

9. Quale ruolo per l'Istituto Professionale di Biasca?

La sede SPAI-SAMS Biasca vive un momento di notevole rinnovamento. L'apertura del nuovo Centro professionale polifunzionale (unica scuola superiore nella regione Tre Valli), con tutte le varianti formative disponibili e con la ventilata introduzione dell'insegnamento a blocchi, ci portano ai seguenti intenti:

- rivalutare la formazione professionale pensando all'Istituto come a un elemento di riferimento in un determinato contesto regionale;
- conoscere in modo più approfondito le aspettative che si hanno all'esterno nei confronti della nostra scuola;
- analizzare il funzionamento dell'Istituto al suo interno, le esigenze organizzative, il coinvolgimento dei vari attori (quale partecipazione degli apprendisti, ecc.), la collaborazione docenti. Si intende pure valutare quale modello organizzativo e pedagogico è più adeguato alle esigenze specifiche dell'Istituto (insegnamento a blocchi?);
- promuovere la circolazione delle informazioni da e con l'esterno.



Claudio Baccalà -
Il volo della farfalla sul paesaggio

Bisogna premettere, prima di passare alle principali risultanze di questa esperienza, che i tempi previsti per sviluppare questo progetto erano di 2 anni scolastici, con un utilizzo di 12 ore lezione settimanali e la partecipazione di 5-8 docenti.

Queste condizioni, purtroppo, non ci sono state accordate e dunque abbiamo dovuto accontentarci di 1 anno scolastico con 9 ore lezione settimanali; il gruppo che ha lavorato a questo progetto era formato da 4 docenti.

Passiamo ora ad alcune rilevazioni che abbiamo potuto fare leggendo i dati emersi nella fase di analisi interna del Centro Professionale, ci riferiamo dunque al nostro primo intento. Ciò che emerge è soprattutto vicino alla sfera dell'insegnamento e dell'apprendimento (relazione apprendista-docente, aspettative che si fanno gli apprendisti sul docente, ecc...).

Gli apprendisti reclamano a gran voce una classe docente *disponibile* (comprensiva). Quanto detto mette in luce il fatto che il docente bene o male non deve rappresentare un eventuale elemento di attrito e di contrasto nella loro crescita ed educazione.

I giovani dei primi corsi richiedono pure docenti *simpatici*; richiesta, questa, relativa presso gli apprendisti degli ultimi corsi. Questo dato molto interessante mostra gli evidenti mutamenti di maturazione dei giovani; quindi le loro esigenze nelle relazioni umane professionali e non.

I docenti del nostro centro, a giudizio della maggior parte degli apprendisti, hanno comportamenti ed atteggiamenti educati e rispettosi nei confronti dell'utenza. Ci sono pur tuttavia qua e là delle osservazioni particolari. Ad esempio, alcuni apprendisti ammettono di detestare il fatto che il docente «interroga sempre i più bravi e dialoga sovente con loro»; altri sono molto sensibili al fatto che «il docente perde le staffe un po' facilmente».

Per concludere questo aspetto delle nostre rilevazioni proponiamo una testimonianza abbastanza significativa:

«Non ci sono atteggiamenti del docente che mi disturbano; noi abbiamo dei difetti che lui conosce e lui ha difetti che noi conosciamo».

Un importante elemento emerso è che i genitori risultano essere interessati all'attività della maggior parte degli apprendisti interrogati. I genitori giocano ancora un ruolo importante, cosa non indifferente, in una società come la nostra dove il nucleo familiare è minacciato a più riprese.

I genitori ed altri famigliari risultano essere anche un punto di riferimento, soprattutto nei primi corsi, per la risoluzione dei compiti e di altre attività scolastiche a casa. A questo proposito, bisogna dire che negli apprendisti degli ultimi anni, c'è un certo disinteressamento per lo svolgimento delle attività scolastiche a casa (compiti, ecc...). La maggiore mobilità, data dal fatto di possedere un'automobile, avere la maggiore età, distoglie parzialmente il giovane dagli impegni scolastici.

Risulta infatti che il 20-25% degli apprendisti degli ultimi corsi non svolge le attività scolastiche richieste a casa (compiti).

Sempre per quanto riguarda l'apprendimento, alcuni apprendisti dicono di riscontrare delle difficoltà nel disegno tecnico. I motivi di queste difficoltà, riscontrate specialmente nei primi corsi, possono essere molteplici; tra gli altri, il fatto di aver esercitato poco questa disciplina negli anni precedenti l'apprendistato.

A proposito delle relazioni dei nostri apprendisti con i loro coetanei di altri generi di scuola (licei, commercio, altri tipi di scuole professionali...), possiamo sottolineare quanto segue: l'atteggiamento degli apprendisti del Centro Professionale di Biasca verso i loro coetanei di altre scuole è disinvolto e si dicono *orgogliosi* di essere apprendisti.

C'è però una piccolissima parte di apprendisti che dice di sentirsi in *imbarazzo* quando deve dialogare o trascorrere una serata con liceali o allievi di una scuola di commercio o altro.

Le sostanziali differenze che vedono gli apprendisti verso gli ordini di scuole a tempo pieno sono: *il salario* che gli studenti non percepiscono e *il maggior numero di giorni di vacanza* che gli studenti di scuole a tempo pieno hanno a disposizione.

Ma molti apprendisti affermano anche: «non ci sono grandi differenze fra noi e i nostri coetanei che frequentano scuole a tempo pieno.»

Infine per quanto concerne gli apprendisti, non abbiamo rilevato delle differenze tali da poterne creare una particolare tipologia. Sono emersi atteggiamenti, dati e risultati abbastanza analoghi per tutte le professioni. Esemplichiamo quanto detto: non è che ci sono giovani di una professione che fanno compiti più di giovani di un'altra o viceversa. Ciò non toglie che, soprattutto dal punto di vista delle conoscenze tecniche, in certe professioni è richiesta una mole di nozioni superiore rispetto ad altre (disegno tecnico). Sempre per l'analisi all'interno del nostro Istituto, stiamo svolgendo un sondaggio tramite questionario, presso i docenti. Al momento della stesura della sintesi, non è ancora possibile l'analisi definitiva dei dati raccolti.

C'è sembrato opportuno anche uscire dal Centro Professionale ed avvicinarci al pubblico con delle serate informative sul Centro e sulle possibilità di formazione che quest'ultimo permette (formazione per apprendisti, postirocinio, ecc...). Questo doveva essere, almeno in parte, il secondo intento del nostro progetto. Dopo una campagna pubblicitaria capillare ed intensa, abbiamo svolto le serate vere e proprie, quattro in tutto, aperte al pubblico in genere (senza distinzioni tra addetti ai lavori ed altri). Per queste serate abbiamo scelto le seguenti località: Acquarossa, Faido, Biasca e Castione.

I risultati di questa attività, non sono, purtroppo, molto incoraggianti. Le persone che hanno aderito a queste serate, sono state una sessantina in tutto. Precisiamo che due di questi appuntamenti hanno «attirato» complessivamente una decina di persone. E' evidente che dopo queste serate, le riflessioni da parte del nostro gruppo sono state molte. Risulta comunque difficile dare una chiara motivazione al perché di simili «miserie» affluenze di pubblico. Se è vero che eravamo in piena preparazione delle elezioni comunali, è altresì vero che non c'era nessun comizio partitico pre-elettorale in quelle sere. Abbiamo pure avuto la fortuna di non incappare in nessuna partita di coppe calcistiche europee. Eppure i risultati sono quelli sopra citati.

La spiegazione di un tale fenomeno va oltre qualche giustificazione isolata, ma riguarda un comportamento sociale globale verso certe attività o

certi elementi tematici (es.: la presentazione di un centro professionale).

Quelle sin qui descritte sono le principali risultanze emerse dalla nostra esperienza. Ci siamo comunque ripromessi, vista la portata del proget-

to, di non lasciare l'opera sospesa, ma di continuare fino a dare un certo senso di completezza a questa esperienza.

**Istituto Professionale
polifunzionale di Biasca**

10. Un approccio alla qualità

Si è partiti dal presupposto che l'istituzione della maturità professionale commerciale (MPC) si rivolga ad allievi interessati a estendere la loro preparazione con ulteriori studi in scuole specializzate. Dato che le organizzazioni aziendali sono in forte evoluzione si ritiene importante che le classi di MPC possano verificare con un caso pratico il concetto di «Total Quality», applicato da un numero sempre maggiore di imprese. Le principali caratteristiche del progetto risiedono:

- nell'abituarsi a una mentalità flessibile e aperta;
- nel credere a un miglioramento continuo delle proprie prestazioni;
- nel saper lavorare in piccoli gruppi di lavoro;
- nel saper assumere responsabilità;
- nel sapersi adattare a compiti diversi e ruoli diversi;
- nell'integrare varie materie.

L'idea di utilizzare la possibilità del cosiddetto monte ore per studiare alcuni aspetti del mondo della qualità nasce da alcune constatazioni: anzitutto da quella che una scuola di indirizzo commerciale come la nostra, si trova quotidianamente confrontata con il mondo aziendale e i suoi cambiamenti. Spesso poi, l'evoluzione (culturale e tecnologica) delle imprese è assai rapida. Va inoltre preso in considerazione il fatto che oggi sono molte le aziende che operano nell'ottica del concetto Total Quality Management (TQM), mentre altre hanno ottenuto o stanno ottenendo la certificazione in base alle norme ISO: alcuni istituti scolastici del nostro Cantone stanno pure lavorando in questa direzione. Per questi motivi abbiamo

ritenuto importante rivolgere la nostra attenzione al concetto di qualità nel «servizio Scuola».

Teniamo a precisare che avevamo a disposizione un tempo relativamente breve e non c'era la possibilità di coinvolgere tutte le componenti scolastiche interessate. Il lavoro svolto dal nostro gruppo è pertanto da leggere come un tentativo di esplorazione in un campo ancora poco conosciuto.

Se da un lato la qualità è da definire, pure i partecipanti al processo sono da definire. Uno spunto interessante ci è fornito da Giuseppe Negro, come risulta dall'estratto che proponiamo qui di seguito (*Il concetto di cliente nella scuola*):

«L'attuazione di questa strategia centrale nella logica della qualità totale richiede un primo importante chiarimento. Che cosa significa cliente nella scuola? Chi è il cliente della scuola? Si può parlare di impresa scuola? Quali sono i prodotti o servizi della scuola?

Per cliente si intendono i soggetti che si avvalgono delle prestazioni di professionisti o di altri lavoratori o che acquistano prodotti e servizi per il soddisfacimento dei loro bisogni. Non si pensa pertanto al concetto di clienti in termini prettamente commerciali, ma in termini di soggetti che esprimono bisogni e attese da soddisfare.

Pur riconoscendo che la scuola non è un assemblaggio di linee di produzione o un supermercato, è possibile tuttavia individuare gli attori, l'oggetto della transazione, i processi di trasformazione, i fornitori. I principi rimangono, le specifiche di applicazione sono differenti. Gli studenti non sono il prodotto, la loro educazione lo è. Lo studente è cliente in quanto fruitore di un servizio, l'insegnamento,