

Siped
Società Italiana di Ped
fondata n

La qualità della formazione come responsabilità sociale

*Prospettive di ricerca, modelli pedagogici,
pratiche educative e didattiche
tra tradizione e innovazione*

a cura di

*Maja Antonietti, Isabel Maggiorra
Serena Mambriani, Luana Salvarani*

Junior Conference




Pensa
MULTIMEDIA

Società Italiana di Pedagogia

collana diretta da

Gabriella Agrusti

19

La Collana “Società Italiana di Pedagogia” nasce come strumento scientifico editoriale della SIPED. Conterrà Atti di Convegno Nazionali e Internazionali, raccolte di scritture di Summer School e di Seminari, come pure testi prodotti da Gruppi di Lavoro e di ricerca della SIPED.

Comitato Scientifico:

Massimo Baldacci (*Università degli Studi di Urbino Carlo Bo*), Rita Casale (*Bergische Universität Wuppertal*), Michele Corsi (*Università degli Studi di Macerata*), Felix Etxeberria (*Universidad del País Vasco*), Hans-Heino Ewers (*Goethe Universität, Frankfurt Am Main*), Massimiliano Fiorucci (*Università degli Studi Roma Tre*), Pierluigi Malavasi (*Università Cattolica del Sacro Cuore*), José González Monteagudo (*Universidad de Sevilla*), Simonetta Polenghi (*Università Cattolica del Sacro Cuore*), Rosabel Roig Vila (*Universidad de Alicante*), Myriam Southwell (*Universidad Nacional de La Plata*), Simonetta Olivieri (*Università degli Studi di Firenze*).

Comitato di Redazione:

Luca Agostinetto (*Università degli Studi di Padova*), Maja Antonietti (*Università di Parma*), Anna Ascenzi (*Università degli Studi di Macerata*), Francesco Magni (*Università degli Studi di Bergamo*), Pierluigi Malavasi (*Università Cattolica del Sacro Cuore*), Alessandra Mazzini (*Università degli Studi di Bergamo*), Claudio Melacarne (*Università degli Studi di Siena*), Matteo Morandi (*Università degli Studi di Pavia*), Nicola Nasi (*Alma Mater Studiorum Università di Bologna*), Giuseppe Carmelo Pillera (*Università degli Studi di Catania*), Maria Grazia Riva (*Università degli Studi di Milano-Bicocca*), Monja Taraschi (*Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli*), Maria Vinciguerra (*Università degli Studi di Palermo*), Elena Zizioli (*Università degli Studi di Milano-Bicocca*).

Comitato editoriale:

Maja Antonietti (*Università di Parma*), Dimitris Argiropoulos (*Università di Parma*), Damiano Felini (*Università di Parma*), Laura Madella (*Università di Parma*), Andrea Pintus (*Università di Parma*), Luana Salvarani (*Università di Parma*), Mariangela Scarpini (*Università di Parma*), Elisa Zobbi (*Università di Parma*).

Collana soggetta a peer review

La qualità della formazione come responsabilità sociale

*Prospettive di ricerca, modelli pedagogici, pratiche
educative e didattiche
tra tradizione e innovazione*

a cura di

*Maja Antonietti, Isabel Maggiarra
Serena Mambriani, Luana Salvarani*

Junior Conference





L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore ed è pubblicata in versione digitale con licenza Creative Commons Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale (CC-BY-NC-ND 4.0).

L'Utente, nel momento in cui effettua il download dell'opera, accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>

ISBN volume 979-12-5568-471-8

ISSN collana 2611-1322

PUBBLICATO NEL MESE DI GIUGNO 2025

2025 © by Pensa MultiMedia®

73100 Lecce • Via Arturo Maria Caprioli, 8 • Tel. 0832.230435

www.pensamultimedia.it

Valutare nei servizi socio-educativi tra istanze di qualità, impegno formativo e responsabilità sociale. Evidenze dal campo

Enrico Orizio

Assegnista di ricerca

Università Cattolica del Sacro Cuore – enrico.orizio1@unicatt.it

Introduzione¹

In letteratura (Stufflebeam *et alii*, 2012; Montalbetti, 2024; Zaggia, 2019; Pandolfi, Palomba, 2025) vi è convergenza nel riconoscere alla valutazione una funzione strategica all'interno dei servizi socio-educativi non solo per ricercare, mostrare e attestare la qualità dei servizi stessi, ma anche per promuoverla e accrescerla in ragione dei processi trasformativi da essa innescati. Coerentemente con il carattere multidimensionale di tale pratica (Stame, 2016; Tessaro, 1997; Bezzi, 2010; Palumbo, 2002; Hadji, 1995), la valutazione può servire per: produrre conoscenze, migliorare i contesti, dare conto dei traguardi raggiunti, prendere decisioni, mettere alla prova strategie e convalidare o smentire ipotesi. Oltre a ricoprire diverse funzioni, la valutazione nei servizi socio-educativi può assumere a oggetto molteplici aspetti, riconducibili sia al polo dei risultati (gradimento, apprendimento, cambiamento dei comportamenti e dei contesti...), sia a quello dei processi (meccanismi generativi, fattori contribuenti...) (Nevo, 1983; Pawson, Tilley, 1997; Weiss, 2007). Tali dimensioni, possono essere rilevate empiricamente con tempistiche differenziate – *ex ante*, in itinere o *ex post* – e con molteplici strumenti, tra i quali questionari, interviste, focus group, griglie osservative (e molti altri).

1. La ricerca

Oggetti, tempistiche, metodi e strategie di valutazione sinteticamente richiamati nell'introduzione appartengono al dominio della “teoria della valutazione” e costituiscono lo sfondo entro il quale si posiziona la presente indagine che mira a esplorare come questi si manifestino empiricamente nei servizi socio-educativi gestiti da enti del terzo settore del territorio bresciano. Più nel dettaglio l'indagine è orientata dai seguenti interrogativi:

- Con quale frequenza si valuta?
- Perché si sceglie (o meno) di valutare?
- Cosa si valuta?

1 Nel presente articolo, per ragioni di fluidità espositiva, si fa uso perlopiù del maschile sovraesteso, intendendolo come genere neutro e inclusivo.

- Chi si occupa della valutazione?
- Quando si valuta?
- Quali metodi e strategie sono impiegati?
- Come sono utilizzati i risultati?

La ricerca, di tipo osservativo, è stata condotta nel periodo compreso tra giugno e dicembre 2024, coinvolgendo i coordinatori dei servizi socio-educativi gestiti da cooperative sociali della provincia di Brescia, i quali sono stati identificati attraverso il portale della Confederazione Cooperative Italiane. In totale, all'interno della sezione "le nostre cooperative", sono stati rintracciati 87 servizi socio-educativi, ai cui coordinatori è stato somministrato mediante Google Form un questionario strutturato elaborato ad hoc (box 1).

Area 1 - Profilo del rispondente

- Genere (M, F, Non specifica)
- Età (18-65)
- Titolo di studio (diploma, LT, LM, post laurea)
- Anzianità di servizio nel ruolo di coordinatore (1-50)
- Anzianità di servizio come coordinatore nella struttura in cui attualmente lavora (1-50)

Area 2 - Caratteristiche del servizio

- Tipologia di servizio (residenziale, semiresidenziale)
- Area di intervento (minori, anziani, disabili, salute mentale, tossicodipendenti)
- Sede del servizio (BS, valle Camonica-Iseo, bassa bresciana, val Sabbia-Garda, Val Trompia-basso Iseo)
- Anzianità del servizio (1-50+)
- Numero di operatori (meno di 10, 10-20, 20+)
- Formazione sul tema della valutazione ultimi 5 anni (si, no)

Area 3 - Culture e pratiche di valutazione adottate nel servizio

- Frequenza con cui è praticata la valutazione (regolarmente, occasionalmente, mai)
- Ragioni che spingono a non valutare (mancanza di bisogno, altre priorità, mancanza risorse economiche, mancanza competenze, mancanza interesse, mancanza tempo, non richiesto)
- Aspetti valutati (gradimento, efficacia, impatti, bisogni, efficienza, processi, performance, qualità)
- Ragioni che spingono a valutare (funzioni: conoscitiva, progettuale, decisionale, formativa, certificativa, innovativa)
- Attori che si occupano di valutazione (interni, esterni, entrambi)
- Tempistiche con cui viene svolta la valutazione (ex-ante, in itinere, ex-post breve ter., ex-post lungo ter.)
- Metodi e strategie di valutazione (bilancio sociale, monitoraggio, pubblicazione dati, carta servizi, questionari-interviste-griglie, studi di impatto, autovalutazione qualità organizzativa)
- Modalità di impiego dei risultati (conoscere efficacia interventi, conoscere processi interventi, migliorare interventi in itinere, migliorare futuri interventi simili, comunicare esterno risultati, prendere decisioni informate da dati)

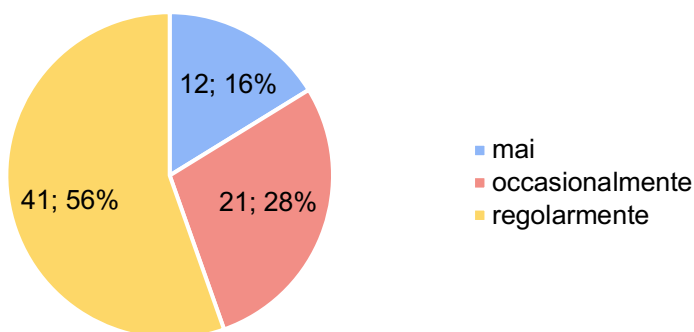
Box 1 – Struttura del questionario (aree di indagine e variabili)

2. Dati

I dati sono stati analizzati mediante Microsoft Excel, che ha consentito il calcolo delle principali statistiche descrittive e, ove opportuno, la costruzione di tabelle di contingenza e grafici. Nell'esposizione dei dati, inizialmente si fornisce un sintetico profilo dei rispondenti, poi si entra nel merito delle risposte accorpate per le seguenti macroaree tematiche: frequenza con cui la valutazione è praticata e variazioni contingenti, funzioni attribuite alla valutazione, attori coinvolti, dimensioni oggetto di rilevazione, tempistiche, strategie di raccolta dei dati e modalità di utilizzo dei risultati.

Profilo delle figure di coordinamento e caratteristiche dei servizi. Al questionario hanno risposto in totale 74 persone (tasso di risposta 85%) con un'età media di 42 anni e con un livello moderato di istruzione universitaria di secondo e terzo ciclo. Sul piano dell'esperienza si tratta di figure che da tempo ricoprono ruoli di coordinamento (media=9,4 anni) all'interno sia di servizi residenziali (59%), sia semiresidenziali (41%). Più nel dettaglio i rispondenti coordinano servizi rivolti a persone con disabilità (31%), con dipendenze (20%), minori (19%), con disturbi di salute mentale (18%) e anziane (12%). Un po' più della metà dei servizi (61%) ha meno di 10 operatori, il 28% ha tra i 10-20 operatori, mentre solamente l'11% ha più di 20 operatori. La metà dei rispondenti (37; 50%) afferma che nei servizi coordinati negli ultimi 5 anni sono state attivate formazioni su aspetti connessi al tema della valutazione.

Frequenza delle pratiche valutative e variazioni contingenti. Nel complesso, poco più della metà dei coordinatori dichiara che nel proprio servizio la valutazione è svolta "regolarmente" (55%), circa 1/4 (28%) afferma che è condotta "occasionalmente", mentre è contenuta (16%) la quota di coloro che dichiarano che nel servizio non si valuta "mai" (graf. 1).

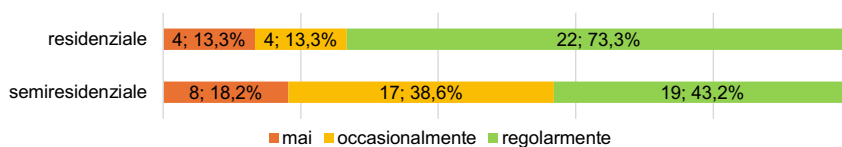


Graf. 1 – Frequenza pratica valutativa (v.a.; % - n=74)

Per comprendere se la pratica della valutazione fosse influenzata da talune variabili indipendenti incluse nel questionario, la variabile risposta "frequenza della valutazione" (mai; occasionalmente; regolarmente) è stata incrociata di volta in volta con le seguenti variabili esplicative: tipologia di assistenza (residenziale vs. semiresidenziale); anzianità del servizio (0-5; 6-10; 11-20; oltre 20 anni); numero di operatori (1-9; 10-20; oltre 20); formazione sulla valutazione negli ultimi cinque anni (sì; no).

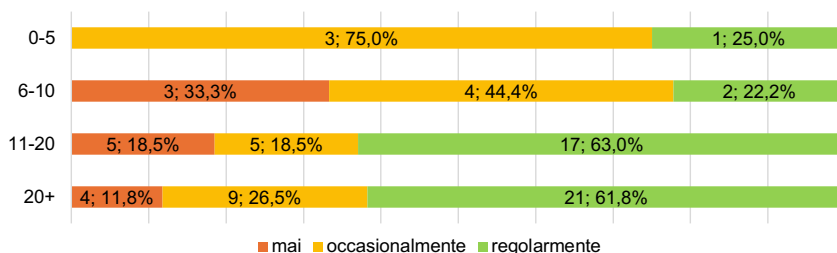
Muovendosi nella direzione avanzata, un primo elemento rilevante riguarda le diverse frequenze con cui è praticata la valutazione nei servizi che offrono un'assistenza residenziale oppure semiresidenziale. Come si evince dal grafico 2 nei servizi residenziali la valutazione è svolta con maggiore regolarità (73,3%) rispetto a quanto accada in quelli a carattere semiresidenziale (43,2%).

Sessioni Parallele – Modelli di ricerca e responsabilità sociale



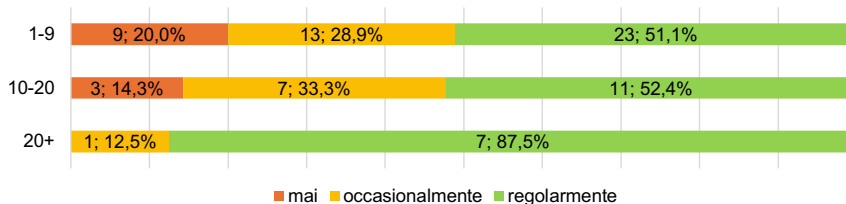
Graf. 2 – Frequenza pratica valutativa per Tipologia assistenza offerta (v.a.; % - n=74)

Anche l'anzianità dei servizi sembra avere un certo influsso sulla frequenza con cui si valuta. A tal proposito, come emerge dal grafico 3, nei servizi presenti da più tempo sul territorio si riscontra una frequenza più regolare di tale pratica.



Graf. 3 – Frequenza pratica valutativa per Anzianità servizio (v.a.; % - n=74)

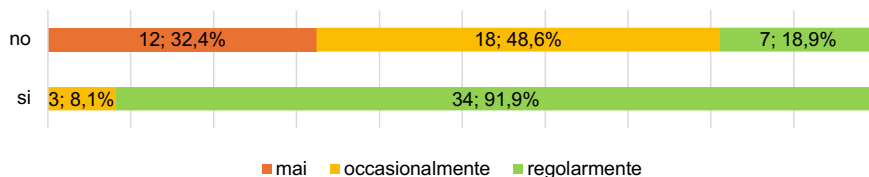
Da ultimo, anche l'ampiezza del servizio è connessa a una variazione contingente nella frequenza della valutazione. In tal senso, osservando il grafico 4 emerge come nei servizi più grandi, in particolar modo in quelli con più di 20 operatori, la valutazione risulti praticata con maggiore regolarità rispetto agli altri.



Graf. 4 – Frequenza pratica valutativa per Ampiezza (n. operatori) servizio (v.a.; % - n=74)

Un ultimo aspetto meritevole di attenzione concerne il ruolo che la formazione alla valutazione esercita sulla frequenza di tale pratica. A tal proposito, i rispondenti si distribuiscono in 2 gruppi numericamente uguali tra coloro che dichiarano che negli ultimi 5 anni nel proprio servizio sono state attuate formazioni sul tema della valutazione (37; 50%) e coloro che affermano di non averne svolte (37; 50%). Osservando i dati (graf. 5) emerge con forza come nel sottogruppo in cui sono state attivate iniziative formative la valutazione sia praticata nella quasi totalità dei casi con regolarità

(91,9%), mentre tale valore scende al 18,9% quando si considera il sottogruppo in cui non sono state attivate formazioni sul tema.



Graf. 5 – Frequenza pratica valutativa per Partecipazione a interventi formativi sul tema della valutazione negli ultimi 5 anni (v.a.; % - n=74).

Funzioni attribuite alla valutazione. I coordinatori dei servizi in cui la valutazione è condotta con regolarità o occasionalmente (62; 83% sul totale dei servizi), su una scala da 1 (per nulla) a 10 (molto), affermano che tale pratica è svolta principalmente per “sapere come stanno andando le cose” (media=7,9), per “promuovere apprendimento e miglioramento” (media=7,8) e per “rendere conto dei risultati raggiunti” (media=7,6). Con valori medi elevati, ma leggermente inferiori rispetto ai precedenti, i rispondenti dichiarano che nei loro servizi si fa valutazione per “prendere decisioni orientate da dati” (media=7,4), per “sperimentare soluzioni nuove” (media=7,4) e per “convalidare o smentire ipotesi di progetti operativi” (media=7,3) (tab. 1).

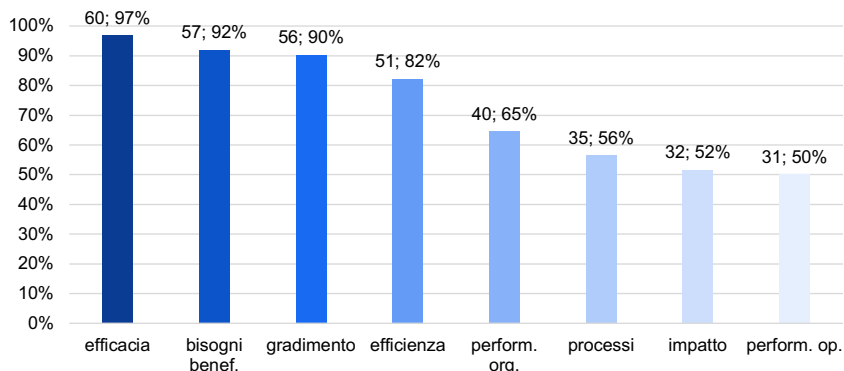
	media	DS
Conoscere come stanno andando le cose (funzione conoscitiva)	7,9	2,1
Promuovere apprendimento e miglioramento (funzione formativa)	7,8	2,0
Rendere conto dei risultati raggiunti (funzione certificativa)	7,6	2,1
Prendere decisioni orientate da dati (funzione decisionale)	7,4	2,3
Per sperimentare soluzioni nuove (funzione innovativa)	7,4	2,3
Convalidare o smentire ipotesi di progetti operativi (funzione progettuale)	7,3	2,5

Tab. 1 – Funzioni attribuite alla valutazione (scala 1=per nulla - 10=molto - medie e DS - n=62)

Attori coinvolti nella valutazione e dimensioni rilevate. Nei 62 servizi in cui è praticata, la valutazione è condotta nella maggior parte dei casi (56%) congiuntamente da figure interne ed esterne al servizio, nel 37% è praticata esclusivamente da soggetti interni, mentre è in campo ad attori esterni in una quota decisamente ridotta di realtà (6%).

Come si evince dal grafico 6, gli aspetti maggiormente considerati nelle valutazioni sono: l’efficacia dei servizi (97%), i bisogni dei beneficiari (92%), il gradimento percepito verso l’offerta (90%) e l’efficienza (82%). Meno attenzionate risultano le performance organizzative (65%), i processi di funzionamento dei servizi (56%), gli impatti di lungo termine (52%) e le performance degli operatori (50%)².

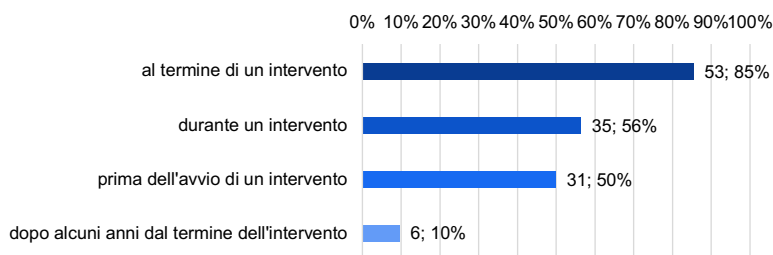
2 Per ogni aspetto si è chiesto di indicare se fosse sottoposto o meno a valutazione all’interno del servizio.



Graf. 6 – Aspetti valutati (v.a.; % - n=62)

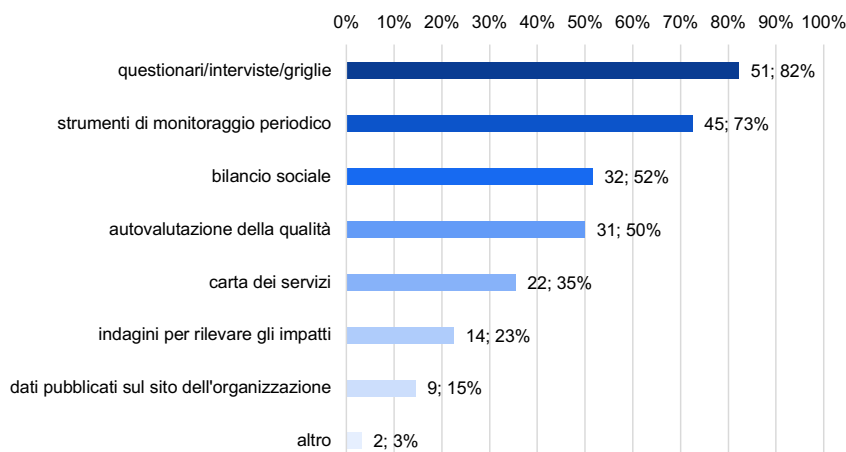
Tempi e strategie di valutazione. Dal punto di vista delle tempistiche (graf. 7), nella quasi totalità dei casi (85%) la valutazione è svolta al termine degli interventi; altresì sono adottate con una discreta frequenza anche le pratiche di valutazione in itinere (56%) ed ex-ante (50%). Decisamente poco diffuse (10%) sono invece le valutazioni ex post condotte dopo alcuni anni dal termine dell'intervento.

Per quanto concerne le strategie di raccolta dei dati (graf. 8), risultano largamente impiegati i classici strumenti derivati dalla ricerca empirica (questionari, interviste...) (85%) e gli strumenti di monitoraggio periodico (73%).



Graf. 7 – Tempistiche di valutazione (distribuzioni assolute e percentuali - n=62³)

3 La somma dei valori percentuali è superiore a 100 poiché per questo item erano possibili più risposte; le percentuali sono state calcolate utilizzando come base il sottogruppo di coloro che dichiarano di valutare "occasionalmente" e "regolarmente" (62).



Graf. 8 – Metodi e strategie di valutazione (distribuzioni assolute e percentuali - n=62⁶)

Modalità di utilizzo dei risultati. In termini di utilizzo dei risultati valutativi a cui si è giunti, appare prioritario l'uso che se ne fa per migliorare futuri interventi simili (media=8,2) e in corso d'opera (media=8). Un'altra modalità di utilizzo dei risultati ampiamente richiamata si connette direttamente all'esigenza di conoscere se quanto proposto è stato efficace (media=7,9), ossia se ha funzionato e se gli obiettivi sono stati raggiunti. Buono appare anche l'impiego dei risultati per prendere decisioni informate da dati (media=7,4) e per conoscere in modo più accurato i processi sottesi agli interventi (media=7,3). Meno diffuso appare invece l'uso dei risultati per comunicare all'esterno gli esiti raggiunti (media=6,6) (tab. 2).

	<i>media</i>	<i>DS</i>
Per migliorare futuri interventi simili	8,2	1,91
Per migliorare gli interventi in corso d'opera	8,0	1,71
Per sapere se gli interventi sono stati efficaci	7,9	1,91
Per prendere decisioni informate dai dati	7,4	2,05
Per conoscere i processi sottesi agli interventi	7,3	1,84
Per comunicare all'esterno i risultati raggiunti	6,6	2,57

Tab. 2 – Utilizzo dei risultati (scala 1=per nulla - 10=molto - medie e DS - n=62)

Conclusioni

Dai dati raccolti emerge come i coordinatori riconoscano l'ampio ventaglio di funzioni che la letteratura attribuisce alla valutazione. Tra queste, particolare importanza ricoprono le funzioni conoscitive e formative, a cui seguono quelle certificative. Nei servizi socio-educativi oggetto d'indagine la valutazione riveste dunque il ruolo di leva strategica per promuovere apprendimento, miglioramento e crescita organizzativa, senza esaurirsi in una mera pratica rendicontativa. I rispondenti distinguono inoltre la plu-

ralità di aspetti a cui la valutazione si può riferire. In particolare, affermano di considerare in modo prioritario l'efficacia degli interventi, i bisogni e il gradimento dei beneficiari, mentre risultano meno esplorate le dimensioni processuali e gli impatti di lungo periodo. Tale tendenza, se da un lato testimonia la volontà di porre in risalto in modo immediato i risultati conseguiti, dall'altro mostra una minore attenzione ai processi generativi e alle dimensioni più complesse e diacroniche, quali gli impatti. Quanto all'utilizzo dei risultati, essi sono impiegati soprattutto per migliorare interventi in corso o futuri, mentre assume minore rilievo la funzione comunicativa verso l'esterno. Ne deriva che, almeno nel contesto bresciano, la valutazione sia percepita prevalentemente come occasione di apprendimento organizzativo interno, piuttosto che come pratica di accountability.

In ragione del ruolo strategico ricoperto dalla valutazione per rendere visibile e promuovere la qualità dei servizi socio-educativi, merita da ultimo evidenziare alcuni fattori che possono favorirne la diffusione. A tal proposito, la base informativa mostra come la valutazione sia svolta con maggiore regolarità nei servizi residenziali, in quelli più ampi e in quelli con maggiore anzianità, verosimilmente grazie alla presenza di risorse economiche, umane e organizzative più solide. Tuttavia, il fattore che incide maggiormente nelle realtà indagate sull'incremento della frequenza della valutazione è la formazione svolta negli ultimi 5 anni. Si tratta di un elemento strategico che non solo abilita i professionisti alla gestione dei processi valutativi, ma contribuisce a rafforzarne la qualità metodologica, costituendo un prerequisito per la diffusione di una solida cultura della valutazione. In tale prospettiva, anche l'Università è chiamata ad assumere il proprio impegno formativo e la propria responsabilità sociale, promuovendo un approccio alla valutazione scientificamente fondato e orientato al bene comune.

Bibliografia

- Bezzi C. (2010). *Il nuovo disegno della ricerca valutativa* (3^aed). Milano: FrancoAngeli.
- Hadji C. (1995). *La valutazione delle azioni educative*. Brescia: La Scuola.
- Montalbetti K. (2024). *La valutazione in campo educativo e formativo: logiche, scenari, esperienze*. Milano: Vita e Pensiero.
- Nevo D. (1983). The Conceptualization of Educational Evaluation: An Analytical Review of the Literature. *Review of Educational Research*, 53(1), 117-128.
- Palumbo M. (2002). *Il processo di valutazione. Decidere, programmare, valutare* (2^aed). Milano: FrancoAngeli.
- Pandolfi L., Palomba F. (2025). *Qualità educativa delle comunità per minori. Un percorso di valutazione sul campo*. Lecce: Pensa MultiMedia.
- Pawson R., Tilley N. (1997). *Realistic Evaluation*. Thousand Oaks and London: Sage.
- Stame N. (2016). *Valutazione pluralista*. Milano: FrancoAngeli.
- Stufflebeam D. L., Madaus G. F., Kellaghan T. (2012). *Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation* (2^aed.). Bostonon, Dordrecht, London: Kluwer Academic Publishers.
- Tessaro F. (1997). *La valutazione dei processi formativi*. Roma: Armando.
- Weiss C. H. (2007). La valutazione basata sulla teoria: passato, presente e futuro (trad. it.). In N. Stame (Ed.), *Classici della valutazione* (pp. 353-370). Milano: FrancoAngeli. (Originariamente pubblicato nel 1997).
- Zaggia C. (2019). *La valutazione dei servizi educativi. Verso un modello integrato di qualità gestionale, sociale e ambientale*. Lecce: Pensa MultiMedia.