

METODOLOGIA E STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE E LA DIFFUSIONE DELL'IMPATTO DI PROGETTI DI E-SERVICE-LEARNING

IMPATTO SULLA COMUNITÀ



Documento:	Metodologia e strumenti per la valutazione e la comunicazione dell'impatto dei progetti di e-Service-Learning (impatto sulla comunità)
Titolo Progetto:	e-SL4EU: "e-Service-Learning for More Digital and Inclusive EU Higher Education Systems "
Autori:	ALŽBETA BROZMANOVÁ GREGOROVÁ (ED.), IRENE CULCASI, MARIA CINQUE, VALENTINA FURINO, JANA JAVORČÍKOVÁ, KATARZYNA HOLEWIK, NIVES MIKELIC PRERADOVIC, TOMISLAVA LAUC, IRENA POLEWCZYK, ANNA SLATINSKÁ, PETRA STRADOVA, CRISTINA TRIPON, ANA TEBEANU, LOREDANA MANASIA, GRAȚIELA IANOȘ, GABRIEL DIMA, BEATA ECLER-NOCOŃ & DANA HANESOVÁ,
Programma	ERASMUS+ Cooperation Partnerships in Higher Education
Numero Progetto	2021-1-PL01-KA220-HED-000032194
Partner Progetto:	UNIVERZITA MATEJA BELA V BANSKEJ BYSTRICI, UNIWERSYTET SLASKI, LIBERA UNIVERSITA MARIA SS. ASSUNTA DI ROMA, SVEUCILISTE U ZAGREBU, UNIVERSITATEA NAȚIONALĂ DE ȘTIINȚĂ ȘI TEHNOLOGIE POLITEHNICA BUCUREȘTI, VALUEDO
Sito web Progetto:	https://e-sl4eu.us.edu.pl/en/home/



Finanziato dall'Unione Europea.

I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia Nazionale (AN). Né l'Unione Europea né l'AN possono essere ritenute responsabili per tali contenuti.



Questo lavoro è rilasciato sotto licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale-Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale.

DOI: 10.5281/zenodo.10065536

Indice

1. Perché valutare l'impatto sulla comunità dei progetti di Service-Learning (SL)?
2. Approcci e tipologie di valutazione
3. Comprendere la valutazione d'impatto sulla comunità
4. Modelli per la valutazione dell'impatto sulla comunità
5. Valutazione dell'impatto Step-by-step
6. Come comunicare l'impatto del SL sulla comunità
7. Strumenti per la valutazione dell'impatto sulla comunità nei progetti di SL ed e-SL

Introduzione

Il Service-Learning (SL) non sarebbe possibile senza il coinvolgimento della comunità. Efficace e sostenibile, il Service-Learning dipende da partenariati reciprocamente vantaggiosi tra università e territorio.

La valutazione dell'impatto del SL sulla comunità è necessaria affinché l'università e i docenti che applicano il SL possano monitorare e migliorare la qualità del servizio e quindi incidere sulla trasformazione sociale, oltre che sull'apprendimento degli studenti. Un altro motivo per cui la valutazione è importante è la possibilità di diffondere i risultati e i benefici dell'interazione università-comunità e aprirsi a nuove collaborazioni.

È essenziale comprendere il concetto di "valutazione" come un modo per dare valore. Tale concetto determina la qualità dei risultati del programma. Una valutazione adeguata del SL aiuterà l'università a conoscere l'impatto delle diverse attività, vale a dire quelle che si sono rivelate efficaci e quelle che devono essere migliorate. Inoltre, aiuta a richiamare l'attenzione sulle attività promettenti per destinare gli sforzi e le risorse per un impatto più significativo in futuro.

La valutazione dell'impatto del SL sulla comunità non deve necessariamente richiedere troppo tempo. Può essere basato su un singolo aspetto dell'attuazione del progetto o sul progetto nel suo complesso. La valutazione dovrebbe aiutare a comprendere dove stiamo sbagliando (e cosa sta funzionando bene), a prevedere potenziali rischi e a guidarci verso il miglioramento nella progettazione e realizzazione.

Indubbiamente, la pianificazione del processo di valutazione è fondamentale. In base a ciò che si desidera valutare si decideranno gli strumenti più efficaci da utilizzare e l'approccio migliore. Avere una pianificazione fin dall'inizio del progetto garantisce di acquisire tutti i dati necessari e solo quelli che servono in quanto stabiliti come rilevanti. Sapere fin dall'inizio cosa valutare aiuta anche a scegliere gli strumenti più appropriati per il corso/progetto.

Nella fase di misurazione e valutazione dell'impatto sulla comunità del SL ci si può concentrare su diversi soggetti. Si possono coinvolgere i partner della comunità (organizzazioni in cui sono stati attuati i progetti di SL) e i beneficiari dei progetti, sia all'interno sia all'esterno delle organizzazioni e della comunità. Non tutti i progetti di SL si realizzano all'interno di un'organizzazione; infatti, i beneficiari possono essere o meno sostenuti da un'organizzazione. In questa guida, il termine "impatto sulla comunità" è utilizzato per esprimere tutti i soggetti che possono essere considerati nel processo di valutazione.

Le pagine seguenti sono state concepite per aiutarvi a sviluppare il piano più adatto alle vostre esigenze. La guida è strutturata in tre sezioni principali: 1) una si concentra sulla valutazione e sull'impatto del SL e dell'e-Service-Learning (e-SL) sulla comunità e sulla società in generale; 2) la seconda riguarda le modalità della comunicazione di tale impatto per sensibilizzare il pubblico sul valore del SL per le comunità e la società; 3) l'ultima parte offre una selezione di strumenti concreti che possono aiutare a misurare l'impatto del SL sulla comunità.

Abbiamo utilizzato il termine "Service-Learning" nella guida, includendo l'"e-Service-Learning". Nei progetti di e-SL è possibile concentrarsi sulla valutazione più attenta degli aspetti tecnologici del progetto o sui risultati e sugli impatti specifici nel settore tecnologico e di empowerment digitale. Tuttavia, il processo di valutazione è lo stesso dei contesti tradizionali di Service-Learning.

La guida rappresenta anche uno strumento utile per le università al fine di stabilire partenariati basati sulla reciprocità e sulla considerazione delle esigenze della comunità.

1. Perché valutare l'impatto sulla comunità nei progetti di SL?

Responsabilità: La valutazione permette a chi gestisce i programmi di Service-Learning di verificare il raggiungimento degli obiettivi, garantendo che le risorse investite – tempo, denaro e capitale umano – siano utilizzate in modo efficace per il beneficio della comunità."

Garanzia di qualità: La valutazione può servire come meccanismo di garanzia della qualità per i programmi di Service-Learning. Aiuta a garantire che i programmi soddisfino gli standard stabiliti e forniscano benefici significativi alla comunità.

Valutazione dell'efficacia: La valutazione aiuta a determinare se le attività di Service-Learning che si stanno implementando con gli studenti raggiungono i risultati previsti e la comunità riceva il sostegno di cui ha bisogno.

Miglioramento continuo: La valutazione consente di identificare i punti di forza e di miglioramento dell'attuazione del Service-Learning. Questo aiuta a programmare i necessari aggiustamenti e miglioramenti nel tempo.

Feedback della comunità: Valutando l'impatto sulla comunità, è possibile raccogliere il feedback dei membri stessi della comunità target. Questo feedback può essere utilizzato per adattare i programmi in modo da soddisfare meglio le esigenze e le preferenze della comunità.

Sostenibilità: Comprendere l'impatto del Service-Learning sulla comunità è essenziale per garantire la sostenibilità a lungo termine di questi programmi. Se la comunità percepisce pochi o nessun beneficio, potrebbe essere meno propensa a sostenere o a impegnarsi in futuri partenariati.

Coinvolgimento della comunità e reciprocità: Un processo di valutazione può coinvolgere i membri della comunità nella valutazione dell'impatto del Service-Learning, favorendo un maggiore coinvolgimento della comunità e l'appropriazione dei programmi. La valutazione aiuta a garantire che il Service-Learning rimanga reciprocamente vantaggioso.

Relazioni a lungo termine: La costruzione di rapporti di fiducia e di relazioni positive tra l'università e i partner della comunità è essenziale. La valutazione può contribuire a rafforzare questi rapporti dimostrando l'impegno a migliorare.

Sviluppo delle politiche: I dati della valutazione possono essere utili per lo sviluppo di politiche e linee guida per le iniziative di Service-Learning.

Ricerca e documentazione: La valutazione genera dati e prove che possono essere utilizzati nella ricerca accademica e nelle iniziative di advocacy.

Visibilità: La valutazione può aumentare la visibilità dell'università promuovendo i risultati.

Motivazione: La valutazione dell'impatto sulla comunità può motivare gli studenti e i partner comunitari già coinvolti e attrarne di nuovi.

In sintesi, la valutazione di impatto del Service-Learning sulla comunità è essenziale per un'attuazione responsabile, reciprocamente vantaggiosa ed efficace del Service-Learning. Questa va a vantaggio della comunità e contribuisce al successo complessivo e alla sostenibilità delle iniziative di Service-Learning.

2. Approcci e tipi di valutazione

Nel valutare l'impatto del Service-Learning sulla comunità, distinguiamo tra monitoraggio e valutazione.

Il monitoraggio descrive la raccolta di dati e informazioni relativi ai corsi o programmi di Service-Learning. Il monitoraggio include:

- Numero di partner comunitari;
- Numero di beneficiari diretti e indiretti;
- Numero di progetti di Service-Learning realizzati;
- Numero di ore dedicate dagli studenti alle attività di servizio;
- Frequenza e durata delle attività di servizio;
- Tipo di lavoro svolto dagli studenti.

La valutazione è l'utilizzo delle informazioni e i dati raccolti per rispondere alle domande su quanto il programma di Service-Learning stia avendo un impatto positivo, per identificare le lacune e i miglioramenti che si possono apportare e dimostrare i benefici, ad esempio il valore aggiunto che gli studenti partecipanti apportano alla comunità.

La valutazione analizza le informazioni di monitoraggio, i feedback, studi di caso ed esperienze raccolte. Le informazioni di monitoraggio descrivono ciò che è accaduto.

La valutazione è un ulteriore passo avanti, ovvero la formulazione di un giudizio di valore basato su queste informazioni descrittive: *l'impatto è sufficientemente elevato? Sono sufficienti le risorse che abbiamo investito nel programma? In che misura l'impatto è dovuto al programma di Service-Learning e all'intervento degli studenti?*

Esistono due approcci generali alla valutazione:

- la valutazione formativa
- la valutazione sommativa.

Si veda la Tabella 1.

Tabella 1 Confronto tra valutazione formativa e sommativa

	Valutazione formativa	Valutazione sommativa
Obiettivo	Sviluppo del Service-Learning	Sostenere la decisione sul futuro del Service-Learning
Scopo	Raccogliere feedback per il miglioramento del Service-Learning (se ci sono molte idee su come migliorare l'intervento, non significa che sia un intervento di bassa qualità; la valutazione formativa non è focalizzata sull'utilità dell'intervento). Corrispondenza tra ciò che è stato pianificato e ciò che è stato fatto	Fornire le informazioni in base alle quali si decide se continuare a investire sul Service-Learning o meno
Domande	Cosa funziona? Cosa dobbiamo migliorare? Come possiamo migliorare?	Quali sono i risultati? In quali condizioni si raggiungono i risultati? Quali sono costi?

Valutazione formativa

La valutazione formativa permette di esplorare le potenzialità del Service-Learning, raccogliere feedback pertinenti e tempestivi da parte dell'università, dei partner della comunità e non solo. Gli scopi della valutazione formativa possono essere diversi: può servire per introdurre il Service-Learning o per l'inizio di una collaborazione con uno specifico partner della comunità; inoltre, la valutazione formativa si può applicare a diversi programmi o corsi di SL, permettendo di mantenere una partnership efficace e duratura tra università e comunità.

Nel caso di un nuovo programma di SL o di un nuovo partenariato il ruolo della valutazione formativa è cruciale. Essa offre benefici significativi, apportando valore per tutto il personale coinvolto poiché l'identificazione precoce di eventuali carenze/necessità consente di riprogettare tempestivamente e ridurre al minimo gli impatti negativi. D'altra parte, la valutazione formativa nei programmi di SL a lungo termine è cruciale per eventuali adattamenti alle condizioni mutevoli (come può essere, ad esempio, la necessità di adattarsi ad una situazione nuova durante una pandemia).

Esempi di domande per la valutazione formativa:

1. *Come vedete l'implementazione del Service-Learning, dall'inizio fino ad oggi?*
2. *Cosa funziona?*
3. *Cosa non funziona?*
4. *Cosa pensate si debba migliorare?*
5. *Come possiamo migliorarlo?*

Valutazione sommativa

La valutazione sommativa è utilizzata quando è necessario valutare i risultati raggiunti da un progetto/programma di SL e deciderne la continuazione o l'interruzione. In questo caso, la valutazione non ha come scopo principale quello di raccogliere suggerimenti per il miglioramento dei corsi/programmi, ma quello di dichiarare e certificare il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati. In base all'oggetto della valutazione, si distingue tra valutazione di processo e valutazione dell'effetto.

Valutazione del processo

La valutazione di processo si concentra sul modo in cui un determinato intervento, nel nostro caso il Service-Learning, viene attuato in una particolare organizzazione. La valutazione del processo si concentra sul contesto (valutazione del contesto) o sull'implementazione (valutazione di effetto).

- La valutazione del contesto esamina come il contesto influenza il Service-Learning e identifica ciò che aiuta o ostacola l'implementazione del Service-Learning.
- La valutazione dell'effetto si concentra su come il Service-Learning è stato attuato nella pratica concreta dell'organizzazione.

Valutazione dei risultati

La valutazione dei risultati (chiamata anche valutazione degli outcome) si concentra principalmente sulla descrizione, l'esplorazione e la determinazione dei cambiamenti nel gruppo target o in altri stakeholder dovuti all'intervento (Fitzpatrick, Sander & Worthen, 2004).

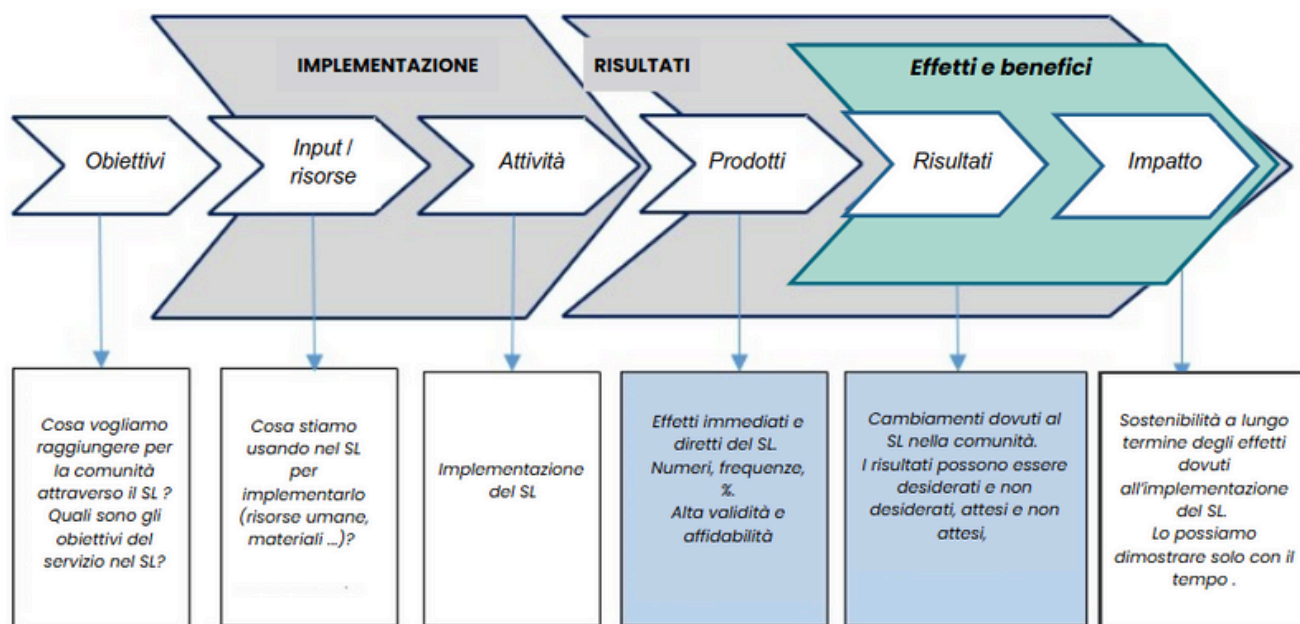
Lo scopo principale di questa valutazione è analizzare i cambiamenti nel comportamento del gruppo target dopo che i partecipanti sono stati esposti all'intervento.

Nel nostro caso, la valutazione degli effetti si concentra sugli effetti che il Service-Learning genera nelle comunità target, sui partner comunitari e sui "beneficiari".

3. Concetti di valutazione dell'impatto del SL sulla comunità

Spesso utilizziamo concetti come input, prodotti, risultati e impatto come se fossero intercambiabili, senza comprenderne le differenze. Quando si decide di implementare un processo di valutazione d'impatto diventa essenziale comprendere chiaramente questi concetti in maniera indipendentemente, riferendosi all'impatto sulla comunità.

Figura 1. Modello di valutazione dell'impatto comunitario nel Service-Learning



Tuttavia, comprendere l'impatto previsto e definire chiaramente la differenza che si vuole generare come università può essere impegnativo. Pertanto, è altamente raccomandabile organizzare un processo controllato e prevedibile che, nel tempo, consoliderà il vostro ruolo nella comunità locale.

Tabella 2. Esempi di valutazione dell'impatto del Service-Learning

Concetto	Spiegazione	Esempi
INPUT	<p>Definisce tutte le risorse dell'università e dei partner della comunità dedicate al SL.</p> <p>Le risorse possono essere finanziarie, ma gli input coinvolgono anche il tempo del personale, degli insegnanti e degli studenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • numero di membri del personale coinvolti nell'organizzazione durante l'implementazione del SL • numero di ore dedicate dal personale dell'organizzazione con gli studenti o per l'implementazione del SL • numero di ore dedicate dagli studenti al servizio del SL • attrezzature e materiali utilizzati nel progetto di SL, tecnologia necessaria per l'implementazione del SL
OUTPUT	<p>Elementi diretti prodotti o generati dal progetto di SL.</p> <p>Prodotti e servizi forniti alla comunità attraverso il SL.</p> <p>Gli output sono risultati misurabili e determinati del progetto di SL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • numero e tipo di attività nei progetti di SL • numero di beneficiari coinvolti nelle attività di SL numero di partner comunitari coinvolti nel SL • numero di materiali prodotti grazie al progetto di SL
RISULTATI	<p>Si riferiscono ai benefici del SL generati in un periodo definito, di solito dopo l'implementazione del progetto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • numero di beneficiari • numero di nuovi beneficiari in un programma specifico • sensibilizzazione sulle problematiche • nuove connessioni e reti • aumento dei contatti sociali per i beneficiari • aumento dell'accesso ai servizi locali per le famiglie
IMPATTO	<p>I cambiamenti indotti dall'implementazione del SL nella comunità per periodi prolungati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • aumento della visibilità dei partner comunitari nella comunità locale • miglioramento del servizio • riduzione dell'isolamento sociale • miglioramento delle opportunità di vita

4. Modelli per la valutazione dell'impatto del SL sulla comunità

Sono stati sviluppati diversi quadri teorici per valutare l'impatto del SL sulla comunità. Lavorare con questi modelli può aiutarvi a trovare le basi teoriche della vostra valutazione.

Gelmon et al. (2018) hanno proposto una duplice classificazione degli effetti del SL sui partner della comunità:

1. effetti sull'organizzazione del partner della comunità e
2. effetti sulla partnership università-comunità

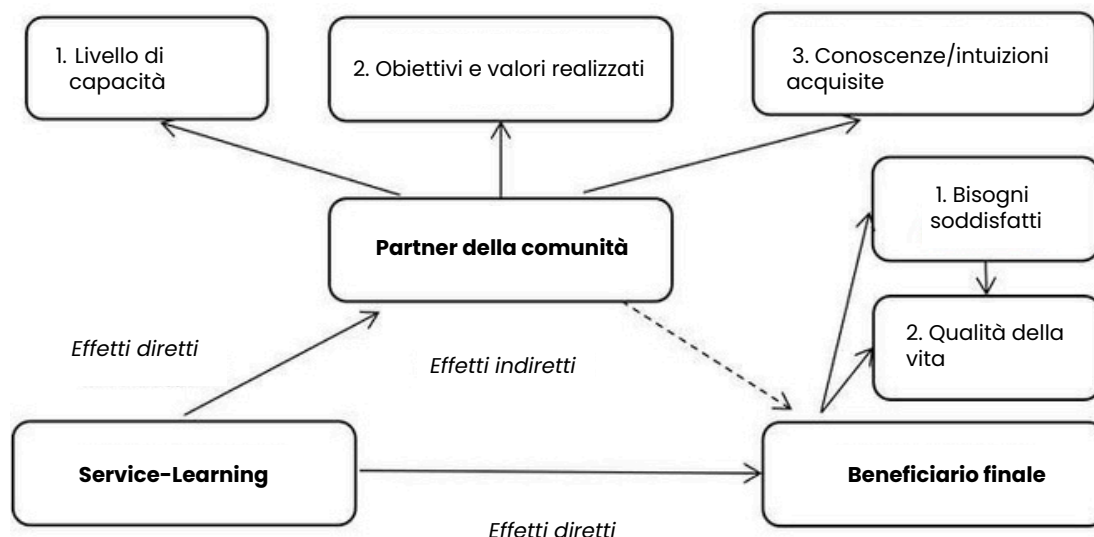
Mentre la prima include i benefici economici e sociali e la capacità di realizzare la missione dell'organizzazione, la seconda consiste negli effetti sulla relazione tra comunità e università - cioè la qualità delle interazioni università-comunità e la soddisfazione e sostenibilità della partnership. Gli autori offrono un'utile matrice per la valutazione dell'impatto sulla comunità (Tabella 3). Gli strumenti preparati in linea con la matrice di valutazione sono disponibili nella sezione relativa agli strumenti.

Tabella 3. Matrice per la valutazione della comunità

Cosa vogliamo sapere? (concetti)	Come lo sapremo? (Indicatori)	Come lo misureremo? (metodi)	Chi/cosa fornirà i dati? (fonti)
Variabili relative all'organizzazione partner della comunità			
Capacità di realizzare la missione dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di servizi forniti • Numero di beneficiari serviti • Numero di studenti coinvolti • Varietà di attività offerte • Approfondimento di beni e bisogni 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondaggio • Intervista • Focus group • Revisione della documentazione • Revisione degli incidenti critici 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner della comunità • Studenti • Facoltà • Comitati consultivi • Consiglio direttivo
Vantaggi economici	<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione di nuovo personale • Impatto sull'utilizzo delle risorse • Identificazione di opportunità di finanziamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervista • Focus group • Revisione della documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner della comunità • Studenti • Facoltà • Consiglio direttivo
Prestazioni sociali	<ul style="list-style-type: none"> • Nuove connessioni e reti • Numero di volontari • Impatto sui problemi della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervista • Focus group • Revisione della documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner della comunità • Studenti • Facoltà • Consiglio direttivo
Variabili relative al partenariato comunità-università			
Natura della partnership università-comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di una partnership • Tipi di attività svolte • Barriere/facilitatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervista • Revisione della documentazione • Revisione degli incidenti critici 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner della comunità • Facoltà • Consiglio direttivo
Natura dell'interazione università-comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento nelle attività degli altri • Modelli di comunicazione • Sensibilizzazione della comunità ai programmi e alle attività dell'università • Consapevolezza da parte dell'università dei programmi e attività della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervista • Focus Group • Revisione della documentazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner della comunità • Studenti • Facoltà • Comitati consultivi
Soddisfazione per la partnership	<ul style="list-style-type: none"> • Percezione della mutualità e reciprocità • Capacità di rispondere alle preoccupazioni • Disponibilità a fornire un feedback 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervista • Sondaggio • Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner della comunità • Facoltà • Consiglio direttivo
Sostenibilità della partnership	<ul style="list-style-type: none"> • Durata • Evoluzione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondaggio • Intervista • Revisione dell'incidente critico 	<ul style="list-style-type: none"> • Partner della comunità • Facoltà • Consiglio direttivo

Lau & Snell (2020) propongono il quadro concettuale degli impatti comunitari derivanti dal Service-Learning. In questo modello tripartito, l'impatto comunitario del Service-Learning viene analizzato da tre prospettive diverse: il partner comunitario, il beneficiario finale e l'intervento di Service-Learning stesso.

Figura 2. Modello tripartito per la valutazione dell'impatto sulla comunità



Fonte: Lau & Snell, 2020

Il modello della Figura 2 identifica tre domini di impatto: (1) aumento delle capacità, (2) promozione di obiettivi e valori e (3) conoscenze/approfondimenti acquisiti.

Il modello identifica anche: (a) la soddisfazione dei bisogni e (b) la qualità della vita come due ampi domini di impatto per i beneficiari finali.

Lau e Snell (2021) hanno anche creato un questionario di feedback sull'impatto comunitario basato su questo modello, che potete trovare nella sezione strumenti.

L'ispirazione per la valutazione dell'impatto sulla comunità nel Service-Learning può anche essere un modello per misurare l'impatto del volontariato. Questo modello si concentra su diversi gruppi target per i quali il volontariato può fare la differenza: i volontari che coinvolgono le organizzazioni, gli utenti/beneficiari e la comunità. Nel nostro caso, abbiamo incluso solo gli ultimi tre gruppi nella valutazione dell'impatto del SL sulla comunità.

Il modello identifica anche diversi modi in cui il volontariato può fare la differenza e ne include le **dimensioni**:

- Capitale umano - conoscenze, competenze e salute delle persone;
- Capitale economico - benefici o costi con valore finanziario;
- Capitale sociale - relazioni più cooperative tra le persone;
- Capitale culturale - senso di identità individuale e comprensione dell'identità altrui.

La tabella seguente mostra come ogni stakeholder, menzionato in precedenza, possa essere impattato in ogni dimensione. Indubbiamente, l'impatto può variare da organizzazione a organizzazione e da un progetto di SL a un altro progetto di SL. Tuttavia, la tabella può aiutarvi a decidere quali aspetti valutare e comunicare.

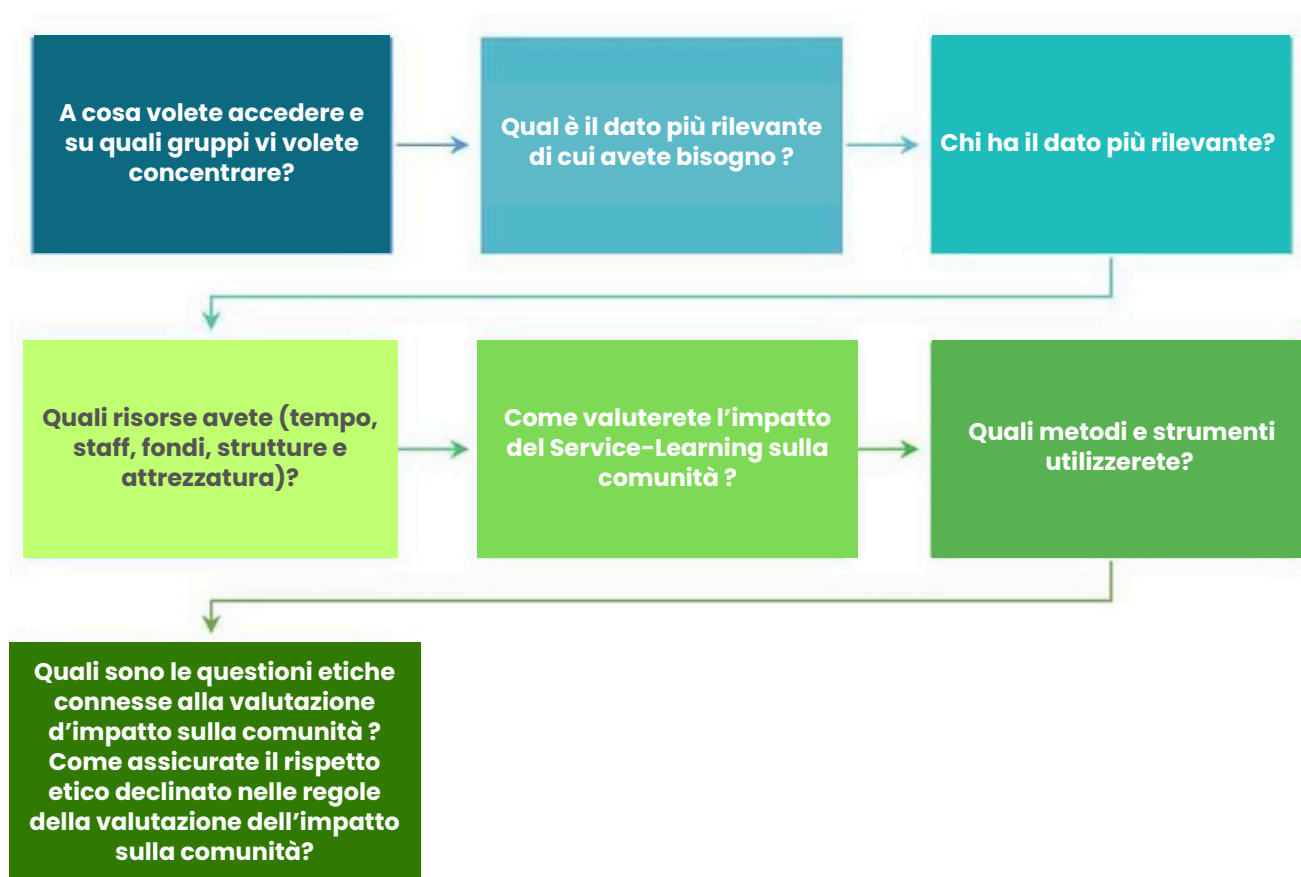
Tabella 4. Matrice di misurazione dell'impatto in base ai diversi tipi di capitale e di stakeholder

	CAPITALE UMANO (conoscenze, competenze, attitudini, salute delle persone)	CAPITALE SOCIALE (relazioni più cooperative tra persone)	CAPITALE ECONOMICO (benefici di costi con valore finanziario)	CAPITALE CULTURALE (senso della propria identità e comprensione dell'identità altrui)
Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • miglioramento delle procedure organizzative di lavoro • entrate più significative per l'istituzione • creazione di posti di lavoro • miglioramento delle relazioni umane all'interno dell'organizzazione • aumento della visibilità dell'organizzazione stessa 	<ul style="list-style-type: none"> • aumento dello sviluppo personale e delle competenze del personale • aumento della motivazione del personale a sviluppare le competenze professionali • aumento della soddisfazione e della fidelizzazione del personale 	<ul style="list-style-type: none"> • aumentare il valore finanziario delle attività dell'organizzazione (maggiore impatto per i costi esatti) 	<ul style="list-style-type: none"> • i servizi riflettono maggiormente la diversità culturale della comunità • maggiore diversità nell'organizzazione
Beneficiari	<ul style="list-style-type: none"> • aumento dello sviluppo personale (autostima, empatia, ottimismo) • aumento delle competenze e delle abilità • miglioramento della salute fisica e mentale • senso di benessere più significativo tra i beneficiari 	<ul style="list-style-type: none"> • nuove amicizie, contatti e network • maggiore coinvolgimento in attività o gruppi locali • maggiore livello di empowerment nell'agire 	<ul style="list-style-type: none"> • maggiore accesso ai servizi che altrimenti dovrebbero acquistare • maggiori opportunità di impiego grazie alle nuove competenze sviluppate e allo sviluppo personale 	<ul style="list-style-type: none"> • maggiore senso di appartenenza a un gruppo • maggiore senso di partecipazione alla cultura e di espressione di valori • maggiore comprensione della cultura e dei valori altrui • maggiori opportunità di praticare o esprimere fiducia • sviluppo di comportamenti prosociale • miglioramento dell'impegno civico (i beneficiari diventano volontari)
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> • miglioramento delle competenze e una forza lavoro più produttiva • aumento dello sviluppo personale • aumento del livello di consapevolezza della comunità locale riguardo ai problemi locali 	<ul style="list-style-type: none"> • aumento delle reti sociali • aumento della fiducia e della partecipazione più organizzazioni che collaborano tra loro 	<ul style="list-style-type: none"> • maggiore valore per il denaro dei servizi pubblici • aumento del valore finanziario degli investimenti (maggiore impatto per i costi esatti) • riduzione dei comportamenti antisociali 	<ul style="list-style-type: none"> • il volontariato è riconosciuto, promosso e praticato come modello di comportamento auspicabile • si promuovono nuovi valori all'interno della comunità: solidarietà, dignità umana, diritti umani

5. Valutazione dell'impatto del SL sulla comunità: Step-by-step

La valutazione dell'impatto del Service-Learning sulla comunità è un processo che si articola in diverse fasi. Sulla base della ricerca sulla valutazione e sulla misurazione dell'impatto del Service-Learning, offriamo un elenco di semplici passi per guidarvi. Le fasi sono riportate nella Figura 3.

Figura 3. Fasi della valutazione della comunità di Service-Learning



5.1 Pianificazione e progettazione della valutazione

Il primo passo del processo di valutazione è la pianificazione della valutazione. In questa fase occorre innanzitutto identificare il motivo per cui si vuole valutare l'impatto del Service-Learning sulla comunità, i destinatari della valutazione e progettare la valutazione in base alle risposte. È possibile utilizzare lo strumento per pianificare la valutazione d'impatto del Service-Learning sulla comunità fornito in questo manuale.

Comprendere lo scopo della valutazione

È necessario comprendere chiaramente come verranno utilizzate le informazioni derivanti dalla valutazione d'impatto sulla comunità. Le informazioni potrebbero essere utilizzate, ad esempio, per:

- Sostenere l'istituzionalizzazione del SL;
- Mostrare storie di successo ai Direttori dell'università o della facoltà;
- Chiedere un finanziamento;
- Fornire prove a sostegno di una richiesta di finanziamento;
- Mostrare i risultati ottenuti;
- Aumentare la visibilità dei benefici del SL per la comunità;
- Sviluppare un programma o un'attività di SL;
- Identificare "ciò che funziona";
- Comprendere l'impatto che il SL ha sulla comunità.

La risposta alle domande **"Perché si vuole valutare l'impatto del SL sulla comunità? A chi è rivolta la valutazione?"** spiegherà quali domande porre, chi è coinvolto, che tipo di dati vengono raccolti e come vengono comunicati. Ad esempio, se si utilizzano le informazioni per ottenere finanziamenti, è necessario descrivere i cambiamenti sperimentati da coloro che partecipano all'attività o al progetto.

Supponiamo che vogliate usare il processo per aiutare a sviluppare il progetto o il corso di SL. In questo caso, avrete bisogno di maggiori informazioni su come l'attività o le azioni specifiche hanno portato a quegli impatti, oppure avrete bisogno di concentrarvi sulla valutazione dell'intero processo.

Progettazione della valutazione

Il secondo passo è la progettazione della valutazione. In questa fase, è necessario rispondere alle domande della Figura 4.

A cosa volete arrivare e su quali gruppi volete concentrarvi?

Dopo aver definito l'obiettivo e i beneficiari della valutazione dell'impatto sulla comunità del Service-Learning dovrete identificare e dare priorità ai gruppi specifici su cui concentrarvi e a ciò che volete valutare. I modelli di valutazione proposti nel capitolo precedente possono aiutarvi a rispondere a questa domanda e a organizzare la vostra valutazione. Pensate anche agli stakeholder che fanno la differenza nella comunità. Potete concentrarvi sulle organizzazioni partner della comunità, sui beneficiari, sulla comunità in generale o sui partenariati comunità-università.

Quali sono i dati rilevanti di cui avete bisogno?

Per la valutazione dell'impatto della comunità di Service-Learning sono necessari due tipi di dati:

- quelli quantitativi (detti anche output, o "hard")
- quelli qualitativi (detti outcomes, o "soft").

Una buona valutazione utilizza misure quantitative e qualitative (mixed method) per presentare un quadro completo dell'impatto del SL sulla comunità.

Dati quantitativi

I dati quantitativi descrivono le informazioni in numeri. I dati che si possono ottenere sono molteplici, come ad esempio:

- numero e tipo di attività nei progetti di SL
- numero di beneficiari coinvolti nelle attività di SL
- numero di partner comunitari coinvolti nelle attività di SL
- numero di materiali prodotti come risultato del progetto di SL
- numero di ore investite dagli studenti
- numero di ore trascorse dagli studenti in servizio
- numero di personale che lavora con gli studenti e la misura del loro coinvolgimento

Dati qualitativi

Molti aspetti dell'impatto del Service-Learning sulla comunità non possono essere facilmente quantificati. Questi dati vengono definiti qualitativi e comprendono i benefici o i risultati intangibili, ad esempio: il miglioramento delle relazioni con la comunità, l'aumento dell'interesse per i programmi, la maggiore soddisfazione dei beneficiari, il miglioramento del benessere e il maggiore coinvolgimento della comunità. I dati qualitativi sono contenuti in resoconti narrativi, interviste, osservazioni, testimonianze e rapporti organizzativi. Questi dati "soft" avranno probabilmente un ruolo più significativo nel processo di valutazione rispetto ai dati "concreti", sebbene anche i fatti e i numeri siano essenziali.

Chi ha i dati di cui avete bisogno?

Supponiamo che vogliate sottolineare la differenza che un programma di Service-Learning fa in termini di qualità della vita dei beneficiari/utenti del servizio. In questo caso, probabilmente vi rivolgerete a loro o ai loro familiari più stretti, non agli studenti o al personale.

Se volete capire come il programma di Service-Learning contribuisce a realizzare la missione del partner comunitario probabilmente raccoglierete i dati dal personale.

Una questione vitale nel coinvolgere i partner della comunità nella valutazione è il rispetto del loro tempo, dei loro obblighi e delle loro risorse. Gli studenti dovrebbero dedicare molto tempo alla stesura di un diario riflessivo, ma dai partner comunitari ci si deve aspettare un impegno diverso.

Di quali risorse disponete (tempo, personale, denaro, strutture e attrezzature)?

Poiché tutte le valutazioni d'impatto del Service-Learning richiedono un certo investimento per un periodo più o meno lungo, dovete sempre prendere in considerazione le risorse che avete a disposizione per l'intero processo:

- **Tempo.** Qual è il tempo a disposizione per implementare la valutazione? Ci sono limitazioni (scadenze, eventi, ecc.)?
- **Persone.** Chi può essere coinvolto nel processo e quali competenze può offrire? Chi raccoglierà i dati?
- **Denaro.** Quali sono i costi della valutazione (stampe, ore di lavoro per i membri dello staff, costi di viaggio per i partecipanti, ecc.)
- **Strutture e attrezzature.** Di quali risorse specifiche potreste aver bisogno (registratore, microfono, ecc.)?

Inoltre, supponiamo che stiate implementando per la prima volta una valutazione d'impatto sulla comunità del Service-Learning e che non abbiate molta esperienza nel settore; in questo caso, sarà più fattibile concentrare il processo di valutazione su un numero limitato di attori e di livelli di analisi.

Come valutate l'impatto del Service-Learning sulla comunità?

Esistono due modi comuni per misurare l'impatto della comunità di SL:

- **Prima e dopo** (a volte chiamato "pre-test e post-test"). Si tratta di un approccio eccellente se potete pianificare la misurazione dell'impatto prima che il gruppo che dovrebbe subire l'impatto inizi l'attività. Per esempio, se volete scoprire l'impatto del Service-Learning sulle competenze o sul benessere dei beneficiari, potrete porre loro una serie di domande prima che siano coinvolti nelle attività di Service-Learning con gli studenti (pre) e di nuovo dopo che sono stati coinvolti nel progetto (post). In questo modo si possono osservare le differenze tra le loro risposte al tempo 1 (pre-test) e al tempo 2 (post-test) per verificare il cambiamento avvenuto. Se utilizzate questo approccio riflettete sulla probabile tempistica dell'impatto. Alcuni impatti potrebbero essere immediati, altri a medio o lungo termine. Pianificate di conseguenza la raccolta dei dati.
- **Retrospectiva o post-test.** A meno che non si sia molto bravi a pianificare "in anticipo" la misurazione dell'impatto, spesso è necessario misurarlo dopo che l'attività è iniziata. In questo caso è necessario chiedere se i beneficiari ritengono di essere cambiati grazie al progetto di Service-Learning dopo o durante l'attività. Ad esempio, si può chiedere ai beneficiari se ritengono che le loro competenze o il loro benessere siano aumentati grazie alla partecipazione alle attività di Service-Learning. Questo approccio non è considerato affidabile come il pre e post-test, ma spesso è l'unica opzione per valutare l'impatto del Service-Learning sulla comunità.

Quali sono i metodi e gli strumenti che utilizzerete?

Esistono diversi metodi e strumenti di valutazione d'impatto del Service-Learning sulla comunità. Sebbene ogni metodo presenti vantaggi e svantaggi, è importante che la scelta del metodo sia guidata in primo luogo dalla domanda che si vuole porre, ma che si pensi anche agli aspetti pratici - pianificando il modo in cui i dati saranno analizzati una volta ricevuti. Non è una buona pratica chiedere alle persone di rinunciare al loro tempo e alle loro informazioni personali se poi non è possibile elaborare e utilizzare i dati forniti, quindi assicuratevi di poter analizzare i risultati. Per progettare un approccio adeguato alla misurazione d'impatto del Service-Learning sulla comunità all'interno della vostra università, è fondamentale considerare una serie di criteri che vi aiuteranno ad adattare il progetto in base al suo obiettivo e al profilo istituzionale. I criteri più importanti da tenere a mente sono:

- **Comparabilità:** assicurarsi di catturare lo stesso fenomeno/aspetto nello stesso modo, in momenti diversi.
- **Fattibilità:** assicuratevi che tutte le valutazioni possano avvenire in un luogo e in un tempo specifici. Potete concentrare i vostri sforzi su ciò che è possibile.
- **Rapporto costo-efficacia:** assicuratevi che le risorse investite nella valutazione siano proporzionate ai risultati ottenuti. Per determinare la soddisfazione, potrebbe essere sufficiente un breve gioco o un modulo, per cui non si ricorrerà a un'intervista approfondita con ogni partecipante per misurarla.
- **Efficienza:** massimizzare i risultati e minimizzare l'investimento di risorse di ogni tipo. È possibile utilizzare un metodo o uno strumento per raggiungere più di un risultato desiderato.
- **Affidabilità** - garantire che il processo possa dare risultati affidabili. Affinché i risultati siano validi è necessario garantire che il processo sia trasparente e affidabile (Ilo, 2011).

Per la valutazione è possibile utilizzare:

- questionari per i partner della comunità, beneficiari, membri della comunità o altri stakeholder;
- osservazioni sul campo;
- interviste;
- focus group;
- relazioni.

Quali sono le questioni etiche legate alla valutazione d'impatto sulla comunità e come garantirete il rispetto delle regole nella vostra valutazione d'impatto?

Nel processo di valutazione, dovrete anche affrontare le questioni etiche della vostro processo valutativo. La valutazione degli aspetti etici non dovrebbe essere attuata solo quando si coinvolgono determinati gruppi a rischio. Considerare le implicazioni della valutazione dovrebbe essere parte integrante di qualsiasi ricerca che coinvolga le persone e le loro azioni. I principi etici della valutazione sono formulati in termini generali; la loro applicazione specifica spetta sempre alla persona responsabile della valutazione.

L'informazione chiave da ricordare è se i partecipanti hanno dato il loro pieno consenso informato e accettano di partecipare alla valutazione con piena consapevolezza dei fini della stessa e del suo utilizzo. Dovete considerare l'anonimato quando riportate i risultati della valutazione, senza rivelare l'identità dei singoli rispondenti. L'anonimato è particolarmente importante quando i partecipanti sono incoraggiati a dare un feedback onesto su un determinato aspetto o a parlare di questioni personali. Un'altra regola fondamentale è garantire la riservatezza, vale a dire che i dati saranno disponibili solo per un numero limitato di persone. Dovete anche assicurarvi di essere in linea con le norme generali sulla protezione dei dati che forniscono chiare linee guida su come trattare e conservare le informazioni. Forse non è necessario raccogliere dati personali nella vostra valutazione ma se lo fate dovete mantenere le informazioni al sicuro e nominare un responsabile dei dati. Se pensate di utilizzare i dati della valutazione per scopi di ricerca e di pubblicazione e disseminazione scientifica non dimenticate di chiedere l'approvazione dell'ente responsabile, ad esempio il comitato etico presso la vostra università prima di iniziare a raccogliere i dati.

5.2. Raccolta dei dati

Dopo aver impostato un protocollo adeguato per la valutazione è necessario raccogliere i dati pertinenti. Potete anche utilizzare dati e informazioni esistenti, se disponibili e affidabili.

Un metodo di raccolta dei dati prevede che gli studenti realizzino progetti di Service-Learning. Ad esempio, le informazioni sui risultati dei progetti di Service-Learning possono far parte delle relazioni degli studenti sui progetti di Service-Learning. Si possono anche includere nella struttura del rapporto i feedback dei partner o dei beneficiari della comunità.

5.3. Analisi e revisione dei dati raccolti

Tutti i dati raccolti nella fase precedente del processo devono essere raccolti e analizzati per estrarre le informazioni rilevanti e trarre conclusioni. Come già sottolineato, i dati raccolti possono essere espressi in numeri (quantitativi) o in parole (qualitativi). Ogni tipo di dato richiede un approccio specifico in fase di analisi.



5.4. Conclusioni e raccomandazioni

Potreste dover scrivere le vostre conclusioni in base ai risultati riscontrati. Quando interpretate i risultati considerate se ci possono essere altre possibili spiegazioni per quanto raggiunto. Una volta individuate eventuali lacune è necessario concentrarsi sul loro miglioramento. Gli obiettivi devono essere realistici, specifici e raggiungibili. Questa può essere un'ottima occasione per rivedere gli obiettivi per le realizzazioni e i risultati e pianificare in modo più realistico il programma di Service-Learning.

5.5. Comunicare i risultati della valutazione dell'impatto sulla comunità

Per essere sicuri di ottenere il massimo valore da tutto il duro lavoro che voi, gli stakeholder e i partecipanti avete svolto, pensate a come il processo e i risultati saranno comunicati a coloro che hanno partecipato e ad altre organizzazioni, gruppi e finanziatori che potrebbero imparare da ciò che avete scoperto. Potreste scoprire che le informazioni raccolte, i risultati e ciò che avete imparato durante il processo hanno una serie di utilizzi e non solo lo scopo primario identificato all'inizio. Infine, la raccolta di feedback e la registrazione di ciò che ha funzionato bene e di ciò che fareste in modo diverso nel futuro è tra buone pratiche consigliate.

5.6. Imparare dalla valutazione e migliorare il programma di SL

Nella fase finale dovrete utilizzare attivamente i risultati della valutazione per capire cosa sta funzionando bene e identificare le aree che devono essere migliorate. Questa è la ragione più importante per valutare l'impatto del Service-Learning sulla comunità. Dovete anche considerare il processo di valutazione, la sua utilità e cosa potete fare di diverso la prossima volta.



5.7. Suggerimenti per gestire la valutazione d'impatto del SL sulla comunità

- Considerate la valutazione dell'impatto del Service-Learning sulla comunità come un processo di collaborazione con i partner della comunità. Pensate anche a chi altro deve essere coinvolto fin dall'inizio.
- Cercate di raccogliere solo le informazioni che potete utilizzare per valutare o comunicare l'impatto del Service-Learning sulla comunità.
- Considerate le questioni etiche e i rischi della valutazione.
- Considerate se volete valutare l'impatto del Service-Learning sulla comunità, se volete attribuire un valore a queste informazioni o se un cambiamento deve essere valutato come "buono" o "inadeguato".
- Considerate quanto tempo e quante risorse avete a disposizione per valutare l'impatto.
- Scegliete il modello, l'approccio e gli strumenti appropriati per la valutazione dell'impatto, tenendo conto dello scopo del lavoro, del motivo per cui si sta valutando l'impatto, del modo in cui verrà utilizzato e delle risorse disponibili.
- Scoprite se esistono strumenti che potete utilizzare per misurare l'impatto, risparmiando tempo. Potete trovarne alcuni in questa guida.
- Attingete all'esperienza di altri, professionisti, colleghi, gruppi o organizzazioni che hanno affrontato un processo simile.
- Pensate a come il processo e i risultati saranno comunicati all'interno e all'esterno, includendo un piano per festeggiare il completamento del processo.



6. Come comunicare l'impatto del SL sulla comunità

Comunicare i risultati di una valutazione d'impatto del Service-Learning sulla comunità permette ai vari soggetti interessati di comprendere meglio i cambiamenti che la vostra università sta apportando alla comunità locale. Questa comprensione è uno degli aspetti più importanti quando si tratta di aumentare il livello di motivazione di tutti i soggetti coinvolti (compresi potenziali nuovi soggetti) e di sostenere il Service-Learning nella vostra università in modi diversi.

Esiste un'ampia varietà di modi per comunicare i risultati della valutazione. La scelta dell'uno o dell'altro dovrebbe essere determinata dai seguenti criteri: obiettivo della comunicazione, gruppo target, tipo di dati presentati, disponibilità di risorse (umane, finanziarie, di tempo) e contesto della comunicazione.

In base a questi elementi, è possibile scegliere di generare:

- rapporti interni
- opuscoli/grafici informativi per i diversi stakeholder
- sintesi su pagine web, blog e social media
- comunicati stampa
- relazioni annuali
- video promozionali
- presentazione a diversi eventi.

Comunicare i risultati non richiede procedure complicate o il coinvolgimento dell'ufficio comunicazione dell'università; comunicare i risultati può essere fatto da chiunque sia coinvolto nel processo di valutazione d'impatto.

6.1. Gruppi target della vostra comunicazione

Il pubblico può essere suddiviso in due categorie principali. Quelli che sono direttamente coinvolti nella realizzazione del Service-Learning e hanno già un legame diretto con il vostro programma e la vostra università, e quelli che vorreste attirare per avviare le basi di una nuova partnership.

Potete comunicare i risultati della valutazione dell'impatto sulla comunità all'interno dell'organizzazione alla direzione dell'università, agli insegnanti, al personale e agli studenti. I risultati possono essere interessanti anche per i partner della comunità coinvolti nella valutazione e per i beneficiari. La direzione dell'università o della facoltà sarà interessata ai benefici, comprese le risorse materiali e umane coinvolte nel programma di Service-Learning e la quantità dei servizi offerti alla comunità. Gli studenti saranno interessati a vedere come il loro lavoro influisce sulla vita dei beneficiari e del personale con cui lavorano. D'altra parte, potete usare il rapporto di valutazione come strumento educativo, per fornire a qualsiasi gruppo il quadro generale, mostrando loro i risultati che possono ottenere lavorando nel Service-Learning. Potete anche attirare nuovi insegnanti e studenti a partecipare ai corsi di Service-Learning della vostra università. Comunicare i risultati della valutazione alle persone coinvolte nel processo le aiuterà a partecipare di nuovo.

Comunicando l'impatto del Service-Learning sulla comunità al di fuori dell'università, ai partner comunitari esistenti e potenziali, ai futuri studenti, ai donatori o ad altre parti interessate, potrete aumentare la visibilità della vostra università e del vostro lavoro, ma anche coinvolgerli nei vostri sforzi futuri.

* Capitolo basato sul manuale: Bere, I., Bere, D. & Pinteá, C. (2019). *Misurare e comunicare l'impatto del volontariato - un manuale per le istituzioni sociali*. Budapest: Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary - Centre of Social Innovation.

6.2. Modalità di comunicazione dei risultati

Ci sono molti modi per comunicare l'impatto del vostro Service-Learning sulla comunità a diversi attori interessati. A seconda del gruppo di destinatari della vostra comunicazione, potete utilizzare modi o proporzioni diverse per comunicare i risultati del vostro processo di valutazione.

Comunicare l'impatto del Service-Learning sulla comunità attraverso i fatti

Utilizzate il vostro sito web, le e-mail, le newsletter e gli account dei social media per condividere grafici, diagrammi e rapporti che quantifichino l'impatto sulla comunità.

Offrite rapporti basati sui fatti che rispondano alle seguenti domande che i diversi stakeholder potrebbero porsi sui risultati del vostro Service-Learning, ad esempio:

- Quanti partner comunitari avete coinvolto?
- Quanti beneficiari avete coinvolto?
- Quanti progetti di Service-Learning avete realizzato?
- Quanti nuovi servizi per la comunità sono stati realizzati in un determinato periodo?



20 BENEFICIARIES
479 CALLS
10 631 MINUTES
19 STUDENTS



Comunicare l'impatto del Service-Learning sulla comunità attraverso le storie

Un altro modo per comunicare l'impatto ai vostri stakeholder è quello di condividere storie, foto e video che illustrino come, attraverso il progetto di Service-Learning, state cambiando la comunità. Utilizzate il vostro sito web, blog, le newsletter e gli account dei social media per diffondere queste storie:

- invitare i partner della comunità a scrivere blog o testimonianze per condividere le loro storie;
- condividere video di eventi di successo;
- condividere fotografie di studenti impegnati nei progetti di Service-Learning;
- condividere testimonianze di beneficiari.

Si vedano, ad esempio, i video dei progetti di Service-Learning realizzati nell'ambito del progetto e-SL4EU:

- <https://www.youtube.com/watch?v=eC5csVL9Tjk&t=92s>
- https://www.youtube.com/watch?v=ZogF5HhM34I&list=PLfkgarsFZKyWsJKdTRgsVF5DAj685JQ_&index=13

6.3. Canali di comunicazione

Oggi ci sono molti canali che vi aiutano a raggiungere il vostro pubblico di riferimento. La buona notizia è che il modo migliore per far arrivare il messaggio al target all'interno della vostra università - direzione, docenti, studenti e altro personale - è il modo in cui solitamente comunicate gli altri messaggi. Il pubblico target è già abituato a ricevere messaggi dalla vostra istituzione in questo modo. Alcuni degli strumenti più diffusi sono:

- notizie/annunci all'interno dell'università (e-mail, newsletter, riviste universitarie/giornali);
- rapporti periodici sulle attività;
- riunioni del personale o consigli di dipartimento;
- valutazioni annuali o relazioni annuali.

Raggiungere i gruppi target al di fuori dell'università può essere più impegnativo, poiché non sempre si dispone di un canale di comunicazione diretto. Pertanto, è bene cercare di sviluppare un canale attivo per tenere costantemente informate le diverse categorie di stakeholder sulle vostre attività e sui risultati ottenuti. I canali più utilizzati sono:

- newsletter online;
- blog;
- vlog;
- aggiornamenti sulle piattaforme dei social media (Facebook, Twitter, Instagram);
- articoli sui media;
- pubblicità esterna (manifesti, striscioni, ecc.).

6.4. Diverse raccomandazioni per la comunicazione d'impatto del SL sulla comunità

Il modo in cui sviluppate i contenuti e strutturate i risultati della valutazione in materiale di comunicazione e PR è cruciale per la sua diffusione nel gruppo target. Considerare alcuni aspetti critici della strategia di comunicazione può determinare se il materiale raggiunge il target.

Siate rilevanti - cercate di essere consapevoli di ciò che è di tendenza tra i vostri follower, perché se qualcosa è di tendenza, ha la massima possibilità di essere significativo per una parte considerevole del vostro pubblico.

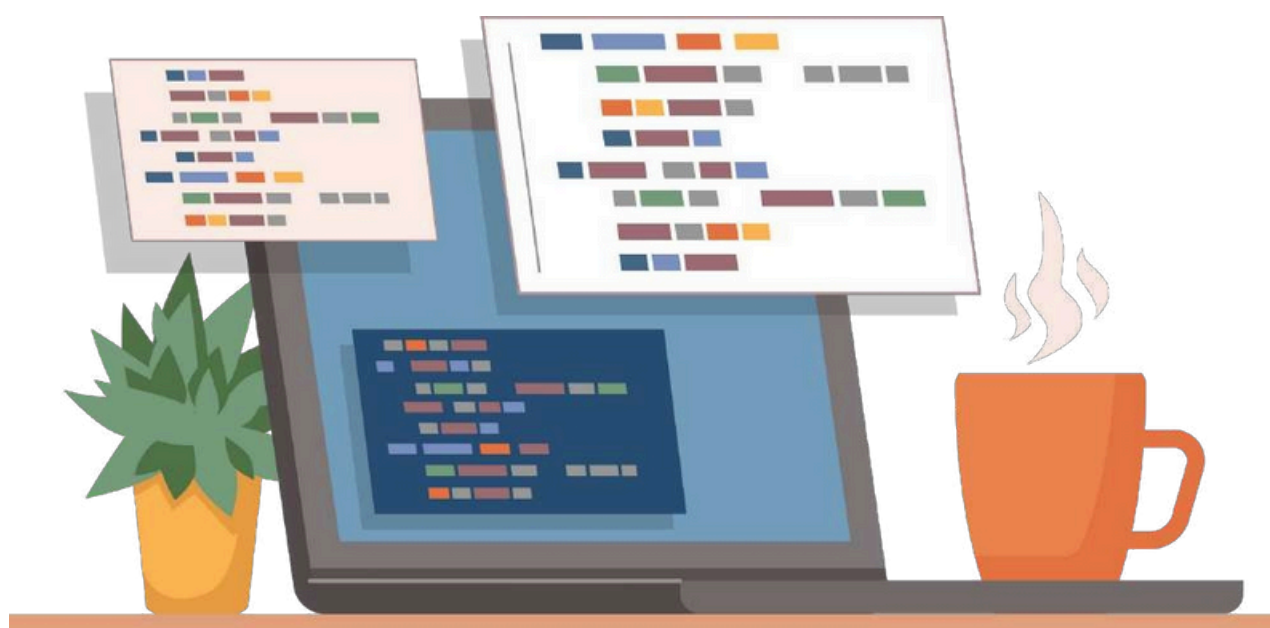
Conoscere il proprio pubblico - è essenziale per un approccio comunicativo di successo poiché pubblici diversi richiedono approcci e contenuti diversi. I donatori e gli enti finanziatori in genere prediligono dati, statistiche, interpretazioni complesse e risultati quantificabili; i membri della comunità locale vogliono storie e fatti presentati in modo narrativo e coinvolgente, senza aspetti tecnici.

Includere immagini - il cervello umano è predisposto per le immagini; le immagini vengono elaborate molto più velocemente del testo e siamo più propensi a condividere un post che include una foto, aumentandone la portata. Strumenti gratuiti come Canva (www.canva.com) o Piktochart (www.piktochart.com) sono semplici da usare, poiché sono stati creati appositamente per creare bei disegni senza bisogno di competenze o conoscenze preliminari.

Semplificare: i limiti di tempo ci mettono sempre più alla prova in ogni momento della nostra vita; pertanto, trasmettere messaggi semplici è fondamentale per garantirne la reale portata.

Utilizzate una call-to-action: spesso le persone hanno bisogno di un impulso per fare un passo; fornire un esempio di come possono contribuire alla vostra causa e invitarli a farlo può dare al vostro pubblico un esempio specifico di come anche loro possono agire e far parte del cambiamento generato

Strumenti per la valutazione d'impatto dei progetti di Service-Learning sulla comunità



Strumento 1

Domande per la pianificazione della valutazione d'impatto della comunità

Domanda	Risposta
Perché volete valutare l'impatto del SL sulla comunità?	
A chi è rivolta la valutazione?	
A cosa volete arrivare e su quali gruppi volete concentrarvi?	
Quali sono i dati rilevanti di cui avete bisogno?	
Chi possiede i dati di cui avete bisogno?	
Di quali risorse disponete (tempo, personale, denaro, strutture e attrezzature)?	
Come valuterete l'impatto sulla comunità del SL? (pre-test, durante o post-test)	
Quali sono i metodi e gli strumenti che utilizzerete?	
Quali sono le questioni etiche legate alla valutazione dell'impatto sulla comunità e come garantirete il rispetto delle regole etiche nella vostra valutazione dell'impatto sulla comunità?	

Strumento 2

Domande di valutazione formativa per il partner comunitario del Service-Learning*

1. Come vede l'implementazione del Service-Learning dall'inizio ad oggi?
2. Cosa funziona?
3. Cosa non funziona?
4. Cosa pensate si debba migliorare?
5. Come pensa che possiamo migliorare?

Strumento 3

Modulo di valutazione del Service-Learning per il partner comunitario (esempio 1)*

Università Corso:

Docente del corso: Anno accademico

Desideriamo ringraziarvi per la vostra partecipazione e il vostro sostegno al progetto Service-Learning, in particolare nella parte del Corso.....durante l'anno accademicopresso la Facoltà

L'esperienza di questi anni di lavoro con voi e con i nostri studenti migliorerà i nuovi elementi del curriculum negli anni avvenire. Pertanto, vi invitiamo a compilare la valutazione qui sotto e a contribuire a migliorare la qualità della preparazione e del lavoro per la prossima generazione di studenti (questa valutazione non influisce sulla valutazione degli studenti). Vi ringrazio per la collaborazione e ci auguriamo di incontrarvi nuovamente.

Potete consegnare questa valutazione agli studenti con cui avete lavorato, oppure inviarla per posta elettronica. Grazie.

1.Nome dell'organizzazione:

2.Nome del rappresentante:

3.Scegliete una delle risposte che meglio si adatta al vostro atteggiamento e al vostro modo di pensare indicando un numero da 1 a 5 dove: **1** - sono completamente in disaccordo, ho un atteggiamento molto negativo; **2** - non sono d'accordo, ho un atteggiamento negativo; **3** - non sono né d'accordo né in disaccordo; **4** - sono d'accordo, ho un atteggiamento positivo; **5** - sono completamente d'accordo, ho un atteggiamento molto positivo.

		1	2	3	4	5
1.	Siete soddisfatti dei risultati del progetto?					
2.	Gli studenti hanno rispettato gli obblighi concordati?					
3.	Come valuterebbe gli studenti su:					
3.1	• Comunicazione					
3.2	• Serietà dell'approccio					
3.3	• Competenze inerenti alle attività di servizio					
3.4	• Disponibilità ad apprendere e a dedicarsi al progetto					

4. Siete disposti a collaborare con gli studenti di
per un progetto di Service-Learning nell'anno successivo?

a) Sì

b) No

5. In che misura il vostro lavoro sarà utile ai risultati dei progetti degli studenti?

6. Ci sono state difficoltà o dubbi sull'andamento del progetto (descrivere come le avete affrontate e come le avete risolte)?

7. Quali sarebbero i vostri suggerimenti per migliorare il progetto di Service-Learning?

a) nel segmento dell'organizzazione e della preparazione. Si prega di spiegare.

b) nel segmento della comunicazione reciproca. Si prega di spiegare.

c) nel segmento di lavoro con gli studenti. Si prega di spiegare.

Note/commenti aggiuntivi

Grazie per il vostro tempo e impegno.

Strumento 4.

Modulo di valutazione del Service-Learning per il partner comunitario (Esempio 2)*

1. Nome dell'organizzazione
2. Nome del progetto
3. Prima di iniziare questo progetto, l'organizzazione o voi avete avuto precedenti esperienze di volontariato universitario e/o di Service-Learning (SL)?
 - a) Sì
 - b) No
4. Si prega di valutare l'accuratezza con cui le aspettative della vostra organizzazione sono state discusse/comunicate con l'università all'inizio del progetto.
 - a) non erano affatto chiare
 - b) sufficientemente chiare
 - c) molto chiare
5. Valutare se i bisogni/problemi della comunità sono stati affrontati in modo adeguato/successivo nel progetto.
 - a) Per niente
 - b) Con sufficiente successo
 - c) Completamente riuscito
6. Valutare l'adeguatezza della durata del progetto:
 - a) Troppo breve
 - b) Era troppo lungo
 - c) Era proprio quello di cui avevo bisogno
7. Valutare il supporto offerto dalla vostra organizzazione al progetto/studenti (OPPURE... riflettere sul vostro supporto al progetto/studenti...).
 - a) troppo poco
 - b) troppo
 - c) giusto
8. Spiegate la vostra risposta alla domanda precedente _____

9. Valutare il supporto offerto dal/i coordinatore/i universitario/i alla vostra organizzazione nel contesto del progetto (riflettere sul supporto offerto dal/i coordinatore/i universitario/i alla vostra organizzazione)
 - a) troppo poco
 - b) troppo
 - c) giusto
10. Spiegate la vostra risposta alla domanda precedente.
11. Data la vostra esperienza di volontariato universitario o in progetti di SL, la vostra organizzazione è interessata a continuare a partecipare a progetti simili relativi alla vostra area di servizio?
 - a) Sì
 - b) No
 - c) Non lo so

12. Il progetto era gestibile con le risorse disponibili nella vostra organizzazione?

13. Ritiene che la presenza degli studenti nel progetto nella sua organizzazione abbia contribuito positivamente in termini di

14. Se la vostra organizzazione riconosce altri contributi, scriveteli e spiegateci:

15. Elencate tre aspetti positivi/ punti di collaborazione nel progetto:

16. Di quale tipo di supporto aggiuntivo avrebbe bisogno la sua organizzazione per continuare a collaborare con progetti di volontariato universitario o di SL (ad esempio, formazione sullo SL, risorse finanziarie aggiuntive, servizi di ricerca di partner a livello universitario, supporto per lo sviluppo di politiche organizzative, ecc.)

17. Consiglierebbe il volontariato universitario o i progetti di SL ad altre organizzazioni comunitarie?

- a) Sì
- b) No

Strumento 5

Questionario di feedback sull'impatto comunitario*

Scegliete i punteggi appropriati (1 molto poco, 10 molto) per indicare in che misura pensate che il progetto di SL abbia creato l'impatto descritto nelle seguenti affermazioni. Scegliere l'opzione "N/A" se l'impatto descritto nell'affermazione non si applica al progetto di SL in questione

Raggiungere gli obiettivi del progetto per promuovere la missione dell'organizzazione

In che misura il progetto di Service-Learning ha...		Molto poco				In parte			Molto			N/A
1	avanzato la missione della mia organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2	fornito risultati utili (ad esempio libri, curriculum, nuovo servizio, ecc.) per l'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3	migliorato la qualità del servizio dell'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4	contribuito a promuovere l'immagine dell'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5	permesso alla mia organizzazione di servire più clienti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Aumentare le risorse sul CPO

In che misura il progetto di Service-Learning ha...		Molto poco				In parte			Molto			N/A
6	creato benefici economici (ad esempio risparmi, entrate extra per l'organizzazione)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7	fornito risorse umane extra per l'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8	fatto valere la pena dello sforzo compiuto dall'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9	contribuito a promuovere una cultura del lavoro positiva nell'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10	ampliato la rete dell'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Acquisire conoscenze, intuizioni, idee e tecniche

In che misura il progetto di Service-Learning ha...		Molto poco				In parte			Molto			N/A
11	ispirato nuove idee, intuizioni e/o strategie	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12	stimolato l'organizzazione a rivedere le pratiche di lavoro abituali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13	trasferito nuove conoscenze dall'università all'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14	permesso di acquisire nuove esperienze	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
15	aiutato a migliorare le tecniche di lavoro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Impatto per i destinatari del servizio (se il progetto di Service-Learning non ha coinvolto alcun destinatario del servizio, saltare questo punto)

In che misura il progetto di Service-Learning ha...		Molto poco				In parte			Molto			N/A
16	portato benefici ai destinatari del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
17	migliorato il benessere dei beneficiari dei servizi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Valutazione complessiva

(1= fortemente in disaccordo, 10= fortemente d'accordo)

		Fortemente in disaccordo								Fortemente d'accordo			N/A
18	nel complesso, il Service-Learning ha avuto un impatto positivo sull'organizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
19	nel complesso, il progetto di Service-Learning ha stimolato il desiderio di continuare ad implementare questo approccio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
20	raccomanderò ad altre organizzazioni comunitarie di collaborare in percorsi di Service-Learning												

Sezione commenti:

21. Quali cambiamenti potrebbero essere apportati, se ce ne sono, per rendere il progetto di Service-Learning più valido in futuro?

22. Eventuali commenti (specificare)

Strumento 6

Questionario ai partner della comunità*

1. Che tipo di organizzazione rappresentate?
2. Qual è l'obiettivo della vostra organizzazione?
3. Quando è stata la sua prima esperienza con gli studenti?
4. Quanti studenti hanno lavorato nella vostra organizzazione e quando?
5. Cosa hanno fatto gli studenti per la vostra organizzazione?
6. Ritieni che il progetto comunitario degli studenti li abbia preparati per le loro future carriere? Se sì, come ?
7. Quali sono stati i vantaggi del coinvolgimento degli studenti nella vostra organizzazione? Si prega di spiegare.
8. Gli obiettivi del progetto dello studente erano evidenti? Si prega di approfondire.
9. Gli studenti erano pronti a svolgere i ruoli loro assegnati? Se non lo erano, spiegate.
10. La partecipazione al progetto ha reso gli studenti più consapevoli dei bisogni della comunità? Si prega di spiegare.
11. Il coinvolgimento nel progetto ha comportato benefici sociali ed economici per la vostra organizzazione ? Spiegare.
12. Spiegate come vedete il vostro rapporto con gli studenti.
13. In base alla sua esperienza con il programma di Service-Learning, quali sono le sue preoccupazioni più pressanti riguardo al servizio come partner della comunità?
14. Qualsiasi altro commento sul modulo.

*Jordaan, M. e Mennega, N. (2022). L'esperienza dei partner della comunità nel Service-Learning dell'istruzione superiore in un modulo di coinvolgimento della comunità. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(1), 394-408. <https://doi.org/10.1108/JARHE-09-2020-0327>

Strumento 7

Protocollo di domande per i partner della comunità durante il colloquio individuale*

1. Descrivete il vostro coinvolgimento nel progetto.
2. Si prega di discutere la motivazione che vi spinge a partecipare al progetto.
3. Discutere la ricettività iniziale e l'impegno dei partner nei confronti del progetto.
4. Descrivete le resistenze incontrate e i metodi utilizzati per superarle. Siate il più specifici possibile, fornendoci aneddoti o storie. (Non è necessario conoscere i nomi degli individui).
5. Si prega di discutere qualsiasi strategia che aiuti ad avviare, implementare, ottenere l'impegno dei partner e, in generale, a promuovere gli obiettivi del progetto.
6. Si prega di parlare di eventuali riconoscimenti ricevuti per il ruolo svolto nel progetto.
7. Si prega di discutere i rischi personali e organizzativi associati al progetto.
8. Discutete della vostra percezione di efficacia nella realizzazione del progetto.
9. Identificate i fattori che hanno contribuito al successo o al fallimento del progetto.
10. Parlate della vostra esperienza con precedenti progetti di Service-Learning.
11. La sua esperienza precedente ha influenzato il suo comportamento in questo progetto?
In che modo? Può fare un esempio? (È una domanda successiva alla precedente).
12. Parlate del vostro rapporto con i membri di questa partnership e di come ha influenzato il vostro comportamento in questa partnership.
13. Vi prego di dire qualcosa sul successo del progetto.
14. Indicate i modi in cui ritenete che il progetto sia fallito.
15. Quali fattori hanno contribuito al successo e al fallimento?

*Dorado, S., & Giles Jr, D. E. (2004). Partenariati per il Service-Learning: Percorsi di impegno. Michigan Journal of Community Service-Learning, 11(1), 25-37.

Strumento 8

Sondaggio tra i partner della comunità coinvolti nel SL*

Vorremmo capire meglio l'impatto dell'apprendimento basato sulla comunità sui nostri partner comunitari. Vi preghiamo di aiutarci dedicando da 5 a 10 minuti a completare questo sondaggio e di rispedirlo a.....

A. Per prima cosa, vorremmo avere alcune informazioni su di voi.

1. Da quanto tempo lavora con la nostra università?

- Meno di un anno 1-3 anni Più di 3 anni

2. Qual è il vostro status organizzativo lo status della vostra organizzazione?

- Pubblico Privato
 Per il profitto Non profit

3. Quali sono le aree di riferimento affrontate dalla vostra organizzazione? (Selezionare tutte le aree appropriate)

- Istruzione
 Alloggiamento
 Sicurezza
 Salute
 Ambiente
 Servizi pubblici

B. La prossima serie di domande riguarda le sue esperienze più recenti con la nostra università

4. In che modo le interazioni con l'università hanno influenzato la vostra capacità di adempiere alla missione della vostra organizzazione? Contrassegnare le voci che si applicano.

- Nuove conoscenze sull'organizzazione/il suo funzionamento
 Aumento del numero di clienti serviti
 Miglioramento dell'offerta di servizi
 Aumento dell'effetto leva delle risorse finanziarie/altre risorse
 Cambiamenti nella direzione organizzativa
 Aumento del numero di servizi offerti
 Nuove connessioni/reti con altri gruppi comunitari
 Altre influenze (specificare)
 Nessuna influenza

5. Quali sono le sfide che avete incontrato? Contrassegnare quelle che si applicano.

- Richieste di tempo per il personale
 Periodo di tempo del progetto insufficiente
 Mancata corrispondenza tra gli obiettivi del corso e l'organizzazione
 Scarso contatto/interazione con i docenti
 Studenti poco preparati
 Numero di studenti inadeguato alle dimensioni dell'organizzazione
 Gli studenti non hanno ottenuto i risultati attesi
 Altro (specificare)

6. Quali sono stati gli effetti economici del vostro lavoro con l'università? Contrassegnare quelli che si applicano.

- Aumento del valore dei servizi
- Aumento delle risorse organizzative
- Maggiori opportunità di finanziamento
- Completamento dei progetti
- Identificazione di nuovo personale
- Accesso alla tecnologia e alle competenze universitarie
- Identificazione di ulteriori competenze di volontari
- Nuovi prodotti, servizi e materiali generati
- Altro (specificare)

7. In che modo ritiene di poter influenzare l'università grazie al suo legame con uno dei nostri corsi? Contrassegnare le voci che si applicano.

- Influenza sul contenuto del corso
- Influenza sulle politiche universitarie
- Influenza sulla consapevolezza della comunità da parte dei docenti
- Influenza sull'esperienza di apprendimento degli studenti
- Altro (specificare)

8. Come è cambiata la sua conoscenza dell'università grazie al suo legame con questo corso universitario? Contrassegnare le voci che si applicano

- Ho imparato di più sui programmi e sui servizi universitari
- So a chi rivolgermi per ottenere informazioni e assistenza
- Sono più coinvolto nelle attività del campus
- Ho una maggiore conoscenza delle risorse dell'università
- Ho più interazioni con i docenti e gli amministratori
- Ho frequentato o intendo frequentare corsi di rastrellatura presso l'università.
- Altro (specificare)

9. Pensate di continuare a collaborare con l'università in questa o in un'altra attività?

- Sì
- No

C. Si prega di valutare il livello di soddisfazione del collegamento con un corso universitario nelle seguenti aree:

		Fortemente in disaccordo	In disaccordo	Neutrale	D'accordo	Fortemente d'accordo
10	Comunicazione complessiva con studenti e docenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Livello e qualità dell'interazione con studenti e docenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Qualità del lavoro degli studenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Feedback e input nella pianificazione delle esperienze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Portata e tempistica dell'attività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Livello di fiducia con docenti e studenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Come ha gestito la logistica del corso di apprendimento basato sulla comunità? Indicare la risposta più accurata.

- Ho preso le disposizioni e le collocazioni.
- Il docente della facoltà ha creato gli accordi e i collocamenti.
- Abbiamo gestito gli accordi e i collocamenti in modo collaborativo.
- Gli studenti si sono occupati da soli dei loro collocamenti.
- Uno studente laureato si è occupato degli accordi e delle collocazioni.

17. Qual è stato l'aspetto migliore di questa esperienza?

18. Quali aspetti dell'esperienza cambiereste?

19. Si prega di aggiungere qualsiasi altro commento.

Grazie per i vostri commenti.

Strumento 9

Protocollo di osservazione della comunità*

1. Descrivere il contesto: data dell'osservazione, luogo, disposizione degli spazi, ambiente, umore, ritmo e altri fattori.
2. Descrivete chi è presente e quali sono i loro ruoli apparenti.
3. Quali sono le azioni degli studenti (osservatori, leader, partecipanti)? Quali azioni compiono i docenti? Quali sono le azioni intraprese dai partner della comunità?
4. Descrivete le comunicazioni/interazioni e indicate le categorie di persone coinvolte (ad esempio, studenti, partner, clienti).
5. Come si conclude l'attività comunitaria? Che tipo di conclusione si ha ("la prossima volta, faremo qualche ...", "addio" o nessuna)?
6. Quali realizzazioni, compiti o servizi avete osservato?
7. Le preoccupazioni sono state espresse dagli studenti? Dai docenti? Dai partner della comunità? Quali sono state (descrivere le situazioni)?
8. Si prega di aggiungere qualsiasi altra osservazione pertinente.

*Gelmond, S. B., Holland, B. A., & Spring, A. (2018). Valutare il Service-Learning e l'impegno civico. Boston: Campus Compact.

Strumento 10

Protocollo per i focus group comunitari*

Lo scopo del focus group è duplice:

- comprendere l'impatto della partnership sull'organizzazione comunitaria e
- raccogliere feedback positivi e negativi che possano aiutare l'università a migliorare le attività di partnership in futuro.

La discussione viene registrata per raccogliere i dettagli, ma tutti i commenti sono riservati e non vengono mai attribuiti ai singoli rispondenti. I partecipanti possono contribuire al successo del focus group con la loro franchezza e la loro specificità quando discutono delle diverse questioni. Un focus group sincero aiuterà l'università a documentare gli effetti dei suoi sforzi, a riconoscere i punti di forza e di debolezza delle sue iniziative di sensibilizzazione e a identificare le aree in cui può migliorare.

In qualità di facilitatore, non si esprimono opinioni; il ruolo del facilitatore è quello di guidare i partecipanti in una conversazione basata su domande pertinenti. Il facilitatore si assicurerà che tutti partecipino e che nessuno domini la discussione.

Durante la discussione, indicherà ai partecipanti di non parlare l'uno sull'altro, di essere brevi e specifici, di parlare delle diverse prospettive in caso di disaccordo, ma non farà pressioni per ottenere il consenso o il raggiungimento di un accordo. Lo scopo non è quello di raggiungere un'opinione comune, ma di conoscere tutti i punti di vista possibili.

Domande:

1. Presentatevi e descrivete brevemente la natura della vostra collaborazione con l'università. (10 minuti)
2. Cosa è andato bene? Quali fattori hanno contribuito al successo? Qual è stato il fattore più importante per raggiungere il successo? (10 minuti)
3. Come descrivereste i vantaggi della partnership dal vostro punto di vista? Ci sono stati benefici economici? Qual è stato il valore del risultato? Ci sono state nuove intuizioni sulle attività svolte? C'è stato un impatto sulla capacità di fornire un miglior servizio al gruppo target? (10 minuti)
4. Come descriverebbe gli oneri della partnership (se ce ne sono)? Sonda: richieste di tempo o di personale. (10 minuti)
5. Quali ostacoli o barriere hanno condizionato la partnership? Sonda: Come li avete affrontati? (5 minuti)
6. Cosa fareste di diverso la prossima volta? Quale cosa cambiereste? (5 minuti)
7. Cosa potrebbe fare l'università in modo diverso la prossima volta? Cosa cambiereste dell'università se poteste? (10 minuti)
8. Cosa sapete dell'università che non sapevate prima? Cosa vorreste sapere di più? (10 minuti)
9. Come descrivereste questa esperienza a un collega di un'altra organizzazione o agenzia comunitaria? Cosa sottolineereste? (10 minuti)
10. L'ultima cosa che faremo è incoraggiarvi a riflettere nuovamente sulla vostra esperienza di lavoro con l'università. Riflettete sul periodo del progetto e su questa discussione: qual è la cosa più importante che vorreste che l'università sentisse da voi? Di cosa non abbiamo parlato? (10 minuti)
11. Ci sono altri commenti che volete condividere?

Strumento 11

Protocollo di intervista al partner comunitario*

Cominciamo con alcune informazioni di base:

1. Si prega di fornire una breve panoramica, dal vostro punto di vista, del progetto di partenariato a cui ha partecipato la vostra organizzazione.
2. Perché siete stati coinvolti in questa collaborazione? Come è nata? Parliamo dei risultati del progetto:
3. Quali erano le vostre aspettative? Avevate obiettivi specifici? Le vostre aspettative sono state soddisfatte?
4. Quale sarebbe la chiave del successo? Cosa è andato particolarmente bene e perché?
5. Quali ostacoli/barriere avete incontrato e come li avete affrontati? Siamo interessati all'impatto del progetto sulla vostra organizzazione.
6. Quali sono stati i benefici per la vostra organizzazione (sociali, economici, impatti sul personale, approfondimenti sulle operazioni, capacità di servire i clienti)?
7. Sapendo quello che sapete ora, cosa fareste di diverso per migliorare la partnership? Pensare al ruolo dell'università nel partenariato.
8. Cosa dovrebbe fare l'università di diverso la prossima volta?
9. L'ultima cosa che faremo è incoraggiarvi a riflettere nuovamente sulla vostra esperienza di lavoro con l'università. Riflettete sul periodo del progetto e su questa discussione:
10. Qual è la cosa più importante che vorreste sentirvi dire dall'università?
11. Quali rapporti, se esistono, prevedete di sviluppare/mantenere con l'università in futuro?

*Gelmond, S. B., Holland, B. A., & Spring, A. (2018). Valutare il Service-Learning e l'impegno civico. Boston: Campus Compact.

Bibliografia

Bere, I., Bere, D. & Pinteá, C. (2019). Measuring and communicating the impact of volunteering – handbook for social institutions. Budapest: Önkéntes Központ Alapítvány, Volunteering Hungary – Centre of Social Innovation.

Brozmanová Gregorová, A. et al. (2019). Service-Learning for Teachers in Higher Education. Banská Bystrica: Matej Bel University.

Dorado, S., & Giles Jr, D. E. (2004). Service-Learning partnerships: Paths of engagement. *Michigan Journal of Community Service-Learning*, 11(1), 25–37.

Fitzpatrick, J. I., Sander, J. R. & Worthen, B. R. (2004). Program Evaluation Alternative Approaches and Practical Guidelines. New Jersey: Pearson Education.

Gelmond, S. B., Holland, B. A., & Spring, A. (2018). Assessing Service-Learning and Civic Engagement. Boston: Campus Compact.

ILO (2011). Manual on the measurement of volunteer work. Geneva: ILO.

Jordaan, M. & Mennega, N. (2022). Community partners' experiences of higher education Service-Learning in a community engagement module. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(1), 394–408. <https://doi.org/10.1108/JARHE-09-2020-0327>

Lau, K. H., & Snell, R. (2020). Assessing Community Impact after Service-Learning: A Conceptual Framework. 6th International Conference on Higher Education Advances (HEAd'20), 30-05-2020. <https://doi.org/10.4995/HEAd20.2020.10969>

Lau, K. H., & Snell, R. S. (2021). Community Impact Feedback Questionnaire: The User Manual. Office of Service-Learning, Lingnan University.