

# LINEE GUIDA SULL'E-SERVICE-LEARNING PER I PARTNER DELLA COMUNITÀ





Documento:	Linee guida sull'e-Service-Learning per i partner della comunità
Titolo Progetto:	e-SL4EU: "e-Service Learning for More Digital and Inclusive EU Higher Education Systems "
Autori:	IRENE CULCASI, MARIA CINQUE, ALŽBETA BROZMANOVÁ GREGOROVÁ, GRAȚIELA IANOȘ, JANA JAVORČÍKOVÁ, TOMISLAVA LAUC, LOREDANA MANASIA, IRENA POLEWCZYK, NIVES MIKELIC PRERADOVIC, CRISTINA TRIPON, ANA TEBEANU
Programma	ERASMUS+ Cooperation Partnerships in Higher Education
Numero Progetto	2021-1-PL01-KA220-HED-000032194
Partner Progetto:	UNIWERSYTET SLASKI, LIBERA UNIVERSITA MARIA SS. ASSUNTA DI ROMA, UNIVERZITA MATEJA BELA V BANSKEJ BYSTRICI, SVEUCILISTE U ZAGREBU, UNIVERSITATEA NAȚIONALĂ DE ȘTIINȚĂ ȘI TEHNOLOGIE POLITEHNICA BUCUREȘTI, VALUEDO
Sito web Progetto:	<a href="https://e-sl4eu.us.edu.pl/en/home/">https://e-sl4eu.us.edu.pl/en/home/</a>



Co-funded by  
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National agency (NA). Neither the European Union nor the NA can be held responsible for them



Questo lavoro si avvale di una licenza [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

# Indice



**Introduzione**

**Cos'è il Service-Learning?**

**Cos'è l'e-Service-Learning?**

**I vantaggi dell'e-Service-Learning per i partner della comunità**

**Ruoli dei partner della comunità nell'e-Service-Learning**

**Prepararsi per l'e-Service-Learning: è la soluzione giusta per voi?**

- Considerazioni generali
- Domande da porre a voi stessi e ai collaboratori su potenziali progetti di Service-Learning

**Ruolo dei partner comunitari nella pianificazione dei progetti di e-Service-Learning (prima del Service)**

**Ruoli dei partner comunitari nell'attuazione dei progetti di e-Service-Learning (durante il Service)**

- Orientamento e formazione
- Comunicazione con il docente universitario responsabile
- Supervisione studenti
- Riflessione

**Valutazione e sostenibilità (dopo il Service)**



# Introduzione

Questa guida è dedicata ai partner della comunità che partecipano o intendono partecipare a progetti di e-Service-learning (e-SL). La guida consente di approfondire la conoscenza sull'e-SL e prepararsi a partecipare alla partnership reciprocamente vantaggiosa con studenti e docenti universitari.

La guida vi aiuterà a:

- comprendere l'e-SL come approccio metodologico all'insegnamento e all'apprendimento;
- comprendere le specificità dell'e-SL;
- distinguere l'e-SL da altre attività orientate alla comunità;
- comprendere i vantaggi dell'e-SL per la vostra organizzazione;
- comprendere ruoli e responsabilità nel processo di pianificazione, implementazione e valutazione dell'e-SL;
- facilitare l'apprendimento degli studenti nei progetti di e-SL.

Abbiamo sviluppato queste linee guida seguendo un processo articolato e partecipato. Il processo ha comportato la raccolta di informazioni da parte di esperti, l'avvio di colloqui approfonditi con le parti interessate e l'utilizzo del feedback degli interlocutori primari. L'approccio rigoroso garantisce che i contenuti siano pertinenti e utili per il pubblico a cui sono destinati. Ci auguriamo che le intuizioni e le raccomandazioni qui fornite siano preziose per affrontare le complessità dell'e-SL.



# Cos'è il Service-Learning?

Service-learning (SL) è un approccio all'insegnamento e all'apprendimento che combina l'apprendimento strutturato con il servizio alla comunità. Si concentra sia su attività utili alla comunità sia sui benefici curricolari e trasversali che ne derivano per lo studente. Il SL permette agli studenti di acquisire crediti formativi attraverso l'impegno attivo nella comunità e mediante la ricerca di soluzioni concrete nella pratica. Il processo di apprendimento è supportato dalla riflessione come parte essenziale dell'apprendimento esperienziale.

Il SL si differenzia dalle forme di apprendimento tradizionali perché dà concretezza ai concetti trattati nei corsi, offrendo agli studenti l'opportunità di applicare le conoscenze acquisite nel mondo reale attraverso attività di servizio a favore di altre persone, della comunità o della società. Il SL mira anche a promuovere negli studenti un senso di impegno civico e di responsabilità. Non si tratta di aggiungere l'impegno sociale all'apprendimento, bensì di integrare l'impegno sociale nel processo stesso di apprendimento.

## Componenti chiave del Service-Learning:

1. È un'esperienza programmata e organizzata dagli studenti attraverso un servizio che risponde a bisogni autentici della comunità.
2. Si basa sul coinvolgimento attivo degli studenti che agiscono come leader.
3. L'esperienza di SL è intenzionalmente integrata nel curriculum accademico; c'è una chiara connessione del servizio con gli obiettivi e i contenuti educativi e formativi.
4. Prevede una scansione temporale che permette ai partecipanti di riflettere sull'esperienza vissuta.
5. Mira a sviluppare la responsabilità civica degli studenti.

Nella pratica esistono diversi modelli di SL. Il SL può essere incorporato nel piano di studi di varie aree accademiche e programmi di studio. Può essere implementato all'interno di un corso universitario o collegare diversi corsi per realizzare progetti interdisciplinari. Può far parte delle attività obbligatorie o elettive e può essere organizzato come attività di gruppo o individuale.

Gli studenti di SL possono impegnarsi con un'ampia serie di organizzazioni comunitarie che forniscono una serie di servizi, tra cui, ma non solo, attività sociali, sportive e ricreative, artistiche e culturali, educative e di ricerca, e a favore dell'ambiente. Ciò che gli studenti faranno come parte dell'attività di servizio dipenderà dagli obiettivi del corso (parte di apprendimento), dal modello di SL scelto e dai bisogni della comunità locale e/o dei beneficiari del partner comunitario.

# TIPOLOGIE DI SERVIZIO

## Servizio Diretto

Coinvolge studenti e comunità in attività sul campo con interazione diretta con i beneficiari.



- *Interazione diretta con bambini in affidamento per leggere e giocare insieme e sostenerli nei compiti;*
- *laboratori per anziani per allenare la memoria.*

## Servizio Indiretto

Coinvolge studenti nel servizio alla comunità senza un rapporto diretto con i beneficiari.



- *Creazione di materiale educativo in lingua per l'accoglienza di bambini stranieri;*
- *Coordinamento di eventi e iniziative di raccolta fondi;*
- *Sviluppo di risorse informative o di marketing.*

## Servizio Advocacy

Coinvolge studenti in attività di promozione di interventi e/o di sensibilizzazione su questioni di interesse comunitario/pubblico.



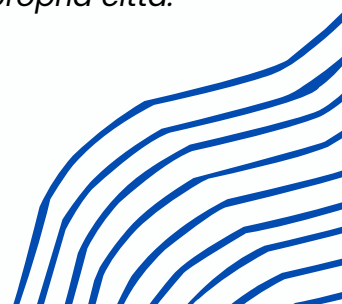
- *Campagna di prevenzione sui disturbi alimentari (DCA);*
- *Campagna di sensibilizzazione per la salvaguardia ambientale a partire dal problema del fast fashion*

## Servizio research-based

Coinvolge studenti in diversi tipi di attività di ricerca sulla base di esigenze comunitarie ben definite.



- *Conduzione di uno studio sugli effetti del COVID sui giovani e condivisione dei risultati;*
- *Organizzazione di focus group come parte di un community planning partecipativo del parco della propria città.*



# Differenza tra Service-learning e altre forme di coinvolgimento nella comunità

Service-learning, volontariato e stage/tirocinio sul campo possono essere visti come processi molto simili che prevedono un certo tipo di impegno e apprendimento non retribuito, ma esistono delle differenze sostanziali.

Dimensione	<b>Service-Learning</b>	<b>Volontariato</b>	<b>Stage/pratica sul campo</b>
<b>Cos'è</b>	Strategia di insegnamento-apprendimento	Azione o attività svolta da individui per altre persone, per la comunità e per il bene comune	Parte del programma di studio implementato nella pratica
<b>Obiettivo principale</b>	Sviluppare conoscenze, abilità e competenze degli studenti e, allo stesso tempo, risolvere problemi e sfide reali nella comunità o nelle organizzazioni partner	Fornire servizi o offrire aiuto, risolvere problemi e sfide reali nella comunità o nell'organizzazione partner	Sviluppare le conoscenze, le abilità e le competenze degli studenti come parte del loro sviluppo professionale.
<b>Componente di Apprendimento</b> ( <i>Learning</i> )	L'apprendimento è pianificato e intenzionalmente integrato nel piano di studi	L'apprendimento avviene, ma di solito non è pianificato o mediato da un processo di riflessione strutturato	L'apprendimento avviene, ma di solito non è pianificato o mediato da un processo di riflessione strutturato
<b>Componente di Servizio</b> ( <i>Service</i> )	Rispondere ai bisogni autentici della comunità o dell'organizzazione partner	Rispondere alle esigenze autentiche della comunità o dell'organizzazione.	Non è necessario rispondere ai bisogni autentici della comunità o dell'organizzazione
<b>Riconoscimento economico</b>	Attività non retribuita	Attività non retribuita	Attività non retribuita
<b>Partecipazione</b>	Può essere obbligatoria o facoltativa	Opzionale, su libera scelta	Spesso obbligatorio

# Cos'è l'e-Service-Learning?

L'e-Service-learning (Service-Learning elettronico; **e-SL**) o SL online/virtuale è un tipo di SL in cui la componente di servizio o la componente di insegnamento si svolgono parzialmente o interamente online.

Come partner della comunità, potete essere coinvolti in diverse forme di SL e di e-SL:

## Service-Learning Tradizionale (tSL)

Le componenti di servizio e di insegnamento si svolgono interamente in presenza.

## e-Service-Learning ibrido di Tipo I

Le attività di insegnamento si svolgono interamente online e il servizio è svolto in presenza.

## e-Service-Learning ibrido di Tipo II

Le attività di insegnamento si svolgono interamente in presenza e il servizio è svolto online.

*Durante un corso di e-SL, gli studenti hanno partecipato alle lezioni in presenza e hanno avuto incontri regolari con il docente presso la sede dell'Università. Durante gli incontri online e le comunicazioni con l'organizzazione partner hanno analizzato l'ambiente dell'organizzazione sanitaria in cui avrebbero operato. Hanno identificato possibili strategie e input per rispondere alle aree che richiedevano un'attenzione strategica. Gli studenti hanno inoltre sviluppato un piano attuabile con obiettivi e traguardi specifici relativi alle strategie finanziarie, tecnologiche, infrastrutturali e di mercato dell'organizzazione.*



## e-Service-Learning ibrido di Tipo III

Un formato misto che prevede una parte di formazione e di servizio online e una parte in presenza.

## Extreme e-Service-Learning (Xe-SL)

100% della formazione e del servizio online. Non vi è alcuna componente in presenza.





# Forme di SL & e-SL

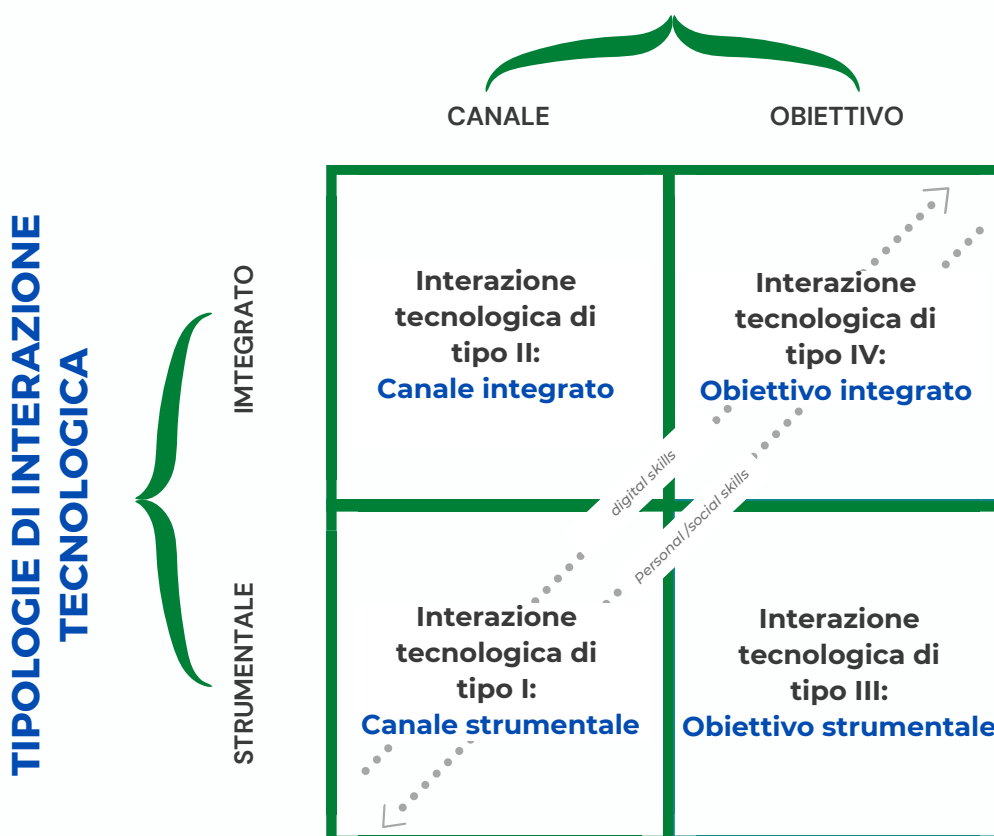
## Erogazione:



Adattato da Waldner et al. (2012). Questo grafico si trova in Albanesi, C., Culcasi, I., & Zunszain, P. (Eds.). (2020). *Practical guide on e-Service-Learning in response to COVID-19*. European Association of Service-Learning in Higher Education (EASLHE).

## Interazione:

### RUOLO DELLA TECNOLOGIA NELL'E-SL



Culcasi, Russo, Cinque (2022). *E-Service-Learning in Higher Education: Modelization of Technological Interactions and Measurement of Soft Skills Development*. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 26(3)

Le tecnologie digitali possono essere incluse nei progetti in modi diversi. Possono essere strumenti per facilitare e ottimizzare il SL, ma possono anche essere l'oggetto centrale dell'apprendimento e/o del servizio.

**Le tecnologie digitali possono essere utilizzate nell'e-SL come** (Culcasi, Russo, Cinque, 2022):

## Canale strumentale

La tecnologia è il mezzo per implementare le componenti di servizio e di apprendimento che, se non fosse per uno stato di necessità, avverrebbero senza tecnologia. Pertanto, gli studenti e i partner della comunità non hanno bisogno di alcuna competenza in ambito digitale.



*Un gruppo di studenti di Scienze Sociali ha creato una linea di assistenza per anziani in risposta alla solitudine generata dall'isolamento dovuto alla pandemia da Covid-19. Il servizio mirava ad aiutare persone vulnerabili a superare l'isolamento, a mantenere i contatti sociali e ad avere uno spazio in cui condividere i propri sentimenti. L'obiettivo di apprendimento era legato allo sviluppo di capacità comunicative, dell'empatia - elementi essenziali per la loro futura pratica professionale - e della responsabilità civica.*

## Canale integrato

La tecnologia rimane il canale del servizio e dell'apprendimento, ma in questo caso l'inclusione della tecnologia deriva da una decisione progettuale intenzionale. Pertanto, per fornire il servizio è necessario che gli studenti siano digitalmente alfabetizzati.



*Un gruppo di studenti dell'ambito Educazione ha creato materiali didattici in lettura e matematica utili per la didattica a distanza nella scuola primaria e li ha messi a disposizione. Il servizio mirava a superare la difficoltà di mantenere una scolarizzazione di qualità durante la pandemia. L'obiettivo di apprendimento per gli studenti era sviluppare competenze specifiche nella creazione di unità didattiche adatte all'apprendimento a distanza.*

## Obiettivo strumentale

La tecnologia è l'obiettivo di servizio e di apprendimento; richiede che gli studenti imparino a usare le tecnologie esistenti in relazione al proprio futuro professionale mentre svolgono un servizio alla comunità, ma non implica la creazione di nuovi strumenti tecnologici.



*Un gruppo di studenti di Psicologia e di Comunicazione ha creato una pagina Instagram per orientare i giovani al complesso ingresso nel mondo del lavoro. Il servizio mirava a creare uno spazio di discussione online per superare il disorientamento legato alla ricerca di un lavoro, oltre a fornire consigli sulla stesura del CV, sui processi di reclutamento, sui colloqui, ecc. L'obiettivo di apprendimento degli studenti era quello di imparare a collaborare con colleghi di aree diverse esplorando le potenzialità tecnologiche del proprio settore e sviluppando competenze digitali.*

## Obiettivo integrato

La tecnologia è l'obiettivo delle componenti di apprendimento e di servizio e comprende la creazione di nuovi strumenti digitali. Pertanto, gli studenti hanno bisogno di competenze avanzate in ambito tecnologico



*Un gruppo di studenti di Ingegneria informatica ha collaborato con un'organizzazione no-profit per sviluppare giochi online per bambini con bisogni educativi speciali. L'obiettivo del servizio era creare giochi digitali che stimolassero i bambini ad acquisire le abilità informatiche di base (cliccare, trascinare, muovere il puntatore del mouse, ecc.). L'obiettivo di apprendimento per gli studenti era quello di sviluppare competenze digitali legate all'ambito della progettazione informatica.*

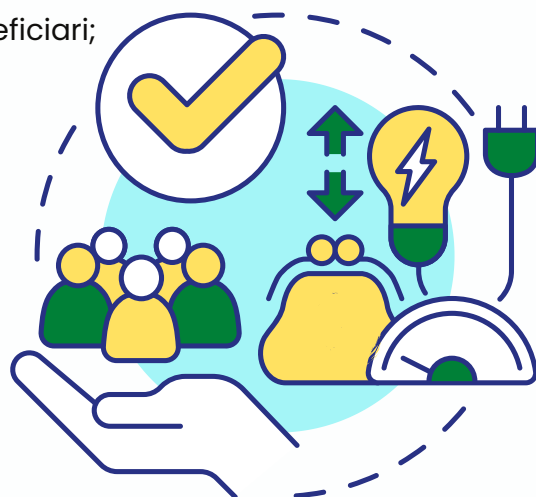
# I vantaggi dell'e-Service-learning per i partner della comunità

Il SL può generare molti benefici per la vostra organizzazione e per i vostri beneficiari. In generale, i progetti di SL possono:

- Assicurare un supporto amministrativo o un servizio utile su progetti a lungo termine che rispondono a esigenze definite all'interno dell'organizzazione;
- Migliorare la capacità organizzativa di raggiungere la mission dell'organizzazione attraverso risorse umane aggiuntive;
- Introdurre nuove prospettive, nuove intuizioni, entusiasmo e creatività nell'organizzazione;
- Migliorare il rapporto con l'università;
- Contribuire a risolvere i problemi pratici sul campo;
- Stabilire e mantenere contatti con l'università, il corpo docente, lo staff non accademico e gli studenti per potenziali collaborazioni future;
- Conoscere studenti che si occupano di attività specifiche in qualità di potenziali dipendenti o volontari;
- Aumentare la visibilità dell'organizzazione nella comunità;
- Aumentare la consapevolezza all'interno dell'organizzazione facendo sì che gli studenti ne conoscano la Mission e condividano il lavoro con colleghi universitari o con altre persone;
- Sensibilizzare i cittadini su questioni critiche e potenzialmente correggere idee sbagliate;
- Scambiare conoscenze attraverso la partecipazione attiva al processo di apprendimento;
- Sviluppare competenze e impegno civico;
- Creare una comunità più resiliente capace di offrire risposte migliori e rapide alle diverse problematiche.

La partecipazione a progetti di e-SL può avere vantaggi specifici per la vostra organizzazione, ad esempio:

- ✓ Offrire servizi online;
- ✓ Raggiungere nuovi tipi di beneficiari;
- ✓ Sviluppare competenze digitali del personale e dei beneficiari;
- ✓ Ottimizzare i processi e guadagnare tempo;
- ✓ Fornire risorse utili;
- ✓ Sviluppare nuove strategie in contesti online.



# Il Ruolo del Partner della comunità nell'e-Service-Learning

Il partenariato con la comunità è un elemento cruciale dell'e-SL. I partner comunitari identificano i bisogni o aiutano gli studenti nell'analisi dei bisogni e fungono da contatto chiave per docenti e studenti. Il partner ha il ruolo unico di contribuire a creare un'esperienza reale per gli studenti. Inoltre, il partner fornisce indicazioni e opportunità essenziali per massimizzare l'esperienza per gli studenti, la comunità e i beneficiari.

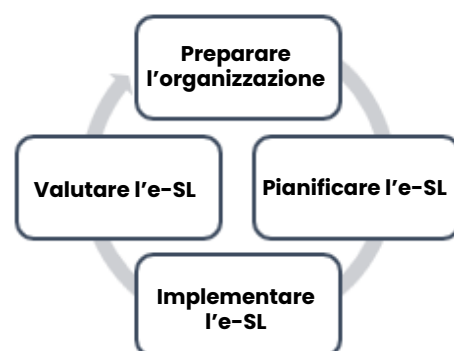
In qualità di partner della comunità nell'e-SL siete un punto di riferimento per la formazione degli studenti e dovrete considerarvi come un **co-educatore**.

Gli studenti che collaborano nella vostra organizzazione attraverso l'e-SL di solito svolgono il loro lavoro in relazione a uno specifico obiettivo didattico o di apprendimento per un corso accademico. Tutte le persone che fanno parte del network dell'e-SL – docenti, studenti e partner della comunità – sono considerati docenti e discenti. **Partiamo quindi dal presupposto che gli studenti e il docente di facoltà impareranno da voi.** Si spera che anche per voi sia un'esperienza di apprendimento, in quanto collaborate con una facoltà per offrire agli studenti un'esperienza nel contesto della vostra organizzazione. **Si tratta di un'esperienza reciprocamente vantaggiosa.**

## Il Partner Comunitario Partecipativo

- ✓ Articola obiettivi specifici per la collaborazione
- ✓ Comunica chiaramente limiti e aspettative
- ✓ Partecipa alla pianificazione del progetto di e-SL
- ✓ Valorizza il coinvolgimento di studenti e docenti nel lavoro dell'organizzazione.
- ✓ Comprende gli obiettivi e le possibilità dell'università
- ✓ Prepara il personale e i beneficiari alle interazioni con gli studenti
- ✓ Orienta gli studenti alla Mission e agli obiettivi dell'organizzazione o del progetto in modo che possano comprendere meglio il loro ruolo all'interno dell'organizzazione o del progetto
- ✓ Fornisce compiti significativi e stimolanti per lo studente
- ✓ Fornisce il supporto, la guida e le risorse necessarie agli studenti per avere successo nel progetto di e-SL
- ✓ Fornisce un feedback ai docenti sulle attività svolte dagli studenti
- ✓ Assicura un ambiente di lavoro sicuro per gli studenti
- ✓ Risponde tempestivamente agli studenti
- ✓ Partecipa alle attività di valutazione

Il ruolo nel progetto di e-SL varierà a seconda delle diverse fasi di implementazione



# Prepararsi all'e-SL: *è la soluzione giusta per voi?*



È utile prendere in considerazione diversi fattori per decidere se partecipare o meno a un progetto di e-SL. Anche se ogni organizzazione avrà un interesse e un obiettivo unico per coinvolgere gli studenti nell'e-SL, **i seguenti fattori dovrebbero essere presi in considerazione prima di stabilire se l'e-SL è adatto alla vostra organizzazione.**

## Fattori generali

### **Il Service-Learning è una scelta eccellente se siete alla ricerca di:**

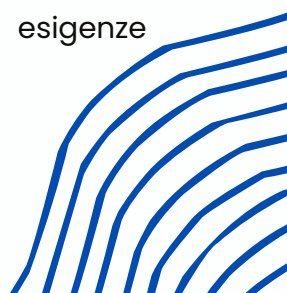
- ✓ Menti curiose e desiderose di approfondire sfide sociali o ambientali affrontate della vostra organizzazione;
- ✓ Persone che si impegnano a partecipare con costanza, settimanalmente, nell'arco di un intero semestre accademico;
- ✓ Supporto a progetti sotto la guida del vostro personale interno;
- ✓ Prospettive nuove e soluzioni innovative, studiate su misura per soddisfare le esigenze dei vostri beneficiari o della vostra organizzazione.

### **Il Service-Learning non è probabilmente adatto a chi sta cercando:**

1. Stagisti autosufficienti o sostituti del personale regolare;
2. Aiuto d'ufficio o di segreteria;
3. Professionisti qualificati per fornire formazione o servizi;
4. Persone con orari flessibili o più di 3-4 ore a settimana.

## Domande da porsi e da porre ai collaboratori su potenziali progetti di Service-Learning:

### **ESIGENZE E CONNESSIONE CON L'APPRENDIMENTO**

- In che modo una partnership di e-SL potrebbe soddisfare gli obiettivi della mia organizzazione?
  - Quali sono i bisogni, i problemi o le sfide della mia organizzazione o quali sono i bisogni dei nostri beneficiari che possono essere risolti coinvolgendo gli studenti universitari?
  - Quali sono i tipi di e-SL più adatti alla mia organizzazione?
  - Quali tipi di programmi potrebbero trarre beneficio da un'affiliazione con la mia organizzazione?
  - Quale disciplina accademica sembra essere la più adatta alle esigenze dell'organizzazione?
- 

## TEMPO, ENERGIA E RISORSE

- Di che tipo di preparazione avrebbe bisogno la mia organizzazione per partecipare a una partnership di e-SL con docenti e studenti? Come posso facilitare questa preparazione?
- Quali membri dello staff supervisioneranno e coordineranno il lavoro degli studenti? Il personale ha il tempo, l'energia e l'entusiasmo per fungere da supervisore o mentore, fornire un feedback costante e impegnarsi a valutare il coinvolgimento degli studenti e il progetto/il risultato?
- Di quali risorse avrà bisogno la mia organizzazione per sostenere gli studenti?
- Siamo in grado di coinvolgere gli studenti in attività di servizio online?

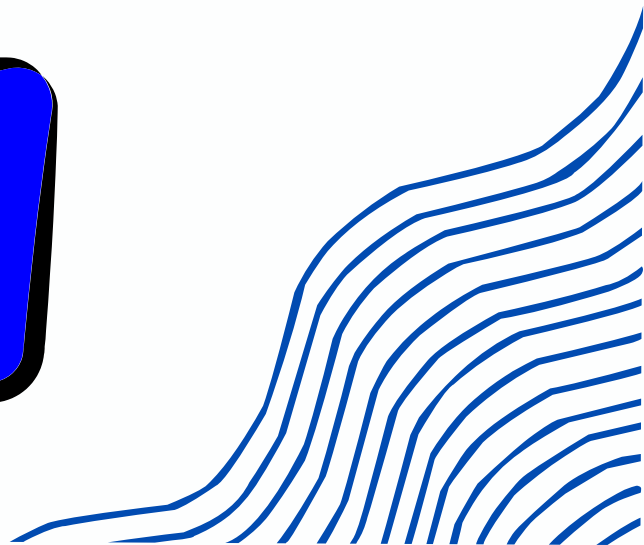
## STUDENTI

- Quanti studenti sono necessari per realizzare il progetto?
- Quanti studenti possiamo gestire contemporaneamente?
- Il progetto sarà flessibile per adattarsi agli orari degli studenti? Sarà completato in un semestre o richiederà più tempo?
- Quali competenze e conoscenze devono avere gli studenti prima di iniziare a lavorare con la mia organizzazione?
- Gli studenti dovranno fare dei controlli specifici?
- È richiesta una preparazione? Chi ne sarà responsabile?

## IMPATTO

- In che modo la partnership migliorerà l'apprendimento accademico attraverso le esperienze di servizio?
- In che modo la mia organizzazione valuterà la partnership di service-learning? Quali criteri utilizzeremo?
- Alla fine di ogni semestre c'è un ricambio di studenti. La natura transitoria degli studenti avrà un effetto negativo sull'organizzazione o sui beneficiari?

***Dopo aver valutato attentamente questi fattori, decidete se l'e-SL è adatto alle vostre esigenze e alla vostra organizzazione!***



# Ruoli del partner della comunità nella **pianificazione** dei progetti di e-SL (prima del *Service*)

La pianificazione del progetto di e-SL è un processo di collaborazione tra docenti, la vostra organizzazione e gli studenti. **La vostra partecipazione intenzionale alla pianificazione del percorso di e-SL è la migliore promessa per una partnership di successo.** Lo scopo è quello di pianificare un progetto che soddisfi le vostre esigenze organizzative, che risponda agli obiettivi di apprendimento degli studenti e tenga conto delle loro capacità e dei loro orari. **Il servizio deve essere significativo per gli studenti e prezioso per la vostra organizzazione.**

## Pianificazione del progetto di e-SL con il partner comunitario



Per la pianificazione del progetto di e-SL, consultare i principi di progettazione dell'e-Service-Learning sviluppati nell'ambito del Progetto Erasmus+ e-SL4EU nell'allegato di questo Manuale. I principi di progettazione dell'e-SL sono linee guida per la progettazione di progetti di e-SL. Queste sono articolate in affermazioni basate sulla ricerca che si concentrano chiaramente su un approccio specifico e sui requisiti che dovrebbero guidare l'attività di progettazione. I principi di progettazione si riferiscono alla pianificazione del percorso di e-SL e costituiscono la base di qualsiasi esperienza di e-SL di successo. Servono come riferimento concreto e basato sull'evidenza per i progettisti di esperienze di apprendimento quando lavorano con gli stakeholder nel processo di sviluppo di un corso o di un progetto.



# 1. DEFINIZIONE DELLE ASPETTATIVE

Stabilire aspettative chiare tra voi e il docente universitario è essenziale per il successo della collaborazione. Un elenco di aspettative che delinea ruoli e responsabilità deve essere adattato al singolo progetto di service-learning. Le aspettative dovrebbero riguardare i seguenti aspetti:

- scopo del progetto
- regole di comunicazione con studenti e docenti (es: piattaforma di comunicazione, frequenza delle comunicazioni);
- orientamento e formazione di cui gli studenti potrebbero aver bisogno
- compiti e attività;
- politiche e procedure;
- regole di comportamento degli studenti.

I docenti universitari devono fare del loro meglio per fornire agli studenti le informazioni su ciò che ci si aspetta da loro e sul comportamento professionale adeguato; è essenziale rafforzare queste aspettative. Per alcuni studenti potrebbe essere la prima esperienza di lavoro con un partner della comunità. Fate sapere agli studenti che cosa vi aspettate da loro per quanto riguarda il comportamento appropriato quando lavorano con i beneficiari, la necessità di avvisare in caso di ritardo o di impossibilità a partecipare, e qualsiasi altra aspettativa ritenuta necessaria.

# 2. PREPARAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Anche la preparazione della vostra organizzazione è essenziale per il successo dell'attuazione di un progetto di e-SL. Prepare l'organizzazione ad accogliere il SL permette alla direzione, al personale e ai beneficiari di sostenere l'attuazione del progetto. Nello specifico, dovrete concentrarvi sui seguenti aspetti:

- **Ottenere il supporto della direzione e del personale dell'organizzazione:** senza l'aiuto della direzione e del personale sarà difficile implementare il progetto di e-SL. Il personale della struttura dovrebbe comprendere in che modo l'e-SL contribuisce al raggiungimento della Mission dell'organizzazione. Discutete con il team il piano e coinvolgetelo nella pianificazione dell'e-SL. Questo aiuterà a garantire il supporto agli studenti nei loro compiti.
- **Informare i beneficiari e i loro referenti sul coinvolgimento degli studenti:** anche questi gruppi possono contribuire alla creazione di progetti di e-SL. Potete chiedere ai beneficiari quali sono i loro bisogni e i loro desideri: questo può aiutarvi a individuare le carenze nei servizi offerti e le opportunità per nuovi progetti di e-SL.
- **Valutazione delle risorse:** la vostra organizzazione dovrebbe esaminare le risorse di cui dispone (esperienza, motivazione, personale disponibile ecc.) e su questa base comprendere se la collaborazione al progetto di e-SL può essere un'esperienza positiva. A volte il coinvolgimento degli studenti in un ambiente non preparato ad accoglierli non farà altro che aggiungere difficoltà all'organizzazione, invece di agevolarla. Tenete presente quanto tempo può richiedere la supervisione degli studenti e assicuratevi che voi e/o un'altra persona dello staff abbiate preparato un piano adeguato a soddisfare le esigenze degli studenti. Assicuratevi che gli studenti dispongano dell'infrastruttura tecnica necessaria per organizzare l'impegno online.





### 3. PIANIFICARE LA PREPARAZIONE DEGLI STUDENTI

Gli studenti devono essere preparati per l'esperienza di Service-Learning prima di iniziare il progetto in collaborazione con l'organizzazione partner e il docente universitario. Dovreste discutere con il docente dell'Università le aree che ritenete essenziali per la comprensione iniziale degli studenti sul contesto e sulle sfide da affrontare prima dell'inizio del servizio, e dovreste decidere chi è la figura responsabile della preparazione. Gli studenti non sono pronti a svolgere ogni servizio automaticamente e prepararli per ogni progetto di e-SL è impossibile.

L'elenco delle raccomandazioni per la pianificazione della preparazione degli studenti è riportato nel capitolo successivo.



# Ruoli dei partner comunitari nell'**attuazione** dei progetti di e-SL (durante il *Service*)

Il vostro ruolo nel garantire un'esperienza di successo agli studenti si articola in 4 parti:

1. **Orientamento e formazione**
2. **Comunicazione con il docente universitario referente**
3. **Supervisione e feedback**
4. **Riflessione**

## 1. ORIENTAMENTO E FORMAZIONE

Per determinare il tipo di preparazione da fornire agli studenti, è necessario trovare le risposte a due domande:

- Di quali informazioni hanno bisogno gli studenti per svolgere con successo le attività previste all'interno del percorso di e-SL?
- Di quali competenze, conoscenze o attitudini hanno bisogno gli studenti per realizzare il progetto di e-SL?

Il processo di preparazione che aiuta gli studenti a inserirsi nel lavoro all'interno della vostra organizzazione può essere suddiviso in orientamento e formazione.

### ORIENTAMENTO

L'orientamento è un processo che aiuta gli studenti a comprendere e a sentirsi a proprio agio con l'organizzazione partner. Dovrebbe essere progettato per fornire loro una conoscenza di base sull'organizzazione ospitante e per far comprendere loro come contribuire alla sua Mission. Ciò si traduce nella comprensione pratica della causa di cui l'organizzazione si fa portatrice, del sistema di lavoro, delle operazioni e delle procedure in essa svolte. Molti studenti potrebbero non aver mai sentito parlare della vostra organizzazione e non conoscere il lavoro che svolgete. A seconda del progetto, l'orientamento all'organizzazione può assumere diverse forme. Potete visitare gli studenti in classe per parlare della vostra organizzazione, degli utenti con cui lavorate e dei servizi che offrite. Potete anche organizzare incontri online con gli studenti o invitarli presso la vostra struttura.



# Temi per l'orientamento:

- **Quadro generale:** orientate gli studenti sulla storia, la mission, gli obiettivi e le attività principali dell'organizzazione. Descrivete i punti di forza e le sfide della comunità che servite, con informazioni demografiche. Spiegate quali sono i problemi della comunità che la vostra organizzazione affronta e quali bisogni soddisfa. Condividete storie sull'impatto positivo che la vostra organizzazione sta avendo. Presentate il personale e le sue funzioni.
- **Includete immagini:** utilizzate foto o un breve video promozionale sulla vostra organizzazione per entusiasmare gli studenti.
- **Politiche:** spiegate le norme di abbigliamento (se necessario), di utilizzo dei telefoni, di restrizioni sulle foto, di riservatezza dei beneficiari, ecc. Spiegate anche perché queste politiche sono essenziali.
- **Informazioni sul primo giorno:** comunicate agli studenti esattamente dove presentarsi, indicando l'indirizzo, il piano, il numero della stanza e il nome del personale a cui rivolgersi. Includere informazioni su dove parcheggiare, sulla fermata dei mezzi pubblici più vicina e sulle modalità di accesso alla sede (ad esempio, l'iscrizione o il citofono sulla porta).
- **Necessità:** fate un giro del luogo. Orientate gli studenti su dove trovare le cose di cui potrebbero avere bisogno come bagni, acqua, frigorifero e dove riporre borse o zaini.
- **Sicurezza:** esaminate le politiche di sicurezza, i rischi potenziali, l'ubicazione delle uscite di emergenza e le procedure.
- **Risoluzione dei problemi:** spiegate a chi gli studenti devono rivolgersi in caso di problemi sul posto o di molestie.
- **Compiti:** spiegate cosa faranno gli studenti nella vostra organizzazione e come il progetto di servizio si collega agli apprendimenti del corso di studi (avviare un dialogo su questo). Assicuratevi che gli studenti comprendano i compiti e gli eventuali risultati di cui sono responsabili. Spiegate l'obiettivo finale che la vostra organizzazione si aspetta dagli studenti alla fine del servizio.
- **Programmazione:** spiegate quali sono i giorni e gli orari disponibili per gli studenti, come si svolgerà il lavoro e quando gli studenti dovranno completare il loro servizio. Stabilite quando vi incontrerete con gli studenti per rivedere il loro lavoro in modo indipendente durante il semestre. Gli studenti preferiscono organizzazioni con orari flessibili.
- **Registro delle ore di lavoro:** spiegate come gli studenti faranno le registrazioni delle ore di servizio (se richiesto).
- **Informazioni di contatto e supervisore:** dite agli studenti chi è il referente principale o il supervisore e fornite i contatti. Spiegate il ruolo del supervisore. Elencate le persone che saranno utili agli studenti nello svolgimento del loro lavoro.
- **Regole di comunicazione:** stabilite le regole di comunicazione con il supervisore. Decidete una piattaforma di comunicazione.
- **Formazione:** fornite informazioni su eventuali requisiti di formazione o orientamento aggiuntivi che consentano agli studenti di completare efficacemente i progetti o i compiti loro assegnati.
- **Condividere le aspettative:** comunicate con gli studenti le loro aspettative riguardo alla partecipazione al progetto di e-SL nella vostra organizzazione.

# Checklist orientamento studenti



Gli studenti ricevono informazioni sulla Mission e sugli obiettivi dell'organizzazione	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sulla storia dell'organizzazione	Sì	No
Gli studenti ottengono informazioni sui servizi offerti dall'organizzazione	Sì	No
Gli studenti ottengono informazioni sui programmi e sui progetti dell'organizzazione	Sì	No
Gli studenti ottengono informazioni sulla struttura dell'organizzazione e sul personale	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sugli spazi disponibili nell'organizzazione	Sì	No
Gli studenti ottengono informazioni sui beneficiari in generale	Sì	No
Gli studenti ottengono informazioni sul comportamento dei beneficiari	Sì	No
Gli studenti ottengono informazioni sulla cultura e sulle regole importanti dell'organizzazione	Sì	No
Gli studenti vengono informati sulle regole di riservatezza e sulle procedure di protezione dei dati	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sul Codice etico	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sulle regole di sicurezza, sui rischi potenziali e sulle procedure di emergenza dell'organizzazione	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni su come comportarsi in situazioni di conflitto	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sui loro compiti e sulle loro responsabilità	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sulla programmazione e sulle evidenze del loro lavoro	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni rispetto ai loro contatti di riferimento in loco	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sulle regole di comunicazione e sulle piattaforme di comunicazione	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni sul supervisore, sul suo ruolo e sulle sue responsabilità	Sì	No
Gli studenti ricevono informazioni su qualsiasi altra formazione necessaria	Sì	No
Gli studenti hanno lo spazio per condividere le loro aspettative e i loro timori durante l'orientamento	Sì	No
Verifichiamo con i volontari se hanno informazioni sufficienti per svolgere il loro lavoro	Sì	No

## FORMAZIONE

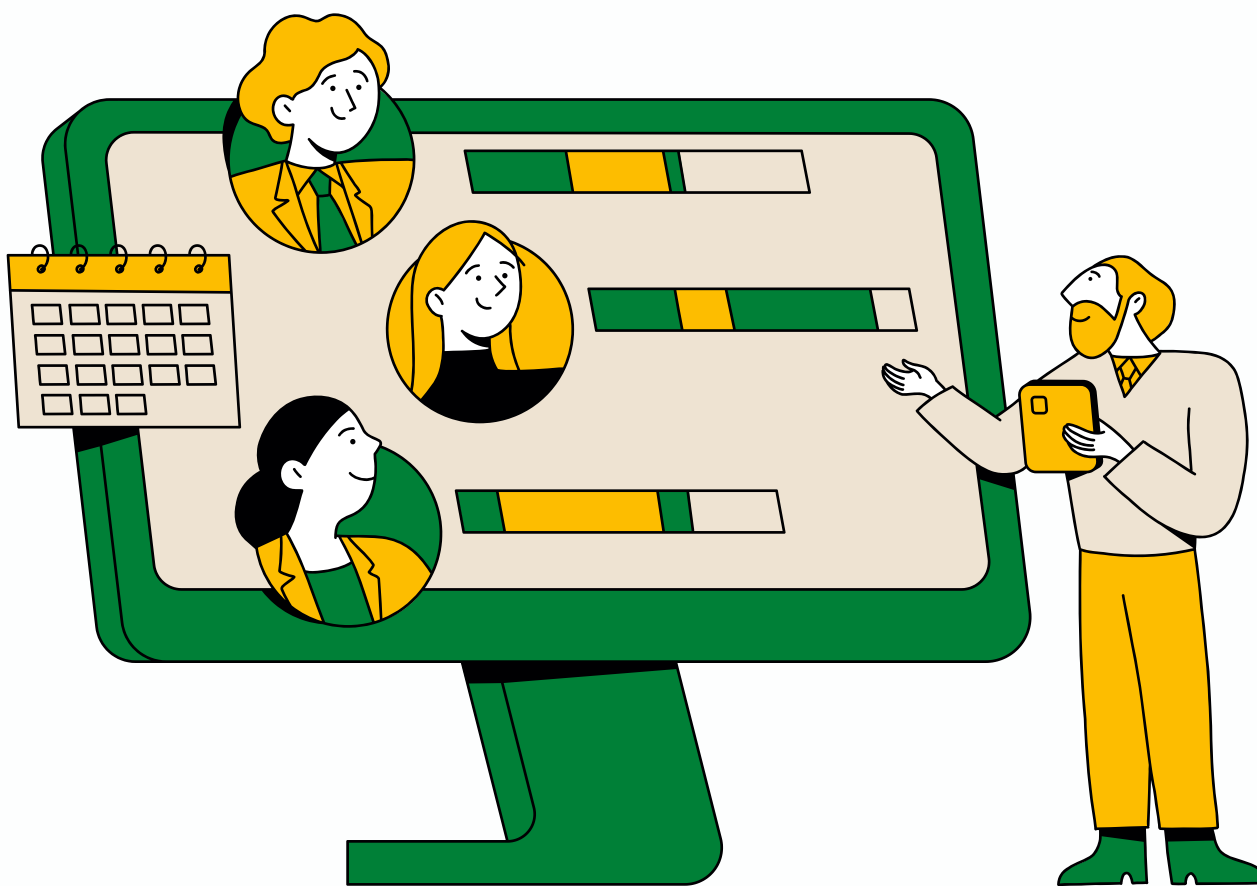
Affinché gli studenti possano portare a termine con successo il loro servizio, potrebbero aver bisogno di una formazione specifica da parte della vostra organizzazione, come ad esempio una formazione sui problemi o sui beneficiari con cui lavorate, informazioni di base sull'area e tutte le specifiche sul progetto e su come si inserisce nella vostra missione più ampia o nella realizzazione del Programma. Potrebbero anche aver bisogno di una formazione sui compiti e sulle procedure che dovranno portare a termine.

Gli studenti potrebbero essere nervosi all'idea di uscire dalla loro zona di comfort e spesso sono riluttanti a fare domande, anche quando sono confusi. Possono invece andarsene con un senso di frustrazione e lamentarsi con i docenti di essere stati "poco formati" e che il personale è stato "poco disponibile". Per questi motivi, la formazione deve essere una parte importante del percorso di e-SL e continua.

Incoraggiate gli studenti a fare domande e a dimostrare di aver compreso. Programmate regolarmente brevi incontri di confronto con loro.



*Uno dei compiti degli studenti nel progetto di e-SL era quello di preparare un comunicato stampa sul progetto e sui suoi risultati. Gli studenti di Servizi Sociali non avevano esperienza in questo campo e hanno avuto difficoltà a svolgere il compito. Dopo l'incontro con il supervisore, hanno spiegato perché non riuscivano a preparare il comunicato stampa. Il supervisore ha organizzato per gli studenti un incontro con il responsabile della comunicazione per presentare il comunicato stampa e le modalità di preparazione.*

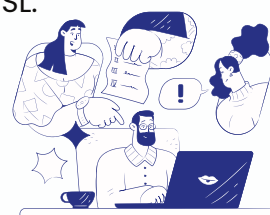


## 2. COMUNICAZIONE CON IL DOCENTE REFERENTE

È essenziale mantenere una comunicazione continua con il docente universitario per tutta la durata del servizio. Le modalità e la frequenza dei contatti devono essere stabilite prima del servizio. Forme di comunicazione possono includere: e-mail, telefonate, incontri online e visite in loco.

Una comunicazione chiara garantisce che gli studenti ricevano il sostegno necessario. Se si verifica un problema con uno studente, il supervisore dell'organizzazione ospitante può determinare se è necessario contattare il docente universitario.

Oltre alla comunicazione durante l'esperienza di servizio, il docente universitario potrebbe condurre/richiedere una valutazione formale sull'andamento dell'esperienza a metà del servizio, utile ad identificare e risolvere eventuali problemi o implementare specifici cambiamenti nella conduzione delle attività prima della fine del progetto di e-SL.



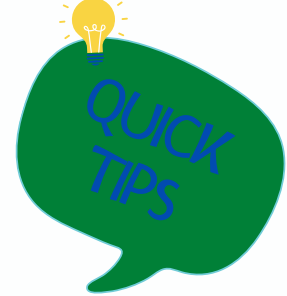
## 3. SUPERVISIONE E FEEDBACK

La supervisione degli studenti può influenzare il risultato del progetto di e-SL. **Tutti gli studenti che partecipano a un progetto di Service-Learning devono avere una persona di riferimento all'interno della vostra organizzazione** che li segua. Il tempo in cui ogni studente avrà bisogno di supervisione dipenderà dal progetto o dall'attività di servizio. Tali tempi possono essere concordati prima di iniziare il progetto di e-SL.

È importante sapere che la supervisione potrebbe essere percepita dagli studenti con preoccupazione perché potrebbero temere di essere sottoposti a una sorta di verifica. Quando sentono la parola "supervisione" hanno spesso l'immagine di una persona adulta che li controlla o che sottolinea errori in quello che fanno. Forse alcuni supervisori rientrano in questa descrizione, ma la supervisione nel campo dell'e-SL dovrebbe essere l'opposto. È utile e spesso accolta dagli studenti come fonte di consigli, informazioni e sostegno emotivo per un lavoro che può essere impegnativo e difficile. Allo stesso tempo, i supervisori hanno la responsabilità di assicurarsi che gli studenti che supervisionano stiano facendo bene. Gli studenti devono sapere chi è il loro supervisore diretto, a chi possono rivolgersi per domande o consigli e come contattare il loro supervisore in caso di emergenza.

La supervisione degli studenti può essere diversa da quella di altri volontari o di nuovi colleghi. Ci sono vari fattori che possono influenzare i risultati che gli studenti sono in grado di raggiungere durante l'esperienza; la differenza di età tra studenti può determinare una differenziazione nella definizione delle aspettative realistiche che possono raggiungere. Ad esempio, studenti del primo anno di università non avranno le competenze avanzate degli studenti che frequentano la magistrale. La differenza di età può anche influenzare i livelli di stress che possono sostenere, così come il carico di lavoro. Alcuni di loro potrebbero lavorare mentre studiano o avere già avuto esperienze di lavoro comunitario o di volontariato; per altri, invece, potrebbe essere un argomento del tutto nuovo. Nell'e-SL, ovviamente il livello di competenze digitali degli studenti va preso in considerazione anche rispetto alle differenze presenti.

# Suggerimenti per una buona supervisione



- Gli studenti sono spesso ansiosi di affrontare il loro primo servizio. Comunicate al personale l'arrivo di nuovi studenti, in modo che possano essere accolti con calore ed entusiasmo.
- Fornite la guida e le risorse necessarie agli studenti che collaborano con la vostra organizzazione mentre completano i progetti o i compiti loro assegnati (ad esempio, rispondere alle loro domande, assisterli nella risoluzione dei problemi e fornire suggerimenti).
- La supervisione dovrebbe anche includere **feedback sui progressi** dello studente, suggerimenti su come migliorare e aiutare a chiarire come il lavoro dello studente si inserisce nella mission dell'organizzazione e nell'impatto che il suo servizio sta avendo ed è collegato ai risultati di apprendimento del suo campo di studi.
- Comunicate al referente dell'università qualsiasi preoccupazione relativa al rendimento, alla sicurezza e all'avanzamento del progetto degli studenti o qualsiasi incidente (incidenti sul lavoro, emergenze mediche, ecc.) che si verifichi durante il servizio.
- Mantenete una comunicazione regolare con gli studenti. La comunicazione è l'elemento fondamentale. Quando il servizio viene fornito online, è necessario prestare attenzione anche a una comunicazione online chiara ed efficace e all'utilizzo di un'unica piattaforma per le riunioni e la condivisione di risorse e materiali.
- Condividete la vostra esperienza! Gli studenti apprezzano l'opportunità di conoscere il percorso professionale dei loro supervisor partner della comunità. Condividete il vostro percorso formativo, il motivo per cui avete scelto la vostra carriera specifica e i passi che avete fatto per arrivare dove siete.
- Riconoscete che lo studente ha dedicato il suo tempo alla vostra organizzazione. Il corso di e-SL è solo uno dei tanti corsi che gli studenti seguono durante il semestre. Infatti, secondo gli studenti, l'ostacolo numero 1 per completare i percorsi di e-SL è la mancanza di tempo. Una volta entrati nella vostra organizzazione, date loro compiti significativi e aiutateli a vedere il quadro generale. Non vogliamo che pensino che questo sia tempo perso.
- Mostrate entusiasmo per il buon lavoro degli studenti e fate capire loro che sono apprezzati, magari con un piccolo riconoscimento o un certificato.
- Organizzate **incontri di supervisione regolari** (ad esempio, settimanali) con i volontari e gli studenti e assicuratevi che tutti ne siano a conoscenza e ne comprendano l'importanza.
- Rimandate le risposte alle domande non urgenti alle riunioni di supervisione: questo vi aiuterà a evitare di rispondere più volte alla stessa domanda e a non appesantire il vostro programma giornaliero.
- Create una buona atmosfera durante le riunioni e usatele per celebrare i successi e i traguardi più o meno grandi.
- Invece di puntare il dito su chi è responsabile dei "fallimenti", concentratevi su come i singoli e il team possono superare le situazioni difficili.
- Siate sensibili alle esigenze degli studenti e organizzate ulteriori incontri individuali o di gruppo se ne vedete la necessità.
- Verificate la documentazione delle ore completate dagli studenti.
- Alla fine del semestre, chiedete agli studenti un feedback sulla loro esperienza. Potrebbero avere idee su come rendere più facile e migliore l'esperienza dei futuri studenti (mettersi d'accordo con il docente referente)
- Condividete le storie di successo degli studenti con i docenti e sui vostri social media.

# Domande utili per la supervisione degli studenti di e-SL:

Elliston (1999) propone tre domande utili per la supervisione degli studenti di e-SL.

Le domande sono orientate all'autovalutazione degli studenti come chiave per il miglioramento continuo:

- **Cosa ti piace di ciò che hai fatto?**
- **Cosa potresti fare di diverso se avessi l'opportunità di rifarlo?**
- **Di quale aiuto hai bisogno?**

Porre e rispondere a queste domande può aiutare gli studenti a sentirsi orgogliosi del proprio lavoro, a riflettere su ciò che ha funzionato e su ciò che non ha funzionato e a essere disposti a chiedere aiuto. Tutte e tre le domande consentono al supervisor di condividere la propria esperienza o addirittura i propri consigli professionali, senza fornire critiche negative.



## Checklist delle domande per un incontro di supervisione con studenti di e-SL:



- **Esperienza in generale:**  
*Come vi sentite rispetto al vostro progetto e ai vostri compiti nell'ambito dell'e-SL?*
- **Cosa sta andando bene:**  
*Cosa sta andando bene all'interno del progetto di e-SL? C'è qualcosa che avete fatto di cui siete soddisfatti?*
- **Cosa non sta andando bene:**  
*Cosa non è andato bene? C'è qualcosa che è successo che non vi convince o che vorreste vedere fatto in modo diverso?*
- **Lavoro di squadra:**  
*Come vi trovate con il resto del team?*
- **Azioni concordate:**  
*Durante l'ultima riunione avete deciso di fare.....discutiamo i progressi.*
- **Nuove azioni:**  
*Ci sono azioni che dovremmo stabilire da qui alla prossima riunione?*





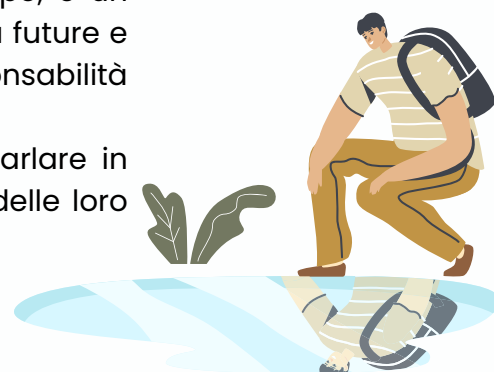
## 4. RIFLESSIONE

Un'altra componente critica del Service-learning è la riflessione.

Gli studenti riflettono sulle loro esperienze per tracciare connessioni significative tra i contenuti del corso, l'esperienza di SL e ciò che hanno imparato.

Allo stesso tempo, la riflessione permette di guardare avanti perché mostra come l'esperienza acquisita possa essere utilizzata in attività successive. Si tratta, quindi, di un processo che serve a dare una visione retrospettiva dei risultati e delle difficoltà dell'esperienza precedente e di ciò che è stato realizzato; allo stesso tempo, è un processo che mira a collegare queste esperienze alle attività future e a contesti sociali più ampi. Il docente universitario ha la responsabilità primaria della riflessione.

Per facilitare questo processo, è bene porre domande e parlare in modo informale con gli studenti del loro apprendimento e delle loro esperienze durante il servizio.



È ideale creare uno spazio di riflessione durante l'intero processo del progetto di e-SL:

**1. Nella fase preparatoria**, si possono chiedere le aspettative, le idee iniziali e le opinioni dello studente. Ad esempio:

- a) *Quali sono le vostre aspettative e le vostre idee iniziali sul progetto di e-SL?*
- b) *Come le avete formulate?*
- c) *Che idea avete di ciò che imparerete e quali sono le sensazioni di cui farete esperienza?*

**2. La riflessione durante l'implementazione dell'e-SL** avviene principalmente durante le riunioni di supervisione.

**3. La riflessione finale** consiste nel ripercorrere il percorso, cercando le connessioni tra l'esperienza pratica e il processo di apprendimento. Anche in questo caso, è possibile utilizzare diverse procedure per stimolare la riflessione. Potete collegare la riflessione finale con l'ultimo incontro di valutazione con gli studenti e il personale della vostra organizzazione. Ecco alcuni esempi di domande:

- a) *Cosa avete fatto? Che cosa è successo?*
- b) *Cosa avete osservato?*
- c) *Qual era il vostro ruolo?*
- d) *Quali erano le vostre aspettative iniziali? Queste aspettative sono cambiate? Come? Perché? Sono state soddisfatte?*
- e) *In che modo l'esperienza nella nostra organizzazione differisce da altre esperienze?*
- f) *Che cosa ha influenzato il vostro punto di vista sulla vostra esperienza?*
- g) *Quali informazioni della vostra esperienza potete condividere con i vostri amici/compagni di corso?*
- h) *Cosa vi ha motivato?*
- i) *Quali conoscenze e competenze specifiche avete messo in campo?*
- j) *Quali benefici ha avuto per voi il progetto di e-SL?*

# Valutazione e Sostenibilità (dopo il Service)

Come partner della comunità di un progetto di e-SL potrete essere coinvolti nella fase di valutazione. Sarebbe utile discuterne con il docente di riferimento durante i colloqui iniziali relativi alla vostra partecipazione al progetto. La vostra collaborazione e il vostro feedback nei processi di valutazione sono di vitale importanza affinché gli sforzi dell'università di soddisfare le esigenze della sua comunità o di contribuire alla soluzione di diverse sfide sociali siano significativi e generino impatto. Raccogliere il vostro feedback è essenziale per migliorare in futuro le partnership di Service-Learning e per garantire che le aspettative della partnership siano soddisfatte. La valutazione serve anche a costruire un rapporto duraturo e sostenibile tra voi e l'università.

Potete partecipare alla valutazione in vari modi:

- fornire un feedback sulle prestazioni degli studenti che può essere utilizzato per il processo di valutazione;
- fornire informazioni sui beneficiari del servizio, sui tipi di servizio, sui risultati e sui successi del progetto di e-SL;
- fornire una valutazione sulla collaborazione con gli studenti e i docenti universitari.

I metodi per raccogliere queste informazioni possono consistere in semplici visite sul posto, interviste telefoniche, e-mail, distribuzione di moduli di valutazione di progetto.

Può anche essere necessario per la vostra organizzazione fare una valutazione interna con il vostro team e pianificare il coinvolgimento futuro nei progetti e-SL.

