

**TANIA GRANDI**  
**Servizi formativi, qualità,  
miglioramento continuo**  
*Modelli ed esperienze a confronto*

Edizioni Nuova cultura, Roma 2008, pp. 294, € 15,00



Il volume si colloca nel panorama dell'ormai ricca letteratura sull'approccio di qualità nella formazione e fornisce un quadro d'insieme, partendo dalla descrizione della evoluzione storico-concettuale, affrontando, quindi, un insieme di approcci teorici ed esperienze, quali elementi di supporto alla comprensione del dibattito in corso, per poi entrare nel merito di alcuni dispositivi di valutazione dei servizi formativi. La strategia della qualità e i servizi formativi, afferma l'autrice, sono ancora due campi su cui l'integrazione delle tematiche è un processo problematico, poco schematizzato a livello teorico anche se sempre più ricco di pratiche innovative attivate nell'ultimo decennio. Il presupposto di partenza è che non esiste un unico concetto di qualità né una qualità migliore in assoluto, perché strettamente correlata agli obiettivi dell'offerta formativa, al suo miglioramento ed ai contesti di applicazione. Di qui nascono i numerosi approcci alla qualità, che nel mondo della formazione sono penetrati soltanto in parte e che il volume non intende descrivere in modo esauriente perché solo di alcuni segnala ed approfondisce l'esistenza. A questo proposito vale la pena segnalare una ricerca svolta da ENAIP per ISFOL nel 2005 *I modelli di qualità nel sistema di formazione professionale italiano*, Edizione "I Libri del Fondo Sociale Europeo", nella quale si analizzano casi di organizzazioni formative e di scuole che hanno messo in atto approcci di valutazione alla qualità oltre quelli standard (accreditamento ed ISO). La prima parte del volume introduce il lettore al concetto di qualità e alle sue relazioni con l'evoluzione del sistema



**recensioni**

formativo e con le specifiche che sono proprie del servizio (intangibilità, inseparabilità del momento della produzione dal momento del consumo, partecipazione del cliente che legittima il servizio stesso, ecc.). Interessante è l'attenzione dedicata ad evidenziare le tappe più significative della concezione della qualità (dalla fine del 1800 ai giorni nostri) e le principali normative europee per la qualità in materia di istruzione e formazione professionale (dal 2000, anno di maggiore fermento normativo, al 2007). Tania Grandi dedica la seconda parte della propria analisi a mettere in luce alcuni aspetti dei più noti approcci alla qualità, direttamente connessi al contesto della formazione: la Qualità Totale (*Total Quality Management*), l'EFQM (*European Foundation for Quality Management*), le UNI EN ISO 9001, strumenti che sono abbastanza diffusi anche nel sistema scolastico e formativo italiano. Due sono i pregi maggiori di questo discorso: la presentazione ed il commento di alcuni criteri del Modello di valutazione EFQM contestualizzato alla formazione/istruzione (abituamente viene diffuso e si conosce la versione generale di questo modello ed assai meno quella progettata e sperimentata per i servizi formativi) e il Modello Standard IIP (*Invertors In People*), messo a punto in Gran Bretagna, che enuclea i principi per finalizzare le attività di formazione e lo sviluppo delle risorse umane al conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione. L'IIP è, tra l'altro, l'unico standard di qualità focalizzato sulla qualità delle risorse umane anziché sulla qualità dei processi produttivi. Infine l'ultima parte del volume dà rilievo ai "dispositivi di riconoscimento in uso", ossia ai modelli di valutazione della qualità delle strutture di formazione. Vengono presentate le tappe più significative percorse dall'accreditamento in Italia per giungere alle due versioni del dispositivo del 2001 ed a quella aggiornata del 2008, che l'Autrice descrive nelle linee generali. Si dà inoltre notevole spazio alla descrizione di tre strumenti che nel nostro Paese non sono molto conosciuti: il "Riconoscimento della qualità degli organismi di formazione nella Regione Francese Provence-Alpes-Côtes d'Azur", "l'Accreditamento delle organizzazioni formative nel quadro australiano di qualità nella formazione: standard e criteri di eccellenza" e "il Modello europeo per la qualità nell'istruzione e nella formazione". Si tratta di dispositivi di notevole valore metodologico e di utilità per tutti gli operatori e le strutture che sono impegnati nella gestione della qualità dei servizi e nel miglioramento continuo dei processi e dei prodotti. Da segnalare in modo particolare l'adattamento italiano del Modello europeo, operato da Isfol con il contributo di alcuni esperti di ENAIP Nazionale. Questo dispositivo intende proporre un quadro valutativo di riferimento comune per tutti i paesi dell'Unione Europea, ispirandosi all'approccio EFQM ed adottando la strategia del circolo della Qualità (progettazione, implementazione, valutazione, revisione) per attivare processi di miglioramento continuo nelle strutture

Leonardo Verdi Vighetti