

La valutazione partecipata nei servizi per l'infanzia

1. Le problematiche

Corso di formazione per coordinatori pedagogici Regione Emilia-Romagna, Bologna 3 marzo, 1 aprile 2011

Il sistema di valutazione della qualità messo a punto dal Gruppo di ricerca Sviluppo umano e società dell'ISTC-CNR è stato costruito sulla base degli orientamenti emersi nella discussione a livello europeo e facendo tesoro delle esperienze di valutazione realizzate precedentemente in diverse regioni e comuni italiani.

Il tema della qualità dei servizi per l'infanzia si è imposto alla discussione degli esperti riuniti nella Rete per l'Infanzia della Commissione Europea all'inizio degli anni '90. Il "Documento di discussione sulla qualità dei servizi per l'infanzia"¹, che è stato distribuito e sottoposto a un largo dibattito in tutti gli Stati membri, ha sostenuto che la definizione della qualità è relativa e deve essere negoziata in un processo continuo tra tutte le categorie di persone coinvolte, operatori, genitori e bambini. I servizi per l'infanzia e le loro pratiche devono essere sensibili ai cambiamenti che investono le famiglie, la condizione dell'infanzia e la società e gli scopi e obiettivi dell'educare possono cambiare. Per questo la qualità dei servizi educativi non può essere definita una volta per sempre e non esiste un'unica buona pratica educativa. Nel 1996 un ulteriore documento della Rete per l'Infanzia della Commissione Europea² ha definito 40 obiettivi relativi ai servizi per l'infanzia che gli Stati membri avrebbero dovuto raggiungere nei successivi dieci anni di cui quattro (nn. 37-40) riguardano la valutazione dei servizi. In essi viene specificata la necessità di una rendicontazione e verifica periodica della realizzazione degli obiettivi che i servizi si sono proposti, della partecipazione di genitori, comunità e operatori alla valutazione, e di centrare la valutazione sull'esperienza dei bambini nel servizio. Infine, nel 2007, la Rete delle riviste europee Bambini in Europa, che vede riuniti molti degli esperti coinvolti nelle precedenti iniziative, ha proposto un documento per delineare un approccio europeo sui servizi per l'infanzia, declinato in 10 principi, uno dei quali dedicato al tema della valutazione, in cui si afferma che "La valutazione dovrà essere un processo continuo, partecipativo e democratico. La valutazione dovrà essere aperta a tutti i cittadini, bambini e adulti, offrendo l'opportunità a ciascuno di discutere problemi reali e concreti e di assumersi la responsabilità di dare giudizi di valore assieme agli altri – piuttosto che trincerarsi dietro la presunta obiettività scientifica offerta da esperti e

* Ricercatrice

** Dirigente di ricerca

¹ Rete per l'Infanzia della Commissione Europea (1992). La qualità dei servizi per l'infanzia, Un documento in discussione. Bruxelles: Commissione Europea.

² 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.

valutazioni manageriali. Ciò richiede metodi quali una specifica documentazione pedagogica che renda tale prassi visibile, trasparente e soggetta a riflessione, dialogo, interpretazione e giudizi di valore, e che garantisca spazio per raggiungere risultati imprevisti.”³

A partire dagli anni '90, anche in risposta alle sollecitazioni dei documenti europei, in molte regioni italiane sono state realizzate esperienze di valutazione dei servizi per l'infanzia⁴. Queste prime esperienze nascevano dalla preoccupazione di verificare la qualità dei servizi a gestione comunale diretta ed erano orientate al cambiamento migliorativo della qualità dei servizi nella ricerca di una sempre maggiore corrispondenza ai bisogni dei bambini e delle famiglie. Esse hanno tutte coinvolto i protagonisti dei servizi, educatori, coordinatori e genitori, e hanno riconosciuto la necessità di tener conto della cultura dell'infanzia locale. L'attività di valutazione è stata inserita in percorsi di formazione in-servizio degli operatori, riconoscendone la funzione formativa e di empowerment, ed è stata basata sull'analisi della qualità del contesto e delle pratiche educative e non sugli effetti a lungo termine sui bambini.

Con la costituzione di sistemi integrati di servizi per l'infanzia, cui concorrono servizi pubblici e privati, la valutazione diviene strumento di governance e acquista in modo più evidente la finalità di controllo della qualità erogata dai servizi. Ma ciò non mette in secondo piano la finalità del miglioramento continuo della qualità dell'offerta. La necessità di assicurarsi, e assicurare alle famiglie, che siano tutelati il benessere psicologico e fisico dei bambini utenti e degli operatori del servizio, così come regole e procedure democratiche per l'accesso e la partecipazione da parte delle famiglie, non si esaurisce nel controllo formale del rispetto di requisiti strutturali e standard organizzativi. Per garantire una buona qualità dell'offerta a tutti i cittadini e una sua sempre maggiore corrispondenza ai bisogni di bambini e famiglie, la valutazione risulta comunque intrinsecamente orientata al cambiamento migliorativo.

Nell'esercizio dell'attività di valutazione all'interno del sistema integrato di servizi come si possono coniugare controllo e promozione di una sempre migliore qualità dell'offerta? È possibile mantenere gli aspetti qualificanti delle esperienze di valutazione realizzate nei servizi comunali a gestione diretta?

Il sistema ISTC-CNR di valutazione partecipata dei servizi per l'infanzia vuole rispondere a questi interrogativi postulando che controllo e promozione della qualità non sono finalità in contraddizione ma anzi sono strettamente collegate.

Il sistema è stato elaborato e implementato in iniziative di valutazione realizzate in diversi contesti culturali e organizzativi in collaborazione con: la Regione dell'Umbria (1999-2002) per la valutazione dei servizi integrativi al nido attivati con la Legge 285/97⁵, il Comune di Roma (1999-2002 e 2004-2009) per la

³ Una discussione esauriente di questo principio è riportata in Musatti, T., Verso un approccio europeo: l'infanzia e i diritti dell'infanzia - Il Principio 7, Bambini in Europa, marzo 2012.

⁴ Si ricorda in particolare l'esperienza realizzata in Emilia-Romagna per iniziativa dell'amministrazione regionale e illustrata in Becchi, E., Bondioli, A., Centazzo, R., Ferrari, M., Gariboldi, A., & Ghedini, P.O. (2000). La qualità negoziata. Bergamo: Edizioni Junior.

⁵ 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 (pp. 63-156). Bergamo: Edizioni Junior.

valutazione della qualità dei Centri per Bambini e Genitori⁶ e (2005-2009) per la valutazione dei servizi per l'infanzia convenzionati con l'amministrazione comunale⁷, il Comune di Parma (in corso) per la valutazione della qualità dei nidi comunali.

Siamo partiti dall'assunto che la valutazione è una dimensione importante della partecipazione perché corrisponde a un atto di responsabilità rispetto alla modulazione dell'offerta educativa per i bambini, le loro famiglie e la società. Questo assunto ha due implicazioni importanti. La prima è che i servizi per l'infanzia devono essere valutati sulla base della loro rispondenza agli obiettivi sociali ed educativi che perseguono. Questi obiettivi sono stati definiti nei diversi contesti di partecipazione democratica e sono descritti nei relativi documenti, quali la Carta dei servizi, i regolamenti comunali, la normativa regionale, gli Orientamenti, il Progetto pedagogico, ecc. Gli attori coinvolti nella valutazione di un singolo servizio o di un sistema di servizi hanno la libertà e la responsabilità di giudicare la congruenza di quanto realizzato nel servizio con quegli obiettivi.

La seconda implicazione è che il sistema di valutazione deve prevedere il coinvolgimento nelle attività di valutazione di tutti gli attori direttamente interessati nel servizio a vario titolo (genitori, operatori, amministratori, ...).

La partecipazione dei diversi attori alla valutazione

Nel nostro sistema i diversi attori sono coinvolti nella valutazione tenendo conto del loro diverso posizionamento rispetto al servizio ma mettendo in relazione le loro attività secondo procedure certe e rigorose.

Per le educatrici, la valutazione rappresenta uno strumento fondamentale della professione educativa, poiché la finalità del miglioramento e l'innovazione sono intrinseche al processo educativo ed esse ne sono le principali protagoniste. Pertanto, la capacità delle educatrici, sostenuta da percorsi di formazione continua, di analizzare e valutare la propria pratica educativa per gestire processi innovativi è un elemento fondante della qualità di un luogo educativo. Tutte le esperienze precedenti hanno suggerito che l'attività di valutazione acquista significato nella misura in cui coinvolge da protagonisti gli operatori dei servizi e nella misura in cui va a collocarsi nel percorso di riflessività e riprogettazione continua, che gli operatori, nei loro differenti ruoli, sono chiamati a realizzare. Non si tratta, però, soltanto di far assumere alle educatrici un atteggiamento mentale rigoroso di analisi delle proprie pratiche. La 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,

⁶ 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.

⁷ 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.

negli impegni previsti e nelle modalità di coinvolgimento, con la complessiva attività professionale delle educatrici e ne diventino un supporto indispensabile.

Il coordinatore pedagogico ha un ruolo specifico di garante della buona qualità dei servizi affidatigli.⁸ Questo ruolo si colloca a cavallo tra le fasi di progettazione, realizzazione e verifica del processo educativo; esso risulta quindi esterno, perché esterno alla realizzazione diretta del processo educativo nel servizio, e interno, perché direttamente responsabile della sua qualità. Rispetto al servizio di cui il coordinatore pedagogico è responsabile, la sua attività valutativa si configura, quindi, al limite tra l'autovalutazione e la valutazione interna. Va, inoltre, considerato che i servizi per l'infanzia italiani sono caratterizzati dall'esistenza di contesti formalizzati di lavoro collegiale in cui le pratiche educative sono oggetto di confronto intersoggettivo tra le educatrici e tra questi e il coordinatore pedagogico. In più, all'interno del sistema integrato di servizi per l'infanzia, la partecipazione all'attività di valutazione da parte di coordinatori pedagogici di servizi pubblici e convenzionati introduce nuove possibili dimensioni di confronto intersoggettivo.

È ormai largamente riconosciuto, e non solo nella cultura dei servizi per l'infanzia del nostro paese, che la partecipazione dei genitori rappresenta un aspetto fondamentale della qualità dei servizi⁹. In Italia la partecipazione dei genitori è stata ed è una delle dimensioni caratteristiche dell'esperienza dei servizi per l'infanzia, che non solo ha trovato specifica menzione nella normativa nazionale, regionale e comunale, ma ha anche ispirato specifiche pratiche educative. Nel corso dei quarant'anni di esperienza dei servizi per l'infanzia nel nostro paese il coinvolgimento delle famiglie nel servizio è stato perseguito con molteplici strategie di intervento, finalizzate a promuovere la partecipazione dei genitori alla vita dei servizi e una comunicazione e uno scambio costante attorno al percorso di crescita e di sviluppo del bambino, nella prospettiva di condividere il progetto educativo sul bambino tra educatrici e famiglia.

Come tener conto di queste acquisizioni in un sistema di valutazione della qualità? Innanzitutto riconoscendo che la partecipazione dei genitori al processo educativo è un elemento di valutazione della qualità complessiva dei servizi per l'infanzia (e questo sembra essere un elemento acquisito da tutti i principali strumenti e sistemi di valutazione messi a punto sia nel nostro che in altri paesi); ma considerando anche, come rimarcato dal Documento del 1991 della Rete per l'infanzia della Commissione Europea, la partecipazione dei genitori come contesto e occasione di definizione della qualità stessa. In altre parole, si tratta di riconoscere ai genitori un ruolo nella definizione e valutazione della qualità, declinando però questa partecipazione secondo modalità che tengano conto della loro prospettiva specifica

⁸ 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; Catarsi E. (2010) (a cura di). Coordinamento pedagogico e servizi per l'infanzia. Bergamo: Edizioni Junior.

⁹ OECD (2001). Starting Strong: Early Childhood Education and Care. Paris: OEDC Publishing; OECD (2006). Starting Strong II: Early Childhood Education and Care. Paris: OEDC Publishing.

rispetto al servizio. I genitori, infatti, non sono "clienti" del servizio, 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 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. Infatti, l'accoglienza che ricevono nel servizio e le relazioni che stabiliscono con le educatrici può costituire un importante sostegno all'esercizio del loro ruolo educativo. Inoltre, i genitori possono trovare nel servizio per l'infanzia opportunità di incontro e di scambio con altri genitori. Pertanto, da un lato la qualità dei rapporti con i genitori deve diventare oggetto di analisi e di valutazione da parte degli altri attori coinvolti nella valutazione, tenendo conto della natura processuale di questi rapporti, dall'altro è necessario 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.

Dirigenti e amministratori hanno la responsabilità della verifica finale sul funzionamento del servizio a garanzia dell'investimento sociale e a tutela del benessere dei bambini. Il loro ruolo nella valutazione della qualità non può esaurirsi nel controllo del rispetto dei requisiti necessari per l'autorizzazione o l'accreditamento dei servizi per l'infanzia, requisiti che possono costituire solo una base e un quadro di riferimento per il buon funzionamento del servizio. Né può essere sufficiente aggiungere alle verifiche sul rispetto dei requisiti strutturali e organizzativi, un semplice nulla osta conclusivo sugli aspetti educativi, fornito da altri, siano essi interni (per esempio, il coordinatore pedagogico) o esterni (per esempio, società di valutazione, comitati di valutatori). Chi ha la responsabilità ultima deve prendere conoscenza sia della rilevazione delle criticità emerse dalle valutazioni degli altri attori sia dei progetti di intervento per il loro superamento o più generalmente per il miglioramento della qualità dell'offerta. Questa presa in carico da un lato valorizza il percorso di valutazione partecipata, che non risulta accessorio e quindi sostanzialmente irrilevante per il proseguimento dell'attività del servizio, dall'altro rende esplicita l'impegno diretto di chi gestisce e/o governa nel miglioramento della sua qualità.

La contestualizzazione del percorso di valutazione

Il percorso di valutazione deve essere adattato alle caratteristiche organizzative e culturali di ogni sistema di servizi in cui si applica. Si tratta, innanzitutto, di identificare quali sono gli attori da coinvolgere in questo percorso, tenendo conto del loro ruolo e delle loro modalità di partecipazione nella realizzazione, utilizzazione o direzione del servizio.

Si tratta, poi, di programmare le attività di valutazione e la loro distribuzione tra i diversi attori. È importante programmare nel dettaglio la calendarizzazione delle attività verificandone la sostenibilità per ciascun tipo di attore coinvolto e la possibilità che tutte le diverse attività siano condivise tra più persone. Per garantire che siano raggiunte entrambe le finalità, quella del controllo e quella del miglioramento, è

anche importante stabilire quali saranno le occasioni di sintesi dei risultati dell'attività valutativa, le procedure con cui si realizzeranno e gli attori che vi prenderanno parte.

L'obiettività dei giudizi

La partecipazione alla valutazione di una pluralità di attori, tutti coinvolti a diverso titolo nel servizio con interessi potenzialmente in competizione e punti di vista spesso divergenti, solleva un'ulteriore questione cruciale, che si amplifica all'interno dei sistemi integrati pubblico-privato, quella dell'obiettività della valutazione. Uno dei punti nevralgici della questione riguarda la dinamica tra valutazione interna, che coinvolge chi è direttamente implicato nella realizzazione del processo educativo, come educatore o come responsabile del servizio, e che avrebbe più forti ricadute sul miglioramento del servizio, ma correrebbe il rischio di un eccesso di soggettività e di autoreferenzialità, e la valutazione esterna, che, in quanto tale, sarebbe più obiettiva e sarebbe anche più adatta ad assumere valenze di controllo. Rispetto a questa questione, noi riteniamo che la dimensione oggettiva della valutazione non vada ricercata nella separazione tra valutazione interna e valutazione esterna, né distinguendo la valutazione finalizzata al controllo da quella finalizzata al miglioramento. L'arbitrarietà del giudizio è superata nel confronto intersoggettivo tra tutti gli attori, siano essi figure interne o più esterne al servizio, realizzato secondo procedure rigorose che tengano conto delle differenti posizioni e delle specifiche responsabilità rispetto al servizio dei diversi attori. In questo processo, noi riteniamo necessario accogliere anche la diversità di approcci pedagogici e culturali e offrire occasioni di confronto, non certo nella ricerca di un consenso a tutti i costi, ma all'interno di un processo di co-costruzione di significati.

Il ruolo della documentazione nella valutazione

Il confronto fra i diversi attori della valutazione è possibile ed efficace non solo se si assumono come criteri della valutazione obiettivi educativi condivisi, ma anche se la valutazione avviene attorno ad elementi concreti e documentati. In un percorso di valutazione partecipata è fondamentale disporre di una documentazione che contenga una descrizione articolata del processo di realizzazione del servizio, tenendo conto di tutti gli elementi che concorrono a determinarlo, e fondata sulla raccolta sistematica di dati osservativi. Nel nostro sistema di valutazione, la documentazione costituisce condizione e garanzia della partecipazione alla valutazione: sia perché essa accoglie e riporta la voce dei diversi attori, sia perché costituisce la base a partire dalla quale anche chi non ha partecipato direttamente alla sua realizzazione può intervenire nel percorso di valutazione.

La valutazione si fonda infatti sulla discussione comune di quanto documentato. Essa viene realizzata non sulla base della rispondenza di quanto documentato a un modello, ma a partire dall'analisi degli effetti e dei risultati prodotti dal processo educativo realizzato e della loro congruenza con gli obiettivi condivisi. L'atto valutativo non deve esaurirsi nell'espressione di un giudizio sintetico ma deve produrre un giudizio articolato e arricchito da precise argomentazioni. È in questo percorso di analisi, discussione e verifica delle

pratiche realizzate in relazione ai loro risultati che, al tempo stesso, si definisce in maniera condivisa la qualità, si evidenziano gli eventuali elementi di criticità e si definiscono le piste di intervento per il suo miglioramento. Il processo di co-costruzione del giudizio attorno ai punti di forza e i punti di debolezza acquista, infatti, significato nella misura in cui costituisce la base su cui riconsiderare collegialmente le scelte e riprogettare gli interventi ai fini del miglioramento.

2. Procedure e strumenti

Noi proponiamo la realizzazione di una documentazione scritta come base attorno a cui attivare la valutazione della qualità del servizio.

La scrittura è un mezzo di facile accesso e accessibile ai diversi attori coinvolti. Ed è anche il mezzo più consono a narrare sinteticamente la complessità del funzionamento del servizio e dell'esperienza che vi si svolge e a farlo in maniera continua e sistematica. La scrittura permette anche di registrare il risultato delle riflessioni dei diversi attori nelle diverse occasioni assicurando la reciproca trasparenza dei giudizi.

Il Dossier del servizio, che raccoglie questa documentazione, rappresenta lo strumento principale di raccordo e di sintesi di tutta l'attività di valutazione. Ma, al tempo stesso esso, viene a costituire una narrazione della vita del servizio: del suo funzionamento, degli eventi e dei processi che vi si sono svolti, delle riflessioni che attorno ad esso sono state attivate e delle decisioni operate di conseguenza. Si costruisce così una memoria condivisa e condivisibile non solo della storia del servizio ma anche dell'evoluzione dei pensieri fatti attorno ad esso.

Nel Dossier si considerano tutti quegli elementi e fenomeni ritenuti significativi in vista del conseguimento degli obiettivi educativi, e quindi utili per determinare il giudizio di qualità del servizio. Più in particolare, si propone di prendere in esame:

- elementi strutturali, quali l'ubicazione del servizio nel territorio e le caratteristiche della struttura architettonica in cui ha sede, l'organizzazione e la strutturazione degli spazi interni ed esterni, la predisposizione degli arredi e dei materiali;
- elementi organizzativi, quali l'organizzazione dei gruppi di bambini e l'organizzazione del gruppo educativo in relazione ai gruppi dei bambini e l'organizzazione della giornata;
- le dimensioni professionali del lavoro degli operatori, quali la collegialità, il sostegno formativo, il coordinamento;
- i rapporti con il territorio e gli utenti, quali l'immagine del servizio nel territorio, l'organizzazione dell'accesso e dell'inserimento, la frequenza al servizio, i rapporti tra servizio e genitori;
- l'esperienza che i bambini fanno nel corso della vita quotidiana nel servizio, tenendo conto dei diversi aspetti che la determinano, quali: - le transizioni tra servizio e famiglia, - le dinamiche sociali, - le attività, - i momenti di cura, - l'uso dello spazio, - l'uso del tempo.

Nel Dossier si richiede prima la descrizione articolata di questi elementi e poi separatamente la registrazione dei giudizi altrettanto articolati sulla congruenza tra ciò che risulta da questa descrizione e gli obiettivi del servizio. Mantenere distinte in modo esplicito la descrizione dei fenomeni dalla loro valutazione permette di rintracciare le motivazioni dei giudizi, ancorandoli all'analisi dei fenomeni descritti.

Il Dossier è concepito come uno strumento flessibile; esso, infatti, può essere riadattato, sia nei contenuti, sia nelle procedure d'uso, sia nell'architettura della partecipazione degli attori coinvolti nella sua realizzazione, alla cultura pedagogica e all'assetto organizzativo del contesto in cui si intende utilizzarlo. Rappresenta un documento 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.).

Inoltre, il Dossier è uno strumento in progress in due sensi. Innanzitutto perché, una volta costruito, esso viene aggiornato periodicamente, integrando documentazioni e valutazioni effettuate nei periodi successivi; in secondo luogo perché mira a registrare il cambiamento e la sua direzione, valutando, quindi, il processo educativo che si realizza in un servizio. Il Dossier, infatti, deve essere aggiornato periodicamente al fine di documentare i cambiamenti che via via intervengono relativamente alle diverse dimensioni di funzionamento. Non a caso, se realizzato in cartaceo, il Dossier ha la forma di un quaderno ad anelli che raccoglie la documentazione prodotta e permette di inserire via via gli aggiornamenti delle sue diverse parti.

Come si costruisce il Dossier del servizio

La redazione del Dossier è realizzata in diversi momenti, con la partecipazione differenziata di diversi attori e "a più mani" in ogni passaggio. Il coordinatore pedagogico ha un ruolo primario nell'organizzarla e promuoverla, in collaborazione con le educatrici del servizio 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 realizzazione nei diversi momenti e predisporre un'attenta programmazione delle azioni, dei tempi e delle modalità di partecipazione di ciascuno alla realizzazione sia delle parti descrittive che di quelle valutative del Dossier, tenendo conto che questa partecipazione dovrà risultare compatibile e integrata con le attività professionali abituali di ciascun attore coinvolto.

La redazione del Dossier viene realizzata grazie all'ausilio di alcune tracce appositamente predisposte per orientare l'attività di descrizione e poi di valutazione dei diversi aspetti del funzionamento del servizio. Per ogni aspetto, si richiede infatti, innanzitutto, di dare per iscritto una descrizione degli elementi in cui esso si articola seguendo una traccia. La traccia ha una duplice funzione: da un lato aiuta gli attori a

focalizzare l'attenzione sui fenomeni da osservare, dall'altro li guida nel darne, per iscritto, una descrizione articolata. La descrizione, a seconda dell'aspetto considerato, viene realizzata sulla base di dati e informazioni raccolti attraverso diverse metodiche: - 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 di materiali documentali prodotti dal servizio (ad esempio, per la descrizione degli aspetti relativi all'immagine del servizio nel territorio); - l'uso di strumenti di rilevazione appositamente predisposti (come la tabella riassuntiva sull'uso del servizio nel caso della descrizione degli aspetti relativi all'uso del servizio da parte dei bambini, o il questionario per i genitori per la rilevazione della qualità del servizio da loro percepita), - l'uso integrato di più strumenti di osservazione e documentazione differenziati in funzione del ruolo dei diversi operatori (come nel caso dell'analisi degli aspetti relativi all'esperienza quotidiana dei bambini nel servizio).

Nel lavoro di redazione del Dossier l'attività di descrizione svolge una funzione molto importante, non solo perché offre la base sui cui si fonderanno i giudizi sulla qualità del servizio. Essa ha anche un valore di per sé. Quando si descrive un fenomeno, o una situazione, prima lo si rende oggetto di osservazione e poi se ne mettono in fila gli aspetti caratterizzanti; non solo, nella descrizione, e in particolare nella descrizione in forma scritta, si tratta di selezionare e disporre in ordine gli elementi costitutivi attraverso un ragionamento. Nel caso della redazione del Dossier, questo ragionamento è condiviso, perché più attori compiono questa operazione insieme; questo significa che, per descrivere in maniera partecipata, gli attori coinvolti devono imparare ad osservare insieme i diversi aspetti del funzionamento del servizio, a soffermarsi su ciascun aspetto e a ragionare insieme su quel che di esso ritengono importante. Le parti descrittive del Dossier vanno quindi a costituire una documentazione condivisa sui diversi aspetti del funzionamento del servizio.

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 del servizio. 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. I giudizi saranno a loro volta documentati per iscritto e riportati nel Dossier. Per attivare la discussione tra gli attori coinvolti attorno al funzionamento del servizio, i giudizi valutativi:

- non devono essere espressi in maniera sintetica ma devono essere argomentati e articolati
- devono essere basati su quanto descritto
- devono far riferimento agli obiettivi e finalità del servizio.

Nella realizzazione del Dossier del servizio, l'attività di valutazione, deve avvenire necessariamente in una fase successiva rispetto all'attività di descrizione; e questo proprio perché la valutazione deve fondarsi non sulle impressioni personali degli attori chiamati ad esprimere i giudizi, o sulla corrispondenza di quanto

osservato rispetto a un modello predefinito, ma sugli elementi riportati nella descrizione. La disponibilità di questi elementi offre infatti la base per argomentare i giudizi; l'espressione del giudizio viene dunque sostenuta da elementi documentati, che sono stati già circoscritti ed enucleati nella descrizione e non richiamati alla mente solo contestualmente; in tal modo la struttura argomentativa si presenta con una ossatura solida. Inoltre, bisogna ricordare che questa valutazione argomentata viene sempre elaborata da più attori insieme, essa dunque si radica in un confronto intersoggettivo, superando, anche in questo caso, la dimensione di soggettività. Ciò non significa che gli attori coinvolti debbano necessariamente arrivare ad una assoluta concordanza dei loro punti di vista; tuttavia nel ragionamento comune, e, in più, nel dover dar conto in forma scritta di questo ragionamento comune, è molto frequente che gli attori arrivino a una valutazione realmente condivisa, anche al di là di eventuali differenze nelle loro posizioni teoriche di partenza. È importante sottolineare che, durante tutta questa attività, il confronto tra gli attori deve avvenire su base paritaria e nel rispetto dei reciproci ruoli.

La periodicità e la calendarizzazione dell'attività di aggiornamento del Dossier (un trimestre, un quadrimestre o l'intero anno educativo) verrà definita tenendo conto sia dell'assetto organizzativo del sistema dei servizi, sia della sua sostenibilità da parte dei diversi attori coinvolti.

L'analisi dell'esperienza quotidiana dei bambini

L'analisi e la valutazione dell'esperienza che viene offerta ai bambini in un servizio per l'infanzia rappresenta indubbiamente un aspetto centrale dell'attività di valutazione della qualità. La parte del Dossier dedicata a quest'aspetto prende in esame la situazione sociale che i bambini vivono quotidianamente nella sua globalità e complessità, e nel suo svolgimento nel tempo.

L'esperienza dei bambini in un servizio educativo è determinata da un complesso intreccio di fattori. Ciascun bambino è esposto a una situazione sociale di cui è al tempo stesso attore e fruitore. Questa situazione è attraversata da relazioni interpersonali complesse e fertile di molteplici sollecitazioni cognitive. Vi intervengono molti attori, bambini e adulti, che con i loro diversi ruoli e attività, ma anche con le loro interazioni, influenzano l'esperienza del bambino. Anche l'organizzazione del tempo e la strutturazione e l'articolazione degli ambienti influenzano in modo significativo sia la qualità dei percorsi di conoscenza dei bambini che la qualità delle loro esperienze comunicative e relazionali. Viceversa, la presenza di ciascun bambino nel contesto, i suoi comportamenti, le sue emozioni, le sue azioni, diventano elemento attivo dell'ambiente e richiamano reazioni diverse da parte degli altri presenti, adulti e bambini che siano.

La qualità dell'esperienza che il bambino fa nel corso della vita quotidiana all'interno del servizio educativo non è data semplicemente dalla frequenza dei singoli eventi che egli ha vissuto, delle singole attività che ha svolto o dei singoli scambi sociali che ha avuto con gli altri bambini e gli adulti. Essa invece risulta dal significato che questi eventi, attività e scambi assumono all'interno di un contesto sociale più ampio e anche all'interno del processo educativo in cui essi si inseriscono. È evidente infatti che i comportamenti dei bambini durante i diversi momenti della vita quotidiana in un servizio (ingresso, uscita,

momenti di cura, ecc.) o le interazioni tra bambini o tra bambini adulti possono essere letti e compresi solo se si considera il processo in cui si iscrivono. Per valutare la qualità dell'esperienza che i bambini fanno in un servizio per l'infanzia, non è, dunque, sufficiente utilizzare strumenti che focalizzano l'attenzione su aspetti specifici, come ad esempio i comportamenti di un singolo bambino o degli adulti che di lui si prendono cura, o su elementi parziali della situazione sociale, rilevando ad esempio la frequenza con cui certi tipi di interazione si manifestano o realizzando una descrizione puntuale di una breve sequenza temporale. Si tratta, piuttosto, di assumere una prospettiva grandangolare, che punti il fuoco su tutti gli attori presenti sulla scena, sulle azioni che compiono e sul significato complessivo degli eventi nei quali sono coinvolti.

Nel nostro sistema di valutazione, per descrivere e valutare la qualità dell'esperienza quotidiana dei bambini nel servizio è previsto l'uso integrato di più strumenti di osservazione, documentazione e analisi, che tengano conto della complessità e globalità di questa esperienza e della dimensione di processo in cui tale esperienza si iscrive, registrandone i cambiamenti e le evoluzioni.

Questi strumenti sono differenziati in funzione del ruolo e della prospettiva dei diversi attori coinvolti nell'attività di valutazione e fanno riferimento a un'unità temporale di osservazione diversa: il Diario delle educatrici, il Rapporto Osservativo e il Rapporto di Processo¹⁰.

Nell'analisi dell'esperienza quotidiana, riveste importanza fondamentale la scelta dell'unità temporale all'interno della quale si considera questa esperienza. Abbiamo individuato tre unità temporali con caratteristiche di compiutezza e di significatività rispetto al tempo vissuto dai bambini all'interno del servizio educativo: la giornata, che inizia con l'ingresso del bambino nel servizio e si conclude con la sua uscita, la settimana, segmento temporale delimitato dai weekend che il bambino trascorre in famiglia, e il trimestre o il quadrimestre, compreso tra l'inizio dell'anno educativo e le vacanze natalizie o tra queste e le vacanze estive.

Ogni strumento permette di approfondire aspetti diversi dell'esperienza dei bambini: l'intreccio complesso dei comportamenti e attività dei bambini nel corso di una giornata nel servizio, lo svolgimento della vita quotidiana nel servizio nei suoi aspetti di ripetitività e di evoluzione nel corso della settimana, l'intreccio tra l'evoluzione dell'esperienza dei bambini nel servizio e i processi educativi cui partecipano. Ogni strumento coinvolge in modo diverso gli attori che lo redigono secondo una loro diversa prospettiva sulla quotidianità del servizio. Al fine di favorire una loro analisi integrata, i fenomeni considerati nei tre strumenti sono rielaborati attorno a sei aree tematiche, ciascuna riguardante una dimensione della vita quotidiana dei bambini nel servizio: le transizioni tra servizio e famiglia, le dinamiche sociali, le attività, i momenti di cura, l'uso dello spazio, l'uso del tempo.

¹⁰ Per un'esposizione dettagliata di queste procedure rinviamo a 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 Guida metodologica ERATO (pp. 49-61). [http://www.istc.cnr.it/sites/default/files/u101/guida_erato_0.pdf].

I primi due strumenti sono redatti a seguito di un momento di osservazione diretta dell'esperienza dei bambini secondo una modalità che abbiamo chiamato "osservazione narrativa". È una modalità che prevede di individuare sequenze significative di eventi, e di collegare queste sequenze all'interno di una narrazione, laddove per narrazione intendiamo la documentazione degli eventi che si sono verificati in un contesto ricostruendone in maniera chiara il significato e i collegamenti. Dunque narrare non nel senso di restituirne una cronaca ma di ri-costruire, ri-elaborare e interpretare gli eventi.

Nel Diario delle educatrici viene documentata sistematicamente, con cadenza settimanale, la storia di un gruppo di bambini e adulti all'interno di una sezione, narrandone l'esperienza nel suo svolgimento quotidiano. In quanto redatto dalle educatrici, in gruppo o individualmente ma sempre in un clima di condivisione, mantiene la prospettiva dell'attore interno alla situazione descritta. L'analisi di un'intera settimana e l'organizzazione della narrazione per aree tematiche facilita la presa di distanza dalla situazione vissuta sostenendo il passaggio da una descrizione cronachistica 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. Il Rapporto osservativo è uno strumento particolarmente utile al coordinatore pedagogico del servizio (da redigere preferibilmente in coppia con un altro coordinatore o con un'educatrice, ma in questo caso, è indispensabile che quest'ultima, per quella giornata, non sia direttamente coinvolta nella situazione) 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 e evoluzione. Nella redazione del Rapporto osservativo, che viene svolta in un secondo momento dopo l'osservazione, la narrazione della giornata non segue l'ordine cronologico secondo il quale gli eventi si sono svolti, ma viene riorganizzata secondo le sei aree tematiche. Inoltre, all'interno di ciascuna area tematica gli eventi vengono dapprima descritti e poi valutati rispetto agli obiettivi educativi, fornendo un'argomentazione dei giudizi che deve basarsi su quanto descritto. Questo fa sì che il Rapporto osservativo sia un strumento esaustivo e anche utilizzabile in maniera autonoma dagli altri strumenti.

Il Diario delle educatrici e il Rapporto osservativo sono strumenti che apportano informazioni complementari. Essi esprimono due punti di vista diversi dati dal diverso ruolo e, naturalmente, dal diverso livello di coinvolgimento nella situazione delle educatrici e del coordinatore; inoltre, 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. Tuttavia, bisogna considerare che questa esperienza si sviluppa secondo processi che emergono in un arco temporale di durata più lunga di una giornata o una settimana. Per questo proponiamo l'uso di un terzo strumento, il Rapporto di processo,

nel quale si considera un'unità temporale più estesa basandosi sulle informazioni contenute nei primi due strumenti. Il coordinatore pedagogico (e chi ha redatto con lui il Rapporto osservativo) procede all'analisi di tutti i Diari redatti nell'arco di un trimestre o quadrimestre e del Rapporto osservativo redatto in una giornata di quel periodo. Collocare la singola giornata considerata nel Rapporto osservativo all'interno del continuum delle settimane narrate nei Diari permette di approfondire l'analisi di quanto questi narrano, e la lettura in successione dei Diari permette di cogliere gli aspetti di continuità e di cambiamento. Il documento scritto che descrive sinteticamente quest'analisi verrà successivamente sottoposto alla discussione, nel corso di un incontro di gruppo tra educatrici e coordinatore pedagogico, finalizzata a mettere in luce punti di forza e criticità del processo educativo realizzato e a valutare se esso va nella direzione degli obiettivi educativi perseguiti. È essenziale che tutti gli operatori possano intervenire ed esprimere il proprio punto di vista. La discussione dovrà dunque attivare i loro saperi professionali, le loro conoscenze della vita nel servizio nel periodo considerato e dovrà essere mirata a definire percorsi di miglioramento delle pratiche. I diversi giudizi dovranno essere argomentati e riportati in una relazione scritta insieme agli interventi di miglioramento progettati, realizzando così un piano d'azione condiviso.

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

Nel nostro sistema di valutazione partecipata, si propone agli operatori di descrivere e valutare i rapporti dei genitori con il servizio, nelle loro diverse articolazioni. Anche in questo caso, non si tratterà solo di esprimere un giudizio sulla qualità di questi rapporti verificando se ciò che si dichiara nel Progetto Pedagogico si pratica davvero (ad es. se le occasioni di scambio e di partecipazione progettate sono state realizzate), ma è necessario analizzare la qualità dell'esperienza dei genitori che risulta dalle pratiche messe in atto al fine di individuare elementi utili per migliorare gli interventi. Naturalmente, trattandosi anche in questo caso - come per la valutazione della qualità dell'esperienza dei bambini - di analizzare aspetti di processo, si tratta di dotarsi di procedure in cui l'esperienza dei genitori venga documentata nella sua evoluzione. Per questo viene proposto di descrivere periodicamente l'andamento dei rapporti con i genitori, documentando i diversi aspetti in cui essi si articolano (come ad esempio gli scambi comunicativi quotidiani, la partecipazione ai momenti di incontro, le richieste dei genitori, ecc.) e, successivamente, di analizzarne l'evoluzione e valutarne collegialmente i risultati.

Il nostro sistema di valutazione prevede che i genitori partecipino anche come protagonisti all'attività di valutazione. Noi pensiamo che debba essere richiesto loro di esprimere giudizi in termini diversi da quelli richiesti agli operatori, perché diverse sono le loro competenze e la loro posizione rispetto al servizio; è dunque necessario predisporre delle procedure che tengano conto della loro specifica prospettiva. Noi proponiamo due possibili procedure di ascolto del punto di vista dei genitori sulla qualità del servizio: le interviste di gruppo e l'uso di un questionario, ciascuna delle quali presenta propri vantaggi e limiti. Esse non sono alternative l'una all'altra ma se ne può prevedere un uso integrato.

Le interviste di gruppo sono una proposta rivolta a gruppi non numerosi di genitori; sono condotte, con la tecnica del focus group, da una figura preferibilmente più esterna al servizio (ad esempio il coordinatore pedagogico), che ha il compito di sollecitare i genitori, con modalità non direttive, ad esprimere il proprio punto di vista sui diversi aspetti del funzionamento del servizio, di facilitare la comunicazione e la discussione tra i partecipanti, e di garantire un clima informale e di ascolto reciproco, in cui ciascuno possa sentirsi libero di raccontare la propria esperienza nel servizio e, nello scambio con gli altri, di approfondire le motivazioni dei propri giudizi sulla sua qualità¹¹. Il limite di questa procedura di ascolto è che non permette di coinvolgere che un numero ridotto di genitori e che non tutti i genitori sono disponibili a parteciparvi.

Sebbene rappresenti uno strumento più freddo, e non permetta di approfondire le opinioni dei genitori, il questionario permette, invece, di coinvolgere un maggior numero di famiglie ed è un utile strumento quando si voglia ottenere un panorama più complessivo sulla qualità percepita da tutta l'utenza di un sistema di servizi per l'infanzia.

Il nostro gruppo di ricerca ha messo a punto un questionario, che non mira a registrare soltanto il gradimento dei genitori ma li guida in un'analisi 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. Ai genitori viene poi richiesto di esprimersi sui diversi aspetti dell'esperienza fatta nel servizio, tenendo conto delle diverse soggettività cui il questionario intende dar voce: i bambini (per voce dei genitori) e i genitori stessi.

Ma che cosa fare dei risultati della rilevazione della qualità percepita dai genitori? Noi pensiamo che questa attività non debba essere considerata un'attività separata dal resto del percorso di valutazione, e che le valutazioni dei genitori debbano essere integrate con le attività di valutazione realizzate dagli altri attori. Il nostro sistema di valutazione prevede, infatti, che all'interno di ciascun servizio le valutazioni dei genitori divengano oggetto di riflessione da parte degli altri attori coinvolti nella valutazione (coordinatori pedagogici, educatrici, dirigenti) in specifici momenti, in cui collegialmente si analizzano e si discutono i punti di forza e i punti di debolezza del servizio. Inoltre, nella discussione e nell'analisi il punto di vista dei genitori sui diversi aspetti non viene considerato separatamente, ma viene messo a confronto con le valutazioni espresse dagli altri attori su quegli stessi aspetti del servizio e, soprattutto, viene assunto come

¹¹ Per un'esposizione più articolata rimandiamo a Falteri, P. (2002). Scelte metodologiche: la dimensione della qualità percepita dagli utenti. In L. Cipollone (a cura di). Il monitoraggio della qualità dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza (pp. 52 - 60). Bergamo: Edizioni Junior.

elemento importante nella definizione dei percorsi di miglioramento. All'interno di questi percorsi, peraltro, può naturalmente trovare posto anche la progettazione e realizzazione di ulteriori occasioni di ascolto dei genitori, sia per approfondire il loro punto di vista, sia per riflettere insieme non solo sul funzionamento del servizio ma anche su questioni educative in generale, sia per discutere e definire con gli stessi genitori gli eventuali interventi per il miglioramento della qualità del servizio. 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 risultati della discussione e dell'analisi di quanto emerso dall'ascolto dei genitori, così come le piste di miglioramento che ne derivano, vengono integrati in una specifica parte del Dossier ma, allo stesso tempo, essi diventano anche elementi sulla cui base andare a rileggere e ridiscutere anche i giudizi espressi dagli altri attori nelle altre parti del Dossier.

La valutazione sommativa

In un percorso di valutazione, di qualsiasi natura esso sia e qualunque sia l'oggetto su cui esso è centrato, è necessario prevedere dei momenti di valutazione sommativa, in cui si portano a sintesi il risultato di tutte le attività di valutazione realizzate in un certo periodo (generalmente un periodo piuttosto lungo), in momenti diversi e da attori diversi, sulla cui base vengono prese delle decisioni. Nel nostro sistema di valutazione partecipata sono previsti diversi momenti di questo tipo. Uno si realizza all'interno di una dinamica partecipativa interna al servizio ed è l'incontro di valutazione partecipata che conclude la realizzazione della parte del Dossier del servizio, in cui i diversi attori sono chiamati a fare il punto su tutti gli aspetti della qualità dell'esperienza dei bambini in un determinato periodo (ad esempio un quadrimestre), sulla base di quanto emerso dall'analisi dei diversi documenti realizzati. In questo caso, portare a sintesi i risultati di questa analisi risulta funzionale a offrire elementi utili per definire e concordare, tra tutti i soggetti coinvolti, gli interventi da mettere in atto nel periodo successivo (come ad esempio il quadrimestre successivo).

La valutazione sommativa viene poi realizzata in specifici momenti denominati incontri valutativi, in cui tutti i risultati del percorso di valutazione documentati nelle diverse parti del Dossier del servizio vengono sottoposti ad un ulteriore momento di discussione e di valutazione 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 (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.

È importante sottolineare che in questi momenti la finalità del controllo e della verifica della qualità dei servizi 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, come ad esempio avviene nei due importanti sistemi di certificazione dell'accreditamento dei servizi per l'infanzia NAEYC e NCAC utilizzati rispettivamente negli Stati Uniti e in Australia. Nel sistema di valutazione partecipata, 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 anche lui possa esprimere le proprie valutazioni sul funzionamento del servizio, ma soprattutto, possa discuterle 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.

I risultati di quanto emerso negli incontri valutativi trovano una loro sintesi e una loro formalizzazione nella stesura di un Resoconto finale. Anche in questo caso si tratta di una documentazione scritta. Si tratta di un documento sintetico, organizzato in più sezioni, anch'esso redatto sulla base di una traccia strutturata secondo gli stessi punti su cui è articolato il Dossier. Ogni sezione viene compilata tenendo conto di quanto documentato nella corrispondente parte del Dossier ma anche di quanto emerso dalla discussione nell'incontro valutativo. In ogni sezione vengono riportati brevemente gli elementi più significativi relativi ai diversi aspetti di funzionamento del servizio, evidenziando punti di forza ed eventuali criticità assieme alle proposte di miglioramento. Copia del Resoconto viene consegnata agli attori coinvolti, sia come atto di formalizzazione dei reciproci impegni rispetto al miglioramento, ma anche come forma di trasparenza reciproca. È importante sottolineare che gli incontri di valutazione sommativa possono anche essere concepiti come momenti non solo di valutazione dei singoli servizi, ma anche come momenti in cui ragionare sulla qualità dell'offerta dei servizi a livello di sistema; in quest'ottica essi possono configurarsi come un'occasione importante per rafforzare la rete territoriale dei servizi.

Nella Figura 1 è rappresentato schematicamente il percorso di valutazione partecipata proposto dal nostro sistema.

