



25
June 2022

Gaetano Domenici

Editoriale / *Editorial*

Istruzione, pensiero critico e impegno sociale come educazione alla pace 11

(Education, Critical Thinking and Social Commitment as Education for Peace)

STUDI E CONTRIBUTI DI RICERCA

STUDIES AND RESEARCH CONTRIBUTIONS

Peter Michael Robinson

The Relationship between Reflective Disposition and Persistence in Education 25

(Il rapporto tra l'elaborazione riflessiva e la persistenza nell'istruzione)

Talal Hassan Bani Ahmad - Meltem Meriç - Mohammad Ayasrah

The Effect of Psychoeducational Stress Management Interventions on Students Stress Reduction: Systematic Review 41

(L'effetto degli interventi psicoeducativi di gestione e riduzione dello stress degli studenti: una rassegna sistematica)

Aiman Freihat

Investigating the Effect of Missing Data on the Experimental Test of Mathematics for the Second-Secondary Students 59

(Indagare l'effetto dei dati mancanti in un test sperimentale di matematica per gli studenti della scuola secondaria di secondo grado)

- Paolo Di Rienzo - Ada Manfreda*
Le competenze di cittadinanza dei volontari del Servizio Civile
Universale. Uno studio empirico 77
*(The Citizenship Competences of the Volunteers of the Universal Civil
Service. An Empirical Study)*
- Claudio Pensieri - Sabrina Saccoccia - Anna De Benedictis
Rossana Alloni*
Adult Patient Education: A Readability Analysis of Hospital 103
University Campus Bio-Medico's Patients Information
Materials (PIMs)
*(Educazione del paziente adulto: analisi di leggibilità del materiale
informativo della Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico)*
- Laura Soledad Norton - Cristina Giudici - Marilena Fatigante
Cristina Zucchermaglio*
When in Rome, Not All International Students Do as 123
the Romans Do. A Survey-based Typification of International
Students' Experiences and Profiles at Sapienza University of Rome
*(A Roma non tutti gli studenti internazionali fanno come i Romani.
Una tipizzazione basata su sondaggi delle esperienze e dei profili degli studenti
internazionali presso l'Università Sapienza di Roma)*
- Sergio Miranda*
Orientare gli atteggiamenti dei futuri docenti verso interventi 141
efficaci: ristrutturare misconcezioni e punti di vista didattici
ingenui
*(Orienting the Attitudes of Future Teachers towards Effective Interventions:
Restructuring Misconceptions and Naïve Didactic Points of View)*
- Abimbola A. Akanni*
Life Satisfaction and Engagement among University 161
Undergraduates: A Moderated Mediation Model of Academic
Self-efficacy and Life Orientation
*(Soddisfazione di vita e impegno degli studenti universitari: un modello
di mediazione moderato dal livello di autoefficacia accademica e dal tipo
di orientamento alla vita)*

NOTE DI RICERCA

RESEARCH NOTES

- Émiliane du Mérac - Ceyda Şensin - Stefano Livi*
The Importance of Teacher-Student Relationship for Distance Learning During Covid-19 Pandemic 177
(L'importanza della relazione insegnante-studente per l'apprendimento a distanza durante la pandemia Covid-19)

COMMENTI, RIFLESSIONI,
PRESENTAZIONI,
RESOCONTI, DIBATTITI, INTERVISTE

COMMENTS, REFLECTIONS,
PRESENTATIONS,
REPORTS, DEBATES, INTERVIEWS

- Massimiliano Smeriglio*
La necessità della continuità educativa nel contesto della guerra in Ucraina. Una proposta del Parlamento Europeo 193
(The Need for Educational Continuity with Regard to the War in Ukraine. A European Parliament proposal)

- Raffaele Pozzi*
Dibattito critico e polemica politico-ideologica nella musica italiana del Novecento: Fedele d'Amico e Luigi Nono 203
(Critical Debate and Political-Ideological Polemic in the Italian Music of the Twentieth Century: Fedele d'Amico and Luigi Nono)

- Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies* 219
Notiziario / News

- Author Guidelines 223

Le competenze di cittadinanza dei volontari del Servizio Civile Universale

Uno studio empirico

Paolo Di Rienzo - Ada Manfreda *

Università degli Studi Roma Tre - Department of Education (Italy)

DOI: <https://dx.doi.org/10.7358/ecps-2022-025-dima>

paolo.dirienzo@uniroma3.it

ada.manfreda@uniroma3.it

THE CITIZENSHIP COMPETENCES OF THE VOLUNTEERS OF THE UNIVERSAL CIVIL SERVICE. AN EMPIRICAL STUDY

ABSTRACT

The paper presents the results of the research on citizenship competences of civil service operators, carried out with the participation of the Third Sector National Forum and with Arci Civil Service. The issue of citizenship competences and their enhancement is considered crucial both from the policy level and from the point of view of international studies. Eleven focus groups were conducted, aimed at volunteer operators, distributed in ten different Italian regions, for a total of 56 participants. All the discursive material produced was recorded and transcribed and made suitable to be subsequently subjected to statistical analysis, conducted in particular through correspondence analysis and cluster analysis. The choice of the method, and consequently of the tool, for the treatment and analysis of the data arose from a semiotic theoretical perspective. The data obtained from the analysis and interpretation of the speeches produced in the focus groups tell us that competence is mainly assumed as a synonym of knowledge, especially for what concerns civic competences. Even with respect to the meaning and role that the volunteer seems to assign to communication competences, the control of emotions and interpersonal skills, it seems necessary to prob-

* I paragrafi 1 e 2 sono da attribuire a P. Di Rienzo; i paragrafi 3, 4 e le Conclusioni sono da attribuire ad A. Manfreda.

lematize the development of these competences, considering how much the activities related to the world of volunteering have a high relational and emotional content.

Keywords: Citizenship competences; Civil service; Experiential learning; Lifelong learning; Volunteering.

1. IL QUADRO TEORICO SULLE COMPETENZE DI CITTADINANZA

Le competenze dei giovani volontari del Servizio Civile Universale (SCU) e la loro valorizzazione rappresentano temi di indubbio rilievo, sia sul piano culturale che su sul piano delle politiche in materia di istruzione, formazione, lavoro e di cittadinanza attiva, come attestato dagli studi più recenti e dai documenti di organismi internazionali, in una prospettiva di *lifelong learning* (Milana *et al.*, 2018; Di Rienzo, 2020). Essi riconoscono la continuità dell'apprendimento degli adulti in tutti i contesti di vita e l'importanza di dare valore alle competenze acquisite in particolare nei contesti non formali e informali di apprendimento, quale è il terzo settore con le attività, in particolare, di volontariato e di servizio civile (UNESCO Institute for Lifelong Learning, 2018).

Il SCU rappresenta una importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale per i giovani, che sono un'indispensabile e vitale risorsa per il progresso culturale, sociale ed economico del Paese (Ascoli & Pavolini, 2017). L'attività di operatore volontario del servizio civile permette di acquisire conoscenze e competenze di cittadinanza che sono strategiche e di natura prevalentemente trasversale; esso, più in generale, rappresenta un'occasione di crescita personale e di formazione (Khasanzyanova, 2017). Per questo il SCU può rappresentare un'utile esperienza da spendere in ambito lavorativo.

Sulla base della letteratura scientifica di riferimento e degli orientamenti espressi in ambito nazionale e internazionale, si può sostenere una natura multidimensionale delle competenze strategiche, in cui risultano emergere, tra gli altri, fattori di tipo cognitivo, volitivo, motivazionale ed emotivo (Ryken & Salganik, 2007; Pellerey, 2010; Alberici & Di Rienzo, 2014; Margottini, 2017). A tali fattori si aggiungono altre dimensioni per gli operatori volontari del servizio civile, specificamente richiamate dalle norme più recenti, che presentano un richiamo esplicito rispetto alle competenze di cittadinanza e a quelle chiave per l'apprendimento permanente.

Per individuare le aree di competenza che caratterizzano in senso trasversale il ruolo degli operatori volontari, si è fatto riferimento a dispo-

zioni normative italiane in materia di volontariato, tra cui in particolare il Decreto Legislativo del 6 marzo 2017, n. 40 sull'Istituzione e disciplina del Servizio Civile Universale. Sono state prese in considerazione le competenze chiave per l'apprendimento permanente definite dall'Unione europea (Consiglio europeo, 2018) e le competenze chiave OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD, 2016).

Su tali basi, oggetto della ricerca è stato un insieme articolato di competenze, definito referenziale delle competenze strategiche degli operatori volontari del servizio civile e costituito da sei aree così articolate: competenza interpersonale/sociale; competenza personale; competenza civica; competenza imparare ad imparare; competenza interculturale; competenza comunicativa.

2. CONTESTO E DISEGNO DELLA RICERCA

Fra le dimensioni da considerare nell'approcciarsi al contesto del volontariato non può essere ignorato il ruolo svolto dall'assetto delle organizzazioni e, in particolare, dal crescente impatto che le diverse forme di rete e la presenza di agenzie di servizio stanno generando.

In questo ambito, ha acquisito un ruolo cruciale il Forum Nazionale del Terzo Settore (FNTS), il quale ad oggi associa 89 organizzazioni nazionali, per un totale di oltre 140 mila enti o sedi territoriali. Esso è parte sociale riconosciuta e partecipa a tutte le sedi di confronto con le istituzioni pubbliche a livello nazionale, regionale e locale, svolgendo una funzione di rappresentanza sociale e politica non soltanto degli associati ma dell'intero mondo del Terzo Servizio.

L'attività di ricerca è stata condotta nel 2020, con la partecipazione di FNTS e di Arci Servizio Civile (ASC APS).

Lo studio condotto dal gruppo di ricerca ha come oggetto elettivo di analisi le competenze di cittadinanza degli operatori volontari del servizio civile, in specie la ricerca ha riguardato gli enti operanti in ASC APS.

Hanno partecipato alla ricerca 56 operatori volontari nel percorso di emersione/analisi delle competenze di cittadinanza maturate durante l'esperienza di servizio civile.

Le domande di ricerca hanno fatto riferimento a due dimensioni:

1. le aree di competenza del referenziale che connotano in modo più significativo i discorsi prodotti dai volontari durante i focus group e che, di conseguenza, presentano maggiore grado di differenziazione linguistica;
2. le dimensioni di senso sottese ai discorsi prodotti dai volontari nel riferirsi alle aree di competenza.

La ricerca ha avuto la finalità di sviluppare uno studio scientifico sul referenziale delle competenze di cittadinanza degli operatori volontari di ARCI Servizio Civile (ASC).

Tale finalità è stata tradotta in due obiettivi specifici:

1. definire le aree più rappresentative delle competenze di cittadinanza degli operatori volontari di ASC;
2. analizzare lo spazio semantico generato dai discorsi attorno alle sei aree delle competenze di cittadinanza degli operatori di servizio civile universale.

3. FOCUS GROUP AI VOLONTARI:

PREMESSA TEORICO-METODOLOGICA E STRUMENTI

La ricerca ha visto la realizzazione di n. 11 focus group rivolti agli operatori volontari e condotti nella parte finale del loro percorso di servizio civile (vd. par. 4).

La scelta del metodo, e conseguentemente dello strumento, per il trattamento e l'analisi dei dati qualitativi raccolti è scaturita dall'interno di una prospettiva teorica di tipo semiotico per la quale le pratiche (anche quelle linguistico-discorsive) si configurano come atti sociali e relazionali di tipo interpretativo (Sebeok, 2001, 2003; Pierce, 2008; Manfreda, 2018), ossia modulati dai processi di significazione degli attori implicati in un dato contesto. Tali processi avvengono all'interno di frame simbolico-culturali che orientano il senso, ne costituiscono una sorta di presupposto che definisce cosa sia o non sia pertinente (semioticamente e socialmente) volta a volta nel processo interpretativo. Tali frame sono specifici di un dato contesto, di un dato gruppo sociale, di una data organizzazione, a cui il soggetto appartiene (Carli & Panizza, 1999; 2002). E ciò che si definisce «cultura locale»: essa, con il suo sistema di valori, convinzioni, rappresentazioni, aspettative, è il repertorio di traiettorie interpretative a cui i soggetti di un contesto attingono per leggerlo ed agirlo (Colazzo & Manfreda, 2019). In quanto tali essi sono generalmente incogniti ai soggetti che li agiscono. Ragion per cui nella nostra prospettiva assume particolare importanza far emergere questi frame sottostanti le pratiche discorsive e interpretative dei soggetti, in quanto essi costituiscono le dimensioni di senso su cui è necessario lavorare laddove si vogliono realizzare cambiamenti in ordine ai comportamenti e alle prassi, ovvero far conseguire apprendimenti. Nel caso di un progetto, come questo, diventa estremamente interessante ai fini della sua valutazione riscontrare il grado di convergenza culturale fra coloro che progettano e coloro che sono chiamati a realizzarlo.

A partire da questa premessa optiamo per l'analisi statistica dei dati testuali di tipo fattoriale, condotta attraverso l'*analisi delle corrispondenze* e la *cluster analysis*, quale strumento a carattere esplorativo e euristico utile a ricostruire i modelli di significazione latenti, sottesi ai discorsi degli attori implicati in un determinato contesto sociale e/o organizzativo.

Con la nostra analisi si è voluto comprendere in particolare quali fossero le dimensioni di senso agenti tra gli attori coinvolti nel progetto in ordine a competenze trasversali indispensabili all'attività dei volontari di servizio civile, così come in ordine al servizio civile stesso.

In ragione degli obiettivi prefissati dalla ricerca e anche rispetto alla natura e alle caratteristiche del corpus testuale in sede di analisi abbiamo innanzitutto definito un set di variabili che poteva a nostro avviso risultare interessante monitorare in funzione dell'analisi. Le variabili in generale consentono di segmentare un corpus testuale, contrassegnando (etichettando) le diverse sue parti (sottoinsiemi del corpus) sotto il profilo di alcune caratteristiche che il ricercatore intuisce possano marcare delle differenze rispetto alla distribuzione dei lemmi nello spazio semantico. Detto in altri termini: segmentando il corpus testuale con delle variabili è possibile, in sede di analisi, capire se vi è una qualche correlazione significativa tra alcuni dati estrinseci ai discorsi del corpus testuale – quali ad esempio i dati anagrafici dell'intervistato, la sua provenienza geografica, il suo sesso, la sua età, l'organizzazione di appartenenza, etc. – e i significati emergenti dall'analisi del corpus stesso.

L'*analisi delle corrispondenze* ci consente di evidenziare somiglianze e differenze tra i contesti elementari individuati nel corpus. È un metodo di analisi di tipo fattoriale, applicato allo studio di tabelle dati le cui «caselle» contengono valori di frequenza o di presenza-assenza («1» e «0»), attraverso cui è possibile estrarre nuove variabili, dette fattori, che sintetizzano l'informazione rilevante contenuta nelle ben più numerose caselle della matrice dati, le quali rappresentano tutte le relazioni esistenti tra gli elementi linguistici del corpus. I fattori sono dunque variabili di sintesi che forniscono una rappresentazione della variabilità della matrice dati, realizzando al contempo la minor perdita di variabilità possibile.

Nel nostro caso la matrice su cui abbiamo condotto l'analisi è di tipo «contesti elementari per parole-chiave»¹ con valori di co-occorrenza².

¹ La matrice è costituita da tante righe quante sono le unità di contesto e tante colonne quante sono le parole-chiave. Per contesti elementari si intendono le parti in cui viene segmentato il corpus.

² Le co-occorrenze sono delle quantità, dei valori, risultanti dal conteggio del numero di volte in cui due o più elementi linguistici (forme o lemmi) sono contemporaneamente presenti all'interno degli stessi contesti elementari. Il calcolo delle co-occorrenze viene fatto mediante la costruzione di tabelle quadrate, ossia con gli stessi elementi riga e colonna. In

Gli output di quest'elaborazione sono:

- la tabella del Valore-Test³ per il Fattore 1;
- la tabella del Valore-Test per il Fattore 2.

Il Valore-Test ha due proprietà importanti: un valore di soglia (1.96), corrispondente alla significatività statistica più comunemente utilizzata (p 0.05), e un segno (-/+). Ciò significa che, ordinando i valori in modo ascendente o discendente, è possibile individuare rapidamente la rilevanza di di lemmi e variabili rispetto al fattore. In termini geometrici, ciascun fattore organizza una dimensione spaziale – rappresentabile come una linea o asse – al cui centro (o baricentro) è il valore «0» e che si sviluppa in modo bi-polare verso le estremità «negativa» (-) e «positiva» (+), in modo tale che gli oggetti (lemmi e/o variabili) collocati su poli opposti sono quelli più diversi tra loro. Lo spazio fattoriale che ne scaturisce consente di apprezzare le relazioni esistenti tra i lemmi e le variabili, nonché tra essi e i fattori (Lancia, 2004; 2012) e di interpretare le dimensioni di senso che ciascun fattore sottende, tenendo conto dei seguenti criteri metodologici:

- guardare alle opposizioni di modalità che caratterizzano i due semi assi (-/+);
- considerare che più un punto è lontano dall'origine degli assi, maggiore è il suo apporto alla formazione dell'asse;
- considerare che più i punti sono vicini tra loro e maggiore è la loro interdipendenza;
- non dimenticare che i valori -/+ delle modalità ne indicano esclusivamente il loro posizionamento sullo spazio fattoriale e dunque non hanno alcuna connotazione di tipo valoriale.

La *cluster analysis* ci consente di individuare degli aggregati di contesti elementari aventi le seguenti due caratteristiche complementari:

- la massima omogeneità possibile al loro interno, tra i contesti elementari che li costituiscono,
- la massima eterogeneità possibile con gli altri aggregati di contesti elementari,

nonché di calcolare il peso di ciascun cluster rispetto alla totalità del corpus e di individuare quali sono le variabili illustrative e i contesti elementari che lo costituiscono.

questo lavoro di analisi gli elementi linguistici considerati per le co-occorrenze sono i lemmi, dove il LEMMA definisce un insieme di parole con la stessa radice lessicale e che appartengono alla stessa categoria grammaticale (verbo, aggettivo, etc.).

³ Il Valore-Test è un test di significatività statistica (grado di probabilità che una differenza sia significativa e non dovuta a fluttuazioni casuali) che indica se la relazione delle modalità delle variabili con i fattori è statisticamente significativa.

4. ANALISI E INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

Il corpus testuale oggetto di analisi è scaturito dalla registrazione e trascrizione dei discorsi prodotti nei focus group, le cui caratteristiche sono indicate nella seguente *Tabella 1*. Gli stimoli lanciati dai conduttori⁴ sono stati tratti dal documento di progetto intitolato «Referenziale competenze SCU» che riportava un elenco di competenze trasversali e strategiche dell'operatore del servizio civile universale, suddivise in 6 aree tematiche: (1) Interpersonali/sociali; (2) Personali; (3) Civiche; (4) Imparare ad imparare; (5) Interculturali; (6) Comunicazione. A ciascun partecipante è stato chiesto di esprimere il proprio ordine di priorità rispetto alle competenze di ciascuna area e di motivare la scelta; in una seconda parte del focus è stato poi chiesto a ciascun partecipante, rispetto alle competenze indicate, di esprimere se e quanto ritenesse di possedere tali competenze, se e quanto ritenesse di agirle ed è stato invitato a fare degli esempi concreti.

Tabella 1 – Focus group ai volontari distinti per luogo di svolgimento e numero di partecipanti, distinti per sesso ed età.

REGIONE	MASCHI	FEMMINE	ETÀ 18-25	ETÀ 26-30	TOTALE
Calabria	3	2	5	0	5
Campania-Casera	1	4	4	1	5
Campania-Salerno	2	3	3	2	5
Emilia Romagna	2	4	3	3	6
Lazio	1	3	2	2	4
Lombardia	3	4	2	5	7
Marche	1	1	0	2	2
Piemonte	4	3	2	5	7
Sicilia	1	3	0	4	4
Toscana	3	5	5	3	8
Veneto	2	1	2	1	3
TOTALI	23	33	28	28	56

Abbiamo segmentato il corpus testuale in ordine a sesso, età, conduttore del focus, regione di svolgimento del focus, utilizzando le seguenti variabili illustrative e relative modalità:

⁴ A condurre i focus group sono stati: Marisa Meduri, Francesca Codarin, Andrea Fumagalli, Patrizia Bertoni, Giovanni Serra, Paola Santoro, Grazia Bucca.

VARIABILE	MODALITÀ E VALORI
*F_	Di tipo numerico Modalità = Numero totale intervistati di sesso femminile che hanno prodotto quel segmento di testo Valore = Idem
*M_	Di tipo numerico Modalità = Numero totale intervistati di sesso femminile che hanno prodotto quel segmento di testo Valore = Idem
*Con_	Di tipo alfabetico Modalità = Nome conduttore focus group. Valore = Uno dei seguenti valori: <ul style="list-style-type: none"> • Med = <i>Marisa Meduri</i> • Cod = <i>Francesca Codarin</i> • Fum = <i>Andrea Fumagalli</i> • Bert = <i>Patrizia Bertoni</i> • Ser = <i>Giovanni Serra</i> • San = <i>Paola Santoro</i> • Buc = <i>Grazia Bucca</i>
*Dur_	Di tipo numerico Modalità = Durata focus espressa in minuti Valore = totale minuti
*Reg_	Di tipo alfabetico Modalità = Nome della Regione in cui si è svolto il focus group. Valore = Uno dei seguenti valori: <ul style="list-style-type: none"> • Cal = <i>Calabria</i> • CaC = <i>Campania Caserta</i> • Emi = <i>Emilia Romagna</i> • Laz = <i>Lazio</i> • Lom = <i>Lombardia</i> • Mar = <i>Marche</i> • Pie = <i>Piemonte</i> • CaS = <i>Campania Salerno</i> • Sic = <i>Sicilia</i> • Tos = <i>Toscana</i> • Ven = <i>Veneto</i>
*Ax_	Di tipo numerico Modalità = Numero totale degli intervistati di ciascun focus di età compresa nell'intervallo 18-25 Valore = Idem
*Ay_	Di tipo numerico Modalità = Numero totale degli intervistati di ciascun focus di età compresa nell'intervento 26-30 Valore = Idem

Una volta contrassegnati i segmenti di testo con la stringa contenente le variabili e le modalità sopra descritte abbiamo sottoposto il corpus testuale ad *analisi delle corrispondenze* che ci ha permesso di estrarre due fattori di sintesi, i quali, rispetto al test di significatività statistica Valore-Test (VTest), sono caratterizzati da lemmi e variabili riportati nelle tabelle seguenti, distinti per polarità (-/+) e indicati in ordine di significatività decrescente ⁵.

• Valore-Test Fattore 1 (Tabb. 2 e 3)

Tabella 2. – VTest Fattore 1, polarità -

	POLARITÀ (-)	VALORI-TEST
VAR	Ay_0	-32,1006
VAR	Con_Med	-32,1006
VAR	Dur_31	-32,1006
VAR	F_2	-32,1006
VAR	Reg_Cal	-32,1006
LEM	Conoscenza	-29,1002
LEM	Demografico	-24,0895
LEM	Sostenibile	-24,368
LEM	Sistemi	-24,6139
LEM	Climatici	-24,8421
LEM	Globale	-23,9785
LEM	Cambiamento	-22,4227
LEM	Relativo	-20,1541
LEM	Europeo	-19,3548
LEM	Critica	-18,1313
LEM	Mondiale	-17,4776
LEM	Nazionale	-17,697
LEM	Principale	-16,2105
LEM	Livello	-16,3178
LEM	Storia	-14,4647
...

Tabella 3. – VTest Fattore 1, polarità +

	POLARITÀ (+)	VALORI-TEST
VAR	Dur_128	14,514
VAR	Reg_CaS	14,514
LEM	pensiero	9,6854
VAR	Con_Cod	8,3477
LEM	tempo	8,4498
LEM	Problem	7,7816
LEM	solving	7,7202
LEM	gestire	6,616
LEM	strategico	6,4396
LEM	capacità	6,2968
LEM	padronanza	6,2111
LEM	riuscire	6,2047
VAR	Dur_164	5,6972
VAR	F_5	5,6972
VAR	Reg_Tos	5,6972
VAR	Ay_2	5,5893
LEM	risolvere	5,9493
LEM	positivo	5,8928
LEM	previsionale	5,7238
LEM	Gestione	5,6956
...

⁵ Precisiamo che per non appesantire la lettura qui abbiamo riportato uno stralcio delle tabelle di calcolo elaborate, selezionando i primi venti valori per ciascuna polarità e per ciascun fattore.

• Valore-Test Fattore 2 (Tabb. 4 e 5)

Tabella 4. – VTest Fattore 2, polarità -

	POLARITÀ (-)	VALORI TEST
VAR	Ay_0	-31,4066
VAR	Con_Med	-31,4066
VAR	Dur_31	-31,4066
VAR	F_2	-31,4066
VAR	Reg_Cal	-31,4066
LEM	Esercitare	-26,103
LEM	Processi	-25,2643
LEM	Individuo	-24,2206
LEM	comprensione	-24,9846
LEM	Ruolo	-21,9405
LEM	Cultura	-20,6479
LEM	Riferimento	-19,653
LEM	Comunicativo	-19,7789
VAR	Ax_5	-14,7504
LEM	comportamento	-12,0632
VAR	Dur_164	-11,5092
VAR	F_5	-11,5092
VAR	Reg_Tos	-11,5092
LEM	Diversità	-11,4118
LEM	Pregiudizio	-11,5989

Tabella 5. – VTest Fattore 2, polarità +

	POLARITÀ (+)	VALORI TEST
LEM	climatici	13,1502
LEM	sistemi	13,104
VAR	Con_Ser	12,0188
VAR	Dur_71	12,0188
VAR	Reg_Mar	12,0188
LEM	sostenibile	12,97
LEM	demografico	12,5709
LEM	globale	12,3007
LEM	cambiamento	12,2463
VAR	F_1	11,6327
VAR	Dur_86	11,3864
VAR	Reg_Ven	11,3864
LEM	relativo	11,5686
LEM	Problem	11,467
VAR	Con_San	10,4961
LEM	pensiero	10,765
LEM	solving	10,5795
VAR	Dur_125	9,9448
VAR	M_4	9,9448
VAR	Reg_Pie	9,9448

Se rappresentiamo geometricamente i fattori ottenuti e la distribuzione della variabilità dei lemmi otteniamo lo spazio semiotico visibile nella *Figura 1*.

Possiamo notare che i valori a più alta significatività per entrambi i fattori e le loro relative polarità sono riportati dai lemmi riconducibili alle parole presenti nel documento del «Referenziale», sebbene ve ne siano anche degli altri che non sono riconducibili a esso. Abbiamo evidenziato in giallo questi ultimi e possiamo osservare quanto segue.

LEMMI

X = Fact. 1 (0,85%) ; Y = Fact. 2 (0,72%)

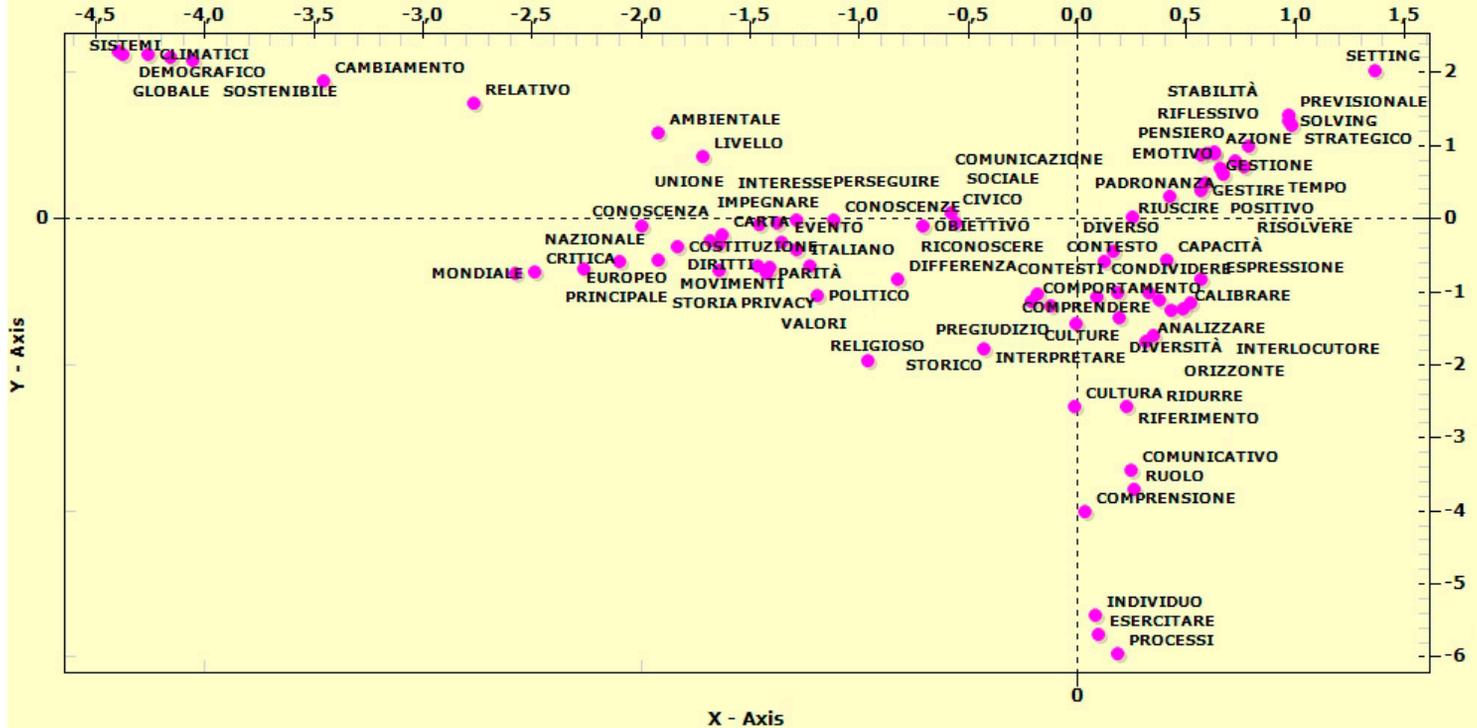


Figura 1. – Rappresentazione cartesiana dei due fattori e distribuzione dei lemmi rispetto ai fattori

1. se consideriamo le tabelle delle due polarità del **Fattore 1** (*Tabb. 2 e 3*) ci pare di poter dire che questo fattore organizza i discorsi attorno a una **dimensione oggettiva-esterna** della competenza, in termini di **conoscenze**, con delle polarità che vanno:
 - a. da lemmi che pertengono ad *aspetti astratti* di essa, ossia principi, valori, teorie, pensieri, per ciò che riguarda la polarità (-), come i lemmi «principale» – «evento» – «generale» – «politico» – «ambientale» – «civico», etc.;
 - b. a lemmi che pertengono ad *aspetti concreti* di essa, ossia pratiche, azioni, verbi, per ciò che riguarda la polarità (+), come i lemmi «riuscire» – «situazione» – «capire» – «cercare» – «prendere», etc.;
2. se consideriamo le tabelle delle due polarità del **Fattore 2** (*Tabb. 4 e 5*) ci pare di poter dire che questo fattore organizza i discorsi attorno a una **dimensione soggettiva-interna** della competenza, in termini di **relazioni**, con delle polarità che vanno:
 - a. da lemmi che pertengono ad aspetti legati all'*Altro*, alla relazione con l'altro, per ciò che riguarda la polarità (-), come i lemmi «pregiudizio» – «storico» – «religioso» – «politico» – «condividere» – «diverso» – «europeo» – «differenza», etc.;
 - b. a lemmi che pertengono ad aspetti legati al *Sé*, alla relazione con sé, per ciò che riguarda la polarità (+), come i lemmi «sostenibile» – «relativo» – «emotivo».

Nella *Figura 2* vediamo la rappresentazione sugli assi fattoriali 1 (asse X) e 2 (asse Y) delle variabili illustrative. Come emerge dal grafico l'unico quadrante nettamente caratterizzato da alcune variabili che si dispongono fortemente lontane dall'origine degli assi, indicando dunque un elevato grado di differenziazione rispetto a tutte le altre, è il quadrante 3, dove troviamo «Reg_Cal», ossia Calabria, e tutte le altre variabili illustrative relative a quello specifico focus group. I restanti 3 quadranti non vedono una forte caratterizzazione rispetto alle variabili illustrative, vi è un lieve grado di differenziazione per i discorsi prodotti nei focus group delle regioni Emilia Romagna (quadrante 2) e Campania-Salerno e Toscana (quadrante 4).

Riportando sul grafico le dimensioni di senso ricavate dall'interpretazione dei dati che abbiamo condotto sin qui otteniamo quanto vediamo nella *Figura 3*.

La *cluster analysis* ha individuato 4 differenti cluster che aggregano un totale di 2279 oggetti (unità di contesto) distribuiti (per ciascun cluster) come indicato nella *Tabella 6*.

VAR. ILLUSTRATIVE

X = Fact. 1 (0,85%) ; Y = Fact. 2 (0,72%)

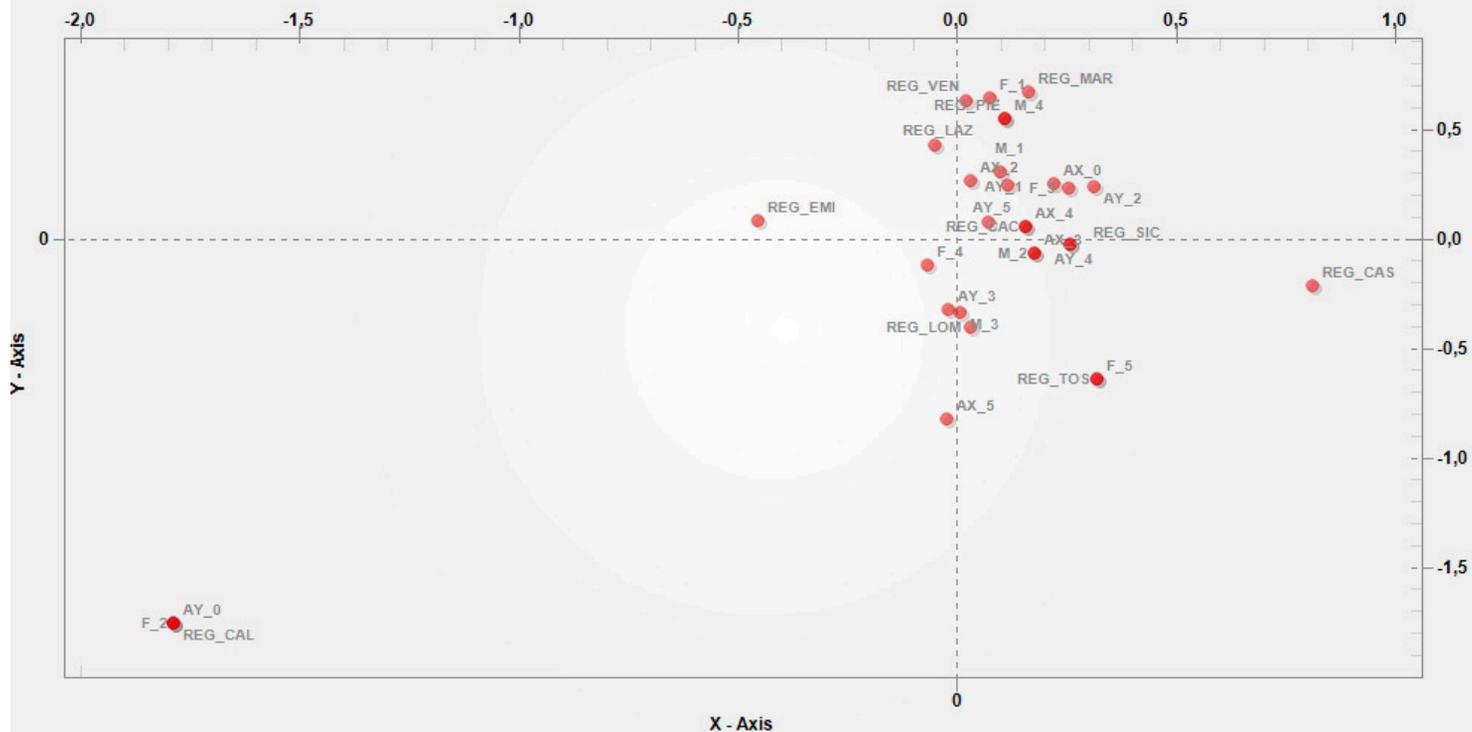


Figura 2. – Rappresentazione cartesiana dei due fattori e distribuzione delle variabili illustrative rispetto ai fattori.

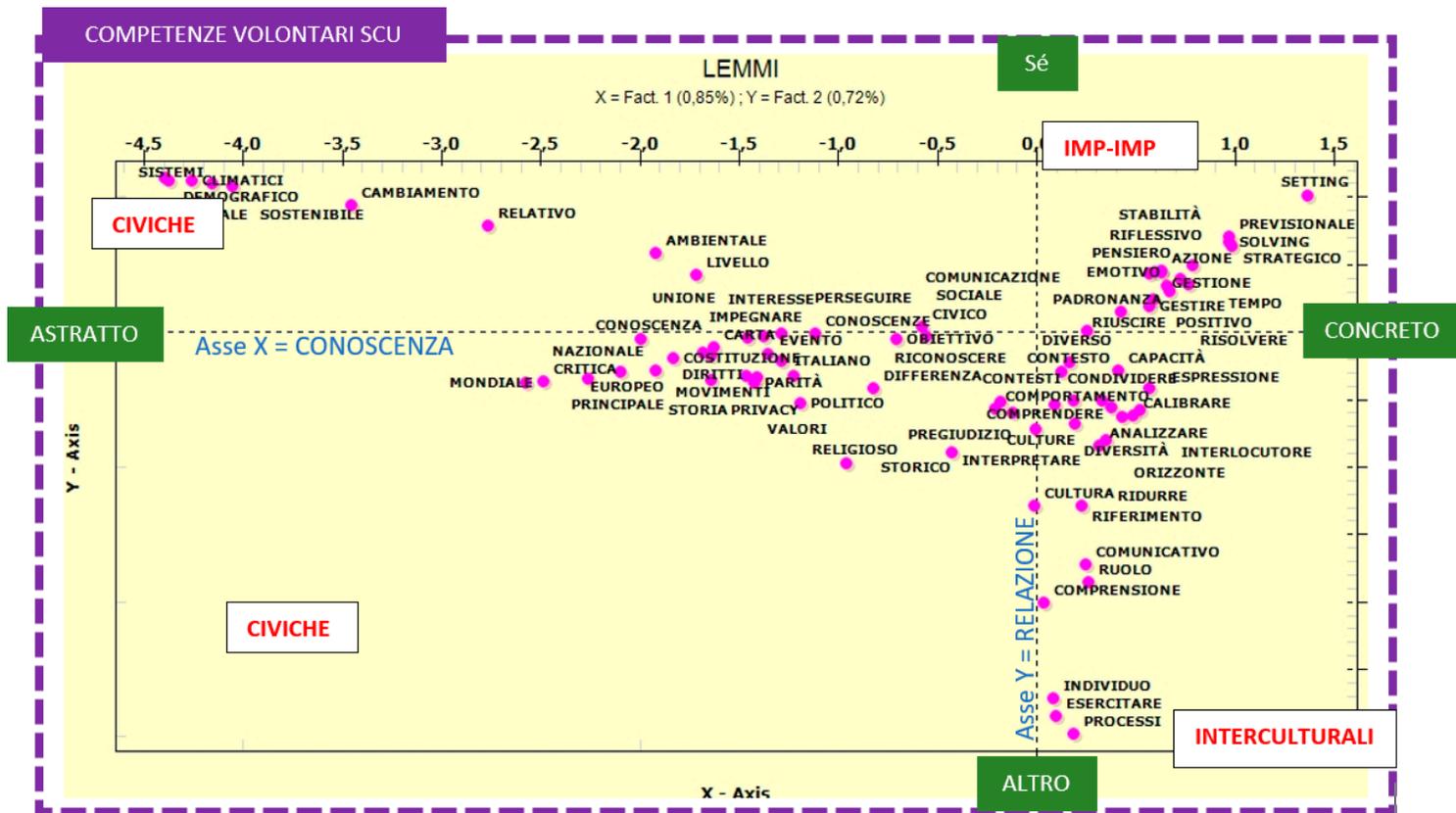


Figura 3. – Spazio semiotico con interpretazione degli assi-fattori e delle loro polarità.

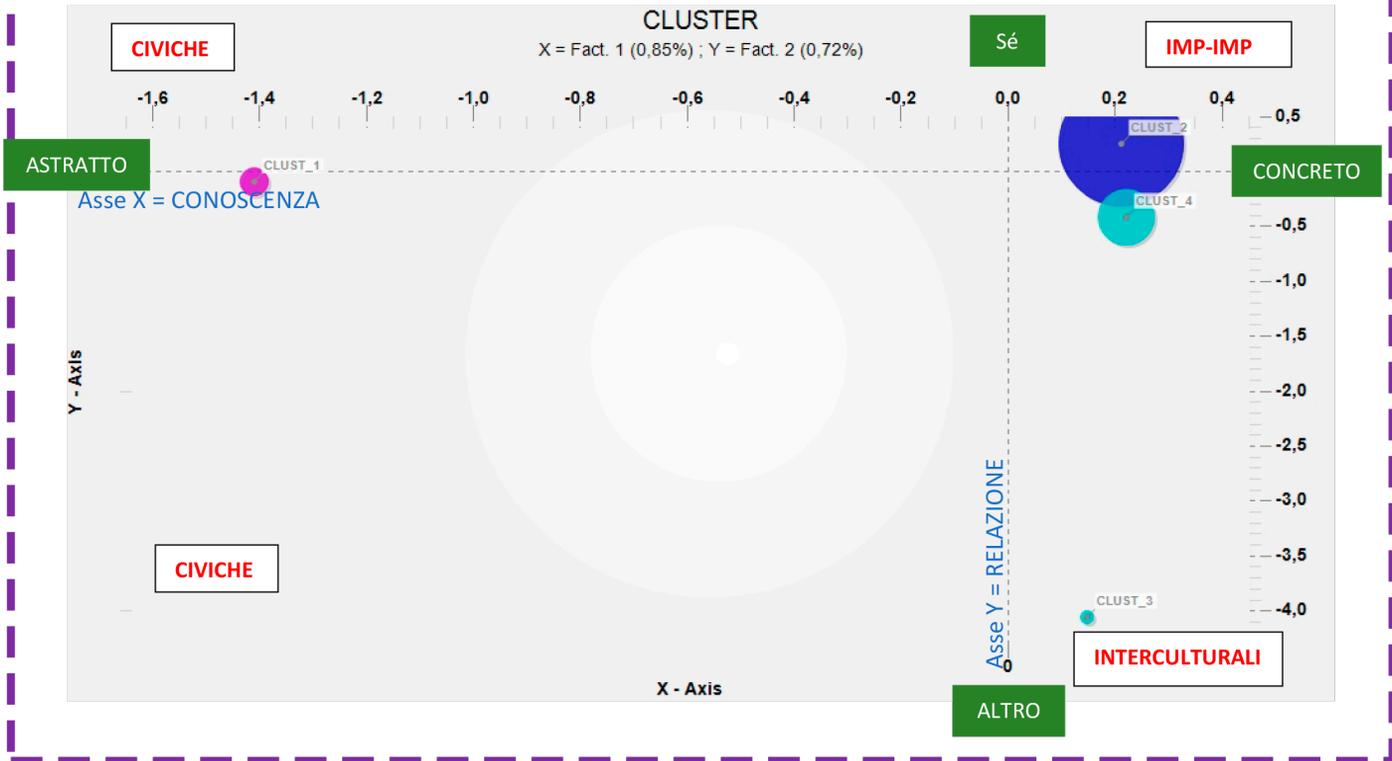


Figura 4. – Spazio semiotico con distribuzione dei cluster rispetto agli assi fattoriali.

Tabella 6. – Cluster e loro composizione.

Cluster 1	216	09,48%
Cluster 2	1489	65,34%
Cluster 3	15	00,66%
Cluster 4	559	24,53%
TOTALE	2279	100,00%

Nella *Figura 4* possiamo vedere come si posizionano questi cluster sul nostro spazio fattoriale.

Analizzando la rappresentazione nello spazio fattoriale e le tabelle di composizione di ciascun cluster rispetto ai lemmi⁶, ordinati in modo decrescente in base al valore del Chi^2 , proviamo a interpretare il senso dei quattro cluster.

- **CLUSTER 1:** i contesti elementari che questo cluster aggrega sono caratterizzati da discorsi specificamente rivolti alle competenze civiche, connotati prevalentemente in termini ideali, di principi, di concetti. Possiamo denominarlo «**Conoscenze civiche**». Si posiziona nel quadrante 3, ma quasi sull'asse X: ragion per cui il valore di influenza del Fattore 2 «Relazione» – asse Y è pressoché nullo, mentre il Fattore 1 «Conoscenza» – asse X influenza questo cluster verso la polarità (-) «Astratto». È il cluster più distante di tutti dall'origine degli assi X, Y, dunque è anche quello che presenta un maggiore grado di differenziazione esterna rispetto a tutti gli altri. Questo cluster conferma ulteriormente che i discorsi prodotti dai volontari in merito alle competenze civiche sono organizzati da rappresentazioni di esse tendenti a concepirle come conoscenze astratte.
- **CLUSTER 2:** i contesti elementari che questo cluster aggrega sono caratterizzati prevalentemente da discorsi riguardanti l'area delle competenze «Imparare ad imparare» e sono connotati in modo soggettivo, ossia in termini di auto-riferimento della competenza come condizione soggettiva, come qualità personale e tendenzialmente di natura concreta, pratica, operativa. Possiamo denominarlo «**Saper essere**». Si posiziona nel quadrante 1 determinato dal «Fattore 1 – Conoscenza con polarità: Concreto» e dal «Fattore 2 – Relazione con polarità: Sé»: ciò conferma la chiave di lettura delle competenze «Imparare ad imparare» in termini soggettivi, di qualità personali, aventi caratteristica pratico-concreta.

⁶ Il limite di caratteri fissato per gli articoli non ci consente di riportare le 4 tabelle con i lemmi e i valori del Chi^2 .

- **CLUSTER 3:** i contesti elementari che questo cluster aggrega sono caratterizzati da discorsi legati alle competenze interculturali, connotati prevalentemente in termini relazionali, di propensione verso gli altri, l'altro. Possiamo denominarlo «**Intercultura come relazione**». Si posiziona nel quadrante 4 ma vicino all'asse Y: per tale ragione esso è influenzato quasi esclusivamente dal «Fattore 2 – Relazione, con polarità: Altro». Ciò conferma il senso di questo cluster come un aggregatore di discorsi sulla competenza interculturale connotata soprattutto in termini di «relazionalità con l'altro», di «ascolto», di «propensione verso».
- **CLUSTER 4:** i contesti elementari che questo cluster aggrega sono caratterizzati da discorsi legati sempre alle competenze interculturali ma connotati prevalentemente in termini di vissuti personali, ossia di racconti esperienziali su questo aspetto competenziale. Possiamo denominarlo «**Intercultura come vissuto**». Si posiziona nel quadrante 4 ma molto più vicino all'asse X: dunque esso è determinato da il «Fattore 1 – Conoscenza verso la polarità Concreto» e il «Fattore 2 – Relazione verso la polarità Altro», sebbene quest'ultimo fattore concorra in misura ridotta. I discorsi aggregati da questo cluster pertengono alla competenza interculturale connotata tendenzialmente in termini di esperienza, rispetto a vissuti soggettivi.

Vediamo negli istogrammi di *Figura 5* la misura percentuale dell'influenza dei due fattori, ossia «Conoscenza» (Fattore 1) e «Relazione» (Fattore 2), su ciascuno dei 4 cluster esaminati.

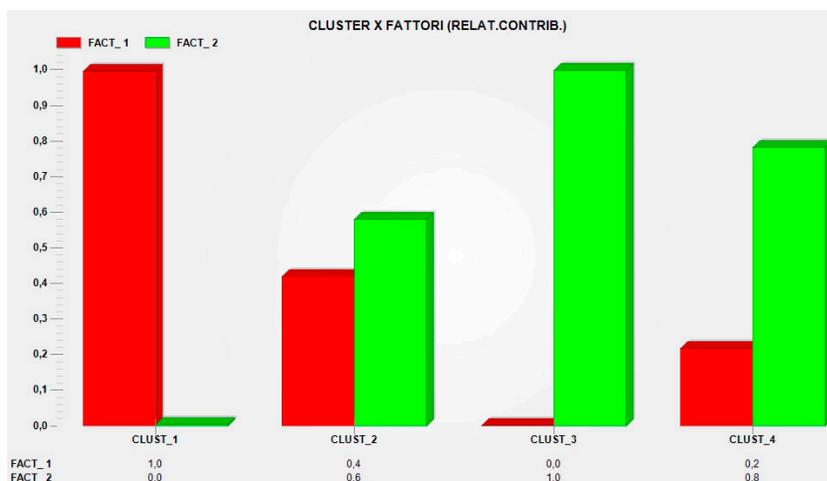


Figura 5. – Incidenza dei due fattori nella composizione di ciascuno dei 4 cluster.

Tabella 7 – Variabili x cluster (valori percentuali).

VARIABLE	CLUST 1	CLUST 2	CLUST 3	CLUST 4
_Ax_0	07,80	68,09	00,00	24,11
_Ax_2	09,07	68,55	00,40	21,98
_Ax_3	10,53	63,62	00,92	24,94
_Ax_4	08,53	62,79	00,39	28,29
_Ax_5	11,61	57,10	01,94	29,35
_Ay_0	09,38	53,13	03,13	34,38
_Ay_1	07,89	66,59	00,23	25,29
_Ay_2	08,50	69,67	00,33	21,50
_Ay_3	12,94	59,87	01,32	25,88
_Ay_4	08,18	64,15	00,00	27,67
_Ay_5	09,31	65,91	00,70	24,08
_F_1	07,09	72,64	00,00	20,27
_F_2	09,38	53,13	03,13	34,38
_F_3	08,71	67,31	00,32	23,66
_F_4	10,50	63,39	00,81	25,30
_F_5	12,20	58,13	01,63	28,05
_M_1	08,73	67,59	00,13	23,54
_M_2	10,53	63,62	00,92	24,94
_M_3	09,89	63,46	01,19	25,46
_M_4	08,84	66,67	00,34	24,15
_Reg_CaC	08,53	62,79	00,39	28,29
_Reg_Cal	09,38	53,13	03,13	34,38
_Reg_CaS	07,49	65,20	00,88	26,43
_Reg_Emi	13,81	61,90	00,95	23,33
_Reg_Laz	10,00	72,00	00,00	18,00
_Reg_Lom	09,82	65,09	01,09	24,00
_Reg_Mar	07,32	73,17	00,00	19,51
_Reg_Pie	08,84	66,67	00,34	24,15
_Reg_Sic	08,18	64,15	00,00	27,67
_Reg_Tos	12,20	58,13	01,63	28,05
_Reg_Ven	06,94	72,25	00,00	20,81

Il **Cluster 1** – «**Conoscenze civiche**» è quasi totalmente influenzato dal «Fattore 1 – Conoscenza» (asse X); il **Cluster 2** – «**Saper essere**» è influenzato per il 40% dal «Fattore 1 – Conoscenza» (asse X) e per il 60% dal «Fattore 2 – Relazione»; il **Cluster 3** – «**Intercultura come relazione**» è quasi totalmente influenzato dal «Fattore 2 – Relazione»; il **Cluster 4** – «**Intercultura come vissuto**» è influenzato per il 20% dal «Fattore 1 – Conoscenza» e per l'80% dal «Fattore 2 – Relazione». È interessante notare come i Cluster 1 e 3 sono determinati da uno solo dei fattori dimensioni, rispettivamente il Fattore 1 e il Fattore 2, e sono anche quelli più piccoli tra i 4 cluster del corpus.

Guardiamo ora (Tab. 7) il peso dei 4 cluster rispetto alle variabili illustrative con cui abbiamo segmentato il corpus, per capire se vi siano delle correlazioni significative.

Vediamo ora di analizzare i dati della Tabella 7 guardando ciascuna variabile e le sue modalità, aiutandoci con degli istogrammi. Cominciamo con i valori delle variabili Ax e Ay indicanti l'età dei partecipanti, rispettivamente 18-25 anni (Ax) e 26-30 anni (Ay) e le modalità che hanno assunto nei focus.

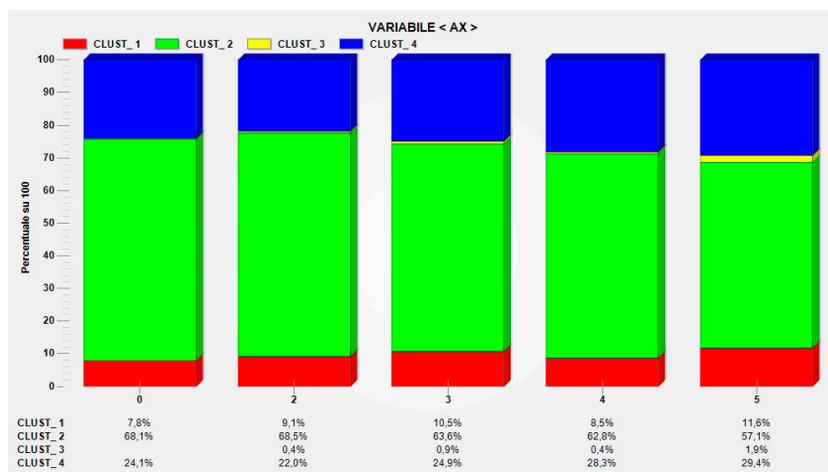


Figura 6. – Pertinenza dei 4 cluster rispetto alla variabile AX.

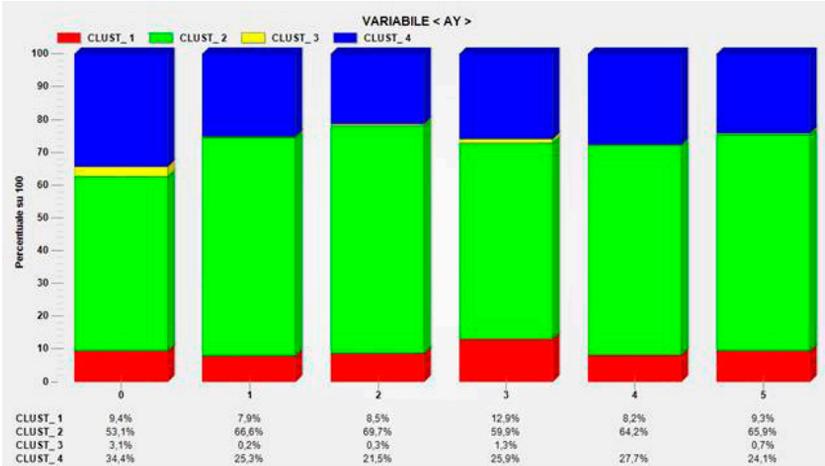


Figura 7. – Pertinenza dei 4 cluster rispetto alla variabile AY.

Come si può vedere chiaramente dai grafici delle *Figure 6 e 7* non vi sono variazioni particolarmente significative nelle composizioni percentuali dei 4 cluster al variare del numero di volontari per fascia di età partecipanti ai focus, né per la fascia 18-25 anni, né per quella 26-30 anni. Lo stesso vale per le variabili relative al sesso (*Figg. 8 e 9*).

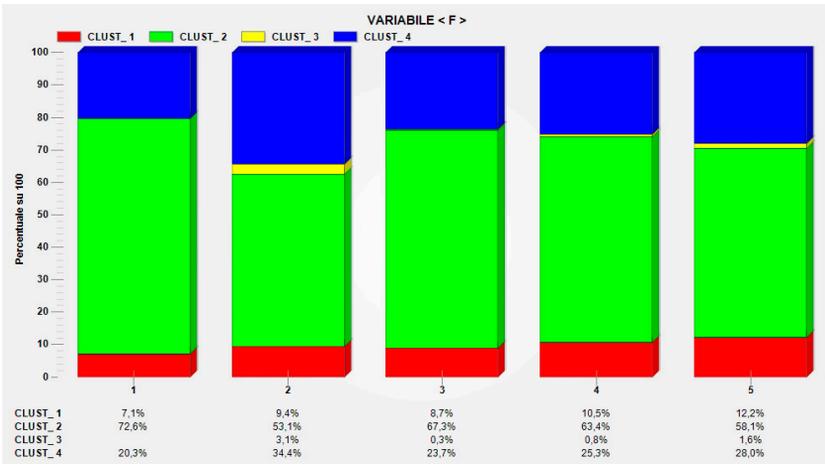


Figura 8. – Pertinenza dei 4 cluster rispetto alla variabile F.

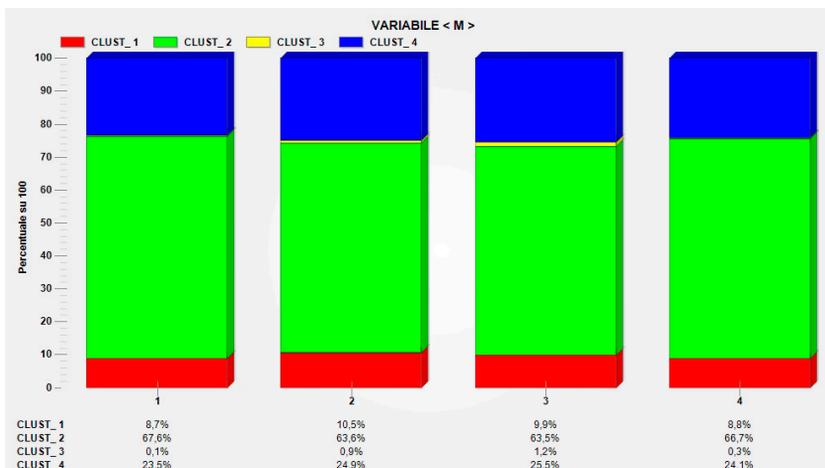


Figura 9. – Pertinenza dei 4 cluster rispetto alla variabile M.

Diversa invece è la situazione se guardiamo ai dati percentuali della composizione dei 4 cluster in riferimento alla variabile REG (Fig. 10), ossia la regione in cui è stato condotto ciascun focus group.

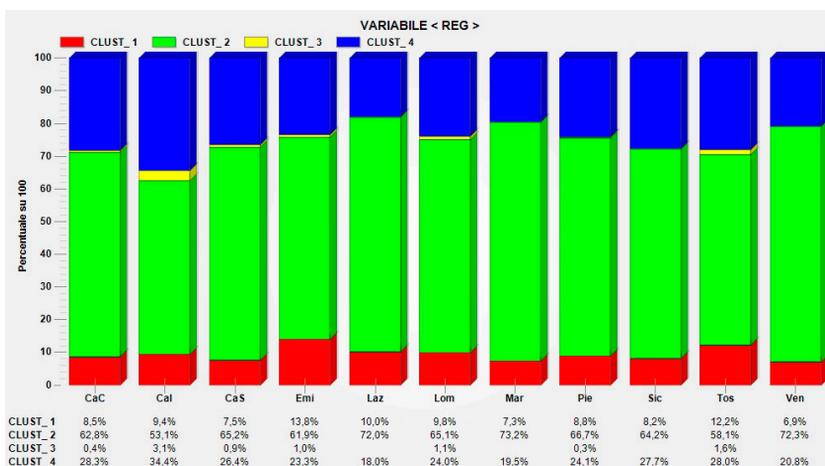


Figura 10. – Pertinenza dei 4 cluster rispetto alla variabile REG.

Leggendo complessivamente i dati emersi dalle analisi condotte (analisi delle corrispondenze e cluster analysis) possiamo dire che l'addensamento della maggior parte dei lemmi del corpus attorno all'origine degli assi fattoriali (X, Y) indica complessivamente una scarsa articolazione/differenziazione interna dei discorsi prodotti dai volontari nei focus group. In parte ciò può essere riconducibile al fatto che i partecipanti erano canalizzati verso espressioni comuni attinte dal documento del «Referenziale delle competenze».

Nello spazio fattoriale risultano rappresentate le competenze civiche, le competenze interculturali e quelle dell'imparare ad imparare, con una preminenza dei discorsi intorno alle «competenze civiche», seguiti in misura minore da quelli attorno alle «competenze interculturali» e infine, ancor meno, da quelli su «imparare ad imparare».

I lemmi riferibili alle **competenze civiche** si collocano nei quadranti 2 e 3 e ciò fa pensare che esse vengano simbolizzate prevalentemente dai volontari in termini di conoscenze astratte, teoriche, riguardanti tanto condizioni soggettive quanto la relazionalità con gli altri. Il **Cluster 1** – «**Conoscenze civiche**» sottolinea una connotazione di queste competenze in termini ideali, di principi, di concetti.

I lemmi riferibili alle **competenze interculturali** si collocano principalmente nel quadrante 4 e ciò fa pensare che esse vengano simbolizzate prevalentemente dai volontari in termini di conoscenze concrete, pratiche, riguardanti soprattutto la relazionalità con gli altri. Il **Cluster 3** – «**Intercultura come relazione**» indica una connotazione in termini relazionali, di propensione verso gli altri, l'altro, e il **Cluster 4** – «**Intercultura come vissuto**» ne dà una connotazione in termini di vissuti personali, ossia di racconti esperienziali.

I lemmi riferibili alla **competenza «imparare ad imparare»** si collocano principalmente nel quadrante 1 e ciò indicherebbe che esse vengono simbolizzate prevalentemente dai volontari in termini di conoscenze concrete, pratiche, riguardanti soprattutto condizioni soggettive, del proprio essere. Il **Cluster 2** – «**Saper essere**» corrobora questa lettura, aggregando discorsi che fanno riferimento a condizione soggettiva, qualità personale, caratteristiche concrete, pratiche, operative.

I pochi lemmi riferibili alle **competenze personali, interpersonali e della comunicazione** tendono ad addensarsi attorno all'origine degli assi fattoriali, dunque risultano essere poco influenzati dalle dimensioni di senso sottese, con una lieve prevalenza dei quadranti 1 e 4: dunque poca articolazione, con una lieve tendenza verso un'idea di tali competenze in termini di conoscenze pratiche e implicanti la relazione con sé e con gli altri. La *cluster analysis* non restituisce aggregati riconducibili a contenuti specificamente legati a queste competenze. La simbolizzazione ad esse sottese appare essere nei termini del «noto», «scontato» e pertanto stereotipo.

5. CONCLUSIONI

I dati ottenuti dall'analisi ed interpretazione dei discorsi prodotti nei focus group ci dicono che in prevalenza la competenza è assunta come sinonimo di conoscenza, soprattutto per ciò che concerne le competenze civiche. Ciò rappresenta una criticità che indica una linea di sviluppo della ricerca verso la progettazione di un intervento formativo capace di lavorare sulla integrazione delle conoscenze con il *saper fare*, ossia coi comportamenti congruenti con le definizioni acquisite, ma anche col *saper essere*, ossia con l'assunzione di atteggiamenti allineati alla dimensione valoriale di quelle competenze. Il che ci porta anche a suggerire una progettazione della formazione che preveda l'utilizzo di metodologie di tipo attivo, le quali mettendo il formando in situazioni didattiche esperienziali ed emotivamente coinvolgenti, possono esprimere un reale potenziale trasformativo in ordine alle criticità evidenziate. Pensiamo all'apporto del *reflective learning* e delle arti performative (Colazzo & Manfreda, 2019).

Appare anche necessario problematizzare il senso e il ruolo che il volontario sembra assegnare alle competenze comunicative, al controllo delle emozioni e alle capacità relazionali, per farle uscire fuori dalla tautologia per la quale «essendo volontari si è empatici e si ha propensione a spendersi per gli altri», che pare emergere dai discorsi analizzati.

Infine, nella complessità odierna l'imparare ad imparare si configura come competenza strategica e irrinunciabile e anche questa dimensione di indagine è risultata non priva di criticità, apparendo riferita spesso a qualità interne possedute aprioristicamente, quasi innate, mentre ben sappiamo quanto e come vi si possa lavorare per costruirla e svilupparla.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Alberici, A., & Di Rienzo, P. (2014). Learning to learn for individual and society. In R. Deakin Crick, C. Stringer, & K. Ren (Eds.), *Learning to learn: International perspectives from theory and practice* (pp. 87-104). New York: Routledge.
- Ascoli, U., & Pavolini, E. (2017). *Volontariato e innovazione sociale oggi in Italia*. Bologna: il Mulino.
- Carli, R., & Paniccia, R. M. (1999). *Psicologia della formazione*. Bologna: il Mulino.
- Carli, R., & Paniccia, R. M. (2002). *L'analisi emozionale del testo. Uno strumento psicologico per leggere testi e discorsi*. Milano: FrancoAngeli.

- Colazzo, S., & Manfreda, A. (2019). *La comunità come risorsa. Epistemologia, metodologia e fenomenologia dell'intervento di comunità. Un approccio interdisciplinare*. Roma: Armando.
- Consiglio europeo (2018). *Raccomandazione sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente*. Bruxelles.
- Di Rienzo, P. (2020). Making informal adult learning visible: The recognition of the third sector professionals' key competences. *Education Sciences*, 10(9), 1-15.
- Khasanzyanova, A. (2017). How volunteering helps students to develop soft skills. *International Review of Education*, 63(3), 363-379.
- Lancia, F. (2004). *Strumenti per l'analisi dei testi. Introduzione all'uso di T-LAB*. Milano: FrancoAngeli.
- Lancia, F. (2012). *The logic of the T-LAB tools explained*. <http://www.tlab.it>
- Manfreda, A. (2018). Differenza, alterità e riconoscimento nell'agire sociale. Il caso di studio: «Donna: parliamone insieme». *Educational Reflective Practices*, 1, 87-107.
- Margottini, M. (2017). *Competenze strategiche a scuola e all'università. Esiti di indagini empiriche e interventi formative*. Milano: LED Edizioni.
- Milana, M., Webb, S., John Holford, J., Waller, R., & Jarvis, P. (Eds.). (2018). *The Palgrave international handbook on adult and lifelong education and learning*. London: Palgrave Macmillan.
- OECD (2016). *Technical report of the survey of adult skills (Programme for the International Assessment of Adult Competencies)*. Paris: OECD Publishing.
- Peirce, Ch. (2008). Alcune conseguenze di quattro incapacità. In *Scritti scelti*, Parte prima, Vol. III. Torino: Utet.
- Pellerey, M. (2010). *Competenze. Il ruolo delle competenze nei processi educativi scolastici e formativi*. Napoli: Tecnodid.
- Ryken, D. S., & Salganik, L. H. (2007). *Agire le competenze chiave. Scenari e strategie per il benessere consapevole*. Milano: FrancoAngeli.
- Sebeok, Th. A. (2001). L'io semiotico. In Th. A. Sebeok, S. Petrilli, & A. Ponzio, *Semiotica dell'io* (pp. 65-72). Roma: Meltemi.
- Sebeok, Th. A. (2003). *Segni. Un'introduzione alla semiotica* (trad. it.). Roma: Carocci.
- UNESCO Institute for Lifelong Learning (2018). *Recognition, validation and accreditation of youth and adult education as a foundation of lifelong learning*. Hamburg: UIL.

RIASSUNTO

Il contributo presenta i risultati della ricerca sulle competenze di cittadinanza degli operatori volontari del servizio civile, realizzata con la partecipazione del Forum Nazionale Terzo Settore e con Arci Servizio Civile. Il tema delle competenze di cittadinanza e della loro valorizzazione è ritenuto cruciale sia sul piano delle politiche, sia dal punto di vista degli studi internazionali. Sono stati condotti undici focus group, rivolti agli operatori volontari, distribuiti in dieci differenti regioni italiane, per un totale di 56 partecipanti. Tutto il materiale discorsivo prodotto è stato registrato e trascritto e reso idoneo per essere successivamente sottoposto ad analisi statistica, condotta in particolare mediante l'analisi delle corrispondenze e la cluster analysis. La scelta del metodo, e conseguentemente dello strumento, per il trattamento e l'analisi dei dati è scaturita all'interno di una prospettiva teorica di tipo semiotico. I dati ottenuti dall'analisi ed interpretazione dei discorsi prodotti nei focus group ci dicono che in prevalenza la competenza è assunta come sinonimo di conoscenza, soprattutto per ciò che concerne le competenze civiche. Anche rispetto al senso e al ruolo che il volontario sembra assegnare alle competenze comunicative, al controllo delle emozioni e alle capacità relazionali, appare necessario problematizzare lo sviluppo di tali competenze, considerando quanto le attività legate al mondo del volontariato siano ad alto contenuto relazionale ed emotivo.

Parole chiave: Apprendimento esperienziale; Apprendimento permanente; Competenze di cittadinanza; Servizio civile; Volontariato.

How to cite this Paper: Di Rienzo, P., & Manfreda, A. (2022). Le competenze di cittadinanza dei volontari del Servizio Civile Universale. Uno studio empirico [The citizenship competences of the volunteers of the Universal Civil Service. An empirical study]. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies*, 25, 77-101. doi: <https://dx.doi.org/10.7358/ecps-2022-025-madi>