

Distretti CPT Ferrara

Autovalutazione della qualità dei servizi educativi.
Un percorso pluriennale a sostegno della qualità

Ottobre 2023

Marina Maselli

Le caratteristiche dell'incontro

- Si inserisce nelle azioni formative collegate al percorso di valutazione della qualità
- Un momento formativo allargato rivolto al personale dei Distretti
- Un “ incontro ponte” in vista dell'avvio operativo del percorso di autovalutazione nei servizi

Contenuti:

- Le premesse culturali e normative alla base del percorso di autovalutazione
- Dalle tappe che hanno caratterizzato il processo sulla valutazione della qualità educativa al percorso nei servizi

Una cornice europea per la qualità

1996 *“Il concetto di qualità è relativo, fondato su sistemi di valori e convinzioni, e il processo stesso di definizione della qualità deve essere quindi concepito come dinamico, continuo e democratico. Diventa pertanto necessario trovare un equilibrio che metta in relazione la definizione di determinati obiettivi comuni e la loro attuazione all’interno di tutti i servizi, e la valorizzazione delle diversità che caratterizzano ciascun servizio in modo peculiare”* (Rete per l’Infanzia della Commissione Europea, 40 obiettivi di qualità per i servizi per l’infanzia. Proposte per un programma d’azione decennale, 1996)

2014 *“ Anche se non esiste una definizione di qualità nei servizi per l’infanzia condivisa a livello internazionale, è possibile individuare alcune condizioni che possono contribuire a realizzare e ad assicurare una qualità elevata nei servizi. Queste fanno riferimento a provvedimenti che incidono sull’organizzazione strutturale dell’offerta, sulla qualità dei processi formativi e sui loro esiti”* (qualità strutturale, qualità di processo, qualità degli esiti formativi).

*I principi di qualità dichiarati: Accesso, Personale, Curricolo, **Monitoraggio e valutazione**, Governance*

(Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l’infanzia: proposta di principi chiave, 2014, trad. it. 2016)

Una cornice europea per la qualità

I processi di monitoraggio e valutazione:

- Componente importante del miglioramento della qualità del sistema dei servizi
- Procedure e strumenti coerenti con le finalità che si perseguono
- Coinvolgimento di tutte le parti interessate
- Producono informazioni a vari livelli

(Un quadro europeo per la qualità dei servizi educativi e di cura per l'infanzia: proposta di principi chiave, 2014, trad. it. 2016)

Qualità e valutazione: la cornice nazionale

Linee pedagogiche per il sistema integrato “Zerosei”

valutazione del contesto educativo processo essenziale per riflettere sull’offerta formativa e sulle pratiche adottate per individuare aspetti problematici e risorse per realizzare innovazioni meditate e consapevoli

va effettuata periodicamente, in corso d’opera, seguita da progetti volti a ridurre le criticità e o a migliorare la qualità dell’offerta formativa secondo un ciclo continuo di progettazione-realizzazione-riflessione-miglioramento

richiede una modalità partecipata, collegiale, coinvolgimento dell’intero gruppo di educatori/ insegnanti/ collaboratori e, secondo modalità da regolare, anche altri soggetti

carattere riflessivo, basata sul dialogo tra partecipanti e sul confronto con indicatori e descrittori, in modo da fare emergere criteri e punti di vista da ricomporre in una visione di insieme che consenta innovazioni e riprogettazioni consapevoli

(Decreto ministeriale n. 334 del 20/1/2022, Adozione Linee pedagogiche per il sistema integrato zerosei, di cui all’ art. 10. comma 4 del D.L. 65/2017)

Qualità e valutazione: la cornice nazionale

Orientamenti nazionali per i servizi educativi per la prima infanzia

Valutazione elemento chiave della professionalità educativa (*una professione riflessiva*)

valutazione della qualità del contesto educativo, funzione formativa, prospettiva miglioramento delle pratiche

non mira a giudicare i risultati ottenuti dai bambini o le prestazioni degli educatori, e neppure ad assegnare, su un piano più generale, voti di qualità ai singoli servizi

consente agli educatori di riflettere, esplicitare, condividere la fisionomia del proprio servizio e le idee che lo ispirano, per poi affrontare l'analisi delle diverse dimensioni del contesto, per valutare se quanto si sta facendo è una pratica di qualità

la qualità educativa viene definita nel confronto e nella negoziazione nell'ambito del gruppo di lavoro, dove si condividono valori, idee e obiettivi su come il servizio è e su come dovrebbe o potrebbe essere

(Decreto ministeriale n. 43 del 24-2-2022, Adozione degli Orientamenti nazionali per i servizi educativi per l'infanzia, di cui art 5, del D.L 65/2017)

La cornice regionale: tappe e riferimenti normativi

L.R. 1/2000, art. 19 Accreditamento

DGR 1089/2012 “ Linee guida sperimentali per la predisposizione del progetto pedagogico e della metodologia di valutazione nei servizi educativi per la prima infanzia”

L.R. 19/2016. art. 16 “Autorizzazione al funzionamento” Nuova direttiva

DGR 1564/2017 Direttiva in materia di requisiti strutturali e organizzativi

L.R. 19/2016. art. 17 “Accreditamento e sistema di valutazione della qualità”

L.R. 19/2016. art. 18 “ Valutazione della qualità ai fini della concessione dell’accreditamento”

DGR 704/ 2019 “Accreditamento dei nidi d’infanzia in attuazione della L.R. 19/2016”

DGR 1035 2021 “Approvazione del percorso di transizione delle procedure previste dalla DGR 704/2019 per pervenire progressivamente all’accreditamento dei nidi d’infanzia”

Tracce di un percorso pluriennale tra formazione e sperimentazione

- Il progetto pedagogico e la valutazione nei servizi educativi per la prima infanzia. Le linee guida regionali (2012)
- Valutazione della qualità e regolazione del sistema dei servizi per la prima infanzia in E-R. Quattro tesi per una valutazione della qualità nei servizi educativi 0-3 anni. Monitoraggio della sperimentazione delle linee guida regionali (2013)
- La valutazione pedagogica. Modelli, processi e strumenti. Esperienze in Emilia-Romagna (2013)
- Accompagnare i cambiamenti. Percorsi per la qualità, sostenibilità e innovazione nei servizi 0-6. Progetto regionale documentazione educativa (2014)
- Obiettivo qualità. Progetto regionale documentazione educativa: dossier informativo (2014)
- Valutazione della qualità e regolazione del sistema dei servizi. Forlì 18-19 ottobre 2013. Materiali di lavoro
- Le sfide della qualità. Percorsi di valutazione e azioni di miglioramento nei servizi 0-6 anni al terzo anno di sperimentazione delle linee guida regionali (2014)
- Corso di formazione coordinatori pedagogici e eterovalutazione nell'ambito della sperimentazione sul processo di valutazione della qualità dei servizi per la prima infanzia in Emilia-Romagna (2015)
- Linee guida sperimentali per la predisposizione del progetto pedagogico e della metodologia di valutazione nei servizi educativi per la prima infanzia. Dal monitoraggio della sperimentazione all'analisi della sostenibilità (2015)
- Linee guida sperimentali per la predisposizione del progetto pedagogico e della metodologia di valutazione nei servizi educativi per l'infanzia. Catalogo dei prodotti realizzati (2017)
- Per una qualità diffusa. La valutazione della qualità nei servizi educativi per la prima infanzia in Emilia-Romagna (2017)

Normativa regionale e percorso di valutazione

L.R. 19/2016 art.17 “1.La Regione, al fine di promuovere lo sviluppo e la qualificazione del sistema dei servizi educativi per la prima infanzia e definire il relativo sistema di regolazione, istituisce l'**accreditamento del servizio, basato sul percorso di valutazione della qualità** di cui all'art.18.
2 **Per i servizi privati** l'accreditamento costituisce **condizione per l'accesso ai finanziamenti pubblici**, ad eccezione di quanto previsto all'art.13, comma 2, lettera b). Il possesso dei requisiti di cui al comma 1 è **condizione di funzionamento per i servizi pubblici**. 3
L'accreditamento è **concesso dal comune previo parere obbligatorio della commissione tecnica** di cui all'art. 22. “

Normativa regionale e percorso di valutazione

L.R. 19/2016 art.18 “Il percorso di valutazione della qualità ai fini dell’accreditamento, richiede che i **servizi pubblici e privati**, oltre a possedere i requisiti per l’autorizzazione al funzionamento: dispongano di un **progetto pedagogico** contenente le finalità e la programmazione delle attività educative
adottino le misure idonee a garantire la massima **trasparenza e la partecipazione delle famiglie**
dispongano della figura del **coordinatore pedagogico**
adottino strumenti di autovalutazione del servizio e un adeguato numero di ore di formazione
Attuino nel rapporto con gli utenti le **condizioni di accesso** (art.6) e le condizioni di trasparenza e partecipazione delle famiglie

DGR 704/2019 L'accreditamento dei nidi d'infanzia: scelte di fondo

Limitato ai nidi d'infanzia (comprensivi di micronidi, sezioni aggregate ai servizi educativi o scolastici sezioni primavera 24-36 mesi, nidi aziendali)

Entrata in vigore della direttiva 30/06/2021, per consentire agli enti gestori e a tutti gli enti coinvolti di prepararsi (lavoro anche a livello di CPT)

Focus sull'autovalutazione

Partecipazione dei coordinatori pedagogici ai CPT per un numero di ore annue pari almeno a 20 ore per ciascun coordinatore

Comuni e enti gestori garantiscono al personale, oltre a quanto già previsto per l'autorizzazione al funzionamento (LR19/2016) numero di ore adeguato per la formazione e la partecipazione del personale al percorso territoriale di valutazione della qualità (10 ore personale ausiliario e 20 ore personale educativo)

Durata accreditamento di ciascun servizio coincidente a quella dell'autorizzazione al funzionamento

Progetto pedagogico: durata triennale

Tempistica percorso di valutazione della qualità: 1° anno autovalutazione/report con azioni di miglioramento; 2° e 3° anno realizzazione azioni di miglioramento; 4° anno autovalutazione/report con azioni di miglioramento; 5° e 6° anno realizzazione azioni di miglioramento.

Qualità e valutazione: la cornice regionale (DGR 704/2019)

Valutazione a carattere certificativo

elementi di qualità che rappresentano condizioni e garanzie per la qualità dei processi educativi

- **Diverse e complementari modalità di valutazione**
- **Percorso di valutazione** connesso alla programmazione e al **progetto pedagogico del servizio**
- **Approccio non ispettivo, partecipato, formativo, ricorsivo, volto al miglioramento (coinvolgendo le équipes e motivandole a un lavoro di autoriflessione e di individuazione delle aree di miglioramento)**
- **Strumento di valutazione unico a livello provinciale**, costruito a partire dallo schema elaborato a livello regionale, concordato a livello di CPT e utilizzato da tutti i servizi del territorio
- **Procedure condivise**

Valutazione a carattere formativo

qualità dei processi attivati nei contesti educativi, partecipazione del gruppo di lavoro all'autovalutazione, confronto territoriale, processi di miglioramento del singolo servizio e del sistema educativo più ampio

Ruolo del CPT

Formazione, confronto, scambio, supporto all'innovazione, sperimentazione, qualificazione dei servizi, **supporto al percorso di valutazione della qualità**



adatta alla situazione locale lo strumento di valutazione elaborato a livello regionale (precisando criteri e descrittori) —————▶ CTD

supporta a livello formativo l'attività dei servizi impegnati nell'autovalutazione

utilizza le risultanze del percorso territoriale (report) per piani di formazione del personale

qualità educativa e qualità percepita —▶ valutazione qualità del sistema

Per una qualità condivisa: testimonianze

*“ L’attribuzione al Coordinamento Pedagogico della funzione di supporto alla valutazione della qualità, già introdotta nella modifica normativa compiuta nel 2012, è strettamente legata al percorso sulla costruzione del sistema di valutazione avviato a fine 2009, in quanto il Coordinamento ha assunto e assume un ruolo centrale sia nell’elaborazione negoziata dell’impianto valutativo, sia nella contestualizzazione di tale impianto a livello di territorio provinciale, che nella gestione continuativa del processo di valutazione della qualità e nel monitoraggio e socializzazione delle sue ricadute operative. Proprio ai coordinamenti pedagogici si è fatto riferimento come attori principali da coinvolgere per la definizione concordata del sistema di valutazione”
(Gariboldi A., 2017, in “Per una qualità diffusa. La valutazione della qualità nei servizi educativi per la prima infanzia in Emilia-Romagna”)*

Alcuni elementi alla base del percorso

Un modello partecipativo di valutazione (cooperazione, coordinamento tra diversi soggetti, rete)

Rapporto tra coerenza e differenza nella qualità dei servizi (non omologazione, ma presenza di componenti di qualità comuni)

Il rapporto tra qualità statica e qualità dinamica

Lo sviluppo di una cultura dell'evidenza

Riflessione-Azione- Apprendimento

Cambiamento e miglioramento

Il percorso territoriale di valutazione della qualità: le fasi

“Il percorso territoriale di valutazione della qualità costituisce il contesto di riferimento per i processi di autovalutazione dei singoli servizi”

- Sensibilizzazione e coinvolgimento del gruppo di lavoro
- Autovalutazione della qualità del servizio
- Sintesi delle valutazioni dei diversi membri del gruppo di lavoro
- Restituzione dei dati valutativi
- Individuazione delle aree di miglioramento e delle priorità di intervento
- Stesura del rapporto finale di autovalutazione

Il rapporto di autovalutazione

- Descrizione del servizio (denominazione, tipologia, Comune, coordinatore, sezioni e tipologia di gestione, bambini, gruppo di lavoro, precedenti azioni di valutazione)
- Articolazione del percorso (periodo, ore impiegate, partecipanti agli incontri, osservazione)
- Risultati emersi (punti di forza, punti di criticità, elementi da approfondire)
- Valutazione del percorso (aspetti relazionali emersi durante il percorso)
- Azioni di miglioramento (punti sui quali saranno realizzate le azioni di miglioramento rispetto alle criticità emerse)

Monitorare le azioni di miglioramento

- Il miglioramento si accompagna a una visione dinamica della qualità
- Il miglioramento va documentato e monitorato
- Quali strumenti a supporto delle azioni di miglioramento

Uno sguardo retrospettivo : Le sperimentazioni premessa al lavoro attuale

Sperimentazione regionale

2012-2015

685 servizi coinvolti nei tre anni

costruzione progressiva degli strumenti

percorsi di formazione regionale e locale

lavoro a livello di CPT e di gruppo regionale

monitoraggio sperimentazione

eventi a livello locale e regionale

raccolta dati quantitativi e qualitativi

report periodici e materiali di documentazione

Anno educativo 2012-2013

coinvolti complessivamente 291 servizi (di cui 14 impegnati in sperimentazione del processo integrato di auto-eterovalutazione), 194 coordinatori pedagogici, 1480 educatori, 244 collaboratori/ausiliari

Anno educativo 2013-2014

coinvolti complessivamente 267 servizi in autovalutazione (di cui 16 servizi impegnati nel processo integrato di auto-eterovalutazione), 168 coordinatori pedagogici coinvolti nell'autovalutazione e 19 nell'eterovalutazione, 1553 educatori coinvolti nell'autovalutazione e 132 nell'eterovalutazione, 377 collaboratori/ausiliari coinvolti nell'autovalutazione e 43 nell'eterovalutazione

Anno educativo 2014-2015

coinvolti complessivamente 127 servizi nel processo integrato di auto-eterovalutazione, 164 coordinatori pedagogici coinvolti (di cui: 113 coinvolti nell'autovalutazione, 104 nell'eterovalutazione, 53 che hanno svolto doppio ruolo auto-eterovalutatore), 684 educatori, 157 collaboratori/ausiliari

Alcuni elementi emersi dalla sperimentazione regionale da richiamare nella fase attuale

- Efficacia formativa della valutazione
- Sistematicità del processo osservativo e valutativo
- Dinamiche di rete e attivazione processi di scambio
- Affinamento competenza osservativa
- La costruzione-revisione degli strumenti
- Il tempo
- Il valore della reportistica

La valenza formativa della valutazione vista dai coordinatori pedagogici

Alcune note dal monitoraggio regionale:

valutazione **efficacia formativa** del percorso 94,4% nel 2012; 95% nel 2015 per c.p in autovalutazione e 94% per c.p eterovalutatori (apprendimento organizzativo e individuale, pensiero critico e riflessivo, linguaggi condivisi, cultura della valutazione)

processo di valutazione **supporto al ruolo di coordinatore pedagogico** (1= nullo...10= molto) 88,9% tra 8 e 10 (quadro complessivo del servizio, maggiore conoscenza del servizio, aree di criticità e azioni di miglioramento attraverso azione congiunta, confronto nel gruppo, gestione del gruppo e responsabilizzazione delle équipes)

parole chiave ricorrenti dalle domande aperte: riflessività, consapevolezza, confronto, scambio, condivisione di significati, osservazione, nuovi sguardi

La valenza formativa della valutazione vista dai coordinatori pedagogici

Alcune note dal monitoraggio regionale:

“riosservare in modo nuovo”

“indagare alcuni aspetti che altrimenti rischiano di rimanere in ombra dando la possibilità di rileggere la propria pratica quotidiana e i presupposti pedagogici che la definiscono”

“ragionare sulla coerenza tra dichiarato ed agito”

“l’osservazione analitica e sistematica ha fatto emergere elementi sfumati, non presi in considerazione prima”

“rivedere tutti gli aspetti contenuti nello strumento permette una visione di insieme del contesto, favorendo l’inserimento del servizio in un’ottica sistemica”

“usare lo stesso strumento di valutazione a livello provinciale, costruito su linee pedagogiche regionali condivise da tutto il CPP, ha permesso di avere delle linee di riferimento comuni rispetto alla qualità dei servizi e del progetto pedagogico e nel contempo ha rappresentato per gli educatori una guida e un riferimento chiaro attivando un processo di riflessione sulle pratiche educative del servizio”

“la possibilità di confronto e di riflessione generata a più livelli e su molteplici aspetti”

La motivazione degli operatori vista dai coordinatori pedagogici

Alcune note dal monitoraggio regionale:

livello di motivazione del personale (educatrici e personale ausiliario) (1= assente...10= molto elevato) 95% assegna valori da 6 a 10, oltre il 61% tra 7 e 8

Cosa abbiamo ricavato dalla sperimentazione:

Va sostenuta nelle diverse fasi del percorso

Attenzione alla partecipazione attiva di tutti

Il confronto nel gruppo sulle prassi rinforza la motivazione

La motivazione aumenta quando viene meno la paura del giudizio

Il gruppo come strumento fondamentale del confronto

Per una qualità condivisa. La sperimentazione regionale e le specificità territoriali. Il CPT di Fe

- Progettare e valutare la qualità nei Centri bambini e genitori
- Dal progetto pedagogico allo strumento di valutazione

“ il percorso formativo dedicato al progetto pedagogico ha rappresentato il punto di partenza di tutto il lavoro, poiché prima ancora di impostare uno strumento di valutazione, occorreva verificare le caratteristiche dei documenti progettuali...raggiunto l'obiettivo di redigere un documento progettuale unitario, ci siamo impegnate nella stesura di uno strumento di valutazione coerente e specifico per questi servizi...lo strumento si presenta simile a quello realizzato dal CPP per i nidi d'infanzia...Condivisione è la parola chiave del nostro percorso....Il personale ha interiorizzato perfettamente il carattere formativo e non giudicante dell'esperienza: lo strumento è stato presentato gradualmente, mantenendo nelle educatrici un livello di motivazione alto... Questo processo è risultato molto utile dal punto di vista interno del servizio, in quanto ha permesso al personale di dedicare un tempo all'osservazione e all'analisi dei dati, avviando un confronto positivo con le educatrici e sollecitando proposte di miglioramento in accordo con i coordinatori.”

(tratto da, *Per una qualità diffusa*, 2017)

Le specificità territoriali. Dentro lo strumento attuale

- Il piano valoriale come premessa: agire consapevole, relazione educativa, alleanza educativa con le famiglie
- Adattamenti e personalizzazioni (>a livello dei descrittori)
- Sistema di attribuzione del giudizio
- Analisi generale. Per ogni sottodimensione: potenzialità rilevate, criticità rilevate, valutazione complessiva
- Evidenze

Analisi, confronto, discussione

Dedicare uno o più incontri all'analisi, confronto e discussione in merito alle osservazioni ed evidenze raccolte.

In gruppo si compie la valutazione e il bilancio dell'esperienza.

Il confronto nell'ambito del gruppo consente di cogliere la molteplicità dei punti di vista, gli aspetti sui quali c'è accordo o disaccordo.

Prevedere modalità di tipo argomentativo.

Formulare in maniera negoziata e condivisa una valutazione della qualità del servizio

Individuazione di punti di forza e aspetti di criticità e azioni di miglioramento.

Il percorso valutativo consente di cogliere la fisionomia di una realtà in divenire

Elementi di riflessione sul processo ricavati da altri percorsi analoghi

Il valore dello strumento

Gruppi di lavoro e cambiamenti

Valutazione del percorso

Dove guarda il miglioramento

Per una qualità dinamica

“ Il concetto di qualità nei servizi per l’infanzia dovrebbe essere letto all’interno di un dinamismo sostenibile, che consenta di superare la tradizionale dicotomia tra oggettività e soggettività. Ciò implica che le procedure intraprese per la valutazione e il miglioramento della qualità educativa dei servizi dovrebbero assumere una connotazione dinamica, culturalmente situata e contestualizzata in modo da consentire la negoziazione della molteplicità di prospettive di cui sono portatori tutti gli attori coinvolti in tali processi” (Sheridan, 2009)

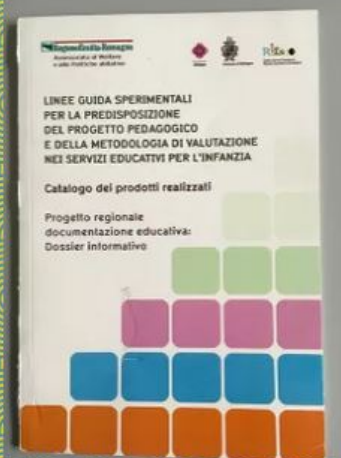
La valutazione pedagogica



Accompagnare i cambiamenti



Linee guida sperimentali per la predisposizione del progetto pedagogico e della metodologia di valutazione nei servizi educativi per l'infanzia



Obiettivo qualità



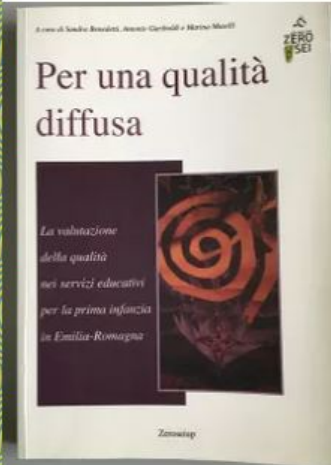
Le sfide della qualità



Il progetto pedagogico e la valutazione nel servizio per la prima infanzia



Per una qualità diffusa



Valutazione della qualità e regolazione del sistema dei servizi per la prima infanzia in Emilia Romagna

