



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI BARI  
ALDO MORO



## FEEDBACK E OPINIONI STUDENTI DALL'ISTANZA FORMALE ALL'ESIGENZA SOSTANZIALE

Serafina Pastore

Dipartimento di Scienze della formazione, psicologia, comunicazione

### TRENDS INTERNAZIONALI

- Negli ultimi anni la pressione esercitata sull'università rispetto alla valutazione è cresciuta in modo esponenziale, galvanizzata dal movimento della *quality assurance*, parte di un trend globale che ha visto introdurre i meccanismi del controllo di qualità a tutti i livelli dell'istruzione.
- I cambiamenti veicolati dalle diverse riforme del sistema universitario e dai processi di massificazione, di diversificazione, di privatizzazione e internazionalizzazione, prima, e quelli di ottimizzazione, dilazione e aduttizzazione, poi, palesano forme di valutazione nuove e ulteriori.

## OLTRE LA VALUTAZIONE DEL PROFITTO DEGLI STUDENTI

- Istituzionale, in riferimento agli aspetti di *policy-design* a supporto dell'organizzazione e dei sistemi di assicurazione interna di qualità;
- Di programma, che comprende le azioni per misurare e migliorare gli elementi di progetto, contenuto e sviluppo dei programmi a livello di dipartimento;
- Individuale, che include, invece, le iniziative di sostegno ad un'azione didattica tesa a migliorare l'apprendimento degli studenti e garantire un approccio *student-based* (OECD, 2012).

## FOCUS DIDATTICO

- Quanto la valutazione influenza la vita degli studenti, le loro scelte future, gli orientamenti lavorativi?
- Quanto agisce come incentivo, o come ostacolo, allo sviluppo di un apprendimento efficace e rispondente alle esigenze dei singoli (Boud, Falchikov, 2007)?

## INSEGNAMENTO, ASSESSMENT E APPRENDIMENTO

- A qualsiasi livello della formazione universitaria noi ci riferiamo l'*assessment* risulta essere strettamente correlato tanto all'insegnamento, quanto all'apprendimento.
- Nell'attuale clima di generale cambiamento, l'università è chiamata a riconsiderare le finalità dell'*assessment* se si intende davvero "equipaggiare" gli studenti con abilità e competenze necessarie per la vita futura personale e professionale.

## PERCHÉ IL FEEDBACK?

Il ruolo centrale del *feedback* all'interno dei processi di insegnamento e apprendimento, pone in essere la necessità di riscattare tale pratica dalla forte disaffezione dimostrata da insegnanti e studenti (Brown, 2006; Brown, Hirschfeld, 2007).

## FEEDBACK: DI COSA PARLIAMO?

- L'aspetto più importante nel processo di valutazione (Gibbs, Simpson, 2004; 2005; Hattie, Timperley, 2007).
- A dispetto della sua importanza, non c'è, però, un riconoscimento condiviso rispetto alla sua definizione. Può, infatti, essere inteso come prodotto o conseguenza di una performance; come informazione sul livello di apprendimento maturato dagli studenti; come parte del processo di sviluppo delle competenze.
- Orale o scritto, formale o informale che sia, il *feedback* è tra gli elementi della valutazione che più hanno catalizzato l'attenzione degli studiosi interessati a identificarne le caratteristiche peculiari (immediatezza, pertinenza, forma dei dati) e ad analizzarne le implicazioni sull'apprendimento degli studenti:

## DIVERSE FORME E DIVERSI ELEMENTI

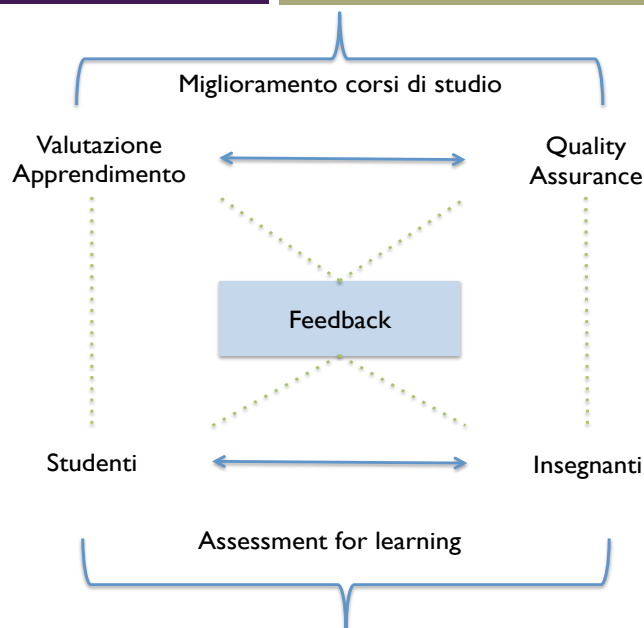
- Un voto;
- Una spiegazione o una giustificazione del voto stesso;
- Una descrizione del lavoro senza voto o punteggio;
- Una lode, un apprezzamento;
- Un incoraggiamento o un commento;
- Una diagnosi delle aree di debolezza;
- Un suggerimento su come rimediare a specifiche mancanze;
- Un'indicazione su come migliorare/rinforzare l'apprendimento nel suo complesso.

## QUALI LE CARATTERISTICHE DI UN BUON FEEDBACK?

- Comprensibile, espresso in un linguaggio che gli studenti possono capire;
- Selettivo con un commento dettagliato su 2-3 cose che lo studente può fare al riguardo;
- Specifico, puntualizzando le istanze cui il *feedback* si riferisce;
- Tempestivo, fornito in tempo per la prossima consegna;
- Contestualizzato, ricavato sulla scorta del quadro degli esiti di apprendimento e/o dei criteri di valutazione indicati, ad esempio, nel programma d'esame o nel *syllabus*;
- Non giudicante, descrittivo e non valutativo, focalizzato sugli obiettivi di apprendimento e non sugli obiettivi di performance;
- Bilanciato, che puntualizza gli aspetti positivi e le aree che invece necessitano di un miglioramento;
- Proiettato al futuro, in grado di suggerire agli studenti come migliorare nei prossimi compiti;
- Trasferibile, focalizzato sul processo, sulle abilità, sulle azioni di auto-regolazione e non solo sui contenuti disciplinari;
- Personale, riferito a ciò che è già noto sullo studente e al suo lavoro precedente.

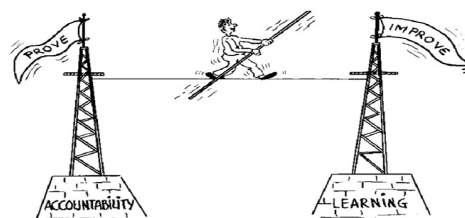
## CENTRALITÀ DEL FEEDBACK...

L'attenzione sul *feedback* nei processi valutativi in ambito universitario si aggancia tanto al dibattito sul miglioramento della qualità didattica, quanto ad aspetti differenti, quali l'accesso degli studenti all'università, i fenomeni di *retention*, l'analisi della soddisfazione (Eckel, King, 2004).



## IL RUOLO DELLE RILEVAZIONI OPINIONI STUDENTI

- Le indagini nazionali sulle percezioni dell'esperienza degli studenti sono condotte per diverse ragioni:
  - Giustificare l'investimento del denaro pubblico
  - Assicurare la qualità ai diversi stakeholders
  - Informare i "futuri" studenti
  - ... ..



MA...

- Soddisfazione studenti e feedback → qualità didattica?
- Le rilevazioni quanto effettivamente rivelano?

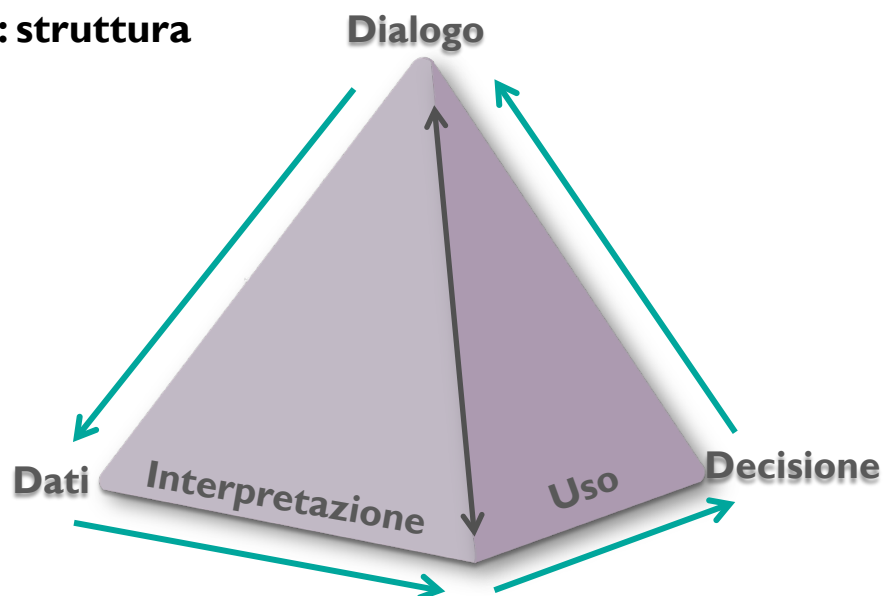
## IN REALTÀ...

- Fonte di ansia e irritazione per docenti e studenti (Bryan & Clegg, 2006);
- Scarsa evidenza scientifica che siano davvero valide e di supporto al miglioramento del sistema di istruzione universitaria (Kember *et al.*, 2002; Algozzine *et al.*, 2004).
- Non del tutto affidabili e “contaminate” da diverse variabili (Richardson, 2005) .

## L'ESPERIENZA DEL PROGETTO IDEA

- Definizione di un modello di valutazione denominato 3D perché basato sull'interazione dinamica di Dati, Dialogo e Decision-making, e in grado di connettere le richieste del processo di *quality assurance* con le prospettive, teoriche e pratiche, della valutazione che il docente universitario è chiamato a realizzare.

## Il modello IDEA: struttura



## INTEGRAZIONE E ALLINEAMENTO PER:

- Promuovere un migliore apprendimento negli studenti;
- Sviluppare una valutazione coerente con gli obiettivi del corso;
- Riconoscere che il processo valutativo può anche essere impreciso e controbilanciare così, proprio attraverso la valutazione tra pari e l'autovalutazione, il giudizio dell'insegnante;
- Integrare la valutazione nelle attività di insegnamento e apprendimento;
- Ridurre i comportamenti di *compliance* (evidenti soprattutto nella compilazione dei questionari di fine corso).



## COSA HA FATTO IL PQA UNIBA?

- Serie di incontri informali con i rappresentanti degli studenti appartenenti a tutti i Dipartimenti UNIBA (novembre e dicembre 2017)

## PIANO D'AZIONE PER:

- (In)Formare gli studenti UNIBA, così come le loro rappresentanze, rispetto le dimensioni fondamentali del processo di AQ (finalità, attori coinvolti, processi e documenti prodotti);
- Ridurre gli effetti di *compliance* degli studenti e agevolare la diffusione di una cultura della valutazione oltre che di una cultura della qualità;
- Promuovere una partecipazione responsabile e attiva al processo di AQ da parte della componente studentesca.

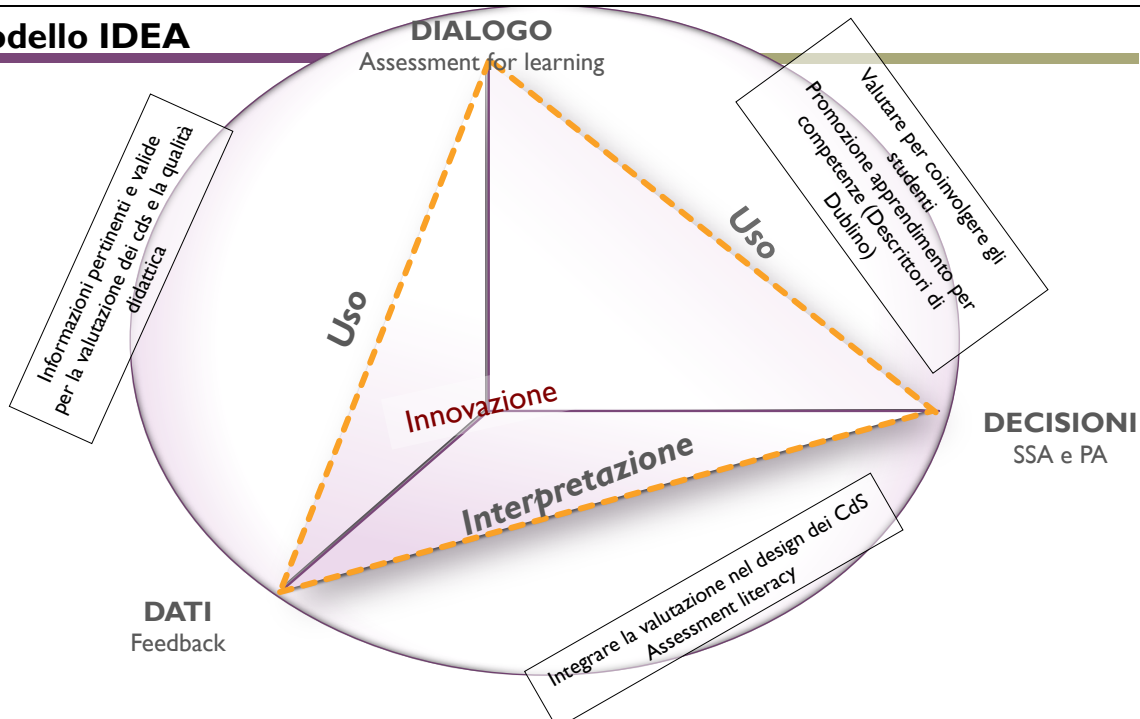
**VALUTARE È COMUNICARE**

# COME?



Brochure informativa  
 Video interviste a Rettore e  
 Coordinatore PQA  
 Video esplicativi  
 Video testimonianza

## Il modello IDEA



- Valutare, rivedere e modificare il corso di studio, la progettazione formativa e didattica;
- Identificare le priorità per il cambiamento;
- Sviluppare piani di azione efficaci e pertinenti;
- Determinare le priorità didattiche e formative;
- Coinvolgere docenti e studenti nel processo di valutazione della qualità didattica, riducendo così l'effetto di mero adempimento e la riproduzione di cattive pratiche valutative;
- Integrare le pratiche di valutazione nell'innovazione didattica;
- Contribuire alla diffusione della cultura della valutazione nel contesto universitario.

[serafina.pastore@uniba.it](mailto:serafina.pastore@uniba.it)

