

Valutare i servizi per l'infanzia: un percorso di partecipazione

**Mariacristina Picchio
Isabella Di Giandomenico
Tullia Musatti**

Italia

Riassunto

Questo contributo presenta le principali linee metodologiche del sistema di analisi e valutazione dei servizi per l'infanzia che il gruppo di ricerca "Sviluppo umano e società" dell'Istituto di Scienze e tecnologie della cognizione, CNR, ha messo a punto e sperimentato in diversi contesti territoriali italiani negli ultimi anni. Coerentemente con quanto emerso nel dibattito sul tema della valutazione dei servizi per l'infanzia in Europa e in Italia, si afferma che la qualità di questi servizi deve essere messa a punto in un processo continuo di discussione tra tutti gli stakeholders. Anche l'attività di valutazione deve essere realizzata all'interno di un percorso di partecipazione finalizzato sia al miglioramento continuo delle pratiche sia al controllo e alla verifica della loro qualità. L'attività di valutazione consiste nell'analizzare l'offerta educativa del servizio e nel giudicare la sua rispondenza agli obiettivi sociali ed educativi perseguiti. Tutti gli stakeholders partecipano all'attività di valutazione attraverso procedure che tengono conto del loro diverso ruolo nel servizio e della prospettiva situata di ciascuno e che permettono a ciascun

Evaluating ECEC services: a participatory process

**Mariacristina Picchio
Isabella Di Giandomenico
Tullia Musatti**

Italy

Abstract

This contribution presents the methodological and theoretical approach of the evaluation system of early childhood education and care services that the "Human Development and Society" research group at ISTC-CNR, has developed and implemented in several municipal and regional areas in Italy. Accordingly to the main elements emerged in the European and Italian debate on evaluation of early childhood education and care services, it is assumed that the quality of the services should be defined within a continuous process of discussion between all stakeholders. Also the activity of evaluation has to be carried out within a participatory process aimed at the continuous improvement of practices as well as at controlling and verifying their quality. All the stakeholders are involved in analyzing the educational provision and in judging its coherence with the social educational goals and objectives pursued. Their participation in the evaluation is regulated by procedures that take into account their different role and stances in the service and induce them to express and discuss their view on the different aspects of the service. The systematic documentation of the educational

attore di esprimere i propri giudizi sui diversi aspetti della qualità del servizio e di discuterli con gli altri. La documentazione rappresenta uno strumento fondamentale del percorso di valutazione perché permette di rendere l'offerta educativa del servizio trasparente nelle sue diverse articolazioni e pertanto essa costituisce condizione e garanzia della partecipazione alla valutazione.

Parole chiave: servizi per l'infanzia, valutazione, partecipazione, documentazione, miglioramento delle pratiche, riflessività

practice represents a powerful tool of the evaluation activity as it makes the practice visible in its different aspects, thus ensuring a common basis for sharing and discussing between all participants.

Key words: ECEC services, evaluation, participation, documentation, practice improvement, reflexivity.

Evaluar los servicios para la infancia: un recorrido de participación

Mariacristina Picchio
Isabella Di Giandomenico
Tullia Musatti

Italia

Resumen

Este artículo presenta las principales líneas metodológicas del sistema de análisis y evaluación de los servicios para la infancia que el grupo de investigación "Desarrollo humano y sociedad" del Instituto de Ciencia y tecnología de la cognición, CNR, ha desarrollado y probado en diferentes contextos territoriales italianos en los últimos años. En consonancia con las conclusiones del debate sobre el tema de la evaluación de los servicios para la infancia en Europa y en Italia, se afirma que la calidad de estos servicios debe ser desarrollada en un proceso permanente de discusión entre todos los interesados. Esta actividad de evaluación debe llevarse a cabo dentro de un proceso de participación que tenga por objeto tanto la mejora continua de las prácticas como el control y verificación de su calidad. La evaluación consiste en el análisis de la oferta educativa del servicio y en juzgar el cumplimiento de los objetivos sociales y educativos que se persiguen. Todos los interesados participan en las actividades de evaluación a través de procedimientos que tienen en cuenta sus diferentes funciones en el servicio y la perspectiva de cada uno de ellos y que permiten que cada protagonista exprese sus opiniones sobre los

diferentes aspectos de la calidad del servicio y que puedan debatir con los demás. La documentación es una herramienta fundamental en el proceso de la evaluación, ya que permite hacer la oferta educativa del servicio transparente en sus distintas fases, por lo que constituye una condición y una garantía de la participación en la evaluación.

Palabras clave: servicios para la infancia, evaluación, participación, documentación, mejora de las prácticas, reflexividad.

Introduzione

A partire dalla fine degli anni '90, in risposta alle sollecitazioni di alcune amministrazioni regionali e comunali, il nostro gruppo di ricerca ha messo a punto e implementato un sistema di analisi e valutazione della qualità dei servizi per l'infanzia nel quale tutte le figure coinvolte a diverso titolo nei servizi per l'infanzia partecipano all'attività di analisi e valutazione della qualità dei servizi in un percorso finalizzato assieme al miglioramento continuo delle pratiche e al controllo e verifica della loro qualità¹.

Il sistema è stato costruito in riferimento agli orientamenti emersi nel dibattito europeo attorno alla qualità dei servizi per l'infanzia ma anche facendo tesoro delle precedenti esperienze di valutazione dei servizi per l'infanzia condotte in Italia. Queste esperienze, infatti, nate dalla preoccupazione di verificare

la qualità dei servizi a gestione comunale diretta ed orientate al cambiamento migliorativo della qualità dei servizi nella ricerca di una sempre maggiore rispondenza ai bisogni dei bambini e delle famiglie, hanno coinvolto tutti i protagonisti dei servizi, educatrici, insegnanti, coordinatori e genitori, e hanno riconosciuto la necessità di tener conto della cultura dell'infanzia locale (Becchi, Bondioli, Centazzo, Cipollone & Ferrari, 1999; Becchi et al., 2000; Zanelli, Sagginati & Fabbri, 2004). In particolare, in queste esperienze l'attività di valutazione è stata inserita in percorsi di formazione in-servizio degli operatori, riconoscendone la funzione formativa e di *empowerment* (Bondioli, 2004). La differenziazione dei servizi e la diversificazione sia degli enti gestori sia delle caratteristiche e necessità delle famiglie hanno prospettato nuovi e più complessi compiti alla valutazione dei servizi per l'infanzia. La necessità di governare un sistema di servizi così articolato ha portato in primo piano la questione di come conciliare le due funzioni implicite nella valutazione, quella di promozione e sostegno del miglioramento della qualità e quella della sua verifica e controllo. Questo interrogativo ha messo, a sua volta, in evidenza la necessità di far dialogare i punti di vista di chi realizza l'offerta educativa (gli operatori), di chi governa (gli amministratori e i dirigenti) ed è chiamato a garantire la buona qualità dell'offerta ai bambini e alle loro famiglie, e di chi fruisce direttamente o indirettamente del servizio (i bambini, le famiglie, la comunità).

Nei documenti che da più di vent'anni hanno animato il dibattito europeo sulla qualità dei servizi per l'infanzia risuonano molti elementi ispirati all'esperienza dei servizi per l'infanzia italiani; questi documenti, a loro volta, hanno avuto importanti ricadute sulle esperienze di valutazione effettuate nel nostro paese. Nel 1991 la Rete per l'Infanzia della Commissione Europea, che riuniva esperti di diversi paesi, ha sottoposto a un largo

dibattito in tutti gli Stati membri un documento (Rete per l'Infanzia della Commissione Europea, 1992) in cui si sosteneva che i servizi per l'infanzia e le loro pratiche devono essere sensibili alle trasformazioni che investono le famiglie, la condizione dell'infanzia e la società in base alle quali anche le finalità e gli obiettivi dell'educare possono cambiare². La qualità dei servizi educativi, pertanto, è relativa e può essere definita solo in un processo continuo di negoziazione tra tutti gli stakeholders, operatori, genitori e bambini.

In un successivo documento prodotto dalla Rete per l'infanzia (Rete per l'infanzia e gli interventi per conciliare le responsabilità familiari e professionali tra uomini e donne della Commissione Europea, 1996) viene affrontato più direttamente il tema della verifica e del controllo della qualità dei servizi e si sostiene la necessità di una rendicontazione e verifica periodica della realizzazione degli obiettivi perseguiti dai servizi. Il documento, che ribadisce l'importanza della partecipazione degli operatori, dei genitori e della comunità alla valutazione, introduce nuovi elementi. Il primo, che considera come oggetto dell'attività di valutazione l'esperienza del bambino, richiama la dimensione partecipativa, perché non si propone di verificare il raggiungimento delle tappe del percorso di sviluppo indicate dagli esperti, ma di attivare una discussione tra i genitori e gli operatori su "ciò che accade" al bambino perché questo può mettere in luce "come il servizio funzioni". Il documento non solo suggerisce che si può basare il giudizio sulla qualità del servizio sull'esperienza che vi fanno i bambini *attualmente* (e non sulle future conseguenze di quest'esperienza), ma anche che questa valutazione deve scaturire da una discussione tra coloro che sono coinvolti più direttamente nella relazione educativa con il bambino, dunque, i suoi genitori e gli operatori che lo accolgono nel servizio. Il documento, inoltre, distingue tra il necessario coinvolgimento di genitori e di

tutta la comunità nell'attività di valutazione e ciò che deve essere specifico compito degli operatori del servizio, chiamati a valutare regolarmente le proprie prestazioni sia con metodi oggettivi che con procedure di autovalutazione. Tuttavia, nell'evidenziare la necessità che la valutazione diventi un elemento sistematico del lavoro professionale in educazione, il documento non approfondisce appieno le implicazioni di un approccio partecipativo alla valutazione da parte di tutti gli stakeholders.

L'approccio partecipativo alla valutazione

È evidente che il coinvolgimento di partecipanti che potenzialmente hanno interessi in competizione, prospettive sul servizio divergenti e/o approcci pedagogici e culturali anche molto diversi ripropone interrogativi sull'efficacia e la validità della valutazione. È un'antica diatriba quella che oppone l'auto-valutazione all'etero-valutazione. Il giudizio di chi è direttamente implicato, come educatore o come responsabile del servizio, nella realizzazione del processo educativo guarderebbe soprattutto al continuo miglioramento delle pratiche e correrebbe il rischio di un eccesso di soggettività e di autoreferenzialità. Le procedure di autovalutazione sarebbero, quindi, importanti per accrescere la competenza e la sicurezza degli operatori e migliorare la qualità delle prestazioni, ma per molti sarebbero da considerarsi solo una prima tappa verso la vera attività di valutazione compiuta da esperti esterni (Patton, 1994). La valutazione operata da un esperto esterno, invece, sarebbe più obiettiva e anche più adatta ad assumere valenze di verifica e controllo. A nostro avviso, un approccio partecipativo, che miri ad attivare la discussione tra tutti gli attori, tenendo conto del loro diverso posizionamento rispetto al servizio, può superare l'arbitrarietà del

giudizio nel confronto intersoggettivo. Va sottolineato che non si tratta di ricercare il consenso a tutti i costi ma di accogliere la diversità delle prospettive all'interno di un contesto condiviso di significati. Questo approccio, che restituisce l'attività di valutazione entro percorsi di partecipazione democratica ai servizi per l'infanzia (Bondioli, 2010), permette di affrontare anche in modo nuovo le differenze pedagogiche e culturali emergenti tra le famiglie o tra diversi enti gestori.

In anni recenti, i temi relativi ai rapporti tra *governance*, democrazia e valutazione sono stati ampiamente discussi all'interno della comunità scientifica. Secondo Stame (2006), i valutatori devono scegliere approcci e metodi che possano rinforzare la partecipazione, garantire la trasparenza e promuovere il welfare. In questa prospettiva, la valutazione non può essere considerata né neutrale né oggettiva e si rivalutano gli approcci come *l'empowerment evaluation*, la *developmental evaluation*, e la *formative evaluation*, che condividono l'idea che la valutazione sia un processo continuo il cui primo scopo è il miglioramento del programma. Ma soprattutto si guarda con nuovo interesse ai metodi di valutazione partecipata basati sul dialogo e sul confronto tra tutti gli stakeholders. Gli studiosi sono concordi nell'evidenziare che i percorsi di valutazione partecipata accrescono l'efficacia e la razionalità nella *governance*, rafforzano la responsabilità e l'efficacia stessa dell'atto valutativo tramite la sua condivisione e l'espressione democratica di opinioni diverse. Si sottolinea che il confronto intersoggettivo svolge una funzione *chiarificatrice*, perché aiuta i partecipanti a vedere "cosa è buono per loro" (Hanberger, 2006), aumenta piuttosto che inficiare la validità e l'efficacia della valutazione e favorisce il cambiamento delle pratiche (Plottu & Plottu, 2009). La possibilità per i partecipanti di esprimere la propria opinione in un contesto equilibrato, anche dal

punto di vista delle relazioni di potere, e secondo procedure sostenibili nell'organizzazione partecipativa e sensibili alla specificità del contesto in cui si svolge (Suàrez-Herrera, Springett & Kagan, 2009), rappresenta dunque una condizione fondamentale per realizzare la valutazione in un percorso partecipato assicurandone la validità e l'efficacia.

I partecipanti alla valutazione

Nell'elaborare procedure e strumenti di valutazione è importante tener conto del ruolo e posizionamento rispetto al servizio di ciascuna categoria di stakeholders.

La capacità delle educatrici e insegnanti di analizzare e valutare la propria pratica educativa per gestire processi innovativi è un elemento fondante della qualità di un luogo educativo. Per le educatrici e le insegnanti la valutazione rappresenta una dimensione professionale fondamentale, che deve collocarsi nel loro percorso di riflessività e riprogettazione continua. L'attività di valutazione deve trovare un posto programmato all'interno della loro attività professionale e diventare parte integrante del processo di realizzazione del servizio, e non un'attività straordinaria realizzata episodicamente. Si tratta dunque di mettere a punto strumenti e procedure che siano compatibili a regime, nei tempi, nelle azioni, negli impegni previsti e nelle modalità di coinvolgimento, con la complessiva attività professionale delle educatrici e insegnanti, e ne diventino un supporto indispensabile.

Il sistema italiano di servizi per l'infanzia è caratterizzato dalla presenza del coordinatore pedagogico (Catarsi, 2010; Musatti & Mayer, 2003) il quale, da un lato, svolge un ruolo di orientamento e sostegno al lavoro educativo nei servizi all'interno di contesti formalizzati di lavoro collegiale in cui le pratiche educative sono oggetto di confronto intersoggettivo con e tra le educatrici e le insegnanti; dall'altro ha una funzione di coordinamento dei servizi nella

prospettiva della continuità e coerenza dei diversi interventi sul territorio, interfacciandosi con altri coordinatori e responsabili della gestione e governance dei servizi della rete territoriale. Rispetto alla valutazione, pertanto, il coordinatore pedagogico ha un ruolo precipuo e molto importante, collocandosi sia in posizione interna, perché è garante della buona qualità dei singoli servizi agli occhi dell'utenza e dell'amministrazione che li gestisce, sia in posizione esterna, perché è esterno alla realizzazione diretta del processo educativo.

Anche la partecipazione dei genitori va declinata secondo modalità che tengano conto del loro specifico posizionamento rispetto al servizio. I genitori, infatti, non sono "clienti", nel senso che questo termine assume nelle tradizionali iniziative di valutazione - cioè acquirenti del servizio la cui soddisfazione ne è il principale scopo - ma sono interlocutori attivi dei processi educativi che si realizzano nei servizi. I genitori, infatti, entrano in una duplice relazione con il servizio, attraverso l'esperienza che vi fa il loro bambino, ma anche attraverso l'esperienza che vi fanno loro stessi in quanto genitori, poiché l'accoglienza che ricevono e le relazioni che stabiliscono con le educatrici, così come le opportunità di incontro e di scambio con altri genitori, possono costituire un importante sostegno all'esercizio del loro ruolo educativo. Perciò, da un lato il coinvolgimento dei genitori deve essere riconosciuto come un aspetto fondamentale della qualità dei servizi per l'infanzia (Bennett, 2008; OECD, 2006) - non a caso esso rappresenta una delle dimensioni caratteristiche delle migliori esperienze italiane (Bove, 2007; Galardini, 2003; Musatti, Mayer & Picchio, 2010) - e deve, quindi, diventare oggetto di analisi e di valutazione da parte di tutti i partecipanti alla valutazione. Dall'altro, nella valutazione della qualità dei servizi la partecipazione dei genitori deve divenire anche contesto e occasione di definizione e valutazione della qualità stessa,

poiché i genitori esprimono un punto di vista specifico sulla qualità del servizio (Emlen, Koren, & Schultze, 2000; Katz, 1993). È necessario, quindi, rendere i genitori protagonisti attivi della valutazione, predisponendo contesti e procedure di ascolto che tengano conto della specificità della loro prospettiva e sostenendoli ad esprimere le loro opinioni in maniera articolata sull'esperienza fatta da loro e dal loro bambino (Di Giandomenico & Picchio, 2011).

Chi governa e/o gestisce i servizi (dirigenti, amministratori) è chiamato a sua volta a garantire e verificare l'efficacia dell'investimento sociale e tutelare il benessere dei bambini e delle famiglie e il suo intervento non può restare estraneo al percorso partecipativo complessivo e basarsi solo su verifiche formali dei requisiti strutturali e funzionali del servizio. Chi ha la responsabilità ultima deve prendere conoscenza sia della rilevazione delle criticità emerse dalle valutazioni degli altri stakeholders sia dei progetti di intervento per il loro superamento, o più generalmente, per il miglioramento della qualità dell'offerta. Questa presa in carico dell'articolazione complessa degli interventi e del forte legame tra valutazione e riprogettazione, e tra controllo e miglioramento, da un lato valorizza il percorso di valutazione partecipata, che non risulta accessorio rispetto alla decisione di far proseguire al servizio la sua attività, dall'altro rende esplicito l'impegno diretto di chi gestisce e/o governa nel miglioramento della sua qualità.

La scelta di un approccio partecipativo alla valutazione ovviamente modifica in modo sostanziale anche il rapporto tra stakeholders ed esperto di valutazione. Il ruolo di questo viene sempre più frequentemente definito come una guida socratica all'apprendimento di modalità relazionali e comunicative eque e corrette, creatore di uno spazio protetto di riflessività per tutti i partecipanti (Abma & Widdershoven, 2008) o colui che deve riconoscere funzioni, comportamenti e

capacità di tutti i partecipanti di interagire in modo costruttivo (Suàrez-Herrera, Springett & Kagan, 2009).

Sulla base di queste considerazioni, nel nostro sistema sono proposte procedure rigorose e strumenti diversificati che permettano la partecipazione di tutti gli stakeholders, tenendo conto del loro ruolo e del loro coinvolgimento nella realizzazione, utilizzazione o direzione del servizio. Queste procedure, nelle diverse esperienze di sperimentazione del sistema, sono state adattate alle caratteristiche della cultura dell'infanzia in ogni territorio, all'architettura istituzionale del sistema territoriale dei servizi per l'infanzia e alle modalità di partecipazione previste, verificando la loro sostenibilità per ciascun partecipante. In tutte le esperienze la nostra équipe ha collaborato con i responsabili della committenza per progettare le procedure, ma successivamente ha svolto solo un ruolo esterno alle attività di valutazione, accompagnando i partecipanti all'uso degli strumenti di osservazione, documentazione e analisi della qualità del servizio, promuovendo la loro capacità di formulare giudizi argomentati e articolati attorno ad essa e rinforzando quella dimensione collegiale e partecipativa che sappiamo essere uno degli assi portanti del lavoro professionale nei servizi per l'infanzia.

I parametri e l'oggetto della valutazione

Nel nostro sistema l'attività di valutazione consiste nell'analizzare l'offerta educativa realizzata nel servizio e nel giudicare la sua rispondenza agli obiettivi sociali ed educativi perseguiti, che sono, quindi, considerati il parametro rispetto a cui esprimere i giudizi sulla qualità. Tale approccio si differenzia da quello che ispira l'uso di scale e che assume come parametro della valutazione un modello di pratica educativa giudicata appropriata precisando le caratteristiche strutturali e organizzative del servizio e le strategie

educative necessarie per realizzare un servizio di qualità.

Nella nostra prospettiva, l'esplicitazione degli obiettivi assume, dunque, una particolare importanza e deve anch'essa scaturire da un processo partecipativo. È questo il caso degli obiettivi generali dei servizi per l'infanzia definiti a livello di sistema nei documenti ufficiali di indirizzo approvati in sedi diverse di partecipazione democratica (leggi regionali, regolamenti comunali, carte dei servizi), e della loro declinazione e contestualizzazione da parte dei gruppi educativi dei singoli servizi in relazione alle caratteristiche specifiche dell'utenza e del territorio. Questa prospettiva, inoltre, apre alla possibilità che medesimi obiettivi possano essere raggiunti attraverso strategie e pratiche educative anche molto diverse, possibilità che appare importante garantire soprattutto quando l'attività di valutazione interessi un sistema integrato di servizi in cui operano una pluralità di gestori e/o sono attivi approcci culturali e pedagogici diversi.

Noi proponiamo di analizzare l'offerta educativa individuandone le componenti significative in vista del conseguimento degli obiettivi. In altri termini, assumiamo come oggetto prioritario di analisi l'esperienza che il servizio offre ai bambini e ai loro genitori, dotandosi di procedure capaci di renderne visibili la complessità, la globalità e la dimensione processuale.

Dimensioni diverse (cognitiva, sociale, emotiva) sono, infatti, implicate in modo inestricabile nell'esperienza offerta ai bambini in un servizio per l'infanzia. Nel contesto educativo i bambini sono esposti a una situazione sociale in cui sono presenti una pluralità di bambini e adulti, che vi partecipano in modo diverso e con ruoli diversi, e che condividono attività e momenti di vita quotidiana. La qualità dell'esperienza dei bambini non è data dalla somma algebrica degli stimoli positivi e negativi ricevuti, ma risulta dal significato che gli eventi, le attività e

gli scambi che hanno luogo assumono all'interno del percorso fatto da ciascuno e dal tessuto di interazioni sociali e cognitive costruito nel processo di vita condivisa nel contesto educativo. È, anche, importante considerare l'aspetto processuale dell'esperienza che i bambini fanno all'interno di un servizio educativo, ricostruendo il significato che le proposte offerte dal contesto educativo assumono per loro nel corso del tempo.

L'esperienza che i genitori fanno in un servizio per l'infanzia, direttamente o attraverso quella del loro bambino, richiama considerazioni analoghe. Anch'essa è complessa e globale, perché altrettanto piena di elementi cognitivi, emotivi e sociali e altrettanto influenzata dall'intreccio di molteplici fattori, e ha una dimensione processuale, perché il coinvolgimento dei genitori nelle relazioni e nella vita del contesto educativo si costruisce e si modifica nel tempo.

Anche l'analisi degli elementi di carattere strutturale e organizzativo del funzionamento (come ad esempio l'organizzazione degli ambienti, dei gruppi di bambini e del lavoro e la professionalità degli operatori) deve essere finalizzata, in ultima istanza, a cogliere le ricadute di questi elementi sull'esperienza che i bambini e i genitori fanno nel corso della loro interazione con il contesto educativo.

Il ruolo della documentazione nel processo valutativo

Il nostro sistema propone di realizzare una *documentazione scritta* sull'offerta a bambini e genitori in tutte le sue articolazioni, che ne descriva gli elementi di processo, dandone una rappresentazione condivisa su cui attivare la discussione sulla sua qualità, e che raccolga e conservi i giudizi prodotti dai partecipanti nei diversi momenti di confronto intersoggettivo.

Perché una documentazione scritta? Perché, a nostro avviso, la scrittura rappresenta il mezzo più consono a produrre una memoria tangibile del funzionamento del servizio e a costruire in maniera continua e sistematica una narrazione del processo di esperienza dei bambini e dei loro genitori.

L'attività di scrittura, così come intesa nelle nostre procedure, permette, in particolare, a educatrici e insegnanti di realizzare il distanziamento dall'esperienza vissuta necessario ad attivare quell'esercizio del pensiero riflessivo che ormai viene riconosciuto come una componente essenziale della professionalità educativa (Mortari, 2003; Perrenoud, 2001; Picchio, Giovannini, Mayer & Musatti, 2012); la scrittura consente, inoltre, di registrare i risultati delle riflessioni attivate e dei giudizi espressi assicurandone la trasparenza e consentendo di tenere traccia delle decisioni prese collegialmente sul piano della riprogettazione degli interventi.

Nel nostro sistema di valutazione le azioni su cui si fonda il processo di valutazione e la loro successione nel tempo si articolano diversamente e acquistano pesi diversi rispetto a quelle proposte nel modello di valutazione su cui si basano le scale di valutazione. Indubbiamente in entrambi i modelli la raccolta di informazioni e di dati osservativi sul funzionamento del servizio costituisce un'attività essenziale, tuttavia nel caso dell'uso di scale, all'attività di osservazione segue direttamente quella dell'espressione del giudizio, che viene prodotto verificando la corrispondenza tra quanto osservato e quanto descritto nei punteggi di livello dei diversi item in cui si articola lo strumento. Nel nostro sistema, invece, tra l'attività di osservazione e l'espressione del giudizio, si colloca la descrizione documentata del processo che si realizza nel servizio. L'osservazione, infatti, viene accompagnata da un'attività di documentazione sistematica dei processi organizzativi, educativi e sociali prodotta da

educatrici, insegnanti e coordinatori attraverso procedure e strumenti differenziati in funzione del posizionamento e del ruolo di ciascun operatore rispetto al servizio.

Queste procedure di osservazione e documentazione, per la gran parte, si fondano su una metodologia che abbiamo definito "osservazione narrativa" perché chiamano gli attori a considerare i fenomeni e gli eventi che hanno luogo in un determinato periodo collegandoli ed organizzandoli in una narrazione, e dunque ricostruendone in maniera chiara ed esplicita il significato; in altre parole, dandone un resoconto interpretativo (Bruner, 1996). Si potrebbe obiettare che osservazioni di questo tipo, ricche cioè di elementi interpretativi, possano costituire una base documentaria non obiettiva per la successiva attività di valutazione. A questo proposito, vanno però sottolineati due aspetti. Il primo è che il giudizio su aspetti complessi come i processi educativi non possono prescindere da una sintesi dei singoli fenomeni osservati che ridia loro un significato unitario. A nostro avviso, ciò che assicura correttezza all'interpretazione non è l'esclusione del significato, ma la sua esplicitazione, cioè la sua comparsa come interpretazione argomentata dei fenomeni osservati. Il secondo aspetto, riguarda il fatto che le procedure e gli strumenti che proponiamo prevedono che i dati osservativi siano sempre generati nell'ambito di un confronto intersoggettivo e il confronto tra punti di vista di attori diversi ne rinforza l'interpretazione.

Solo successivamente, e sulla base dell'analisi di questa documentazione, vengono elaborati e articolati i giudizi. Nel nostro sistema la forma che questi ultimi assumono, così come il modo in cui viene inteso il rapporto tra il punto di vista dei diversi attori nel processo di elaborazione dei giudizi, presentano, anche in questo caso, caratteristiche diverse da quelle previste quando vengono impiegati strumenti di

misurazione della qualità. Questi ultimi infatti chiamano chi valuta a produrre giudizi sintetici espressi, per lo più, sotto forma di punteggio; questi giudizi vengono prodotti e registrati separatamente da parte di ciascun attore coinvolto, per essere successivamente messi a confronto al fine di sollecitare una discussione e un dialogo tra i diversi attori in cui ciascuno possa esplicitare e articolare in un discorso gli elementi su cui ha fondato le proprie valutazioni. Nel nostro sistema, invece, l'atto valutativo è immediatamente un processo partecipato perché i giudizi sono costruiti, anche in questo caso, in un confronto intersoggettivo ed elaborati a partire da un oggetto comune: la documentazione; questa infatti rappresenta la base comune su cui i diversi attori possono dialogare, confrontare e discutere i loro punti di vista anche divergenti e, soprattutto, basare le ragioni dei loro giudizi. In altre parole, le nostre procedure prevedono che le valutazioni siano espresse sotto forma di giudizi qualitativi, analitici e sempre argomentati sulla base di elementi che siano stati precedentemente documentati. A nostro avviso, la struttura argomentativa dei giudizi aiuta a far emergere in maniera esplicita i punti di forza e le criticità dell'offerta educativa.

È in questo percorso di discussione e analisi dei processi documentati e dei loro risultati che si definisce in maniera condivisa la qualità e si riprogettano le pratiche in vista del loro miglioramento.

Le procedure e gli strumenti di documentazione e valutazione

Il Dossier del servizio

Nel nostro sistema, l'attività di documentazione, analisi e valutazione partecipata della qualità di un servizio per l'infanzia viene organizzata attorno alla redazione del *Dossier del servizio*, che prende in esame tutti gli elementi ritenuti significativi in vista del conseguimento degli obiettivi sociali ed educativi e quindi utili per determinare il giudizio di qualità:

- elementi strutturali (le caratteristiche della struttura architettonica in cui ha sede, la strutturazione e l'organizzazione degli spazi interni ed esterni, la predisposizione degli arredi e dei materiali);
- elementi organizzativi (la composizione dei gruppi di bambini e l'organizzazione del gruppo educativo in relazione ai gruppi dei bambini, l'organizzazione della giornata);
- le dimensioni professionali del lavoro degli operatori (la collegialità, il sostegno formativo, il coordinamento);
- i rapporti tra il servizio e il territorio (l'ubicazione e l'immagine del servizio nel territorio e i rapporti di rete con gli altri servizi);
- l'esperienza dei bambini nel corso della vita quotidiana della sezione;
- l'esperienza dei genitori nel servizio.

Nel *Dossier* si chiede di realizzare prima una descrizione articolata di questi elementi e poi separatamente di produrre e registrare giudizi argomentati sulla coerenza tra ciò che risulta da questa descrizione e gli obiettivi perseguiti.

Il *Dossier* è uno strumento *in progress*. Innanzitutto perché si realizza per tappe integrando la documentazione prodotta in diversi momenti. Non a caso, se realizzato in formato cartaceo, il *Dossier* si presenta come un quaderno ad anelli che raccoglie e ordina la documentazione che via via viene realizzata durante tutto l'anno educativo; in secondo luogo perché mira a documentare i processi educativi e sociali che si realizzano nel servizio, ad analizzarne gli elementi di continuità e di cambiamento e a valutarne la direzione e l'evoluzione. Inoltre, una volta costruito, il *Dossier* viene aggiornato periodicamente, integrando documentazioni e valutazioni effettuate nei periodi successivi.

È importante sottolineare che il *Dossier* è concepito come uno strumento flessibile; esso,

infatti, può essere adattato, sia nei contenuti, sia nelle procedure d'uso che in quelle della partecipazione dei diversi attori, alla cultura pedagogica e all'assetto organizzativo del contesto³. Esso deve essere accessibile a tutti gli attori coinvolti nel funzionamento del servizio a qualche titolo, anche quando non direttamente implicati nella sua realizzazione (i dirigenti, i genitori, o altre figure responsabili del servizio o del sistema dei servizi, come ad esempio i pedagogisti o i coordinatori pedagogici distaccati presso le amministrazioni, ecc.).

La redazione del *Dossier* è realizzata in diversi momenti "a più mani" in ogni passaggio perché prevede la partecipazione differenziata di diversi attori. Il coordinatore pedagogico del servizio ha un ruolo primario nell'organizzare e promuovere l'attività di redazione, in collaborazione con le educatrici e in partenariato con un altro coordinatore o figura di sistema (secondo la programmazione del percorso di valutazione nel contesto). Le valutazioni degli altri attori (genitori, amministratori o altri) vengono anch'esse integrate nello stesso *Dossier* a costituire un unico documento di riferimento per la riprogettazione degli interventi sul e nel servizio.

Il primo passo per la costruzione del *Dossier* è, quindi, quello di individuare i diversi soggetti che saranno coinvolti nella sua redazione e predisporre un'attenta programmazione delle azioni, dei tempi e delle modalità di partecipazione di ciascuno tenendo conto che questa partecipazione dovrà risultare non solo compatibile ma anche integrata con le attività professionali abituali di ciascun attore.

La redazione del *Dossier* viene realizzata grazie all'ausilio di alcune *tracce* appositamente predisposte che guidano l'attività di descrizione e poi di valutazione dei diversi aspetti del funzionamento del servizio.

La descrizione viene prodotta sulla base di una *traccia* che orienta la lettura e un'analisi documentata per iscritto di informazioni e/o

dati osservativi raccolti in un dato periodo con procedure che si differenziano in funzione della natura dell'aspetto preso in esame: - l'osservazione diretta (nel caso ad esempio della descrizione degli aspetti relativi alla struttura in cui si svolge il servizio o all'organizzazione degli ambienti); - l'analisi dei materiali documentali di presentazione di cui si è dotato il servizio (ad esempio, per la descrizione degli aspetti relativi all'immagine del servizio nel territorio); - l'uso di strumenti di rilevazione appositamente predisposti (come ad esempio il *questionario per i genitori* o il *temario per i colloqui di gruppo* per la rilevazione della qualità del servizio da loro percepita), - l'uso integrato di più strumenti di osservazione e documentazione utilizzati sistematicamente dagli operatori nel corso dell'anno educativo e differenziati in funzione del loro ruolo (come nel caso della descrizione dell'esperienza quotidiana dei bambini nel servizio).

L'attività di descrizione coinvolge sempre più attori insieme (può trattarsi del gruppo educativo di sezione, del collettivo, di un gruppo inter-sezione, di due coordinatori) i quali, sono chiamati a portare a sintesi in forma narrativa i principali risultati emersi dall'analisi documentazione raccolta in un dato periodo. Le parti descrittive del *Dossier* sono realizzate per iscritto e quindi vanno a costituire, a loro volta, una documentazione condivisa sui diversi aspetti dell'offerta realizzata.

Un volta realizzata la descrizione, successivamente e separatamente, si richiede, in relazione a ciascun aspetto considerato, di esprimere giudizi argomentati sulla coerenza tra quanto risulta da questa descrizione e gli obiettivi perseguiti. Anche questa parte valutativa viene realizzata sulla base di una *traccia*, che in questo caso ha la funzione, a partire da alcune domande, di sostenere il confronto tra gli attori coinvolti e di guidarli nel processo di articolazione e argomentazione dei giudizi. Questi ultimi vengono a

loro volta documentati per iscritto e riportati nel *Dossier*.

Gli strumenti specifici per l'analisi e la valutazione dell'esperienza dei bambini e dei genitori

La redazione delle parti del *Dossier* in cui si prendono in esame aspetti di processo, richiede l'uso di strumenti specifici.

Per poter descrivere e valutare l'esperienza offerta ai bambini e ai loro genitori in un servizio per l'infanzia ed acquisire gli elementi utili per poterne dare un giudizio è infatti necessario dotarsi di strumenti di osservazione e documentazione sistematica che, da un lato permettano di cogliere la complessità e globalità di questa esperienza, dall'altro tengano conto della dimensione di processo in cui tale esperienza si iscrive e dunque siano sensibili a registrare i cambiamenti e le evoluzioni al fine di ricostruirne e interpretarne il significato.

Per osservare e documentare l'esperienza dei bambini nella vita quotidiana vengono proposti due strumenti: il *Diario di sezione* e il *Rapporto osservativo*. Nel *Diario di sezione* viene documentata sistematicamente, con cadenza settimanale, la storia del gruppo di bambini e adulti all'interno di una sezione, narrandone l'esperienza nel suo svolgimento quotidiano. In quanto redatto dalle educatrici o insegnanti di sezione, in gruppo o individualmente ma sempre in un clima di condivisione, il *Diario* mantiene la prospettiva dell'attore interno alla situazione descritta. L'analisi di un'intera settimana e l'organizzazione della narrazione per aree tematiche (le transizioni tra servizio e famiglia, le dinamiche sociali, le attività, i momenti di cura, l'uso dello spazio, l'uso del tempo) facilita la presa di distanza dalla situazione vissuta sostenendo il passaggio da una semplice descrizione di eventi a una narrazione che riorganizza il significato dei fenomeni osservati. Il *Diario* viene così a costituire una memoria del processo educativo

realizzato, come base per riflettere sulla pratica educativa.

Il *Rapporto osservativo* si basa, invece, sull'osservazione di un'intera giornata nel servizio e ne dà una fotografia nei suoi aspetti di specificità e unicità attraverso una narrazione dettagliata. È uno strumento particolarmente utile al coordinatore pedagogico del servizio (da redigere preferibilmente in coppia con un altro coordinatore) in quanto gli offre l'occasione di stare in posizione di osservatore all'interno di una sezione, per una giornata intera di funzionamento del servizio, e di coglierne tutti gli elementi che la compongono nella loro interazione ed evoluzione. Nella redazione del *Rapporto osservativo* la narrazione della giornata viene riorganizzata secondo le stesse aree tematiche che guidano la stesura del *Diario*.

Il *Diario di sezione* e il *Rapporto osservativo* sono documentazioni che apportano informazioni complementari: esprimono due punti di vista diversi dati dal diverso ruolo e, naturalmente, dal diverso livello di coinvolgimento nella situazione di chi li ha redatti e fanno riferimento a due unità temporali attraverso le quali vengono messi in luce aspetti diversi dell'esperienza quotidiana dei bambini nel servizio: da un parte lo svolgimento dell'esperienza nel tempo, e dall'altra i dettagli di una singola giornata in cui lo svolgimento di questa esperienza si iscrive che possono essere utili alla comprensione delle dinamiche in atto nel contesto. È evidente, tuttavia, che per analizzare il processo dell'esperienza dei bambini nella quotidianità si tratta di ripercorrere la storia della vita della sezione in un periodo di più mesi. Per questo, tutta la documentazione raccolta nel periodo considerato viene periodicamente sottoposta a una lettura e ad un'analisi integrata da parte degli operatori finalizzata a rintracciare il filo rosso dell'evolversi delle situazioni nella vita della sezione e cogliere gli elementi di continuità e di cambiamento nell'esperienza dei

bambini. Quest'analisi costituisce la base su cui i diversi operatori, in momenti di confronto intersoggettivo, potranno individuare punti di forza e criticità del processo educativo, valutare se esso è andato nella direzione degli obiettivi educativi perseguiti e definire in maniera condivisa percorsi di miglioramento delle pratiche⁴.

Anche la descrizione e la valutazione dell'esperienza dei genitori prevede l'uso di strumenti specifici perché, come per l'esperienza dei bambini, si fonda sull'analisi di aspetti di processo. Gli operatori sono dunque chiamati a documentare con sistematicità, attraverso la *Scheda mensile sui rapporti tra i genitori e il servizio*, l'andamento dell'esperienza dei genitori nei diversi aspetti in cui essa si articola (i rapporti con gli operatori, la partecipazione alla vita del servizio nelle sue diverse forme, i rapporti tra genitori) e, successivamente, analizzarne l'evoluzione e darne collegialmente una valutazione.

Le procedure di partecipazione dei genitori alla valutazione della qualità del servizio

Il nostro sistema di valutazione prevede che i genitori partecipino anche come protagonisti all'attività di valutazione della qualità dei servizi. A differenza di quanto proposto in alcune esperienze in cui genitori e insegnanti vengono coinvolti attraverso procedure e strumenti di valutazione comuni (Bondoli 2010), nel nostro sistema viene richiesto ai genitori di esprimere giudizi in termini diversi da quelli richiesti agli operatori, perché riteniamo che diverse siano le loro competenze e la loro posizione rispetto al servizio. Sono proposte due possibili procedure di ascolto del loro punto di vista sulla qualità del servizio di cui si può prevedere un uso integrato: il *colloquio di gruppo* (Falteri, 2001) e il *questionario*.

Nel corso delle esperienze di sperimentazione del nostro sistema abbiamo messo a punto e validato un *questionario per la rilevazione della*

qualità percepita dai genitori (Scopelliti & Musatti, 2012), che non mira a registrare soltanto il loro gradimento ma li guida in un'analisi articolata dei diversi aspetti del servizio e dei possibili elementi di agio/disagio nel rapporto tra i genitori stessi e i loro bambini (per bocca dei genitori) e il contesto fisico e sociale del servizio. Nel *questionario* vengono anche toccati temi che sappiamo intervenire nel determinare le opinioni dei genitori nei confronti del servizio, come l'organizzazione della vita quotidiana con il loro bambino, le aspettative verso il servizio prima della frequenza e, più in generale, la loro rappresentazione del servizio per l'infanzia.

L'attività di rilevazione della qualità percepita dai genitori non deve essere considerata un'attività separata dal resto del percorso di valutazione e le valutazioni dei genitori devono essere integrate con le attività di valutazione realizzate dagli altri attori, perciò all'interno di ciascun servizio i loro giudizi divengono oggetto di riflessione da parte degli altri partecipanti all'attività di valutazione in specifici momenti, in cui collegialmente si analizzano e si discutono i punti di forza e i punti di debolezza del servizio. In queste occasioni, il punto di vista dei genitori sui diversi aspetti della qualità del servizio viene messo a confronto con le valutazioni espresse dagli altri attori su quegli stessi aspetti e, soprattutto, viene assunto come elemento importante nella definizione dei percorsi di miglioramento. All'interno di questo percorso, peraltro, possono naturalmente trovare posto anche ulteriori occasioni di ascolto dei genitori, per approfondire il loro punto di vista, per riflettere insieme non solo sull'offerta del servizio ma anche su questioni educative in generale, e per discutere e definire con gli stessi genitori gli eventuali interventi per il miglioramento della qualità. La rilevazione della qualità percepita acquista così il significato non di semplice consultazione, ma di effettiva partecipazione dei genitori alla definizione e valutazione della qualità.

I momenti di valutazione sommativa

In un percorso di valutazione, è necessario prevedere dei momenti di valutazione sommativa, in cui si portano a sintesi i risultati di tutte le attività di valutazione realizzate in un certo periodo (generalmente un periodo di più mesi). Nel nostro sistema, la valutazione sommativa viene realizzata in specifici momenti in cui tutti i risultati del percorso di valutazione documentati nelle diverse parti del *Dossier del servizio* vengono sottoposti a discussione in occasioni di natura più formale anche con chi, per il ruolo che riveste all'interno del sistema dei servizi, è chiamato ad esercitare una funzione più propriamente di controllo; ci si riferisce, ad esempio, a chi all'interno dell'amministrazione comunale (come un dirigente, un coordinatore pedagogico comunale centrale o provinciale) è incaricato di verificare il rispetto dei requisiti per l'accreditamento e/o per il rinnovo di una convenzione con un gestore privato.

È importante sottolineare che in questi momenti la finalità del controllo e verifica della qualità e la finalità del miglioramento si intrecciano e sono entrambe riportate all'interno di una dinamica partecipata. Il momento del controllo e della verifica, senz'altro necessario in un'attività di valutazione, non viene infatti affidato a un'istanza superiore che, si prende atto e tiene conto dei risultati dell'attività di valutazione operata dai diversi attori, ma poi realizza la sua valutazione separatamente. Nel nostro sistema, l'attore con funzioni di controllo, a partire dalla lettura del *Dossier del servizio*, istruisce una discussione sui punti di forza e le criticità della qualità del servizio, in cui anch'egli esprimerà le proprie valutazioni sul funzionamento del servizio nelle sue diverse articolazioni, ma soprattutto, le discuterà con gli attori (o alcuni di questi) al fine di arrivare a definire e concordare assieme gli interventi per il miglioramento, programmandone le priorità, i tempi, le procedure, le azioni, e definendo le responsabilità di ciascuno.

Anche questo momento esita naturalmente in un documento scritto sintetico, redatto sulla base di una traccia strutturata secondo gli stessi punti in cui è articolato il *Dossier*; ogni sezione del documento viene compilato tenendo conto sia di quanto documentato nella corrispondente parte del *Dossier* sia di quanto emerso dalla discussione nell'incontro. In ogni sezione vengono riportati brevemente gli elementi più significativi relativi ai diversi aspetti dell'offerta del servizio, evidenziando punti di forza ed eventuali criticità assieme alle proposte di miglioramento. Tutti gli attori coinvolti nell'attività di valutazione hanno copia di questo documento, come forma di trasparenza reciproca, ma anche come atto di formalizzazione dei reciproci impegni rispetto al miglioramento.

Alcune riflessioni conclusive

Come abbiamo illustrato, il nostro sistema di valutazione si basa su alcuni assunti fondamentali. La valutazione viene intesa come un percorso in cui la qualità del servizio non è definita una volta per tutte ma viene messa a punto in un processo continuo. In questo processo sono coinvolti tutti gli stakeholders, i quali devono essere messi nella condizione di partecipare alla valutazione attraverso procedure che tengano conto del ruolo e della prospettiva situata di ciascuno e che permettano a ciascun attore di esprimere i propri giudizi e di discuterli con gli altri. In questo processo la documentazione rappresenta uno strumento fondamentale non solo perché permette di rendere l'offerta educativa rivolta ai bambini e ai loro genitori trasparente nelle sue diverse articolazioni, ma anche perché costituisce condizione e garanzia della partecipazione alla valutazione.

Questi assunti trovano riscontro in un recente documento approntato dalla Rete delle riviste europee (*Bambini in Europa*,

2007), che vede riuniti molti degli esperti coinvolti nella redazione dei precedenti documenti europei di indirizzo già discussi. Questo documento, che si presenta come un manifesto teorico e politico finalizzato a delineare un approccio europeo alle politiche sull'infanzia e ai servizi per l'infanzia basato sul rispetto dei diritti dei bambini e sull'equità sociale, è declinato in 10 principi alcuni dei quali sono stati approfonditi in ulteriori discussioni (Humblet, 2011; Moss, 2012; Musatti, 2012). Il principio n. 7 è dedicato al tema della valutazione. In esso si afferma che la valutazione deve essere *partecipativa, democratica e trasparente* e si sottolinea la dimensione valoriale dell'atto di valutazione attorno all'educazione infantile, atto che viene definito come un diritto-dovere di tutti i cittadini non delegabile a esperti o effettuato sulla base di considerazioni di tipo manageriale sull'efficienza dei servizi. Questa posizione a favore di un fondamento etico del processo di valutazione non vuole negare il contributo scientifico della ricerca all'analisi della qualità dei servizi per la prima infanzia, né tanto meno ignorare quel corpo quasi omogeneo di saperi professionali che si è andato costruendo nel settore dell'educazione della prima infanzia nel corso degli ultimi decenni sulla relazione tra pratiche educative e loro conseguenze sul benessere e l'apprendimento dei bambini. Ciò che si respinge è la possibilità di dedurre le pratiche educative direttamente da conoscenze scientifiche riconosciute come universalmente valide.

Sottolineare la dimensione valoriale della valutazione significa prevedere che si discutano le pratiche in relazione al loro significato nel contesto sociale e agli obiettivi prescelti. L'attività di valutazione di un servizio per la prima infanzia deve, dunque, iscriversi entro i percorsi di partecipazione democratica alla vita del servizio da parte di utenti e collettività, promuovendo la trasformazione del servizio stesso in uno spazio di incontro

sociale tra bambini e tra adulti, un forum di discussione all'interno del quale valori, credenze, e atteggiamenti educativi diversi possano essere resi espliciti, riconosciuti e discussi, promuovendo il rispetto e la valorizzazione della diversità.

Note

¹ Il sistema è stato sperimentato per la prima volta in collaborazione con la Regione dell'Umbria (1999-2002) per la valutazione dei servizi integrativi al nido attivati con la Legge 285/97 (Musatti, 2001); successivamente in collaborazione con il Comune di Roma (1999-2002 e 2004-2009) per la valutazione della qualità dei Centri per Bambini e Genitori (Musatti & Picchio, 2005) e (2005-2009) per la valutazione dei servizi per l'infanzia convenzionati (Di Giandomenico, Musatti, & Picchio, 2008); e recentemente in collaborazione con il Comune di Parma (2010-2013) per la valutazione dei nidi a gestione diretta.

² Questa prima riflessione sulla qualità era finalizzata a orientare e sostenere le politiche negli Stati membri a favore del riconoscimento dell'importanza di offrire servizi di qualità ai bambini e alle loro famiglie, piuttosto che a proporre strumenti di valutazione che indirzassero le scelte degli utenti e dei professionisti in una situazione di libero mercato come invece avveniva negli Stati Uniti di America.

³ Nel corso degli anni sono state approntate versioni differenti del *Dossier* in funzione sia delle diverse tipologie di servizio (Nido, Centro per Bambini, Centro per Bambini e Genitori) sia delle caratteristiche del contesto territoriale in cui questo strumento è stato utilizzato.

⁴ Per un'esposizione più articolata delle procedure per la documentazione, analisi e valutazione dell'esperienza dei bambini nei servizi per l'infanzia rimandiamo al nostro contributo pubblicato nella Guida Metodologica ERATO (Di Giandomenico, Musatti & Picchio, 2011).

Riferimenti bibliografici

- Abma, T.A. & Widdershoven, G.A.M. (2008). Evaluation and/as social relation. *Evaluation*, 14, 209- 225.
- Bambini in Europa (2007). *L'infanzia e i servizi per l'infanzia: vero un approccio europeo*. [<http://www.edizionijunior.com/public/Inrete/DISCUSSIONPAPER.pdf>]
- Becchi, E., Bondioli, A., Centazzo, R., Cipollone, L. & Ferrari, M. (1999). *Strumenti e indicatori per valutare il nido*. Bergamo: Edizioni Junior.
- Becchi, E., Bondioli, A., Centazzo, R., Ferrari, M., Gariboldi, A., & Ghedini, P.O. (2000). *La qualità negoziata*. Bergamo: Edizioni Junior.
- Bennett, J. (2008). *Benchmarks for Early Childhood Services in OECD Countries* (Innocenti Working Paper, IWP-2008-02). Florence: UNICEF Innocenti Research Centre.
- Bondioli, A. (2004). Valutare. In A. Bondioli & M. Ferrari (a cura di), *Verso un modello di valutazione formativa* (pp. 11-58). Bergamo: Edizioni Junior.
- Bondioli A. (2010). Co-costruire la qualità: il contributo degli *stakeholders*. In A. Bondioli & D. Savio (a cura di), *Partecipazione e qualità*. (16-35). Bergamo: Edizioni Junior.
- Bondioli A. (2010). Valutare la realizzazione del progetto educativo: un'esperienza condivisa tra genitori e insegnanti nella scuola dell'infanzia. In A. Bondioli & D. Savio (a cura di), *Partecipazione e qualità*. (47-92). Bergamo: Edizioni Junior.
- Bove, C. (2007). Parent Involvement. In R. S. New & M. Cochran, *Early Childhood Education. An International Encyclopedia*. Vol. 4 (pp. 1141-1145). Westport (CT): Praeger Publishers.
- Bruner, J. (1996). *The Culture of Education*. Harvard University Press.
- Catarsi, E. (2010) (a cura di). *Coordinamento pedagogico e servizi per l'infanzia*. Bergamo: Edizioni Junior.
- Di Giandomenico, I., Musatti, T. & Picchio, M. (2008). Il ruolo della valutazione nella costruzione di un sistema integrato di servizi per l'infanzia. *Rassegna Italiana di Valutazione*, 40, 89-106.
- Di Giandomenico, I., Musatti, T. & Picchio, M. (2011). Analizzare la qualità dell'esperienza quotidiana dei bambini nei servizi educativi per l'infanzia: la documentazione scritta. In EADAP (a cura di), *Guida metodologica ERATO. Accogliere la diversità nei servizi educativi per l'infanzia*. (49-61). Parma: Edizioni Spaggiari.
- Di Giandomenico, I. & Picchio, M. (2011). La place des parents dans l'évaluation de la qualité des services éducatifs pour la petite enfance. In E. Catarsi & J.P. Pourtois (a cura di), *Educazione familiare e servizi per l'infanzia / Education familiale et services pour l'enfance, XIII Congresso Internazionale AIFREF 2010*, Firenze University press, 272-274.
- Emlen, A.C., Koren, P.E., & Schultze, K.H. (2000). *A packet of scales for measuring quality of child care from a parent's point of view*. Portland, OR: Regional Research Institute for Human Services, Portland State University.
- Galardini, A.L. (2003). I genitori nel nido: coinvolgimento e collaborazione. In A.L. Galardini (a cura di), *Crescere al nido*. (155-173). Roma: Carocci Editore.
- Hanberger, A. (2006). Evaluation of and for democracy. *Evaluation*, 12, 17-37.
- Humblet, P. (2011). Principio 1. L'accesso nei servizi educativi per l'infanzia: un diritto di tutti i bambini. Dossier. *Bambini in Europa*, 1, 1-17.
- Katz, L. (1993). *Multiple perspectives on the quality of early childhood programs*. ERIC Document Reproduction Service No: ED355 041.

- Mortari, L. (2003). *Apprendere dall'esperienza*. Roma: Carocci.
- Moss, P. (2012). Principio 6. Diversità e scelta: condizioni necessarie per la democrazia. Dossier. *Bambini in Europa*, 2, 1-12.
- Musatti, T. (2012). Principio 7. Valutazione: partecipativa, democratica e trasparente. Dossier. *Bambini in Europa*, 2, 1-8.
- Musatti, T. (2001). I servizi integrativi al nido. In L. Cipollone (a cura di), *Il monitoraggio della qualità dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza*. (63-156). Bergamo: Edizioni Junior.
- Musatti, T. & Mayer, S. (2003) (a cura di). *Il coordinamento dei servizi educativi per l'infanzia. Una funzione emergente in Italia e in Europa*. Bergamo: Edizioni Junior.
- Musatti, T., Mayer, S. & Picchio, M. (2010). Partager l'éducation de son enfant : avec qui et pourquoi ? La voix des parents. In S. Rayna, M.N. Rubio & H. Schedu, *Parents-professionnels : la coéducation en question*. (97-103). Toulouse : Édition Érès.
- Musatti, T. & Picchio, M. (2005). *Un luogo per bambini e genitori nella città. Trasformazioni sociali e innovazione nei servizi per l'infanzia e le famiglie*. Bologna: Il Mulino.
- OECD (2006). *Starting Strong II: Early Childhood Education and Care*. Paris: OECD Publishing.
- Patton, M.Q. (1994). Developmental Evaluation. *Evaluation Practice*, 15, 311-319.
- Perrenoud, P. 2001. *Développer la pratique réflexive dans le métier d'enseignant*. Paris: ESF.
- Picchio, M., Giovannini, D., Mayer, S. & Musatti, T. (2012). Documentation and analysis of children's experience: an ongoing collegial activity for early childhood professionals. *Early Years: An international Journal of Research and Development*, 32, 2, 59-170.
- Plottu, B. & Plottu, E. (2009). Approaches to participation in evaluation: Some conditions for implementation. *Evaluation*, 15, 343-359.
- Rete per l'Infanzia della Commissione Europea (1992). *La qualità dei servizi per l'infanzia. Un documento in discussione*. Bruxelles: Commissione Europea.
- Rete per l'infanzia e gli interventi per conciliare le responsabilità familiari e professionali tra uomini e donne della Commissione Europea (1996). *Quaranta obiettivi di qualità per i servizi per l'infanzia*. Bruxelles: Commissione Europea.
- Scopelliti, M. & Musatti, T. (2012). Parents' View of Child Care Quality: Values, Evaluations, and Satisfaction. *Journal of Child and Family Studies*. DOI 10.1007/s10826-012-9664-3.
- Stame, N. (2006). Governance, Democracy and Evaluation. *Evaluation*, 12, 7-16.
- Suàrez-Herrera, J. C., Springett, J., & Kagan, C. (2009). Critical connections between participatory evaluation, organizational learning and intentional change in pluralistic organizations. *Evaluation*, 15, 321-342.
- Zanelli, P. Sagginati, B. & Fabbri, E. (2004). *Autovalutazione come risorsa*. Bergamo: Edizioni Junior.

Artículo concluido 27 de mayo de 2013

Cita del artículo:

Picchio, M., Di Giandomenico, I., Musatti, T. (2013). Valutare i servizi per l'infanzia: un percorso di partecipazione. RELAdEI (Revista Latinoamericana de Educación Infantil), Vol.2(2), pp. 87-104. Publicado en <http://www.reladei.net>

Acerca de las autoras



Mariacristina Picchio

***Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione,
Consiglio Nazionale delle Ricerche (Italia)***

Mail: mariacristina.picchio@istc.cnr.it

PHD in Scienze dell'educazione, è ricercatrice presso il Gruppo "Sviluppo umano e Società" dell'Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del Consiglio Nazionale delle Ricerche, dove svolge attività di ricerca sui seguenti temi: i bisogni delle famiglie con bambini piccoli; la documentazione la valutazione della qualità dei servizi per l'infanzia, la formazione iniziale e continua degli operatori dei servizi per l'infanzia e l'integrazione dei bambini e dei genitori stranieri nei servizi educativi. È impegnata da tempo in percorsi di formazione degli operatori dei servizi per l'infanzia. È docente a contratto nel corso di laurea magistrale in Pedagogia e Scienze dell'Educazione dell'Università "Sapienza" di Roma dove insegna Progettazione e valutazione dei servizi per la prima infanzia.



Isabella Di Giandomenico

***Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione,
Consiglio Nazionale delle Ricerche (Italia)***

Mail: isabella.digiandomenico@istc.cnr.it

Psicologa dello sviluppo, è ricercatrice a tempo determinato presso il Gruppo "Sviluppo umano e Società" dell'Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del Consiglio Nazionale delle Ricerche. È impegnata in ricerche sulla documentazione, analisi e valutazione della qualità dei servizi educativi per l'infanzia. Ha esperienza nel monitoraggio e supervisione di questi servizi e nella formazione del personale. Attualmente è coinvolta in un progetto di ricerca internazionale sui Centri per bambini e genitori. È coordinatrice pedagogica del nido aziendale "Inabimbi" gestito dal Centro Nascita Montessori.



Tullia Musatti

***Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione,
Consiglio Nazionale delle Ricerche (Italia)***

Mail: tullia.musatti@istc.cnr.it

È responsabile del Gruppo “Sviluppo umano e Società” dell’Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione del Consiglio Nazionale delle Ricerche. È autrice di numerose pubblicazioni scientifiche e conduce attività di ricerca sui temi della socializzazione e dell'apprendimento dei bambini nei servizi educativi per l'infanzia. Ha coordinato numerosi progetti di ricerca-intervento sulla valutazione dei servizi per l'infanzia e la sperimentazione di interventi innovativi, in collaborazione con amministrazioni regionali e comunali, e ha partecipato a iniziative di formazione professionale degli operatori.