

Più formazione-più lavoro-più territorio L'esperienza di AFP Dronero¹ Un modello di servizio sociale ai confini dell'Impero²



INGRID BRIZIO³

1. Chi siamo

Nel 1954, a Stroppa, un piccolo paesino dell'Alta Valle Maira, in Provincia di Cuneo viene istituito il "Centro di Addestramento e Lavoro" per la valorizzazione dei mestieri del legno: falegname, scultore ed intarsiatore.

È un giovane sacerdote illuminato: Don Michele Rossa, definito il "Don Bosco della Valle Maira"⁴ l'ideatore di questa esperienza che trae origine dalla dottrina dei santi sociali piemontesi⁵.

Nel 1960 il Centro viene trasferito a Dronero, meta più raggiungibile e demograficamente più importante. Nel contempo viene ampliata l'offerta formativa: il tornitore, il saldatore e il termoidraulico affiancano le professioni del legno.

Nel 1998 il "Centro di Don Rossa" acquisisce la sede di Cuneo (con vocazione alle professioni del benessere) e quella di Verzuolo (con vocazione saldatura ed automotive).

Tutti i principali Enti territoriali e le Associazioni di categoria più rappresentative acquistano una quota del fondo consortile e nasce A.F.P. – Scarl (Azienda For-

¹ AZIENDA FORMAZIONE PROFESSIONALE - Società consortile a responsabilità limitata - Via G.B. Conte n. 19-12025 Dronero (CN)

² GIULIO CESARE : "De bello gallico". La repubblica romana ai tempi di Cesare si era fermata alle Alpi.

³ Direttore Generale Azienda Formazione Professionale Dronero.

⁴ DECLEMENTI S. "Il Don Bosco della Valle Maira", Dronero, Il Maira, 2010. Cfr. https://www.invalmaira.it/libri_film_musica.html

⁵ RICCIARDI G.M., "Santi Sociali e Laici del Piemonte", Scarmagno, Priuli & Verlucca Ed., 2015.

mazione Professionale – Società consortile a responsabilità limitata) Agenzia Accreditata nel sistema regionale piemontese per la Formazione Professionale, l'Orientamento ed i Servizi al lavoro, affiliata al CNOS-FAP dal 2014.

La missione religiosa ed etica che caratterizza AFP è quella del “servizio sociale” declinato in più ambiti, tutti riconducibili al valore unico ed irripetibile della *persona* protagonista originale della sua esperienza di vita. La visione quella di “*formare persone per la vita e per il lavoro*”.

2. Lo sviluppo del territorio

2.1. AFP si candida al ruolo di Agenzia per lo sviluppo inclusivo e sostenibile

“Un paese ci vuole, non fosse che per il gusto di andarsene via. Un paese vuol dire non essere soli, sapere che nella gente, nelle piante, nella terra, c'è qualcosa di tuo, che anche quando non ci sei resta ad aspettarti”⁶. Le nuove progettualità dell'AFP, partono dalle istanze che il territorio, per lo più di natura montana, rivolge a tutti gli stakeholder per sostenere la transizione 2021-2027. La strategia di area vasta dovrebbe concentrarsi nell'elaborazione di politiche di sviluppo che potranno trasformarsi in progetti di infrastrutture, lavoro e servizi. Sono questi i motori che consentono di superare le criticità territoriali e innescare processi di trasformazione delle realtà locali. Gli obiettivi possono essere sintetizzati in:

- a) Definizione di nuove forme di governance;
- b) Consolidamento dei sistemi economici per lo sviluppo locale;
- c) Definizione di programmi per le infrastrutture territoriali;
- d) Implementazione dei servizi alla popolazione;
- e) Creazione di opportunità di lavoro.

2.2. La rete sociale inclusiva e sostenibile è il nostro modello organizzativo

Un'alleanza territoriale basata sull'ascolto dei portatori di interesse, sulla mappatura dei bisogni di un'area geografica e demografica, sulla progettazione di servizi ed opportunità, sull'inclusione sociale, sulla partecipazione alla definizione di politiche attive di formazione, lavoro, sostegno alla famiglia, integrazione e coinvolgimento della comunità chiamata a partecipare e fruire dei servizi.

⁶ PAVESE C., “*La Luna ed i falò*”, Torino, Einaudi, 1950.

A livello di Sede Centrale vengono presidiati: la progettazione dei servizi, il sistema informativo e la rendicontazione, la contabilità ed i requisiti cogenti sottesi all'Accreditamento. Le politiche territoriali di sviluppo a medio e lungo termine richiedono una progettazione ed una pianificazione strategica in grado di coinvolgere tutti gli attori del territorio, di analizzarne i fabbisogni e di tradurli in azioni concrete governate dalle istituzioni, dalle imprese, dalle agenzie educative e culturali e da tutto il tessuto di portatori di interessi chiamati ad agire in un contesto sempre più integrato e sempre più innovativo. La partecipazione di tutti è condizione essenziale per generare modelli organizzativi adeguati e idonei ad incidere positivamente sul sistema educativo, produttivo, economico, culturale, sociale, turistico di un territorio inserito, non a caso, nella strategia nazionale di sviluppo delle aree interne. Mi piace ricordare qui un passaggio dell'Enciclica "Fratelli tutti" di Papa Francesco: *«un individuo può aiutare una persona bisognosa, ma quando si unisce ad altri per dare vita a processi sociali di fraternità e di giustizia per tutti, entra nel campo della più vasta carità, della carità politica. Si tratta di progredire verso un ordine sociale e politico la cui anima sia la carità sociale»*⁷.



3. La parola ai CFP

3.1. Il CFP "Don Michele Rossa" di Dronero (Direttrice: dr.ssa Raffaella Gramaglia)

La sede AFP di Dronero, intitolata al fondatore Don Michele Rossa, è ricca di storia e di tradizione poiché dal 1954 opera con successo sul territorio.

L'offerta dei corsi di qualifica triennale finanziati dalla Direttiva IeFP, a cui si accede dopo la terza media, si focalizza sulle qualifiche di Operatore elettrico ed Operatore meccanico. I corsi di qualifica sono erogati secondo il Sistema Duale (Al-

⁷ PAPA FRANCESCO, *Fratelli tutti*, p. 180.

ternanza Scuola – Lavoro) che rappresenta un fattore innovativo e di avvicinamento tra la programmazione didattica ed i reali e concreti bisogni delle aziende e che prevede sostanzialmente un periodo di distacco in aziende del settore per 400 ore/anno già dalla II annualità. Un aspetto peculiare è costituito dalla presenza di concrete opportunità di lavoro per le ragazze che frequentano il corso per Operatore elettrico: in questo settore infatti, oltre alla tradizionale figura dell'installatore, più aziende del territorio sono alla ricerca di personale femminile anche per ricoprire ruoli di front-office e di contatto diretto con il cliente piuttosto che di progettazione o di gestione acquisti. Al termine del percorso di qualifica gli allievi possono proseguire gli studi frequentando il IV Anno di diploma di Formazione Professionale per Tecnico Manutentore e Conduttore di impianti automatizzati, anch'esso erogato in alternanza (nel corso del IV Anno le ore in azienda salgono a 550 ore). Il numero totale degli iscritti dunque, limitatamente alla Direttiva leFP, è di circa 140 allievi (circa 20 allievi per classe).

La sede di Dronero eroga inoltre altri percorsi finanziati su altre direttive tra cui MDL (Mercato del Lavoro), Apprendistato, FCI (Formazione Continua Individuale per gli occupati) e Corsi riconosciuti che prevedono una significativa affluenza di allievi distribuiti in fasce orarie anche serali e in periodi che variano in funzione delle delibere di finanziamento e dell'organizzazione interna. I corsi più significativi dal punto di vista del monte ore sono quelli per Operatore socio-sanitario, Progettista mecatronico e Tecnico specializzato in ospitalità turistica (della durata di 1000 e 600 ore).

Il CFP Don Michele Rossa è parte attiva nei processi di integrazione delle famiglie straniere immigrate sul territorio di Dronero e rende disponibili i propri locali all'Associazione Voci del Mondo di Dronero ed al CPIA di Cuneo per i corsi di alfabetizzazione e conseguimento della Licenza Media.

3.1.1. *L'educazione al lavoro*⁸

L'AFP partecipa al progetto "*Assi culturali e canone formativo*" che invita a ripensare la prospettiva culturale nell'ambito della Formazione Professionale. L'ispirazione cristiana che caratterizza questa iniziativa richiama l'attenzione sulla centralità della persona e sul ruolo dell'educazione, valorizzando le risorse e le capacità dei ragazzi. Partendo dall'elaborazione di un curriculum autentico per l'allievo, l'obiettivo è quello di sollecitare i giovani ad amare la vita e, grazie anche ad una comunità attiva che suscita nei ragazzi il desiderio di felicità, migliorarla, avendo

⁸ NICOLI D., *Il lavoro buono. Un manuale di educazione al lavoro per i Giovani*, Soveria Mannelli (CZ), Rubbettino, 2018.

come riferimento la dimensione del buono, del vero e del creato. L'intento è altresì quello di trasmettere una buona educazione al lavoro attraverso una forma di apprendimento che coinvolga la persona in un contesto formativo vivo e realistico. Il progetto coinvolge i formatori dei tre assi culturali: umanistico, matematico-scientifico-tecnologico e storico-sociale, per i quali verranno messi a disposizione materiali didattici innovativi e strutturati che solleciteranno negli allievi input positivi per la costruzione del loro futuro. Parallelamente a questo progetto AFP ha partecipato alla ricerca sui giovani "*Generazione Z*", promossa dall'Istituto Toniolo (Università Cattolica di Milano). L'approccio è quello del *Positive Youth Development* che si propone di valorizzare le risorse e le capacità degli adolescenti, che possono emergere anche grazie al contesto in cui nascono e crescono e alle figure adulte che li accompagnano, in primis la famiglia e la scuola. AFP promuove con altri soggetti presenti sul territorio di Dronero (Parrocchia, Comune, Protezione Civile, Istituto Comprensivo) iniziative a carattere educativo: Estate Ragazzi, valorizzazione e recupero del territorio, educazione alla salute. Infine l'educazione al lavoro si concretizza nei laboratori professionali che sono centrali nella struttura del CFP. Tramite le commesse di lavoro delle aziende madrine si superano i limiti della didattica tradizionale e ci si confronta con la realtà e l'organizzazione di aziende reali.

3.1.2. *Le nostre tecnologie*

Il successo formativo passa anche attraverso laboratori di anno in anno adeguati ed implementati, citiamo ad esempio:

- per il settore Elettrico - Kit Domotica FINDER e Attuatori SpaceLogic KNX Schneider Electric, Software SPAC per la progettazione di impianti elettrici, Schede Arduino, PLC Schneider Electric e Siemens;
- per il settore Meccanico - tornitura, fresatura, taglio e rettifica tradizionale, Centro di tornitura Biglia con CNC Fanuc, Centro di fresatura con CNC Heidenhain, Software di progettazione Autocad 2D e 3D e SolidworkS, App CNC lathe simulator per iPad;
- per il settore Automazione industriale - Robot Kuka, Robot Fanuc, Isola robotizzata, Sistema Siemens Motion Control.

3.1.3. *La nostra vocazione verso il turismo ed il territorio*

Il CFP Don Michele Rossa di Dronero si sta connotando come punto di riferimento anche per la formazione in ambito turistico con un filone di corsi di abilitazione, qualifica ed aggiornamento per professionisti del settore. Infatti oltre ai corsi per conseguire le abilitazioni come Accompagnatore turistico ed Accompagnatore cicloturistico sono in fase di erogazione corsi di aggiornamento obbligatori per coloro che possiedono già abilitazioni in questo ambito ed un corso post-diploma.

Il CFP ha valorizzato questa vocazione anche dedicando una parte dei corsi FCI



soprattutto inclusivo e accessibile. I corsi sono arricchiti a questo proposito da collaborazioni e testimonianze significative (Associazione Genitori ProH, Cooperativa Sociale La Cascina e Associazione sportiva A.S.D. Amico sport di Cuneo e testimonianze di persone con disabilità sensoriali).

3.2. Il CFP di Verzuolo (Direttore Prof. Massimo Gianti)

3.2.1. *Una riflessione sul tempo, sulle traiettorie inclusive, sul- lo "stare" nello spazio e con- temporaneamente insieme*



Il divenire della vita è stato spesso oggetto di studi dei più grandi scienziati nonché umanisti dei secoli passati, tuttavia, come diceva Bergson⁹, la durata del momento è comprensibile solo se lo si vive in ogni suo istante di modo

che un anno possa sembrare un secolo, oppure viceversa.

⁹ BERGSON H., "Saggio sui dati immediati della coscienza", traduzione a cura di F. Sossi, Milano, Cortina Editori, 2002; dello stesso Autore "Durata e simultaneità", Milano, Cortina Editori, 2004.

La domanda quindi nasce spontanea: in quale modo i professori e gli allievi hanno avuto o hanno la capacità di modificare la concezione soggettiva del tempo in relazione alla didattica? La risposta è semplice: l'innovazione.

AFP è una grande famiglia, una piccola realtà che vive di emozioni e riconoscimenti. Gli allievi si sentono come a casa perché strettamente legati e avvolti in un'aura di comprensione e sostegno reciproco e costante. La rete che lega i ragazzi e i formatori è sempre in evoluzione, ecco perché anche la didattica trova il suo nuovo modo di esprimersi anche durante il periodo di una pandemia.

Ogni allievo possiede un iPad che è legato alla rete scolastica: è uno strumento utile ai fini della didattica innovativa dal momento che prevede l'utilizzo di talune applicazioni in sincrono con i docenti, ma è anche uno strumento del tutto personale che allo scadere dell'orario scolastico permette momenti di svago e relax. L'iPad è innovativo, personale ed è quell'aiuto costante che l'allievo ha con sé: esso gli permette di essere in continuo contatto con la scuola, con i suoi compagni e con i docenti. In un'epoca in cui la solitudine è il rischio più grande, AFP è riuscita ad entrare nelle case degli studenti e non farli sentire soli nella loro camera da letto, o in cucina, o in qualsiasi luogo della casa in cui il Wi-Fi "prende bene". Gli allievi necessitano di collegarsi ad una video-lezione? L'iPad è molto più comodo e versatile del telefono. Gli allievi necessitano di contattare il docente o i compagni di classe? L'iPad è istituzionalmente un canale di comunicazione completo ed efficace: con una sola scritta sul gruppo classe riescono a mantenere il collegamento con il loro mondo didattico. L'iPad è anche molto utilizzato durante le lezioni di laboratorio. È possibile infatti avere in un unico strumento sia il libro, sia gli appunti, sia le nuove tecnologie a portata di mano. Gli allievi necessitano di fotografare e/o riprendere le fasi di montaggio e smontaggio di un componente di un motore? L'iPad permette loro di condividere momenti e ricordare fasi lavorative grazie all'uso adeguato dei suoi potenziali. Non è un caso, infatti, considerare l'iPad come strumento utilissimo all'interno di una scuola ad indirizzo professionale: il lavoro è interazione, è gruppo, è dinamicità che la Media Education deve riportare in auge e presentare come innovazione e completamento del percorso di studio di ogni singolo allievo. Sin dai primi istanti in cui lo studente della classe Prima, fotografa le fasi di smontaggio di uno pneumatico, o relaziona la serie di incisioni necessarie per creare un pezzo al tornio, fino a quando all'ultimo anno utilizza il diagnostico di ultima generazione o riesce a creare un pezzo complesso saldando le sue parti, l'iPad è al suo fianco e gli permette di accedere a quella conoscenza completa necessaria in ogni singolo ambito del suo futuro lavoro.

Perché di ciò si tratta: *il futuro che è lavoro*. Il futuro che i nostri allievi vedono come incerto, sempre più complesso e ardito, che può schiudersi loro innanzi anche grazie al background conoscitivo che creano all'interno del percorso didattico.

Al giorno d'oggi tuttavia le difficoltà sono tante, permangono e logorano le

anime dei giovani. Ciò che li può quindi riscuotere dal sonno dell'insicurezza è proprio l'innovazione garantita dagli insegnanti e dalla loro continua formazione. Un'innovazione consapevole delle problematiche odierne e sempre in continua ricerca di esperimenti, suggerimenti, aiuti impliciti e riscoperte di nuove possibilità di apprendimento. È indubbio quanto si riscontri negli studenti la difficoltà di rimanere collegati per ore e ore al giorno alle video-lezioni con conseguente mancanza di attenzione e quindi lacune nell'apprendimento. Gli studenti si trovano in un ambiente diverso dalla scuola: sono a casa, nella loro camera, in soggiorno, in cucina e probabilmente non da soli, né attornati da loro coetanei, non hanno nessuno che fisicamente possa condividere con loro gioie e dolori dell'apprendimento, si trovano spaesati come Ulisse nel suo viaggio di ritorno a casa. E come la corda che lega Ulisse all'albero maestro e non gli permette di assecondare il richiamo delle sirene, salvandogli la vita e permettendogli di tornare alla sua amata Itaca, così la scuola, con tutte le fibre del suo organico, cerca di legare gli studenti e scioglierli allo stesso tempo dalla morsa dello scorretto utilizzo di dispositivi elettronici: fin dal principio l'iPad è visto come strumento scolastico, una nuova frontiera che stringe i legami tra studenti e allievi. Ogni singolo studente si trova attualmente come Ulisse al ritorno dalla guerra. La corda che i marinai legarono intorno a Ulisse e all'albero maestro presentò sicuramente solidi nodi: allo stesso modo gli insegnanti devono essere quei marinai in grado di creare solidi legami per poter legare gli allievi e mantenerli in stretto contatto con la scuola e con le materie di apprendimento.

3.2.2. Il potenziale del formatore innovativo

La capacità di creare legami, nodi saldi e indivisibili nasce anche dalle stesse competenze di ogni formatore all'interno di AFP. La scuola è al passo con i tempi e con l'innovazione tecnologica tanto da permettere ai docenti di conseguire un bagaglio culturale in continuo divenire e miglioramento che nulla può di fronte al canto ipnotico delle sirene omeriche.

L'esperienza del corso Cremit¹⁰ permette, infatti, ai docenti l'analisi di applicazioni e utilizzi delle stesse nell'ambito della nuova didattica tecnologica. Gli studenti variano le loro capacità e le loro conoscenze non solo in base alla realtà esterna in cui vivono, ma anche e soprattutto seguendo la realtà virtuale che ormai fa da padrona nell'arco della loro quotidianità. Da queste premesse è nata la scelta di AFP di permettere ai docenti di partecipare ad un corso ad hoc relativo alla DAD

¹⁰ Corso per Formatori AFP - finanziato dalla Fondazione CRC di Cuneo: "La scuola innovativa si fa spazio" anni formativi 20-21 e 21-22 tenuto dal Centro di Ricerca sull'Educazione ai Media all'Innovazione e alla Tecnologia - Università Cattolica di Milano (CREMIT).

e all'innovazione. La scuola si fa spazio nella realtà virtuale dei giovani studenti e li coinvolge creando un apparato sempre più complesso e comprensibile, in un linguaggio che la nuova didattica tratta come un neonato slang. Gli studenti ritrovano il loro interesse "antico e lontano" riferito alle lezioni a distanza e all'apprendimento in un'ottica innovativa: i formatori hanno le capacità per poter indirizzare gli allievi verso nuove frontiere.

Ogni singolo discente necessita di continui stimoli per poter ritrovare, o anche solo mantenere, la forza di superare il tratto di mare colmo del richiamo delle sirene (i dispositivi tecnici) e ritrovarsi più forte dopo aver superato la tempesta. Si è continuamente consapevoli di quanto ogni singolo ragazzo apprenda in maniera differente dagli altri, ed ecco perché per qualche allievo è più utile riportare le fasi dello smontaggio di un motore, piuttosto delle caratteristiche principali della legislazione contrattuale su un padlet creato ad hoc per la classe, interattivo e di semplice deduzione. Alcuni studenti potranno invece mettere in pratica le loro conoscenze appena acquisite utilizzando la Jamboard di Google, sapendo che ciò che scrivono è leggibile in seduta stante dal professore, oltre che dai compagni. Altri studenti reputano utile valutare la videolezione cui hanno partecipato grazie ad un sondaggio Mentimeter, mentre altri reputano più interessante e produttivo allenarsi con Quizlet, oppure compilare un quiz su Google Moduli.

3.2.3. *Innovazione & Inclusione*

I nuovi EAS¹¹ necessitano comunque di essere pensati, analizzati e soprattutto messi in pratica grazie all'utilizzo delle nuove applicazioni e dei nuovi dispositivi tecnologici. Gli Episodi di Apprendimento Situato pretendono anch'essi, ontologicamente parlando, di essere completi, chiari ed efficaci per poter essere definiti tali: prevedono una serie di conoscenze, anche tecnologiche, in grado di portare l'apprendimento ad un livello congruo alla nuova "Generazione Z" in continuo sviluppo. Il corso Cremit ha analizzato tale esperienza in un'ottica di innovazione al fine di inserire le nuove applicazioni all'uso concreto e consapevolmente accattivante per gli allievi stessi. È l'innovazione che rende gli studenti più attenti e partecipi alla DAD e alle attività proposte dai formatori. Ancora una volta sono gli stessi docenti a importare la capacità di adattarsi alle diverse situazioni della vita,

¹¹ EAS: Episodi di Apprendimento Situato.

cogliendone il lato positivo e creando nuove possibilità di rinascita e innovazione. Gli studenti, dal canto loro, hanno maggiori possibilità di debriefing completi e responsabilizzanti. Le nuove applicazioni possono essere i motori rombanti della nave di Ulisse, che, forse, se ne avesse avuto la disponibilità, sarebbe arrivato prima nella sua amata Itaca, e gli studenti trovano nell'innovazione quel quid propositivo che li rende unicamente soggetti al fluire del tempo rimanendo al passo con la didattica modernizzata, insieme a docenti adeguatamente formati.

3.3. Il CFP di Cuneo (Direttrice: dr.ssa Erica Pellegrino)

3.3.1. *Il Liceo della bellezza Mestieri che insegnano ad amare*

Da anni AFP collabora con NG Group (azienda leader mondiale nella creazione di prodotti per acconciatori ed estetisti frutto di ricerca continua e sofisticate tecniche di produzione). Con il Marchio PROUD to BE, il Dr. Giannantonio Negretti, titolare dell'Azienda, teorizza il concetto di investimento formativo nei mestieri del benessere. AFP parte con una sperimentazione del percorso, declinato in 10 aree di intervento, per formare gli allievi secondo canoni di alta qualità prendendo spunto dal concetto di *cosmetica umanistica*¹².

Le aree di intervento riguardano diversi aspetti della vita del CFP: l'orientamento, il contatto con le Istituzioni del territorio, la struttura scolastica, i docenti, gli studenti, le famiglie, i tutor/titolari delle aziende sede di alternanza/stage, i collaboratori, la comunità attorno alla scuola, le aziende. La sperimentazione si configura come un vero e proprio percorso, attraverso il quale addivenire a un modello organizzativo che porti valore a quanto fatto all'interno della scuola, aumenti le competenze dei singoli docenti e quindi degli allievi, permetta alla scuola di aprirsi al territorio. Punto di forza è il lavoro congiunto tra CFP e NG Group, che si concretizza in un lavoro di analisi delle aree di intervento e in una definizione di azioni concrete da mettere in atto secondo un cronoprogramma stabilito. Si tratta di un processo di crescita personale in grado di appassionare quando competenze professionali e vocazione alla bellezza si sovrappongono. AFP condivide la filosofia del Dr. Negretti che si basa sul rispetto, sulla ricerca, sull'aumento di professionalità, sulla sostenibilità economica ed ambientale.

La Bellezza è Amore. Epicuro – grande filosofo greco – insegnava che la terapia contro la sofferenza umana e per la pace dell'anima consiste nel vivere con zelo e con gioia. Si può vivere ogni giorno con gioia, allenando il corpo e la mente nel percepire, nel vedere, nel desiderare appassionatamente la Bellezza. La Bellezza Umanistica valorizza la persona, la mette al centro come essere umano e ricerca davvero i suoi bisogni.

¹² NEGRETTI G., “*La cosmetica Umanistica*”, Feltrinelli, 2020.

Tuttavia queste necessità non sono compatibili con l'offerta del mercato attuale: il cliente attratto da prodotti e servizi allettanti, spesso è insoddisfatto. Occorre invece rimettere al centro l'uomo aiutando ogni individuo a vivere meglio la sua quotidianità: recuperare il valore dei gesti e della professionalità che genera bellezza. Gli allievi e le allieve AFP, professionisti del domani, possono respirare questi fondamentali principi e, accompagnati da docenti, anche loro formati con questo approccio, possono

mettere solide basi per un lavoro in continua evoluzione, che ha a che fare con la cultura della cura e della bellezza.

AFP si candida a diventare un punto di riferimento per il territorio, con l'obiettivo del miglioramento continuo con percorsi formativi, lungo tutto l'arco della vita, per soddisfare appieno i clienti.

