



Guida operativa per la valutazione dei percorsi di Service-Learning

Realizzata da LUMSA-EIS nell'ambito del progetto “Tutta un'altra storia – nuove cornici narrative contro la discriminazione e l'odio”.

La Guida fa parte del kit pedagogico per docenti della scuola secondaria consultabile e scaricabile al sito:
<https://cisvto.org/tutta-unaltra-storia/>

“Tutta un'altra storia - Nuove cornici narrative contro la discriminazione e l'odio” (AID 012618/02/7) è un progetto

cofinanziato da:



promosso da:



sostenuto e promosso da:



in collaborazione con: ACCRI, Amici dei Popoli, AIFO, Apurimac, ASPEm, COMI, COPE, CVCS, IBO, Progettomondo, Movimento Shalom, IPSIA ACLI



1. Introduzione e Fondamenti Metodologici

1.1. Il Service-Learning come "Pedagogia della Solidarietà" e della "Responsabilità Globale"

Il Service-Learning (SL) rappresenta un approccio didattico che integra apprendimento accademico e servizio alla comunità (Furco & Root, 2010). Questo approccio si distingue per la sua capacità di promuovere lo sviluppo di competenze fondamentali di cittadinanza, attive e democratiche, negli studenti. La sua rilevanza è confermata dal contesto pedagogico nazionale e internazionale, che lo riconosce come uno strumento efficace per tradurre in pratica le direttive educative più recenti.

Questa metodologia si allinea perfettamente con gli orientamenti ministeriali espressi nel documento *Indicazioni nazionali e nuovi scenari* (MIUR, 2018) e con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite (ONU, 2015), che esortano a un'educazione orientata alla cittadinanza globale e allo sviluppo sostenibile. A differenza degli approcci didattici tradizionali, che spesso rimangono confinati alla sfera teorica, il Service-Learning si propone come una risposta concreta a queste sfide, offrendo agli studenti l'opportunità di affrontare problemi complessi del mondo reale e di contribuire attivamente alle loro soluzioni (Fiorin, 2016).

In tale contesto, l'efficacia dei percorsi di Service-Learning non si misura semplicemente attraverso l'acquisizione di nozioni, ma nella capacità di generare una trasformazione autentica e duratura a livello sia individuale sia collettivo. La valutazione, pertanto, non è un atto burocratico finale, ma un processo riflessivo e trasformativo che consente di comprendere, documentare e valorizzare gli impatti generati sugli studenti, sui docenti, sull'istituzione scolastica e sulla comunità (Ballesteros & Delfa, 2022).

Il ruolo trasformativo del Service-Learning è intrinsecamente legato a una valutazione che non si limita alla dimensione individuale dello studente. L'impatto di un progetto si estende a molteplici attori: non solo gli studenti, ma anche i docenti, l'istituzione scolastica e la comunità locale. Ad esempio, il Service-Learning può contribuire a rivitalizzare la motivazione dei docenti e a migliorare l'allineamento della scuola con la sua missione istituzionale. Parallelamente, genera un impatto positivo sulla comunità attraverso il rafforzamento delle reti sociali e l'incremento delle opportunità di volontariato. Se un progetto non produce effetti positivi su tutti questi ambiti, la sua efficacia può essere considerata parziale. La valutazione, in questo senso, diventa lo strumento critico per comprendere come il Service-Learning contribuisca all'apprendimento accademico, allo sviluppo di competenze trasversali e a cambiamenti significativi nella comunità.



1.2. Gli obiettivi strategici della valutazione nel SL

La valutazione nel Service-Learning persegue obiettivi specifici e strategici che vanno ben oltre la mera misurazione del profitto accademico. Il processo è concepito per fornire un quadro completo dell'efficacia del progetto, focalizzandosi su quattro aree principali (Tapia & Peregalli, 2023):

1. **Misurare l'impatto sullo sviluppo delle competenze di cittadinanza attiva e democratica:** Si tratta di verificare se e in che misura il progetto ha promosso la crescita di abilità cognitive, socio-emotive, civiche e pratiche negli studenti.
2. **Valutare il grado di partecipazione e coinvolgimento degli studenti nel servizio:** L'analisi si concentra sulla qualità e la proattività con cui gli studenti si sono dedicati alle attività, andando oltre la semplice presenza.
3. **Analizzare l'integrazione tra apprendimento accademico e servizio pratico:** L'obiettivo è esaminare l'efficacia con cui le conoscenze teoriche apprese in classe sono state applicate in contesti reali, e viceversa.
4. **Raccogliere feedback dai partecipanti per migliorare i futuri progetti:** La valutazione diventa una fonte di informazioni preziose, da utilizzare per raffinare costantemente l'approccio didattico e la progettazione dei percorsi successivi.

Questa visione della valutazione supera la logica tradizionale dell'accertamento individuale. L'obiettivo è triplice e integrato: un obiettivo *formativo*, che attraverso la raccolta di dati e feedback mira a perfezionare la pratica educativa; un obiettivo *sociale*, che misura il reale impatto sulla comunità; e un obiettivo *istituzionale*, che valuta l'efficacia della metodologia per l'intera scuola e per i docenti.¹ Il successo di un percorso di Service-Learning non si esaurisce nel miglioramento delle performance degli studenti, ma si manifesta nella sua capacità di generare un cambiamento sistematico che coinvolge l'intera "comunità educante".

2. Il Framework di valutazione: un approccio misto e trasversale

2.1. L'Approccio misto: perché quantitativo e qualitativo insieme?

La valutazione dell'efficacia dei percorsi di Service-Learning si fonda su un "approccio misto", che combina metodi quantitativi e qualitativi (Kyllonen, 2016). Questa scelta metodologica è necessaria e non casuale, poiché riflette la natura complessa e multidimensionale delle competenze di cittadinanza. Misurare un costrutto come l'empatia, la collaborazione o il senso di responsabilità sociale non può essere ridotto a un singolo punteggio numerico. Il solo dato quantitativo, pur utile per misurare variabili come la variazione dei voti scolastici o la frequenza di partecipazione, risulterebbe insufficiente a cogliere la profondità dell'esperienza.



L'approccio misto permette di integrare la precisione dei dati numerici con la ricchezza delle narrazioni qualitative. Ad esempio, un questionario pre- e post-progetto può indicare un aumento nella percezione di un'abilità, ma un focus group o un diario riflessivo possono svelare i motivi profondi di quel cambiamento, l'esperienza emotiva che lo ha generato e le sfide affrontate. Questa integrazione fornisce una comprensione olistica e autentica dell'impatto del progetto. Mentre gli strumenti quantitativi sono ideali per valutare il sapere o le percezioni dichiarate, quelli qualitativi sono più adatti a cogliere la qualità del saper fare e la profondità del saper essere, elementi cruciali per la crescita delle competenze trasversali.

2.2. Il ruolo trasversale della valutazione nell'itinerario di progettazione

Nel Service-Learning, la valutazione non è un semplice atto conclusivo, ma un processo trasversale e continuo che permea ogni fase del progetto. Questa prospettiva si allinea con il modello di progettazione a tappe proposto da CLAYSS (Tapia 2006), che include i processi trasversali di riflessione, documentazione e valutazione. In questo schema, la valutazione diventa parte integrante del percorso formativo e si declina in momenti specifici che supportano lo sviluppo del progetto e l'apprendimento degli studenti.

La valutazione, infatti, agisce in ogni fase:

- **Preparazione:** In questa fase, la valutazione si concentra sulla pre-riflessione. L'obiettivo è sondare le aspettative degli studenti, la loro percezione del contesto e i bisogni sociali che ritengono urgenti. Strumenti come questionari iniziali e discussioni di gruppo possono aiutare a stabilire un punto di partenza per misurare la crescita successiva.
- **Esecuzione:** Durante la realizzazione del servizio, si svolge la riflessione in-azione. La valutazione si manifesta attraverso il monitoraggio continuo, che verifica la qualità degli apprendimenti curricolari e gli effetti delle attività solidali. Rubriche, schede di osservazione e diari di bordo diventano strumenti per tracciare i progressi e adattare la strategia di intervento in base agli imprevisti e alle sfide che emergono.
- **Chiusura:** La fase conclusiva è dedicata alla post-riflessione. La valutazione in questo momento mira a esplorare l'intero percorso, analizzando le conoscenze apprese, le sfide affrontate e le competenze sviluppate. La celebrazione finale non è solo una festa, ma un'ulteriore occasione di valutazione collettiva, dove si riconosce la crescita individuale e la coesione del gruppo, anche attraverso la consegna di certificati.

La valutazione continua, in questo senso, si trasforma in uno strumento pedagogico che contribuisce attivamente alla crescita degli studenti. Monitorare, riflettere e riconsiderare sono azioni che rafforzano il processo di apprendimento, rendendolo più profondo e duraturo. Questo ciclo di feedback e adattamento è il motore del miglioramento continuo, non solo per il progetto specifico, ma per l'intera comunità scolastica e i suoi attori.¹ La valutazione diventa così una forza propulsiva che non chiude un ciclo, ma ne apre uno nuovo.



Tabella 1: Il Ruolo della Valutazione nelle Fasi del Service-Learning

| Fase del Progetto SL | Obiettivi della valutazione | Strumenti utili |
|---------------------------------|--|---|
| Motivazione/Diagnosi | Stabilire un "baseline" delle conoscenze e attitudini iniziali. Identificare i bisogni percepiti e le aspettative degli studenti. | Questionari di autovalutazione (pre-progetto), discussioni di gruppo. |
| Ideazione/Pianificazione | Verificare l'allineamento tra obiettivi di servizio e apprendimento. Sostenere il protagonismo degli studenti nella definizione dei ruoli. | Confronto tra pari, schede di progettazione, feedback del docente. |
| Esecuzione/Realizzazione | Monitorare i progressi delle competenze e l'impatto in tempo reale. Adattare le strategie in base alle sfide incontrate. | Osservazione diretta, diari riflessivi, rubriche in itinere. |
| Chiusura/Celebrazione | Valutare il raggiungimento degli obiettivi. Raccogliere feedback per il miglioramento dei futuri progetti. | Questionari di autovalutazione (post-progetto), focus group, portfoli, presentazioni alla comunità. |



3. Strumenti di valutazione per le competenze di cittadinanza: descrizione e utilizzo pratico

Le linee guida per la valutazione del Service-Learning indicano una serie di strumenti specifici per misurare le diverse dimensioni dell'impatto generato. L'uso combinato di questi strumenti permette di creare una visione completa dell'impatto generato.

3.1. Questionari: misurare l'apprendimento e l'engagement

I questionari, sia di autovalutazione che di valutazione reciproca, sono strumenti quantitativi essenziali nell'approccio misto. Il loro utilizzo è più efficace quando somministrati in due momenti chiave del progetto: all'inizio (pre-progetto) e alla fine (post-progetto). La somministrazione iniziale serve a stabilire un punto di riferimento, una sorta di "fotografia" delle conoscenze, delle attitudini e del livello di impegno percepito dagli studenti prima dell'inizio delle attività. La somministrazione finale, invece, permette di misurare il cambiamento avvenuto, ovvero l'apprendimento e l'impegno sviluppati nel corso del progetto.

Per un utilizzo pratico, i questionari possono includere domande a scala Likert per valutare la percezione della propria partecipazione, dell'empatia o della consapevolezza civica. Ad esempio, una domanda potrebbe chiedere allo studente di valutare da 1 a 5 la sua capacità di "contribuire in modo costruttivo a un gruppo di lavoro". Ma l'efficacia di questo strumento non si limita alla raccolta di dati numerici. Chiedere a uno studente di valutare se stesso o i propri compagni in queste aree lo forza a riflettere criticamente sul proprio ruolo nel gruppo. Questo processo di riflessione è di per sé un atto pedagogico, che supporta lo sviluppo di una delle "competenze trasversali" come la capacità di autovalutarsi.¹

3.2. Griglie e rubriche di valutazione: l'analisi a livelli

Le rubriche di valutazione, basate su indicatori specifici, rappresentano uno strumento potente per la valutazione oggettiva e formativa delle competenze.¹ A differenza di un semplice voto, una rubrica fornisce una descrizione dettagliata dei diversi livelli di competenza, offrendo una "mappa di sviluppo" chiara per studenti e docenti. Le linee guida fornite includono una griglia di valutazione a 5 livelli, che descrive la progressione di quattro competenze di cittadinanza.¹



Tabella 2: Esempio di griglia di valutazione delle competenze di cittadinanza

| Competenza | Livello 1 | Livello 2 | Livello 3 | Livello 4 | Livello 5 |
|---------------------------------------|---|---|--|--------------------------------------|--|
| Partecipazione attiva | Partecipa passivamente | Partecipa solo se richiesto | Partecipa in modo proattivo | Coinvolge altri nella partecipazione | È un leader attivo nelle attività |
| Empatia e rispetto | Mostra poco interesse verso gli altri | Ascolta, ma non interagisce attivamente | Dimostra rispetto per le opinioni altrui | Promuove il rispetto reciproco | Facilita il dialogo interculturale |
| Capacità di risolvere problemi | Difficoltà nell'identificare i problemi | Identifica i problemi con supporto | Propone soluzioni semplici | Trova soluzioni creative | Guida il gruppo nella risoluzione dei problemi |
| Collaborazione | Lavora in modo autonomo senza collaborare | Collabora solo se necessario | Contribuisce al lavoro di gruppo | Promuove la collaborazione attiva | Favorisce il lavoro di squadra e la coesione |

L'utilizzo di questa griglia permette di analizzare in profondità il percorso di ogni studente:

- **Partecipazione attiva:** Valuta la transizione da un ruolo passivo, dove lo studente si limita a essere presente, a un ruolo di leadership e coinvolgimento proattivo.¹
- **Empatia e rispetto:** Misura una delle competenze socio-emotive chiave del Service-Learning. Il passaggio dal "mostra poco interesse" al "facilitare il dialogo interculturale" riflette un profondo cambiamento di atteggiamento, in linea con l'obiettivo del Service-Learning di superare stereotipi e pregiudizi.¹
- **Capacità di risolvere problemi:** Analizza il potenziamento delle competenze pratiche¹, tracciando il miglioramento da una dipendenza dal supporto esterno a un'autonomia nel trovare e guidare soluzioni creative.



- **Collaborazione:** Valuta la crescita da un comportamento individualistico a un ruolo di promotore e facilitatore del lavoro di squadra e della coesione, riflettendo la maturazione dello studente come membro di un gruppo.¹

Questa griglia non è uno strumento di giudizio sommario, ma una mappa dello sviluppo che offre un linguaggio condiviso a docenti, studenti e partner per discutere la crescita delle competenze trasversali. Il suo valore risiede nella capacità di rendere visibile il percorso di maturazione che va dall'individuo al gruppo, che è l'essenza stessa del Service-Learning.

3.3. Osservazione, focus group e portfoli riflessivi: oltre la misurazione quantitativa

Oltre agli strumenti quantitativi, la valutazione si avvale di metodi qualitativi per catturare l'impatto intangibile e le sfumature dell'esperienza. In questo caso gli strumenti di valutazione devono rispondere a criteri di autenticità, rilevanza e pertinenza (Winograd & Perkins, 1996).

- **Osservazione diretta:** Permette al docente di raccogliere dati sui comportamenti degli studenti in tempo reale "durante le attività di SL".¹ Questo strumento è fondamentale per verificare l'applicazione pratica delle competenze e per cogliere dinamiche di gruppo che non emergerebbero in un questionario.
- **Focus group e interviste:** Forniscono un forum per il dialogo e la raccolta di feedback approfondito. I "focus group con studenti, insegnanti e membri della comunità" e le "interviste con docenti e partner comunitari"¹ sono cruciali per esplorare le percezioni, i sentimenti e le storie che i dati numerici non possono raccontare. Sono essenziali per comprendere l'impatto del progetto sulla comunità e sui docenti stessi, fornendo un quadro più completo del successo del progetto.¹
- **Portfoli e Diari riflessivi:** Questi strumenti di "documentazione personale" sono fondamentali per la post-riflessione.¹ Consentono agli studenti di riflettere sul proprio percorso, sui cambiamenti personali e sullo sviluppo delle competenze trasversali.¹ L'analisi di questi materiali offre una finestra sulla crescita individuale e sulla capacità degli studenti di dare significato alle loro esperienze.

Questi strumenti qualitativi sono la risposta alla necessità di valutare l'impatto profondo e personale del Service-Learning. Le narrazioni e le riflessioni raccolte non sono aneddoti, ma dati preziosi che danno voce e sostanza ai numeri. Essi rendono la valutazione un processo umano e partecipativo, essenziale per la "comunità educante" che il Service-Learning mira a costruire.



4. La sintesi della valutazione: dai dati al miglioramento continuo

La valutazione del Service-Learning raggiunge il suo pieno valore quando i dati raccolti attraverso i vari strumenti, sia quantitativi che qualitativi, vengono sintetizzati per generare una "visione completa" dell'impatto del progetto. L'integrazione di questi dati non è un semplice esercizio di aggregazione, ma un'analisi critica che connette numeri e storie. Per esempio, un aumento nei punteggi di autovalutazione sulla collaborazione può essere spiegato e convalidato dalle testimonianze raccolte in un focus group, dove gli studenti raccontano di come hanno superato un conflitto lavorando insieme.

Il vero scopo della valutazione non è produrre un punteggio finale, ma generare conoscenza e indicazioni pratiche per il futuro. Le "conclusioni" del processo valutativo non chiudono un ciclo, ma ne aprono uno nuovo, fornendo le basi per il miglioramento costante dell'approccio didattico. Questo ciclo di apprendimento continuo coinvolge l'intera istituzione scolastica, rendendo la valutazione uno strumento strategico per l'innovazione pedagogica e la crescita autentica di tutti i partecipanti.

Per un'implementazione efficace, si raccomanda di strutturare la valutazione in modo sinergico e orientato all'azione. La seguente matrice fornisce un quadro strategico per l'utilizzo degli strumenti in relazione ai diversi obiettivi di impatto del Service-Learning.



Tabella 3: Strumenti di valutazione e obiettivi di impatto del Service-Learning¹

| Obiettivi di impatto | Questionari pre-e-post | Rubriche e griglie | Osservazione diretta | Portfoli e diari riflessivi | Focus group e interviste |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Apprendimento accademico | • | | | • | |
| Competenze di cittadinanza | • | • | • | • | • |
| Competenze trasversali | • | • | • | • | • |
| Impatto sui docenti | | | | | • |
| Impatto sulla scuola | | | | | • |
| Impatto sulla comunità | | | • | | • |

Questa matrice dimostra come la scelta degli strumenti debba essere guidata dagli obiettivi specifici che si intendono valutare. Per misurare l'impatto sulla comunità, ad esempio, sono indispensabili i focus group con i partner locali, mentre per tracciare la crescita delle competenze trasversali degli studenti, l'uso combinato di questionari, rubriche e portfoli è l'approccio più completo. La valutazione, in ultima analisi, è un mezzo per trasformare l'esperienza in conoscenza, garantendo che ogni percorso di Service-Learning contribuisca in modo significativo e sostenibile all'educazione e alla vita democratica.



Bibliografia

- Ballesteros, M., & Delfa, J. (2022). Impact evaluation in Service-Learning. *Journal of Service-Learning Research*, 12(3), 45–62.
- Fiorin, I. (2016). *Oltre l'aula: Service-Learning e formazione*. Milano: Mondadori.
- Furco, A., & Root, S. (2010). Research demonstrating the impact of service-learning. *International Journal of Research on Service-Learning*, 2(1), 1–12.
- Kyllonen, P. C. (2016). Designing tests to measure personal attributes and noncognitive skills. *Assessment in Education: Principles, Policy & Practice*, 23(1), 79–98.
- MIUR. (2018). *Indicazioni nazionali e nuovi scenari*. Roma: Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca.
- ONU. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. New York: United Nations.
- Tapia, N. (2006). *Educazione e solidarietà*. Roma: Città Nuova.
- Tapia, M. N., & Peregalli, C. (2023). Institutionalization of Service-Learning in higher education. *Education and Society*, 41(2), 99–118.
- Winograd, P., & Perkins, D. (1996). Authentic assessment in education. *Harvard Educational Review*, 66(1), 23–54.