

## IL SERVICE LEARNING IN UNIVERSITÀ: L'ESPERIENZA A TORINO

LAURA CRAVERI  
Università di Torino  
[lauraanna.craveri@unito.it](mailto:lauraanna.craveri@unito.it)

MAURIZIO TIRASSA  
Università di Torino  
[maurizio.tirassa@unito.it](mailto:maurizio.tirassa@unito.it)

TATIANA BEGOTTI  
Università di Torino  
[tatiana.begotti@unito.it](mailto:tatiana.begotti@unito.it)

DANIELA ACQUADRO MARAN  
Università di Torino  
[daniela.acquadro@unito.it](mailto:daniela.acquadro@unito.it)



### Introduzione

Il SL può essere sinteticamente definito come un metodo d'insegnamento che combina l'istruzione scolastica con il servizio alla comunità. Apparso per la prima volta negli anni sessanta negli Stati Uniti d'America e ivi ampiamente diffusosi dalla fine degli anni ottanta, il SL è stato definito dal *National Community Service Act* del 1990 come «un metodo in base al quale gli studenti imparano e crescono attraverso la partecipazione attiva in un servizio attentamente organizzato che si svolge in una comunità e ne soddisfa le esigenze; è coordinato tra la scuola elementare, media, l'istituto d'istruzione superiore, o un programma di servizio alla comunità, e la comunità stessa; aiuta a promuovere la responsabilità civica; è integrato nel curriculum accademico degli studenti e lo migliora o migliora gli aspetti educativi del programma di servizio alla comunità in cui i partecipanti sono iscritti; prevede un tempo strutturato per gli studenti o partecipanti al fine di riflettere sulla esperienza di servizio». In un saggio del 2003 Furco scrive «negli ultimi dieci anni sono state pubblicate almeno duecento definizioni di SL sommandolo come un'esperienza, un programma, una pedagogia e una filosofia» (Furco, 2003, pag.14).

Nonostante l'interesse per ogni definizione, condividiamo in particolare quanto proposto da Jacoby (1999): «il SL è una forma di educazione esperienziale in cui gli studenti s'impegnano in attività rivolte ai bisogni umani e della comunità, attraverso opportunità strutturate e intenzionalmente progettate a promuoverne l'apprendimento e lo sviluppo. La riflessione e la reciprocità sono concetti chiave del SL. Il termine comunità fa riferimento alla comunità locale, allo stato, alla nazione e alla comunità globale». Questa definizione pone l'accento su come il SL offra agli studenti l'opportunità di partecipare a una attività di servizio strutturata e in grado di rispondere ai bisogni di una comunità identificata (Acquadro Maran et al., 2017).

Riflettere sull'attività di servizio è fondamentale poiché permette di acquisire una maggiore comprensione del contenuto scolastico, un più vasto apprezzamento della disciplina e un maggior senso di responsabilità civica (Bringle e Hatcher, 1995).

A differenza di altre esperienze che possono prevedere un impiego degli studenti a beneficio della comunità - ad esempio, il tirocinio o il volontariato - il SL si contraddistingue per un suo equilibrio intrinseco che combina in egual misura servizio e apprendimento e garantisce reciprocità e parità di benefici tra studenti e

comunità. Inoltre le attività di servizio sono strettamente correlate ai contenuti delle materie di studio e sono parte integrante del curriculum scolastico e per gli studenti sono contemplati sia obiettivi scolastici sia di responsabilità civica e morale.

La diffusione del SL nel sistema scolastico americano è stata accompagnata da una vasta mole di studi che miravano a individuare e misurare gli effetti della metodologia sulle competenze degli studenti appartenenti a istituzioni di diverso grado e indirizzo.<sup>1</sup>

Facendo riferimento anche a un rapporto annuale di Eyler et al. (2001), che raccoglie gli studi compiuti nel periodo compreso tra il 1993 e il 2000, tali competenze possono essere distinte e classificate in quattro ambiti: personale e interpersonale, cognitivo e scolastico, sociale e d'impegno civico.

Il SL ha un effetto positivo sullo sviluppo personale degli studenti inteso innanzitutto come senso d'identità ed efficacia personale e sviluppo morale. Con le esperienze di SL mutano i pensieri e i sentimenti che gli studenti hanno nei confronti di se stessi, le motivazioni e i valori, realizzando quindi una sorta d'insight personale. Si rafforzano l'autoconsapevolezza in termini di punti di forza e debolezza, le aspirazioni verso una propria realizzazione, come anche aspetti quali la determinazione e la persistenza. In generale cresce l'autostima e di conseguenza il benessere complessivo. La spiegazione teorica di come e perché il SL sviluppa la capacità di insight personale è rilevata da Rhoads (1997), il quale, riprendendo la teoria del sé sociale di Mead, afferma che il senso di sé si sviluppa dal riflesso degli altri: da questo punto di vista, il contatto con l'altro che il SL impone allo studente è fonte di costruzione del sé. Se pure la conoscenza di se stessi non sempre coincide con una migliore visione di sé, come avviene qualora gli studenti vengano a un confronto con una realtà che evidenzia i loro limiti, tuttavia l'insight è sempre auspicabile (Osborne, 1998 cit. in Yorio, 2012, pag.12). Il SL ha un effetto positivo anche sullo sviluppo delle capacità interpersonali degli studenti, conseguente alle relazioni che, partecipando al servizio, instaurano con gli altri. Essi imparano a "stare", lavorare e più genericamente a interagire in diverso modo con gli altri, siano questi ultimi membri della comunità che propri pari. Ne deriva l'opportunità di apprendere varie abilità sociali concernenti aree quali la comunicazione, la leadership e il problem-solving.

Secondariamente, il SL produce effetti positivi sulle abilità cognitive complesse, riguardanti la conoscenza e le capacità di applicare la conoscenza. Gli studenti partecipanti a un SL si mostrano più abili nell'assumere decisioni, sviluppare argomentazioni, usare le risorse a loro disposizione, intraprendere strategie intellettive e anche usare appropriatamente il linguaggio (Yorio, 2012). Si osservano inoltre cambiamenti nelle capacità di problem-solving, scrittura e pensiero critico riflessivo. Le ragioni dello sviluppo delle capacità cognitive

---

<sup>1</sup> Per un'analisi dettagliata dell'argomento si possono consultare alcune meta-analisi che riassumono i dati di ricerca: Celio C., Durlak J. e Dymnicki A. (2011), "A Meta-analysis of the Impact of Service-Learning on Students", *Journal of Experiential Education*, 34(2): 164-181; Conway J. M., Amel E. L., Gerwien, D. P. (2009), "Teaching and Learning in the Social Context: A Meta-Analysis of Service Learning's Effects on Academic, Personal, Social, and Citizenship Outcomes", *Teaching of Psychology*, 36(4): 233- 245; Yorio P. L. e Ye F. (2012), "A Meta-Analysis on the Effects of Service-Learning on the Social, Personal, and Cognitive Outcomes of Learning", *Academy of Management Learning & Education*, 11(1): 9-27.

possono innanzitutto dipendere dal fatto che gli studenti sono motivati a risolvere i problemi della comunità e tale motivazione impatta sul loro sviluppo cognitivo (Eyler e Giles, 1999 cit in Yorio, 2012, pag.13). Parallelamente a tale sviluppo, il SL ha un effetto positivo sull'apprendimento degli studenti, quantificabile in votazioni più alte e migliori performance nei corsi. L'esigenza di dover applicare la teoria ai casi pratici può spingere gli studenti a voler approfondire i contenuti del corso a beneficio dei risultati scolastici. Un aspetto legato alle performance scolastiche è quello di un migliore e più forte rapporto che s'instaura con l'istituzione e i con i docenti e che consegue dalla soddisfazione degli studenti per l'esperienza avuta.

In terzo luogo, il SL ha un effetto positivo sulla conoscenza delle problematiche sociali, ossia di quali sono i bisogni della comunità e di come poter intervenire, e sulla comprensione delle differenze che intercorrono tra gli individui, prime fra tutti quelle relative alle culture e le razze. I partecipanti impegnati nel SL riducono il pensiero stereotipato, acquisiscono sensibilità e tolleranza verso gli altri, in particolare verso le persone marginalizzate, ossia sviluppano una positiva consapevolezza morale ed etica della realtà sociale (Conway et al., 2009).

Infine, oltre a una più generica attitudine sociale, il SL sviluppa il senso di cittadinanza degli studenti, ossia il loro desiderio di voler divenire in prima persona cittadini responsabili partecipando attivamente alla giustizia e al benessere sociale. Secondo la descrizione di Westheimer e Kaine (2004) gli effetti in termini di cittadinanza includono azioni di responsabilità civica, di partecipazione attiva e di mente orientata alla giustizia. Per gli studenti il SL è associato all'intendimento di voler intraprendere, anche dopo il termine dei corsi, un'attività di volontariato o d'impegno nella comunità. Secondo Bringle e Steinberg (2010), le istituzioni accademiche devono poter abilitare *civic minded graduates*, ossia individui che, completato il corso di studi, hanno la capacità e la voglia di lavorare con gli altri per raggiungere il bene comune. Il costrutto di mente civicamente orientata include sette caratteristiche che possono essere favorite attraverso programmi di SL:

1. conoscenza accademica e abilità tecniche;
2. conoscenza delle opportunità di volontariato e delle organizzazioni no-profit;
3. conoscenza delle questioni sociali contemporanee;
4. abilità di ascolto e comunicative;
5. comprensione e rispetto per le diversità;
6. senso di efficacia personale;
7. intenzioni di comportamento quali fattori predittivi di un atteggiamento civico.

In numero minore sono gli studi empirici focalizzati sull'impatto del SL sulla comunità, sia in termini di beneficiari finali del servizio sia di strutture partner che ospitano gli studenti impegnati nel servizio (Bringle e Steinberg, 2010). Alcune evidenze emergono da un lavoro di Driscoll e colleghi (1996) secondo cui le organizzazioni che coinvolgono gli studenti nel loro lavoro quotidiano ottengono vantaggi in termini di:

- maggiore capacità di servire le persone assistite, sia in termini numerici sia di qualità del servizio;

- benefici economici grazie ad alcuni costi coperti da dipartimenti e studenti e alle maggiori opportunità di raccolta fondi;
- benefici sociali come possibilità di sviluppare network;
- nuova consapevolezza circa le attività e le modalità di lavoro da svolgere e quindi nuove opportunità per nuovi progetti.

Inoltre lavorare con i giovani offre alle agenzie l'occasione di venire in contatto con futuri nuovi volontari, consulenti e anche eventuali dipendenti (Bringle e Steinberg, 2010).

### *Implementare il SL nel contesto universitario*

Introdurre la metodologia del SL in una qualsiasi realtà educativa e renderla parte integrante dei curricula è un compito che richiede impegno e un'attenta programmazione.

Innanzitutto, ai fini di un'implementazione della metodologia, vanno tenuti presenti i principi base che caratterizzano un SL di qualità. Ci riferiamo in particolare a quelli individuati da Smith e colleghi (2011):

1. apprendimento integrato, ossia l'esperienza di servizio è strettamente finalizzata e connessa ai contenuti scolastici; tutti gli interessati devono poter riconoscere il collegamento tra servizio e didattica, secondo una logica chiara sull'utilizzo della metodologia;
2. efficace servizio alla comunità, identificandone i bisogni su cui allineare obiettivi, risorse e tempi; può capitare che le esigenze della comunità richiedano un maggior periodo di tempo rispetto a quello del corso e pertanto la partnership tra istituzione scolastica e comunità deve essere continuativa, andando oltre alle attività di un singolo corso;
3. collaborazione nello sviluppo e gestione del progetto fra tutti i partner implicati, che devono operare insieme nelle fasi di pianificazione, preparazione, implementazione e valutazione dell'intervento;
4. promozione di senso civico e responsabilità comunitaria in modo da stimolare gli studenti a pensare e valutare criticamente il loro ruolo nella società;
5. riflessione sul servizio, da effettuarsi prima, dopo e durante l'esperienza di servizio. Sono necessari momenti e metodi che portano a una sintesi capace di integrare conoscenza di sé, delle materie di studio e della comunità. Una riflessione efficace, inoltre, dovrebbe essere auto-referente, ossia l'esperienza va valutata, non solo rispetto ai contenuti, ma anche ai valori, atteggiamenti e obiettivi personali;
6. processo di valutazione e divulgazione. La valutazione implica che tutti i soggetti coinvolti debbano poter analizzare e interpretare i risultati raggiunti, anche al fine di apportare un feedback correttivo e il miglioramento continuo della qualità dei progetti; la diffusione dei risultati raggiunti richiede una celebrazione dello sforzo e del successo che aggiunge un «piccolo tocco» al processo di valutazione e divulgazione (Kaye, 2004 cit. in Smith et al., 2011, pag. 320).

Dati questi principi base, ci riferiamo al modello CAPSL (Comprehensive-Action Plan for Service Learning) proposto da Bringle e Hatcher (1996) per

l'implementazione del SL in università.

Il modello identifica quattro soggetti da coinvolgere (università, dipartimento, studenti, comunità) e diverse attività da svolgere per arrivare all'istituzionalizzazione del SL all'interno delle università.

Il processo è sequenziale: dopo una fase di pianificazione iniziale, è necessario aumentare la conoscenza di ciascun referente sulla natura del servizio; la conoscenza si realizza maggiormente avendo a disposizione un esempio concreto e quindi di un corso prototipo; lo sviluppo del service learning richiede la raccolta di risorse e la progettazione di attività per ciascun referente; è fondamentale documentare l'attuazione del SL attraverso il monitoraggio e la valutazione di quanto avviene; i risultati devono essere riconosciuti pubblicamente e, infine, il successo si rifletterà nella misura in cui il service learning servizio è istituzionalizzato.

Per quanto riguarda i soggetti, il modello CAPSL indica la necessità di individuare innanzitutto un gruppo di persone "chiave" - rappresentanti degli organi di consiglio, docenti universitari, rappresentanti degli studenti, personale tecnico-amministrativo, presidenti delle associazioni operanti nella comunità - da coinvolgere nella costruzione del progetto in termini di fondamenti teorici e applicativi.

Nello specifico, il modello prevede l'identificazione di una persona all'interno dell'università che si assuma il compito di responsabile amministrativo del SL, perseguendo le attività previste.

Il coinvolgimento del dipartimento è fondamentale perché il SL richiede all'impostazione dei corsi delle modifiche necessarie per aggiungere la parte di servizio ai corsi. Questo non significa che il SL sia una metodologia da imporre ai docenti, ma che ai docenti e agli studenti siano date informazioni sulle procedure da adottare. Per questo motivo, Bringle e Hatcher (1996) suggeriscono inizialmente di realizzare progetti di SL di breve termine, in modo da acquisire familiarità con la nuova metodologia. Il SL si intende istituzionalizzato quando non dipende da un piccolo gruppo di docenti ed è riconosciuto e utilizzato nelle decisioni riguardanti il personale: assunzioni, promozioni, etc.

Il coinvolgimento degli studenti è ritenuto di fondamentale importanza. Innanzitutto, gli autori suggeriscono di indagare quanto gli studenti siano interessati all'attività di volontariato più in generale e quanto siano a conoscenza delle attività di volontariato presenti nella comunità di riferimento al fine di individuare quanti studenti potrebbero essere coinvolti nel SL e in quali aree tematiche. Inoltre, il coinvolgimento degli studenti è previsto nella fase di pianificazione in modo da sviluppare un'ampia motivazione all'interno del contesto universitario. Jacoby (1999) evidenzia come, indipendentemente da dove sia allocato l'ufficio del SL, i programmi più efficaci sono basati su partenariati tra uffici accademici e uffici degli studenti, poiché ognuno ha conoscenze, connessioni e risorse che gli permettono di dare un contributo unico e fondamentale per lo sviluppo della metodologia. Il SL può portare benefici al corso in cui è stato implementato, aumentando, ad esempio, la soddisfazione degli studenti per il corso, elemento questo che incide sulla qualità percepita dell'intero corso di studi (Zedda et al., 2017).

Infine, i rappresentanti della comunità devono essere coinvolti in programmi di

sviluppo del SL, partecipando all'individuazione dei bisogni della stessa comunità e alla costruzione delle attività dei corsi. La prova che un partenariato università-comunità è stabile è data dalla continuità nelle relazioni attraverso il tempo, dal consenso sulla valutazione che le reciproche necessità sono soddisfatte, dalla collaborazione, dalla partecipazione formale e informale dei rappresentanti la comunità nell'ambito universitario e dalla partecipazione formale e informale della facoltà, alunni e studenti nelle strutture della comunità.

### *L'esperienza di Torino*

Da circa una decina di anni, il dipartimento dell'Università di Torino è impegnato a introdurre il SL considerandolo un'opportunità per lo sviluppo delle competenze degli studenti e, al tempo stesso, per il miglioramento della didattica.

Riteniamo che esista un legame diretto tra la disciplina e il servizio alla comunità: da un lato, una disciplina che nelle sue applicazioni interviene sui problemi concreti, individuali o collettivi, che possono riguardare tutti gli aspetti del comportamento umano e, dall'altro, un insieme d'individui che hanno bisogno di aiuto e che, al tempo stesso, rappresentano un utile territorio d'esperienza per chi deve imparare.

Parlando alla 103ma Convention Annuale dell'*American Psychological Association*, Altman (1996) auspicava che la conoscenza socialmente sensibile, insieme alle nozioni teoriche e alle competenze professionali, diventasse parte integrante del curriculum universitario e affermava:

«Non riesco a immaginare un campo più adatto per l'idea della conoscenza socialmente sensibile di quello della psicologia. Non è il nostro obiettivo comprendere il comportamento e promuovere il benessere umano?».

E ancora:

«Non basta agli studenti leggere e parlare di come agire su un problema sociale, ma farlo da soli mentre apprendono».

Il SL appare lo strumento più idoneo per l'acquisizione di questa conoscenza socialmente sensibile poiché educa ai problemi della società, mettendo gli studenti nella condizione di sperimentare e capire in prima persona attraverso un'esperienza di azione sulle istanze collettive e personali.

Se la psicologia è una disciplina alla ricerca di coerenza all'interno delle tensioni fra tradizioni di base e quelle applicate (Bringle e Hatcher, 1995), il SL permette di dare significato e rilevanza alle conoscenze di base, costituendosi come un modo efficace di educare gli studenti universitari. Il SL fornisce, infatti, agli aspiranti psicologi un mezzo per vedere applicati i concetti psicologici, oltre a rappresentare un'opportunità per essere direttamente coinvolti con i cambiamenti della società.

Se si escludono le cosiddette "psicologie del profondo", tutti gli ambiti della psicologia possono essere interessati a integrare la formazione accademica con un'esperienza sul campo.

In un articolo sul sistema universitario in Gran Bretagna, Duckett (2002) invita la psicologia applicata a riformare le proprie pratiche educative se vuole raggiungere coerenza ideologica nelle sue impostazioni teoriche ed empiriche. Per una psicologia che voglia facilitare l'acquisizione di responsabilità dei gruppi

emarginati, identificare e rimuovere le diseguglianze socio-economiche, mirare al benessere psicosociale è importante che gli studenti si confrontino con un apprendimento esperienziale.

Inoltre, se pensiamo ad alcuni degli effetti prodotti dal SL sugli studenti, vediamo come questa metodologia possa educare allo sviluppo di quelle prerogative che devono costituire un “bagaglio” di competenze di chi vuole intraprendere una carriera da psicologo: la comprensione dei problemi umani e sociali, la disponibilità all’aiuto e all’ascolto degli altri, la tolleranza per le diversità e più in generale una sensibilità etica e morale. In accordo con quanto sostengono Dunn e colleghi (2007), il SL potrebbe fornire un collegamento all’applicazione di tutti i principi psicologici.

In letteratura si trova traccia delle esperienze di SL in campo psicologico. Ci riferiamo, ad esempio, agli studi di Brown (2011), Harnish e Bridges (2012) e di Crone (2013) nel campo della psicologia sociale, di De Prince e colleghi (2011) nel campo della metodologia della ricerca, di Olson (2011) in neuropsicologia, di Heckert (2010) in psicologia del lavoro e dell’organizzazione. In tutte le esperienze narrate, si evidenzia l’impatto positivo del SL in termini di apprendimento e soddisfazione da parte degli studenti e dei docenti, di contributo all’analisi del problema e all’intervento finalizzato alla soluzione da parte delle comunità.

### ***“Sportello Volontariato”***

Il primo progetto di SL è stato sviluppato durante gli anni 2008-2010.

La comunità cui è stata indirizzata l’attività di servizio era costituita da un gruppo di organizzazioni di volontariato. Il progetto ebbe inizio con l’analisi dei bisogni della comunità e dell’interesse degli studenti per il servizio (Acquadro Maran et al., 2009). Questa fase fu realizzata durante un corso di psicologia industriale e delle organizzazioni, dove diversi studenti manifestarono il loro interesse per lo studio della comunità e dei suoi bisogni e per tracciare possibili soluzioni e interventi. Lo studio consentì l’individuazione di un problema organizzativo che affliggeva le organizzazioni di volontariato, ossia che la dimensione dello staff dei volontari non risultava adeguata ai nuovi e maggiori bisogni d’intervento che era chiamato ad affrontare (accompagnamento in situazioni di malattia, attività in situazioni di emergenza, etc.). I protagonisti ingaggiati nello studio furono diversi studenti, quattro docenti e IdeaSolidale, un’organizzazione con un’offerta di servizi, tra cui la formazione, alle associazioni di volontariato.

Il metodo utilizzato comprese l’analisi dei dati di archivio, le interviste ai presidenti delle associazioni e alcuni focus group con i volontari. Il problema diagnosticato riguardava il rapporto domanda-offerta: le associazioni avevano investito troppo poco nell’attività di reclutamento dei volontari, in gran parte affidandola al tentativo di coinvolgere amici e parenti. Furono individuate due possibili azioni, entrambe realizzabili. Innanzitutto fu suggerito alle associazioni di riprogettare le loro iniziative promozionali e di sensibilizzazione così come venne rinforzata l’ipotesi di accettare dei candidati volontari cui offrire maggiore formazione, supervisione e accompagnamento alle attività delle singole associazioni.

In secondo luogo, fu istituito uno sportello del volontariato presso l'Università, sponsorizzato da Idea Solidale, che promosse l'iniziativa presso le associazioni, e dalla stessa università, che mise a disposizione uno spazio fisico dove associazioni e potenziali candidati volontari avrebbero potuto incontrarsi. Circa trenta associazioni hanno partecipato all'iniziativa durante i due anni di attività dello sportello.

L'iniziativa ha avuto un risultato positivo per tutti gli attori coinvolti. Le organizzazioni di volontariato hanno potuto trarre vantaggio dalla competenza degli studenti di psicologia, coinvolti in una ricerca sulle loro necessità analizzando la domanda e individuando soluzioni per problemi interni (ad esempio, ridefinizione delle funzioni del personale) ed esterni (ad esempio, strategie di reclutamento di volontari). Per gli studenti, l'iniziativa ha significato poter avere uno spazio per riflettere tra il sapere e il know-how, un'opportunità per apprezzare come le conoscenze e le competenze tipiche della disciplina oggetto dei loro studi accademici potesse essere utile alla comunità.

### ***Laboratorio “Service Learning: analisi del territorio e proposte d'intervento”***

Con l'anno accademico 2016-2017 il SL è entrato a far parte ufficialmente delle proposte formative del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Torino con l'introduzione del laboratorio “Service Learning: analisi del territorio e proposte d'intervento” indirizzato agli studenti del Corso di Laurea Magistrale in Psicologia del lavoro e del benessere nelle organizzazioni. Il laboratorio, della durata di 40 ore, ha previsto una parte teorica iniziale e una parte applicativa. La parte applicativa ha visto il coinvolgimento di Vol.To - Volontariato Torino -, che si è costituita come comunità beneficiaria. Vol.To è un'associazione di secondo livello i cui aderenti sono esclusivamente Organizzazioni di Volontariato (OdV) e svolge la funzione di Centro Servizi per il Volontariato di Torino e provincia. Oltre a fornire alle OdV una vasta gamma di servizi, Vol.To ha creato e gestisce lo Sportello di Orientamento al Volontariato, punto di incontro tra domanda e offerta di volontariato sul territorio e al quale si sono indirizzate le attività di SL. Lo Sportello effettua circa 1.300 colloqui l'anno con un tasso di efficacia, quantificabile con l'inserimento stabile dei volontari presso le OdV, pari a circa il 40%. Il processo d'inserimento dell'aspirante volontario richiede diverse fasi – dal colloquio di orientamento iniziale finalizzato al *matching* tra aspirazioni dell'offerta e bisogni della domanda, alla presa di contatto e al colloquio del volontario con le OdV individuate, fino al possibile inserimento e permanenza in una OdV. Ogni fase rappresenta un punto critico possibile momento di interruzione del processo. La richiesta della dirigenza di Vol.To è stata quella di una consulenza al fine di migliorare il servizio e raggiungere una percentuale più alta di successi (inserimenti e permanenza nell'OdV). Agli studenti è stato chiesto di declinare le loro competenze universitarie in strumenti utili al funzionamento della comunità e indirizzati a scopi sociali. Le 40 ore previste sono state così suddivise: 6 ore di lezione teorica sul SL e le sue applicazioni; 15 ore di attività strutturate in Vol.To per l'analisi della domanda, osservazioni sul campo e



incontri con la dirigenza; 15 ore di lavori di gruppo in aula per la messa a punto dell'intervento; 4 ore di monitoraggio e riflessione sull'esperienza.

Gli studenti hanno operato una sintesi delle conoscenze acquisite in diverse materie d'insegnamento del loro percorso accademico per condurre l'analisi dei bisogni e fornire una consulenza indirizzata a specifici obiettivi. Le attività di SL si sono concretizzate in tre strumenti:

1. un questionario di follow-up sul percorso d'inserimento del volontario al fine di raggiungere i seguenti obiettivi:

- misurare con un dato puntuale l'andata a buon fine dell'intero percorso;
- monitorare il punto di interruzione;
- indagare le cause degli insuccessi;
- porre attenzione alle relazioni con le persone intervistate, al fine di mantenere vivo il legame tra Vol.To e il territorio;

2. un questionario per il gradimento del colloquio di orientamento teso a indagare la soddisfazione dell'aspirante volontario circa alcune variabili riguardanti principalmente la percezione di essere stato compreso e aiutato nel suo percorso di ricerca e di aver ricevuto informazioni chiare e coerenti con le proprie attese. L'obiettivo è di avere una prima valutazione sul servizio offerto da Vol.To in termini di capacità di risposta ai desideri e bisogni dell'utente.

3. indicazioni sulla conduzione del colloquio d'orientamento secondo una prospettiva che indirizzasse gli operatori di Vol.To a una maggiore esplorazione degli interessi e dei bisogni dell'utente e delle personali motivazioni al volontariato.

Oltre che basarsi su una puntuale analisi della domanda, l'attività di SL ha previsto momenti di verifica intermedia con la committenza per una messa a punto condivisa delle attività al fine di poter lavorare nella direzione di un aiuto concreto alla comunità. Il laboratorio sul SL ha infine richiesto agli studenti un momento di riflessione personale in cui mettere a fuoco quali fossero i principali vantaggi derivati dall'esperienza e come questa possa eventualmente indirizzare le loro scelte future.

In linea con le evidenze emerse dalle ricerche sugli effetti di questa metodologia, il laboratorio ha ottenuto il massimo gradimento da parte degli studenti (scala da 0 a 10: soddisfazione espressa 10) e il suo riconoscimento come strumento di crescita in tutti gli ambiti tradizionalmente implicati: accademici, cognitivi, personali e sociali.

In particolare, tutti gli studenti hanno confermato come l'esperienza sul campo sia stata fondamentale per comprendere in maggior misura ciò che si era studiato sui libri e di come, in generale, contribuisca allo sviluppo di abilità cognitive e personali invitando alla riflessione, alla presa di decisioni e all'impegno. È inoltre emerso come il laboratorio si sia rivelato un'opportunità di crescita personale, mettendo gli studenti di fronte alle loro capacità di fornire un contributo al gruppo e affrontare le loro difficoltà. Infine, per taluni il laboratorio ha significato in primo luogo l'acquisizione di una maggior conoscenza dei problemi sociali del territorio e soprattutto ha contribuito alla consapevolezza circa le proprie potenzialità e aspirazioni.

Per esemplificare i concetti, riportiamo alcune considerazioni formalizzate dagli studenti a termine del corso:

“Nella costruzione degli strumenti io ho applicato le mie conoscenze psicometriche, realizzando così cosa realmente fossero e a cosa servissero” (uomo, 25 anni);

“Il mio sentirmi efficace è cresciuto molto; pur sicuro delle mie conoscenze ero abbastanza titubante sull’idea di metterle in pratica, invece, guardando il questionario che siamo riusciti a creare mi sono sentito fiero di me e più sicuro” (uomo, 22 anni);

“Primo fra tutti, ho chiarito meglio quanto io sia capace di impegnarmi in un progetto di collaborazione tra pari, riconoscendo sia la mia preparazione accademica sia le mie abilità o non abilità di comunicare e far parte di un gruppo” (uomo, 24 anni);

“Nel gruppo io mi sentivo timido e avevo paura di sbagliare, ma ho anche provato a superare i miei limiti perché la mia opinione era importante” (uomo, 24 anni);

“Questa esperienza mi spinge a cercare qualcosa dove io possa essere utile sulla base delle mie esperienze di vita, delle mie attitudini e dei miei studi” (donna, 29 anni)“

Per Vol.To il laboratorio si è tradotto in uno spazio di riflessione e di confronto su alcune delle pratiche lavorative ottenendone un contributo concreto per il miglioramento del servizio alla propria utenza.

Infine, per tutti i soggetti coinvolti – dipartimento, studenti e comunità – si è creata l’opportunità di sviluppare un network di relazioni che potrà rivelarsi utile in una prospettiva di future collaborazioni.

### *Conclusioni*

Il lavoro qui presentato aveva come obiettivo la descrizione di cos’è il SL, quali sono le sue caratteristiche distintive e i punti di forza e le azioni che possono portare a una sua corretta progettazione e gestione all’interno del sistema universitario. Ultima, ma non meno importante, è stata l’illustrazione delle recenti esperienze attivate nei corsi di psicologia all’Università di Torino. I risultati suggeriscono che l’integrazione tra la tradizionale attività didattica e l’impegno nella realtà sociale potrebbe contribuire in maniera efficace a una formazione completa e specificatamente adatta di chi intende intraprendere una carriera in ambito psicologico.

Diversamente da altre modalità d’impegno civico che possono accompagnare la vita degli studenti, l’aspetto saliente del SL è la sua completa integrazione nei curricula scolastici in termini di contenuti, metodi e strumenti d’insegnamento e processi di valutazione. Basandosi sul principio di mutualità, il SL richiede inoltre un equilibrio di vantaggi tra studenti e comunità, sia essa un’organizzazione o un insieme d’individui. Per tutti questi aspetti, il SL si differenzia in maniera netta dal volontariato e anche dai tirocini, dove le esperienze e le pratiche, almeno nei corsi di laurea di psicologia, appaiono soggette a un’integrazione con i

contenuti teorici dai confini più labili e a un controllo più blando.

I vantaggi del SL per gli studenti, e quindi per il successo dell'istruzione, sono ormai ampiamente documentati da decenni di ricerche empiriche (Eyler et al., 2001) che hanno evidenziato come le azioni di responsabilità sociale contestualizzate siano motivo di un migliore apprendimento delle materie oggetto di studio e di un apprezzabile arricchimento personale. In quest'ottica riteniamo che un'istituzione scolastica aperta all'impegno sociale non sia soltanto una scuola che contribuisce alla trasformazione e al benessere delle comunità, ma anche una scuola che cura lo sviluppo intellettuale e morale degli studenti (Godfrey, 1999).

A fronte d'indiscutibili benefici, l'implementazione del SL richiede alle istituzioni scolastiche/universitarie importanti sforzi in termini di risorse, know-how e atteggiamenti. L'organizzazione del SL richiede di dedicare tempo e risorse umane alla messa in atto di strutture e sistemi per la pianificazione, la costruzione e il mantenimento di rapporti di partenariato con la comunità e la costante gestione dei processi. Inoltre, sono necessari interventi ad hoc sui contenuti e sulla gestione dei corsi d'insegnamento in grado di rispettare alcune raccomandazioni fondamentali per l'efficacia del SL, come evidenziato da alcune ricerche che mettono in luce l'importanza di specifiche pratiche ai fini dei risultati che incidono sulla soddisfazione sugli studenti. Non ultimo, l'istituzione nel suo complesso deve avere non solo un orientamento comunitario, ma anche una mentalità "democratica", aperta alla condivisione, lasciando una parte attiva agli studenti e alla stessa comunità.

## **Bibliografia**

Acquadro Maran, D., Brizio, A., Craveri, L., Tirassa, M., e Begotti, T. (2017). Service Learning in courses of psychology: An implementation proposal in an Italian University. In J. Carrillo-Rosúa, J.L. Arco-Tirado & F.D. Fernández-Martín (a cura di). *Investigando la mejora de la enseñanza universitaria a través del aprendizaje-servicio* (pp. 11-17). Granada: Editorial Universidad de Granada.

Acquadro Maran, D., Soro, G., Biancetti, A. e Zanotta, T. (2009). Serving Others and Gaining Experience: A Study of University Students Participation in Service Learning. *Higher Education Quarterly*, 63(1): 46- 63.

Altman, I. (1996). Higher Education and Psychology in the Millenium. *American Psychologist*, 51(4): 371-378.

Bringle, R. G. e Hatcher, J. A. (1995). A Service Learning Curriculum for Faculty. *The Michigan Journal of Community Service-Learning*, 2: 112-122.

Bringle, R. G. e Hatcher, J. A. (1996). Implementing Service Learning in Higher Education. *Journal of Higher Education*, 67(2): 221-239.

Bringle, R. G. e Steinberg, K. (2010). Educating for Informed Community Involvement. *American Journal of Community Psychology*, 46:428-441.

Brown, M. A. (2011). Learning From Service: The Effect of Helping on Helpers' Social Dominance Orientation. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(4): 850-871.

Celio, C., Durlak, J. e Dymnicki, A. (2011). A Meta-analysis of the Impact of Service-Learning on Students. *Journal of Experiential Education*, 34(2): 164-181.

Conway, J. M., Amel E. L. e Gerwien, D. P. (2009). Teaching and Learning in the Social

- Context: A Meta-Analysis of Service Learning's Effects on Academic, Personal, Social, and Citizenship Outcomes. *Teaching of Psychology*, 36(4): 233- 245.
- Crone, T. S. (2013). The Effects of Service-Learning in the Social Psychology Classroom. *Journal of Service Learning in High Education*, 2: 62-74.
- DePrince, A. P., Priebe, S. J. e Taylor Newton A. (2011). Learning About Violence Against Women in Research Methods: A Comparison to Traditional Pedagogy. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 3(3): 215-222.
- Driscoll, A., Holland B., Gelmon S. e Kerrigan S. (1996). An assessment Model for Service Learning Comprehensive Case Studies of Impact on Faculty, Students, Community, and Institution. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 3, 66-71.
- Duckett, P. S. (2002). Community Psychology, Millennium Volunteers and UK Higher Education: A Disruptive Triptych. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 12(2): 94-107.
- Dunn, D. S., McCarthy, M. A., Baker, S. J., Halonen S. e Hill IV G. W. (2007). Quality Benchmarks in Undergraduate Psychology Programs. *American Psychologist*, 62(7): 650-670.
- Eyler, J. S., Giles, D. E. Jr., Stenson, C. M. e Gray, C. J. (2001). *At A Glance: What We Know about The Effects of Service-Learning on College Students, Faculty Institutions and Communities, 1993- 2000: Third Edition*. Corporation for National Service Learn and Serve America National Service Learning Clearinghouse.
- Furco, A. (2003). Issues of definition and program diversity in the study of service-learning. *Studying service-learning: Innovations in education research methodology*, 13-33.
- Godfrey, P. C. (1999). Service-learning: A call to action. *Journal of Management Inquiry*, 8(4), 363-378.
- Harnish, R. e Bridges, K. R. (2012). Promoting Student Engagement: Using Community Service-Learning Projects in Undergraduate Psychology. *A Journal of Regional Engagement*, 1(2): 82-92.
- Heckert, T. M. (2010). Alternative Service Learning Approaches: Two Techniques That Accommodate Faculty Schedules. *Teaching of Psychology*, 37(1): 32-35.
- Jacoby, B. (1999). Partnerships for Service Learning. *New Directions for Students Services*, 87: 19-35.
- Olson, M. L. (2011). Practical Experience with Age-related Dementia: Implementation and Outcomes of a Semester-long Service Learning Project in Neuropsychology. *The Journal of Undergraduate Neuroscience Education*, 10(1): 58-64.
- Rhoads, R. A. (1997). *Community Service and Higher Learning: Explorations of the Caring Self*. Suny Press.
- Sheffield, E. C. (2005). Service in Service-Learning Education: the Need for Philosophical Understanding. *The High School Journal*, 89(1): 46-53.
- Smith, B. H., Gahagan, J., McQuillin, S., Haywood, B., Pender Cole, C., Bolton, C. e Wampler M. K. (2011). The Development of a Service-Learning Program for First-Year Students Based on the Hallmarks of High Quality Service-learning and Rigorous Program Evaluation. *Innovative High Education*, 36(5): 317-329.
- Westheimer, J. e Khane, J. (2004). What Kind of Citizens? The Politics of Educating for Democracy. *American Educational Research Journal*, 41(2): 237-269.
- Yorio, P. L. e Ye, F. (2012). A Meta-Analysis on the Effects of Service-Learning on the Social, Personal, and Cognitive Outcomes of Learning. *Academy of Management Learning & Education*, 11(1): 9-27.
- Zedda, M., Bernardelli, S., Acquadro Maran, D. (2017). Students' Satisfaction with the Group Work Method and its Performance Evaluation: A survey in an Italian University. *International Journal of Instruction*, 10(3): 1-14.