



Citation: A. La Marca, F. Martino, C. Zuccaro (2023) Formazione Service e-Learning: esperienza media-educativa. *Media Education* 14(1): 83-94. doi: 10.36253/me-14308

Received: February, 2023

Accepted: March, 2023

Published: May, 2023

Copyright: © 2023 A. La Marca, F. Martino, C. Zuccaro. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<http://www.fupress.com/me>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

Formazione Service e-Learning: esperienza media-educativa¹

Training Service e-Learning: MED experience

ALESSANDRA LA MARCA*, FEDERICA MARTINO, CRISTINA ZUCCARO

Università degli Studi di Palermo

alessandra.lamarca@unipa.it; federica.martino01@unipa.it; cristina.zuccaro@unipa.it

*Corresponding author

Abstract. The use of technology is an interesting device, which constitutes a useful self-training approach, related to an experience, from which to extract significant materials and traces of their personal learning. In Italy, Service Learning (SL) projects that use digital media in the university environment are still rare and therefore there are not many data and research results related to the introduction of SL in the training of future teachers. On the contrary, at the international level we find a vast scientific literature on SL and its applications, also in the academic field. Service e-Learning (Se-L) can in fact represent an essential approach for university education, which allows students to mobilize skills, putting into practice what they have acquired, and to improve their self-efficacy. Ability to check if your knowledge has an applicability, useful in a real-life situation, opportunity to develop digital skills and self-reflective on their actions. The contribution presents a training experience to the Service e-learning (4 meetings, for a total of 16 hours) realized in the academic year 2022/23, for the Project [PR]A.S.S.I. with a sample of 260 students enrolled in the first year of the Master of Science in Primary Education (LM-85bis) of the University of Palermo. In this experience we have chosen to give voice, consistency to the actions and methodological choices of university students who, through specific activities, were able to express the enormous potential of technology as a relevant tool to promote engagement and learning, factors linked in SL. It presents a laboratory path of Service e-learning that takes advantage of the potential of the MED, the referral to the internal and external resources of the person, to intercept, tune and strengthen its generating tension useful to itself and the community service. Technology, a source of strategic information in order to identify the progress of experience and skills, has thus been considered a training engine-effect for the construction of critical thinking and personal identity.

Keywords: students, good practices, learning experience, service e-learning, media education.

Riassunto. Un dispositivo interessante, che costituisce un utile approccio auto-formativo, relativo ad un'esperienza, da cui estrarre materiali significativi e tracce del proprio apprendimento personale, è l'impiego della tecnologia. In Italia i progetti di Service

¹ Questo contributo è il risultato del lavoro congiunto dei tre autori. In particolare, La Marca A. ha scritto i paragrafi 1; Martino F. ha scritto i paragrafi 3 e 4; Zuccaro C. ha scritto il paragrafo 2 e 5.

Learning (SL) che fanno uso di mezzi digitali in ambito universitario sono ancora rari e pertanto non sono presenti molti dati e risultati di ricerca relativi all'introduzione del SL nella formazione dei futuri insegnanti. Al contrario, al livello internazionale troviamo una vasta letteratura scientifica sul SL e sulle sue applicazioni, anche in ambito accademico. Il Service e-Learning (Se-L) infatti può rappresentare un approccio pedagogico che, riconosciuto come essenziale per la formazione universitaria, permette agli studenti non solo di mobilitare le competenze, mettendo in pratica quanto acquisito, ma anche di migliorare la loro auto-efficacia, quindi la possibilità di verificare che la loro conoscenza abbia un'applicabilità, utile in una situazione di vita reale, sviluppando così competenze digitali e autoriflessive sul proprio agire. Il contributo presenta un'esperienza di formazione al Service e-Learning (4 incontri, per un totale di 16 ore) realizzata nell'anno accademico 2022/23, preparatoria per il Progetto [PR]A.S.S.I., avviato in uno dei quartieri più a rischio: Ballarò-Albergheria, con un campione di 260 studenti iscritti al primo anno del Corso di Laurea Magistrale in Scienze della Formazione Primaria (LM-85bis) dell'Università di Palermo. In questa esperienza si è scelto di dare voce, consistenza alle azioni e alle scelte metodologiche degli studenti universitari che, attraverso attività specifiche, hanno potuto esprimere l'enorme potenziale della tecnologia come strumento rilevante per promuovere impegno e apprendimento, fattori concatenati nel SL. Sul tema della Media Education, tra sviluppo tecnologico e strumenti a supporto della didattica, si è cercato di cogliere aspetti che legano il Service Learning con l'impegno e la responsabilità, visto che i progetti di SL prevedono la predisposizione di situazioni didattiche utili a sviluppare negli studenti competenze professionali, metodologiche e sociali partendo da situazioni reali, vicine al proprio vissuto e legate al contesto socio-culturale di riferimento. Si presenta un percorso laboratoriale di Service e-Learning che sfrutta le potenzialità dalla MED, il rinvio alle risorse interne ed esterne della persona, per intercettare, sintonizzare e rafforzare la propria tensione generatrice utile a sé e al servizio di comunità. La tecnologia, fonte di informazione strategica per poter individuare il progresso dell'esperienza e delle competenze, è stata così considerata motore-effetto formativo per la costruzione del pensiero critico e dell'identità personale.

Parole chiave: studenti, buone pratiche, esperienza di apprendimento, service e-learning, MED.

1. SERVICE E-LEARNING: TRA TECNOLOGIA E AUTO-RIFLESSIONE

Oggi, è evidente la necessità di integrare la didattica in presenza con la didattica digitale, formare piccoli gruppi di lavoro, per favorire una didattica laboratoriale di qualità, che sia perno per la motivazione, creatività, riflessione, collaborazione e autovalutazione (Landri et al., 2021).

Una proposta pedagogica di recente acquisizione che favorisce la didattica attiva, intesa come collaborazione, esperienzialità, project-work, ricerca-azione, è il Service e-Learning (Se-L). Si tratta di un approccio pedagogico complesso, che propone un percorso suddivisibile in più fasi attraversate da processi trasversali, cioè continui lungo tutto il percorso e riferiti a riflessione, comunicazione e valutazione. Ognuna di queste fasi e processi trasversali possono usufruire di diverse strategie didattiche, riferibili in genere al protagonismo, al dialogo e alla partecipazione attiva.

Sebbene la letteratura sul Service e-Learning è scarsa, sta ricevendo una maggiore considerazione come strumento didattico praticabile all'Università (Marcus et al., 2020; Olberding & Downing, 2021) che, grazie all'uso delle tecnologie multimediali, favorisce il miglioramento della qualità dell'apprendimento, facilitando l'accesso alle risorse e ai servizi, così come agli scambi in remoto e la collaborazione.

Il Service e-Learning è una estensione del SL che promuove l'apprendimento, l'impegno e l'identità pro-

fessionale negli studenti, attraverso la rete e l'uso di strumenti tecnologici.

Dailey-Hebert, Donnelli-Sallee e DiPadova-Stocks (2008) descrivono il Service e-Learning come "una pedagogia integrativa che coinvolge gli studenti attraverso la tecnologia nel l'indagine civica, nel servizio, nella reazione e nell'azione" (p. 1). In effetti, nel 2010, il 63% di tutte le scuole tradizionali ha convenuto che l'istruzione online era fondamentale per le loro future classi. Oltre 5,6 milioni di studenti sono attualmente iscritti a corsi online negli Stati Uniti (Allen & Seaman, 2010). Un aumento del 17% nelle iscrizioni online dal 2008 suggerisce che l'apprendimento online giocherà un ruolo critico nell'istruzione del futuro.

L'apprendimento on-line diventa così un facilitatore di tutto il processo di apprendimento. Il Service e-learning così come il SL risponde ad un bisogno della comunità reale, riconosciuto e perseguito dalla comunità stessa.

Inoltre, Service e-learning facilita il lavoro cooperativo e rende maggiormente significativo il senso di comunità (Hoy & Johnson, 2013) assicurando che tutti i membri, che ne fanno parte, siano attivamente coinvolti. Anche i percorsi di formazione on-line danno agli studenti l'opportunità di mettere in pratica le proprie conoscenze, traslandole in competenze, per vederne il possibile impatto reale.

Waldner, McGorry e Widener (2010) hanno riscontrato che il completamento del prodotto, l'interazione docente-studente-territorio e lo sviluppo delle competenze, forniscono un'esperienza positiva per gli studenti.

Il Service e-Learning, promuovendo la partecipazione e la responsabilità degli studenti a prendersi cura degli altri, sollecita gli stessi a comprendere il modo in cui possono contribuire al miglioramento della comunità.

Conrad e Donaldson (2004) hanno scoperto che il successo di una formazione online è legato a come gli studenti riescono a solidificare l'apprendimento di concetti utilizzando in maniera autonoma e strategica le tecnologie, migliorando parallelamente l'impegno.

Lehman e Conceição (2010) notano inoltre che l'autoriflessione è fondamentale per un apprendimento online di successo. L'auto-riflessione consente agli studenti di comprendere il loro ruolo nell'ambiente online diventando parte attiva del progetto, e allo stesso tempo fruitori dell'esperienza di Service-Learning. La riflessione è infatti un aspetto necessario del processo di SL perché consente agli studenti di collegare pensiero e azione, incoraggiando al contempo capacità di pensiero di ordine superiore come l'analisi, comprensione, problem solving e valutazione (Rama, Ravencro, Wolcott e Zlotkowski, 2000).

Lo studioso Mills (2001) ricorda che la riflessione rappresenta un vantaggio nella formazione online, come migliore pratica sia per il SL che per l'apprendimento e sostiene che una buona riflessione consente agli studenti di condividere la propria esperienza mentre contemporaneamente costruiscono, e crescono con gli altri, una comunità di qualità. Per questo motivo, utilizzare un diario di bordo sul web come mezzo per feedback, incoraggiamento e domande, confrontando i propri pensieri, le proprie azioni e quelle degli altri, non solo valorizza l'esperienza, ma consente anche di creare comunità sviluppando il proprio spazio creativo, fornendo un servizio di successo.

Horton (2006) incoraggia l'uso di attività interattive e giochi per coinvolgere lo studente online, seguiti da auto-valutazioni attentamente progettate per misurare i risultati dell'apprendimento. Afferma anche che questa tecnica favorisce la consapevolezza e il lavoro di squadra tra gli studenti. Difatti, in una esperienza di Service e-Learning, gli studenti che "operano" per un'organizzazione o associazione hanno l'opportunità di sperimentare e utilizzare tecnologie didattiche per agire come professionisti (attori protagonisti) in grado di prendere decisioni rispetto metodologie, obiettivi, finalità, bisogni e di gestire il loro "capitale umano" in termini di punti di forza e debolezze.

Utilizzare strategicamente, sfruttare le relazioni, tra conoscenza, contenuto e tecnologia (Figura 1), non solo può far superare al SL i vincoli e i limiti "fisici", ma può anche favorire l'apprendimento online come strumento per promuovere l'impegno a più livelli.

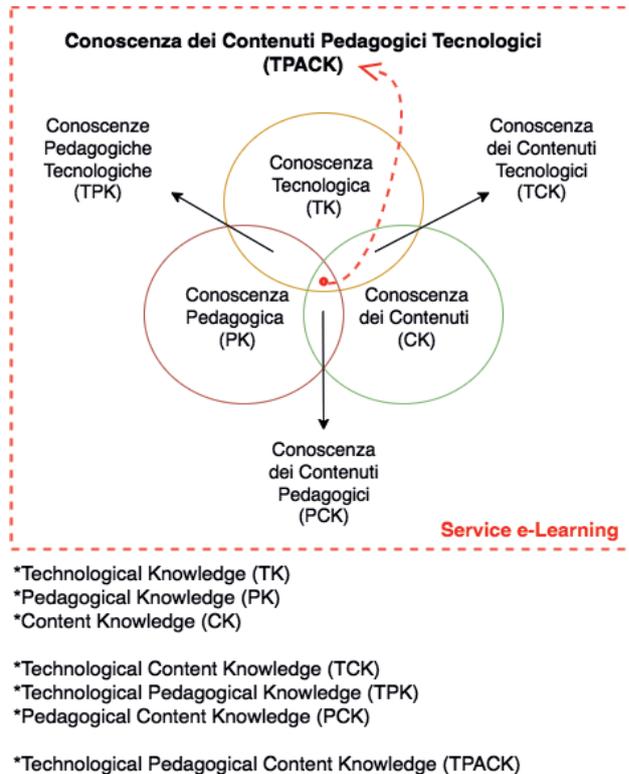


Figura 1. Relazione tra conoscenza, contenuto e tecnologia nel Service e-Learning.

Formare gruppi di studenti al Service e-Learning può favorire l'interazione, permette inoltre di applicare le conoscenze e le competenze acquisite davanti ai problemi e ai bisogni della comunità. È importante che i percorsi di Service e-Learning abbiano obiettivi di apprendimento chiaramente definiti, per affrontare le reali esigenze della comunità, offrendo agli studenti l'opportunità di una costante riflessione guidata (S.W.O.T.) sulle loro esperienze attraverso una combinazione di attività individuali, di coppia, di gruppo, discussioni in "aula" (virtuale), scrittura, presentazioni e prodotti digitali condivisibili (Eyler & Giles, 1999; Furco & Billig, 2002; Skinner & Chapman, 1999; Strage, 2004; Wilhite & Silver, 2005). Pertanto, il Service e-learning non è volontariato né una semplice innovazione didattica, piuttosto, una opportunità di formazione integrale.

In sintesi, il Se-L può essere reciprocamente vantaggioso per il servizio di apprendimento e di apprendimento online. Questa reciprocità si integra bene con i risultati della conoscenza dei contenuti pedagogici tecnologici (Mishra & Koehler, 2006), tale per cui gli insegnanti che sanno padroneggiare questo snodo avranno competenze più efficaci di quelle la cui eccellenza risiede strettamente nei contenuti disciplinari o rigorosamente nella tecnologia.

2. FORMAZIONE AL SERVICE E-LEARNING

Le esperienze e le riflessioni presentate in questo lavoro si collegano ad un percorso formativo realizzato con gli studenti iscritti al primo anno in Scienze della Formazione Primaria (LM-85bis) dell'Università di Palermo preparatorio al Progetto [PR]A.S.S.I., avviato in uno dei quartieri più a rischio: Ballarò-Albergheria.

La formazione descrive e comprende come l'approccio pedagogico del Service e-Learning può essere utilizzato in un contesto di Didattica Digitale Integrata.

Come affermano Cinquini, Di Minin e Varaldo, "la creazione di valore con i servizi è un tema di grande portata" (2011). Quello dell'e-learning, affiancato al Service Learning, è un campo dove occorre essere capaci di adottare strategie e competenze avanzate di integrazione sinergica tra pubblico (comunità) e privato (persona).

La tecnologia rappresenta ormai una grande risorsa per la didattica e viceversa, diventando un "collante" persino per il territorio, capace cioè di mettere insieme gli studenti, a prescindere dalle specifiche identità socioculturali, e un luogo in cui è possibile creare relazioni con gli enti e le istituzioni locali incoraggiando il loro coinvolgimento in attività di apprendimento attive, costruttive e innovative. Ciò può essere realizzato con l'ausilio dei dispositivi digitali (Meyers, Erickson & Small, 2013) con il duplice obiettivo di sviluppare le competenze digitali degli studenti e dei docenti, inserendole all'interno di progetti con contenuti curricolari, che si potenziano in un insieme di pratiche socialmente costruite nel territorio (Alam & McLoughlin, 2010).

Questo approfondimento ha permesso di descrivere come supportare la relazione d'aiuto e l'agire didattico attraverso l'ausilio digitale.

Assume così importanza il concetto di *digital citizenship* (Mossberger, Tolbert, & McNeal, 2008) che ha come fondamento quello di rendere la persona un responsabile cittadino partecipativo che si impegna attivamente nella vita sociale, sviluppando da un lato abilità tecniche e, dall'altro utilizzando, anche, gli strumenti che la Rete mette a disposizione (Richards, 2010).

Un nodo concettuale centrale del Service e-Learning è il collegamento dell'apprendimento con l'intervento in un bisogno reale della propria comunità e cioè la collaborazione fra tutti gli attori coinvolti nel percorso (studenti, docenti, partner esterni) per riconoscersi in un'azione comune di cambiamento della realtà.

È stata così strutturata una formazione iniziale, un laboratorio di 16 ore, grazie alla quale gli studenti hanno appreso come utilizzare alcuni strumenti digitali e, al tempo stesso, scelto determinati modelli progettua-

li operativi per realizzare attività di Service Learning, costruendo una comunità di pratica.

Infatti, partire da un agire comune, rielaborando insieme conoscenze, sperimentando attività e condividendo progetti, ha migliorato l'autostima, le abilità relazionali e comunicative degli studenti di Primaria che hanno partecipato alla formazione.

Questa formazione prevedeva la creazione di "narrazioni digitali", attraverso mappe concettuali (mindmeister, draw.io, wise mapping), infografiche (creately, canva, infogram), collaborative whiteboard (mural, lucidspark, conceptboard) e video tutorial (iSpring Suite, Camtasia, Demo Creator).

Si è scelto di valorizzare la scrittura perché sviluppare competenze di scrittura significa promuovere espressioni di senso che si radicano nella dialogicità, nella cooperazione con gli altri, e nell'attrito che le conoscenze hanno con le competenze. Le "narrative digitali" sono state così strutturate in maniera tale da equilibrare la dimensione emozionale con quella dei contenuti/problemi proprio per stimolare l'interesse e la motivazione.

A seguito si presentano gli argomenti scelti per la formazione al Service e-Learning:

- 1° incontro: Il ruolo del pensiero critico e creativo nei curricoli accademici come forma mentis per l'innovazione personale: capacità di apportare trasformazioni nel mondo circostante;
- 2° incontro: Il valore della scrittura e la sua importanza come elaborazione di pensiero e di intelligenza;
- 3° incontro: L'autoregolazione nell'apprendimento, il ruolo della formazione universitaria per lo sviluppo di nuove competenze idonee alla gestione e all'orientamento in situazioni complesse e sempre mutevoli;
- 4° incontro: Il ruolo della scrittura argomentativa intesa come attività comunicativa e razionale per esprimere, informare e convincere.

Certamente scrivere si rivela un'attività impegnativa, che richiede la coordinazione di diversi processi cognitivi, metacognitivi e linguistici, ovvero: decidere cosa e come scrivere, saper utilizzare in modo efficace il tempo a disposizione, selezionare il materiale conosciuto in modo da arricchire l'elaborato, cercando sempre di applicare nuove strategie, idonee alla riuscita del compito. Per tale motivo, lungo tutta l'esperienza laboratoriale è stata fornita una guida S.W.O.T. per orientare, per permettere un dialogo critico, attraverso l'autovalutazione: attività di ricerca sociale al servizio dell'interesse pubblico, in vista di un processo decisionale consapevole.

Il Service e-Learning può quindi delinearci come un ponte per collegare impegno accademico e il futuro

professionale di insegnante, perché spinge la conoscenza accademica verso contesti di apprendimento del mondo reale (Wilczenski & Coomey, 2007) e permette di sviluppare una serie di soft skills indispensabili nella crescita personale e sociale degli studenti, così come per il miglioramento del curriculum e dei risultati accademici.

L'uso sistematico e integrato delle TIC ha permesso di essere contemporaneamente chiusi e aperti. *Chiusi* in quanto gli studenti hanno progettato e realizzato percorsi formativi, monitorabili e verificabili nei loro esiti e riconoscibili in nuclei di specificità disciplinari e di corrispondenti conoscenze/competenze. *Aperti* in quanto hanno ipotizzato uno sviluppo delle molteplici forme del sapere, attraverso i materiali, le esperienze, le fonti e le comunità presenti nella rete.

La prima sfida nel pensare la formazione dei futuri docenti del domani è fare propri il concetto e la pratica dell'apprendimento aperto e flessibile, ridefinendo le categorie di spazio e tempo, comunque determinanti nella didattica in presenza, sul campo e on-line.

3. LE ATTIVITA' LABORATORIALI

Realizzare un percorso laboratoriale di Service e-Learning, che sfrutta le potenzialità della MED, significa progettare per competenze, esigenza che da anni ci accompagna nel rapporto pedagogico con gli studenti, al fine di favorire un sapere costantemente attivo, creare un ambiente di apprendimento sicuro e stimolante, predisporre attività interattive e coinvolgenti, curando l'aspetto inter e intra-relazionale.

Molti progetti di SL tradizionale sfruttano già le potenzialità delle TIC come parte integrante del servizio, quando ad esempio si realizzano o si aprono blog per diffondere i propri risultati attraverso i canali social, per cui può già risultare familiare questa peculiarità "ibrida" (Culcasi, 2020). Tuttavia, questa formazione di Service e-Learning vuole sovrapporsi al concetto di SL in quanto è stata pensata come metodologia e-Learning che coinvolge gli studenti attraverso la tecnologia nell'indagine civica, nel servizio, nella riflessione e nell'azione: autoregolazione nell'apprendimento attraverso contenuti multimediali. Tra le esperienze ibride di Se-L troviamo quella individuata dai tre studiosi americani Waldner McGorry e Widner (2012) con l'apprendimento online e il servizio in presenza. Se nel SL tradizionale gli attori sono il docente, gli studenti e la comunità, nel Se-L si introduce l'uso del potenziale tecnologico che, come protagonista, aiuta sia il docente che gli studenti a raggiungere i compiti-sfida e obiettivi prefissati.

Per lo svolgimento della formazione laboratoriale dei 260 studenti iscritti nell'anno accademico 2022/23 al primo anno del Corso di Laurea Magistrale, in Scienze della Formazione Primaria (LM-85bis) dell'Università di Palermo, è stata predisposta una classe virtuale utilizzando la piattaforma Microsoft Teams. La formazione al Service e-Learning si è svolta in quattro incontri di 4 ore ciascuno, durante i quali si è scelto di dare voce, consistenza, alle azioni e alle scelte metodologiche degli studenti universitari che, attraverso attività specifiche, hanno potuto esprimere l'enorme potenziale della tecnologia come strumento rilevante per promuovere impegno e apprendimento, fattori concatenati nel SL. Prima di avviare le attività è stata sottolineata l'importanza di tutti quei elementi che si ritrovano nella progettazione in ambito Service-Learning tradizionale, precisando che utilizzare dispositivi digitali diversificati avrebbe orientato la riflessività nel processo di apprendimento e formazione (Erбетта, 2011).

L'uso di pratiche narrative digitali ha difatti portato a potenziare l'esperienza mettendola in discussione, dandole un significato, figlio di una riflessione che ha consentito loro di focalizzarsi su obiettivi realizzabili attraverso micro-fasi e metodologie opportune, migliorando la qualità della didattica.

Sperimentare e mettere in atto le proprie abilità e le conoscenze acquisite dopo una fase di studio individuale, integrarle con le competenze digitali, ipotizzare soluzioni rispetto a un problema attraverso la competenza di scrittura sono tutti step che hanno caratterizzato la formazione al Service e-Learning (Tabella 1).

Come già anticipato, considerato che la riflessione, e così anche la scrittura (attività che meglio soddisfa l'esprimersi dell'identità dell'interiorità delle persone), sono elementi irrinunciabili per un'autentica e significativa esperienza di SL, le finalità elencate in Tabella 2 (che per ciascun incontro sono state rese note agli studenti) si sono focalizzate su quello che è lo strumento più utile per il singolo studente, in termini di crescita personale e professionale: il diario di bordo, in questo caso digitale.

Questa formazione laboratoriale vuole così offrire un contributo che riguarda tanto gli aspetti contenutistici quanto quelli metodologici. Perché se da un lato il Service e-Learning risponde al bisogno di portare gli studenti a conoscere la realtà sociale e ambientale anche negli aspetti problematici, "narrandosi" digitalmente; dall'altro, rispetto agli aspetti metodologici, si propone come didattica innovativa che fa leva sulla responsabilizzazione e sull'*empowerment*. Le competenze tecnologiche, che via via si sviluppano, vengono infatti utilizzate come strumenti di indagine e di soluzione di problemi.

Tabella 1. Attività laboratoriali svolte durante la formazione al Service e-Learning

	Esperienza laboratoriale	Attività
1° Incontro	- Immaginando di dover aiutare un alunno con scarsa autostima e motivazione, è stato chiesto in che modo il supporto scolastico può contribuire al miglioramento di sé, rafforzando le capacità e identificando le esigenze personali.	DI COPPIA “attiva...mente”
	- Immaginando di dover aiutare un alunno che presentava delle evidenti difficoltà nell'assimilare contenuti, è stato chiesto di pensare ad una metodologia efficace in grado di facilitare un apprendimento promuovendo il pensiero critico e creativo.	DI COPPIA “M.E.D. Metodologia Efficace Digitale”
	- Immaginando un'ipotetica situazione di forte svantaggio che si potrebbe incontrare durante un'esperienza di servizio, è stato chiesto di descrivere come si può aiutare un alunno a scoprire il valore della scrittura.	INDIVIDUALE “risorse nascoste”
2° Incontro	- Utilizzando <i>mentimeter</i> per un brainstorming, è stato chiesto cosa significava per gli studenti potenziare e padroneggiare la competenza di scrittura.	INDIVIDUALE “keywords”
	- Riflettendo sul valore e sullo scopo della scrittura come “pratica situata”, processo e azione ricostruttiva del soggetto, intrecciando le parole-chiave scelte da ciascuno su <i>mentimeter</i> , è stato chiesto di formulare una strategia per il raggiungimento di un preciso obiettivo comunicativo: spiegare, convincere, argomentare.	DI GRUPPO “interweaving”
3° Incontro	- Progettando un'attività che aiuti gli alunni a regolare l'apprendimento, considerando una delle tre motivazioni intrinseche fondamentali: autonomia, competenza e relazione, è stato chiesto di sviluppare un metodo su misura e di qualità, utilizzando il modello proposto da Hayes e Flower (1980), caratterizzato da: (a) fase di pianificazione; (b) fase di trascrizione; (c) fase di revisione.	DI COPPIA “scrivere per orientarsi”
	- Con un programma infografico conosciuto (<i>creately</i> , <i>infogram</i> , <i>canva</i>), è stato chiesto quale termine si preferiva per la creazione di un acronimo, attribuendo per ciascuna lettera un significato educativo preciso.	INDIVIDUALE + DI GRUPPO “Acronimo Educativo”
	- Rispetto alle attività svolte è stato chiesto di valutare criticamente se il proprio operato rispondeva ai seguenti criteri: intenzionalità, accettabilità, situazionalità, completezza, coerenza e coesione.	INDIVIDUALE “Riflessione Critica”
4° Incontro	- Per creare valore in ciò che si fa bisogna trovare un obiettivo sfidante rispetto al quale misurarsi, sia dal punto di vista morale che dal punto di vista intellettuale, è stato così chiesto, rispetto la propria persona, in quale tra i 4 fattori S.W.O.T. meglio ci si rappresentava.	INDIVIDUALE “Analisi S.W.O.T.”
	- Partendo da una riflessione di gruppo, è stato chiesto di identificare se e quale «relazione», tra fattori interni ed esterni, permette di ottenere risultati migliori prima/durante/dopo l'elaborazione di una strategia/metodologia/attività.	DI GRUPPO + INDIVIDUALE “Relazione di successo”

4. ANALISI DEI RISULTATI

In seguito ad una AdC (analisi dei contenuti) è stato possibile osservare l'andamento della performance degli studenti durante tutto il percorso, ed interpretare come la maggior parte di loro, promuovendo il protagonismo nel processo di apprendimento, ha tentato di discernere la causa e l'effetto rispetto le proprie scelte.

Facilitando l'attivazione di scenari innovativi, la formazione Service e-Learning ha contribuito a sviluppare un approccio “capacitante”, favorendo l'attivazione di percorsi didattici inclusivi.

In ambito apprenditivo, documentare e valutare l'esperienza (riflettere quindi criticamente su quanto si è realizzato) non solo favorisce un maggior coinvolgimen-

to dei discenti in termini di attenzione e interazione, ma permette anche di riconsiderare i tempi e il ritmo della lezione, che non possono e non devono essere gli stessi della didattica in presenza (Fiorentino & Salvatori, 2021).

I risultati così ottenuti dagli studenti, sia per quanto riguarda l'acquisizione di competenze digitali che per l'acquisizione di competenze disciplinari inerenti al loro profilo, sono stati più che positivi, infatti il laboratorio è stato percepito come estremamente formativo nella sua innovatività. La realizzazione dei prodotti digitali, calati in problemi e situazioni di vita reale, è stata anche occasione per stimolare una riflessione metacognitiva sui temi affrontati; soprattutto ha messo alla prova le abilità di ciascuno e la percezione di autoefficacia nella ricerca e nell'applicazione di possibili soluzioni operative e concrete da attuare.

Tabella 2.

	Finalità
1° Incontro	Sviluppare competenze di scrittura digitale, partendo dall'esigenza che alternare momenti in cui si utilizzano abilità critiche e creative (processi intrinsecamente uniti tra loro) promuove la formazione di un prodotto finale unico, ossia un lavoro intellettuale che si concretizza in un elaborato scritto.
2° Incontro	Sviluppare competenze di scrittura per promuovere espressioni di senso che si radicano nella dialogicità, nella cooperazione con gli altri, e nell'attrito che le conoscenze hanno con le competenze.
3° Incontro	Progettare attività formative dirette allo sviluppo dell'autodeterminazione e dell'autoregolazione dell'apprendimento per l'individuazione delle caratteristiche e delle componenti che le caratterizzano e per la constatazione di quelle già acquisite, ai fini di una crescita formativa.
4° Incontro	Imparare a decidere cosa e come scrivere, saper utilizzare in modo efficace il tempo a disposizione, selezionare il materiale conosciuto in modo da arricchire l'elaborato, per cercare di applicare nuove strategie, idonee alla riuscita del compito.

Attività di coppia: "Attiva...mente"

L'analisi delle risposte ottenute (130) ci ha permesso di evidenziare, in che modo, secondo gli studenti, il supporto scolastico può contribuire al miglioramento di sé, facendo leva su quelle che sono per loro delle eventuali azioni migliorative, anche in vista della loro futura attività professionale (Tabella 3).

Rispetto i dati ottenuti, quasi il 30% dichiara che la motivazione è un fattore imprescindibile per il supporto al miglioramento di sé, poiché stare a contatto con contenuti che non offrono una risposta immediata, o facilmente tangibile, ma interrogativi e curiosità continue, può promuovere una crescita di razionalità, di comunicazione libera e critica, nonché capacità di autovalutazione. Insegnando a valutare una situazione considerata come problematica, l'affettività rappresenta il sostegno fondamentale per motivare il soggetto, rendendolo atti-

Tabella 3.

n.	supportare attraverso...
38	MOTIVAZIONE
5	AUTONOMIA
21	INTROSPEZIONE
13	FIDUCIA
24	DIALOGO ATTIVO ED EMPATICO
16	CONOSCENZA DE I PROPRI LIMITI
13	ATTENZIONE ALL'IMPEGNO E AL PERCORSO

vo nell'azione del conoscere. Difatti, a seguito, la scelta è ricaduta sull'importanza del dialogo attivo ed empatico (19%) e sull'introspezione (16%), in quanto, incoraggiare e premiare segni di originalità, crea un'immagine positiva di sé. Dalle risposte è emerso inoltre che "raggiungere una sorta di connessione fiduciosa, evitando le competizioni, imparando a tollerare la frustrazione davanti un ostacolo, permette di fare esperienza dei propri limiti, conoscere le proprie predisposizioni e/o inclinazioni, per valorizzarle nel loro massimo esponenziale".

Motivare ed instaurare un dialogo attivo ed empatico sembra essere quindi la chiave per il successo: imparare ad affrontare nuove sfide con più confidenza e determinazione significa acquisire la consapevolezza che la valutazione non rappresenta un giudizio della persona in sé ma della specifica attività didattica.

Attività di coppia: "M.E.D. Metodologia Efficace Digitale"

Viviamo ormai nella cosiddetta *knowledge era*, tale per cui la conoscenza, a differenza delle altre risorse, consente un vantaggio sostenibile nel tempo, portando, se veicolata correttamente, le competenze ad un nuovo livello di qualità, creatività ed efficienza; questo vantaggio è sostenibile e prolungato perché genera ritorni crescenti e vantaggi continui (Davenport e Prusak, 2000).

Dall'analisi delle 130 coppie, tra le metodologie ritenute più efficaci, per facilitare un apprendimento, i video tutorial (37%) sono stati considerati quelli che maggiormente utilizzano abilità critiche e creative (processi intrinsecamente uniti tra loro) promuovendo la formazione di un prodotto finale unico nel suo genere; seguiti dagli strumenti di progettazione grafica online in grado di rendere la conoscenza più "accattivante" e particolare (Tabella 4).

Per ogni categoria (metodologia scelta) sono stati specificati i programmi, riportati in Tabella 5.

Si fa presente che dalle risposte fornite, la maggior parte degli studenti concorda sul fatto che sperimentare attività, progettare e dividerle, non solo migliora l'autostima e le abilità socio-relazionali, costituisce anche una sorta di laboratorio sociale. Creare connessioni tra saperi diversi, in maniera inedita e/o ottenere un prodotto originale, porta a manifestare responsabilità e consapevolezza.

La tecnologia può quindi rappresentare un terzo insegnante, ovvero una risorsa aggiuntiva in grado di supportare e aiutare durante l'apprendimento, permettendo allo studente di viaggiare e orientarsi, di reperire informazioni da fonti diverse e di confrontarle tra loro con autonomia e curiosità.

Tabella 4.

n.	metodologia
15	COLLABORATIVE WHITEBOARD
22	MAPPE CONCETTUALI DIGITALI
36	INFOGRAFICA
9	SINTESI VOCALE
48	VIDEO TUTORIAL

Tabella 5.

n.	COLLABORATIVE WHITEBOARD
5	MURAL
7	LUCIDSPARK
3	CONCEPTBOARD
n.	MAPPE CONCETTUALI DIGITALI
10	MINDMEISTER
8	DRAW.IO
4	WISE MAPPING
n.	INFOGRAFICA
13	CREATELY
6	INFOGRAM
17	CANVA
n.	SINTESI VOCALE
5	NATURAL READER
4	NOTE VIBES
n.	VIDEO TUTORIAL
10	iSPRING SUITE
20	CAMTASIA
18	DEMO CREATOR

Attività individuale: “Risorse Nascoste”

Sviluppare competenze di scrittura promuove espressioni di senso che si radicano nella dialogicità, nella cooperazione con gli altri, e nell’attrito che le conoscenze hanno con le competenze.

La lettura dei dati ci ha consentito di osservare che il 44% degli studenti preferisce utilizzare la narrazione per valorizzare la scrittura, intendendola come strategia molto positiva. D’altronde, come è stato evidenziato, la scrittura rappresenta il modo migliore per esprimere la propria

Tabella 6.

n.	Valorizzare la scrittura attraverso...
114	NARRAZIONE
18	OSSERVAZIONE
54	PARTECIPAZIONE/ESPERIENZA
19	AUTOPERCEZIONE
55	EMOZIONE

identità; “narrarsi” significa avere padronanza del proprio linguaggio, saper comunicare il proprio pensiero all’Altro, conoscere e agire con attenzione, curiosità e rispetto. “Narrare, creare storie, chiarisce i pensieri e le emozioni [...] permette di ripensare e organizzare le esperienze, percependosi come soggetti dotati di autonomia e intenzionalità”.

Pertanto, scrivere si traduce in una combinazione armoniosa tra pensiero, parola scritta e movimento (Tabella 6).

Dalla tabella di riferimento è possibile notare che, in frequenza quasi uguale, il 20% degli studenti scelgono di valorizzare la scrittura attraverso un’esperienza e il 21% attraverso un’emozione, perché, come da loro riportato, dare forma e voce ai ricordi e alle emozioni significa saper ascoltare, in particolare avere il coraggio di leggerle una volta scritte significa valorizzare la propria sensibilità.

La scrittura, oltre ad essere un mezzo che rende “corpo” ogni idea o sentimento umano, è un momento per allenare la propria capacità di concentrazione disinnescando atteggiamenti di chiusura; essa rappresenta quindi la chiave che permette all’essere umano di interfacciarsi con la società in cui vive.

Sotto la maschera del pensiero critico e creativo, la scrittura “chiede” in che termini si vuole essere protagonisti di un racconto, facendo emergere interessi, ambizioni e paure, favorendo lo sviluppo personale, migliorando la capacità linguistico-espressiva, rinnovando il modo di percepire il contesto e percepirsi per relazionarsi con il proprio sé e col mondo.

Attività individuale: “Keywords”

Utilizzando la piattaforma *mentimeter*, in questa attività è stato chiesto cosa significava per gli studenti potenziare e padroneggiare la competenza di scrittura. Dall’analisi collettiva delle parole-chiave ottenute è possibile segnalare che quelle maggiormente scelte sono riferibili all’area della COMPrensione, CREScITA, COMUnICAZIONE e CONSAPEVOLEZZA (Figura 2).

Potenziare la competenza di scrittura permette quindi non solo una crescita formativa e una maggiore

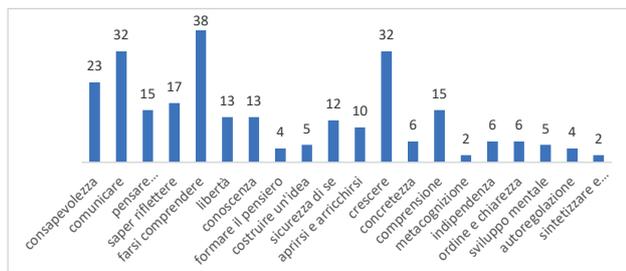


Figura 2.

comprensione-conessione con il proprio Io interiore (forma indelebile di un pensiero) ma anche la consapevolezza che con la scrittura spesso si comunica, ci si esprime più di quanto la parola stessa possa fare.

Attività individuale + di gruppo: “Acronimo Educativo”

Progettare attività dirette allo sviluppo dell'autodeterminazione e dell'autoregolazione dell'apprendimento, per l'individuazione delle caratteristiche e delle componenti che le caratterizzano e per la costatazione di quelle già acquisite, significa promuovere una crescita formativa.

Sfruttando il potenziale delle infografiche abbiamo chiesto agli studenti (260) quale tra i tre bisogni psicologici innati e universali individuati nella teoria dell'autodeterminazione (AUTONOMIA, COMPETENZA e RELAZIONE) preferivano per la rappresentazione grafica di un acronimo. Lavorando poi in gruppo, la consegna prevedeva di attribuire un significato educativo preciso ad ogni lettera.

Abbiamo scelto di dare queste direttive perché riteniamo che fare uso di elementi visivi coinvolgenti e d'impatto per comunicare informazioni in modo veloce e chiaro, come metodo di apprendimento, in una dimensione esperienziale e collaborativa, conduce lo studente all'interno di un processo cognitivo caratterizzato dalla raccolta, dalla selezione e dall'organizzazione delle informazioni (Tabella 7).

Chiamato a raccogliere, manipolare e trasferire i contenuti disciplinari, dai dati riportati emerge che il 48% degli studenti preferisce scegliere e costruire una rete di relazioni. In ambito didattico, potenziare la funzione educativa digitale, in questo caso del concetto-immagine, permette la comunicazione visiva come esperienza cognitiva, altresì offre slancio alle competenze digitali, logiche, linguistiche e sociali, coinvolgendo dinamicamente l'intero gruppo classe con strategie che sono essenziali per alcuni, e utili per tutti (Savia, 2016).

L'infografica prodotta dagli studenti, realizzata come compito autentico, diventa così potenziale mate-

Tabella 7.

n.	Scelta
100	AUTONOMIA
36	COMPETENZA
124	RELAZIONE

riale didattico, utile a veicolare informazioni in pratiche didattiche più “sentite” che, secondo i principi dell'Universal Design for Learning migliorano e responsabilizzano l'apprendimento.

Attività individuale: “Riflessione critica”

Rispetto alle attività svolte durante la formazione è stato chiesto di valutare criticamente se il proprio operato rispondeva ai seguenti criteri di intenzionalità, accettabilità, situazionalità, compiutezza, coerenza e coesione; poiché imparare a decidere cosa e come scrivere, saper utilizzare in modo efficace il tempo a disposizione, selezionare il materiale conosciuto in modo da arricchire l'elaborato, permette di applicare nuove strategie, idonee alla riuscita di un compito-sfida (Tabella 8).

Si fa presente che dell'esperienza di laboratorio, la lettura dei valori medi dei punteggi attribuiti ci ha consentito di evidenziare che il 49% del campione ha avuto un feed buono, mentre solo il 0,6% ha dichiarato il proprio operato scarso.

Con questa attività infatti abbiamo voluto indagare una serie dimensioni, nell'ambito dell'autovalutazione degli studenti, che hanno originato interessanti punti di riflessione, in risposta dei quali è stato possibile notare che nel momento in cui si modifica il rapporto che intercorre tra la valutazione e l'apprendimento cambia anche il modus operandi.

Aver condiviso, e reso noti, i dati emersi agli studenti ha restituito all'autovalutazione la sua significatività; ergendola ad elemento chiave del processo di apprendimento, che mira a sostenere e ad aiutare il miglioramento dello studente, fondamentale non solo per il processo di conoscenza, ma anche e soprattutto per la rimodulazione della propria futura azione didattica.

Attività individuale: “Analisi S.W.O.T. & Relazione di successo”

Dare valore in ciò che si fa significa trovare un obiettivo sfidante rispetto al quale misurarsi. Da questa riflessione è stato chiesto ai 260 studenti, rispetto il percorso affrontato e la propria persona, in quale tra i 4 fattori S.W.O.T. meglio si rappresentava (Figura 3).

Tabella 8.

INTENZIONALITÀ	
1	molto scarso
5	scarso
24	ne scarso ne buono
148	buono
82	molto buono
ACCETTABILITÀ	
1	Molto scarso
16	scarso
92	ne scarso ne buono
110	buono
41	molto buono
SITUAZIONALITÀ	
4	Molto scarso
27	scarso
77	ne scarso ne buono
119	buono
33	molto buono
COMPIUTEZZA	
2	molto scarso
13	scarso
41	ne scarso ne buono
122	buono
82	molto buono
COERENZA E COESIONE	
0	molto scarso
6	scarso
40	ne scarso ne buono
139	buono
75	molto buono

Dall'analisi delle risposte che riguardano la percezione che gli studenti hanno di sé emerge che il 44% si vede come un'opportunità, il 40% come un punto di forza e solo il 3% come una minaccia.

Successivamente è stato chiesto di identificare se e quale «relazione», tra fattori interni ed esterni, poteva permettere di ottenere risultati migliori prima/durante/dopo l'elaborazione di una strategia o metodologia o attività (Tabella 9).

Riflettere sulle potenzialità e sulle criticità emerse dall'esperienza permette di ragionare su chi si è e su chi

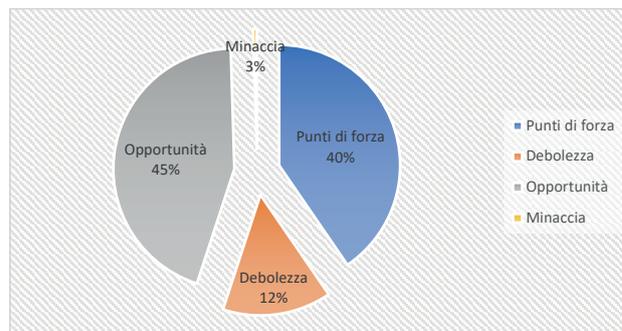


Figura 3.

Tabella 9.

78	Punti di forza/Opportunità
84	Punti di forza/Minacce
95	Debolezze/Opportunità
3	Debolezze/Minacce

si vorrebbe essere, in termini di miglioramento. Si tratta, dunque, di una guida che favorisce un processo di accrescimento della consapevolezza di sé e di responsabilizzazione e maturazione personale, che possiede il duplice obiettivo di favorire il pieno sviluppo della persona e, allo stesso tempo, inserire l'individuo nel contesto sociale e nei processi di cambiamento in corso.

5. CONCLUSIONI

L'analisi delle risposte ci ha permesso di evidenziare le tecniche e le difficoltà, la motivazione e l'impegno nell'ampliamento della conoscenza e della competenza digitale, che gli studenti hanno incontrato durante l'esperienza di Service e-Learning.

Aver restituito ad ogni studente l'elaborazione del proprio profilo ha permesso di avviare un processo di riflessione per evidenziare buone pratiche da diffondere e criticità sulle quali progettare azioni migliorative. I risultati ottenuti dalle attività laboratoriali confermano come un orientamento temporale al futuro, inteso come capacità di dare senso e prospettiva al proprio agire, sia associato ad efficaci ed innovative strategie di apprendimento, alla capacità di pianificare e gestire i propri limiti, e a un solido impegno motivato.

È bene ricordare che tutti questi elementi si ritrovano nella progettazione in ambito Service-Learning.

Le attività di laboratorio hanno infatti evidenziato che leggere la realtà, individuare e progettare delle azioni solidali per rispondere ad un preciso bisogno significa in

primis valutarsi ed essere valutati sia dal punto di vista dell'apprendimento che del servizio. Difatti, predisporre lezioni interattive, con l'obiettivo di mettere in campo strumenti didattici e al tempo stesso tecnologici, permette di potenziare negli studenti delle capacità di collaborazione, autodirezione e autoregolazione, ossia dare senso e prospettiva futura alle proprie scelte partendo da una maggiore consapevolezza delle proprie strategie e competenze che risultano essere efficaci.

Riflettere insieme al docente, prima, durante e dopo l'esperienza, aiuta gli studenti ad acquisire consapevolezza sugli apprendimenti raggiunti e sulle competenze sviluppate. Quando la riflessione è di gruppo favorisce il confronto tra pari e la possibilità di rileggere la propria esperienza attraverso il punto di vista di altri. Forse a livello visivo la riflessione è quel trattino tra Service e Learning: fattore che trasforma un'esperienza interessante e impegnata in qualcosa che influisce decisamente sull'apprendimento e sullo sviluppo degli studenti.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Alam, S.L. & McLoughlin, C. (2010). Using digital tools to connect learners: Present and future scenarios for citizenship 2.0. In C.H. Steel, M.J. Keppell, P. Gerbic & S. Housego, Curriculum, technology & transformation for an unknown future. Proceedings ascilite 2010.
- Allen, I. E., & Seaman, J. (2010). Learning on demand: Online education in the United States, 2009. Sloan Consortium. PO Box 1238, Newburyport, MA 01950.
- Cinquini, L., Di Minin, A., & Varaldo, R. (a cura di) (2011). *Nuovi modelli di business e creazione di valore: la Scienza dei Servizi*. Milano: Springer-Verlag.
- Conrad, R., & Donaldson, J. A. (2004). *Engaging the online learner: Activities and resources for creative instruction*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons, Jossey-Bass.
- Culcasi, I. (2020). Il Virtual Service-Learning. *Tuttoscuola*, 603, pp. 34-38.
- Dailey-Hebert, A., Donnell-Sallee, E., & DiPadova-Stocks, L. (2008). *Service eLearning: Educating for citizenship*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Eyler, J. S., & Giles, D. E., Jr. (1999). *Where's the learning in service-learning?* San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Fiorentino, G., & Salvatori, E. (2020). La didattica a distanza, dall'emergenza alle buone pratiche. *Umanistica Digitale*, 8, 165-182.
- Furco, A., & Billig, S. H. (2002). *Service-learning: the essence of the pedagogy*. Greenwich, CT: Information Age Publishing.
- Horton, W. (2006). *E-learning by design*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons.
- Hoy, A., & Johnson, M. (2013). Future possibilities: High-impact learning and community engagement. In A. Hoy & M. Johnson (Eds.), *Deepening community engagement in higher education* (pp. 273-281). Palgrave Macmillan.
- Landri, P., Mangione, G. R. J., Cannella, G., Parigi, L., Bartolini, R., Taglietti, D., & Tancredi, A. (2021). Nel crepuscolo dell'ora di lezione. La "normalità" post-pandemica nell'immaginario degli insegnanti.
- Lehman, R., & Conceição, S. (2010). *Creating a sense of presence in online teaching: How to "be there" for distance learners*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons.
- Marcus, V. B., Atan, N. A., Yusof, S. M., & Tahir, L. (2020). A systematic review of e-service learning in higher education. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 14(06), 4. <https://doi.org/10.3991/ijim.v14i06.13395>
- Mazzoni, V., & Ubbiali, M. (2015). Diventare insegnanti, tra ricerca e servizio. La pedagogia del Service Learning nella formazione dei futuri docenti. *Form@ re-Open Journal per la formazione in rete*, 15(3), 243-257.
- Meyers, E. M., Erickson, I., & Small, R. V. (2013). Digital literacy and informal learning environments: an introduction. *Learning, Media and Technology*, 1-13.
- Mills, S. (2001). Electronic journaling: Using the web-based, group journal for service-learning reflection. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 8(1), 27-35.
- Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). Technological pedagogical content knowledge: A framework for teacher knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017-1054.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2008). *Digital citizenship*. MIT Press.
- Olberding, J. C., & Downing, M. (2021). "Extreme" e-student philanthropy: Expanding grantmaking into fully online classes and assessing outcomes for students as learners, community members, and social activists. *Journal of Nonprofit Education and Leadership*, 11(2). <https://doi.org/10.18666/jnel-2021-10697>
- Rama, D. V., Ravencro, S., Wolcott, S.K. & Zlotkowski, E. (2000). Service- Learning Outcomes: Guidelines for Educators and Researchers. *Issues in Accounting Education*. 15(4), 656-689.
- Richards, R. (2010). Digital citizenship and web 2.0 tools. *Journal of Online Learning and Teaching* 6.2: 516-522.
- Savia, G. (2016). *Universal design for learning. La Progettazione Universale per l'Apprendimento per una didattica inclusiva*. Erickson, Trento.

- Skinner, R., & Chapman, C. (1999). *Service-learning and community service in K-12 public schools*. Washington, DC: National Center for Education Statistics, U.S. Department of Education.
- Strage, A. (2004). Long-term academic benefits of service-learning: When and where do they manifest themselves? *College Student Journal*, 38(2), 257–261.
- Waldner, L., McGorry, S., & Widener, M. (2010). Extreme e-service learning (XE-SL): E-service learning in the 100% online course. *MERLOT Journal of Online Learning and Teaching*, 6(4), 839–851.
- Waldner, L.S., McGorry, S.Y., & Widner, M.C. (2012). The evolution of Service-Learning to engage a growing online student population. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 16, 2012/2, pp. 123–149.
- Wilczenski, F. L., Coomey, S. M. (2007). *A Practical Guide to Service Learning. Strategies for Positive Development in Schools*. New York, NY: Springer
- Wilhite, S., & Silver, P. (2005). Educating citizens vs. educating technicians: A false dichotomy for higher education. *National Civic Review*, 94(2), 46–54.