

# DARE UN SENSO AI RISULTATI DEI FEEDBACK DEI CORSI

Breve guida per i docenti

*Fonte: liberamente tratto da «Making Sense of Course Evaluation Results: A Quick Guide for Instructors», Office of Assessment of Teaching and Learning, Washington State University, <https://atl.wsu.edu/documents/2015/02/making-sense-of-course-evaluations-or-midterm-feedback-guidelines-for-instructors.pdf/> . The original version of this document has been recently replaced with another summarized text by the author: the WSU Office of Assessment for Curricular Effectiveness (ACE).*

**ENGLISH VERSION:** see WSU document [here](#)

## INTRODUZIONE:

Come per qualsiasi altra fonte di dati, i feedback studenteschi dei corsi hanno dei limiti, sono comunque uno strumento utile per raccogliere le esperienze di studio degli studenti.

Si preferisce parlare di *feedback* perché gli studenti sono particolarmente qualificati per fornire ai docenti un riscontro sulle esperienze individuali che provano seguendo un corso, ma non necessariamente per fornire una valutazione dei docenti.

I feedback studenteschi sono da considerarsi come una delle numerose altre potenziali fonti di informazione per i docenti per esaminare l'efficacia e l'impatto del corso svolto, e per i responsabili dei programmi di studio per analizzare l'andamento del semestre e pianificare la didattica.

Capire come l'esperienza degli studenti si traduce in dati utilizzabili per migliorare l'insegnamento e l'apprendimento richiede una riflessione su come dare un senso ai risultati. Questa breve guida vuole illustrare ai docenti alcuni metodi utili per organizzare, analizzare e interpretare i risultati ed ottenere così informazioni preziose dai feedback.

---

### **DARE UN SENSO AI RISULTATI IN GENERALE:**

Una rapida lettura dei risultati del feedback del corso vi darà una prima visione d'insieme, ma non fermatevi qui: una lettura superficiale può lasciare l'impressione che un aspetto domini in modo sproporzionato rispetto al suo reale significato. Un commento particolarmente forte da parte di uno studente, per esempio, può influenzare la vostra interpretazione dell'intera serie di risultati. Un approccio più mirato può aiutarvi a mettere in prospettiva i diversi aspetti dei risultati e a trovare spunti utili per migliorare il vostro insegnamento.

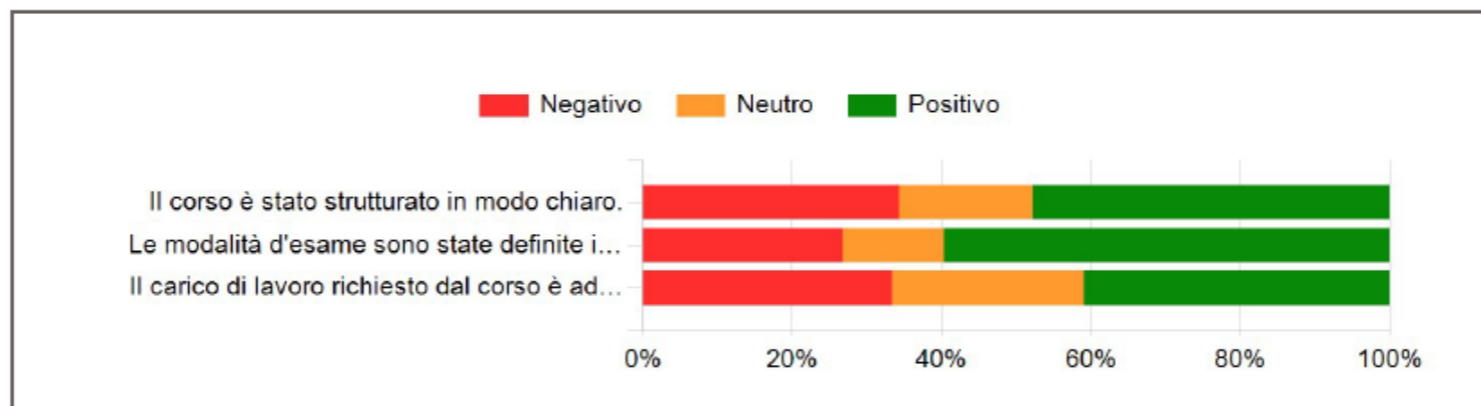
In generale, analizzare i risultati significa cercare degli schemi, delle costanti nelle risposte e porle nella giusta prospettiva in relazione allo svolgimento del corso.

## DARE UN SENSO ALLE RISPOSTE IN SCALA LIKERT:

Per esaminare le risposte date a domande formulate in scala Likert (quindi in una scala di valori come *Concordo pienamente/Concordo/Non concordo né dissento/Dissent/Dissent pienamente*) è utile cercare degli schemi di distribuzione delle risposte, per esempio:

- Raggruppare le risposte nei due grossi insiemi «positivo» e «negativo» calcolando la percentuale combinata dei giudizi positivi (*Concordo pienamente/Concordo*) e dei giudizi negativi (*Dissent/Dissent pienamente*).
- Ci sono valori di risposta vicini che insieme totalizzano più del 50% delle risposte?
- Quali sono i due valori di risposta più grandi?

### Domande sul corso:



Il rapporto USI dei risultati del feedback mostra dei grafici con la distribuzione dei valori

Occorre prudenza quando si assegnano dei punteggi numerici ai valori della scala Likert (nel nostro caso *Concordo pienamente* = 5; *Concordo* = 4; *Non concordo né dissento* = 3; *Dissento* = 2; *Dissento pienamente* = 1), siate consapevoli del fatto che calcolare la media o la deviazione standard può essere statisticamente fuorviante per l'interpretazione dei risultati. I punteggi numerici assegnati ai valori Likert trasmettono relazioni "maggiori di" o "minori di", ma le differenze tra i valori 'testuali' non sono necessariamente costanti: la differenza di valore tra *Concordo pienamente*; *Concordo* e *Non concordo né dissento*, ad esempio, non è chiara e può essere soggettiva, ossia non vi è una percezione condivisa di questi valori tra i rispondenti.

Per questo motivo, nel resoconto statistico, oltre alla media, forniamo anche la mediana (il punto centrale tra i valori numerici) e la moda (il valore più frequente).

**Domande sul corso (scala 1-5):**

Il corso è stato strutturato in modo chiaro.												
Corso	Invitati	Risp	Min	Max	Media	Mediana	Moda	Dev.stand.	Media Programma	Media Facoltà	Media Università	
Corso A	27	15	3,00	5,00	4,47	5,00	5	0,64	4,26	4,09	4,05	
Corso B	27	16	4,00	5,00	4,56	5,00	5	0,51	4,26	4,09	4,05	

La media è evidenziata perché è posta in confronto con la media del programma di studio, della facoltà e dell'università.

## **DARE UN SENSO ALLE RISPOSTE ALLE DOMANDE APERTE (COMMENTI SCRITTI):**

Essendo dati qualitativi, i commenti degli studenti possono essere ordinati e analizzati come qualsiasi altro dato per dare loro un senso e per trarne il massimo beneficio. Come in generale per tutti i risultati, anche i commenti scritti devono sempre essere presi in considerazione insieme alle altre fonti di informazione. Molti docenti ritengono che i commenti scritti siano gli elementi più utili dei feedback studenteschi per promuovere miglioramenti nella didattica.

Tuttavia a prima vista possono essere difficili da interpretare. Giungendo a fine semestre e essendo anonimi, gli studenti a volte si sentono liberi di lasciare commenti estremi: giudizi troppo negativi non ponderati o pareri esageratamente elogiativi senza specifiche; a volte i risultati possono contenere commenti sia negativi sia positivi sullo stesso argomento, lasciando nel dubbio i docenti sul senso dell'apparente contraddizione. Inoltre, i commenti estremi, sia positivi che negativi, possono avere sui docenti un impatto emotivo sproporzionato rispetto al loro valore in termini di giudizio.

Di seguito forniamo alcuni suggerimenti e osservazioni utili per organizzare e analizzare i commenti scritti.

- Siate consapevoli del fatto che i commenti possono essere più o meno rappresentativi del pensiero dell'intera classe. Studi sostengono che solitamente solo ca. il 10% dei rispondenti lascia dei commenti scritti. Normalmente si nota una forte correlazione tra i commenti scritti degli studenti e il giudizio complessivo sul docente, e si riscontra che è tipico per gli studenti con forti sentimenti (positivi o negativi) rispondere in numero maggiore alle domande aperte.
- In generale, è il caso di non dare troppo peso a commenti «isolati», ossia feedback che risultano parecchio insoliti (considerati «outliers»). Chiedetevi piuttosto se vi possa essere qualcosa di utile dietro a una risposta di questo genere, provate a formularla come una domanda che potrebbe collegarsi ad altri problemi rilevati dagli studenti.

- Evitate di interpretare in maniera eccessiva i commenti scritti. Cercate i commenti più specifici in quanto tendono ad essere più utili per stabilire dove apportare miglioramenti e dove invece continuare a fare ciò che ha già funzionato bene.
  - Può essere particolarmente difficile capire come comportarsi di fronte a commenti contraddittori (es: «le letture sono state fantastiche» e «le letture sono state terribili»).
- In primo luogo, va ricordato che i commenti contraddittori hanno senso; dopo tutto i vostri studenti sono diversi e hanno aspettative e stili di apprendimento differenti. Cercate gli elementi che si ripetono, confrontando i commenti in un ambito alla volta. Se ci sono opinioni simili espresse da più studenti, controllate nelle risposte chiuse (Likert) se ci sono giudizi corrispondenti sullo stesso argomento. Ad esempio, se avete diversi commenti che rivelano una certa disorganizzazione del corso, ma le risposte alla domanda Likert sulla struttura del corso sono generalmente positive, potete mettere questi commenti in una prospettiva migliore: significa molto probabilmente che la maggior parte degli studenti non ha sperimentato la disorganizzazione articolata in pochi commenti.
- Questa interpretazione può guidare le vostre prossime domande: è possibile che un piccolo gruppo di studenti possa beneficiare di un approccio diverso? È possibile o consigliabile cambiare la struttura del corso? Gli obiettivi del corso sono stati articolati in modo chiaro? È necessario insistere maggiormente sul fatto che i compiti assegnati sono concepiti per aiutare gli studenti a raggiungere determinati risultati?
- Spesso alcuni piccoli accorgimenti di questo tipo possono chiarire meglio l'organizzazione del corso agli studenti inesperti con maggiori difficoltà a riconoscerla da soli.
- Nella ricerca di modelli o schemi, può essere utile "codificare" informalmente le risposte scritte ottenute, stilando un elenco delle categorie o degli argomenti che sono emersi. Funziona soprattutto a fronte di un numero consistente di commenti scritti. Vi mostriamo un esempio generico nella pagina seguente.

## CODIFICARE I COMMENTI SCRITTI:

Domanda: cos'altro stai eventualmente facendo per aiutarti nell'apprendimento del corso?

Possibile elenco delle risposte categorizzate:

# studenti	Categorie/argomenti
32	Leggo tutto il materiale, tengo il passo
25	Chiedo aiuto agli assistenti
21	Chiedo aiuto ai compagni di classe
17	Prendo appunti molto dettagliati
11	Inizio presto a imbastire la tesi
8	Simulo un esame
7	Pongo continuamente domande
6	Ripasso le discussioni fatte in classe



## **ANALIZZARE, RIFLETTERE E CREARE UN PIANO D'AZIONE:**

- Prendetevi un po' di tempo per analizzare e riflettere sui feedback studenteschi, sulle risposte ottenute e sulle domande che vi sorgono. Potreste voler classificare i feedback in grandi categorie come ad esempio: *punti di forza; sfide; domande; spunti*.
- Assicuratevi di identificare ciò che funziona bene, ciò che volete replicare o ciò su cui volete basarvi per sviluppare la didattica.
- Discutete i risultati con un collega di fiducia, con il direttore di programma, con il decano, o con gli assistenti; portate i temi di carattere generale in discussione nei consigli di facoltà.
- Domandatevi quali cambiamenti potreste testare. Non necessariamente o precisamente quelli suggeriti dagli studenti, ma i loro commenti potrebbero ispirarvi e permettervi di pensare a qualche valida alternativa.
- Individuate alcuni possibili cambiamenti. Stabilite le priorità e decidete se provarne qualcuno.
- Considerate il processo di analisi dei risultati dei feedback studenteschi come una forma di ricerca: raccogliete i feedback, analizzate, ponete domande, apportate miglioramenti, raccogliete altri feedback.
- Condividete i risultati con gli studenti del prossimo semestre: potreste presentarne in classe una selezione, non necessariamente tutti. Anche se gli studenti sono diversi ed è pressoché impossibile rendere il corso perfetto per ciascuno di loro, è utile mostrare che si sta cercando il miglior equilibrio possibile tra esigenze, aspettative e stili differenti. Presentate ai nuovi studenti uno o più cambiamenti che avete introdotto come risultato dei feedback dei loro precedenti colleghi (un effetto positivo di questo approccio è l'aumento del tasso di partecipazione dato che gli studenti capiscono l'utilità del loro riscontro).

## FORMULARIO DI AUTOVALUTAZIONE DEL CORSO PER DOCENTI:

Considerate la possibilità di compilare un formulario di autovalutazione del corso nel quale convogliare i risultati dei feedback studenteschi con le vostre impressioni, i vostri pensieri sullo svolgimento del corso.

Potete elencare cosa ha funzionato e cosa non ha funzionato dal vostro punto di vista, insieme ad eventuali considerazioni sugli elementi del corso che possono aver avuto un impatto (nuove tecniche, la dimensione della classe, le caratteristiche degli studenti, ecc).

Questo tipo di riflessione può tra l'altro aiutarvi a tenere traccia dello sviluppo nel tempo del vostro stile d'insegnamento e fornire del buon materiale per il vostro portafoglio o curriculum didattico.

Ecco alcuni esempi di domande per un formulario del genere:

- Quali cambiamenti ho fatto nel corso del semestre? Questi cambiamenti sono basati sui feedback studenteschi precedenti? Quali sono stati i risultati? Intravedo ulteriori possibili cambiamenti?
- Quali ritengo siano stati i punti di forza e i punti deboli del corso?
- Il materiale fornito durante il corso è stato d'aiuto?
- Quale approccio didattico ha funzionato particolarmente bene e quale non ha funzionato del tutto?
- Gli studenti avevano le conoscenze e le competenze necessarie che mi aspettavo dovessero avere per seguire il corso?
- Cos'altro posso dire riguardo agli studenti del corso? (caratteristiche, atteggiamento, dimensioni della classe, partecipazione, ecc.)
- Quali sono i miei commenti in relazione ai risultati dei feedback studenteschi? (riepilogo dei risultati)

**Infine, *last but not least*, non perdetevi il sonno e non tormentatevi troppo per i punteggi bassi o i commenti negativi di uno o due studenti!**

**Occorre sempre mettere tutto nella giusta prospettiva.**