



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO**  
**Dipartimento di Scienze Umane, Filosofiche e della**  
**Formazione**

**Dottorato di ricerca in “Metodologia della ricerca educativa”**

**X Ciclo – Nuova Serie**

**ABSTRACT**

**LA MEDIAZIONE CULTURALE DEL SISTEMA**  
**UNIVERSITARIO**

**Coordinatore**  
**Prof. Giuliano Minichiello**

**Dottoranda**  
**Nadia Pecoraro**

**Tutor**  
**Prof.ssa Giulia Savarese**

Negli ultimi quindici anni l'Università italiana è stata chiamata a realizzare al proprio interno un cambiamento negli aspetti organizzativi e didattici in linea con il mutamento del Welfare italiano (Salvatore & Scotto di Carlo, 2005) e su sollecitazione dell'Unione Europea (EC; 2000, 2001, 2006, 2009) che invita gli istituti formativi a rispondere in modo adeguato alla “*Modernizzazione del modello sociale europeo*” (EC, 2000). Queste modifiche che hanno trovato la loro attuazione in numerose riforme legislative, l'ultima delle quali è la *legge Gelmini* (204) del 30 Dicembre 2010. Pur mantenendo il proprio mandato istituzionale formativo, l'Università ha dovuto fronteggiare due questioni importanti: la prima riguarda l'impossibilità di assimilare tout court la conoscenza all'occupazione lavorativa, la seconda, invece, riguarda la necessità di instaurare un dialogo efficiente ed efficace tra gli interlocutori dell'Università stessa (studenti, docenti, il personale, famiglie, mondo del lavoro) sempre più differenziati ed eterogenei.

Per rispondere a questo mandato essa si è trasformata in un *servizio* che, in quanto tale, eroga prestazioni e costruisce prodotti definiti, in questo caso, dalla formazione degli studenti. La logica di servizio, si associa immediatamente a quella della Qualità, quale parametro per interpretare da un lato ai bisogni, desideri e richieste dei clienti, e dall'altro per offrire servizi che soddisfano tali esigenze (Gentile & Coccozza, 2000). La Qualità del servizio Universitario è, quindi, in questa ottica garanzia del miglioramento dell'offerta formativa, nonché dell'occupabilità delle persone e di conseguenza sostegno allo sviluppo del sistema produttivo (EC, 2006; 2009).

La declinazione della qualità all'interno dell'Università ha richiesto sempre più una capacità di negoziare tra la richiesta di soddisfazione degli standard europei e nazionali e la domanda locale, definita dagli utenti tra i quali gli studenti. Questi ultimi costituiscono i *clienti* del servizio nonché il prodotto dello stesso, e non son più ritenuti *utenti* passivi ma pensati come co-costruttori del servizio stesso (Vairetti, 1995; Salvatore, 2001).

Nella prima parte di questo lavoro, accanto alla presentazione della letteratura sui temi del servizio e della qualità universitaria, viene dato ampio risalto al modo con cui la prospettiva socio-costruttivista e psicodinamica (Cole, 1996; Carli, 1999; Gergen, 1985, 1999; Harrè & Gillett, 1994; Matte Blanco, 1975; Salvatore & Scotto di Carlo, 2005), all'interno del paradigma interpretativista, affronta il tema della qualità. In particolare è esplicitato il ruolo che gli studenti rivestono nell'implementazione di servizi di qualità a partire dai significati che gli studenti attribuiscono all'esperienza universitaria. Questi possono essere considerati come i vettori della loro partecipazione ed implicazione nel contesto formativo configurando l'intensità, le modalità degli investimenti, la forma delle pratiche organizzative e cognitive agite dagli stessi. L'università, quindi deve essere attenta a cogliere questi processi di significazione individuando come essi intervengono nell'implementazione degli interventi realizzati per migliorare la Qualità, ed interrogandosi sul suo ruolo nella riproduzione o trasformazione.

Nella seconda parte è presentato, all'interno della cornice teorica presentata, un lavoro di ricerca effettuato su 310 studenti iscritti dal primo al quarto anno alla Facoltà di Scienze della Formazione (rispettivamente ai corsi di laurea in Scienze

dell'educazione e Scienze della Formazione Primaria) dell'Università degli Studi di Salerno. Si tratta di un campionamento di convenienza per quote proporzionali (Ortalda, 1998) rispetto ai corsi di laurea e agli anni di iscrizione (Blalock JR, 1960; Carli & Salvatore, 2001; McBurney, 2001).

L'obiettivo della ricerca è stato verificare se, a fronte dei modelli culturali degli studenti: a) l'incontro con i setting formativi produca una modifica dei processi di significazione degli studenti universitari; b) questa modifica segua traiettorie simili per i processi di significazione riguardanti rispettivamente il *contesto sociale ed universitario* e *professionale* in relazione anche all'afferenza al *Corso di Laurea* o all'*anno di iscrizione*.

In altri termini questa ricerca ha inteso esplorare la capacità dei setting formativi di mediare i Modelli Culturali (processi di significazione) degli studenti (Carli & Paniccia, 1999).

Agli studenti è stato somministrato un questionario costruito *ad hoc* facendo riferimento al repertorio di significati culturali proprio del metodo ISO (Carli, Paniccia, 2002; 2003; Carli, Salvatore, 2001; Salvatore, Mannarini, Rubino, 2004; Salvatore *et al.*, 2008) che rileva due aree di analisi: *Area del contesto sociale ed universitario* e *Area della formazione professionale*.

Le risposte al questionario sono state trattate considerando le due macro aree di analisi. Per entrambe la matrice di risposte ottenuta dalla somministrazione del questionario è stata elaborata attraverso una procedura di analisi multidimensionale (Metastasio & Cini, 2009).

I risultati della ricerca evidenziano che in generale i setting formativi hanno un impatto sui modelli culturali degli studenti, sia per quanto riguarda la rappresentazione del *contesto sociale ed universitario* che *professionale*, e questo impatto si traduce sia nella riproduzione di questi modelli che nella loro trasformazione.

Rispetto alla rappresentazione del *contesto sociale e universitario* la mediazione non opera diversamente rispetto ai corsi di laurea (Scienze della formazione Primaria e Scienze dell'Educazione). In altri termini formarsi per fare l'insegnante, piuttosto che l'educatore, non incide sul rapporto con il contesto micro-macro sociale e universitario. Nel tempo i Modelli culturali, però, si modificano per entrambe i corsi di laurea in una direzione non adeguata, di maggiore *anomalia* da un lato, o di investimento senza progetto. Questo risultato è significativo ed evidente negli studenti del corso di laurea in Scienze dell'Educazione.

Nel caso della *rappresentazione del contesto professionale*, invece, i risultati si presentano come invertiti. Il primo dato evidenzia come i Modelli Culturali degli studenti afferenti ai due corsi di laurea sono mediati secondo traiettorie diverse, proprio perché i setting formativi si configurano come diversi nei contenuti e nelle pratiche. Gli studenti di Scienze della formazione Primaria, si orientano verso una maggiore professionalità, invece la traiettoria seguita dagli studenti di Scienze dell'Educazione sembra essere a rischio, in quanto fortemente ancorata all'idea di *volontariato* e di *aiuto ai bisognosi*. Ultimo aspetto rilevante nella rappresentazione dell'*area professionale* riguarda la mancata modifica dei modelli culturali degli

studenti nel tempo. Questo dato fa ipotizzare che i setting formativi riproducano nel tempo questi Modelli Culturali, per entrambe i corsi di laurea.

Nell'ultima parte, inoltre, accanto alla discussione dei risultati, è stata effettuata una riflessione sui risultati e sulla necessità di interventi che mirino allo sviluppo della competenza contestuale degli studenti, intesa come capacità a costruire una rappresentazione sensata dell'Università, della formazione e della professione che - in questa ottica - è parte integrante di una strategia di sviluppo della qualità. L'università è chiamata in questo momento storico, da questo punto di vista, a pensare dispositivi che permettano di raccogliere e mappare tali universi di significati ed ad orientare, a partire dalla loro conoscenza, strategie di sviluppo della qualità.

Infine sono stati affrontati i punti critici definiti dalla metodologia stessa e dall'applicazione di una metodologia longitudinale, nonché le linee di sviluppo. La prima di queste riguarda la relazione tra i Modelli Culturali e carriere universitarie, la seconda, già in analisi vuole verificare l'esistenza di una continuità/discontinuità tra Modelli Culturali di studenti e genitori (Ruggeri *et al.*, 2011), quindi verificare il ruolo di mediazione del setting formativo all'interno di questa relazione. La terza si orienta verso una riflessione che concerne l'introduzione dei concetti di *transizione* ed *identità*. Il setting formativo, pertanto, può produrre una rottura dei Modelli Culturali che genera a sua volta una transizione (Zittoun, 2004; 2007b, 2008, 2009) verso un nuovo modello di significazione e quindi un nuovo posizionamento identitario (Hermans & Ligorio, 2005; Salgado & Gonçalves, 2007) verso l'oggetto Università e verso Sé (Simão, 2005).

## **English abstract. *THE UNIVERSITY CULTURAL MEDIATION***

Over the last fifteen years, the Italian University was asked to make an internal change in the organization and teaching in line with the change of the Italian Welfare (Salvatore & Scotto di Carlo, 2005) and following the invitation of the European Union (EC; 2000, 2001, 2006, 2009), which calls on educational institutions to respond adequately to the "Modernising the European social model" (EC, 2000). These changes, which have found their implementation in a number of legislative reforms, the latter of which is the law Gelmini (204) of 30 December 2010.

While respecting their official duties, the University has faced two major issues: the first is the inability to assimilate outright job knowledge to employment, the second one concerns the need to establish an efficient and effective dialogue between stakeholders same University (students, faculty, staff, families, employers) increasingly differentiated and heterogeneous. To meet this mandate, it has turned into a service that, as such, provides services and manufactures products defined in this case, the training of students. The service logic, is immediately associated with that of Quality, as a guideline for interpreting from one side to the needs, desires and demands of customers, and the other to provide services that meet those needs (Gentile & Coccozza, 2000). The University Quality of service is, therefore, in this view of the improvement guarantee of training and employability of people and therefore support the development of the productive system (EC, 2006, 2009). The declination of quality within the University has increasingly required a capacity to negotiate between the demand satisfaction of European standards and national and local demand, defined by users including students. These are the customers of the service and the product of the same, and am no longer regarded as passive consumers but as co-builders thought the service (Vairetti, 1995, Salvatore, 2001).

In the first part of this work, alongside the presentation of the literature on the topics of service and quality university, much prominence is given to the way in which the socio-constructivist and psychodynamic perspective (Cole, 1996; Carli, 1999; Gergen, 1985, 1999 ; Harré & Gillett, 1994; Matte Blanco, 1975; & Salvatore Scotto di Carlo, 2005), within the paradigm interpretativist, addresses the issue of quality. In particular, explained the role that students play in the implementation of quality services from the meanings that students attribute academic experience. These can be considered as carriers of their participation and involvement in the training environment by configuring the intensity, the mode of investment, the form of organizational practices and cognitive act by themselves. The university, so it must be careful to understand these processes of signification by identifying how they are involved in the implementation of interventions to improve quality, and questioning about his role in the reproduction or transformation.

In the second part is presented, within the theoretical framework presented, a research work carried out on 310 students from first to fourth year at the Faculty of Education (with respect to degree courses in Education Science and Primary Education) of the University of Salerno. This is a sample of convenience for

proportional shares (Ortalda, 1998) compared the degree and years of attendance (JR Blalock, 1960; Carli & Salvatore, 2001; McBurney, 2001).

The objective of this research was to determine whether, in the face of cultural patterns of students: a) the meeting with the educational setting produces a change of signification processes of university students, b) this change follow trajectories similar to the processes of signification which deal with the social and academic and professional in relation to participation as a specific degree course or year of attendance. In other words, this research aimed to explore the ability of the educational setting to mediate Cultural Models (processes of signification) of the students (Carli & Paniccchia, 1999).

Students were given a questionnaire constructed ad hoc with reference to its repertoire of cultural meanings of the ISO method (Carli & Paniccchia, 2002, 2003, Carli, Salvatore, 2001; Salvatore, Mannarini, Rubino, 2004; Salvatore *et al.*, 2008) notes that two areas of analysis: Area of the social and academic and vocational training area.

The questionnaire responses were treated considering two main areas of analysis. For both the matrix of responses obtained after administration of the questionnaire was developed through a process of multidimensional analysis (Metastasio & Cini, 2009).

The results of the research show that in general the educational setting have an impact on the cultural patterns of students, both as regards the representation of the social and academic and vocational education, and this impact is reflected both in the reproduction of these models in their transformation.

Compared to the representation of the social and academic mediation fails to act differently with respect to degree courses (Primary Education Science and Education Science). In other words formed by a teacher, rather than the educator, does not affect the relationship with the micro-macro context of social and academic. Over time, the cultural models, however, are modified for both degrees in one direction is not adequate, more anomic one hand, without a project or investment. This result is significant and evident in the student's degree program in Education.

In the case of the representation of the professional environment, however, the results are presented as reversed. The first figure shows how the Cultural Models of students belonging to the two degree programs are the second mediated different trajectories, because the educational setting are configured as different in content and practices. Students in Primary Education Science, the direction of a more professional, but the trajectory followed by the students of Education Science seems to be at risk, as deeply rooted in the idea of volunteering and help the needy. Last important aspect in the representation of the professional concerns of no change of cultural patterns of students over time. This fact leads to the assumption that the educational setting in time reproduce these cultural models, for both degree programs.

In the last part, also, next to the discussion of results, and was made a reflection on the results and the need for interventions aiming at the development of contextual competence of students, meaning the ability to construct a meaningful representation of the University, training and the profession - in this context - is an integral part of a

strategy for quality development. The university is called at this historic moment, from this point of view, to think about arrangements to collect and map these universes of meaning and guidance, from their knowledge, strategies for quality development.

Finally we have covered the critical points defined by the same methodology and application of a longitudinal methodology, and the lines of development. The first of these concerns the report, the relationship between Cultural Models and academic careers, the second, already in analysis seeking to verify the existence of a continuity/discontinuity between Cultural Models of students and parents (Ruggeri *et al.*, 2011), then test the mediating role of educational settings within this relationship. The third is geared toward a discussion concerning the introduction of the concepts of identity and transition. The educational setting, therefore, may produce a rupture of Cultural Models, which in turn generates a transition (Zittoun, 2004, 2007b, 2008, 2009) towards a new model of signification and positioning a new identity (Hermans & Ligorio, 2005; Salgado & Gonçalves, 2007) to the University and subject to self (Simão, 2005).