

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 progetto,

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

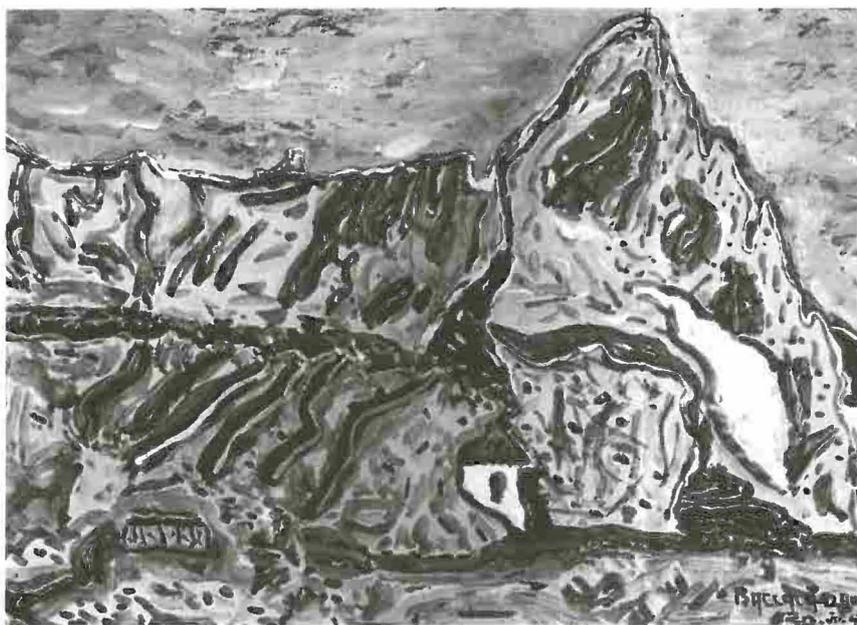
ritenuto importante rivolgere la nostra attenzione al concetto di qualità nel «servizio Scuola».

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,



Claudio Baccalà – Ghiridone

che è fondamentale per la sua crescita e per quella del Paese in cui vive. Ma non solo. Le scuole di ordine superiore sono i clienti in quanto fruiscono delle informazioni di base circa gli studenti che ricevono e dell'insegnamento ed educazione forniti.

Il mondo del lavoro e la società nel suo insieme sono clienti della scuola, in quanto fruiscono di abilità (saper fare), conoscenze (sapere) e comportamenti (saper essere) sviluppati all'interno della stessa.

I genitori sono clienti nel momento in cui scelgono il tipo di scuola a cui affidare i loro figli e sono coloro che pagano concretamente il servizio sia direttamente, nel caso di rette per la scuola privata, sia indirettamente, nel caso di imposte e tasse per la scuola pubblica.

La qualità totale evidenzia, accanto al concetto di cliente esterno, un principio che non sempre è così lucidamente messo a fuoco e considerato: quello del cliente interno. Gli insegnanti sono clienti nel momento stesso in cui fruiscono degli strumenti didattici e delle strutture messe a loro disposizione per supportare e rendere più efficace l'insegnamento. Analoga situazione è riscontrabile per il personale non docente, sia personale di segreteria e operatori scolastici, sia personale dei servizi ausiliari.»<sup>1</sup>

Partendo dalle idee espresse da Negro<sup>2</sup> abbiamo posto l'accento sull'analisi delle cinque P raffigurate nello schema.

A partire dalla figura riprodotta, il gruppo di lavoro (una decina di insegnanti delle classi di Maturità commerciale) ha pensato di concentrare gli sforzi su un solo aspetto della qualità: quella percepita dagli allievi-clienti. Gli altri aspetti sono stati discussi e toccati solo marginalmente. Un confronto tra qualità progettata e qualità prestata potrebbe, ad esempio, rappresentare una forma di approfondimento per ulteriori progetti.

Nel nostro caso è stato sottoposto alle classi un formulario di cinque pagine, per mezzo del quale, in forma anonima, gli allievi potevano esprimere un giudizio personale sul servizio offerto dalla scuola. Siamo chiaramente sempre stati coscienti dei rischi che il tentativo comportava e le risposte sono state interpretate con la necessaria prudenza. Nonostante i buoni propositi, un allievo non ha sempre e per forza il medesimo comportamento del cliente di un negozio: fra i banchi abbiamo anche allievi che non hanno veramente scelto di esserci e la mancanza di motivazione può portare qualcuno ad addossare ad altri le colpe del proprio insuccesso.

Temi toccati dal questionario: il ruolo di un docente dal punto di vista degli allievi; il livello di soddisfazione o di insoddisfazione raggiunta dall'allievo rispetto ad aspettative precedenti; un giudizio su ogni insegnante (dal modo di spiegare alla competenza percepita, dalla chiarezza dei suoi criteri di valutazione alla misura in

cui ogni insegnante si preoccupa dei singoli allievi). Si chiedevano anche le materie preferite, quelle meno amate, quelle in cui l'allievo otteneva buoni profitti e quelle, invece, in cui l'allievo palesava difficoltà: in entrambi i casi si chiedeva di giustificare la risposta.

Al momento della redazione del presente articolo, i lavori di interpretazione e la stesura di una sorta di «manuale d'uso» per altre scuole interessate ad approfondire l'esperienza, non sono ancora terminati. La stesura di un rapporto definitivo avverrà tra breve e al momento siamo in grado di anticipare solo alcune conclusioni.

Va anzitutto detto che si è trattato di un lavoro che ha dato ampie soddisfazioni ai partecipanti e che fra altri aspetti ha permesso di verificare l'efficacia di un lavoro di gruppo. Ogni insegnante poi, a partire dai dati ottenuti, ha potuto rendersi conto dell'eventuale differenza tra la sua intenzione pedagogico-didattica (ciò che l'insegnante interpreta come «qualità prestata», ma che andrebbe comunque esaminata con aiuti esterni) e ciò che il suo cliente-allievo aveva percepito (qualità percepita).

### Scuola Professionale Commerciale di Bellinzona

#### Note

<sup>1</sup> «Qualità totale a scuola», G. Negro, Sole 24 Ore, ed. 1995, pag. 57.

<sup>2</sup> Vedi anche: «Organizzare la qualità nei servizi», di G. Negro, Il Sole 24 Ore, 1992.

Docenti/Scuola	Qualità Progettata	Qualità Prestata
Allievi/Clienti	Qualità Prevista	Qualità Percepita
Altre Scuole	Qualità Paragonata	