

# Per una cultura di qualità: valutazione partecipata e apertura di contenuti generati dagli utenti nella didattica online

## For a culture of quality: Participatory evaluation and opening towards learners' generated content in on-line teaching

Patrizia M.M. Ghislandi  
Juliana E. Raffaghelli

Università degli Studi di Trento  
patrizia.ghislandi@unitn.it  
juliana.raffaghelli@unitn.it

### ABSTRACT

This paper introduces a concept of eLearning (and Higher Education) quality that criticizes the dominating culture of "quality" linked to industrial production, which is mostly based on conformity to pre-defined standards, on a vision of system's productivity, and on evaluation models where participants—particularly students—are attribute the passive role of consumers of quality services (Ehlers, Schneckenberg, 2010, Ghislandi, Raffaghelli, 2012a). Through the presentation of a design-based research experience (DBR, Pellerey, 2005) the authors aim to show how a participatory evaluation introduced in the educational process can become crucial to enact teachers and students' reflection and collaboration to build a culture of quality. Such process is based on the exercise of learners' generated content, towards the progressive openness of the eLearning course, and through a participatory and constructivist approach to evaluation. The conclusions allow deepening on two key elements within the research: firstly, how the quality of eLearning and education must be built through a collaborative and complex effort; secondly, which is the role that the students can play in such a complex process.

Questo articolo propone un concetto di qualità dell'eLearning (e in generale dell'istruzione universitaria) basato sulla critica alla cultura dominante di valutazione della qualità legata alla produzione industriale, alla conformità a standard predefiniti, alla produttività del sistema e dove gli utenti (particolarmente gli studenti) hanno un ruolo passivo, da consumatori; e un ripensamento radicale della partecipazione degli studenti nella costruzione di culture di qualità formativa (Ehlers, Schneckenberg, 2010, Ghislandi, Raffaghelli, 2012a). Il lavoro presenta un'esperienza di ricerca basata su progetto o design based research (DBR, Pellerey, 2005) relativa ad un insegnamento universitario. Le autrici intendono dimostrare che un processo di valutazione partecipata della qualità dell'apprendimento può innescare un processo riflessivo e collaborativo tra docenti e studenti che ha incidenza sulla cultura di qualità. Tale processo si basa sulla generazione da parte degli studenti di alcuni contenuti (Learners' generated content), per una

apertura della didattica; e tramite un approccio partecipato e costruttivista della verifica dell'apprendimento. Le conclusioni portano ad una migliore comprensione di due elementi portanti nella ricerca: in primo luogo, come la qualità della didattica va costruita in un impegno collaborativo e complesso. In secondo luogo, indica come gli studenti possono partecipare in tale processo collaborativo<sup>1</sup>.

#### KEYWORDS

eLearning, eLearning quality, Participatory evaluation, Mediated quality, Learner's generated content.

eLearning; qualità dell'eLearning; valutazione partecipata; qualità mediata; contenuto generato dal discente.

### Introduzione

Il dibattito sulla qualità educativa si muove verso la direzione di un radicale cambiamento di prospettiva, che implica l'abbandono di modelli di qualità assurance del prodotto (lezione, risorsa didattica, ambiente di apprendimento) per andare verso strategie che portino alla costruzione di una cultura di qualità (Ehlers, 2009). Nella quality assurance l'idea è quella di stabilire strategie di qualità che assicurino che il prodotto raggiunge standards predefiniti e criteri stabiliti ex-ante a livello gerarchico. Talvolta sono implementate anche azioni di customer satisfaction, ovvero di analisi dell'opinione dei consumatori di un servizio, che mantengono comunque un ruolo passivo. Invece nell'approccio della cultura di qualità le strategie mirano a generare spazi per comprendere i valori dei soggetti coinvolti, che esprimono il proprio punto di vista non semplicemente per essere ascoltati, ma per partecipare alla formulazione di criteri e forme di valutazione che mettano in risalto il valore del processo e dei relativi prodotti. La qualità diventa così un processo complesso, che richiede interventi di valutazione partecipata, multilivello, multiprospettiva e lungo l'intero arco di svolgimento di un progetto formativo (Ghislandi, Calidoni, Falcinelli, Scurati, 2008).

Nel caso specifico della formazione universitaria, e dell'eLearning in particolare, il dibattito sulla qualità rispecchia giustamente questo secondo approccio. I cosiddetti "framework" per la qualità propongono modelli di valutazione complessi, come nel caso dello "Sloan-C framework" (USA), che indica cinque ele-

- 1 *Credits*. Questo lavoro è stato sviluppato nell'ambito del progetto nazionale PRIN 2009 coordinato da Luigina Mortari (Università di Verona) dal titolo "La valutazione per il miglioramento dei servizi formativi. Una ricerca Università-territorio per la costruzione partecipata di modelli innovativi di assessment". La ricerca vede coinvolte anche le università di Milano Bicocca, Milano Cattolica, Pavia, Trento. La ricerca dell'Università di Trento coordinata da Patrizia Ghislandi è intitolata Cultura della valutazione partecipata nell'eLearning accademico (prot. 20094E7SMX\_004). Benché questo lavoro sia stato nella sua globalità condiviso e discusso dalle due autrici: Patrizia Ghislandi è autrice dei paragrafi: § Introduzione; § Conclusioni. Juliana Raffaghelli è autrice in particolare dei paragrafi: § 1. La qualità mediata: diverse prospettive, negoziazione del senso del valore; § 2. Una ricerca basata su progetto: valutazione partecipata nel corso universitario IATI13 § 3. Qualità mediata nell'esperienza di valutazione partecipata IATI13.

menti della qualità o “pilastri”: efficacia formativa, efficacia economica, accessibilità, soddisfazione istituzionale, soddisfazione studenti (Lorenzo, Moore, 2002). Anche nel caso Europeo la qualità viene analizzata attraverso diversi valori, diverse prospettive (docenti/ sviluppatori/ progettisti didattici/ studenti), e diversi livelli del processo educativo. Inoltre in Europa la tendenza è quella di enfatizzare la nozione di qualità come processo partecipato dove la visione degli studenti risulta fondamentale (Ehlers, Helmstedt, Bijnens, 2011) . Nel green paper di EFQUEL (EFQUEL-European Foundation for the Quality of eLearning, 2006) intitolato *Learners as active stakeholders of eLearning quality*, si indica appunto che «The field of learner oriented quality development is still characterized by an open debate. So far, it is often claimed (but too seldom reality) that educational offers are oriented at enabling and empowering learners. Quality certificates claiming organizations compliance to learners requirements will need to take the issue into serious consideration» (EFQUEL, 2006, p. 1)<sup>2</sup>.

Infatti nonostante i discorsi istituzionali indichino spesso un orientamento verso lo studente, il dibattito rivela che in Europa il significato che si attribuisce a questo concetto non è sempre univoco e tanto meno è applicato nella pratica.

Secondo EFQUEL (2006) il punto di vista dei discenti sull'eLearning è più di una “user experience” e ha a che fare con le proprie concezioni di apprendimento, le aspettative sugli ambienti e sulle risorse per l'apprendimento, la concezione di qualità di cui gli studenti sono portatori (che cosa è una buona formazione?), la grande diversità che caratterizza le storie di vita e di formazione degli studenti. In questo contesto la partecipazione a una cultura di qualità può essere supportata attraverso diverse pratiche, come ad esempio l'informazione sul policy context, la partecipazione nella definizione di criteri per la qualità (Ehlers, 2004), l'autovalutazione e la co-valutazione (Auvinen, Ehlers, 2007).

Come si evince dalla letteratura consultata il coinvolgimento degli studenti va supportato, giustamente, con lo scopo di consentire la più significativa partecipazione. Il concetto di qualità è difficile, innesca rappresentazioni spontanee e necessita di un dibattito preparatorio tra tutti gli attori del sistema, nonché la coltivazione di competenze specifiche per poter portare avanti processi di auto e co-valutazione (Ehlers, 2007). È in quest'ambito che si colloca il presente lavoro di ricerca. In un altro lavoro di ricerca le autrici hanno considerato la necessità di fornire strumenti per uno scaffolding<sup>3</sup> dei docenti coinvolti in processi di innovazione didattica (Ghislandi, Raffaghelli, 2012a). Questo processo di supporto è stato denominato qualità mediata, basandosi sul concetto vygotskiano di strumento e di mediazione (Wertsch, 2007). Partivamo dalla necessità di supportare il miglioramento della qualità della didattica non attraverso una valutazione esterna, ma tramite la

- 2 «L'ambito della qualità centrata sullo studente è ancora caratterizzato da un dibattito aperto. Fino ad ora si è spesso annunciato (ma poco praticato) che l'offerta formativa deve essere orientata a facilitare e aumentare la partecipazione degli studenti. I certificati di qualità che spesso dichiarano la conformità delle varie organizzazioni alle richieste degli studenti dovranno in futuro prendere questi aspetti in una più seria considerazione». (traduzione italiana a cura delle autrici dell'articolo)
- 3 Termine tecnico in pedagogia, che proviene da Jerome Bruner, sulla base dei suoi studi in processi di apprendimento alla luce degli sviluppi della psicologia storico-culturale. Scaffolding significa “impalcatura” ed è l'azione di supporto (concettuale e operativo) all'esplorazione e acquisizione di skills necessarie per passare da uno stato iniziale ad uno stato finale di apprendimento.

definizione congiunta di processi e dimensioni di autovalutazione e di promozione dell'identità professionale. Nella nostra ricerca siamo arrivate a concludere che è particolarmente importante portare gli stakeholder (in particolare studenti e docenti) dalla situazione di "outsider" della cultura di qualità, colui che riceve una serie di informazioni normative e procedurali per la qualità, che però sente come "esterne" al proprio agire professionale, alla situazione di "insider" della qualità, ovvero colui che interpreta la qualità in base a valori negoziati e compresi pienamente, in sintonia con il proprio agire e con la propria identità professionale, in linea con la concezione di qualità promossa da Ehlers (2007, p. 97): «[...] quality strategies, therefore, cannot mechanically guarantee high quality of learning processes but should aim rather at professionalization of the pedagogical process – for both clients and providers. The quality literacy concept is a step in the direction of professionalizing quality development on this sense»<sup>4</sup>.

Ampliando l'idea proposta da Ehlers, abbiamo considerato che il coinvolgimento degli studenti implica una loro professionalizzazione, attraverso una responsabilizzazione, basata sulla consapevolezza della cultura di qualità. Insistiamo sul fatto che la prospettiva dello studente è una delle varie prospettive dei processi istituzionali che mirano alla ricerca della qualità. Tuttavia è una delle prospettive più trascurate, e quando è considerata viene spesso banalizzata come una semplice opinione su un servizio erogato. Invece lo studente deve essere considerato un insider quanto il docente o i referenti istituzionali in quanto apporta una visione dei processi e dei prodotti che è generata dalla propria identità, ed è legata ad un contesto istituzionale in rapida evoluzione (Ghislandi, Raffaghelli, 2012b).

Il nostro scopo in questo capitolo è quello di mostrare come la partecipazione in processi di valutazione della qualità porta all'acquisizione di competenze fondamentali, che diventano la base per una maggiore partecipazione e un più ampio coinvolgimento. Il coinvolgimento in una cultura di qualità richiede forme di supporto noi parliamo di qualità mediata che generino opportunità di riflessione sui valori di qualità dell'istituzione, dei gruppi e dei singoli, e che promuovano la sperimentazione della partecipazione, al fine di favorire le competenze di qualità necessarie a diventare insider.

In questo quadro teorico abbiamo lavorato con un gruppo di studenti nell'implementazione di un processo di valutazione partecipata per la generazione di contenuti di qualità, come base per la riflessione sulla qualità formativa all'interno dell'eLearning accademico.

### **1. La qualità mediata: diverse prospettive, negoziazione del senso di valore**

Come abbiamo indicato precedentemente, la qualità mediata parte dalla concezione di qualità come processo di negoziazione di senso del valore in una cultura di qualità, che richiede la partecipazione di tutti gli attori coinvolti a livello isti-

4 Le strategie di qualità, pertanto, non possono garantire in modo meccanico l'alta qualità di un processo di apprendimento, ma dovrebbero puntare invece alla professionalizzazione del processo pedagogico – sia per i clienti che per i providers. In questo senso il concetto di quality literacy è un passo nella direzione della professionalizzazione per lo sviluppo di qualità". (Ehlers, 2007, p. 97, traduzione italiana delle autrici dell'articolo, nostra sottolineatura).

tuzionale, raccogliendo le loro prospettive. In effetti, secondo Ehlers, una cultura di qualità si basa su 4 elementi:

1. l'elemento strutturale (il sistema di qualità manifesto all'interno dell'organizzazione);
2. i fattori di supporto (strumenti/dispositivi a supporto dell'implementazione della qualità);
3. la cultura informale di qualità (valori, simboli, eroi, e rituali della qualità);
4. gli elementi trasversali (forme di partecipazione, comunicazione e fiducia che mantengono l'approccio alla qualità).

Inoltre, per questo autore una cultura di qualità non può essere cambiata/migliorata se gli stakeholders non sono consapevoli, almeno in linea di massima, di tutti gli elementi indicati. Ehlers indica che i sistemi di qualità esogeni (basati su elementi strutturali o manifesti "imposti" agli stakeholders) tendono a generare conflitti e a cozzare con elementi sottostanti di cultura informale di qualità, i suoi fattori di supporto ed elementi trasversali); mentre modelli endogeni (che considerano il coinvolgimento degli attori e la propria consapevolezza del sistema di qualità) tendono a generare un miglioramento continuo legato alla crescita delle persone. Queste forme di competenza innescano pratiche virtuose, sono chiamate dall'autore "Quality Literacy" e sono definite da 4 dimensioni (fig. 1):

- **Conoscenza:** Conoscere che cosa vuol dire qualità nella propria istituzione
- **Esperienza:** possedere e usare i necessari strumenti per implementare la qualità
- **Analisi:** mettere in atto forme di valutazione e di comprensione della valutazione, che consentano di raggiungere la qualità
- **Innovazione:** mettere in pratica forme di intervento per modificare attivamente ciò che è necessario per promuovere una maggiore qualità.

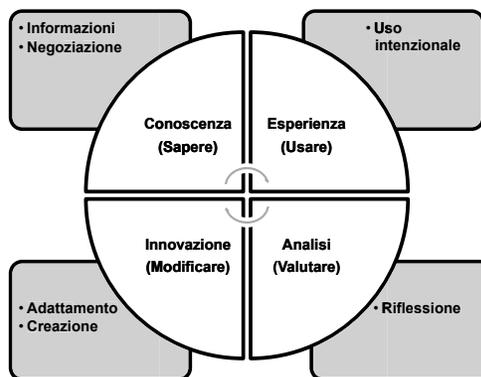


Fig. 1 – Dimensioni della Quality Literacy, riprodotto da Ehlers, 2007: 102

Sulla base di questo approccio abbiamo pensato che perché gli studenti potessero diventare insiders della qualità didattica dovevamo facilitarli nell'acquisizione della quality literacy. Abbiamo inoltre adottato le quattro dimensioni del modello Quality Literacy per l'analisi dei processi riflessivo-partecipativi degli studenti stessi.

Pertanto la nostra prospettiva di qualità mediata si è cristallizzata nella generazione di uno spazio dove docente e studenti potevano negoziare la cultura di qualità della didattica online:

- a) informandosi meglio sul sistema di qualità e discutendo i criteri di valutazione;
- b) adottando strumenti per analizzare e riflettere sulla qualità;
- c) partecipando a esperienze di co-valutazione;
- d) creando un prodotto per innovare dall'interno il processo a cui partecipavano.

Va ricordato che il sistema di qualità era riferito ad aspetti micro-istituzionali (didattica ed efficacia formativa dell'eLearning) e che la valutazione avveniva sul contenuto generato dagli studenti, come co-valutazione (ovvero valutazione collaborativa tra pari) affiancata a quella del docente.

## 2. Una ricerca basata su progetto: valutazione partecipata nel corso universitario IA-TI13

Avendo concettualizzato il nostro approccio alla qualità attraverso la prospettiva degli studenti, in un livello micro ovvero della didattica, attraverso la qualità mediata ovvero un processo verso la qualità supportato da strumenti messi a disposizione di studenti e docenti, il tutto nel quadro teorico definito dalla *quality culture/quality literacy* abbiamo formulato la domanda di ricerca del nostro lavoro sul campo:

Generare uno spazio di comprensione e dibattito sui criteri di valutazione, in quanto processo di negoziazione che porta a una concezione di qualità condivisa, può sviluppare competenze che consentono agli studenti di diventare insider in una cultura di qualità?

La ricerca basata su progetto si è centrata sulla cultura di qualità micro, ovvero, della situazione aula e nella relazione docente-studente-contenuto di apprendimento. Non sono stati invece considerati livelli di intervento meso e macro, ovvero sulle procedure organizzative e sulle politiche istituzionali. La motivazione di questa scelta è stata in parte perché i suddetti livelli erano già stati analizzati in altre ricerche del gruppo (vedi Ghislandi 2007); ma soprattutto perché si intravedeva la difficoltà posta da scenari ancora immatura per accogliere il coinvolgimento attivo degli studenti.

### 2.1. Contesto

La ricerca è stata condotta nel contesto di un progetto nazionale (PRIN, 2009<sup>5</sup>), denominato "La valutazione per il miglioramento dei servizi formativi. Una ricerca Università-territorio per la costruzione partecipata di modelli innovativi di assessment." La ricerca è portata avanti da cinque atenei italiani (Verona, Università Cattolica del Sacro Cuore, Trento, Milano-Bicocca, Pavia) e nel suo complesso si propone di contribuire a produrre conoscenza sullo stato attuale delle culture,

5 Progetti di Ricerca di Rilevante Interesse Nazionale, Ministero dell'Università, l'Istruzione e la Ricerca.

dei modelli e degli utilizzi della valutazione in diversi contesti formativi (asili nido, scuole, servizi educativi territoriali per minori e famiglie, università) e di sviluppare modelli di valutazione situati e indicazioni procedurali per la loro costruzione, attraverso ricerche collaborative che coinvolgono ricercatori e pratici. (Mortari, Bondioli Bettinelli, Ghislandi, Riva, Viganó, 2009).

L'Università di Trento si è focalizzata su come la qualità della didattica in generale e dell'eLearning in particolare può essere valutata e migliorata in un contesto di trasformazione istituzionale. In una prima fase esplorativa con interviste a vari stakeholder (studenti, docenti, personale amministrativo, learning designer) si sono evidenziate le diverse (e contrastanti) prospettive di qualità sulla didattica accademica, in una seconda fase trasformativa, attraverso un approccio partecipato degli studenti, si sono forniti nuovi spunti di riflessione sulla valutazione della qualità, contribuendo in questo modo a meglio comprendere la problematica valutativa, ma anche e soprattutto a creare un modello di coinvolgimento degli studenti nei processi di qualità.

## *2.2. Metodo: ricerca basata su progetto o DBR-Design Based Research*

Come approccio metodologico è stato adottato quello della ricerca basata su progetto o DBR-design based research.

Tale approccio emerge nei primi 90 come reazione della psicologia dell'apprendimento all'attività di ricerca psicologica e pedagogica sperimentale in laboratorio. È proprio Ann Leslie Brown a proporre una ricerca più ecologica, dimostrando le differenze eclatanti di risultati tra i processi di apprendimento condotti nel contesto educativo e quelli effettuati in laboratorio (Collins, Joseph, Bielaczyc, 2004). L'approccio metodologico, rivisitato durante l'ultimo decennio (Pellerey, 2005), consiste in attività di ricerca e sperimentazione progettate come interventi formativi, che hanno le seguenti caratteristiche:

- Indirizzano problematiche teoriche sulla natura dei processi formativi contestualizzati
- Studiano fenomeni nel mondo reale anziché in laboratorio, per raccogliere dai partecipanti elementi e risposte a stimoli propri dell'ambiente formativo
- Fanno ricerca attraverso cicli di progettazione, implementazione, analisi e riprogettazione.
- Vengono raccolti numerosi dati, tra i quali i ricercatori operano scelte, tenendo in considerazione la natura del problema studiato e gli elementi che meglio consentono di comprendere le relazioni tra teoria e prassi.
- Focalizzano l'attenzione, al momento dell'analisi, su fenomeni e risultati che consentono una migliore comprensione dei processi di apprendimento/insegnamento.

Il nostro progetto di ricerca consisteva nell'implementare una forma di valutazione partecipata per innescare la riflessione sulla qualità e potenziare il coinvolgimento degli studenti nella sua definizione. La problematica richiedeva un intervento situato perché il problema teorico al quale si voleva dare una risposta vede intersecarsi la riflessione sulla qualità formativa in un approccio multiprospettiva e il coinvolgimento degli studenti in processi di innovazione e trasformazione delle istituzioni educative.

Nello specifico il progetto di sperimentazione formativa, consistente in un processo di valutazione partecipata su contenuti generati dagli studenti, è stato

implementato nel corso denominato IATI13 (Intelligenza artificiale e tecnologie informatiche, anno accademico 2012/2013, corso di laurea Scienze e tecniche di psicologia cognitiva, Università di Trento), un corso per laureandi del primo ciclo di Bologna all'interno del corso di studi di Psicologia. Il corso, il cui "workload" è di 8 CFU<sup>6</sup>, si divide in 4 moduli principali, come è riportato nella tabella 1

Modulo	Descrizione / Obiettivi di apprendimento	Modalità	Attività degli studenti e risultati
M0	<b>Presentazione del corso</b> , della struttura e delle attività.	Face-to-Face (FTF)	Frequentare le lezioni e iniziare lo studio dei contenuti
M1	<b>Networked Learning</b> Acquisire competenze di base per partecipare alle attività di apprendimento in rete (apprendimento collaborativo e produzione di contenuti digitali)	FTF 2 CFU	Organizzazione del proprio gruppo di lavoro Denominazione del gruppo. Navigazione iniziale sulla piattaforma eLearning (Moodle). Elaborazione iniziale di un wiki. Videopresentazione del proprio gruppo.
M2	<b>Cervelli che parlano</b> Discutere e capire 6 pensatori fondamentali nel campo della IA-Intelligenza Artificiale	ONLINE 3 CFU	Gli studenti devono discutere in gruppo un autore a settimana attraverso un approccio collaborativo in cui ogni studente ha un ruolo assegnato. La discussione deve portare a costruire un elaborato, che deve essere integrato al wiki (contenuto finale generato dagli studenti). Infine gli studenti devono scegliere un autore e fare una presentazione seguita da discussione.
M3	<b>Il futuro dell'IA</b> Capire gli sviluppi della IA in termini di innovazione tecnologica e di ricerca	FTF 3CFU	Gli studenti frequentano le lezioni. C'è un esame finale sul tema (a scelta multipla). Gli studenti possono partecipare all'elaborazione di domande che saranno adottate per l' esame.

**Tab. 1** – IATI13: i moduli del corso, contesto del progetto di valutazione partecipata

Il modulo più complesso è M2, in cui gli studenti analizzano il pensiero di ricercatori sull'Intelligenza Artificiale e generano presentazioni seguite da discussione. In questa fase l'enfasi è posta fondamentalmente sulla collaborazione tra gli studenti. Infatti mentre nei moduli 0 e 1 si svolgono attività preparatorie all'approccio collaborativo ed il modulo 3, che ha come argomento alcuni elementi di base dell'intelligenza Artificiale, si svolge con lezioni tradizionali in aula e con un esame a test, il modulo 2 è il centro della attività di collaborazione e si svolge prevalentemente online. È stato per questo scelto questo modulo per l'attuazione della nostra sperimentazione sulla valutazione partecipata di contenuto generato dagli studenti (Learner Generated Content), seguendo esperienze di ricerca che hanno focalizzato la partecipazione degli studenti nella qualità del contenuto da loro stessi costruito (Lee, McLoughlin, 2007; Pérez-Mateo, Maina, Guitert, Romero, 2011).

6 I crediti sono conteggiati in base al sistema nazionale (crediti formativi universitari) e sono equivalenti agli ECTS (European Credits Transfer System), indicanti l'attività che lo studente deve realizzare (o workload) per conseguire l'accREDITAMENTO. 1 ECTS è composto da 7-10 ore di apprendimento assistito, con la presenza del docente, e 18-15 ore di studio personalizzato.

Gli studenti in questo corso sono nella fase finale della loro carriera (sono al primo semestre del terzo anno), quindi la loro maturità per quanto riguarda la capacità di studio indipendente è ormai consolidata. Pur tuttavia l'approccio collaborativo e partecipativo del corso viene spesso considerato come innovativo; addirittura è talvolta la prima esperienza di eLearning nel contesto accademico. Tra gli obiettivi documentati, segnalati anche dal docente responsabile del corso nel forum online, vi erano non solo il raggiungimento di una approfondita conoscenza sulle tematiche trattate, ma anche lo sviluppo di competenze trasversali cruciali per il futuro profilo professionale degli studenti, quali l'abilità di interagire in maniera significativa con strumenti che espandono le capacità mentali, l'abilità di confrontare le proprie opinioni con altri in vista di un obiettivo comune, l'abilità di valutare l'affidabilità e la credibilità di diverse fonti di informazione, l'abilità di cercare, sintetizzare e disseminare informazione, l'abilità di collaborare ad un progetto e al raggiungimento di un obiettivo anche online (Jenkins, 2009).

L'intero corso di 171 studenti è stato invitato a partecipare al progetto di valutazione partecipata; tuttavia, non avevano l'obbligo di seguirlo. Il progetto di valutazione partecipata è stato presentato durante la prima lezione in aula, spiegando agli studenti in modo breve e semplificato il contesto politico di valutazione della qualità, la ricerca portata avanti dal nostro team, gli obiettivi e le caratteristiche dell'attività sperimentale. Il consenso informato è stato distribuito e firmato da tutti gli studenti. Di seguito, 74 studenti hanno partecipato al processo di valutazione partecipata, e 41 hanno risposto al questionario finale che indaga sull'impatto della sperimentazione.

Il gruppo di ricerca si componeva dallo stesso docente e ricercatore principale, impegnato nel miglioramento continuo della didattica e in un processo di re-design del corso, e l'assistente ricercatore, che ha operato nel processo creativo discutendo e mettendo a punto gli strumenti necessari a supportare la qualità mediata. Quest'ultimo seguiva sul forum tutte le domande e richieste degli studenti durante il processo della valutazione partecipata.

Il progetto di valutazione partecipata è stato integrato quindi dalle seguenti attività di ricerca sul campo:

- a) due sessioni preliminari di progettazione del corso con il docente.
- b) una sessione informativa preliminare e di discussione del progetto didattico con gli eTutors (responsabili rispettivamente del modulo 1 e di un forum online).
- c) tre presentazioni e osservazioni in aula (inizio corso, metà corso, fine corso).
- d) monitoraggio del forum online e delle interazioni dirette con gli studenti per affrontare l'attività sperimentale e per chiarire le questioni riguardanti le procedure e le strategie.

### **3. La qualità mediata nel contesto della valutazione partecipata IATI13.**

La valutazione partecipata è stata la base per lo sviluppo della quality literacy degli studenti. Le quattro dimensioni della Quality Literacy (vedi Fig. 1) sono state implementate attraverso diverse attività e strumenti a supporto ovvero a mediazione del processo di acquisizione della Quality Literacy. Per comprendere meglio l'approccio si introduce la tabella 2, dove vengono illustrati il processo di valutazione partecipata, gli strumenti adottati, le dimensioni della Quality Literacy sperimentate e l'impatto previsto (e in seguito analizzato con un questionario).

Processo di valutazione partecipata	Strumenti per la mediazione della qualità	Dimensioni della Quality Literacy	Impatto atteso
Il docente suggerisce i criteri di qualità in base alla letteratura. In ogni gruppo: discussione e definizione partecipata dei criteri di qualità per il contenuto generato dagli studenti.	Strumenti forniti dal docente: -Slides sul problema della qualità nella formazione universitaria - criteri di qualità (suggerimenti molto generali sulla base della letteratura) per la valutazione del Learner Generated Content	- conoscenza (sapere)	Miglioramento delle conoscenze degli studenti • sui modelli di valutazione della qualità della didattica universitaria • sugli elementi che richiedono interventi nel contesto delle politiche educative • sugli elementi che richiedono interventi nel contesto della ricerca sulla didattica
Realizzazione di una valutazione tra pari, dove gli studenti applicano i criteri da loro stessi definiti ai contenuti prodotti dagli altri gruppi.	questionari online a supporto dell'attività valutativa.	- esperienza (usare) - analisi (valutare)	Uso intenzionale, analitico e riflessivo degli strumenti per la mediazione della qualità per implementare un processo di valutazione della qualità (valutazione tra pari di Learner Generated Content).
Selezione (da parte dei pari) dei 3 migliori elaborati come Learner Generated Content di alta qualità da utilizzare come contenuto nel corso IATI del prossimo anno accademico	Presentazione, da parte del docente, degli elaborati scelti dagli studenti	- analisi (valutare)	Possibilità di modificare/discutere la scelta dei 3 migliori elaborati.
Analisi delle motivazioni dei partecipanti e dell'impatto delle stesse sull'apprendimento	Questionario e feedback	- innovazione (modificare)	Responsabilità di tutti gli studenti nella selezione di Learner Generated Content, che poi sarà utilizzato come materiale didattico dai futuri studenti

**Tab. 2** – L'approccio di qualità mediata in azione: processo, strumenti, dimensioni, impatto atteso

### 3.1. Risultati

Dopo la conclusione del progetto di valutazione partecipata le impressioni degli studenti sull'intero processo sono state raccolte tramite un questionario. 41 studenti hanno risposto al questionario che è stato somministrato tramite formulario elettronico.

Le dimensioni riportate nelle dieci colonne della tabella 3, dove sono sintetizzati i risultati ottenuti, sono state elaborate in base a elementi discorsivi emergenti da una serie di affermazioni presentate agli studenti. A tali affermazioni corrispondeva la selezione di un'opzione su una scala Likert 1-4. Per fare un esempio la dimensione "Partecipazione percepita" è ricavata dall'affermazione del questionario "La mia partecipazione all'esperienza è stata attiva".

Le dieci dimensioni sono state raggruppate dai ricercatori in "clusters", con riferimento alla Quality Literacy, come segue:

- Cluster 0 “Base motivazionale per la partecipazione all’esperienza”: Colonne 1,2,3.
- Cluster 1 “Conoscenza”: Colonna 4.
- Cluster 2 “Esperienza”: Colonne 5,6,7.
- Cluster 3 “Analisi”: Colonne 8, 9.
- Cluster 4 “Innovazione”: Colonna 10.

Scala Likert	motivazioni al coinvolgimento degli studenti nella sperimentazione			dimensioni della QL: conoscenza (sapere)	dimensioni della QL: esperienza (usare)			dimensioni della QL: analisi (valutazione)	dimensioni della QL: innovazione (modificare)	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
partecipazione										
interesse										
sperimentazione di disturbo allo studio										
sperimentazione: apprendere il ruolo degli studenti nella qualità della didattica										
sperimentazione: supporto allo sviluppo di competenze per lo studio										
sperimentazione: supporto alle competenze di comunicazione anche scritta										
sperimentazione: supporto alle competenze per i processi decisionali di gruppo										
sperimentazione: motivazione alla cultura di qualità										
chiarezza del tool per la valutazione della qualità										
studenti come collaboratori per la qualità										
totalmente d'accordo	34	8	5	32	19	26	22	25	15	21
d'accordo	6	22	6	8	5	9	8	7	24	18
in disaccordo	0	10	5	1	16	5	11	8	1	2
totalmente in disaccordo	1	1	25	0	1	1	0	1	1	0
totale	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

**Tab. 3** – I risultati dei questionari relativi alla valutazione partecipata del corso eLearning

Analizzando i risultati del questionario osserviamo che la colonna 1 mostra che la partecipazione è percepita dagli studenti come attiva (40/41 sono totalmente d'accordo o d'accordo), e questo dato, del resto, corrisponde ai dati raccolti nella fase precedente (records e posts su forum). Le colonne 2 e 3 indicano che l'esperienza è stata considerata piuttosto impegnativa, e in dieci casi considerata non interessante. In alcuni casi addirittura la si è considerata un disturbo allo studio. Tuttavia la sperimentazione ha avuto un impatto deciso sulle conoscenze relative alla cultura di qualità (colonna 4).

Gli studenti hanno indicato che gli strumenti adottati per supportare il processo di valutazione partecipata sono stati un supporto per migliorare la motivazione e la comprensione sulla valutazione della qualità della didattica. (colonne 8, 9). Hanno inoltre trovato che il processo di valutazione partecipata come Esperienza è stato formativo in termini di acquisizione di competenze come abi-

lità per lo studio (colonna 5) e di negoziare e collaborare all'interno di un gruppo per il problem solving (colonna 7). Inoltre è migliorata la comprensione del processo di valutazione e dei criteri adottati dal docente nella valutazione, con un conseguente impatto positivo sulle competenze per la preparazione di elaborati scritti (Colonna 6). Queste competenze trasversali illustrano come l'esperienza vada oltre la valutazione di qualità e si proponga come spazio per promuovere una dimensione formativa integrale, in linea con il futuro apprendimento permanente degli attuali studenti.

Più importante per gli obiettivi dell'esperienza di valutazione partecipata è stato il coinvolgimento degli studenti come collaboratori nella generazione di una cultura di qualità formativa. Ciò risulta evidente dalla alta motivazione degli studenti a comprendere cosa sia una cultura di qualità (colonna 8). Come è stato dichiarato da un buon numero di studenti (25 su 41), essi hanno migliorato la comprensione del ruolo che gli studenti possono avere nel miglioramento della qualità di un corso accademico. Gli strumenti forniti per la valutazione partecipata sono stati considerati chiari (15 studenti sono completamente d'accordo, 25 sono d'accordo). Come risultato, con riguardo all'"innovazione", gli studenti hanno potuto toccare con mano l'importante ruolo che hanno avuto nel miglioramento della qualità, fornendo un notevole supporto al docente (21 studenti completamente d'accordo, 18 d'accordo).

Il passaggio da una condizione di "essere motivati" e "conoscere la qualità", all'essere "innovatori" della qualità, come parte di un processo di acquisizione di quality literacy, è stato sancito dalla selezione dei tre migliori compiti, secondo le votazioni effettuate dagli studenti stessi. I tre elaborati sui pensatori pro e contro l'Intelligenza Artificiale saranno utilizzati dal docente come materiali del corso durante la prossima edizione dello stesso, nell'anno accademico 2013/2014.

### 3.2. *Discussione*

Ritorniamo alla nostra domanda di ricerca:

Generare uno spazio di comprensione e dibattito sui criteri di valutazione, in quanto processo di negoziazione che porta a una concezione di qualità condivisa, può sviluppare competenze che consentono agli studenti di diventare insider in una cultura di qualità?

I risultati ottenuti fanno supporre che un processo partecipato di valutazione, dove i valori della valutazione vengono negoziati, come base di una cultura di qualità, può portare effettivamente all'acquisizione di Quality Literacy.

Abbiamo congetturato, da un punto di vista teorico, che la valutazione partecipata porti alla generazione di uno spazio di mediazione, dove diversi artefatti, anche concettuali, possono fungere da supporto al processo messo in atto. La valutazione partecipata, anche se considerata una pratica pesante, in termini di tempo, nel contesto dell'attività curricolare, è diventata la leva per costruire tale spazio. Si è osservato che gli studenti possono passare dalla condizione di consumatori della qualità generata dal docente, ad attivi *prosumers*, ossia partecipanti coinvolti e incisivi nella generazione di qualità per la didattica accademica.

Questi risultati potrebbero senz'altro essere discussi alla luce del problema della novità dell'approccio, che sicuramente può avere un'incidenza sulla motivazione e sul coinvolgimento degli studenti. L'esperienza in effetti è stata consi-

derata divergente con riguardo alle pratiche canoniche nell'ambito accademico (come emerso dalla parte qualitativa dei questionari). Questo fattore potrebbe sicuramente inficiare le connessioni tra il processo di mediazione per l'implementazione della *quality literacy* e la concreta acquisizione della stessa, nel senso che gli studenti potrebbero essere più curiosi che effettivamente motivati alla valutazione della qualità. L'analisi delle conversazioni online degli studenti, come parte del processo di valutazione partecipata, porterà sicuramente nuovi approfondimenti con riguardo a questo problema. Tuttavia tutte le interazioni "in vivo" tra staff docente, ricercatori e studenti durante l'esperienza confermano il livello di responsabilità degli studenti nella produzione di contenuti di qualità; nell'elaborazione di criteri di valutazione efficaci dei propri contenuti; nell'applicazione degli stessi per la selezione dei migliori compiti, come risultato del proprio lavoro di valutazione.

Un altro elemento da mettere a fuoco è se l'approccio collocato all'interno dello spazio classe, tenendo conto dei contenuti prodotti dagli studenti potrebbe essere trasferibile ad altre forme di coinvolgimento nell'esperienza accademica. Questa indagine andrebbe condotta soprattutto per ciò che riguarda la valutazione partecipata, che non fa parte delle strategie didattiche comunemente adottate, perchè di norma la valutazione è completamente affidata al docente. Possono gli studenti essere interessati a trasferire queste forme di coinvolgimento in altri corsi, oppure in altri ambiti della vita universitaria?

Indubbiamente l'esperienza è stata molto complessa sia per il docente che per gli studenti, poichè implicava un compito autentico in un ambiente di apprendimento socio-costruttivista (Jonassen, Peck, Wilson, 1999), ma si spingeva oltre dato che l'impatto sulle competenze relative alla *quality literacy* non erano il nucleo centrale del corso universitario, bensì un aspetto di struttura per pratiche didattiche, che coinvolgono responsabilmente gli studenti.

Il modo in cui questo approccio potrebbe essere trasferito in altri ambiti della vita universitaria è ancora difficile da immaginare: quest'esperienza pilota richiedeva l'interazione tra docente e ricercatore come gruppo di lavoro sperimentale, aspetto che sarebbe difficile da riprodurre in "normali" condizioni.

Tuttavia, l'esperienza implica una serie di messaggi che vanno senz'ombra di dubbio considerati:

- gli studenti sono collaboratori del docente nel generare la qualità di un corso;
- la qualità di un corso è più che un assunto su come si predispone una lezione o su che tipo di servizi amministrativi sono collegati al corso;
- un corso è di per sé uno spazio di riflessione, di generazione di una comunità di apprendimento dove gli studenti giocano un ruolo fondamentale, non soltanto come coloro che apprendono, ma come coloro che animano e sostengono la vita di tale comunità, anche con riguardo alla sua qualità.

## Conclusioni

Dopo quella che potremmo denominare ricerca del "Graal", per usare una metafora che illustra la ricerca di modelli di qualità applicabili all'ambito formativo, è giunto il momento di pensare ad un approccio che consideri non soltanto il coinvolgimento degli utenti come "consumatori" di qualità, ma come figure chiave di cui abilità, conoscenza, riflessione e creatività vanno tenute in considerazione e sviluppate all'interno della didattica accademica (e in generale di una cultura for-

mativa). A questo riguardo abbiamo adottato il concetto di *quality literacy*, sviluppato da Ulf Ehlers, come chiave per la generazione di una cultura di qualità formativa, condivisa con i propri studenti.

Tenendo in considerazione il set di dimensioni della *Quality Literacy* abbiamo cercato di dimostrare come una cultura di qualità possa essere coltivata attraverso lo sviluppo di processi di negoziazione che mediano il progressivo coinvolgimento, dove si opera un passaggio da una situazione esterna, come consumatori/outside della qualità, a una situazione di attiva partecipazione, come produttori/insider della cultura di qualità.

Il processo di valutazione partecipata su contenuti generati dagli studenti, con la conseguente selezione degli elaborati di miglior qualità per l'integrazione nelle successive edizioni del corso universitario è l'esempio empirico che abbiamo introdotto in questo articolo, a supporto della nostra concettualizzazione. Abbiamo in questo senso diviso concettualmente l'attività in fasi corrispondenti alla *quality literacy*, considerando che lo sviluppo di abilità relative alla *Quality Literacy* è risultato e condizione per lo sviluppo di una cultura di qualità.

Certamente l'approccio funziona in ciò che Ehlers ha denominato la qualità potenziale, ossia una base per la qualità di prodotti e processi in un'istituzione. Come lo indica quest'autore una validazione empirica dei concetti descritti non è stata finora portata avanti. Perciò, suggerisco l'elaborazione di domande di ricerca empirica<sup>7</sup> (Ehlers, 2007, p. 106-107).

Il nostro sforzo è andato nella direzione, in effetti, dell'implementazione empirica: abbiamo attuato una valutazione partecipata e una successiva analisi degli impatti sulla *quality literacy* di un gruppo di stakeholders cruciale, ovvero gli studenti. Tuttavia ciò ci ha portato ad un'ulteriore concettualizzazione: la valutazione partecipata è espressione di un processo di negoziazione che potremmo denominare qualità mediata, in quanto la negoziazione di valori per la qualità, supportata da strumenti e informazioni, è in sé un processo di mediazione che determina il senso e il valore della qualità per una specifica comunità di apprendimento.

La ricerca futura dovrebbe considerare altri ambiti di partecipazione degli studenti come produttori di qualità, in dialogo con diversi livelli e prospettive all'interno dell'istituzione universitaria. Soltanto attraverso la validazione empirica il concetto di *quality literacy* e quello di una qualità mediata possono acquisire una maggiore forza propositiva per intervenire nelle istituzioni universitarie in generale, e in particolare sulla qualità di insegnamenti accademici.

La modernizzazione dei sistemi universitari non può più attendere per un ripensamento della qualità formativa. Noi ne siamo convinte: in tutto questo processo la voce degli studenti può veramente fare la differenza tra una qualità autentica, vissuta consapevolmente, e una qualità semplicemente dichiarata ad alti livelli istituzionali.

7 Originale in Inglese: «...a comprehensive empirical validation of the described concepts has so far not been undertaken. Therefore we suggest empirical research questions ...».

## Riferimenti bibliografici

- Auvinen, A., & Ehlers, U. (2007). Handbook of Quality Management of Peer Production QMPP. EFQUEL <[http://cdn.efquel.org/wp-content/uploads/2012/03/QMPP-Handbook\\_ver099.pdf?a6409c](http://cdn.efquel.org/wp-content/uploads/2012/03/QMPP-Handbook_ver099.pdf?a6409c)>. Retrieved on July 2012.
- Brown, A. L. (1992). Design experiments: Theoretical and methodological challenges in creating complex interventions. *Journal of the Learning Sciences*, 2, 141–178.
- Collins, A., Joseph, D., & Bielaczyc, K. (2004). Design Research: Theoretical and Methodological Issues. *Journal of the Learning Sciences*, 13:1, 15-42.
- Cook-Sather, A. (2006). Sound, Presence, and Power: Exploring ‘Student Voice’. *Educational Research and Reform. Curriculum Inquiry* 36, 4 (Winter), 359-390.
- EFQUEL (2006). Learners as active stakeholders of eLearning quality, EFQUEL Green paper Series. <<http://cdn.efquel.org/wp-content/uploads/2012/03/GP2.pdf>>. Accessed July 2013.
- Ehlers, U-D. (2004). Quality in e-Learning from a Learner’s Perspective. *European Journal of Open, Distance E-Learning*. Retrieved online at <<http://www.eurodl.org/index.php?article=101>>. Accessed July 2013.
- Ehlers, U-D. (2007). Quality Literacy – Competences for Quality Development in Education and eLearning. *Educational Technologies & Society*, 10 (2), 96-108.
- Ehlers, U-D. (2009). Higher Education Quality as an Organizational Culture. In *Distance and E-Learning in Transition. Learning Innovation, Technology and Social Challenges*. London: ISTE&Wiley.
- Ehlers, U-D., Helmstedt, C., & Bijmens, M. (2011). *Shared Evaluation of Quality in Technology Enhanced Learning* – WHITE PAPER. SEVAQ+ project – EFQUEL.
- Fletcher, A. (2005). Meaningful student involvement. Guide to students as partners in school change. Second Edition, <<http://www.soundout.org/MSIGuide.pdf>>, 11 luglio 2013.
- Ghislandi, Calidoni, Falcinelli, & Scurati, (2008). e-university: a cross-case study in four Italian universities. *British Journal of Educational Technology*, vol. 39 (3) p. 443-455.
- Ghislandi, P. Raffaghelli, J. Yang, N. (2013). Mediated Quality: An Approach for the eLearning Quality in Higher Education. *International Journal of Digital Literacy and Digital Competence*, Vol.4 (1) 56-73. IGI GLOBAL.
- Ghislandi, P., & Raffaghelli, J. (2012a). *La mediación del proceso de Learning Design como aporte a la calidad del aprendizaje en red – The Learning Design process mediation as a support of networked learning quality*. Congreso Iberoamericano de Aprendizaje Mediado por la Red. Distrito Federal de México: Universidad Autónoma de México.
- Ghislandi, P., & Raffaghelli, J. (2012b). *Implementing quality eLearning in Higher Education: change efforts, tensions and contradictions*. Proceedings of the Fifth Annual Edition of ICERI2012: 5th International Conference of Education, Research and Innovation. Madrid: ICERI.
- Ghislandi, P., Pedroni, A., Pellegrini, A., & Franceschini, D. (2008). eLearning e qualità. *Il giornale dell’eLearning*, 2 (3) Web access at <<http://www.wbt.it/index.php?pagina=580> on June 2012>. Accessed July 2013.
- Harper, D. (2000). *Students as Change Agents: The Generation Y Model*. Olympia, WA: Generation Y.
- Jenkins, H., (2009), *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*. Boston: Massachusetts Institute of Technology, trad. it. (2010), *Cultura partecipativa e competenze digitali. Media education per il XXI secolo*. Milano: Angelo Guerini e Associati.
- Jonassen, D. H., Peck, K. L., & Wilson, B. G. (1999). *Learning with technology: a constructivist perspective*. New Jersey: Merrill.
- Lee, M. J., & McLoughlin, C. (2007). Teaching and Learning in the Web 2.0 Era: Empowering Students through Learner-Generated Content. *International Journal of Instructional Technology & Distance Learning*, (4) 10, retrieved online at <[http://www.itdl.org/Journal/Oct\\_07/index.htm](http://www.itdl.org/Journal/Oct_07/index.htm)>. Accessed July 2013.
- Lodge, C. (2005). From hearing voices to engaging in dialogue: Problematising student participation in school improvement. *Journal of Educational Change*, 6, 2 (June), 125-146.
- Lorenzo, G., & Moore, J. (2002). *The Sloan Consortium Report to the Nation. Five Pillars of Quality Online Education*. New York: The Sloan Consortium, SLOAN-C.

- Mortari, L., Bondioli, A. M., Bettinelli, A., Ghislandi, P., Riva, M., & Viganó, M. (2009). Progetto PRIN "La valutazione per il miglioramento dei servizi formativi. Una ricerca Università-territorio per la costruzione partecipata di modelli innovativi di assessment". Roma: MIUR.
- Pellerey, (2005). Verso una nuova metodologia di ricerca educativa: La Ricerca basata su progetti (Design Based Research). *Rivista Orientamenti Pedagogici*, (5) 52, 721-737.
- Pérez-Mateo, M., Maina, M. F., Guitert, M., & Romero, M. (2011). Learner Generated Content: Quality Criteria in online *Collaborative Learning*. *European Journal of Open, Distance and eLearning*, retrieved online at <<http://www.eurodl.org/index.php?article=459>>. Accessed July 2013.
- Wertsch, J. (2007). Mediation. In Daniels, H., Cole, M. and Wertsch, J., *The Cambridge Companion to Vygotskij*. Cambridge: Cambridge University Press.