

Alcuni aspetti dell'insegnamento commerciale in Svizzera nel quadro dell'apprendistato di commercio e delle Scuole d'insegnamento secondario superiore di commercio

di Gabrielle Fasnacht

Il nostro Presidente mi ha pregato di presentarvi la situazione in Svizzera dell'insegnamento delle discipline a noi care, con priorità alla stenografia e alla dattilografia. È con grande piacere che oggi mi indirizzo a voi.

I tempi hanno completamente cambiato la situazione e le quattro federazioni svizzere, che formano attualmente l'INTERINFO, e cioè

l'Associazione svizzera di burotica e comunicazione (ASSAP)
l'Istituto stenografico svizzero Duployé (ISSD)
la Federazione svizzera di stenografia Stolze / Schrey /SSV)
l'associazione dei docenti nelle materie commerciali (VLB)

non si occupano più di stenografia, dato che questa materia non è più insegnata ufficialmente in Svizzera. L'INTERINFO è, nel nostro paese, il Gruppo nazionale dell'INTERSTENO.

Noi ci applichiamo, nel quadro delle nostre associazioni, a tenere accesa la fiamma delle nostre branche, anche se i grandi quotidiani pubblicarono, già una ventina d'anni or sono, "la morte della stenografia" da una parte e qualche anno più tardi: "La morte della dattilografia". A ciò abbiamo reagito e le nostre riviste professionali ne sono la testimonianza: il Punto, in italiano, lo Stenografo Svizzero, in tedesco, e Le Signal Duployé, in francese, fanno meritevoli sforzi per mantenere viva, il più a lungo possibile, la fiamma dell'arte abbreviativa, la quale ci ha permesso di fare carriera. Ma la battaglia ne vale poi la pena ?

Abbiamo compreso, dopo numerosi anni, che il futuro è nell'informatica. È per questo motivo che le nostre riviste, almeno alcune tra di loro, pubblicano recensioni, che si riferiscono all'informatica, alla burotica, con spiegazioni ed esercizi di trattamento testi, in Excel ed in Access.

Per rivolgermi a voi e per essere in grado di potervi dare un valido messaggio, mi sono informata presso diverse Scuole, primarie e superiori. In Svizzera, la maggior parte dei fanciulli hanno accesso all'elaboratore già dalla prima età. La pratica non è identica in tutti i cantoni, ma posso affermare che, già alla scuola materna, i piccoli hanno la possibilità di giocare con l'elaboratore, sovente quale ricompensa della loro buona condotta. Mi sono pure avvicinata ai politici, ho seguito alcuni dibattimenti, perché ci tenevo assai a poter dipingere un quadro veritiero del futuro delle nostre specialità, alle quali siamo alquanto innamorati. Nelle famiglie, sono sovente i piccoli che aiutano i loro genitori a uscire da un qualche problema con l'elaboratore. Dalle mie ricerche risulta che

l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ai nostri giorni è parte predominante per l'avvenire. Non siamo i soli a preoccuparci, al contrario! Questo utilizzo è al centro delle azioni politiche in materia d'educazione. La Confederazione mette a disposizione 100 milioni di franchi per poter installare Internet nelle scuole. È vero che queste tecnologie offrono un domani promettente. Sembra già ora appurato che la posta in gioco con le relative sfide saranno commisurate alle speranze che le generano. Noi possiamo immaginare l'universo in termini di tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Questo permette alle nostre Autorità di riflettere, tra l'altro, ad una nuova economia, ad una politica e a pedagogie nuove. Ma tutto il mondo è pronto a sottomettersi? L'infatuazione di certuni si urta con l'attendismo, come pure alle reticenze di altri quando si delineano le sfide.

Bisogna, in primo luogo, esaminare la sfida economica, siccome dobbiamo formare donne e uomini capaci di adattarsi ad un mercato in costante instabilità. In seguito viene la sfida politica e sociale, dato che, in una prospettiva democratica cara alla nostra società, bisogna evitare la "frattura numerica" che opporrebbe le ricche informazioni alle informazioni povere.

Rimane allora la sfida pedagogica che dovrebbe permettere un'integrazione armoniosa delle tecniche d'informazione e della comunicazione nel decorso della formazione: il tutto mirando ad un utilizzo intelligente, anche critico, di questi strumenti di conoscenza.

Per poter sviluppare il posto ed il ruolo di queste tecniche nella scuola, dei progetti sono in corso di attuazione a livelli differenti. L'interesse manifestato dalle imprese, unitamente all'investimento di alcuni insegnanti, permettono la messa a punto di esperienze innovative con la linea di queste tecnologie. I diversi attori ingaggiati in questa avventura (Uffici federali, cantonali, associazioni di insegnanti, ecc.) creano tra di loro delle sinergie con le quali si intesse una rete di coordinamento tra le parti interessate.

Detto questo, ecco alcune precisazioni circa l'insegnamento effettuato nelle Scuole professionali commerciali. In Svizzera, come forse già saprete, si applica il sistema "duale". Terminate le scuole dell'obbligo verso i 16 anni (se non hanno scelto di continuare gli studi), questi giovani possono optare per un apprendistato commerciale o professionale ed entrare alle dipendenze di un'impresa. Gli apprendisti vanno a scuola 1 giorno e mezzo o 2 la settimana, mentre gli altri giorni lavorano presso un ufficio o un'impresa. Dato che è l'Ufficio federale della formazione e della tecnica, che regge gli apprendistati secondo un programma-quadro, i cantoni godono di una certa libertà per determinare il numero di ore di ciascuna disciplina, con la condizione che le Scuole professionali non vadano troppo né al di sopra né al di sotto dei quadri prescritti dalla Confederazione.

Come vi ho già detto, ufficialmente non si insegna più la stenografia. Alcune imprese, le quali credono ancora in questa materia, prevedono dei corsi in opzione, ma sono alquanto rare.

Le tendenze che si intravedono attualmente nell'insegnamento, sono raggruppate sotto la denominazione ICA, cioè INFORMAZIONE - COMUNICAZIONE -

AMMINISTRAZIONE. Una riforma è stata avviata e permetterà tre vie, dove tutti gli apprendisti saranno formati in tre anni:

1. La via di base che rimpiazza l'apprendistato per gli impiegati d'uffici, che prima era di due anni.
2. La via normale per gli apprendisti di commercio.
3. La via "maturità" che dà accesso alla maturità professionale commerciale, e che comprende due tendenze: l'una in parallelo con la maturità federale (che si può definire convenzionale) e l'altra che può integrarsi nella riforma commerciale di base. Per l'ottenimento del certificato federale di capacità, come pure per la "Maturità", gli apprendisti frequentano la scuola due giorni per settimana, sui cinque di lavoro.

Era stata posta la domanda, ad alcune scuole della Svizzera romanda come pure della Svizzera tedesca : queste si erano sottoposte a detta prassi, vale a dire se gli apprendisti prima di entrare in un'impresa non avessero dovuto subire delle settimane di formazione (da 5 a 8 secondo il caso), per acquisire le conoscenze orientate alla "burotica", al fine poi di essere utili sul "terreno".

A Losanna, per esempio, la Scuola professionale occupa da 15 a 20 classi in parallelo. Se si fosse voluto applicare questo modello dove gli allievi avrebbero dovuto frequentare la scuola in permanenza durante sei settimane, le classi del secondo e del terzo corso come pure tutte le altre sezioni sarebbero dovuti rimanere a casa. È per questo che si è ritornati sull'apprendistato più tradizionale in ciò che concerne soprattutto gli orari, ma lasciando all'apprendista una certa autonomia. Sono organizzate delle giornate denominate "progetti". Sarebbe più giusto definirle "seminari", dato il lavoro che si compie. Una dozzina di queste giornate sono organizzate nell'arco dei tre anni di apprendistato. Per "progetto" si intende l'organizzazione di una visita presso un'impresa, dove l'apprendista prevede un "piano d'azione" con la definizione dei documenti necessari. Una seconda giornata è consacrata a questa visita e in seguito l'apprendista allestirà un resoconto.

Gli aspetti di ciò che si potrebbe definire la burotica pura sono evocati nel primo anno d'apprendistato. Sotto INFORMAZIONE-COMUNICAZIONE-AMMINISTRAZIONE tre giornate sono riservate ai "progetti". Per seguire l'attualità, gli apprendisti hanno preparato, alla fine dello scorso anno, un "progetto" sull'euro in tre giornate di "seminario-progetto". Hanno dovuto redigere un questionario per poter intervistare la gente nelle imprese ed altrove. Si sono recati sul posto ed in seguito ne hanno tratto i risultati. Di conseguenza, i docenti hanno un ruolo che si discosta dalla burotica insegnata alcuni anni or sono. I docenti sono dunque chiamati a lavorare con i loro colleghi di altre branche, formando così un gruppo interdisciplinare.

Nel quadro ICA, nel secondo anno è previsto il trattamento del testo, come pure un periodo consacrato alla corrispondenza commerciale, ma gli apprendisti hanno poca dimestichezza con questa materia. Nelle imprese, le lettere sono già formattate e

classate in un "file" di dati e non è più necessario riflettere a lungo per redigere le lettere correnti.

I docenti di burotica-informatica sono dispiaciuti che lo spirito della formazione di base sia completamente andato perso con questi "progetti". Non parliamo della conoscenza della tastiera per la dattilografia dove il tempo che è lasciato a questa iniziazione è generalmente insufficiente, in quanto le ore sono sottratte per l'elaborazione di incarti, (interessanti fin che si vuole) ma dove la base è un po' sacrificata. La riforma dell'apprendistato federale commerciale di base - RFCB - ha permesso anche ai docenti di organizzare delle giornate di formazione per Internet, dunque compresa la comunicazione esterna: poi Windows e Excel e, in una terza giornata, la metà del tempo è consacrata a PowerPoint mentre l'altra metà alla creazione di pagine web. Non si tratta, evidentemente, che d'una sensibilizzazione a questi problemi, ma questo permette all'allievo d'avere alcuni strumenti a sua disposizione. Con ciò, già dall'inizio, questi giovani sono operativi presso il datore di lavoro.

Nel terzo anno, niente insegnamento di burotica, ma 2 periodi di dattilografia e comunicazione ed un periodo d'informatica: 180 periodi ritornano a ICA ma la corrispondenza ha degli obiettivi meno ambiziosi: ciò non è sempre gratificante per i docenti che devono sorvolare su alcuni punti importanti e tralasciare di lavorare, loro malgrado, sufficientemente in profondità.

Degli esami intermedi sono previsti alla fine del primo e secondo anno per constatare se l'apprendista sia ritenuto idoneo a frequentare la classe successiva. Finora, un esame finale permetteva di constatare se l'apprendista meritasse il Certificato federale di capacità. Ma ora si è ancora incerti sul suo mantenimento o meno. Le prestazioni scolastiche e professionali degli apprendisti saranno valutate in maniera continua, per mezzo di un sistema di "accrediti". Tanto l'insegnante della Scuola professionale, quanto i maestri di tirocinio (dunque i datori di lavoro) attribuiranno un "accredito" a ciascuna unità di formazione riuscita e questo sarà depositato in un portafoglio. Per ottenere il certificato finale, l'apprendista dovrà aver superato gli esami intermedi ed acquisire il numero di "accrediti" necessari in ciascuno dei gruppi di branche (amministrazione, comunicazione e finanze). Questo portafoglio contenente il programma di formazione potrà allora essere utilizzato come dossier di candidatura in occasione di un futuro impiego.

Ecco, in grandi linee, ciò che succede per l'apprendistato, dove le note di valutazione nel quadro dei corsi e degli esami vanno dall'1 al 6, il 6 essendo la nota migliore. Lo 0 non è applicato che in casi di imbroglio, la sola presenza dell'allievo valendogli almeno l'1.

Ma uscendo dalla scuola obbligatoria, i giovani possono dedicarsi agli studi.

Se scelgono un Centro d'insegnamento specializzato superiore, per esempio, avranno accesso alle nostre discipline. La stenografia, pure là, non è altro che un ricordo, fortemente rimpianta da alcuni docenti che le conferiscono numerose qualità di precisione, di resistenza, di perfezionismo. Ma non piangiamo sul nostro passato !

Gli allievi vanno a scuola una giornata intera, durante 39 settimane nell'anno scolastico, con un orario di circa 26 ore per settimana. In tre anni possono ottenere il "diploma" o, se entrano direttamente nel secondo anno nella classe "maturità", il "certificato di maturità", che aprirà loro le porte dell'Università.

In una di queste scuole, presso la quale ho attinto le informazioni, mi è stato precisato che la burocratica era rappresentata dal trattamento di testo, ma che la "tecnica d'ufficio" era scomparsa pure lei. Si insegna l'informatica, le tabelle, la contabilità, le elaborazioni dei dati. Si consacra sei mesi allo studio della tastiera e si constata che nelle imprese, i direttori apprezzano che gli impiegati sappiano dattilografare alla cieca. In ogni caso, i docenti delle altre materie reputano le nostre esigenze troppo elevate. In questo genere di scuola, l'accento è posto sull'interdisciplinarietà. Dopo tre anni di studio gli allievi della categoria commerciale devono presentare un lavoro di diploma, cioè, un'estratto che è stato preparato nelle ore di corrispondenza, burocratica e di francese. Questo lavoro è svolto in gruppi, vale a dire, due allievi scelgono un soggetto del quale dovranno risolvere una problematica e, in seguito, dare la propria opinione. Gli allievi sottopongono la loro proposta ai propri insegnanti e generalmente si constata che gli insegnanti di francese - per quanto concerne la Svizzera romanda - hanno la tendenza di favorire i soggetti letterari. Queste scuole secondarie superiori proteggono le vie commerciali, le vie paramediche, socio-pedagogiche ed artistiche.

Nel primo anno, gli allievi sono raggruppati in un tronco comune e durante un periodo per settimana si familiarizzano al trattamento di testo, ai sistemi di gestione, a Excel, tabelle, file maker e, in maniera molto risoluta, ad Internet. Nel secondo anno, l'opzione "Economia e commercio" concerne la burocratica durante due periodi. Il lavoro di diploma che prende il nome di "progetto" è predisposto nel terzo anno, dove gli allievi eseguono questo compito dall'inizio alla fine e nel quale devono figurare una quindicina di pagine dattilografate, esclusi gli allegati, scadenziari, resoconti decisionali, corrispondenza in vista di appuntamenti oppure informazioni da dare o da ricevere.

Questo lavoro si fa in parallelo con un lavoro di maturità per gli allievi che hanno l'intenzione di proseguire i loro studi con l'entrata all'Università.

La miglior nota per i lavori e gli esami è 10, con la media di 6, ma si comincia a preferire l'applicazione di valutazioni piuttosto che di note. Ciò dipende dai cantoni e ci si rende conto che per spirito conservativo le note sono preferite tra il pubblico, in corrispondenza ad una matematica con la quale ci si è abituati. Ma gli spiriti innovativi predicano per la valutazione dove gli insegnanti possono applicare sfumature, mentre che, al contrario, con le note ciò non è così evidente.

Le spiegazioni datevi concernono l'insegnamento ufficiale. Abbiamo evidentemente in Svizzera un gran numero di scuole private, alle quali le Autorità volgono un "piacevole" sguardo. Alcune scuole private organizzano dei corsi di tre mesi, sei mesi o un anno, oppure dei corsi serali dove il pubblico che lavora tutta la giornata può presentarsi per il suo perfezionamento. A questo scopo, Internet è una splendida riserva di indirizzi e di indicazioni per le persone che desiderano apprendere una disciplina o completare una formazione della quale hanno l'impressione di non possedere completamente.

Ringrazio Mauro Panzera e Daniela Bianchi per avermi aiutato nella traduzione in italiano del mio testo.