ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 7 - number 240 Wednesday 29 march 2023

L'importanza dei feedback nell'e-learning

Il feedback come opportunità di miglioramento. Ecco perché nell'e-learning è fondamentale sia per gli utenti che per i creatori.

In qualsiasi ambiente lavorativo e scolastico, il **feedback** è una componente fondamentale. Esso, infatti, rappresenta uno strumento utile a far capire alle persone coinvolte se stanno procedendo nella giusta direzione e in quali ambiti possono migliorare. Per questo, anche nell'**e-learning**, il feedback rappresenta una preziosa opportunità per dare e ricevere indicazioni e consigli, in uno scambio reciproco tra utenti e creatori di corsi online.

Che cos'è il feedback?

Il termine "feedback" è entrato ormai a far parte del nostro linguaggio comune, soprattutto in ambito aziendale. Letteralmente, il termine deriva da due parole inglesi: "feed", che significa "nutrire", e "back", che come sostantivo si riferisce alla schiena, ma che può anche essere inteso come "ritorno, restituzione". L'idea che ne deriva è quella di qualcuno che dà nutrimento, ricevendolo poi indietro. Questa immagine rende bene l'idea della **reciprocità** del feedback, come strumento bidirezionale, che favorisce uno scambio continuo tra insegnante e studente (o tra datore di lavoro e lavoratore) e viceversa. In italiano, il termine "feedback" può essere reso con **riscontro**.

Nella pubblicazione di *John Hattie e Helen Timperley*, ***Il potere del feedback***, vengono espresse tre domande, a cui un riscontro efficace dovrebbe rispondere:

1. Dove sto andando?, quindi quali sono gli obiettivi che ci si è posti all'inizio e quale è il progetto a lungo termine.
2. Come sto andando?, quindi quali progressi si stanno compiendo per raggiungere gli obiettivi stabiliti. In altre parole, la risposta a questa domanda dovrebbe mostrare lo stato di apprendimento al momento del feedback, per dare la possibilità di correggere eventuali errori e aggiustare la rotta.
3. Dove andare dopo?, cioè quali passi devono essere fatti per progredire nel percorso.

Un feedback efficace, quindi, dovrebbe dare indicazioni circa i progressi raggiunti fino a quel momento e i passi da fare per arrivare agli obiettivi prestabiliti. Ci sono, però, diverse modalità che possono essere utilizzate per fornire un riscontro utile.

Le diverse tipologie

Il feedback non è unico né univoco, ma può esprimersi in diverse modalità. Tra le varie classificazioni, la più comune è quella che individua un feedback positivo e uno negativo.

1. **Feedback positivo** (o confermativo), che consiste in una gratificazione per il lavoro svolto. Si tratta di un messaggio di conferma dell'efficacia delle azioni svolte fino a quel momento e rinforza il comportamento del lavoratore o dello studente, che si rende conto di aver agito nel modo corretto. Il riscontro positivo funge spesso come stimolo di miglioramento e motivazione a continuare sulla giusta via.
2. **Feedback negativo**, che coincide con un messaggio correttivo rispetto a quanto svolto fino a quel momento. Questo tipo di riscontro indica il mancato raggiungimento degli obiettivi ed è utile per spingere lo studente o il lavoratore a una correzione di rotta e per trovare soluzioni alternative allo svolgimento del compito, eliminando i comportamenti negativi che hanno portato al fallimento.

Oltre a queste due grandi categorie, ***Quiddis*** individua altre tipologie di riscontro che possono essere utili nella valutazione:

- **Descrittivo** o analitico, che mette in luce le informazioni utili e dà suggerimenti per approfondire gli argomenti dove la conoscenza dell'utente risulta meno completa. È uno strumento che può servire al miglioramento della performance,

spingendo il discente alla correzione della rotta per il raggiungimento degli obiettivi.
- **Valutativo**, che punta a misurare le conoscenze dello studente, evidenziando le risposte corrette e quelle sbagliate. In questo caso, il feedback non implica per forza una spinta al miglioramento o la presenza di suggerimenti utili alla correzione, ma assume solamente una funzione di valutazione. Può essere utile utilizzare questo strumento all'inizio del percorso di apprendimento, per permettere al docente di capire le conoscenze iniziali dei propri studenti, così da costruire un percorso formativo adeguato.

Un'altra distinzione può essere fatta tra feedback interno o esterno. Quest'ultimo consiste in un riscontro dato dal docente al proprio studente, mentre quello interno coincide con una autovalutazione. Un'alternativa, può essere rappresentata dalla valutazione tra pari, ovvero un feedback che non arriva dall'insegnante, ma da altri studenti o colleghi di lavoro. In questo modo, oltre all'aspetto valutativo e, in caso sia necessario, correttivo, entra in gioco anche la socializzazione e l'interazione tra studenti.

Il feedback nell'e-learning

Nell'e-learning, come in altri ambiti lavorativi e scolastici, ricevere un riscontro è fondamentale per gli studenti iscritti ai **corsi online**, perché permette loro di migliorarsi e correggere eventuali errori di percorso, permettendo il raggiungimento degli obiettivi finali. Nel caso dell'apprendimento digitale, il feedback avviene a distanza e, spesso, non proviene da una persona fisica e reale, ma da un programma o un algoritmo inserito nel sistema digitale. A volte, le piattaforme online possono utilizzare degli avatar, per rendere il processo più umano, ma il risultato è lo stesso: sullo schermo del dispositivo utilizzato dall'utente compare un messaggio, che fornisce allo studente un riscontro sul proprio percorso.

In questi casi, non sempre, è possibile chiedere chiarimenti e approfondire l'argomento, anche se la presenza di chat e forum all'interno del corso online sono una preziosa risorsa in questo senso. Per uno studente di un corso digitale, quindi, ricevere un feedback è fondamentale, come nell'apprendimento tradizionale, per capire se la comprensione dei diversi argomenti è completa o se è necessario approfondirla.

Ma il riscontro dato dal corso allo studente è solo una faccia della medaglia. Nell'e-learning, infatti, è fondamentale anche il feedback dato **dall'utente al corso** stesso. In questo caso, la valutazione dell'alunno riguarda l'esperienza di apprendimento, l'usabilità della piattaforma, la comunicazione con il tutor e con i compagni e il contenuto del programma. In questo modo, anche chi lavora alla realizzazione del corso digitale può imparare e migliorare le lezioni. Si tratta di uno scambio reciproco tra studenti e docenti e creatori dei corsi e-learning: da una parte, la piattaforma fornisce feedback agli utenti, così da permettergli di comprendere i propri progressi e di migliorarsi, mentre dall'altra gli studenti valutano il corso, così da dare a chi lo ha progettato la possibilità di verificarne l'efficacia.

Perché dare feedback?

Ma perché è così importante dare un riscontro allo studente riguardo a quello che sta imparando? Sono quattro i principali **vantaggi** di un feedback efficace:

1. Aiuta a **migliorarsi**. Un riscontro da parte del docente o del sistema digitale permette allo studente di verificare le proprie competenze e il proprio livello di apprendimento. In caso di feedback negativo, l'utente può correggere il tiro e virare verso un modello di azione più produttivo ed efficace per il raggiungimento del proprio scopo. L'obiettivo del feedback, infatti, non è quello di criticare una mancanza o una performance al di sotto delle aspettative. Al contrario, può essere uno strumento utile ad innalzare il proprio livello di apprendimento.
2. Aumenta la **motivazione**, soprattutto in caso di feedback positivo. Quando il modo di operare dell'utente è risultato efficace, questo gli viene riconosciuto e la sua strategia di apprendimento viene rinforzata, spingendolo a procedere nella medesima direzione. Se il docente mostra di apprezzare gli sforzi compiuti, gli alunni si sentono spesso spinti a migliorarsi. In questo modo, il riscontro diventa uno strumento utile ad aumentare la motivazione degli utenti al raggiungimento dei propri obiettivi e alla buona riuscita del corso.
3. Aiuta a misurare i **progressi** e a rendersi conto dei risultati raggiunti. Il feedback rappresenta anche una valutazione di quanto appreso fino a quel momento, permettendo allo studente di misurare i propri progressi e, di conseguenza, di decidere se continuare a percorrere la via di formazione intrapresa o se dover modificare qualcosa.
4. Contribuisce all'**apprendimento**, perché permette allo studente di misurare le proprie conoscenze e, in caso, di ripassare i concetti fondamentali del proprio corso.

In generale, i progettisti di un corso e-learning utilizzano due tempi distinti per effettuare un feedback rivolto allo studente: immediato o ritardato. Nel primo caso, l'utente riceve un riscontro non appena compie un'azione sulla piattaforma, mentre nel secondo caso, il sistema prevede delle sezioni di feedback predisposte dopo un certo periodo di tempo.

Perché raccogliere feedback?

Per gli utenti, quindi, è fondamentale ricevere feedback dalla piattaforma, per comprendere l'effettivo funzionamento dell'apprendimento e il raggiungimento o meno degli obiettivi prefissatisi. Questo permette loro di rendersi conto dell'efficacia della strategia utilizzata e, in caso, di provvedere alla sua correzione. Ma, nel campo dell'e-learning è molto importante anche l'altra faccia della medaglia: oltre a dare feedback, il creatore del corso deve anche **riceverne**.

L'opinione di un utente sull'andamento del corso online è preziosa per l'organizzatore delle lezioni e anche per il creatore della piattaforma. Il riscontro, infatti, riguarda sia il funzionamento delle funzioni di sistema, che l'apprendimento in sé e la comprensione delle singole lezioni. Questo tipo di feedback ha un doppio vantaggio: da una parte, il corsista si sente maggiormente coinvolto nelle scelte e nelle decisioni del creatore, dall'altra l'organizzatore può conoscere meglio i propri studenti e gli utenti della piattaforma e, se necessario, migliorarne la struttura e l'organizzazione.

Come già spiegato, il **feedback dei corsisti**, può avvenire in tre diversi momenti cronologici:

1. **Prima che inizi il corso**, così da conoscere fin da subito le aspettative degli utenti e agire per soddisfarle nel miglior modo possibile.
2. **Durante il corso**, per rendere più attiva la partecipazione dell'utente.
3. **Alla fine del corso**, per avere un giudizio completo sul successo o meno del corso.

L'importanza di un riscontro che permetta a chi lo riceve di capire se sta procedendo nella direzione giusta è fondamentale in qualsiasi ambito lavorativo e di studio. Questo, infatti, è uno degli strumenti più efficaci per raggiungere consapevolmente i propri obiettivi. "Abbiamo tutti bisogno di persone che ci offrano un feedback adeguato- disse Bill Gates- È l'unico modo in cui possiamo migliorare".