

Promuovere la valutazione nei servizi socioeducativi. Una pratica evolutiva

Promoting evaluation in socioeducational programs. An evolutionary practice

Laura Formenti

Università degli Studi di Milano Bicocca | laura.formenti@unimib.it

SEZIONE 6 – VALUTAZIONE, MISURA E VALORE

ABSTRACT

L'articolo propone un modello di valutazione evolutiva pedagogicamente informata per migliorare il lavoro degli educatori nelle unità residenziali per minorenni. Valutare consente di dare valore all'intervento socioeducativo a livello micro, meso e macro, focalizzando l'esperienza dei beneficiari e dei professionisti, la capacità trasformativa di un servizio visto come sistema complesso e la possibilità di far evolvere le pratiche e le politiche. L'innalzamento della riflessività critica, il superamento delle dicotomie e il pluralismo metodologico sono proposti come antidoti a una visione riduttivista, lineare e meramente rendicontativa della valutazione.

The paper proposes a developmental pedagogically informed model of evaluation to improve the educators' work in residential childcare. Evaluation allows to value the socio-educational intervention at the micro, meso and macro-levels, focusing the experience of beneficiaries and professionals, the transformative capacity of a service seen as a complex system, and the possibility to make practices and policies evolve. The improvement of critical reflexivity, overcoming dichotomies and methodological pluralism are proposed as antidotes to a reductive, linear and merely accounting vision of evaluation.

KEYWORDS

Valutazione evolutiva | Educatori | Intervento residenziale con minori | Sistema | Trasformazione
Developmental evaluation | Educators | Residential childcare | System | Transformation

OPEN  ACCESS Double blind peer review

Volume 1 | n. 1 supplemento | giugno 2023

Citation: Formenti, L. (2023). Promuovere la valutazione nei servizi socioeducativi. Una pratica evolutiva. *Cultura pedagogica e scenari educativi*, 1(1) suppl., 254-262. <https://doi.org/10.7347/spgs-01s-2023-48>.

Corresponding Author: Laura Formenti | laura.formenti@unimib.it

Journal Homepage: <https://ojs.pensamultimedia.it/index.php/sipeges>

Pensa MultiMedia: ISSN: 2975-0113 • DOI: 10.7347/spgs-01s-2023-48

Introduzione

Il presente contributo nasce da una riflessione pedagogica sulla valutazione degli interventi socioeducativi nelle comunità per minorenni. Al bisogno di concetti e metodi pedagogicamente orientati per garantire qualità ed efficacia degli interventi, si accompagna oggi una generale insoddisfazione per i modelli di valutazione dominanti, lineari e poco utili all'azione, all'innovazione delle pratiche, al ben-essere degli utenti e quindi a garantire valore e qualità del servizio (Anglin, 2004; Lisi, 2022).

Nonostante vi siano molte buone ragioni – etiche, sociali, epistemiche – per valutare la qualità di tali servizi (Carrà, 2014; Del Valle, 2021; Farmer et al., 2017), in essi la cultura della valutazione è fragile e una riflessione teorica, metodologica ed etica è un compito al quale la pedagogia generale e sociale è chiamata, anche per sostenere il lavoro di tanti educatori che interagiscono quotidianamente con persone, gruppi e famiglie vulnerabili. La valutazione è un processo di valorizzazione (come l'etimologia suggerisce) delle professioni educative ancora poco riconosciute nel sistema del welfare. È un invito ad accompagnare l'esperienza educativa con metodo per rispondere a bisogni complessi di benessere, senso, identità e progettualità, degli utenti e degli operatori (Serbati, 2020; Seti, 2008).

1. Verso una lettura sistemica

A fronte delle molte definizioni e declinazioni della valutazione (Bezzi, 2007; Pandolfi, 2012; Stame, 1998; Ulivieri Stiozzi & Vinci, 2016), qui assumiamo una lettura sistemica (Gates, Walton & Vidueira, 2021; Williams, 2019) centrata sui processi evolutivi e sulla dimensione epistemica e comunicativa del lavoro educativo. Un processo che cerca di rappresentare e interpretare un intervento (o un servizio) in modo da consentire il confronto, cioè un *giudizio socialmente coordinato* che ne sostenga l'evoluzione. Abbandonando l'idea dominante della valutazione come confronto astratto tra dati rilevati e standard predefiniti, proponiamo una lettura partecipata, volta all'azione e all'interazione, in ascolto della complessità. Valutare è comprendere le interazioni e le interdipendenze in gioco, riflettere sui confini attraverso molteplici prospettive (Williams, 2019).

La valutazione sistemica non si limita a rappresentare la realtà, ma la crea. In essa, tutto è convenzionale: dove posare lo sguardo, quali metodi introdurre, quali informazioni valorizzare, come pervenire a un'interpretazione soddisfacente? C'è da interrogarsi criticamente: per chi e in quale contesto si valuta? Il processo valutativo implica sempre un potere, che si articola su almeno tre dimensioni (Stevanovic & Peräkylä, 2014): *deontico* (chi ha il ruolo e il mandato per valutare), *epistemico* (quali saperi sono rilevanti e chi li possiede) e *relazionale* (come i soggetti si posizionano gli uni rispetto agli altri definendo reciprocamente le proprie identità).

Il progetto *ERCCI Empowering Residential Child Care through Interprofessional training*¹ partiva da una ricerca sui bisogni di formazione in Finlandia, Italia, Germania, Spagna, Lituania (James et al., 2022) attraverso interviste a operatori e coordinatori per costruire un MOOC (Massive Online Open Course) articolato in sei aree d'azione:

- a. Costruire relazioni educative e terapeutiche
- b. Promuovere partecipazione
- c. Trasformare crisi e conflitti in opportunità
- d. Coinvolgere la famiglia d'origine
- e. Valutare la qualità del lavoro in comunità
- f. Sviluppare riflessività e calibrazione

1 Erasmus+ n. 2018-1-FI01-KA203-047242, P.I. Eeva Timonen-Kallio, Università di Turku, Finlandia.



Valutazione e riflessività sono interconnesse: consentono di adattare e calibrare l'azione professionale (Formenti & Rigamonti, 2020; Rigamonti & Formenti, 2020). Si valuta, infatti, per poter modificare l'azione, migliorare una situazione e/o prendere decisioni per il futuro (Patton, 1998). Si tratta di mettere a fuoco diversi livelli di funzionamento del sistema:

- il macro-livello comporta la conoscenza critica dei vincoli istituzionali, del sistema dei servizi e reti territoriali (v. De Ambrogio & Sordelli, 2014), dei discorsi e pratiche dominanti;
- il meso-livello analizza un servizio come sistema organizzativo, insieme di pratiche, artefatti e narrazioni che strutturano l'intervento (v. Pandolfi, 2012; Palareti, Berti & Emiliani, 2012);
- il micro-livello illumina le esperienze delle persone dentro questi servizi attraverso l'ascolto delle voci di utenti e professionisti, la loro lettura dei bisogni, degli interventi e degli esiti a cui questi portano (v. Pérez-García et al., 2019).

Questi livelli si compongono in un modello complesso (Formenti, 2017) che unisce la logica *bottom-up* alla comprensione del contesto più ampio con i suoi vincoli e possibilità. Quando si valuta un'attività che risponde a un interesse pubblico, bisogna chiedersi se le azioni sono coerenti ed efficaci, ma anche se quel servizio genera valore. La valutazione va oltre l'*adattamento* dell'azione ai suoi fini, per innescare processi di *calibrazione* che ridefiniscono la cornice dell'intervento e producono impatto anche sul sistema più ampio (De Ambrogio & Sordelli, 2014). È proprio della società democratica tardo-moderna interrogarsi sulla sua capacità di generare servizi adeguati ai bisogni dei cittadini (Stame, 1998).

Valutare, dunque, significa valorizzare la riflessività sistemica (Jude, 2018), interrogare l'idea di servizio o intervento educativo e chiedersi se corrisponda a valori di senso, giustizia e libertà, per gettare una luce critica su modelli d'intervento ancora troppo poco interrogati.

2. Un sistema in evoluzione

In Italia, il sistema dei servizi residenziali per minorenni è in evoluzione (Palareti et al., 2023) dopo la stagione della de-istituzionalizzazione e lo spostamento lento ma costante dal paradigma dell'assistenza al paradigma trasformativo. Ma le comunità sono capaci di offrire agli ospiti la migliore esperienza possibile? La letteratura internazionale (Ainsworth & Thoburn, 2014; James, 2022) mostra che l'intervento residenziale non sempre incide efficacemente sui problemi psicosociali dei giovani ospiti e sottolinea i costi elevati, le carenze nella formazione degli operatori (Eenshuistra, Harder & Knorth, 2019) e il mancato coinvolgimento delle famiglie d'origine (James et al., 2020).

Tali preoccupazioni sono ciclicamente confermate nel nostro Paese dai rapporti del Gruppo CRC (2022). Recenti scandali, alimentati dal circo mediatico, hanno posto l'accento sul rischio di abusi istituzionali, ma lasciando in ombra un rischio più reale, pervasivo e silenzioso: quello dell'inefficacia, inadeguatezza o intemperatività dell'intervento. Ad esempio, non è rispettata la brevità del collocamento (max 24 mesi prorogabili); alcuni interventi si cristallizzano e cronicizzano e la mancanza di dati certi, coerenti e completi è un problema (MLPS, 2021).

L'Italia è tra i Paesi che allontanano in misura minore, ma perché? Dei minorenni allontanati, circa la metà (14.000 su 27.000, MLPS, 2021) è inserita in strutture; ciò invita a una riflessione sulle diverse forme di intervento (Corradini, 2017) e sulla grande varietà di tipologie, nomi, modalità di accreditamento regionali. Manca una chiara definizione dei livelli essenziali di assistenza (Palareti et al., 2023). Il confronto con altri Paesi (Whittaker et al., 2023) evidenzia le peculiarità del sistema italiano, dove l'approccio prevalente è socio-educativo, relazionale e centrato su piccole unità "di tipo familiare" (max 10 ospiti), con un'attenzione specifica per le relazioni educanti tra adulti e ragazzi. Si insiste, almeno sulla carta, su co-progettazione, monitoraggio in rete e collaborazione tra diversi attori pubblici e privati, ma il lavoro di rete soffre della difficoltà di comprendersi tra professionisti e organizzazioni con culture di servizio diverse.

Lo Stato italiano mira a ridurre gli allontanamenti e coinvolgere famiglie e comunità locali, come nel programma P.I.P.P.I., di chiaro taglio pedagogico e attento alla valutazione (Santello et al., 2018; Serbati et al.,



2016). La qualità dei servizi è sostenuta dalle linee guida nazionali: per l'affido familiare (MLPS, 2013), per l'intervento con bambini e famiglie vulnerabili (MLPS, 2017a) e per i servizi residenziali (MLPS, 2017b), che offrono una base concreta per la progettazione e la valutazione sebbene il loro carattere di *soft law* non le renda cogenti (Palareti et al., 2023).

La complessità del quadro invita a riconoscere i vincoli entro cui l'intervento residenziale è oggi pensato, erogato e organizzato. La letteratura mostra la chiara influenza dei fattori socioculturali, storici e politici, delle risorse allocate, delle rappresentazioni (ad es. quale idea di famiglia o di educazione prevale), della presenza di valide alternative o di un'ideologia a priori favorevole o contraria alla comunità (Timonen-Kallio & Hämäläinen, 2019).

3. Dalle linee-guida alla valutazione

Le linee-guida nazionali celebrano il modello relazionale, capacitante ed ecologico (Milani, 2018; Palareti, Berti & Emiliani, 2012; Tuggia, 2014), caratterizzato da tre parole chiave: *accoglienza*, *accompagnamento* e *appropriatezza* (MLPS, 2017b). Si richiede che i percorsi siano personalizzati, coerenti con il contesto, sensibili al tempo e al ritmo delle vite umane e dei sistemi sociali, costantemente adattati e calibrati in un'ottica di partecipazione. L'analisi dovrebbe interrogare criticamente le scelte dell'équipe educativa in merito a ciascun intervento: durata, sicurezza e ben-essere dei minori, cura dei legami con la famiglia d'origine. Il servizio dovrebbe mettere in trasparenza il modello pedagogico per interrogare la qualità dell'accoglienza e dell'accompagnamento e l'appropriatezza degli interventi erogati. La valutazione degli interventi è circolare, continua e connessa alla progettazione: si rivede a ogni passaggio l'analisi dei bisogni e dei desideri, per adeguare il progetto educativo individualizzato (PEI) all'interno del progetto quadro (MLPS, 2017a): non meri strumenti burocratici, ma cornici per dare senso alle azioni introdotte e verificarne gli effetti.

Nel sistema italiano c'è poca abitudine a lavorare in base agli esiti dell'azione: l'approccio dominante, ideologico e focalizzato sulle intenzioni, è lontano dalla realtà e atemporale. La sistemica offre una via concreta e rigorosa per equilibrare teoria e pratica, per osservare con un occhio agli esiti dell'azione e l'altro al contesto, e ai valori e principi che le danno senso. Un approccio che riconosce le inevitabili tensioni tra l'intenzionalità degli operatori e le risposte che vengono dal piano di realtà (Williams, 2019).

In questo modo, la valutazione consentirebbe di dare valore alle pratiche socioeducative, sviluppare conoscenze condivise e rafforzare la professionalità degli operatori. Sul piano dell'organizzazione, va riconosciuto che i servizi residenziali sono sistemi complessi caratterizzati da auto-organizzazione, circolarità, interdipendenza ed equifinalità (Formenti, 2012), non funzionano come macchine ma come organismi viventi, evolutivi, sviluppano senso e significato e generano le regole del loro stesso funzionamento, oltre che una narrativa volta a definire "chi siamo", "che cosa facciamo" e "che cosa funziona". Valutare significa allora (ri)costruire la narrativa evolutiva del servizio attraverso le voci dei diretti interessati. Chi avrà il diritto di esprimersi? Quali sguardi ed evidenze verranno legittimati? Quali argomentazioni e contro-argomentazioni?

"È l'argomentazione che rende il giudizio valutativo scientifico e professionale diverso dal giudizio espresso dall'oratore politico nella conferenza stampa improvvisata" (Bezzi, 2007). C'è bisogno di attivare un metodo, un percorso che porti *evidenze empiriche*, concetto spesso usato in termini riduttivi e in una cornice positivista. Per evitare che la ricerca delle evidenze sia unilaterale e pregiudiziale, costruita a priori senza tener conto dell'esperienza dei soggetti, bisogna che tutte le voci siano ascoltate. Di qui, la scelta di favorire forme di valutazione partecipata, ovvero il coordinamento dei significati attraverso conversazioni aperte e una riflessione costante sulle cornici.

4. Un modello evolutivo

Nelle comunità per minorenni in Italia lavorano migliaia di educatori con un bisogno urgente di formazione; allestire percorsi centrati sulla valutazione trasformativa consente di rispondere a tale bisogno e migliorare la



qualità del servizio. Dare un'impronta (auto)valutativa alla formazione potrebbe incrementare il dialogo, la criticità e la capacità di collaborare, componendo diversi sguardi ed evidenze raccolte in modi sistematici, sostenibili e significativi, riconoscendo le cecità selettive e i pregiudizi che colorano inevitabilmente la pratica.

Comprendere la complessità attraverso le relazioni e comunicazioni di soggetti portatori di interessi e sguardi diversi, per *interrogare* le pratiche e *cercare* un coordinamento possibile, consentirebbe di superare il modello di valutazione dominante, tecnico-burocratico e lineare, che perde di vista l'*interdipendenza* come caratteristica propria del sociale. La *Developmental Evaluation* (Patton, 2010) è un modello ciclico, che coinvolge tutti nella raccolta, analisi e interpretazione di dati di diversa natura, coniugando le funzioni dell'emisfero destro e sinistro, la funzione oggettivante e quella trasformativa. Ogni soggetto coinvolto può divenire autore e protagonista di momenti che daranno valore al lavoro educativo attraverso l'articolazione di focus diversi:

- l'esperienza soggettiva dei destinatari, per chiarire i nessi tra l'intervento e le loro aspettative, bisogni, desideri; il vissuto di riconoscimento va oltre il gradimento, che riduce il destinatario al ruolo di consumatore;
- gli esiti dell'intervento, per generare evidenze circa il raggiungimento degli obiettivi, dove dati quantitativi e qualitativi sono oggetto di possibile riflessione;
- il valore del servizio nel creare benessere e giustizia sociale attraverso pratiche documentate, processi, competenze degli operatori di primo e secondo livello e capacità di apprendere dell'organizzazione;
- l'impatto, ovvero la capacità di incidere a livello territoriale (ma anche regionale e nazionale) per sostenere l'evoluzione del sistema più ampio.

La valutazione evolutiva combina metodi quantitativi e qualitativi (Benzoni, Costantino & Lyons, 2020), ricerca e pratica, dimensione partecipativa e bisogno di raccogliere dati coerenti e utili. In questo modo sostiene la coevoluzione, tra servizi e famiglie, individui e organizzazioni, sistema del welfare e sistema sociale più ampio, combinando i significati, le rappresentazioni e le azioni – diverse, in movimento – grazie alla comunicazione e alla capacità di interconnettere che porta tutti verso l'azione deliberata, legittimata dal dialogo. Tutto ciò non è scontato: bisogna superare gli inevitabili conflitti dovuti a diverse visioni e preoccupazioni, le reciproche diffidenze e i vissuti negativi che generano resistenze e barriere al dialogo. Un ostacolo all'introduzione di questi metodi è la mancanza di una cultura della ricerca, aperta, non ideologica, fondata su metodi rigorosi ma anche creativa e innovativa. Per promuovere empowerment e auto-determinazione bisogna creare le condizioni mentali, organizzative e strutturali affinché tutti possano davvero partecipare, a partire da sé, per costruire soluzioni e valutarne insieme gli esiti, sempre pronti a rivedere ciò che non ha funzionato.

Bibliografia

- Ainsworth, F., & Thoburn, J. (2014). An exploration of the differential usage of residential childcare across national boundaries. *International Journal of Social Welfare*, 23(1), 16-24. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12025>
- Anglin, J. (2004). Creating "well-functioning" residential care and defining its place in a system of care. *Child & Youth Care Forum*, 33(3), 175-192. <https://doi.org/10.1023/B:CCAR.0000029689.70611.0f>
- Benzoni, S., Costantino, M., & Lyons, J. (2020). *Partecipazione e valutazione di esito nella salute mentale in età evolutiva*. Erickson.
- Bezzi, C. (2007). *Cos'è la valutazione*. FrancoAngeli.
- Carrà, E. (2014). Residential care: An effective response to out-of-home children and young people? *Child & Family Social Work*, 19(3), 253-262. <https://doi.org/10.1111/cfs.12020>
- Corradini, F. (2017). Foster care and residential care: What factors affect the type of placement of children. An Italian study. *Relational Social Work*, 1(2), 71-91. <https://dx.doi.org/10.14605/RSW121705>
- De Ambrogio, U., & Sordelli, G. (2014). Metodi ed esperienze di valutazione nel sociale. Suppl. n. 3/2014 *Prospettive Sociali e Sanitarie*. <https://prospettivesocialiesanitarie.it/materiali/copertina%20e%20introQuid-Album-1.pdf>
- Del Valle, J. F., Canali, C., Bravo, A., & Vecchiato, T. (2013). Child protection in Italy and Spain: Influence of the family supported society. *Psychosocial Intervention*, 22(3), 227-237. <https://doi.org/10.5093/in2013a26>
- Eenshuistra, A., Harder, A. T., & Knorth, E. J. (2019). One size does not fit all: A systematic review of training



- outcomes on residential youth care of professionals' skills. *Children and Youth Services Review*, 103, 135-147. DOI: 10.1016/j.childyouth.2019.05.010
- Farmer, E. M. Z., Murray, L. M., Ballentine, K., Rauktis, M. E., & Burns, B. J. (2017). Would we know it if we saw it? Assessing quality of care in group homes for youth. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 25(19), 28-36. <https://doi.org/10.1177/1063426616687363>
- Formenti, L. (Ed.). (2012). *Re-inventare la famiglia. Guida teorico-pratica per i professionisti dell'educazione*. Apogeo.
- Formenti, L. (2017). *Formazione e trasformazione. Un modello complesso*. Raffaello Cortina.
- Formenti, L., & Rigamonti, A. (2020). Systemic reflexivity in residential childcare: A pedagogical frame to empower professional competence. *International Journal of Child, Youth & Family Studies*, 11(4.2), 115-139. <https://dx.doi.org/10.18357/ijcyfs114.2202019991>
- Gates, E. F., Walton, M., & Vidueira, P. (Eds.). (2021). Systems and complexity-informed evaluation. *New Directions for Evaluation*, 2021(170), 13-25. <https://doi.org/10.1002/ev.20466>
- Gruppo CRC (2022). *I diritti dell'infanzia e dell'adolescenza in Italia*. XII Rapporto. <https://gruppocrc.net/wp-content/uploads/2022/07/CRC-2022-12rapporto.pdf>
- James, D., Wilczek, L., Killian, J., Timonen-Kallio, E., Bravo, A., del Valle, J., Formenti, L., Petrauskienė, A., Pivorienė, J., & Rigamonti, A. (2022). Comparative analysis of residential care: A five-country multiple case-design study. *Child & Youth Care Forum*, 51, 1031-1062. <https://doi.org/10.1007/s10566-021-09666-6>
- Jude, J. (2018). The practice of systemic reflexivity. *Journal of Social Work Practice*, 32(1), 45-57. doi:10.1080/02650533.2017.1291499
- Lisi, M. (2022). *La valutazione trasformativa tra evidenze e significati. Comporre paradigmi diversi nei servizi per la tutela minorile*. Tesi di Laurea in Scienze Pedagogiche, Università Milano Bicocca.
- Milani, P. (2018). *Educazione e famiglie, Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*. Carocci.
- MLPS Ministero del Lavoro e Politiche Sociali (2013). *Linee di indirizzo per l'affidamento familiare*. https://www.minori.gov.it/sites/default/files/linee_guida_affidamento_familiare_2013.pdf
- MLPS Ministero del Lavoro e Politiche Sociali (2017a). *Linee di indirizzo nazionali. L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva*. https://www.minori.gov.it/sites/default/files/allegati/LINEEINDIRIZZO_09042018.pdf
- MLPS Ministero del Lavoro e Politiche Sociali (2017b). *Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni*. <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/infanzia-e-adolescenza/focus-on/minorenni-fuori-famiglia/Documents/Linee-guida-accoglienza-minorenni.pdf>
- MLPS Ministero del Lavoro e Politiche Sociali (2021). Bambini e ragazzi in affidamento familiare e nei servizi residenziali per minorenni. *Quaderni della Ricerca Sociale*, 49. <https://www.tavolonazionaleaffido.it/wp-content/uploads/2021/12/2021.QRS-49-Minorenni-affidamento-servizi-residenziali-2019.pdf>
- Palareti, L., Berti, C., & Emiliani, F. (2012). Comunità residenziali e lavoro di rete nella prospettiva ecologica dello sviluppo. *Psicologia clinica dello sviluppo*, 1, 71-96. DOI:10.1449/37091
- Palareti L., Canali C., Rigamonti A., & Formenti, L. (2023). Residential care for children and youth in Italy: An evolving system. In J. K. Whittaker, L. Holmes, J. del Valle, & S. James (Eds.), *Revitalizing Residential Care for Children and Youth. Cross-National Trends and Challenges*. Oxford University Press.
- Pandolfi, L. (2012). *Valutare servizi educativi*. Pensa MultiMedia.
- Patton, M. Q. (2010). *Developmental evaluation. Applying complexity concepts to enhance innovation and use*. Guilford Press.
- Pérez-García, S., Aguila-Otero, A., González-García, C., Santos, I., & Del Valle, J. (2019). No one ever asked us. Young people's evaluation of their residential childcare facilities in three different programs. *Psicothema*, 31(3), 319-326. doi:10.7334/psicothema2019.129
- Rigamonti, A., & Formenti, L. (2020). Polifonie incorporate. Formare alla riflessività sistemica nella comunità per minorenni. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 17(2), 113-132. <https://doi.org/10.13128/rief-9450>
- Santello, F., Colombini, S., Ius, M., & Milani, P. (2018). Impact evaluation of the P.I.P.P.I programme: A first application of counterfactual analysis. *Innovative Infotechnologies for Science, Business and Education*, 1(24), 13-21. [http://journal.kolegija.lt/iitsbe/2018/Santello-Impact-IITSBE-2018-1\(24\)-13-21.pdf](http://journal.kolegija.lt/iitsbe/2018/Santello-Impact-IITSBE-2018-1(24)-13-21.pdf)
- Serbati, S. (2020). *La valutazione e la documentazione pedagogica. Pratiche e strumenti per l'educatore*. Carocci.



- Serbati, S., & Milani, P. (2013). *La tutela dei bambini*. Carocci.
- Serbati, S., Santello, F., Colombini, S., & Milani, P. (2016). Challenges for the evaluation of the P.I.P.P.I. programme of intervention for prevention of institutionalisation: between participative and experimental pathways. *Interdisciplinary Journal of Family Studies*, 21(2), 1-24.
- Seti, C. L. (2008). Causes and treatment of burnout in residential childcare workers: A review of the research. *Residential Treatment for Children & Youth*, 24(3), 197-229.
- Stame, N. (1998). *L'esperienza della valutazione*. Seam.
- Stevanovic, M., & Peräkylä, A. (2014). Three orders in the organization of human action: on the interface between knowledge, power, and emotion in interaction and social relations. *Language in Society*, 43(2), 185-207.
- Timonen-Kallio, E., & Hämäläinen, J. (2019). Social pedagogy-informed residential childcare. *International Journal of Social Pedagogy*, 7(1), 1-14.
- Tuggia, M. (2014). Alle comunità educative bastano tre mura, Cinque prospettive di cambiamento per le comunità educative con minori. *Animazione Sociale*, 285, 82-91.
- Ulivieri Stiozzi, S., & Vinci, V. (Eds.). (2016). *La valutazione per pensare il lavoro pedagogico*. FrancoAngeli.
- Whittaker, J. K., Holmes, L., del Valle, J. C. F., & James, S. (Eds.). (2023). *Revitalizing Residential Care for Children and Youth. Cross-National Trends and Challenges*. Oxford University Press.
- Williams, B. (2019). *Systemic evaluation design. A workbook*. Retrieved February 18, 2023, from <http://www.bob-williams.co.nz/systems.html>

