

Ruolo e Funzioni del Tutorato Universitario

Luca Pezzullo

Corso di Formazione per Tutori Universitari
Università degli Studi di Padova

Il Progetto TutorJunior a Padova

- Presso l'Università degli Studi di Padova nel 2001 è stato avviato un innovativo paradigma di Tutorato denominato “***Tutor Junior***” (TJ).
- A differenza del vecchio modello del 1991, il paradigma del TJ prevede che il servizio di Tutorato sia fornito da **neolaureati della stessa Scuola**, opportunamente selezionati e formati, per fornire alle matricole (ed agli altri studenti) un supporto tutoriale efficace ed efficiente.
- Le dimensioni operative principali dei TJ sono quelle della “**responsabilizzazione – autonomizzazione - sviluppo di skills metacognitivi**” negli studenti; il paradigma ha prodotto effetti significativi e fortemente positivi nelle realtà in cui è stato applicato (De Beni, 2002).

Lo scopo ed il senso dell'attività

- I Tutor Junior hanno **l'obiettivo di ridurre il disagio e l'abbandono accademico**, attraverso interventi di prevenzione primaria, secondaria e terziaria.
- I TJ giocano un ruolo di attore strategico del processo formativo, ponendosi come **interfaccia funzionale** tra i diversi attori del sistema accademico, e risultando così una preziosa **“antenna di senso”** sulla dimensione didattica interna della propria Scuola di appartenenza.

CHI E' IL TUTOR ?

CHI E' LO STUDENTE ?

Ripensare il Ruolo e la Relazione

- **Che tipo di relazione ci deve essere tra Tutor e Studente ?**
- **Che modello di Tutor abbiamo in mente ?**
 - Il Tutor “Sapiente” ? Il Tutor Docente ?*
 - Il Tutor ex-studente ? Il Tutor “Nonno” ?*
- **Che modello di Studente abbiamo in mente ?**
 - Lo Studente passivo ?*
 - Lo Studente da “riempire” di contenuti ?*
 - Lo Studente incapace ?*

Il Tutorato che andremo a implementare dipende da due fattori:

- **Il “Ruolo Attribuito” al Tutor**
- **Il “Ruolo Percepito” per sé stesso dal Tutor**
- Il primo elemento si riferisce al “Contesto di Senso”, la **Cultura della Tutorship** presente nella propria Scuola, con le sue anticipazioni, attribuzioni ed aspettative ben specifiche sull’identità e l’attività del Tutor.
- Il secondo elemento si riferisce alla modalità che lo stesso Tutor ha di costruire la propria identità, e di conseguenza “di cosa si aspetta/crede/pensa di dover fare” nella sua operatività quotidiana.

Gli assi della Relazione

- La Relazione Tutor-Studente dunque si basa sull'*intersezione* di queste dimensioni:
 - 1) Il Ruolo percepito dal Tutor per sé stesso (esperienze precedenti, variabili personali...)
 - 2) Il Ruolo che la Scuola attribuisce al Tutor (aspettative implicite, attribuzioni di responsabilità, delimitazioni di ruolo)
- Da questi due fattori deriva l'assetto di base che porterà a costruire una specifica relazione di ruolo con lo studente.

Tipologie di Relazione

- **Relazione Genitoriale**
- **Relazione Fraterna**
- **Relazione Paraprofessionale**

Relazione Genitoriale

- **Relazione Genitoriale:**
- Il Tutor è il “genitore” di uno studente “bambino” (magari un po’ imbranato) cui si deve spiegare tutto, di fatto deresponsabilizzandolo. Il Tutorato non offre molti stimoli per “imparare ad autogestirsi”, ed il rischio per il Tutor è quello di sentirsi troppo gratificato dall’essere visto come “punto di riferimento”, con un miglior ruolo sociale ed una più approfondita “local knowledge” rispetto agli Studenti, della cui categoria poco prima faceva parte.

Relazione Fraterna

- **Relazione Fraterna:**
- Il Tutor si considera una sorta di “fratello maggiore” dello studente, che ha anticipato di poco nello stesso difficile percorso di studi con cui adesso quest’ultimo è impegnato. La relazione è più diretta ed informale, e per costruire una relazione del genere è importante che vi sia una buona fiducia reciproca. Il rischio principale è quello dell’eccessiva “personalizzazione” del rapporto, con la tendenza del tutor a considerarsi troppo un “buon modello” per i più giovani. Un altro rischio è quello di “diluire” la funzione di tutorship, che non è più in grado di porsi come prospettiva discriminatoria e riflessiva dei processi di apprendimento in corso.

Relazione Paraprofessionale

- **Relazione Professionale (o Paraprofessionale):**
- In questo caso, Tutor e Studente rimangono piuttosto distaccati, e si vedono reciprocamente solo come erogatori/usufruttori di prestazioni professionali. Il focus dell'attività consulenziale è sugli obiettivi a breve termine, le informazioni rapide, il consiglio "veloce ed efficace". Vi è poco spazio per elaborare "alternative" di più ampia prospettiva operativa.
- *Dalla "Bottega del Tutorato" si passa alla "Tutorship di Massa"; da un modello di tipo artigianale, si passa alla massificazione dello studente e delle sue necessità, con una stereotipia delle operatività e risposte fornite.*

E' possibile pensare ad una proposta innovativa ?

- **Tutor** come “facilitatore di processi”, focalizzato su prospettive sistemiche e metacognitive.
- **Studiante** come “agente”, realmente attivo e fortemente responsabile del proprio processo formativo.
- **Tutorato**, dunque, come stimolazione cooperativa dei processi di “sviluppo accademico personale”, in grado di intrattenere una relazione profondamente strategica col Sistema-Scuola.

Conoscenza Sensibile

- La competenza del Tutor deve sempre essere, una “*conoscenza sensibile*”: ovvero, una conoscenza “non automatica”, ma che assume senso in una *prospettiva di sviluppo dell'autonomia e delle competenze dello studente*.
- Il Tutor deve cercare di “attivare” la persona che ha di fronte ogni volta che gli eroga una prestazione: fornire un informazione, spiegare un concetto, proporre esercitazioni, o corsi.

*Ma in pratica, come si può fornire
“conoscenza sensibile” ?*

**A) Analizzare la domanda che ci viene
posta:**

1) Chi ho davanti ?

2) Cosa mi sta chiedendo, in realtà ?

3) Posso rispondere ?

**B) Impostare la risposta in modo da fornire
strumenti per far crescere le possibilità
di autogestione; NON bisogna svolgere il
lavoro per altri !!!**

I principi della Consulenza:

- Servizio di “presa in carico” globale degli studenti: dalla preimmatricolazione fino all’orientamento post-lauream.
- Approccio focalizzato sullo studente: l’obiettivo è di renderlo autonomo, evitando ogni forma di passivizzazione e dipendenza, e fornendogli gli strumenti per “autogestirsi” nel sistema universitario.
- Consulenza = analisi della domanda e personalizzazione della risposta !!!
- ... ovvero, *dal “Tutorato di Massa” alla “Bottega del Tutorato”*

I Principi dell'Intervento...

- Costruzione di un rapporto dinamico, diretto ed informale con l'utenza.
- Sviluppo di modelli di funzionamento peer-to-peer /cooperativi.
- Definizione ed individuazione dei cluster di intervento, e sviluppo di interventi specifici.
- Enfasi sulle attività funzionalmente “flessibili” (siti, consulenze online, facilitazioni per studenti-lavoratori).
- Proattività !!!

I Principi dell'Intervento 2...

- Forte enfasi sulla “Quality of Service”, con verifiche quali-quantitative dell’efficacia ed efficienza dei processi attivati.
- Riconoscimento del ruolo di “***interfaccia funzionale***” tra tutti gli agenti coinvolti (studenti, segreterie, servizi di ateneo, presidenza, docenti).
- Capacità di sviluppo di progetti speciali “on-demand”...

Dubbi frequenti...

- ***Il Tutor deve fare ripetizioni ?***
- No. Il Tutor NON è l'assistente di un docente, od il "ripetitore" per una materia !
- ***Il Tutorato è uno sportello informativo ?***
- No. Il Tutor non lavora né in un Call Center né in una Segreteria !!
- **Se non è il Tutor a chiarire per primo la propria identità, gli studenti avranno ancora maggiori difficoltà a farlo...**

Dubbi...

- **Non confondiamo le funzioni con l'identità:**
- Il Tutor può essere chiamato a dare brevi informazioni, od a chiarire un concetto in un gruppo di studio, ma queste attività assumono senso in base all'impostazione del rapporto con lo studente, ed all'utilizzo che si fa di queste competenze.

Situazioni operative frequenti e Programmazione delle attività di Tutorato

Il Ciclo d'Intervento...

- **Diagnostica:**
Quali sono esattamente le Criticità ? Quali processi sottesi vi sono coinvolti ?
- **Prevenzione Primaria:**
Agire per evitare le condizioni di insorgenza della Criticità
- **Prevenzione Secondaria:**
Agire tempestivamente per ridurre l'impatto della Criticità
- **Prevenzione Terziaria:**
Agire per ridurre le conseguenze di una Criticità già avvenuta
- **Interventi di "Comunità":**
Approcci sistemici, sensibili alle inter-relazioni funzionali tra i vari agenti e parti del sistema: l'intervento isolato non ha senso, se si sviluppa separatamente rispetto al contesto complesso che ha generato il problema

Un esempio di ciclo di Servizio

- **Diagnostica** (Monitoraggio Didattico – Contatto con le Scuola ed i Referenti)
- **Prevenzione Primaria** (Attività di informazione ed Orientamento)
- **Prevenzione Secondaria** (Tutorato diretto, gruppi di studio, attività focalizzate sulla Metacognizione)
- **Prevenzione Terziaria** (Riorientamento, Retention, Supporto individuale, Invii SAP)
- **Interventi di “Comunità”** (interfaccia funzionale e strategica col Sistema- Scuola)

Segmentazione dell'Utenza e “Ciclo di Vita” accademico

- **Identificare il “ciclo di vita” dello studente**, e fornire risposte differenziate non solo nei contenuti ma anche rispetto al “**modello mentale**”:
 - Preimmatricolazioni
 - Matricole
 - Studenti in corso
 - Laureandi / Tirocinanti
 - Post-Lauream
- **Operatività specifiche per le “Popolazioni Speciali”**:
 - Fuori corso
 - Studenti lavoratori
 - Studenti non frequentanti

L'esempio classico: “Come Studiare” ?

- Domanda di solito implicita, spesso sottostante a molte altre domande più esplicite.
- Analisi della situazione specifica e decisione della linea di condotta migliore.
- Impostazione del metodo di studio e gestione dei supporti diretti (**corsi e consulenze SAP-DSA**, gruppi di studio, suggerimenti metacognitivi di base)... da sviluppare in maniera “sensibile” !
- **Rapporto Tutorato – SAP:**
Il paradigma del Front-End / Back-Office

Altri esempi molto frequenti...

- **Informazioni amministrative:**

Come fornirle ? Cosa “accompagnarvi” ? Fase critica !

- **Chiarire un concetto:**

Non ha senso “chiarire un concetto isolato”, è necessario impostare un approccio che permetta di affrontare difficoltà di studio, problemi di passività o rigidità nell’organizzazione del materiale, etc.

- **Relazioni con i docenti:**

Fornire stimoli per gestire in maniera “adulta” il rapporto con i docenti, e rivedere il proprio approccio, magari disfunzionale.

- **Difficoltà personali:**

Invii SAP – SCP.

Orientamento interno

- Il Servizio Tutorato riveste un ruolo funzionale nei processi di orientamento interno alla Scuola.
- **Orientamento pre-iscrizione:** per gli studenti già preorientati alla scelta della specifica Scuola, e che desiderano ulteriori informazioni.
- **Ri-orientamento interno:** nell'ambito delle attività di tutorato, nelle consulenze per dubbi sulla scelta effettuata o sugli esami opzionali più congruenti con i propri interessi. Chiarificazione dei contenuti dei curricula e dei corsi.
- **Orientamento post-lauream:** illustrazione delle opzioni formative avanzate (Master, Dottorati, Specializzazioni, Perfezionamenti, etc.).

Gruppi studio

- Organizzazione di Gruppi di Studio su materie “critiche”, in un’ottica di peer-learning.
- Gruppi di apprendimento basati su metodologie cooperative e metacognitive, in cui il Tutor ha una funzione NON di “**Ripetitore**” ma di “**Coach**”.
- Gruppi di studio focalizzati sulle attività di promozione dell’autonomia e delle capacità di autogestione degli studenti, stando attenti a non renderli ulteriormente passivi.

Aspetti organizzativi dei GdS

- Tradizionalmente, i GdS possono affiancare lo svolgimento dei corsi o partire subito dopo la sessione di esami di febbraio, quando le matricole hanno avuto il loro primo “incontro” con gli esiti degli esami universitari...
- Organizzazione di due o tre cicli di GdS orientati sulle discipline più “ostiche” (come esiti dei *monitoraggi didattici*).
- I GdS sono coordinati da laureati/dottorandi che svolgono attività di ricerca nelle rispettive aree.

Monitoraggio Didattico e Lauree

- Tutorato come “antenna di senso” del Sistema-Scuola sulle problematiche didattiche.
- Primaria attività di ricerca-intervento, che attraverso l'analisi di dettaglio delle carriere di tutto l'universo-studenti di Scuola permette di enucleare i principali processi didattici in atto nella Scuola.
- Utilità significativa anche per monitorare, ad altissimo livello di dettaglio, difficoltà e processi della Riforma (tempistiche di Laurea, medie voti, analisi comparative, etc.).

Ricerche

- Ricerche intese come **attività di ricerca-intervento** e creazione di intese sinergiche con il Sistema-Scuola nel suo complesso.
- **Progetti:**
 - “Monitoraggio Matricole” (popolazione universo)
 - “Monitoraggio laureati” (popolazione universo)
 - “Io e... la Psicometria” (campione di 540 studenti)

Per fare tutto questo, cosa serve ?

- “**Assetti funzionali**”: un rapporto forte e continuativo con il Referente, la Presidenza e la Scuola nel suo complesso.
- “**Assetti organizzativi**”: la capacità di organizzarsi e coordinarsi molto bene al proprio interno, tra colleghi.
- “**Assetti logistici**”: uno “spazio” ben riconoscibile ed accessibile da parte degli studenti.
- “**Assetti tecnici**”: telefono, computer, email e sito Web.

Tutorato come Intervento Focale o Processo Diffuso ?

- La nostra dimensione funzionale dipende dal “**Frame di Senso**”, che costruiamo e negoziamo con gli altri “Attori” contestuali, e nel quale siamo immersi ed operiamo.
- Se il Frame di Senso definisce il confine dell’attività di Tutorato intorno al semplice “supporto diretto”, allora avremo un Tutorato come “**intervento focale**”.
- Se il Frame di Senso è differente, potremmo avere una concezione del Tutorato come “**Processo Diffuso**”, multidimensionale e maggiormente integrato con gli altri Attori contestuali del Sistema-Scuola nel quale operiamo. E’ più impegnativo per **tutti** gli Attori coinvolti.

Visione del Tutorato come Intervento Focale

- **Il Tutorato** è visto sostanzialmente come un'attività di **prevenzione secondaria** (“terapia intensiva”) del disagio accademico.
- E' un'attività diretta sostanzialmente agli “studenti in difficoltà”, e operativamente risponde in maniera reattiva alle esigenze problematiche presentate, in setting prevalentemente diadici.
- E' il vecchio “modello '91”.

Visione del Tutorato come Processo Diffuso

- **Il Tutorato** è un'attività di **gestione integrata** del disagio accademico; Diagnostica, Prevenzione Primaria ed interventi “di Comunità” sono dimensioni che vengono enfatizzate quanto e più della semplice **Prevenzione Secondaria**.
- Il target dell'intervento NON è (solo) lo “studente in difficoltà”, ma l'intero sistema-Scuola; la Tutorship non è **diadica**, ma **sistemica**; l'operatività non è **reattiva**, ma **proattiva**.
- Il referente concettuale non è più il *singolo studente*, ma lo *spazio di interazione tra i diversi attori contestuali*, che il Tutorato può interfacciare efficacemente attraverso la sua “**conoscenza sensibile**”.

Assessment

- *L'Assessment del Servizio* consiste nell'analisi dei diversi processi che lo contraddistinguono, al fine di poterne valutare l'efficacia (effettivo conseguimento degli obiettivi) e l'efficienza (corretto utilizzo delle risorse rispetto al conseguimento degli obiettivi).
- Le procedure di assessment e valutazione della qualità dei servizi sono fondamentali per comprendere se l'implementazione delle attività di Tutorship è adeguata, utile e funzionale rispetto alle richieste ed agli obiettivi espressi dall'Università.

Valutazione e Tutorato

- **Parte integrante dell'attività di Tutorato è la VALUTAZIONE delle azioni pianificate ed erogate**, attraverso l'identificazione di apposite misure di benchmark (parametri di valutazione).
- Tipi di valutazioni:
 - 1) Descrittive;
 - 2) Percettive;
 - 3) Outcomes.

Valutazioni Descrittive

- Esprimono normalmente il “quantum” oggettivo del Servizio, e la sua evoluzione nel tempo:
 - 1) **Analisi delle Risorse:** numero, competenza ed esperienza dei tutori, attività organizzabili, aspetti logistici, organizzazione dei canali di contatto...
 - 2) **Analisi delle Richieste:** numero e frequenza degli accessi (attraverso tutti i canali), tipologia dei bisogni, distribuzione funzionale e temporale delle richieste ricevute...

Facilmente effettuabile attraverso la registrazione ed il confronto diacronico dei dati relativi.

Valutazioni Percettive

- Corrispondono alla valutazione della percezione del Servizio e della sua qualità da parte degli utenti (Customer Satisfaction).
- Valutazione della qualità delle risposte ottenute, della disponibilità/competenza dei Tutori, delle modalità di accesso al Servizio (orari, strutture, etc.); indica anche il “tasso di ritorno”, ovvero la percentuale di persone disposte a riferirsi di nuovo al Tutorato in caso di necessità.
- Solitamente rilevata tramite **brevi questionari anonimi autocompilati** al termine dell'erogazione del Servizio. Altre misure (mail di complimenti, segnalazioni positive all'esterno, ai Referenti od agli organi di Scuola) sono difficilmente quantificabili, ma comunque da rilevare con attenzione.

Valutazione degli Outcomes

- I risultati concreti, divisibili in efficacia del servizio ed efficacia sistemica:
- **Efficacia del Servizio:** tempi e percentuali di soddisfacimento delle richieste ricevute, correttezza e tempestività delle informazioni, approfondimento delle consulenze fornite
- **Efficacia di Sistema:** a lungo termine, l'attività di Tutorato si traduce in migliori risultati accademici per gli studenti ed il Sistema-Scuola ? Nel corso degli anni, la presenza di un Tutorato efficace ed efficiente permette di rilevare miglioramenti nei processi di apprendimento a livello di popolazioni di studenti ? La rilevazione per quest'ultimo tipo di domande non può che passare per un ampio coinvolgimento delle Scuola stesse, ed un attento **monitoraggio didattico** (matricole-studenti-laureati) dei Corsi di Laurea.

Programmare la Valutazione

- Anche la Valutazione va programmata e pianificata in dettaglio, come ogni altra parte dell'attività di Tutorato:
 - 1) Identificare i tipi di valutazione necessari;
 - 2) Identificare idonei strumenti di misura;
 - 3) Raccogliere ed analizzare regolarmente i dati rilevati.
- Soprattutto, bisogna regolarmente **meta-valutare la valutazione**: i processi di valutazione, così come sono stati progettati/implementati, sono informativi, efficaci ed efficienti ? Rispondono alle effettive necessità del Tutorato e della Scuola ? Sono impostati e realizzati secondo criteri di QoS (Qualità dei Servizi) ?

In conclusione...

*“...fornire un Servizio di
Eccellenza nella Prevenzione
Primaria, Secondaria e Terziaria
delle difficoltà accademiche e
dell’abbandono universitario...”*