

FeedbackBox: Effektstudier

Boulus-Rødje, Nina; Jensen, Tine; Fleron, Benedicte

Publication date:
2021

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Boulus-Rødje, N., Jensen, T., & Fleron, B. (2021). *FeedbackBox: Effektstudier*. Roskilde Universitet.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

**Roskilde Universitet**

Institut for Mennesker og Teknologi (IMT)

FeedbackBox: Effektstudier<https://corolab.dk/wp/projekter/feedbackbox/>

Deliverable No.:	Due Date:	Status:	Access Level:	Type:
1	15. december 2021	Final		
Work Package:				Responsible Partner:
2-Effektstudier				RUC
Authors:				
Associate Professor Nina Boulus-Rødje				
Assistant Professor Benedicte Fleron				
Associate Professor Tine Jensen				

Resume

Denne rapport opsummerer resultaterne af effektstudierne, der blev foretaget i 2020-2021 af forskere fra Roskilde Universitet med to forskellige uddannelsesinstitutioner og en SMV.

Effektstudierne blev udført som en interviewrække med brugere og beslutningstagere fra de to uddannelsesinstitutioner samt med produktejeren for at vurdere implementeringsprocessen, brugen og udbyttet af Feedbackbox-teknologien i praksis.

Den primære effekt af Feedbackbox er, at den på begge uddannelsesinstitutioner har understøttet og øget underviseres og studerendes fokus og opmærksomhed på den strategiske satsning på feedback. I forlængelse heraf har Feedbackbox givet underviserne et konkret værktøj til at arbejde med ledelsesstrategier på undervisningsniveau. Men andre ord kan man se Feedbackbox som et værktøj der kan koble abstrakte/generelle/institutionelle strategier til konkrete og lokale praksisser.

Indholdsfortegnelse

RESUME	2
INDHOLDSFORTEGNELSE	3
1. INTRODUKTION.....	4
2. EFFEKTSTUDIET	4
3. BAGGRUND OM UDDANNELSESINSTITUTIONERNE.....	4
3.1. Professionshøjskolen Absalon	4
3.2. KEA	5
4. RESULTATER.....	5
4.1. Implementering og brug af FBB	5
4.2. Visioner og løfter	5
4.3. Brug af FBB	6
4.3.1. <i>Forskellige type uddannelser; forskellige type behov</i>	<i>7</i>
4.3.2. <i>Integration med andre systemer.....</i>	<i>7</i>
4.3.3. <i>Erfaringer med FBB</i>	<i>7</i>
4.4 Opsummering	9
4.5 Produktejer	9
4.3.4. <i>Implementering og brug af FBB</i>	<i>10</i>
5. OPSUMMERING.....	10
5.1. Lessons learned omkring implementeringsstrategi:.....	10
5.2. Takeout messages om FBB-teknologi:	10
6. TAK.....	11

1. Introduktion

Denne rapport opsummerer resultaterne af effektstudierne, der blev foretaget i 2020-2021 af forskere fra Roskilde Universitet med to forskellige uddannelsesinstitutioner og en SMV.

Effektstudierne blev udført som en interviewrække med brugere og beslutningstagere fra de to uddannelsesinstitutioner samt med produktejeren for at vurdere implementeringsprocessen, brugen samt udbyttet af Feedbackbox teknologien i praksis.

I den tidligere rapport om co-creation workshops blev der fokuseret på erfaringer med feedback. I denne rapport fokuseres der på Feedbackboxteknologien og brugen af denne.

2. Effektstudiet

Formålet med effektstudiet var at undersøge, hvordan feedbackpraksis udviklede sig lokalt med Feedbackbox (FBB). Undersøgelsen består af en række interview med de involverede uddannelsesinstitutioner, såvel som interview med ejeren af FBB. Der er i undersøgelsen blevet lagt vægt på rationaler for brug, såvel som erfaringer med- og betydningen af at bruge FBB for hhv. ledere, undervisere og studerende.

I studiet deltog to professionsskoler, KEA og Absalon. På KEA foretog vi to gruppeinterview med studerende, et interview med en underviser og et interview med en konsulent fra KEAs Learning Lab, som står for implementeringen af FBB. På Absalon foretog vi to gruppeinterview med studerende, enkeltinterview med tre undervisere og et interview med den pædagogiske leder. Endelig er der foretaget et interview med FBBs ejer.

Interviewene med KEA er udført i april 2021 og omhandler perioden juli 2019 til april 2021. Interviewene med Absalon er udført i december 2020 og omhandler perioden fra årsskiftet 2018/19 til december 2020. Alle interview med professionsskolerne blev udført over Teams. Interviewet med virksomhedsejeren af FBB er udført i maj 2021 ansigt til ansigt og omhandler perioden primo 2018-maj 2021.

Alle interview har brugt samme grund-spørgeguide med de overordnede temaer: brug af FBB, feedback-mekanismer og effekten/indflydelsen af FBB. Til lederen på Absalon og virksomhedsejeren blev der endvidere spurgt til implementeringen og organisatoriske aspekter ved FBB.

Interviewene blev udskrevet og analyseret ved hjælp af NVivo™ med udgangspunkt i spørgeguidens temaer. Der er foretaget en tematisk kodning af interviewene, som siden er kondenseret til kortere udsagn af anonymiseringshensyn. Der er ikke taget hensyn til frekvensen af udsagn. Et udsagn er et udsagn, da et hvilket som helst udsagn regnes for validt i en kvalitativ undersøgelse.

3. Baggrund om uddannelsesinstitutionerne

Effektundersøgelsen er udført på to professionsskoler i hhv. Slagelse og København.

3.1. Professionshøjskolen Absalon

Professionshøjskolen Absalon (herefter Absalon) blev etableret i 2007 og har campus i flere byer på Sjælland og Falster: Slagelse, Næstved, Roskilde, Nykøbing F, Vordingborg og Holbæk og tilbyder en række fag: Administrationsbachelor, Bioanalytiker, Diplomingeniør i bioteknologi, Ergoterapeut, Ernæring og sundhed, Fysioterapeut, Leisure management, Lærer, Pædagog, Socialrådgiver, Sygeplejerske. På Absalon blev FBB implementeret på 1. og 2. semester på sygeplejestudiet. Absalon har haft feedback som strategisk indsatsområde siden årsskiftet 2018/19 og arbejdet med at introducere struktureret og systematisk feedback som et fokusområde til bl.a. 1. og 2. semester studerende.

3.2. KEA

Københavns Erhvervsakademi (KEA) er en professionsskole, som udbyder 32 danske og internationale erhvervsuddannelser indenfor byggeri, digitale uddannelser, design-uddannelser og uddannelser indenfor det tekniske område. Derudover udbydes en lang række videregående uddannelser indenfor byggeri, energi, HR, installation, IT, kommunikation, ledelse, produktion & industri, salg & marketing, sundhed & optometri, økonomi. I 2019, har KEA oprettet et Learning Lab, som er ansvarlig for at være pædagogiske og didaktiske konsulenter for KEAs undervisere. FBB blev implementeret gennem KEAs Learning Lab.

4. Resultater

I dette afsnit gennemgås resultaterne fra effektundersøgelsen. Der fokuseres på virksomhedens visioner og løfter til samarbejdspartnere, brugernes forventninger, samt den konkrete brug af FBB.

4.1. Implementering og brug af FBB

FBB blev første gang introduceret på Absalon i 2018 som et udviklingsprojekt og blev implementeret i foråret 2019 i nært samarbejde med uddannelsesleder som et pilotprojekt. FBB blev introduceret på KEA i 2019 og implementeret fra efterårssemesteret 2020 af medarbejdere fra KEAs Learning Lab.

Begge steder blev det kørt ud i lille skala først som et pilotstudie med få undervisere og kurser involveret, og de studerende blev introduceret til FBB af de respektive undervisere. Det er den praksis, undersøgelsen omhandler.

4.2. Visioner og løfter

I denne sektion gennemgås virksomhedens visioner og institutionernes forventninger til FBB.

Virksomhedens vision og løfter

FBB har undergået forandringer i løbet af sin levetid. Oprindeligt var den tænkt som et datagenerende værktøj, der skulle hjælpe uddannelsesinstitutioner med at indsamle evalueringer fra studerende og generere kvalitetsdata til ledelsen samtidig med, at der kunne gives systematiseret feedback til studerende. Ideen var at indføre et bytteforhold, hvor studerende kunne få al den feedback, de ønskede, samtidig med at de leverede data til uddannelsesinstitutionen. Dette bytteforhold bundede i ejerens tidligere ansættelse som uddannelsesleder på med Absalon, hvor der i 2018 blev indført et fokusområde omkring feedback.

På KEA faldt implementeringen også sammen med et institutionelt fokus på Feedback og desuden på læringsteknologi, og blev set som en mulighed for at samarbejde med underviserne omkring et nyt digitalt system om formaliseret feedback.

Senere ændredes fokus væk fra “Feedback, når du har brug for det” til “Feedback on the go” i lyset af den viden, som blev opnået på co-creation workshops.

Brugernes forventninger

Forskellige brugergrupper havde forskellige forventninger til FBB. På Absalon havde lederen en forventning om, at FBB ville kunne opfylde mange behov på én gang. Det kunne være med til at brande Absalon som et sted, hvor man kunne få garanteret feedback og meget feedback, hvilket ville være en støtte i rekruttering og fastholdelse. Endvidere blev det set som en måde at effektivisere feedback på, så det ikke blev en overvældende driftsopgave.

På KEA var forventningen, at FBB kunne spille sammen med det de to faglige tematiseringer, som var i centrum i perioden, nemlig formaliseret feedback og elektronisk læring. Desuden var der en forventning fra Learning Labs side om, at systemet kunne være med til at give et større datagrundlag blandt andet ift. formaliseringen af den ellers typiske uformelle feedback, samt data, der kunne give indsigt i mønstre og progression i de studerendes feedbackaktiviteter. Endeligt kunne der også ligge et fastholdelseselement i et systematisk arbejde med feedback.

Begge steder blev udvalgte undervisere stillet i udsigt, at deres arbejde med FBB – ud over at forbedre deres undervisning – kunne indgå i deres lektoransøgninger, selvom ingen af dem gik med i projektet af den grund. På begge institutioner taler informanterne om, at deres hovedmotivation var at lære noget og at være med til at udvikle noget spændende nyt. Ingen af stederne blev der introduceret systematisk til FBB eller dens muligheder.

For de studerendes vedkommende, der var det forståelsen på KEA, at de deltog i et forsøg og skulle ligesom agere forsøgskaniner for at hjælpe underviseren med at afprøve et system for at se, om det kunne forbedre feedbacken på en bedre måde end hidtidige praksisser og platforme. På Absalon blev de fortalt, at de skulle bruge FBB, fordi det var smart.

På begge institutioner følte underviserne sig efterladt, da FBB rykkede videre til nye kunder og skiftede fokus. De oplevede at deres forbedringsforslag ikke blev taget op og dermed, at de ikke blev inddraget i udviklingen af produktet.

4.3. Brug af FBB

Feedbackbox er blevet brugt forskelligt af forskellige undervisere. Det skyldes blandt andet, at teknologien er blevet bedre og mere stabil, samt at der er blevet udviklet på den igennem projektperioden.

I nogle undervisningsforløb (Absalon) er den blevet brugt til aflevering af opgaver og feedback på dem. I andre (KEA) er det blevet brugt løbende under udarbejdelsen af opgaver.

FBB er med til at ændre feedbackpraksis når den bliver brugt til feedback på opgaver. I stedet for generel feedback til hele klassen, fortæller undervisere, at de giver mere individuel feedback til grupperne eller de enkelte studerende. FBB personaliserer altså feedback, men det koster også mere tid enten at skrive feedback eller at indtale den på video. En underviser på

Absalon fortæller, at hun bruger en til to timer mere på feedback med FBB, end hun ellers ville gøre.

FBB er med til at formalisere og personalisere feedback, således at det der tidligere måske foregik spontant efter undervisningen mellem underviser og studerende, det nu kan blive indfanget og tydeliggjort og samtidigt bliver det en dedikeret kanal til personlig feedback. På den anden side, så foregår en del peer-to-peer feedback på andre mere uformelle platforme, fordi det er der, de studerende i forvejen interagerer og kommunikerer.

4.3.1. Forskellige type uddannelser; forskellige type behov

Både forskellige uddannelsestyper og forskellige fag har forskellige feedbackbehov. Hvor FBB kan fungere i forhold til mere teoretiske og abstrakte fag, er den mindre egnet til hurtige opgaver så som beregninger.

4.3.2. Integration med andre systemer

Feedbackbox er i den undersøgte periode et stand alone-system, som ikke er integreret med de anvendte LMS på institutionerne ItsLearning og Fronter. På KEA lægger underviseren et link til FBB i OneNote, som også bruges, men det er for egen regning og må forstås som usynligt ekstraarbejde.

I Learning Lab på KEA, der ses pilotafprøvningen af FBB også som en god anledning til at overveje og vurdere, om den videre vej frem er at forbedre det nuværende LMS eller arbejde med en integration af FBB i det enkelte LMS.

På Absalon arbejdes der i perioden på at integrere FBB i stedets LMS, ItsLearning

4.3.3. Erfaringer med FBB

Brugen af FBB har i den undersøgte periode været begrænset til dels pga. at Covid-19 gav andre prioriteter. FBB har været under stadig udvikling med nye features og startvanskeligheder. Derfor er erfaringerne også farvet af disse forhold.

For de studerende på Absalon fylder eksperimentet med peer-to-peer feedback rigtig meget. De er optagede af vigtigheden af at formulere sig ordentligt og de problemer, der kan opstå, når man ikke kan se den, der modtager feedback. Det fører for dem til ekstraarbejde med at opsoge modtagerne af deres feedback og sikre sig, at de ikke har misforstået noget.

Hvis en lærer i forvejen er afholdt, vil man gerne have mere feedback fra den lærer. Omvendt, hvis læreren ikke er god, forventer de studerende heller ikke, at feedback er god og man ønsker ikke mere dårlig feedback. Feedbackønsker hænger altså sammen med den relation, som i forvejen eksisterer mellem underviser og studerende og hverken studerende eller undervisere anser det for sandsynligt, at FBB i sig selv kan forbedre relationen mellem underviser og studerende.

For de studerende på KEA der betød manglen af en diskussionstråd meget for deres brug (eller mangel på samme) af FBB. Både underviser og studerende gav udtryk for en frustration ifm. brugen af FBB, når man skulle starte en ny feedback post med tilhørende besvarelse af flere 'tilfældige vurderingss spørgsmål' for blot at stille eller besvare et enkelt lille opklarings spørgsmål. Desuden lagde skriftligheden i FBB op til en anderledes feedbackpraksis på KEA end den ellers udprægede mundtlige feedback og feedforward praksis.

Der er forskel på uddannelserne og derfor også på brugen af FBB. Men der er også forskel på fagene på de enkelte uddannelser. Nogle fag har "to streger under" - altså entydigt rigtige eller forkerte svar. Her virker det for de studerende ikke relevant at bruge FBB, fordi man efterspørger et hurtigt svar. I sådanne tilfælde bruger de studerende i højere grad hinanden og f.eks. Facebook eller beder om mundtlig ansigt-til-ansigt feedback fra underviseren. I tilfælde af mere komplekse spørgsmål, der kan de studerende finde det svært at formulere sig skriftligt, hvorfor ansigt-til-ansigt kommunikation foretrækkes (fysisk eller online). I andre tilfælde, hvor argumentationsformen er i centrum (f.eks. videnskabsteori), er FBB mere velegnet, selvom både studerende og undervisere klager over, at man ikke kan annotere dokumenter i de tidlige versioner, hvilket giver lange og løsrevne tekstsvare, som det er demotiverende og omstændeligt at læse og koble til opgaven.

FBB har en række fordele i brug, men der er også nogle barrierer for brugen.

Fordele:

- Giver et øget fokus på feedback blandt undervisere.
- Studerende oplever, at de får mere feedback (muligvis i samvirken med generelt indsatsområde for feedback).
- Nemt for undervisere at have et sted kun til feedback. Ikke andre forstyrrende elementer, når man giver feedback (som i ItsLearning)
- Forespørgsler forsvinder ikke blandt andre emails.
- Video er velegnet til at kommentere på kortere refleksionsnotater men mindre egnet til længere opgaver
- Al feedback samlet på et sted. For underviserne er det en fordel, men for studerende er det ligegyldigt, hvis det ikke er al feedback fra alle fag, der er samlet.
- Studerende kan gå tilbage og se tidligere feedback (men har ikke gjort det).
- Studerende kan opleve feedbacken som mere personaliseret via FBB, mens andre oplever mail som mere personligt.
- Med tiden vil der blive oparbejdet data til analyse af mønstre i feedback
- FBB kan afvikles på flere forskellige medier (tablet, mobil, pc)

Ulemper:

- Studerende kan ikke stille forståelsess spørgsmål og undervisere kan ikke besvare spørgsmål i samme tråd, men skal starte en ny tråd for hver ny kommentar og samtidig gennemgå en række kvalificerende indgangsspørgsmål.
- Fra underviserperspektiv kommer alle poster til at ligge hulter til bulter.
- Ikke muligt at redigere video. Videoer forsvinder, så underviserne ikke kan se dem bagefter.

- Ikke mulighed for at finde studerende i FBB. Hvis en opgave mangler, skal man alligevel finde den studerende frem og rykke i et andet system.
- Svært at lave en one-size-fits-all løsning. Nogle studerende foretrækker mundtlig feedback, hvor de kan stille forståelsesspørgsmål med det samme.
- Demotiverende at skulle læse en lang feedback, som står ovenover eller nedenfor afleveringen i stedet for annoteringer på relevante steder i teksten.
- Relationen til de studerende kan opleves mere fjern, fordi underviser sender beskeder "ud i det blå" og ikke ved, om de er læst. '
- Studerende oplever at gode relationer bliver styrket, men ikke allerede dårlige relationer.
- Relationen til underviserne risikerer at blive mindsket og fjern, da de 'tilfældige vurderingsspørgsmål' afholder de studerende fra at tage kontakt via FBB. Disse spørgsmål komplicerer brugen af FBB unødigt og får de studerende til at vælge lettere tilgængelige platforme i stedet.
- Tilbyder ikke noget, som andre læringsplatforme ikke kan løfte (f.eks. Fronter)
- FBB bliver endnu en portal, man skal tilgå på linje med ItsLearning og praktikportal eller Fronter. På KEA opretter underviseren et faneblad i OneNote med henvisning til FBB, hvilket På Absalon arbejdes der i løbet af projektet på at integrere FBB i ItsLearning.
- Studerende forstår ikke, hvorfor det kun blev brugt på nogle få kurser. Meningen med at bruge det går tabt, når det ikke bruges i alle fag.

4.4 Opsummering

- Den primære effekt af FBB er, at den på begge uddannelsesinstitutioner har understøttet og øget underviseres og studerendes fokus og opmærksomhed på den strategiske satsning på feedback.
- I forlængelse heraf har FBB givet underviserne et konkret værktøj til at arbejde med ledelsesstrategier på undervisningsniveau. Med andre ord kan man se FBB som et værktøj der kan kobler abstrakte/generelle/institutionelle strategier til konkrete og lokale praksisser.
- Omvendt kan man sige, at de tekniske vanskeligheder, især helt i starten, men også senere med indførelsen af nye features, kommer til at skygge for implementeringen af FBB. Ligesådan er der barrierer i forhold til den konkrete brug (f.eks. at man ikke kan stille eller besvare et spørgsmål i samme tråd).
- Implementering på en lille skala underminerer løftet om "al feedback samlet på ét sted", når ikke alle fag tilbyder feedback i Feedbackbox

4.5 Produktejer

FBB blev udtænkt som en løsning, der på en og samme tid kunne garantere feedback til studerende og generere evalueringsdata til ledelsen. I den første version skulle studerende besvare 3 evalueringsspørgsmål, før de kunne komme ind i FBB. Det var en noget-for-noget tankegang, som skulle kvalificere ledelsen først og fremmest. Denne funktion er dog bortfaldet i løbet af produktets levetid, da de studerende oplevede det som irriterende at skulle igennem. Blandt andet i lyset af de udførte co-creation workshops har produktet ændret sig, så det nu inkluderer videofeedback og er tilgængeligt som app. I løbet af produktets levetid har fortællingen om det gennemgået flere forandringer fra den første fortælling om "feedback, når du har brug for det" over "al feedback samlet på ét sted" og "feedback on-the-go" til i dag

“lærerig feedback på kortere tid” (<https://feedbackbox.dk/>). Firmaet har igennem projektperioden markedsført sig via sociale medier og personlige kontakter og har udvidet sin portefølje med flere folkeskoler og gymnaser, aktiviteter i Tyskland og kontakter til kommuner. Strategien er løbende at udvikle FBB i samarbejde med nye kunder og ansatte, således at FBB hele tiden er i bevægelse.

4.3.4. Implementering og brug af FBB

Implementeringen af FBB er på begge uddannelsesinstitutioner udført i lille skala som pilotstudie på få fag og med få undervisere. Imidlertid er det svært for de studerende at se meningen med kun at bruge FBB i få fag. Ideen om al feedback samlet et sted går fløjten. Samtidig føler underviserne sig forladt, når firmaet bevæger sig videre og finder andre satsningsområder.

5. Opsummering

Undersøgelsen har vist, at FBB fremmeste effekt i undervisningen er at gøre abstrakte ledelsesstrategier om feedback som satsningsområde operationaliserbare i den lokale undervisningspraksis. Samtidig peges der på en del problemer, som skal adresseres i det følgende.

Små pilotstudier, hvor kun få undervisere og kurser inddrages virker demotiverende for de studerende, når fortællingen er, at man kan få al feedback på samme sted. De ansvarlige undervisere kan komme til at føle sig ensomme, hvis deres kolleger ikke ønsker at deltage. Det virker motiverende for underviserne, når de modtager diplomer for deres indsats, men omvendt virker det demotiverende (både undervisere og studerende), når der ikke følges op på deres design- eller udviklingsforslag.

5.1. Lessons learned omkring implementeringsstrategi:

- Behov for en centraliseret implementeringsstrategi: eftersom FBB-projektet er et pilotprojekt, blev den kun rullet ud på et hold/et fag. Det førte til, at de studerende, som vanligtvis deltager i flere hold og har flere fag, oplevede forskellige praksisser, hvor de i nogle fag skulle bruge FBB og i andre ikke skulle.
- Behov for standardiseret praksis hos alle underviserne (at alle undervisere bruger FBB til at give feedback)
- Mangel på opfølgning m/brugerne: brugerne er inddraget i begyndelsen af (udviklings) processen, men bliver efterladt og kan ikke kommunikere deres ønsker+ behov for redesign

5.2. Takeout messages om FBB-teknologi:

- Behov for competitive advantage i FBB-teknologien. FBB skal kunne tilbyde noget, som er tydeligt anderledes end andre læringsplatforme
- Behov for hurtigere re-design og forbedring af platformen
- Manglende chat funktion, diskussionstråd samt fildeling af andre filtyper end kun pdf (fx billedfiler)

- Brugerinddragelse i løbet af hele produktudviklingsprocessen: det er vigtigt at inddrage brugerne ikke kun i begyndelsen af processen, men også i løbet af implementerings- og anvendelsesprocessen (vigtigt ikke at 'efterforlade brugerne på perronen').

6. Tak

Tak til deltagerne fra de to uddannelsesinstitutioner og Lourtits, ejeren af Feedbackbox for deres deltagelse i interviewundersøgelsen, fordi de tog sig tid til at tale med os midt i et meget travlt og udfordrende tid på grund af COVID-19. Tak også til CORO-lab og Innovationsfond Distrikt Sjælland for finansiering af dette samarbejdsprojekt.