

**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

# CPP FERRARA

15 APRILE 2015

**Intervento di restituzione di parte del percorso di etero/valutazione  
realizzato dai CP del CPP di Ferrara  
(a cura di Cinzia Guandalini )**

Dall'analisi delle relazioni di una dozzina di componenti del CPP di Ferrara , Coordinatori pedagogici dei Nidi e dei Centri per Bambini e Genitori , stilate in rapporto alle richieste formulate per la restituzione del 15 aprile , emerge quanto segue :

**Il primo incontro con il coordinatore del servizio.**

L'incontro con il coordinatore del Servizio in etero/valutazione ha evidenziato l'alto valore formativo di questo avvio di percorso soprattutto per quanto riguarda:

- la costruzione di un contesto metodologico , con la **condivisione/ definizione del metodo** di lavoro dell'intero processo di etero/ valutazione :

“L'incontro con il coordinatore ha evidenziato un valore formativo per quanto riguarda soprattutto la condivisione del metodo che avrebbe dovuto sostenere la prassi di etero-valutazione nelle varie fasi (**raccolta e lettura documenti, osservazioni, interviste, raccolta delle evidenze, attribuzione di punteggi, individuazione delle criticità e delle aree di miglioramento.. ecc**) data la preoccupazione di mantenere alto l'impegno formativo sotteso all'intero progetto di valutazione dei servizi ( Ilaria Bosi )

- la costruzione di un **contesto dialogico** , con la definizione di un **patto a due/alleanza formativa ri-modulata e rafforzata** tra auto ed etero/valutatore , in merito all'obiettivo in essere . Questo processo specifico ha **mescolato e intrecciato idee e pensieri pedagogici** in merito al tema del progetto pedagogico e alla valutazione della qualità dei Servizi , tra i coordinatori etero/valutatori del CPP di Ferrara .

“ E' utile all'eterovalutatore tenere presente la percezione del Coordinatore , che emerge dalla narrazione , perché è un elemento ulteriore di conoscenza , se è in **sintonia con quanto si osserva ma anche se si avvertono dissonanze** “ (Alessandra Ruffoni )

“da parte mia la motivazione principale nel propormi come eterovalutatrice è stata la **voglia di conoscere un ambiente lavorativo nuovo**, dove è stato possibile **confrontarsi con metodologie di lavoro diverse** e coniugare ancora una volta pubblico/ privato.” ( Camilla Giusberti )

- Questo processo dunque ha creato un rapporto più stretto , coordinato , ragionato e condiviso tra i soggetti coinvolti, **supportando in primis , il processo di auto-riflessione del CP del servizio e successivamente dell'intero gruppo** . C'è stato come “ un prendersi cura “ dell'altro , sostenerlo nel processo di auto/ valutazione del proprio servizio , mettendosi a disposizione del collega, in termini professionali e formativi , più che un “ vengo a controllare come e cosa fate “ .

“ dell'incontro con la collega coordinatrice riporto soprattutto la considerazione di un **ascolto inconsueto**. Non abbiamo infatti di frequente l'occasione per raccontare ad altri colleghi dei nostri servizi, nella loro organizzazione e gestione, delle loro qualità e problemi emergenti. L'occasione è dunque ghiotta perché **apre alla conoscenza altrui creando, per usare una**

**metafora legata al mondo ferroviario, binari convergenti e non solo paralleli come quasi sempre sono quelli che percorriamo negli incontri.** Inoltre questa opportunità ci offre, come coordinatrici, l'occasione di ripensare al nostro servizio, decidendo *cosa* voler dire e quindi mettendo in un ordine di priorità le questioni principali.”( Bianca Orsoni )

## **L'analisi dei documenti**

Nella maggior parte dei casi , questa fase è risultata essenziale ed estremamente coinvolgente , in quanto , la documentazione fornita a ciascun etero/valutatore , ha avviato , in effetti , il processo valutativo :

“ La documentazione mio avviso rappresenta un **valido e prezioso supporto integrativo alle osservazioni e devo dire che l'ho consultata a più riprese per verificarne la coerenza con la prassi educativa.** Francamente nel progetto pedagogico ho trovato una buona coerenza tra pensato e agito. Ho riscontrato una documentazione ricca e ben curata ... ( P. Buzzi ) “

La maggior parte dei CP in etero valutazione ha poi proceduto al confronto di tale documentazione , per valutarne la coerenza con l'indice regionale :

“La documentazione che ho consultato maggiormente ai fini della compilazione dello strumento è stata la seguente: progetto pedagogico che mostra coerenza con l'indice regionale (anche se non ne rispetta l'ordine sequenziale contiene tutti i punti), ( Patrizia Buzzi ) ”

In altri casi , l'analisi dei documenti ha portato in luce questioni da discutere e chiarire successivamente :

“ l'analisi dei documenti ..... mi hanno portata personalmente ad annotarmi domande e dubbi da sottoporre alla collega di Comacchio per meglio comprendere alcune scelte e sottolineature.”  
( Bianca Orsoni )

Emergono anche questioni legate alla lettura del materiale consegnato all'etero/valutatore , in quanto i materiali possono avere dimensioni diverse e prevedere , di conseguenza tempi dedicati differenti :

“ Premetto che durante il primo incontro quando mi è stata consegnata tutta la documentazione di primo acchito ho pensato fosse eccessiva. Ritenevo che il progetto pedagogico, quello educativo ed il regolamento comunale fossero più che sufficienti ai fini della compilazione dello strumento di valutazione. Invece ho dovuto ricredermi in quanto durante il processo detta documentazione si è rivelata molto utile specie per alcuni indicatori quali: le proposte educative, la partecipazione e il coinvolgimento delle famiglie, la progettualità del nido, i rapporti con il territorio, la documentazione” .( Patrizia Buzzi )

“La lettura dei documenti ha richiesto, in questo primo momento, 6 ore circa (evitando, naturalmente, di rivedere lo Strumento di valutazione e le Linee guida, già ampiamente conosciuti), ma il Progetto Pedagogico e le Progettazioni Educative annuali sono stati ripresi più volte, durante la compilazione dello strumento nella fase di osservazione e durante la compilazione del Report di eterovalutazione. E' difficile, quindi, stimare con esattezza il tempo dedicato all'analisi dei documenti.”( Alessandra Ruffoni )

A questo proposito è stato ribadito anche la questione del monte ore da dedicare all'eterovalutazione in generale : è stata apprezzata la scelta del monte ore con incarico:

“nel mio caso (part - time) è stato difficile far rientrare in un monte ore inesistente l'autovalutazione mentre non ci sono stati problemi per quantificare l'etero fuori dalle 24 ore settimanali! “ ( Monia Ricci )

### **Le due giornate di osservazione/rilevazione.**

#### **Aspetti metodologici :**

Il primo aspetto da rilevare è stato lo stile adottato dagli eterovalutatori , nel momento in cui sono entrati nei servizi in qualità di etero/osservatori e hanno iniziato il loro lavoro di osservazione .

A questo proposito il CPP di Ferrara si è dotato di uno strumento di valutazione del progetto pedagogico , realizzato dai Coordinatori pedagogici del CPP, che prevede la compilazione di 94 item , valutati con punteggi precisi , distribuiti in una scala di valori da uno a cinque , come sistema di attribuzione del giudizio, declinati attraverso evidenze concrete da osservazioni dirette , interviste, analisi del contesto , ecc .

Per cui le osservazioni dirette , in molti casi , sono state integrate da interviste sia ai CP che alle educatrici :

“Di queste 14 ore 2 sono state dedicate all' “ intervista “ delle educatrici . 2 insegnanti mi hanno accolta nello spazio adulti per darmi la possibilità di completare parti dello strumento che non prevedono l'osservazione diretta , come ad esempio “rapporto con il territorio “, “ gruppo di lavoro “ , “ valutazione qualità percepita “ ... L'intervista è stata molto utile per avere la possibilità di una lettura più allargata e reale , considerando che 14 ore non possono essere sufficienti per fare una fotografia di una realtà complessa come è il nido che non richiede solo un'analisi di spazi e materiali , bensì anche di relazione e tempi. Nelle 2 giornate di osservazione diversi bambini erano ammalati. ( Licia Vasta ) “

In altri casi , per il CP in etero valutazione è risultato più funzionale avere anche un taccuino di lavoro/ diario :

“ Per quanto mi riguarda l'osservazione è stata condotta sul campo, prevedendo ogni fase della giornata e servendomi di un taccuino di lavoro nel quale annotare prevalentemente le evidenze concrete, alcuni episodi non immediatamente interpretabili e sui quali poi tornare a chiedere, i dettagli riguardanti soprattutto il “gesto educativo” e lo “stile di lavoro” per poi annotare man mano sullo strumento ciò che si andava evidenziando mantenendo alto l'intento di non attribuire punteggi sulla base della mia filosofia pedagogica ma solo ed esclusivamente sulla coerenza fra quanto quel servizio dichiara e quanto nella prassi si trova.” ( Ilaria Bosi )

“ La modalità di rilevazione che ho utilizzato è stata quella di utilizzare un quaderno dove ho scritto nell'immediato gli appunti delle osservazioni con le relative evidenze che ho riportato successivamente sullo strumento.” ( Patrizia Buzzi )

Per altri , le questioni sono state più complesse, in merito alla situazione stessa in cui si trovavano ad osservare ; in rapporto al gruppo di lavoro, per esempio :

“ L’osservazione ha avuto momenti difficili, ed in alcuni casi si percepiva l’imbarazzo da parte delle educatrici nell’essere osservate e “giudicate” da un estraneo. Tutto ciò tradisce che, probabilmente, la spontaneità e la sicurezza che l’educatrice manifesta quotidianamente può essere “disturbata” dalla presenza di un “occhio” estraneo “ ( Camilla Giusberti ) “

“E’ importante su un piano formale (mediatore anche in questo caso) nel primo incontro con le educatrici che successivamente verranno osservate da una persona non più totalmente estranea. E’ inutile nascondere che l’eterovalutazione crea, anche se il gruppo educativo è motivato, una tensione finalizzata a cercare “di mostrare il meglio di sé” e, in alcune educatrici, la preoccupazione di non riuscire a far emergere la qualità del proprio servizio: conoscere prima dell’osservazione la persona che effettuerà la rilevazione, accompagnata dal proprio Coordinatore, credo possa contribuire ad abbassare un po’ la preoccupazione.” ( Alessandra Ruffoni )

O allo stile di osservazione da mettere in campo:

“ Risulta QUASI IMPOSSIBILE NON INTERAGIRE DURANTE LE OSSERVAZIONI. Il coordinatore perché chiede, parla, viene coinvolto dai bambini, LE EDUCATRICI perché devono osservare LAVORANDO. Nel caso particolare dell’etero valutazione .... Il CP chiede subito tutto ciò che non vede o non comprende .... Sapendo di dover poi faticare a ricordare per assegnare i punteggi.” ( Monia Ricci ).

Per la maggior parte dei CP è stato fondamentale puntare l’attenzione allo sguardo di insieme, ai particolari, alle evidenze concrete, agli elementi empirici , alle situazioni, senza dare nulla per scontato, per poi valutare la coerenza fra il dichiarato e l’agito.

Questo nella consapevolezza che tutto il materiale di documentazione analizzato preventivamente può anche creare un “ effetto alone “ , ovvero una rappresentazione del Servizio , costruita sui documenti, che poi viene involontariamente e inevitabilmente ripresa alla mente /messa a confronto con l’evidenza espressa da pratiche e agito quotidiano , mentre si è presenti nel Servizio .

Qualche collega riporta infatti anche una certa discrepanza tra le rappresentazioni del Servizio , emerse nelle documentazioni e la realtà osservata poi al nido .

## **Aspetti formativi**

Nel procedere all’osservazione, alcuni etero/valutatori si sono accorti che sono andati ad analizzare maggiormente proprio quegli aspetti pedagogici o meno che interessano di più ; verso i quali si è più curiosi soprattutto dal punto di vista formativo e conoscitivo, rendendo il processo osservativo stimolante e coinvolgente .

“ La pratica dell’osservazione diretta ed approfondita di un contesto che non si conosce credo rappresenti sempre elemento di stimolo e scoperta , non fosse altro che per la curiosità “ermeneutica” di entrare in una differente filosofia educativa, cercando di comprenderne i presupposti culturali e come questi vengano declinati e tradotti nella pratica di tutti i giorni.” ( Ilaria Bosi “

---

Il lavoro integrato sui documenti e le osservazioni , annotate su un quaderno o un taccuino di lavoro, hanno consentito di riallineare dichiarato e agito pedagogico , fulcro semantico del lavoro sulla valutazione .

“Per quanto mi riguarda l’osservazione è stata condotta sul campo, prevedendo ogni fase della giornata e servendomi di un taccuino di lavoro nel quale annotare prevalentemente le evidenze concrete, alcuni episodi non immediatamente interpretabili e sui quali poi tornare a chiedere, i dettagli riguardanti soprattutto il “gesto educativo” e lo “stile di lavoro” per poi annotare man mano sullo strumento ciò che si andava evidenziando mantenendo alto l’intento di non attribuire punteggi sulla base della mia filosofia pedagogica ma solo ed esclusivamente sulla coerenza fra quanto quel servizio dichiara e quanto nella prassi si trova.( Ilaria Bosi)

### **Aspetti organizzativi :**

Tutti i CP si sono interrogati in merito al periodo dell’anno che può risultare più efficace per l’osservazione , ai fini di auto ed eterovalutazione valide ed efficaci , in merito agli obiettivi del progetto regionale.

“ Il periodo in cui avviene l’osservazione (sia auto che etero) fanno la differenza rispetto a ciò che posso vedere o meno. Inizio anno educativo potrei vedere l’inserimento ma non trovo documentazione di particolari percorsi (sicuramente non quelli della continuità per esempio) mentre a metà/fine anno educativo vedo tanta documentazione ma “deduco” i valori delle relazioni, inserimento ed accoglienza sicuramente già consolidate dal tempo trascorso!” ( Monia Ricci )

Anche le ore destinate all’osservazione nei Servizi devono essere più elastiche , in quanto potrebbe esserci l’esigenza di soffermarsi di più o di rivedere alcune situazioni , anche in rapporto all’entità del Servizio .

“ Si tratta di una occasione sicuramente auto formativa, ma troppo onerosa in termini di tempo e energia. “ ( Bianca Orsoni )

“ Due giornate sono un tempo minimo di conoscenza : più si acquisisce familiarità col contesto più si apprezzano i dettagli e si “ smussano “ le incomprensioni e/o i pregiudizi ....tuttavia , dilatare questo momento comporta un aumento dei tempi di un processo che si è rilevato troppo dispendioso ( Alessandra Ruffoni )

“ le situazioni osservative (3 nel mio caso) si sono rivelati gli appuntamenti più impegnativi (lontananza, tempo, stare in un luogo non conosciuto con persone sconosciute e in un ruolo non facile, un pò in "prestito") ma in realtà molto interessanti. “ ( Bianca Orsoni )

### **Utilizzo dello strumento di valutazione della qualità / versus taccuino o diario di osservazione**

Tutti i CP hanno dichiarato che l’utilizzo dello strumento è stato molto impegnativo. Lo strumento di valutazione del progetto pedagogico , realizzato dal CPP di Ferrara , andrà pertanto rivisto , snellito nei suoi 94 item , valutati con punteggi precisi declinati in una scala di valori da uno a cinque , come sistema di attribuzione del giudizio .

---

Questo anche per renderlo più funzionale alla restituzione al gruppo di lavoro , sia nel processo di auto che di eterovalutazione del progetto pedagogico.

---

“evidenzio come io abbia trovato altamente positivo l’aver inserito la casella relativa alle evidenze concrete prima di quelle relative all’attribuzione del punteggio numerico, facilitando in questo modo la definizione del punteggio che quasi spontaneamente veniva attribuito sulla base dell’evidenza in termini di osservazione e di di fonte concreta. ( Ilaria Bosi )

“Per quanto riguarda lo strumento in sé, l’ho trovato ripetitivo e ridondante, decisamente da snellire per facilitare e attribuire maggior importanza al lavoro complessivo di raccolta delle evidenze in riferimento ad un numero di indicatori ridotto ma di alto significato e in ragione della necessità di una successiva sintesi di significato formativo che tenga conto e intrecci la possibilità di inferire dati dal contesto con la cultura che ciascun valutore può proporre e mettere in campo durante le fasi di valutazione .” ( Ilaria Bosi “ )

Lo strumento ha rivelato una ridondanza di descrittori ed una configurazione “doppia” ovvero si rileva che la parte relativa a spazi/tempi/relazioni/proposte educative, è facilmente osservabile e di conseguenza rilevabile dallo strumento mentre le parti successive (considerando anche le caratteristiche del contesto territoriale/culturale) andrebbero “trasformate” in domande semplici, con risposta aperta, deducibile da conversazioni/interviste, non serve la compilazione di tanti descrittori (rapporti con famiglie, territorio, gruppo di lavoro, valutazione). ( Monia Ricci )

E’ d’obbligo una ulteriore specifica rispetto allo strumento adottato nei Centri Bambini e Genitori di Ferrara, Comacchio e Cento, dove i descrittori sono complessivamente 56:

- dopo l'utilizzo dello strumento si è verificato congiuntamente un eccesso o ridondanza di item, per cui i colleghi referenti per i Centri ritengono che andrà sicuramente rivisto;
  - la maggior parte dei descrittori sono rimasti quelli formulati per il Nido, in molti di questi sono state cambiate le domande o aggiunta qualche specifica (con l'attenzione evidente verso una situazione di compresenza adulto/bambino, oppure tenendo conto del ruolo dell'educatrice in questo servizio, ad esempio: l'educatore , nello svolgersi delle proposte, assume la funzione di conduttore/facilitatore );
  - la dimensione "Servizio, famiglie e territorio" risulta essere quella con maggiori variazioni rispetto allo strumento del Nido, in particolare nella sottodimensione "Relazioni e rapporto con le famiglie".
-