



# Italian Journal of Educational Technology

Formerly published as:  
TD Tecnologie Didattiche

HOME ABOUT LOGIN REGISTER SEARCH CURRENT  
ARCHIVE ANNOUNCEMENTS BOOKS LIST OF REVIEWERS ONLINE  
FIRST

Home > Archive > Vol 23, No 2 (2015)

## Vol 23, No 2 (2015)

### TD65 - Dossier: Student voice

#### Table of Contents

##### Note

[Letters to readers](#) [PDF \(ITALIANO\)](#)  
Donatella Persico, Vittorio Midoro 66-67

##### Editorial

[Editorial](#) [PDF \(ITALIANO\)](#)  
Valentina Grion, Stefania Manca 68-69

##### Articles - Special Issue

[Voices and silences in a social network mediated Student Voice experience](#) [PDF \(ITALIANO\)](#)  
Valentina Grion, Stefania Manca 70-80

[The role of student communities in promoting Student Voice within university education](#) [PDF \(ITALIANO\)](#)  
Elisabetta Nigris, Andrea Garavaglia, Livia Petti, Franca Zuccoli 81-86

[Collaborating with students to offer video-recorder academic lectures](#) [PDF \(ITALIANO\)](#)  
Sara Valla 87-95

[Learning from students before managing classroom. Using email to connect secondary students and pre-services teachers](#) [PDF](#)  
Alison Cook-Sather 96-101

##### Articles - General topics

#### FOLLOW US ON



#### FONT SIZE



#### LANGUAGE

Select Language

English ▾

Submit

#### NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe](#)

#### QUICK SUBMIT PAPER

- [Editorial Guidelines](#)
- [Submit your Manuscript](#)

#### USER

Username

Password

Remember me

Login

#### JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope

All ▾

Search

#### Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)

[Training of vocational educators in smart working for disabled people: how to measure the impact](#)

Fabrizio Ravicchio, Manuela Repetto, Guglielmo Trentin

[PDF \(ITALIANO\)](#)  
102-111

[Critical issues in educational innovation and teachers' professional profile](#)

Francesca Oddone, Elena Firpo

[PDF \(ITALIANO\)](#)  
112-120

---

## Column "Platforms/tools"

[The new Essediquadro online service](#)

Lucia Ferlino

[PDF \(ITALIANO\)](#)  
121-124

[GimmeFive](#)

Giampaolo Chiappini, Giacomo Cozzani, Luca Bernava

[PDF \(ITALIANO\)](#)  
125-128

---

Italian Journal of Educational Technology (IJET) | ISSN (print) 2532-4632 |  
ISSN (online) 2532-7720

---

### KEYWORDS

[Computer Mediated Communication \(CMC\)](#)  
[Computers](#) [Digital Literacy](#) [Disabilities](#) [E-learning & Mathematics](#)  
[Editorial](#) [Educational Software](#)

## [Educational Technology](#)

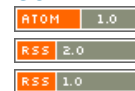
[Field experience column](#)  
[IT Information and Communication Technology \(ICT\)](#)  
[Learning](#) [Learning and Telematics](#) [School Innovation](#) [Social Networks and Learning](#)

## [Technology](#)

## [Enhanced Learning](#)

[\(TEL\)](#), [Technology Enhanced Learning \(TEL\)](#), [Tools column](#) [e-learning education](#) [learning](#)

### CURRENT ISSUE



Powered by [OJS](#),  
engineered and  
maintained by  
[Cineca](#).

[Preserved in](#)  
[PKP|PLN](#)

---

# STUDENT VOICE UNIVERSITARIA: IL RUOLO DELLE COMMUNITY DEGLI STUDENTI

## THE ROLE OF STUDENT COMMUNITIES IN PROMOTING STUDENT VOICE WITHIN UNIVERSITY EDUCATION

Elisabetta Nigris, Andrea Garavaglia, Livia Petti, Franca Zuccoli | Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”, Università degli Studi di Milano-Bicocca | Milano (IT) | [elisabetta.nigris; livia.petti; andrea.garavaglia; franca.zuccoli]@unimib.it

✉ **Franca Zuccoli** | Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa”, Università degli Studi di Milano-Bicocca | Piazza dell’Ateneo 1, 20126 Milano, Italia | franca.zuccoli@unimib.it

**Sommario** L'intento del contributo è quello di indagare le condizioni e le modalità online della Student Voice universitaria, in un'ottica di potenziamento della partecipazione. Il caso presentato e analizzato riguarda l'utilizzo delle community online dedicate agli studenti dei corsi di laurea del Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca attive dal 2005. La metodologia di ricerca è basata sull'approccio mixed method; in particolare sono stati condotti focus group ed erogati questionari online. Per l'indagine ci si è avvalsi anche dei risultati di un'analisi longitudinale (dal 2005 al 2013) del tracciamento delle attività presenti negli ambienti online. L'analisi ha permesso di delineare alcuni elementi che permettono di identificare nelle community un'importante occasione per fornire la propria voce e partecipare ai processi che concorrono al affinamento del percorso universitario.

**PAROLE CHIAVE** Student Voice, Social Network, Community, Facebook, Università.

**Abstract** The aim of this paper is to investigate the role of online Student Voice as a means for strengthening student participation in university education. A case study is presented that examines involvement in an online community of undergraduate education students that was established in 2005 at the University of Milan-Bicocca. The study is based on a mixed method approach comprising collection and analysis of data gathered from focus groups, from an online survey, and through longitudinal tracking of online activities (2005-2013). The results indicate that the community represents a significant arena for expressing student voice and for fostering participation in the processes that lead to refinement of the degree course.

**KEY-WORDS** Student Voice, Social Network Sites, Community, Facebook, University.

## INTRODUZIONE

Tutti i corsi di laurea del Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione “Riccardo Massa” dell’Università degli Studi di Milano-Bicocca sono stati da sempre caratterizzati da una forte attenzione agli studenti e dall’utilizzo di strategie formative atte a incentivare la loro partecipazione nei corsi e nelle attività didattiche così come alla vita stessa del Dipartimento. In particolare, sono state già svolte in passato alcune ricerche sulle modalità di partecipazione ai corsi (Nigris, 2006). L’introduzione di una piattaforma online e della community degli studenti ha, però, fornito un’ulteriore importante risorsa per incrementare il contributo degli studenti sia nell’ambito dei corsi e dei laboratori, sia nel campo delle scelte istituzionali e di politica universitaria in genere. Il costante monitoraggio della “voce degli studenti” attraverso questi strumenti ha messo in evidenza la necessità di avviare una ricerca sistematica per individuare gli ambiti di maggiore interesse e per declinare questi interventi formativi in modo sempre più efficace. Inoltre, le pratiche più recenti relative all’autovalutazione e al riesame dei corsi universitari richiamano l’urgenza di individuare interventi mirati e sistematici in questa sfera.

## UNA PANORAMICA SULL’USO DELLA STUDENT VOICE TRA SCUOLA E UNIVERSITÀ

L’attenzione alla Student Voice nell’ultimo ventennio, da parte delle istituzioni scolastiche in vari paesi del mondo, con una preminenza nei paesi di origine anglosassone, è un dato ormai acclarato (Angus, 2000; Bragg, 2007; Cook-Sather, 2002a; 2002b; 2009; Fielding, 2012; Fullan, 1991; Rudduck & McIntyre, 2007). «“Student Voice” significa presenza degli studenti, partecipazione e, in alcuni casi, leadership nella ricerca e nelle riforme educative, e si fonda sulle seguenti convinzioni: che i giovani abbiano prospettive uniche per l’apprendimento, l’insegnamento e la scuola» (Cook-Sather, 2013, p. 121). L’autrice chiarisce fin da subito che non può esistere una definizione univoca e definitiva di Student Voice, ma che questa prospettiva pedagogica deve sempre essere interpretata come un work in progress, un dialogo tra i vari partecipanti, in cui lo spazio destinato alle parole degli studenti diviene un elemento riconosciuto e utilizzato per promuovere cambiamenti reali. Questo punto di vista implica una dislocazione e una diversa ripartizione e condivisione del potere, che porta verso una differente generazione della conoscenza in grado di generare maggiore consapevolezza e autonomia in tutti gli attori e in particolare negli stessi studenti coinvolti.

Nei vari ordini e gradi d’istruzione diverse sono le sperimentazioni e le ricerche che attestano come a un maggior grado di ascolto delle richieste, a una più grande partecipazione alle azioni decisionali e condivisione della progettazione da parte degli studenti, corrisponda un più alto livello di benessere nella vita scolastica (Rudduck & Flutter, 2004; Rudduck & McIntyre,

2007; Zuccoli, 2013), oltre che un aumentato grado di competenze e prestazioni anche da un punto di vista conoscitivo. In particolare, molti studi che si occupano di sondare il livello di disaffezione e di abbandono dei giovani frequentanti le scuole superiori vedono nell’attivazione della Student Voice una modalità possibile per incidere positivamente invertendo la rotta di questo fenomeno (Garlick, 2008; Gunther & Thomson, 2007). Fondamentale e particolarmente esaustive la trattazione relativa a questo movimento, che si può trovare in questo stesso inserto realizzata da Valentina Grion e Stefania Manca, che permette di cogliere le potenzialità di questa proposta e le specificità delle sue articolazioni, non assumendole come un dato generico, ma evidenziandone tre traiettorie ben identificabili: insegnamento-apprendimento, partecipazione, utilizzo di metodologie e implicazioni etiche.

Se rivolgiamo il nostro sguardo ai percorsi universitari, possiamo verificare un crescente interesse per la Student Voice e le sue applicazioni (Coggi, 2005; Gemma, Agrati & Damato, 2014; Semeraro, 2006), ad esempio in alcuni progetti concernenti l’e-learning (Ghislandi & Raffaghelli, 2013; Grion & Varisco, 2007) come accrescimento e stimolo dell’offerta formativa. Nel caso del contesto universitario ci rivolgiamo a studenti che, ovviamente, hanno un diverso grado di autonomia e di possibilità decisionale, rispetto agli altri ordini scolastici osservati in precedenza. Il fatto stesso di non essere necessariamente omologati per età, ma di vedere la presenza di studenti di anni differenti, molti di questi assimilati nella dicitura di studenti non convenzionali (Knowles, 1997), come pure l’iscrizione a corsi di laurea professionalizzanti di molte seconde lauree, porta ad avere un panorama più variegato, con storie personali e competenze molto diversificate che possono essere considerate una ricchezza da non dimenticare nelle progettazioni degli stessi corsi. Il differente statuto di cui godono gli studenti, paragonato a quello delle scuole secondarie, può essere esemplificato facilmente anche solo dalla libera scelta legata alla frequenza, dall’autonomia nell’identificazione del piano di studi più adeguato o da molti altri passaggi che necessitano di un pensiero autonomo e responsabile nei confronti del proprio progetto di crescita e di formazione.

All’interno dell’articolazione degli stessi corsi la possibilità di ascoltare la voce degli studenti nell’ambito di problematiche specifiche è avvenuta da sempre grazie al contatto in diretta o in differita con i docenti e i loro tutor (assistenti) tramite i ricevimenti, le email, che permettevano e permettono di dipanare perplessità o questioni di vario genere, fornendo fin da subito risposte puntuali. Anche in questo caso, come si vedrà nella ricerca presentata nei prossimi paragrafi, la variabile umana intesa nei termini della disponibilità e dell’ascolto autentico (Rogers, 1997), al di là dei mezzi tecnologici messi in atto, è sempre stata elemento discriminatore nel garantire una reale comunicazione,

come pure nell'accrescere una maggiore e diversa partecipazione. Nel caso dei corsi del Dipartimento, l'apertura di un ambiente per l'apprendimento in rete come Docebo (attivo dal 2005) ha consentito di approfondire questo contatto diretto, arricchendolo di un portato disciplinare e svolgendo così una doppia funzione: quella di condivisione dei materiali dei corsi, consentendo così a tutti, frequentanti e non frequentanti, di attingere alla parte documentativa fondativa; quella di attivatore di una partecipazione relativa al corso in differita nello spazio forum rivolgendo richieste, porgendo domande, manifestando dubbi e perplessità: è proprio in questo spazio che si può cogliere la presenza di interventi rientranti nell'ambito specifico della Student Voice.

L'elemento più importante, in prospettiva, è che questo ascolto degli studenti da parte delle istituzioni debba comprendere una più attiva partecipazione, oltre alla concretizzazione di una nuova dislocazione del potere, con una maggiore condivisione, implicazione negli organi collegiali e una più grande responsabilità nelle decisioni che investono la vita universitaria. Già da alcuni decenni il sistema universitario chiede agli studenti di partecipare alle decisioni e alla valutazione delle sue proposte, grazie a una pluralità di strumenti, di cui qui si vogliono ricordare almeno due tra le modalità più diffuse: in presenza, con l'intervento di alcuni rappresentanti agli organi decisionali; a distanza, con un coinvolgimento a più ampio raggio con questionari distribuiti a tutti gli studenti per la valutazione dei corsi erogati. Nelle ultime modifiche legislative le procedure di verifica della qualità presentano un peso importante per il confronto diretto con gli studenti su alcune tematiche che possono essere oggetto di miglioramento, attraverso il coinvolgimento diretto nei nuclei di valutazione, nelle commissioni paritetiche e nei gruppi di riesame dei singoli corsi di laurea

### UNA RICERCA SULLA STUDENT VOICE NELLE COMMUNITY ONLINE. METODOLOGIA E OBIETTIVI

In questo contributo viene presentato uno studio sulle caratteristiche dei processi di risposta e accoglimento dell'esigenza di ascolto e partecipazione degli studenti universitari attraverso l'utilizzo dei nuovi media. Lo scopo del lavoro consiste nel comprendere le peculiarità e i fattori (considerando i ruoli degli attori, le condizioni di contesto e le situazioni) che favoriscono la realizzazione delle pratiche di Student Voice attraverso l'uso di strumenti di comunicazione integrati in comunità online. L'analisi è stata costruita seguendo un approccio mixed method (Creswell, 2009; Creswell, Plano Clark, Gutmann, & Hanson, 2003) e si configura come uno studio diacronico in diversi anni dove, a seconda delle condizioni e dei risultati ottenuti dell'analisi negli anni precedenti, il gruppo di ricerca ha operato la scelta, integrazione o modifica degli strumenti di analisi. In modo particolare, gli strumenti utilizzati variano da questionari, la

cui erogazione ha permesso di raccogliere dati prevalentemente quantitativi (sono state comunque previste risposte aperte qualitative in ogni erogazione per comprendere alcuni aspetti in profondità), a interviste o sessioni di focus group (Corrao, 2005) dedicate ad alcuni aspetti o tematiche emerse durante l'anno. Nel corso degli anni gli strumenti sono stati raffinati per ricercare indicatori di Student Voice basati su questi due item specifici:

1. livello generico di ascolto degli studenti
2. livello di ascolto degli studenti per figura/ruolo.

Questi item sono, infatti, utili per identificare il rapporto tra la percezione di ascolto generica degli studenti di un corso di laurea e i livelli di ascolto effettivamente messi in atto dalle diverse figure e ruoli che entrano in contatto con gli studenti. Una parte dei processi è stata, invece, costante negli anni e ha riguardato la registrazione dei dati quantitativi inerenti alle statistiche d'uso degli ambienti online (Garavaglia, 2006); nel caso specifico, per quanto riguarda il Learning Management System, si è fatto riferimento ai tracciamenti d'uso e ai dati di report ricavati elaborando le informazioni contenute nei database, mentre per i social network si è fatto riferimento alle frequenze delle interazioni per unità di tempo.

Per i corsi di laurea in oggetto dal 2005, sono state implementate risorse online per la didattica e community online con lo scopo di arricchire i processi didattici e costruire alcune prime forme di espressione della Student Voice in rete. In precedenza, laddove ci fossero stati problemi, necessità di chiarificazioni o maggiore voglia di partecipazione, l'unica possibilità di risoluzione e d'intervento di fatto sfociava in un contatto diretto con i docenti, con gli assistenti, o con il gruppo dei pari, oppure, quando possibile, facendo riferimento ai propri rappresentanti.

### UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK PER LA STUDENT VOICE UNIVERSITARIA

Nel 2005 il gruppo di ricerca del LISP<sup>1</sup> del Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa" dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca ha intrapreso una ricerca sull'utilizzo delle comunità online dedicate unicamente agli studenti afferenti ai diversi corsi di laurea; sono state così create, in co-progettazione con gli studenti, le community afferenti a Scienze della Formazione Primaria, Formazione e Sviluppo delle Risorse Umane, Scienze dell'Educazione e Scienze Pedagogiche. Le community sono dapprima state realizzate nell'ambiente per l'apprendimento in rete Docebo, mentre dall'anno accademico 2012-2013 è cominciata una fase di spostamento delle stesse all'interno del social network Facebook, dove sono stati creati gruppi chiusi distinti per ogni corso di laurea con possibilità di accesso solo agli studenti iscritti. La scelta di migrare le community su Facebook è coincisa con la progressiva

<sup>1</sup> Il gruppo di ricerca del LISP che ha lavorato all'implementazione delle community è composto da Andrea Garavaglia e Livia Petti.

espansione e l'enorme sviluppo di questo social network in Italia (nel 2010 si censiscono più di 10 milioni di nuovi profili creati) che ha, per contro, influito sul calo di accessi da parte degli studenti nelle community implementate nella piattaforma e-learning.

Lo studio delle abitudini medialie (Blumer & Katz, 1974) degli studenti è stato realizzato attraverso il questionario rivolto agli studenti nel 2012 dove è emerso, da un lato, che già l'83% degli iscritti avesse un profilo in Facebook e che l'88% vi accedesse tutti i giorni, dall'altro, che l'83% fosse iscritto ad uno o più gruppi Facebook informali, creati dagli stessi universitari afferenti ai diversi Corsi di laurea.

Lo schema progettuale presente nelle community è stato mantenuto anche nel passaggio in questo ambiente online, in modo particolare attraverso alcuni elementi che fondano le modalità di concepire e organizzare le comunità online universitarie nel contesto qui descritto:

- a) l'accesso alle community è riservato agli studenti e completamente precluso ad altre figure, compresi i docenti dei corsi di laurea, scelta che permette agli studenti di discutere senza sentirsi inibiti;
- b) le discussioni vengono moderate da uno o due e-tutor, figure chiave, vere e proprie vestali dello spazio online; generalmente si tratta di studenti o ex-studenti che hanno frequentato lo stesso corso di laurea e che vengono accuratamente scelti in base ad una selezione basata su prove autentiche in cui devono dimostrare di possedere adeguati livelli di competenze nella moderazione e capacità di *peer-ing* all'interno dello spazio online.

I tutor hanno il compito di ascoltare le richieste degli studenti, forniscono feedback, dipanano questioni che a volte risultano molto complesse, spesso interfacciandosi con gli uffici amministrativi preposti. Le community ri-uniscono tutti gli studenti, dando la possibilità anche ai non frequentanti di essere sempre aggiornati, di districarsi nelle questioni burocratiche facendo da viatico con il mondo universitario stesso. Tra gli obiettivi vi è quello di coinvolgere gli studenti invitandoli a discutere di questioni inerenti alla vita universitaria e a condividere risorse online. Un altro scopo piuttosto importante è riscontrabile nel potenziale socializzante e aggregante di questi spazi online.

La condivisione di risorse è agevolata in Facebook grazie alla sezione File presente nei gruppi dove è possibile sia caricare documenti all'interno dello spazio, sia co-redigerli in modalità condivisa. Questo strumento si dimostra molto versatile, data la facilità di aggiornamento, specie per la realizzazione di alcuni testi che richiedono frequenti aggiornamenti (domande fatte dai docenti degli insegnamenti durante gli esami, Frequently Asked Questions che riguardano i corsi di laurea e gli uffici tirocini o laboratori, riassunti di libri, appunti delle lezioni, ecc.).

La bontà della nuova soluzione è stata confermata in breve tempo dai pareri degli studenti e dai dati di uti-

lizzo. Nell'anno 2013 sono stati, infatti, registrati già 1.055 utenti attivi con una media di 1.300 post al mese e nel 2014 è stata raggiunta e superata la previsione di 15.000 post annuali.

## STUDENT VOICE NELLE COMMUNITY

Dai questionari rivolti agli studenti emerge che essi si dividono sostanzialmente a metà. Il 52% sostiene che ci siano spazi di ascolto all'interno del Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione "Riccardo Massa" delle proprie proposte e che queste si concretizzano soprattutto nelle discussioni attuate in community, dove le figure che ascoltano gli studenti sono i tutor (per il 45%) e in secondo luogo i docenti (per il 41%) nelle occasioni di dialogo e confronto con loro. Il dato si abbassa (20%) se si considera quanto lo studente si senta ascoltato nell'intera esperienza universitaria, senza soffermarsi quindi solo sulla realtà del Dipartimento, in quanto maggiori problematiche si riscontrano a livello burocratico e organizzativo con le segreterie e gli uffici dell'Ateneo dove gli studenti faticano a trovare occasioni di ascolto simili a queste già evidenziate.

Nei focus group, realizzati dopo una fase di consolidamento delle community nel social network, è emerso che in caso di problemi inerenti al corso di laurea e alle lezioni gli studenti si rivolgono ai pari in presenza non appena termina la lezione, ma allorché la possibilità di frequentare venga meno il confronto si sposta online, all'interno delle community. Questo fenomeno viene confermato anche dai questionari, dove le distribuzioni sembrano distribuirsi equamente: il 25% dichiara, infatti, di confrontarsi con i compagni in caso di problemi al di fuori dell'orario di lezione e il 22% afferma, invece, di farlo negli spazi online dedicati agli studenti.

Dalle analisi effettuate si rileva che in molte delle discussioni presenti nelle community sembra emergere fortemente la presenza di processi legati alla Student Voice, poiché gli studenti hanno non solo l'opportunità di fornire le proprie opinioni o segnalare eventuali elementi di criticità, ma dimostrano di essere consapevoli di avere delle e-tutor che possono riportare le questioni problematiche ai referenti, cercando quindi di aiutare concretamente gli studenti a trovare risposte ed evitando che il social network rimanga solo uno spazio per discutere o chiedere senza esito. A titolo esemplificativo si riporta un tipico invito da parte di una tutor della community che, sfruttando una comunicazione fática (Jakobson, 1978), offre gli studenti la possibilità di esprimere la propria opinione (Figura 1). Questi inviti non rimangono inevasi. Gli studenti, infatti, apprezzano e rispondono facendo emergere punti di forza e di debolezza. Altre volte, invece, vengono utilizzati strumenti come il sondaggio presente in Facebook, attraverso il quale, grazie a brevi e mirate domande, si riesce a comprendere il punto di vista degli studenti su determinate questioni.

Le tutor, riferimenti delle community, diventano anche

il “collante” tra mondo universitario e mondo studentesco; così non è raro che, in caso di necessità, ascoltino la voce degli studenti riportando, di volta in volta, ai referenti le questioni rilevanti emerse nello spazio online e invitando gli studenti a rivedere le proprie posizioni nel caso in cui emergano controversie poco rilevanti o a moderare il linguaggio nel caso di sterili lamentele.

A titolo esemplificativo si riporta il caso di un tipico flusso comunicativo, dove l'intervento del tutor permette di costruire le basi per la soluzione (Figura 2).

Gli studenti si sono mobilitati scrivendo, con la collaborazione degli e-tutor, una lettera al Presidente del corso di laurea esponendo le problematiche legate alle modalità di pubblicazione delle valutazioni di un insegnamento. Il caso è stato preso in carico dal Presidente e gli studenti sono stati ascoltati.

Questa attenzione verso le esigenze degli studenti è, in realtà, sempre stata tenuta in seria considerazione da diversi docenti del Dipartimento e questo dato è attestato anche dai risultati dell'ultimo questionario, dove alla domanda «*Quando hai avuto problemi sei riuscito a risolverli grazie a...*» il 47,5% degli studenti ha risposto con l'opzione «*grazie a docenti e assistenti*». Ciò esprime la presenza di un marcato interesse verso la Student Voice a prescindere dai mezzi tecnologici, anche se appare piuttosto evidente la consapevolezza che lo strumento, ben conosciuto dagli studenti e ritenuto familiare e in grado di amplificare l'attenzione, dà loro la possibilità di esprimere la propria voce e, in alcuni casi, di collaborare e organizzare forme di risposta condivisa.

Un piccolo ma rilevante tassello per dare ascolto alla voce degli studenti nella didattica universitaria emerge grazie al prezioso lavoro dei tutor e alla presenza delle community, come emerge dalle parole di questi studenti: «*qualsiasi tipo di informazione trova una risposta e [...] permette di comunicare con i colleghi e [...] tenersi aggiornati*», oppure «*ha permesso anche a noi di essere “più vicini” all'Università*». Ci si riferisce qui agli studenti non frequentanti che, come emerge dal questionario, risultano essere il 34%, anche se negli ultimi anni, complice la crisi economica, è diminuito circa del 10%.

Vi è, tuttavia, la concreta consapevolezza che alcune difficoltà sono ancora da affrontare. D'altronde alcuni studenti riconoscono i passi avanti così come quelli ancora da fare:

*“ho profonda stima per chi lavora per il funzionamento dell'università, per cui non sono uno di quegli studenti che inveiscono al primo (e nemmeno all'ennesimo) malfunzionamento. Tuttavia penso che, nell'affannarsi ad affrontare gli aspetti organizzativi, lo studente sia considerato perlopiù rispetto ai propri bisogni burocratici, ma sono rare le occasioni in cui si possa dire di avere realmente punti di riferimento per essere un soggetto attivo e propositivo (oltre che fruitore) del contesto università”.*

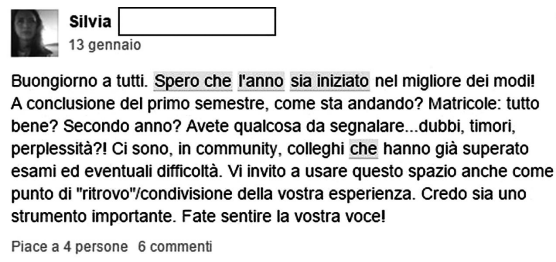


Figura 1. Esempio di comunicazione faticata da parte del tutor.



Figura 2. Esempio di Student Voice nelle community ufficiali degli studenti su Facebook.

Queste percezioni sembrano legate alle situazioni maggiormente complesse, dove lo studente, proprio perché ha bisogno di aiuto, fatica a trovare l'interlocutore giusto nell'ampia sfera dei servizi universitari. È necessario, quindi, partire da qui, perché legittimare le opinioni degli studenti dà l'opportunità a “chi è sopra” di guardare il mondo da un'altra prospettiva (Clark, 1995) adottando miglorie e aggiustamenti che si rivelano strategici all'interno delle pratiche didattiche ed educative; d'altra parte, anche gli studenti si sentiranno incentivati e motivati (Hudson-Ross, Cleary, & Casey, 1993) sia a far sentire la propria voce che a prendere parte alle politiche universitarie. L'utilizzo del social network si sposa con il desiderio<sup>2</sup> di incrementare la Student Voice anche a livello universitario. Infatti, un numero sempre in aumento di giovani utilizza i nuovi media e in particolare i social network per esprimere le proprie opinioni, le proprie identità e per connettersi con i pari, e questa tendenza è anche interpretata come un'occasione per incoraggiare i giovani ad esercitare forme di cittadinanza (Rheingold, 2008). Esprimere le proprie opinioni e far sentire la propria voce a qualsiasi livello rispet-

<sup>2</sup> Tale desiderio è diventato anche una richiesta da parte del Ministero, che dà agli studenti la possibilità di esprimersi. La legge n.240/2010 introduce il Comitato Misto formato da professori, rappresentanti degli studenti e personale tecnico-amministrativo; la legge n.47/2013 introduce il Riesame all'interno dei corsi di laurea. Ogni anno il Comitato Misto è chiamato a redigere questo documento sulla qualità dei corsi di laurea.

tando i pareri altrui diventa la chiave per la partecipazione ad una cittadinanza attiva così come avvalersi dei social network in modo consapevole, sicuro e critico va nella direzione di sviluppare competenza digitale (Calvani, Fini & Ranieri, 2010).

## CONCLUSIONI

I dati raccolti con la ricerca qui illustrata ci confermano la centralità della partecipazione degli studenti nella progettazione delle attività universitarie e la necessità di avvalersi di strumenti sempre più raffinati per decodificare la “voce degli studenti” nei diversi ambiti delle attività didattiche. In particolare, la ricerca condotta ha evidenziato come gli ambienti online possano costituire uno strumento efficace per monitorare la “voce degli studenti” e valutare le loro istanze: attraverso questi dispositivi gli studenti possono al tempo stesso esporre problemi e difficoltà, porre domande e confrontarsi senza doversi rivolgere direttamente al docente. In particolare, questi strumenti si dimostrano di grande aiuto per gli studenti lavoratori, non frequentanti, molto numerosi nei corsi di laurea del Dipartimento in questione. Il lavoro svolto ha, inoltre, messo in luce il forte ruolo comunicativo e di mediazione degli e-tutor, che costituiscono figure intermedie cruciali

fra gli studenti, i docenti e l'amministrazione: questi, infatti, si sono mostrati in grado di dare prime risposte immediate alle domande degli studenti, ma anche di indirizzare le loro istanze verso strategie comunicative e di intervento più articolate ed efficaci, a partire dalla profonda conoscenza del complesso sistema istituzionale universitario. La ricerca ha confermato, inoltre, come l'uso di strumenti online e, in particolare, dei social network si dimostri sempre più un canale comunicativo privilegiato per le attuali generazioni di studenti, ma anche un medium importante di partecipazione alle scelte di politica universitaria, per sviluppare la consapevolezza rispetto alla vita istituzionale e per la costruzione di competenze di cittadinanza.

Il testo è frutto di un lavoro di équipe e i singoli paragrafi sono lo specchio del contributo reciproco i cui intenti e risultati sono condivisi. Nello specifico i paragrafi sono così distribuiti: Elisabetta Nigris ha scritto “Introduzione” e “Conclusioni”, Franca Zuccoli ha scritto “Una panoramica sull'uso della Student Voice tra scuola e università” Andrea Garavaglia ha scritto “Una ricerca sulla Student Voice nelle community online. Metodologia e obiettivi” Livia Petti ha scritto “Student Voice nelle community”, infine Andrea Garavaglia e Livia Petti hanno scritto “Utilizzo dei Social Network per la Student Voice universitaria”.

## BIBLIOGRAFIA

- Angus, L. (2000). Educational leadership and the imperative of including student voices, student interest, and students' lives in the mainstream. *International Journal of Leadership in Education: Theory and Practice*, 9(4), 369-379.
- Blumler, J., & Katz, E. (1974). *The Uses of Mass Communications*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Bragg, S. (2007). *Consulting young people: A review of the literature*. London, UK: Creative Partnerships.
- Calvani, A., Fini, A., & Ranieri, M. (2010). *La competenza digitale nella scuola. Metodi e strumenti per valutarla e svilupparla*. Trento, IT: Erickson.
- Clark, C. (1995). *Flights of fancy, leaps of faith: Children's myths in contemporary America*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Coggi, C. (Ed.). (2005). *Domande di qualità. Le istanze degli studenti universitari*. Lecce, IT: Pensa Multimedia.
- Cook-Sather, A. (2002a). Authorizing students' perspectives: towards trust, dialogue, and charge in education. *Educational Researcher*, 31(4), 3-14.
- Cook-Sather, A. (2002b). Re(in)forming the conversations: student position, power, and voice in teacher education. *Radical Teacher*, 64, 21-28.
- Cook-Sather, A. (2009). *Learning from the Student's Perspective. A Sourcebook for Effective teaching*. Boulder, CO: Paradigm.
- Cook-Sather, A. (2013). Espressione, Presenza e Potere: “Student Voice” nella ricerca educativa e in educazione. In V. Grion & A. Cook-Sather (Eds.), *Student Voice. Prospettive internazionali e pratiche emergenti in Italia* (pp. 122-135). Milano, IT: Guerini.
- Corrao, S. (2005). *Il focus group*. Milano, IT: Franco Angeli.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., Gutmann, M., & Hanson, W. (2003). Advanced mixed methods designs. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research* (pp. 209-240). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fielding, M. (2012). Beyond Student Voice: Patterns of Partnership and the Demands of Deep Democracy. *Revista de Educación*, 359, 45-65.
- Fullan, M. (1991). *The New Meaning of Educational Change*. New York, NY: Teachers College Press.
- Garlick, S. (2008). Can we hear the student voice?. *Management in Education British Educational Leadership*, 22(3), 15-18.
- Garavaglia, A. (2006). *Ambienti per l'apprendimento in rete. Gli spazi dell'e-learning*. Azzano San Paolo, IT: Edizioni Junior.
- Gemma, C., Agrati, L., & Damato, F. (2014). Studenti e/o tirocinanti. Il Tirocinio dal punto di vista del banco. In C. Laneve & F. Pascolini (Eds.), *Nella Terra di Mezzo. Una ricerca sui Supervisori del Tirocinio* (pp. 251-291). Brescia, IT: Editrice La Scuola.
- Ghislandi, P., & Raffaghelli, J. (2013). La voce degli studenti per la qualità dell'e-learning nella formazione universitaria: un approccio partecipativo. In V. Grion & A. Cook-Sather (Eds.), *Student Voice. Prospettive internazionali e pratiche emergenti in Italia* (pp. 273-286). Milano, IT: Guerini.
- Grion, V., & Varisco, B. M. (2007). Online Collaboration for Building a Teacher Professional Identity. *PsychNology Journal*, 5, 3, 271-284.
- Gunther, H., & Thomson, P. (2007). Learning about student voice. *Support for Learning*, 22(4), 181-188.
- Hudson-Ross, S., Cleary, L., & Casey, M. (1993). *Children's voices: Children talk about literacy*. Portsmouth, NH: Heineman.
- Jakobson, R. (1978). *La linguistica e le scienze dell'uomo: sei lezioni sul suono e sul senso*. Milano, IT: Il Saggiatore.
- Knowles, M. (1997). *Quando l'adulto impara. Pedagogia e andragogia*. Milano, IT: Franco Angeli.
- Nigris, E. (2006). Provare per pensare: costruire competenze didattiche attraverso l'esperienza. In O. Albanese (Ed.), *Disabilità, integrazione e formazione degli insegnanti* (pp. 271-293). Azzano San Paolo, IT: Edizioni Junior.
- Rheingold, H. (2008). Using Participatory Media and Public Voice to Encourage Civic Engagement. In L. Bennet (Ed.), *Civic Life Online: Learning How Digital Media Can Engage Youth* (pp. 97-118). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Rogers, C. R. (1997). *Terapia centrata sul cliente*. Firenze, IT: La Nuova Italia.
- Rudduck, J., & Flutter, J. (2004). *How to improve your school: giving pupils voice*. London, UK: Continuum.
- Rudduck, J., & McIntyre, D. (2007). *Improving Learning Through Consulting Pupils*. Abingdon, UK: Routledge.
- Semeraro, R. (Ed.) (2006). *La valutazione della didattica universitaria: docenti e studenti protagonisti in un percorso di ricerca*. Milano, IT: Franco Angeli.
- Zuccoli, F. (2013). La pratica della discussione, una metodologia indispensabile per attivare la voce degli studenti. In V. Grion, & A. Cook-Sather (Eds.), *Student Voice. Prospettive internazionali e pratiche emergenti in Italia* (pp. 212-231). Milano, IT: Guerini.