiale di poter dare una corretta formazione allo stagista.

Avere un ragazzo in *stage* per periodi inferiori a una quindicina di giorni avrebbe poco senso sia per il ragazzo, sia per la scuola che per noi.

Ripeto, noi che ci teniamo particolarmente alla formazione dello stagista, pensiamo che il tempo a disposizione sia una cosa fondamentale per formare correttamente il ragazzo alle mansioni da svolgere, dandogli poi la possibilità di mettere in pratica ciò che ha appreso. Diciamo che la tempistica corretta per seguire uno stagista è quella di minimo un mese perché in questo modo si può prevedere una parte iniziale di una corretta formazione, per poi avere tre settimane di applicazione di quella formazione riguardante il reparto dell'ufficio piuttosto che del magazzino.

## Se dovesse dare una valutazione, come è stato il rapporto con il Cts per quanto riguarda i ragazzi che sono venuti qui a fare lo stage?

Recentemente abbiamo un ottimo feedback da dare al Cts, perché l'ultimo ragazzo che è stato in stage qui da noi è stato poi effettivamente assunto ed è attualmente un nostro collaboratore all'interno dell'azienda. Il ragazzo è arrivato a settembre del 2012 per uno *stage* di qualche mese. Il periodo di formazione è andato piuttosto bene e ha poi applicato in maniera soddisfacente quello che gli era stato insegnato. Concluso il periodo di stage, si è dimostrato disponibile a rimanere all'interno dell'azienda, pertanto è stato assunto con un contratto a tempo indeterminato.

Proprio partendo da questa ultima esperienza, la cosa che possiamo rilevare, come azienda, è la sempre crescente necessità di personale plurilingue. Non solo la lingua italiana e tedesca (qui in Alto Adige ovviamente fondamentale), ma sempre più concreta si fa sentire la necessità di personale che parli in maniera corrente la lingua inglese.

L'internazionalizzazione e la globalizzazione ci stanno portando sempre più verso un mondo aperto, verso rapporti di lavoro a livello europeo.

La nostra stessa realtà, che si va ad interfacciare a livello locale e a livello regionale, sempre più ha necessità di doversi confrontare con aziende europee: tedesche, inglesi, olandesi.

Avere, perciò, all'interno dell'azienda persone che sappiamo bene più di una lingua è fondamentale.





# 4. La funzione didattica

*Una didattica flessibile, innovativa, in grado di modulare forme e contenuti in base alle persone da formare, tenendo conto dell'età, del bagaglio culturale, della situazione lavorativa. Nella formazione di base in particolare, è la figura del tutor che garantisce un raccordo stretto e personalizzato tra la realtà formativa, gli studenti e le famiglie, accompagnandoli nel loro percorso di crescita professionale e personale.*

*A questo si affiancano gli stage nelle aziende, realizzati sia nella realtà locale che in un contesto europeo, con il duplice obiettivo di valorizzare la funzione didattica dell'esperienza nelle imprese e di favorire la conoscenza delle lingue.*

*Il territorio è l'altro grande protagonista dell'attività didattica del Cts: laboratori professionalizzanti, visite didattiche e aziendali, progetti sull'impre-*

*ditorialità, partecipazione a mostre e ad eventi culturali, vanno ad arricchire le opportunità formative degli studenti. La funzione didattica si realizza così attraverso metodologie innovative che puntano alla personalizzazione dei percorsi e all'interdisciplinarietà, tenendo ferma una visione globale dello sviluppo della persona. E' nell'esercizio della propria funzione didattica che il Cts esprime e misura i risultati di questo impegno e della propria capacità di rispondere e anticipare fabbisogni diversificati di natura professionale, educativa e di integrazione. E per monitorare l'efficacia della propria funzione didattica, il Cts ha messo a punto un sistema articolato di valutazione per essere in grado di cogliere in modo efficace il livello di apprendimento degli studenti e i loro grado di soddisfazione.*

## 4.1 Il tutor

Un supporto costante e personalizzato, un ponte tra il Cts e le famiglie; la figura del tutor contribuisce al valore aggiunto della didattica offerta dal Cts, proponendosi come facilitatore dell'apprendimento e supporto ai partecipanti durante l'intero percorso formativo. Il tutor partecipa allo sviluppo delle competenze, soprattutto degli studenti della formazione di base, diventando un sostegno importante nella progettazione del portfolio di competenze che comprende la

programmazione di certificazioni e di brevetti riconosciuti a livello nazionale ed europeo. L'obiettivo è quello di soddisfare le richieste del mercato del lavoro, che ricerca persone sempre più capaci sia dal punto di vista professionale che personale.

Il tutor svolge anche un ruolo strategico nella relazione con gli studenti e le loro famiglie, con le quali mantiene un contatto costante per informarle dell'apprendimento dei figli e per prevenire o risolvere situazioni complesse, legate ai risultati professionali, formativi e personali.



*Partecipanti impegnati nelle esercitazioni all'aperto, sviluppo del selfempowerment nell'outdoor training*

Un'altra importante figura, che il Cts ha scelto di avere per supportare gli studenti del corso di base per operatore/trice turistico – sportivo Olympia, è **lo psicologo dello sport**, che segue gli allenamenti dei ragazzi e li affianca nell'analisi della performance sportiva; una figura di supporto che aiuta a collegare le buone prassi dello sport al mondo della formazione, sostenendo gli studenti nel difficile compito di mantenere il giusto equilibrio tra allenamento e studio.

## 4.2 Le metodologie didattiche

Individuali, di gruppo, all'aperto, a distanza, creative: per rispondere ai diversi stili di apprendimento sia dei giovani in formazione di base sia degli adulti, il Cts utilizza una gamma molto ampia di metodologie didattiche, rinnovate periodicamente anche sulla base delle novità in campo scientifico e pedagogico.

Un vero e proprio ventaglio di metodologie, al quale i docenti possono attingere per la programmazione delle loro attività. La lista è validata dall'Area Formazione professionale italiana<sup>3</sup>:

**Apprendimento cooperativo:** metodologia di insegnamento attraverso la quale gli studenti apprendono in piccoli gruppi, aiutandosi reciprocamente e sentendosi corresponsabili del reciproco percorso

**Gioco di ruolo/Role playing:** gioco di ruolo in cui gli allievi devono immedesimarsi in ruoli diversi e ipotizzare soluzioni. Finalizzato a potenziare la creatività individuale.

**Apprendistato cognitivo:** si basa sulla realizzazione di un'integrazione tra i caratteri della scuola formale e dell'apprendistato ponendo maggiore attenzione alla dimensione metacognitiva.

**Approcci metacognitivi:** permette di approfondire i pensieri, e di conoscere e dirigere i processi di apprendimento rendendo le persone consapevoli del modo in cui affrontano i compiti cognitivi.

**Soluzione di problemi reali/ Problem solving:** metodologia che consente di analizzare, affrontare e cercare di risolvere positivamente situazioni problematiche. Obiettivi: trovare la soluzione e rendere disponibile una descrizione dettagliata del problema e del metodo per risolverlo.

**Studi di caso:** metodologia che consiste nella presentazione ai partecipanti al corso di una situazione aziendale concreta che richiede una diagnosi delle cause, un'analisi degli elementi rilevanti o la presa delle decisioni più idonee e coerenti con la situazione

**Brain-storming:** letteralmente “tempesta di cervelli”; metodologia che consente di far emergere molte idee anche insolite nei membri del gruppo che vengono poi analizzate. Metodologia finalizzata a migliorare la creatività, il lavoro in team e al rafforzamento delle potenzialità del gruppo.

**Istruzione programmata:** metodo di formazione in cui il partecipante ha un elevato grado di autonomia su un piano formativo prestabilito per aumentare le proprie conoscenze e competenze; gli obiettivi sono: agevolare nel partecipante una maggiore autonomia nel processo di apprendimento e specializzazione, utilizzare una forma di apprendimento flessibile, qualificare e riqualificare i partecipanti.

**Learning by doing:** apprendimento attraverso il fare, l'operare, le azioni; simulazioni in cui il corsista persegue un obiettivo professionale concreto mettendo in gioco le conoscenze pregresse, integrando le nuove conoscenze.

<sup>3</sup>Fonti: Peter Litturi coordinatore dei corsi di aggiornamento per gli insegnanti della Formazione Professionale

**Project Work:** e' un progetto professionale realizzato dai corsisti al termine di una esperienza di lavoro finalizzato a consolidare competenze integrate di management e favorire l'imprenditorialità.

**Business Game/Simulimpresa:** apprendimento attraverso la simulazione di attività di marketing per rafforzare le capacità decisionali, gestionali e sviluppare l'attitudine al lavoro in team negli allievi.

**Outdoor Training:** attività all'aperto; metodologia per sviluppare nei gruppi in apprendimento l'attitudine necessaria a lavorare in modo strategico coinvolgendo gli allievi in un ambiente e in situazioni diverse da quelle quotidiane, costringendoli a pensare e ad agire fuori dai normali schemi mentali e comportamentali.

**E-learning e Formazione a Distanza (FAD):** teledidattica è un settore applicativo della tecnologia informatica per distribuire on-line contenuti didattici multimediali.

**Lezione frontale:** metodologia da privilegiare quando la finalità del momento formativo è costituita dalla trasmissione di concetti, informazioni e schemi interpretativi. Le lezioni frontali in aula possono essere impiegate per l'acquisizione delle conoscenze teoriche mediante uno stile di apprendimento basato su modelli. Sono quindi in generale uno strumento suggerito nei casi in cui i partecipanti all'attività formativa siano sprovvisti di elementi conoscitivi rispetto al contenuto trattato.

**Esercitazioni individuali:** metodologia finalizzata a rinforzare e stabilizzare le nozioni trasmesse durante la lezione con lo scopo di addestrare ad

applicare le nozioni teoriche alla realtà concreta risolvendo problemi e trovando soluzioni efficaci. Le esercitazioni individuali richiedono al partecipante una concentrazione ed uno studio singolo che li porti a riflettere sulle possibili soluzioni ad un determinato problema. Sono un momento di importante lettura individuale del contesto, del compito e del "mandato" che gli viene assegnato.

**Testi guida:** si tratta di un programma di lavoro dettato da un susseguirsi di passi obbligati. Gli allievi elaborano in maniera autonoma, da soli, con dei partner, oppure nell'ambito di un gruppo, il programma di lavoro. Il testo guida sostituisce in pratica le indicazioni di carattere organizzativo fornite dall'insegnante.

L'insegnante assume invece il ruolo di consulente che accompagna gli allievi nel loro processo di apprendimento.

**Compito di apprendimento:** metodologia didattica che non si limita alla sola trasmissione di conoscenze e abilità disciplinari, ma tende alla formazione integrale della persona, sviluppando competenze (trasversali e disciplinari) attraverso l'utilizzo di una didattica laboratoriale. Pone il ragazzo al centro dell'azione didattica, richiedendo la sua partecipazione attiva, in modo individuale o in gruppo, e consente la personalizzazione dell'apprendimento. Richiede una continua attenzione ai processi di apprendimento dei ragazzi e una notevole flessibilità per riadattare il percorso in itinere in base alle risposte degli allievi e alle opportunità di approfondimento e/o ampliamento che si potrebbero presentare.



*Studenti del corso Operatore dello spettacolo in stage all'Opera di Parigi*

E' stata censita un'ulteriore metodologia, utilizzata attualmente in maniera esplicita solo nella formazione degli insegnanti nei corsi abilitanti e di idoneità sostanziale. Si tratta della metodologia “**Approcci dialogici**”: un approccio che mette il dialogo al centro dell'insegnamento e dell'apprendimento, ponendo una forte attenzione alle risorse che portano gli studenti”.

Poiché le metodologie sono una risorsa intangibile e in grande evoluzione, fortemente condizionata dalla relazione tra docente/studente/gruppo/contesto, in qualche caso le metodologie stesse vengono inserite in modo informale nei percorsi formativi, per cui è possibile che anche gli “Approcci dialogici”, come altri metodi, siano presenti, ma non censite, nell'attività di insegnamento.

## 4.3 Lo stage locale e estero

Opportunità formativa sul campo e di apertura verso la realtà locale ed europea, strumento di conoscenza diretta delle imprese e del mondo del lavoro, lo stage è un'altra importante scelta didattica che valorizza la cultura del lavoro e contribuisce alla collaborazione attiva con le aziende del territorio, costituendo una reale alternanza scuola - lavoro.

L'impresa ha infatti un ruolo di primo piano nella realizzazione del progetto formativo e nella crescita professionale degli studenti per i quali, a partire dal secondo anno di corso, è previsto ogni anno uno stage formativo di almeno 4 settimane corrispondente al

profilo professionale dei ragazzi e delle ragazze.

Il Cts dà molto valore a questo momento formativo, dedicando risorse e persone per accompagnare i ragazzi, monitorare il percorso in azienda e concordare con i referenti aziendali la valutazione finale che rientra nel curriculum del singolo allievo.

L'esperienza di stage è anche un importante volano per mettere in relazione gli studenti con il mondo del lavoro; i dati occupazionali confermano infatti che il **31% degli studenti del Cts** che hanno ottenuto il diploma o la qualifica nel 2012, **ha trovato lavoro nell'azienda dove ha svolto lo stage.**

Considerato che lo stage è uno strumento necessario per imparare a lavorare e per comprendere la propria vocazione professionale, il Cts ritiene un buon indicatore il gradimento del 79% da parte degli studenti della formazione di base.

Vista l'importanza del plurilinguismo in provincia di Bolzano e in generale nel mondo del lavoro, il Cts investe negli stage all'estero e nei corsi intensivi per favorire le certificazioni linguistiche e per il potenziamento linguistico dei propri studenti .

Il Cts organizza per i corsi tecnici (Tecnico ai servizi di impresa e Tecnico turistico sportivo) stage linguistici in Germania che permettono agli studenti di frequentare un corso intensivo di tedesco, sperimentando un tirocinio presso aziende tedesche. La partecipazione a questi stage è dell'80% tra coloro che frequentano la specializzazione tecnica.

Dal 2012 il Cts ha esteso all'apprendistato di base lo stage all'estero, che diventa così anche per gli apprendisti una buona prassi e un'opportunità per rafforzare le proprie competenze linguistiche e per conoscere nuove realtà culturali e aziendali.

## 4.4 Le iniziative complementari nella formazione di base

Conoscere il territorio e le opportunità che offre è un ulteriore strumento di crescita e di possibilità occupazionale. Per questo il Cts da tempo organizza iniziative complementari a supporto dell'attività formativa, nella consapevolezza che queste esperienze costituiscono validissime metodologie didattiche per sviluppare le competenze:

- ◆ laboratori professionalizzanti (es. Sport city e UISP per gli allievi di Olympia in modo da potenziare le competenze organizzative di eventi ludici e di animazione, percorsi di orienteering, collaborazione all'allestimento di spettacoli teatrali per gli studenti dell'operatore dello spettacolo)
- ◆ percorsi di potenziamento dell'imprenditorialità in collaborazione con enti del territorio (es. Camera di Commercio per la realizzazione di business plan e per la conoscenza concreta di casi aziendali, simulazione di colloqui di lavoro, elaborazione del curriculum vitae)
- ◆ visite didattiche presso musei tematici (es. Museo mercantile)
- ◆ visite aziendali per approfondire le tematiche trattate nel percorso teorico
- ◆ testimonianze di esperti del settore per la prevenzione dei rischi sociali e professionali (es. incontro con Polizia Postale sui reati di abuso di internet, esperti di tossicologia, visite a comunità di recupero, progetti di integrazione ed inclusione)
- ◆ laboratori per il potenziamento delle competenze

trasversali e lo sviluppo della persona (es. team building, outdoor, assessment...)

- ◆ partecipazione a mostre e spettacoli teatrali e culturali.

Per alcuni di questi laboratori vengono rilasciate certificazioni e attestati utili alla costruzione del portfolio professionale degli allievi. Il Cts è attento al ruolo importante che le nuove tecnologie hanno nella didattica; per questo già dal 2009 si è dotato della piattaforma didattica **open source Moodle**, considerata

un ambiente ideale per consentire agli studenti e ai docenti di costituire una comunità didattica. Attraverso l'utilizzo di computer, i docenti dialogano con gli studenti in maniera interattiva, progettano lezioni multimediali, costruiscono wiki, creano ambienti di scambio di strumenti e di materiali utili per una didattica innovativa e vicina al modo dei ragazzi, ormai nativi digitali. Per poter realizzare questo progetto, il Cts ha formato i propri docenti, in modo da avvicinarli ad una reale progettazione di lezioni che sfruttano le potenzialità delle nuove tecnologie.



*Studenti di Olympia in visita all'aeroporto Giovanni Caproni di Matteredello*



# 5. I risultati dell'apprendimento

*Informatica, lingue straniere, amministrazione e contabilità, competenze formative, brevetti sportivi: sono i settori nei quali il Cts è in grado di certificare le competenze strutturandosi sia come centro autonomo, oppure appoggiandosi ad altri enti per l'erogazione degli esami.*

*La patente informatica Ecdl ha richiamato nel 2012 oltre 700 corsisti, mentre per la certificazione contabile (Ebcl) nel triennio 2010-2012 hanno preso parte ai corsi 99 persone.*

*I brevetti sportivi, nati per accrescere negli stu-*

*denti le competenze spendibili nel settore turistico e sportivo, grazie anche agli accordi con diverse federazioni sportive, hanno visto quasi 60 esami sostenuti nel solo 2012.*

*Un'offerta formativa apprezzata dai corsisti della formazione continua, che nell'85% dei casi esprimono valutazioni positive sulle attività seguite, con un trend in crescita negli ultimi tre anni.*

*Un giudizio condiviso in gran parte anche dagli studenti della formazione di base.*

Il livello di apprendimento degli studenti e il grado di soddisfazione dei partecipanti ai percorsi formativi sono i due riscontri che rendono evidenti nel modo più diretto i risultati-chiave delle scelte metodologiche compiute ed attuate dal Cts.

Due scrutini intermedi a metà dei quadrimestri, per verificare l'andamento della classe e dei singoli studenti e due scrutini conclusivi, per la valutazione di fine quadrimestre e di fine anno, sono i momenti fondamentali di valutazione della formazione di base che il Cts ha previsto nel corso dell'anno formativo; a quelli stabiliti dalla normativa, quindi, si aggiungono quelli di monitoraggio decisi in autonomia.

Questi momenti e l'attività costante del tutor, che eventualmente attiva il consiglio di classe, consentono di tenere monitorata la presenza degli studenti ed anche la loro prestazione scolastica, in modo da introdurre eventuali azioni di miglioramento e prevenzione.

Nonostante l'attenzione al supporto continuo degli studenti della formazione di base, si verificano durante l'anno casi di ritiro o di frequenza discontinua. Nel 2012 il 3% degli iscritti non ha concluso l'anno (tasso di abbandono).

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

### 1. valutazione di fine anno fatta dal consiglio di classe per:

- promozione alla classe successiva, non promozione o sospensione di giudizio
- ammissione/non ammissione all'esame di qualifica o di diploma (classi terze e anni di specializzazione)

Grafico 6 - Esiti della formazione di base



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

Nel 2012 il 63% degli studenti è stato promosso o ammesso all'esame, con un risultato migliore tra le ragazze (71%). Il 15% ha una valutazione con giudizio sospeso che comporta il recupero della materia o delle materie prima dell'inizio dell'anno formativo successivo attraverso un esame (**tab. 8 – graf. 6**).

Fino al 2012 il Cts ha anche offerto percorsi integrativi di qualifica, in collaborazione con gli istituti professionali statali, per il conseguimento di qualifiche specifiche nel settore amministrativo e turistico. Il

Tabella 8 - Esiti della formazione di base

	Maschi	Femmine	Totale	%
Ammesso/a - Promosso/a	68	40	108	63%
Non ammesso/a - Non promosso	30	7	37	21%
Non scrutinato	1		1	1%
Giudizio sospeso	17	9	26	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>116</b>	<b>56</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

successo formativo per questa tipologia di formazione è elevato perché il 100% degli ammessi agli esami (pari al 95% degli allievi in progetto) ha conseguito la qualifica prevista. Nel triennio si è ottenuto un miglioramento del voto finale a conclusione dell'esame di qualifica, con una media del 7,19 per il 2012.

Si tratta di un risultato significativo, ma la valutazione rimane un tema di costante riflessione per il Cts.

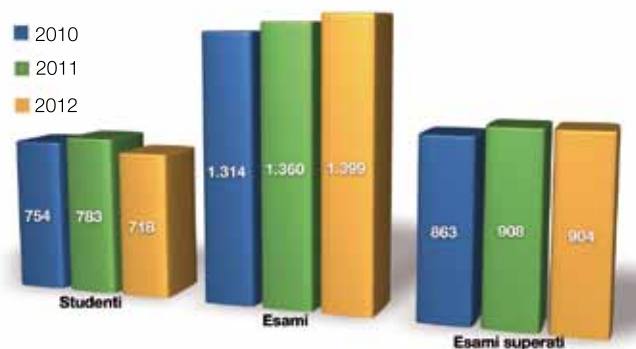
## 5.1 Le certificazioni

Per rispondere in maniera adeguata alle direttive nazionali e locali che sempre più valorizzano la formazione informatica certificata, il Cts si è strutturato per essere un centro importante per la certificazione Ecdl e Lpi.

### Ecdl

Il Cts si è strutturato per essere un centro riconosciuto per la certificazione Ecdl, la patente europea dell'informatica e offre un servizio a favore dell'intera cittadinanza: lavoratori, studenti interni e di altre scuole. Nel 2012 sono stati sostenuti 1.399 esami effettivi, di cui il 65% superati, in media con il dato del triennio (graf. 7).

Grafico 7 - Corsisti e risultati Ecdl



Il numero di accessi agli esami appare costante nel triennio. In media vengono organizzate 15 sessioni all'anno, soprattutto il sabato mattina, per andare incontro alle esigenze dei lavoratori.

Nel 2012 sono state emesse **215 skill card**, (la scheda che permette di accedere alle prove di esame per il conseguimento dell'Ecdl) e di queste il **51%** sono state utilizzate da donne, invertendo la tendenza che vedeva una prevalenza maschile nel settore informatico. Questo servizio è particolarmente importante per accrescere il curriculum professionale degli studenti della formazione di base, che vengono supportati nella preparazione all'esame e dotati di skill card, **acquisite direttamente dal Cts**: si tratta quindi di un investimento per agevolare le famiglie e consentire a tutti pari opportunità di accesso.

### Lpi

Linux Professional Institute è l'ente no-profit canadese che dal 1999 certifica le competenze nell'uso di Linux e delle tecnologie libere da licenza in ambito professionale. Il Cts offre formazione e supporto nella fase di migrazione verso il sistema open source a quelle organizzazioni che vogliono adattare la loro struttura informatica tenendo conto dei costi di gestione, preferendo l'investimento sul capitale umano piuttosto che sulle licenze software.



*Giovani impegnati nelle esercitazioni per la certificazione ECDL*

### **Le Certificazioni linguistiche**

Nella convinzione che la conoscenza delle lingue sia fondamentale per affrontare il mondo del lavoro, il Cts da tempo ha scelto di potenziare il plurilinguismo dei propri iscritti alla formazione di base e all'apprendistato, attivando anche corsi di potenziamento e agevolando l'acquisizione di certificazioni linguistiche per arricchire il curriculum formativo e professionale in previsione dell'inserimento nel contesto lavorativo che, soprattutto nella nostra provincia, è plurilingue. Anche in questo caso, il Cts ha scelto di investire per sostenere i costi delle certificazioni di tedesco ed inglese per offrire pari opportunità di accesso a tutti i propri studenti. Le certificazioni riguardano

**Grafico 8 - Esami di certificazione linguistica per tipologia**

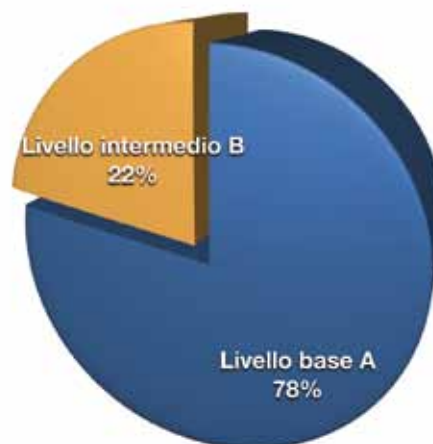


Tabella 9 - Dati certificazione linguistica

Lingua	Livello	Iscritti				superato		totale	
		M	F	M	F	Iscritti	Superato		
Inglese	A	17	15	13	11	32	24	75%	
	B	8	1	8	1	9	9	100%	
Tedesco	A	7	3	4	2	10	6	60%	
	B	7	8	3	7	15	10	67%	
	C	1	3	1	3	4	4	100%	

il tedesco e l'inglese. Nel 2011 sono state sostenute 113 certificazioni di inglese su diversi livelli, con un successo dell'88% di esami superati, (in proporzione le femmine ottengono risultati migliori, il 93% supera la prova contro l'85% dei maschi). La certificazione di livello A1 (livello di conoscenza base) rappresenta il 51% delle certificazioni sostenute e il 54% di quelle superate, ma si tratta di uno standard molto limitato della conoscenza linguistica, quindi non sufficiente per una sua reale spendibilità nel mondo del lavoro. Si è quindi scelto, per il 2012, di non attivare questo tipo di certificazione al livello più basso, dal momento che è un investimento non significativo ai fini professionali.

I dati quindi nel 2012 cambiano (**graf. 8**): vengono sostenuti 41 esami, di cui il 78% di livello base (liv. A) e il 22% di livello intermedio (liv. B) con una percentuale di successo pari all'80% sul totale, mentre è del 100% per quanto riguarda il livello B, con un risultato su numeri più ristretti, ma di qualità nettamente superiore per l'attestazione della conoscenza linguistica (**tab. 9, 10 e 11**).

Tabella 10 - Dati certificazione lingua inglese

Anno	Iscritti		superato		totale		
	M	F	M	F	Iscritti	Superato	
2011	73	40	62	37	113	99	88%
2012	25	16	21	12	41	33	80%

Il tedesco, come seconda lingua, ha visto impegnati da subito nelle certificazioni solo gli studenti che potevano effettivamente sostenere un esame a partire dal livello A2. Nel 2011 gli studenti ammessi all'esame sono stati 16 e solo il 44% di loro ha superato la certificazione. Risultati migliori invece nel 2012, con il 69% di successo su un gruppo di 29 ragazzi. Il 14% ha anche sostenuto e conseguito la certificazione di livello avanzato (C1), un risultato molto positivo se si considera il livello linguistico medio non elevato degli studenti.

Tabella 11 - Dati certificazione lingua tedesca

Anno	Iscritti		superato		totale		
	M	F	M	F	Iscritti	Superato	
2011	9	7	6	1	16	7	44%
2012	15	14	8	12	29	20	69%

### Certificazioni amministrativo-contabili - Ebcl\*

Sempre in un'ottica di certificazione delle competenze per una maggiore riconoscibilità e spendibilità nel mercato del lavoro, il Cts si è attivato per essere centro autorizzato ad emettere il certificato Ebcl, la patente europea dell'economia aziendale e del commercio, che ha l'obiettivo di estendere a tutta l'Unione Europea il riconoscimento della qualificazione professionale attraverso parametri standard delle competenze economiche. La scelta è legata al grande investimento in formazione nel settore economico e manageriale fatto dal Cts, oltre all'importanza di percorsi di riqualificazione per donne straniere e fuoriuscite dal mercato del lavoro, percorsi ai quali viene abbinata la possibilità di sostenere l'esame di certificazione. In media vengono organizzate tre sessioni all'anno; nel triennio si sono iscritte 99 persone di cui l'83% donne, con un tasso medio di superamento dell'esame del 54%.

## Certificazione delle competenze nella Formazione continua

Per rispondere alla normativa europea e nazionale che sempre più promuove la certificazione delle competenze il Cts, assieme al Servizio di Formazione continua sul lavoro dell'Area Formazione professionale italiana, ha attivato un sistema di certificazione delle competenze per alcuni percorsi formativi di specifiche figure professionali.

Nel 2012, nell'area fitness e per la qualifica professionale di amministratore di immobile, si sono presentati 55 candidati di cui l'89% ha ottenuto la certificazione di competenze. Al termine del corso è prevista una commissione di valutazione che, attraverso un esame strutturato, certifica le competenze raggiunte dai partecipanti. Il sistema, dopo la fase sperimentale, è in continuo sviluppo e l'Area Formazione professionale si sta attivando per diffonderne la riconoscibilità.

## 5.2 I brevetti sportivi

L'attenzione allo sport e alle professioni ad esso collegato sono una peculiarità del Cts. Per accrescere le competenze spendibili nel settore turistico e sportivo degli studenti che frequentano i corsi Olympia per giovani sportivi agonisti, il Cts ha attivato delle collaborazioni con alcune federazioni sportive riconosciute dal Coni o con associazioni sue affiliate per la preparazione e il conseguimento di brevetti e attestati sportivi.

In particolare nel 2012 sono stati sostenuti 58 esami di brevetto con i seguenti esiti:

- Brevetto di istruttore di 1° Livello di Nordic Walking rilasciato dall'A.N.I. (Associazione Nordic Fitness Italiana) 17 esami (11 positivi)



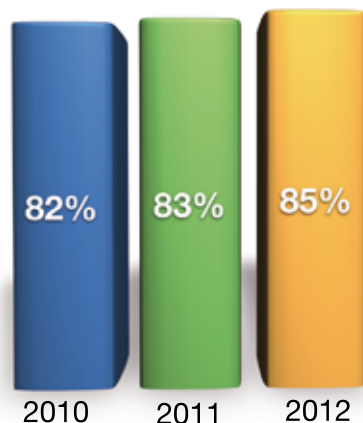
*In palestra non solo sport, sullo sfondo la parete per l'arrampicata sportiva*

- Attestato di partecipazione al corso di Arrampicata sportiva 21 esami (8 positivi)
- Assistente bagnante rilasciato dalla F.I.N settore salvamento 5 esami (2 positivi)
- Maestro di Mountain Bike primo livello rilasciato dalla F.C.I. Federazione Ciclistica Italiana, Settore Mountain Bike 5 esami (4 positivi)
- Istruttore di primo livello di Pesistica e cultura fisica rilasciato dalla F.I.P.C.F. – Federazione italiana pesistica e cultura fisica 10 esami (9 positivi).

## 5.3 Il gradimento dell'attività formativa

E' alto il gradimento dei corsisti per l'attività formativa, come emerge dal monitoraggio che il Cts realizza costantemente al termine di tutte le attività didattiche per introdurre innovazione, tendere al miglioramento continuo e valorizzare il riscontro dei propri clienti. La valutazione sul gradimento del corso, espressa dai partecipanti alle attività di formazione continua, presenta un trend molto positivo, in crescita nel triennio 2010-2012, come si può vedere dal **grafico 9**.

Grafico 9 - Livello di soddisfazione dei corsi di formazione continua  
Valutazione 6 e 5



La percentuale di persone che ha dichiarato un basso apprezzamento del corso si attesta su valori inferiori allo 0,5%.

Il questionario della formazione continua prende in esame anche altri aspetti che servono al Cts per individuare i punti di forza e di debolezza dell'offerta formativa. Nel 2012:

- il 49% degli iscritti valuta il corso frequentato superiore alle aspettative

- l'88% di persone considera molto utile il corso per lo sviluppo di competenze specifiche da spendere nel proprio ruolo lavorativo, conferma l'attenzione del Cts nell'offrire una formazione continua di alto livello;
- l'88% valuta l'organizzazione dei corsi in modo più che positivo.

Tabella 12 - Trend della soddisfazione dei corsi di formazione continua

	2010		2011		2012	
<b>Molto soddisfatto 6</b>	799	48%	509	46%	636	51%
<b>5</b>	583	35%	416	38%	437	35%
<b>4</b>	216	13%	136	12%	143	11%
<b>3</b>	60	4%	32	3%	29	2%
<b>2</b>	14	1%	12	1%	6	1%
<b>Per nulla soddisfatto 1</b>	5	0%	4	0%	5	0%
<b>Totale</b>	<b>1.677</b>	<b>100%</b>	<b>1.109</b>	<b>100%</b>	<b>1.256</b>	<b>100%</b>

Il Cts si attiva per migliorare il benessere delle persone, con un'attenzione particolare ai giovani in formazione, consapevole della funzione educativa presente nella propria mission.

Per gli studenti della formazione di base il benessere a scuola significa soprattutto stare bene con i compagni, instaurare buoni rapporti con gli insegnanti, sentirsi valorizzati sia dai compagni che dagli insegnanti, riuscire a cooperare e partecipare anche ad iniziative formative all'esterno.

Sono queste le opinioni che emergono dalle rilevazioni di gradimento di un gruppo rappresentativo degli studenti, appartenenti alle diverse classi dei corsi di base, che il Cts ha voluto incontrare per approfondire insieme il tema del benessere a scuola.

Gli studenti apprezzano molto il coinvolgimento dei genitori nel processo educativo e formativo, confermando l'attenzione del Cts alla collaborazione con



*Gli studenti di Olympia collaborano con l'associazione Volontarius per imbiancare degli spazi e in cambio ottenere gratuitamente i campi per disputare il Torneo della solidarietà*

le famiglie. Allo stesso modo i ragazzi riconoscono grande importanza all'aver un tutor di riferimento, a sostegno alla propria crescita formativa.

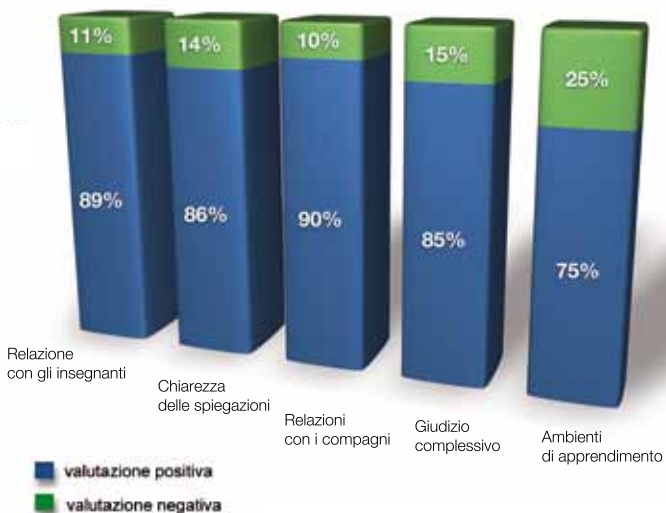
I temi identificati dai ragazzi trovano riscontro nei dati e dimostrano un buon livello di apprezzamento per:

- |                                |     |
|--------------------------------|-----|
| • relazione con gli insegnanti | 89% |
| • chiarezza delle spiegazioni  | 86% |
| • relazioni con i compagni     | 90% |
| • giudizio complessivo         | 85% |
| • ambienti di apprendimento    | 75% |

Il giudizio sugli ambienti di apprendimento è un risultato che il Cts ritiene non particolarmente soddisfacente e che dovrà essere approfondito in occasione della prima indagine di gradimento.

C'è infatti una contraddizione tra i dati rilevati tra gli studenti della formazione di base e la valutazione positiva che emerge dal gradimento espresso dai partecipanti alla formazione continua (89% di alto gradimento), anche in rapporto agli ingenti investimenti fatti per ammodernare le aule, i laboratori e la strumentazione tecnologica, insieme alla manutenzione della struttura (graf. 10).

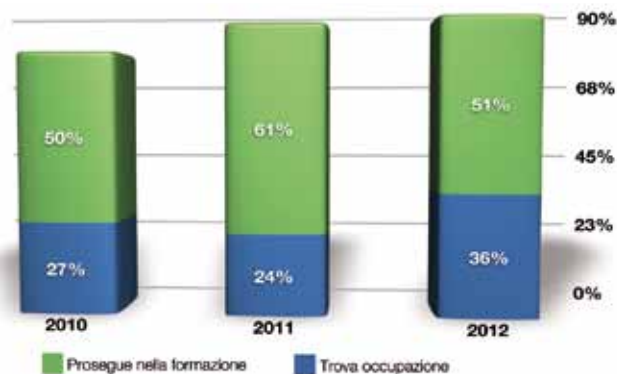
Grafico 10 - Livelli di gradimento nella formazione di base



## 5.4 Il tasso di occupazione

A sei mesi dalla qualifica o dal diploma, il **36% degli studenti usciti dal Cts nel 2012 ha un'occupazione**. Dall'indagine occupazionale che viene svolta ogni anno, emerge poi che il 51% prosegue nei percorsi di specializzazione, per un totale di persone impegnate in attività di studio o lavoro **pari all'87%**, un trend sostanzialmente stabile nel triennio (graf. 11).

Grafico 11 - Tasso di occupazione e prosecuzione dei corsi



La quota importante (51%) di studenti che proseguono nel percorso formativo è certamente un segnale chiaro delle difficoltà di sbocchi occupazionali in un periodo di crisi economica.

La tendenza degli ultimi tre anni dimostra che nel 2010 il tasso di occupazione degli studenti qualificati si attesta sul 27% (il 39% è rappresentato dalle ragazze), mentre il 50% prosegue con percorsi di specializzazione, per un totale di studenti impegnati pari al 77%. Nell'anno 2011, il tasso di occupazione lavorativa scende al 24% e sale la percentuale di ragazze occupate (64%), ma sale la scelta di proseguire con percorsi di specializzazione (61%) con un totale di allievi occupati pari all'85%.



*Il gruppo dei formatori che ha partecipato al Bilancio Sociale  
con i consulenti Marilena Minarelli e Stefano Asprea e la direttrice Nicoletta Rizzoli*

## 6. Il personale come capitale umano ed intellettuale

*Un team di docenti giovane, con un basso turnover e un'alta continuità di servizio sono i tre aspetti che caratterizzano la qualità del capitale umano del Cts. Il 60% degli insegnanti ha infatti meno di 45 anni, al di sotto della media nazionale ed è altamente qualificato, con quasi l'80% in possesso del diploma di laurea.*

*A questo si aggiunge una diffusa esperienza pregressa in azienda o in altre organizzazioni, un aspetto fondamentale per una realtà che deve mantenere un legame stretto e aggiornato con il mondo del lavoro.*

*Alla formazione dei docenti, sia specifica che di settore, il Cts ha dedicato in tre anni oltre 15mila ore. Il 67% dei docenti, percentuale che sale al 100% per gli insegnanti di ruolo, ha superato la procedura per ottenere l'idoneità all'insegnamento. La stabilità e la continuità dell'insegnamento sono garantite dall'alta percentuale di docenti di ruolo e dall'alta continuità di servizio: il 41% dei docenti ha infatti un'anzianità media di 5 anni, mentre il 46% ha un'anzianità di servizio compresa tra i 6 e i 20 anni, addirittura il 18% ha più di 20 anni di esperienza all'interno del Cts.*

E' formato da 57 docenti, 10 amministrativi e una direttrice il capitale umano ed intellettuale del Cts. Un patrimonio costituito da un team di formatori altamente qualificato; **il 78% ha infatti un diploma di laurea**, mentre il **22%** ha un diploma superiore; **il 60%** è rappresentato da **donne** di cui l'**85%** è in possesso di un diploma di **laurea (graf. 12)**.

Per quanto riguarda l'età media (**tab. 13**) **il 59% dei formatori ha meno di 45 anni**, decisamente inferiore all'età media nazionale del personale docente che è di 52 anni<sup>4</sup>.

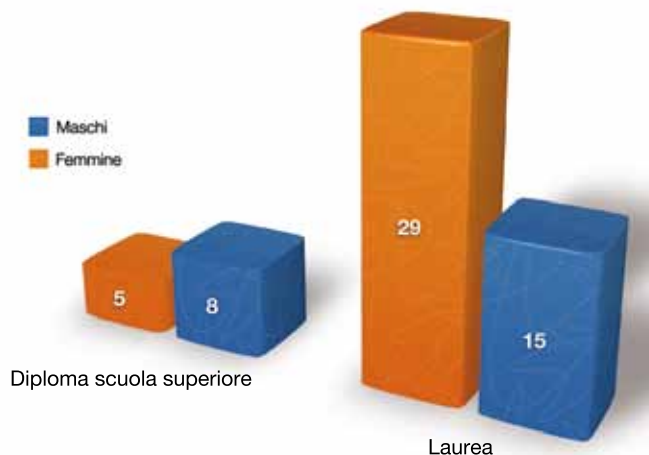
Nel gruppo dei formatori il turn over è generalmente costante: **il 60% dei docenti è infatti di ruolo** e del 40% incaricato annualmente, circa la metà (48%) viene confermata al momento della scelta del posto, garantendo continuità didattica e contribuendo ad accrescere il valore aggiunto di un team coeso che condivide strategie e obiettivi didattici.

Il 20% circa (dato calcolato sulle persone di ruolo insieme alle persone ad incarico, ma sostanzialmente stabili) di nuovi ingressi costituisce una risorsa che può portare nuove esperienze utili all'innovazione nella didattica e nei progetti trasversali.

Il basso livello di turn over è testimoniato anche dalla **continuità di servizio**, rilevata attraverso un questionario su un campione di 39 docenti. **Il 41% dei docenti ha infatti un'anzianità media di 5 anni**, mentre il 46% ha un'anzianità di servizio compresa tra i 6 e i 20 anni, addirittura il **18% ha più di 20 anni di esperienza all'interno del Cts**.

E' interessante notare che, benché la stabilità presso il Cts sia elevata, il **62,5%** dei docenti ha **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

Grafico 12 - Qualifica degli insegnanti



e, contemporaneamente, competenze didattiche aggiornate e diversificate in base alla tipologia di utenza e di corso.

Un'organizzazione complessa e diversificata come il Cts investe nello sviluppo professionale dei propri collaboratori attraverso l'assegnazione di ruoli interni a presidio delle diverse attività. Il 54% dei docenti, infatti, ha svolto almeno una volta nel triennio il ruolo di tutor, il 26% quello di coordinatore di un prodotto formativo e il 54% ricopre altri ruoli, dalla conduzione

Tabella 13 - Età media del corpo insegnante

	Maschi	Femmine	Totale	
fino a 35 anni	3	9	12	21%
da 36 a 45 anni	13	9	22	38%
da 46 a 55 anni	5	13	17	30%
più di 55 anni	2	3	6	20%
	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>57</b>	

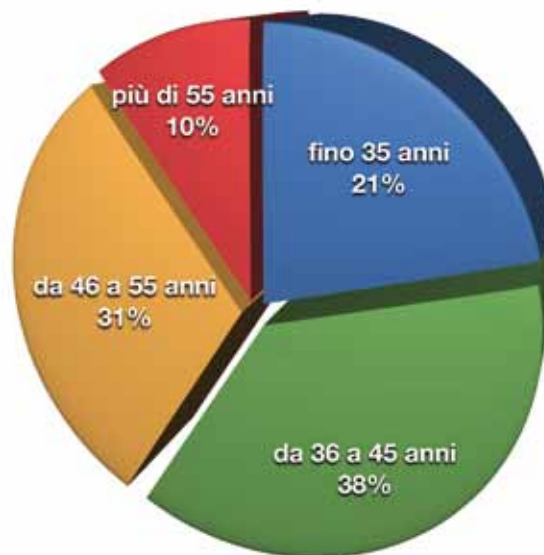
<sup>4</sup>fonte MIUR personale scuole, fascicolo Scuola in chiaro

di gruppi di lavoro, alla gestione del sistema qualità. In alcuni casi la stabilità nel ruolo è abbastanza elevata, soprattutto su incarichi di tutorship (il 48% ricopre il ruolo da più di 3 anni) e di coordinamento (il 50% ricopre il ruolo da più di 3 anni) che richiedono continuità nel tempo.

Il Cts investe e dà valore alla crescita dei formatori chiamati a formare altre persone: nel corso del triennio il personale docente è stato impegnato in **15.744 ore di formazione**, sia specifica per settore (corsi di aggiornamento nel settore informatico), sia generale sulla didattica e sulla gestione di progetti.

Inoltre il 67% dei docenti, pari al 100% dei docenti in ruolo, ha sostenuto e superato una procedura di formazione e valutazione per ottenere l'**idoneità all'insegnamento** e l'11% ha superato la prima fase della procedura con il raggiungimento dell'idoneità sostanziale, che dovrà essere portata a termine con un'altra annualità di impegno formativo e personale. Il personale non docente (**73% donne**) è costituito da una direttrice, una segretaria scolastica, due collaboratrici amministrative, due assistenti di segreteria, un'aiutante amministrativa e quattro bidelli a disposizione di tutto il Centro di formazione Luigi Einaudi.

Grafico 13 - Età media dei formatori



L'aula docenti

## Un percorso su misura



## 7. L'importanza della rete: il capitale relazionale

*Varcare i confini, aprirsi di più all'esterno, conoscere e farsi conoscere per raccogliere sollecitazioni, stimoli, buone pratiche e, al tempo stesso, promuovere un'immagine rinnovata e reale della Formazione professionale, troppo spesso vittima di un pregiudizio "al ribasso" in larghi settori della società. Il Cts lavora da tempo per trasmettere i risultati concreti, tangibili e diretti della propria azione sul tessuto economico e sociale in cui opera. La partecipazione ad eventi e iniziative pubbliche, sia a carattere istituzionale che didattico o formativo, nasce proprio con l'obiettivo di comunicare i risultati di un'attività diversificata e qualificata che il Bilancio sociale ha l'ambizione di*

*raccontare, analizzandone le peculiarità, il valore aggiunto e, allo stesso tempo, i limiti e i margini di miglioramento. Un ruolo importante riveste la comunicazione istituzionale e promozionale, sia attraverso i canali "classici", sia utilizzando i nuovi media e le rinnovate forme comunicative. Insieme al materiale cartaceo informativo e promozionale, ai cataloghi dedicati alla propria offerta formativa, il Cts ha scelto di puntare in modo deciso anche sulla comunicazione on line, che si concretizza soprattutto in un sito internet costantemente aggiornato e con contenuti multimediali, oltre che sulla newsletter inviata periodicamente ai corsisti della formazione continua.*

*Nella foto la collaborazione con la Camera di Commercio:  
il Cts presenta la pubblicazione "L'innovazione attraverso l'utilizzo strategico della diversità."*



*Inclusione. Performance realizzata dagli studenti dell'Operatore dello spettacolo in collaborazione con i gruppi occupazionali dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano.*

Il capitale relazionale rappresenta una componente intangibile del valore sociale del CTS e comprende tutte le relazioni che intrattiene con i soggetti coinvolti nelle sue attività di programmazione, progettazione, organizzazione, erogazione, gestione e valutazione, sia in qualità di destinatari sia in qualità di fornitori o collaboratori.

Il processo di rendicontazione sociale è servito per realizzare una prima ricognizione del sistema di relazioni che il Cts sviluppa con una molteplicità di sog-

getti ed avviare il censimento di possibili indicatori per misurarne dimensione, crescita, rinnovamento e stabilità, ma anche per capire meglio con quali categorie di portatori di interesse è necessario rafforzare l'interazione.

Nella realizzazione della sua attività, il Cts attiva con continuità la propria rete di relazioni, con diversa intensità a seconda delle categorie di stakeholder. Ci sono alcune categorie con le quali il Cts interagisce quotidianamente nella fase di erogazione del proprio servizio, come gli studenti della formazione di

base, gli apprendisti, i formatori ed il personale di supporto, le famiglie nel monitoraggio del percorso formativo dei ragazzi, le associazioni sportive e gli allenatori per le attività svolte dagli studenti agonisti del corso Olympia. Con altre categorie le relazioni sono di estrema importanza, ma la frequenza è legata a progetti o a momenti formalizzati di incontro. Con alcune aziende e associazioni di categoria il Cts ha un rapporto intenso e costante, sia nella fase di progettazione dei percorsi formativi sia nella fase della realizzazione degli stage. La relazione con lo stakeholder “azienda” necessita, comunque, di un ulteriore potenziamento, se si considera che, nel triennio, ben 490 aziende hanno fruito attraverso i propri lavoratori della formazione continua e 190 hanno collaborato alla realizzazione dei progetti di stage, numeri che lasciano ampi margini di miglioramento nel consolidamento di relazioni più strette.

Altri stakeholder con cui il Cts vorrebbe potenziare le relazioni sono sicuramente l'Ufficio Orientamento e le scuole medie, con i quali attualmente si fanno progetti per promuovere la conoscenza della formazione professionale, ma sono limitati a fiere di settore e al progetto Centro Aperto, che accoglie in stage alunni delle terze medie per favorire la conoscenza delle attività formative proposte. Sono però progetti spot che il Cts accoglie, rivolgendosi a target scelti da altri uffici. Il bilancio sociale potrebbe essere un momento importante per far conoscere meglio la realtà della formazione professionale e fare in modo che i ragazzi e le stesse scuole medie abbiano una maggiore informazione sulle potenzialità del Cts.

Il Bilancio sociale, oltre alla funzione di rendicontazione e di processo virtuoso, diventa un importante veicolo per comunicare all'esterno e per affinare le proprie capacità di ascolto nei confronti dei portatori

d'interesse, con i quali il Cts è chiamato a confrontarsi nella propria attività.

Per costruire il bilancio sociale e per avviare un processo di rendicontazione efficace, infatti, l'ascolto e la sollecitazione dei propri portatori d'interesse (stakeholder) risulta un fattore determinante. Il Cts ha espresso nella propria mission la consapevolezza di essere una realtà che opera in una logica multistakeholder che presta attenzione alla pluralità dei propri interlocutori e gestisce le proprie attività in modo coerente con i loro bisogni e aspettative. Per questo nel percorso di costruzione del sistema di rendicontazione sociale, il Cts ha scelto di prendere piena conoscenza dei propri principali portatori d'interesse, attraverso una puntuale mappatura in base al loro interesse ed alla loro influenza.

Il lavoro sul bilancio sociale ha consentito di incontrare contemporaneamente, attraverso la formula del laboratorio, una serie di stakeholder che solitamente intervengono a vario titolo in diversi momenti dell'attività del Cts.

Queste le principali categorie di stakeholder che hanno preso parte ai laboratori, per complessivi 25 partecipanti su 31 invitati:

- Insegnanti/operatori interni
- Studenti/apprendisti/adulti in formazione
- Famiglie
- Aziende
- Associazioni di categoria
- Fornitori
- Ufficio Orientamento
- Ufficio servizio lavoro
- Servizio Formazione individuale

- Scuole Medie
- ASSB
- Clienti della Formazione Continua sul Lavoro (persone giuridiche)
- Altre scuole professionali
- Sindacati
- Associazioni sportive
- Allenatori

La percezione, all'esterno, di un grande deficit di reputazione da parte della Scuola professionale in genere; la necessità di fare una promozione più mirata e chiara nelle scuole medie per far conoscere realmente il valore della formazione professionale penalizzata spesso da pregiudizi; l'importanza di curare anche l'aspetto personale e non solo professionale

degli studenti, la valorizzazione di tutti i servizi aggiuntivi che vengono offerti agli studenti, l'importanza dell'organizzazione e dei ruoli (tutor, coordinamento...), sono solo alcune delle opinioni espresse dagli stakeholder durante i laboratori che hanno anche messo in luce come sia importante creare relazioni non solo unilaterali, ma di sistema, favorendo una maggiore conoscenza del Cts e delle sue attività. Un ruolo importante per raggiungere questi obiettivi riveste la comunicazione istituzionale e l'informazione promozionale, attraverso le rinnovate forme tradizionali ed utilizzando i nuovi media. Il Cts ha scelto di puntare in modo deciso sulla comunicazione on line, che si concretizza in un sito internet costantemente aggiornato e con contenuti multimediali, oltre che sulla newsletter inviata periodicamente ai corsisti della formazione continua la cui diffusione potrà essere in futuro ulteriormente ampliata.



*La partnership con l'Università di Ferrara: il Cts partecipa alla presentazione del Rettore del Bilancio Sociale 2011*



*Presentazione del Ge-Ko, Centro risorse per la gestione strategica dei conflitti*



## 8. Il capitale strutturale

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

I quasi 6.000 metri quadri dell'edificio consentono agli insegnanti di avere a disposizione 46 metri quadri di superficie pro-capite e agli studenti tra i 4 e gli 8 mq.

La specializzazione nel settore informatico richiede poi un'attenzione costante in particolare all'aggiornamento

della dotazione tecnologica.

A questa attenzione per la funzionalità della struttura da parte del Cts, che va a beneficio dei propri clienti, giovani e adulti, non sempre però corrisponde un adeguato rispetto da parte degli studenti.

Alla manutenzione ordinaria, infatti, si aggiunge sempre più spesso una manutenzione aggiuntiva, resa necessaria dagli episodi di danneggiamento e di vandalismo messi in atto da parte di alcuni studenti, oltre che da un utilizzo non sempre attento e appropriato da parte dei docenti.



*Nelle foto l'Auditorium e laboratorio teatrale per il corso di Operatore dello spettacolo e l'ingresso della biblioteca*

Il Cts è preoccupato per l'insufficienza di un servizio adeguato per la manutenzione dell'infrastruttura informatica.

La specializzazione nel settore dell'informatica ha portato solo nel 2012 al Cts 759 iscrizioni ai corsi di informatica per l'ufficio e professionalizzante (il 46% delle iscrizioni ai corsi della formazione continua), 1399 esami ECDL erogati per 718 persone, senza contare che un intero corso della formazione di base, l'Opertore/trice ai servizi di impresa, il più numeroso in termini di studenti, si basa sullo sviluppo delle competenze informatiche.

Per mantenere un alto livello di servizio nei confronti dei propri partecipanti, il Cts ha quindi bisogno di avere un rapido adeguamento della propria dotazione tecnologica.

Il Cts è inoltre un'organizzazione certificata ISO 9001:2000 e si attiva costantemente per mantenere adeguato il proprio sistema di qualità.

## 8.1 Le caratteristiche della struttura

Dal punto di vista strutturale l'edificio del Cts, inserito nella sede più ampia del Centro di formazione professionale Luigi Einaudi, si sviluppa su cinque piani con aule didattiche, uffici, laboratori, aule computer e servizi, con una superficie totale di **5.828** metri quadri. Una struttura che negli anni è cresciuta e si è ammodernata, mantenendo però fede alla filosofia che ne ispirò il progetto e la realizzazione negli anni '70. Una struttura che è parte integrante, ormai, della storia della Formazione professionale italiana dell'Alto Adige (vedi in appendice l'intervista al custode Salvatore Tuttolomondo, vera e propria memoria storica del Cts Einaudi).

Tra il 2004 e il 2006, l'edificio è stato oggetto di modifiche e ristrutturazioni con un costo totale di





*Il servizio bar*

12.110.479 euro. E' stato realizzato il risanamento dei servizi igienici della palestra, l'adeguamento della struttura alle nuove misure antincendio e la sopraelevazione del IV piano consentendo, in questo modo, al Cts di disporre di un numero maggiore di aule informatiche.

La superficie procapite per il personale docente e amministrativo impegnato all'interno della struttura è di circa 46 mq. Ogni studente ha a disposizione in media dai 4 agli 8 metri di aula, in base alla tipologia di attività.

La scuola può contare su un'aula insegnanti, 5 uffici amministrativi, **15 aule didattiche**, **13 laboratori**, di cui uno di vetrinistica e 12 di informatica con un numero di computer che nel 2012 ha raggiunto le 195

unità, con un incremento di 19 macchine rispetto al 2010, pari all'allestimento di un nuovo laboratorio. La struttura dispone inoltre di due palestre, di cui una a disposizione in modo esclusivo e di un teatro che il Cts utilizza come laboratorio per il corso di Operatore/trice dello spettacolo.

Nel 2012 il Cts ha potenziato la propria dotazione tecnologica composta oggi di 7 server, 25 proiettori, 13 stampanti, 22 scanner, 27 telefoni, 2 telecamere e 2 macchine fotografiche digitali.

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

Spazio  
a nuove  
idee

fn



## 9. L'impegno per il futuro

La scelta di adottare il Bilancio sociale come strumento di strategia e monitoraggio è di per sé un impegno ed un investimento che si mantiene anche per il futuro.

Una scelta che ha impegnato a fondo il Cts, in un'analisi accurata delle proprie attività, delle innovazioni e delle buone pratiche realizzate, ma che ha evidenziato allo stesso tempo criticità e limiti da affrontare. Il "numero zero" del Bilancio sociale ha evidenziato l'importanza di un sistema efficace di rilevazione e analisi dei dati utili alla rendicontazione sociale, per colmare le inevitabili lacune presenti su alcuni nodi del sistema che devono fornire informazioni e numeri. Altrettanto importante è strutturare un sistema di confronto con altre realtà (benchmark) e proseguire nella rendicontazione sociale.

Raggiungere questi obiettivi, che richiedono tempo e capacità, è indispensabile se si vogliono costruire relazioni e sistemi efficaci e se si considera che la realizzazione del bilancio sociale procede parallelo e intrecciato all'attività ordinaria e principale del Cts.

Disporre di un sistema informativo integrato di raccolta dei dati è un presupposto indispensabile per rafforzare la cultura dell'analisi e del monitoraggio. Anche in questo caso lo sforzo del Cts non è semplice, perché il sistema informativo da cui i dati possono essere ricavati non è ancora integrato e le banche dati non sono collegate tra loro. Per poter ottimizzare il processo, sarà necessario migliorare gli strumenti

informativi, potendo contare sull'adesione del personale per organizzare in modo sistematico ed efficace la raccolta e la rielaborazione delle informazioni.

Già in questa edizione il Cts avrebbe voluto riservare un capitolo del proprio bilancio sociale al tema importante del benchmark, cioè all'analisi e al confronto con altre realtà simili a livello provinciale e nazionale. Oggi però il sistema di raffronto è in fase di costruzione solo per il mondo dell'istruzione, che sta sviluppando il sistema "Scuola in chiaro", uno strumento utile per supportare le scuole nel processo di autovalutazione rispetto ad un quadro di riferimento nazionale.

La realtà delle scuole professionali e dei centri di formazione professionale non ha ancora un sistema strutturato di raccolta e analisi dati. Il Cts ha cominciato nel 2012-13 ad introdurre in via sperimentale le prove INVALSI, i cui esiti potranno servire come base di ragionamento e confronto con il contesto delle scuole professionali. Il Cts cerca il confronto con altre realtà simili, in particolare con la vicina Provincia di Trento, ma la costruzione di un insieme di indicatori comuni per un'analisi e un confronto è un processo che va strutturato, richiede tempo e coinvolge più interlocutori.

Il Cts vede e vive il bilancio sociale e il sistema qualità come attività in movimento, entrambe utili per il miglioramento continuo che nasce dalla conoscenza dei propri processi, dei propri dati e dei propri trend.



La consapevolezza di ciò che si è, rappresenta la migliore base per elaborare la propria strategia di sviluppo, in stretto legame con il territorio e con la competitività del suo mercato.

Per mantenere questo impegno, il Cts ha la necessità

di uno scambio continuo con i propri portatori d'interesse, di quei destinatari della propria azione ai quali chiede un supporto costante e la conferma dell'utilità dell'investimento a vantaggio dell'intera comunità di riferimento.

# 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 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.

**Formazione di base** - si intendono i corsi di formazione indirizzati a coloro che devono assolvere l'obbligo scolastico formativo.

**Formazione continua** - per formazione continua si intendono tutti i corsi destinati all'aggiornamento 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

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

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

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

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

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

**Wiki** - creazione di glossarie e brevi voci enciclopediche on line

# Appendice

## La memoria

### **Intervista a Salvatore Tuttolomondo, custode e memoria storica del Centro di formazione professionale “Luigi Einaudi”.**

#### **Da quanto tempo lavora qui?**

Dal lontano 1979. A marzo del 2014 sono 35 anni. Andrò in pensione a dicembre di quest'anno.

#### **In questi anni quali sono i cambiamenti più evidenti e tangibili che ha rilevato rispetto alla struttura?**

Ricordo che inizialmente non c'erano i lampadari, le persiane alle finestre e nel cortile vi erano pochi lampioni e l'illuminazione era scarsa. La struttura era già dotata di montacarichi e ascensore, ma è stato tutto rinnovato con la ristrutturazione di dieci anni fa.

Nella medesima ristrutturazione sono state sostituite le vetrate e le porte di tutto l'edificio, che venne quindi dotato delle adeguate strutture a norma di legge: le attuali porte rosse e le scale di emergenza.

Nel tempo è stato inserito anche un allarme antifurto, che prima non c'era.

Le aule erano completamente diverse rispetto a quelle attuali.

Nessuna era dotata di proiettori, computer o strumenti tecnologici. All'interno c'erano solo i banchi, la



lavagna e la cattedra dell'insegnante. Adesso, invece, c'è un computer per ogni aula, con il proiettore, la stampante...

La mensa, la palestra e l'auditorium, invece, sono sempre esistiti. Quest'ultimo è stato ristrutturato e modernizzato nel '97, quando è stato inaugurato con il nome di "Lucio Battisti". In quell'occasione è stato anche costruito l'ascensore esterno alla scuola.

Un altro grande cambiamento nella struttura è avvenuto sei o sette anni fa, quando è stato costruito il IV

piano dell'edificio, originariamente di soli tre piani e oggi al IV piano troviamo altri uffici e una serie di aule informatiche.

Il nuovo spazio ha permesso anche di spostare l'ufficio orientamento, all'epoca collocato al piano terra, nei piani alti e di trasformare lo spazio "liberato" per quella che oggi è l'aula convegni.

Nello stesso anno in cui è stato costruito il quarto piano sono state installate le caldaie nuove ed è stato fatto l'impianto dell'aria condizionata, prima inesistente.

Ho infine potuto assistere ad un'altra opera di ristrutturazione e cambiamento della struttura che è quella iniziata ormai tre anni fa per la ristrutturazione di nuovi laboratori della Scuola per l'industria, temporaneamente spostati ora nelle sedi di via Galilei.

### **E rispetto ai servizi offerti dalla struttura (corsi, iniziative) cosa ha visto cambiare?**

Prima c'erano quasi esclusivamente corsi la mattina e poi anche di pomeriggio. Gli orari dei corsi erano generalmente dalle 08:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30. Pochissimi erano i corsi serali. Forse due o tre.. si trattava per lo più di corsi di saldatura. I ragazzi che frequentavano i corsi saranno stati circa 800, la maggioranza dei quali erano apprendisti. Quasi tutti lavoravano. Ricordo che all'inizio c'era anche uno specifico settore per disabili. Se guardate nei depliant di quegli anni, troverete foto e riferimenti alle attività. Per i disabili erano previste aule specifiche e

con i ragazzi più autonomi si organizzavano attività laboratoriali, tra cui ricordo i lavoretti con la ceramica, le attività di musica (con il tamburo) o i lavoretti di falegnameria.

### **Che cambiamenti ha notato nei ragazzi di oggi rispetto a quelli di allora?**

I ragazzi di oggi sono meno "gestibili". Oggi non puoi fargli notare qualcosa che subito rispondono. Prima c'era molto più rispetto per gli adulti e per il ruolo dei docenti e direttori. C'era molta più disciplina.

### **C'è qualcosa per cui prova nostalgia rispetto ai primi anni di servizio in questa struttura?**

Prima c'era molta più comunicazione e collaborazione tra le tre scuole. Ricordo addirittura che prima esisteva una sola porta che portava agli uffici delle direzioni dell'industria e del commercio: non era così divisa una scuola dall'altra. Anche a livelli di spazi, intendo.

### **Cosa Le piace di più del Suo lavoro?**

Il contatto con le persone. In tutti questi anni di lavoro non ho mai avuto screzi o incomprensioni con nessuno. Sono un tipo piuttosto calmo e mi ritengo assolutamente soddisfatto dell'attività svolta.







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

Via S. Geltrude, 3 - 39100 Bolzano

Tel. +39 0471 414471

Fax + 39 0471 414474

Email: [fp.cts@scuola.alto-adige.it](mailto:fp.cts@scuola.alto-adige.it)

[www.cts-einaudi.fpbz.it](http://www.cts-einaudi.fpbz.it)

