



## Ricerche

### **“Tutor junior” e qualità della didattica. L’esperienza della Facoltà di Scienze della Formazione dell’Università di Padova**

#### **Junior tutor and quality of teaching. The experience within the Faculty of Educational Sciences at Padua University**

LORENZA DA RE

Il *paper* presenta una parte di una ricerca biennale, ancora in fase di sviluppo, che s’inserisce in un Progetto Strategico dell’Università di Padova (STPD08HANE\_005), finalizzato a studiare e ad affrontare le difficoltà di apprendimento degli studenti.

Questo contributo tratterà la tematica della dispersione universitaria in relazione agli interventi di *peer tutoring*, cioè in relazione a quelle attività atte ad accompagnare e sostenere gli studenti durante tutto il percorso universitario. Verrà presentata l’esperienza di Tutorato dell’ex Facoltà di Scienze della Formazione e verranno presentati i risultati di una ricerca su alcuni interventi di potenziamento realizzati nell’a.a. 2010–2011, partendo dalla ricostruzione evolutiva del servizio.

*The paper presents a part of a two-year research, still under development, which is part of a strategic project of the University of Padua (STPD-08HANE\_005), aimed to studies and thwarts student learning difficulties. In this paper we will discuss the issue of university study delay and the impact of peer tutoring, a service set up to accompany and support students during their entire academic path. We’ll present the experience of peer tutoring in the ex Faculty of Education and we’ll show the results of a research about measures adopted to upgrade the Service Tutoring of the Faculty of Education in the academic year 2010-2011, departure year of the service’s reconstruction.*

**Parole chiave:** educazione superiore, tutor, educazione tra pari, tutorato universitario, abbandono degli studi, dispersione universitaria, didattica universitaria.

**Key words:** higher education, tutor, peer education, academic tutorials, dropout, study delay, university teaching.

*Ringrazio: Prof. Giuseppe Zago, referente del Servizio Tutorato della Facoltà di Scienze della Formazione; i Tutor Junior per aver collaborato alla realizzazione della ricerca e all’elaborazione dei dati ed il Servizio Tutorato centrale per aver fornito i dati.*

© Pensa MultiMedia Editore srl

ISSN 2038-9736 (in press) / ISSN 2038-9744 (on line)

Giornale Italiano della Ricerca Educativa • anno V – dicembre 2012

## 1. Introduzione

La Dichiarazione di Lisbona (1998), e la successiva dichiarazione di Bologna (1999) hanno evidenziato la necessità di creare uno Spazio Europeo dell'Educazione Superiore allo scopo di creare la convergenza dei sistemi di Educazione Superiore dei diversi Stati Europei e di stabilire degli standard di qualità per la formazione universitaria. L'Università, e in modo particolare l'attività del docente, si mettono a confronto con la formazione tradizionale e con la creazione di nuove metodologie d'insegnamento e di trasmissione delle conoscenze: le logiche del tutorato possono rivestire un importante ruolo in questo processo (Arbizu, Lobato, del Castillo, 2005).

Nell'ultimo decennio l'Università Italiana ha attraversato profondi rinnovamenti che hanno portato al passaggio *dall'Università delle Conoscenze all'Università delle Competenze* (Galliani, 2008). La riforma universitaria degli ordinamenti ha dato ampio spazio al ruolo della qualità della didattica, evidenziando l'importanza delle strutture informative e di supporto in grado di rendere effettivo il diritto allo studio universitario.

Il Tutorato rappresenta un sistema di interventi e fa parte dei Servizi di supporto per gli studenti previsti a livello di Ateneo. Il Tutor Junior, se adeguatamente formato, può rappresentare un efficace strumento di supporto alla didattica universitaria, in quanto può agire come mediatore tra gli studenti e il sistema universitario, supervisore dell'utenza e facilitatore nella comunicazione e nell'apprendimento.

## 2. Modelli di tutorato in Europa

In ambito europeo, l'attività di *tutoring* all'Università si differenzia molto a seconda della nazione: possiamo fare una macro-distinzione tra la tradizione anglosassone e la tradizione mitteleuropea, se pur con grandi differenze tra una nazione e l'altra.

La distinzione riguarda il fatto che, nella cultura anglosassone e nordamericana, il tutor compie azioni e attività legate alla didattica, poiché è un professore o un assistente incaricato di seguire lo studente. Nel resto d'Europa, in modo diverso, il tutor si occupa di educazione, formazione, orientamento ma non è, in genere, un docente universitario.

## 3. Modelli di tutorato in Italia

Negli ultimi trent'anni l'Università italiana è fortemente cambiata, sia in conseguenza di riforme strutturali, sia per l'utenza che vi accede. Oggi non s'iscrivono più solamente gli studenti socialmente e culturalmente selezionati, che arrivavano all'Università fino a trenta o quarant'anni fa, ma vi accedono anche giovani che possono avere alle spalle un debole background culturale, ed un curriculum scolastico non finalizzato al proseguimento degli studi. Si tratta dunque di studenti che trovano spesso difficoltà nell'inserirsi in un insegnamento di tipo universitario (Crui, 1995).

Negli anni '90, in Italia, si è aperto un dibattito su quali potessero essere gli interventi da attuare per questi studenti, potenzialmente in difficoltà, e circa la necessità di fornire forme stabili di supporto in grado di assicurare maggiore assistenza durante il percorso universitario, dal momento della scelta della Facoltà fino al completamento del corso di studi.

Il Tutorato venne istituito con la Riforma degli ordinamenti didattici universitari (L. 19

novembre 1990, n. 341, art. 13) per offrire una serie di attività e di servizi finalizzati ad orientare e ad assistere gli studenti, per prevenire l'abbandono ed il rallentamento del percorso degli studi universitari, aiutando i giovani ad operare scelte consapevoli e a sentirsi sostenuti in eventuali fasi critiche.

A livello normativo, in Italia, il Tutorato era stato già introdotto nel 1980 dalla legge n. 382, anche se nessuna iniziativa venne intrapresa fino al 1990, quando l'articolo 13 della legge 341 ha riproposto l'idea di tutorato per la seconda volta. L'articolo 13 definisce il Tutorato come «finalizzato ad orientare ed assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi, a renderli attivamente partecipi del processo formativo, a rimuovere gli ostacoli ad una proficua frequenza dei corsi, anche attraverso iniziative rapportate alle necessità, alle attitudini ed alle esigenze dei singoli».

Il Tutorato rappresenta una delle maggiori innovazioni didattiche degli ultimi decenni e rappresenta un metodo valido per ridurre il divario tra qualità della didattica e la quantità di studenti iscritti all'Università (Laneve, 2000).

Nel 1995, la Commissione per l'orientamento e il tutorato della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (Cruì) ha stabilito i principi e le linee guida all'interno delle quali le Università potevano organizzare le attività di orientamento e tutorato. Sintetizzando, possiamo definirne così le funzioni:

- conoscere e considerare i bisogni degli studenti,
- seguire lo studente dall'iscrizione fino, almeno, a sei mesi dopo l'inizio delle lezioni (fase di accoglienza),
- proseguire con attività di sostegno ed accompagnamento per tutto il corso degli studi (Cruì, 1995).

La bibliografia esistente su questo tema mostra come la funzione tutoriale sia ampia e diversificata, se posta in relazione alle aree di riferimento e ai possibili interventi messi in atto: ad esempio, Lazaro (1997) definisce quattro opzioni e Zabalza (2003) definisce quattro livelli di tutorato (Mundina, Pombo, Ruiz, 2007).

La funzione di tutor, nell'università italiana, venne dapprima affidata al docente e, solo negli ultimi anni, a studenti "capaci e meritevoli", per un periodo del loro percorso accademico.

La figura dello studente-tutor venne introdotta grazie alla legge recante disposizioni per le Università e gli enti di ricerca nonché in materia di abilitazione all'esercizio di attività professionali (L. 11 Luglio 2003, n. 170, art 1). Tale legge prevede «l'assegnazione agli studenti capaci e meritevoli, iscritti ai corsi di laurea specialistica (oggi laurea magistrale), delle scuole di specializzazione per le professioni forensi, delle scuole di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria e ai corsi di dottorato di ricerca, di assegni per l'incentivazione delle attività di tutorato di cui all'articolo 13 della legge 19 novembre 1990, n. 341, nonché per le attività didattico-integrative, propedeutiche e di recupero (Art 1, comma b.)».

La Cruì (Cruì, 2000) ha rilevato, nell'arco degli ultimi anni, un enorme incremento delle attività di tutorato ed un notevole impegno delle Università dal punto di vista sia finanziario sia organizzativo, pur evidenziando una forte eterogeneità delle iniziative e delle modalità di attuazione.

#### 4. Peer Tutoring universitaria e qualità della didattica

Il Tutorato, anche a norma della legge 19 novembre 1990, n. 341, può essere letto come una cerniera in cui convergono *setting organizzativo* e *setting formativo* (Binetti, 2000).

La complessità del sistema formativo impone di scegliere tra modelli diversi a seconda delle esigenze degli studenti e delle risorse messe a disposizione, adattando i modelli alle specificità che caratterizzano le singole realtà formative.

Creare un sistema formativo più efficace ed efficiente costituisce una sfida importante per l'Università. Possiamo sviluppare delle considerazioni riguardo a quale possa essere il ruolo che il sistema di tutorato, potenzialmente, riveste per il raggiungimento di una maggiore qualità formativa all'Università e circa il rapporto tra la qualità in ambito scolastico ed in ambito universitario.

Fin dal "Processo di Bologna", il tema della qualità all'Università risulta essere centrale di rilevante priorità indispensabile per dare forma all'Area Europea dell'Istruzione Superiore.

La valutazione della qualità della didattica universitaria assume valore se consideriamo come bene pubblico il *prodotto* dell'università, e se consideriamo il sistema universitario tra i *servizi di pubblica utilità alla persona* (Zaggia, 2003), cioè «tutti quei servizi tesi a migliorare particolari condizioni di vita dell'utente connessi con il suo benessere complessivo (es. salute, istruzione, formazione per il lavoro)» (Carpita, D'Ambra, Vichi, Vittadini, 2006).

Per l'Università di Padova, un obiettivo specifico previsto dal Regolamento del Tutorato (1999) riguarda il «migliorare la qualità delle condizioni di apprendimento, favorendo un rapporto produttivo tra docenti e studenti, fornendo indicazioni sul metodo di studio e promuovendo modalità organizzative idonee a favorire la partecipazione all'attività didattica anche degli studenti lavoratori».

Il tutorato letto come sistema di interventi per gli studenti, finalizzato al miglioramento della didattica, permette di sviluppare alcune riflessioni circa quale efficacia possa avere l'azione dello studente-tutor al fine di risultare strumento valido per lo sviluppo dell'offerta didattica.

Gli obiettivi che risultano importanti da raggiungere per un percorso di studi ottimale sono:

- la riduzione degli abbandoni e della dispersione degli studi,
- la qualità del percorso di studi e il contenere lo scostamento tra la durata legale degli studi e la durata reale (che dà origine al cosiddetto fuoricorsismo).

Tali obiettivi possono essere raggiunti sia attraverso il miglioramento della didattica, sia per mezzo di azioni di tutorato (Messeri, 2010).

Negli ultimi anni, si è diffuso in molte realtà, dalla formazione professionale all'ambito universitario, il modello del *peer tutoring*, nato nel mondo anglosassone (Arbizu, Lobato, del Castillo, 2005) e che recentemente è stato importato e adattato anche in varie realtà universitarie, come quella francese ed italiana, come strumento di contrasto alla dispersione negli studi (Pedicchio e Fontana, 2003).

Il *tutoring* tra pari vede i suoi antecedenti nell'insegnamento realizzato da Joseph Lancaster (Lancaster, 1805) e poi sviluppatosi in esperienze scolastiche dell'Educazione Nuova. Questo approccio gode di grande prestigio in molte Università europee ed extraeuropee, nelle quali gli studenti rivestono, per un determinato periodo, il ruolo di mentore e di mediatore (Mundina, Pombo, Ruiz, 2007).

La pratica dello studente-tutor risulta per vari aspetti una strategia positiva ed è stata definita di *peer tutoring* universitario. Tale modello incentiva la relazione ed il dialogo tra studente e tutor: lo studente si sente più vicino al tutor per una questione anagrafica e di status; il tutor, motivato dal suo nuovo ruolo, mette a disposizione il proprio bagaglio di conoscenze ed il proprio vissuto per gli studenti che ne avessero bisogno. Inoltre, uno studente che ha vissuto lo stesso percorso della matricola a cui si trova a dare un aiuto, sa quali sono le difficoltà che si possono incontrare e i "consigli" giusti da offrire. Allo stesso tempo, lo studente matricola che si avvicina al mondo universitario ha meno difficoltà nel relazionarsi con lo

studente che al momento veste il ruolo di tutor, e a lui si sente più libero di fare domande, chiedere chiarimenti, senza aver paura di sbagliare e il timore di chiedere cose scontate o ovvie. Questo modello *alla pari* incentiva, quindi, la relazione ed il dialogo tra studente e tutor (Da Re e Zago, 2011).

## 5. Il tutorato all'Università degli Studi di Padova

La storia del Servizio Tutorato dell'Università di Padova nasce con la costituzione di una Commissione che, all'inizio degli anni Novanta, individuava problemi ed aree d'intervento. Il primo modello di tutorato affidava ai docenti delle Facoltà la funzione di tutor.

È soltanto successivamente che la relazione con gli studenti venne svolta da "pari", ossia da studenti più "anziani" che hanno intrapreso lo stesso percorso degli studenti stessi, e perciò sono loro vicini dal punto di vista emotivo e del vissuto (Arcuri, Paggin, Zago, 2002). L'Ateneo di Padova ha adottato fin dal 2001 il *peer-tutoring*, che venne confermato nel 2003, anche grazie alla Legge 170.

I Tutor Junior sono stati presenti fino ad oggi nelle 13 ex Facoltà dell'Ateneo di Padova. Le azioni delle Facoltà sono state definite ed organizzate dalle Facoltà stesse. Ogni Facoltà ha incaricato un docente Referente per il Tutorato, che ha coordinato, organizzato e monitorato le singole attività.

Oltre ad essere presente in tutte le Facoltà (tutorato informativo e tutorato didattico), come servizio di supporto per gli studenti e per le stesse Facoltà, il Servizio Tutorato di Padova ha creato delle relazioni con altri Servizi dell'Ateneo e ha progettato le sue attività allo scopo di creare un sistema di servizi che lavori in rete con gli altri Servizi dell'Ateneo e delle Facoltà.

## 6. La ricerca: "Tutor Junior" l'esperienza della Facoltà di Scienze della Formazione di Padova nell'a.a. 2010-2011

La ricerca s'inserisce in un progetto più ampio che prevede la ricostruzione evolutiva, la progettazione e realizzazione di interventi di *peer tutoring* al fine di contrastare il fenomeno della dispersione universitaria, attraverso l'azione dei Tutor Junior messi a disposizione dal Servizio Tutorato dell'Ateneo.

La ricerca qui descritta presenta l'esperienza di Tutorato dell'ex Facoltà di Scienze della Formazione e i risultati di una ricerca su alcuni interventi di potenziamento del servizio realizzati nell'a.a. 2010-2011.

L'obiettivo generale è stato quello di conoscere le funzioni e le attività svolte dai Tutor Junior del servizio Tutorato della Facoltà di Scienze della Formazione per compararle con le altre Facoltà, per esaminarne i punti di forza e le criticità, al fine di proporre degli interventi di potenziamento del servizio stesso.

Gli obiettivi specifici della ricerca sono stati:

- valutare la progettazione e la realizzazione delle attività del Servizio Tutorato della Facoltà di Scienze della Formazione di Padova nell'a.a. 2010-2011, alla luce dell'esperienza pregressa di *Peer Tutoring* (dall'a.a. 2001-2002 all'a.a. 2010-2011);
- individuare le buone pratiche e formulare proposte per incrementare l'efficacia del Servizio;

- verificare il livello di conoscenza, utilizzo ed apprezzamento del Servizio Tutorato di Facoltà.
- La metodologia utilizzata per la ricognizioni dei dati analizzati ha riguardato:
- l’analisi e la comparazione dei dati raccolti, attraverso griglie di confronto, estrapolate dalle relazioni di fine attività del Servizio Tutorato della Facoltà di Scienze della Formazione dall’a.a. 2001-2002 all’a.a. 2010-2011;
  - la preparazione e l’analisi dei dati emersi da un questionario somministrato agli studenti, ora iscritti al 2° e 3° anno dei Cdl di Scienze dell’Educazione e della Formazione (sede di Padova e Rovigo), della Facoltà di Scienze della Formazione.

### 6.1. Il Servizio Tutorato di Scienze della Formazione

Il Tutorato parte come progetto per la Facoltà di Scienze della Formazione nell’a.a. 2001-2002, in linea con le altre Facoltà dell’Ateneo di Padova. Nell’a.a. 2001-2002 esistevano due tipi di Tutor per la Facoltà: i Tutor Junior e i Tutor Senior. I Tutor Junior avevano il compito di monitorare gli studenti con problemi di recupero dei debiti formativi accertati al momento dell’immatricolazione. I Tutor Senior (presenti solo per l’anno accademico 2001-2002 e a livello sperimentale per le Facoltà di Giurisprudenza e Scienze della Formazione), avevano come obiettivo quello di disporre un sistema di osservazione per rilevare il fenomeno della dispersione e di analizzare le condizioni strutturali e soggettive che causano i ritardi nei percorsi di studio (Arcuri, Paggin, Zago, 2002).

Nel corso degli anni sono stati attivati e realizzati alcuni progetti sperimentali di Tutorato, creati ad hoc per le singole Facoltà o a supporto dei servizi centrali. Essi hanno coinvolto anche la Facoltà di Scienze della Formazione.

È il caso del progetto di Tutorato di Lungimiranza dell’a.a. 2007-2008, che ha visto la realizzazione di una ricerca nella Facoltà di Scienze della Formazione. Lo scopo era quello di rilevare l’entità del fenomeno della dispersione e dell’abbandono degli studi, negli anni accademici 2002-2003 e 2003-2004, in un campione selezionato di studenti, di individuare i fattori che principalmente ostacolano la conclusione del primo ciclo del percorso universitario, causando un rallentamento o l’abbandono degli studi (Codato, 2008).

Nell’anno 2010, la Facoltà di Scienze della Formazione ha partecipato al progetto sperimentale “Verso un sistema regionale di istruzione, tutorato e scelte disciplinari nel rapporto Scuola-Università” che aveva come scopo quello di analizzare i punti di criticità nella continuità educativa tra Scuola e Università.

Attraverso l’analisi delle relazioni di fine attività dei tutor della sede di Padova, dall’a.a. 2001-2002 al 2010-2011, è stato ricostruito lo “storico” del Servizio Tutorato. Sono emersi alcuni dati che descrivono l’evoluzione del servizio in questi anni di attività.

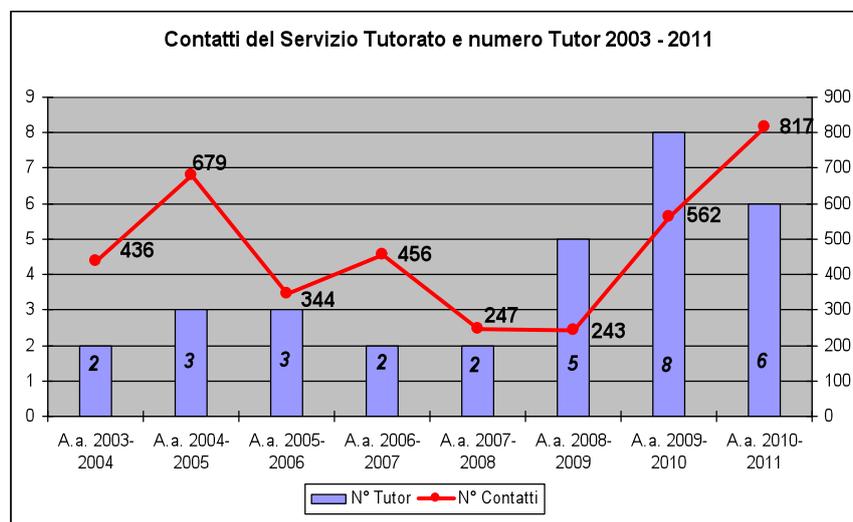
In termini generali, possiamo sintetizzare le attività che i Tutor Junior hanno realizzato in questi dieci anni di servizio in azioni di:

- accoglienza ed orientamento informativo,
- informazioni e consulenza,
- monitoraggio dell’utenza.

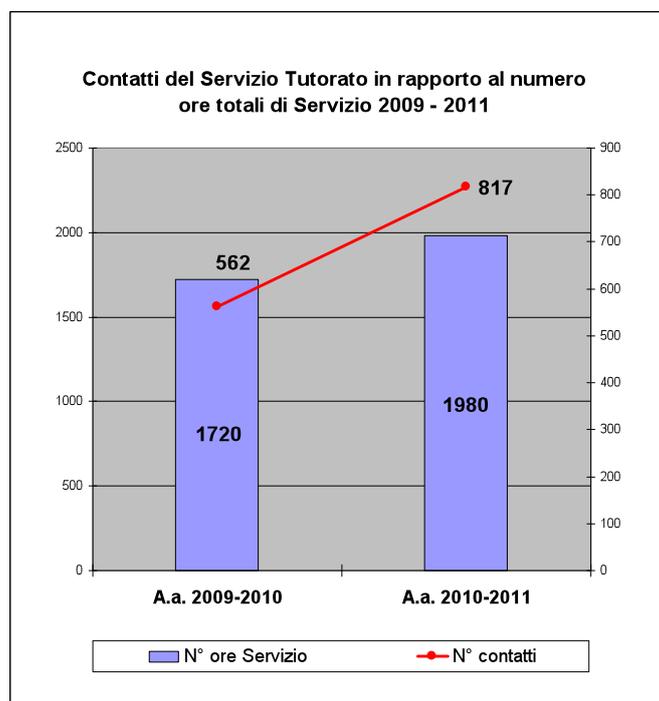
I Tutor Junior della Facoltà di Scienze della Formazione hanno offerto un servizio di sostegno e consulenza agli studenti iscritti ai Corsi di Laurea Triennali delle sedi di Padova e Rovigo ai corsi di Laurea arretrati/disattivati e vecchio ordinamento, agli studenti che riprendono gli studi dopo anni, agli studenti lavoratori e agli studenti Erasmus.

I Tutor Junior dispongono di una sede fisica e ricevono gli studenti, durante l’orario di ricevimento in presenza, per mail e per telefono.

I Tutor della sede di Padova e di Rovigo svolgono le stesse attività e funzioni (a parte l'attività di orientamento al tirocinio che per la sede di Padova viene svolta dai Tutor di Tirocinio), ma esiste una distinzione per quanto riguarda l'organizzazione del servizio che a Rovigo è seguito da un'unica Tutor full-time, mentre a Padova si avvicendano 6 Tutor Junior che garantiscono un servizio di circa venti ore settimanali.



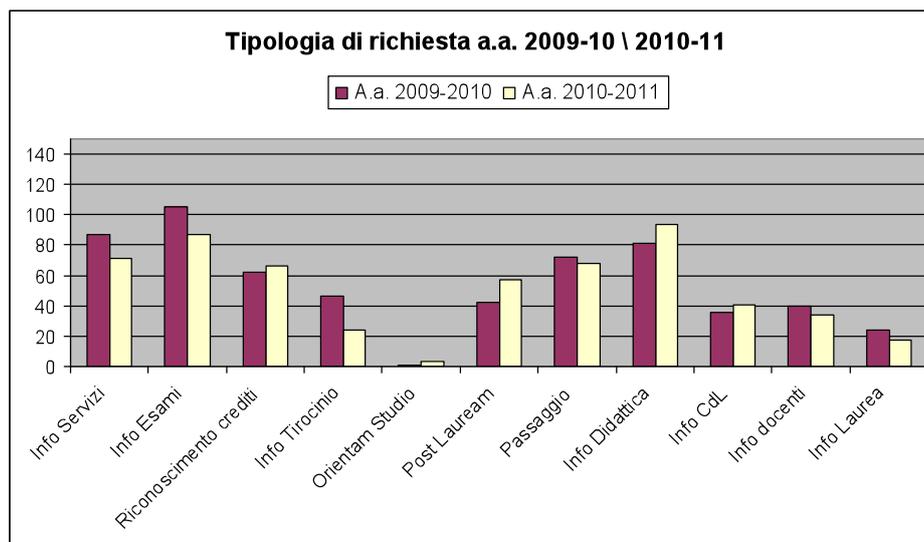
Graf. 1.: Contatti del Servizio Tutorato e numero Tutor a.a. 2003-2011



Graf. 2: Contatti del Servizio Tutorato a.a. 2009-2011

Sintetizzando i dati emersi, presentiamo alcuni grafici circa l'evoluzione del servizio.

Nel grafico 1 possiamo vedere l'andamento dei contatti annui totali pervenuti al Servizio, dall'a.a. 2003-2004 all'a.a. 2010-2011, in relazione al numero di Tutor presenti. Se prendiamo in considerazione l'ultimo biennio (grafico 2), vediamo come nell'a.a. 2010-2011, anno in cui sono stati introdotti gli interventi di potenziamento del Servizio, ci sia stato un incremento dei contatti del 45 % rispetto l'a.a. precedente, tenuto conto, anche, all'aumento del 15% delle ore totali di servizio.



Graf. 3.: Tipologia di richiesta a.a. 2009-2010 \ 2010-2011

Per il biennio 2010-2011 e 2009-2010 (grafico 3), è stata descritta la tipologia di richieste che gli studenti hanno rivolto ai Tutor Junior. La maggioranza delle richieste riguarda le informazioni legate alla didattica (esami, informazioni generali sulla didattica e sui CdL), informazioni di carattere amministrativo-burocratico (Servizi della Facoltà e dell'Ateneo, passaggi di corso e riconoscimento dei crediti); emerge inoltre una richiesta legata all'orientamento in itinere e post lauream.

## 6.2. Gli interventi di potenziamento dell'a.a. 2010-2011

Dopo aver analizzato l'evoluzione del servizio e studiato le relazioni finali che, ogni anno i Tutor Junior sono tenuti a stendere, sono stati individuati alcuni punti potenziali di miglioramento, e sono stati poi introdotti, per l'a.a. 2010-2011, alcuni interventi di potenziamento del servizio Tutorato della Facoltà di Scienze della Formazione, tra cui:

- **Un'azione di coordinamento e supporto ai nuovi tutor:** è emersa la mancanza di un collegamento operativo tra i Tutor in quanto, ogni Tutor, svolge servizio una o due volte a settimana (a seconda del contratto di cui dispone), pertanto risultava difficile la comunicazione e a volte lacunoso il passaggio di consegne tra Tutor.

La figura che realizza il coordinamento si è occupata, oltre alla gestione del Servizio, della sua innovazione, promozione e del suo possibile sviluppo. La progettazione dell'attività di coordinamento ha dato priorità al fatto che la persona incaricata conoscesse bene la

Facoltà (e che avesse già rivestito il ruolo di Tutor Junior) e che avesse competenze relazionali e predisposizione alla comunicazione, al problem solving e capacità di collaborazione, oltre che con i Tutor, anche con il personale dei servizi che fanno parte della Facoltà.

In secondo luogo, sono stati definiti dei turni di servizio di compresenza (almeno per i primi tre mesi) tra Tutor “esperti” e nuovi Tutor al fine di agevolare l’inserimento di questi ultimi e di permettere un passaggio “alla pari” delle conoscenze.

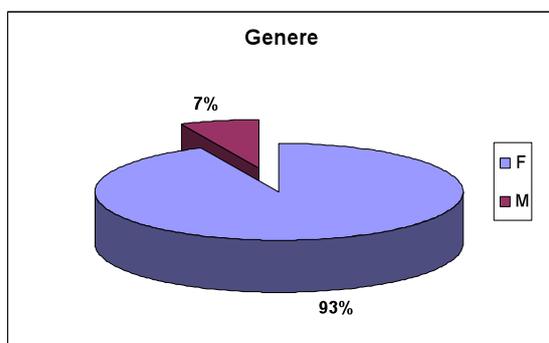
- Attività di **formazione in-itinere**: nel mese di Settembre i Tutor di tutte le Facoltà beneficiano di due giorni di formazione intensiva, organizzata a livello centrale dal Servizio Tutorato di Ateneo. Per i Tutor Junior di Scienze della Formazione, sono stati pensati e realizzati, in aggiunta, degli incontri partendo dalle esigenze dei Tutor stessi. Sono stati progettati e realizzati degli incontri conoscitivi ed informativi con delle componenti della Facoltà (Presidenti dei CdL, Servizio Erasmus di Facoltà, Segreteria Didattica, ecc.), al fine di fornire informazioni utili per l’attività dei Tutor.
- Creazione di **materiali per gli studenti e per i Tutor**: sono stati progettati e realizzati degli strumenti che avessero una duplice funzione: in primo luogo, per essere utilizzati come materiali di supporto per i Tutor Junior, in secondo luogo, come materiale da consegnare agli studenti durante gli incontri di orientamento o a chi ne avesse necessità. Sono state realizzate delle mini-guide, o “Vademecum”, divise per tematica: pre-immatricolazione ed immatricolazione, passaggio di corso di laurea, sospensione degli studi, rinuncia degli studi, vademecum per i laureandi, vademecum per gli Erasmus, vademecum per il fuoricorso. In relazione a quest’ultimo, ossia al vademecum per il fuoricorso, è stato creato un ulteriore strumento costituito dal caso dei Piani di Studio di tutti i CdL, seguiti dai Tutor, dall’ a.a. 2001–2002 all’a.a. 2010–2011. Il materiale è stato raccolto in cartaceo ed è consultabile a richiesta presso l’ufficio dei Tutor Junior.
- Attività di **promozione e continuità**: è stata potenziata la promozione del servizio nelle sedi della Facoltà (attraverso depliant e cartelloni). Durante gli incontri organizzati per le matricole è stato consegnato un volantino ad ogni studente contenente le modalità per il contatto con il Servizio. Per favorire una continuità del servizio è stato introdotto un servizio mail, per il mese di Agosto, periodo in cui solitamente i Tutor non sono operativi, ma allo stesso tempo, periodo in cui gli studenti si stanno per iscrivere all’università e hanno maggiormente bisogno di informazioni e di sostegno.
- Bozza di **auto-etero valutazione**: per focalizzare i punti di forza e le possibili aree di miglioramento è stata creata una bozza di auto-etero valutazione, somministrata dal coordinatore del Servizio ai Tutor Junior, alla fine dell’anno di servizio.

### 6.3. Il Questionario

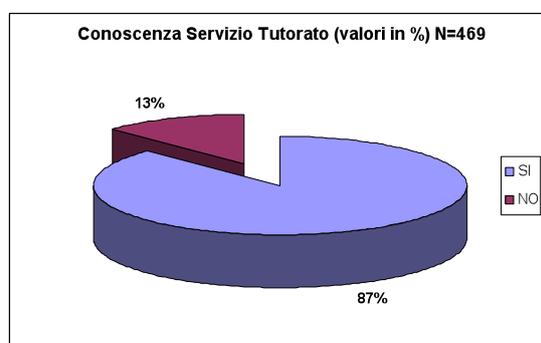
Al fine di conoscere il servizio, di capirne le specifiche funzioni e di verificare la soddisfazione degli studenti è stato somministrato, nel mese di Novembre 2011, un questionario strutturato, in cui è stata inserita una domanda aperta, ad un collettivo di studenti del 2° e 3° anno dei Corsi di laurea triennali di Scienze dell’Educazione e della Formazione, sede di Padova (indirizzi di Scienze dell’Educazione, Formazione e sviluppo delle risorse umane) e di Scienze dell’Educazione e della Formazione, sede di Rovigo (indirizzi di Educazione sociale ed animazione culturale, Educazione della prima infanzia).

Sono stati raccolti 469 questionari compilati (243 per la sede di Padova e 226 per la sede di Rovigo). L’età media dei rispondenti è di 22 anni e circa il 90% degli studenti si è iscritto all’a.a. 2009–2010 e 2010–2011. Per quanto riguarda il genere, si nota una forte maggioranza

del genere femminile (grafico 4), in linea, con le iscrizioni alla Facoltà. Il 45 % sono stati somministrati alla sede di Padova ed il 44% alla sede di Rovigo. (Il 30% frequenta Scienze dell'Educazione, il 27% circa Educazione della prima infanzia, il 17% Educatore sociale e animazione culturale ed il 15% Formazione e sviluppo delle risorse umane).

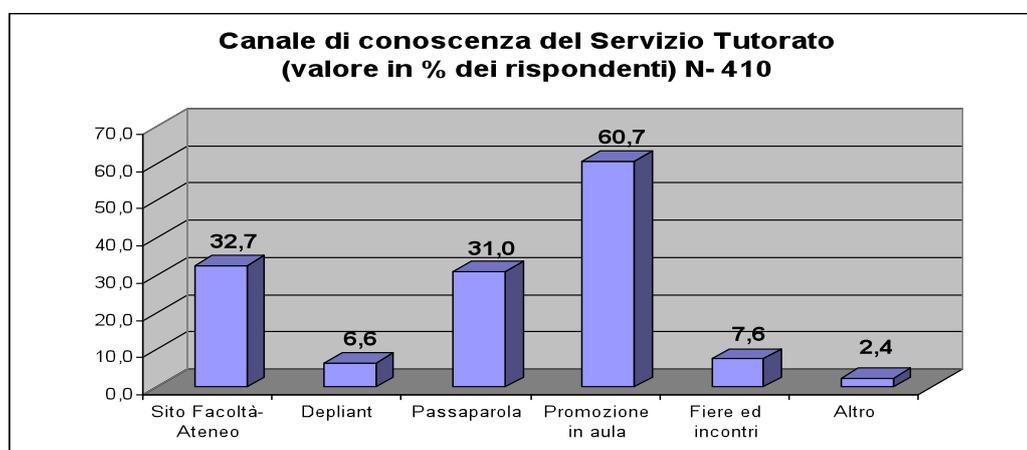


Graf.: 4. Genere



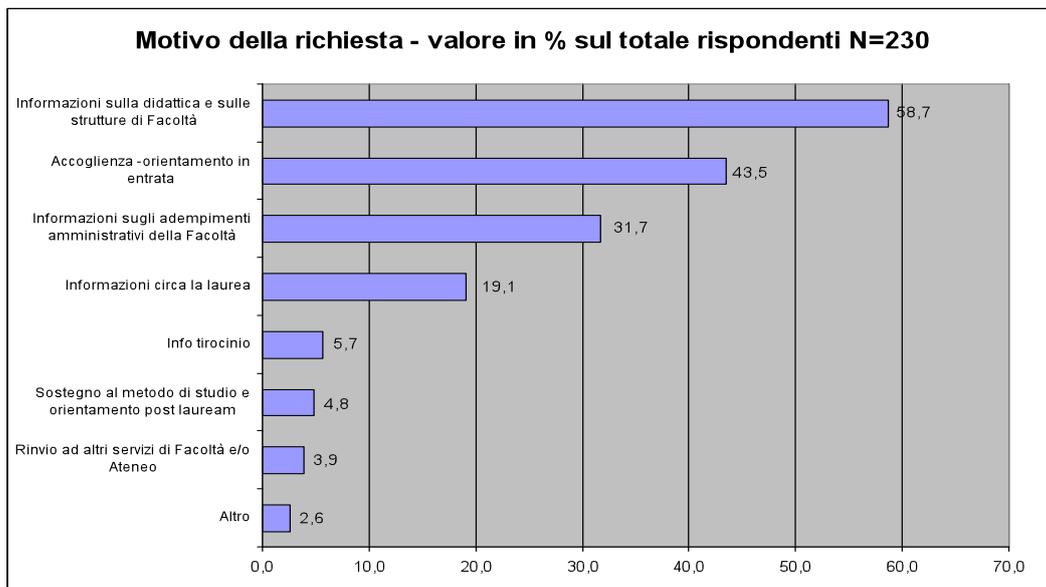
Graf. 5.: Conoscenza del Servizio Tutorato

L'87% degli studenti intervistati conosce il servizio (grafico 5). Il canale di conoscenza principale risulta essere le presentazioni in aula (i Tutor Junior presentano il servizio tutorato e le attività che svolgono durante le giornate di orientamento per la matricole organizzate all'inizio dell'anno accademico), seguito dal passaparola tra studenti e dal sito di Facoltà, il quale ospita la pagina Web del Servizio Tutorato di Scienze della Formazione (grafico 6).



Graf. 6.: Canale di conoscenza del Servizio Tutorato

Il 42% dei rispondenti dichiara che, se pur conoscendo il servizio, non ne ha mai usufruito (grafico 7). Di coloro che ne hanno usufruito, il 58% dei rispondenti dice di aver ricevuto informazioni sulla didattica e sulle strutture della Facoltà (offerta didattica, piano di studi, esami, idoneità, docenti, aule, biblioteca, ecc.), il 43% accoglienza ed orientamento informativo in entrata (Open Day, Scegli con noi il tuo domani, Welcome Day, ecc.); il 31% informazioni sugli adempimenti amministrativi della Facoltà (immatricolazione, tasse, UNIWEB, passaggio, riconoscimento, recupero carriera universitaria, ecc).

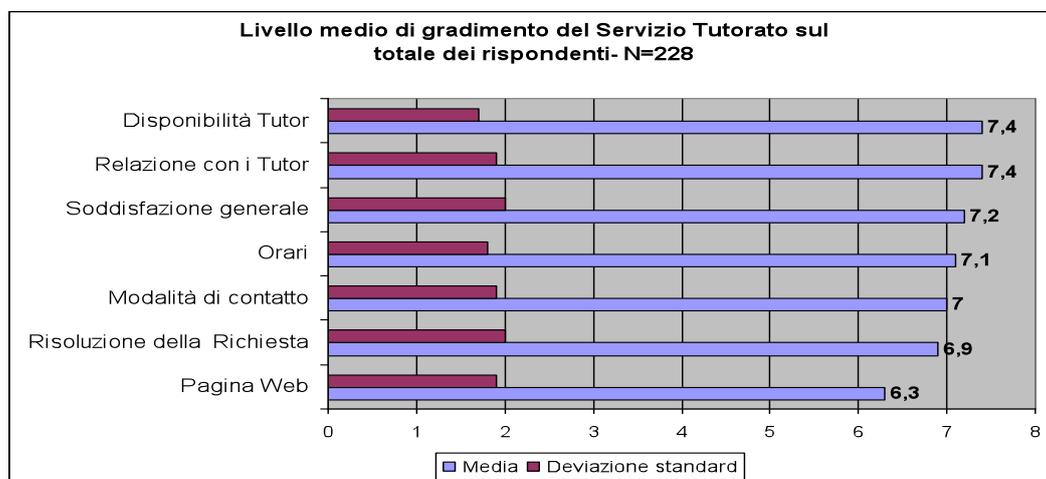


Graf. 7.: Motivo della richiesta

A coloro che hanno usufruito del Servizio è stato chiesto di esprimere il grado di soddisfazione (grafico 8) riguardo a:

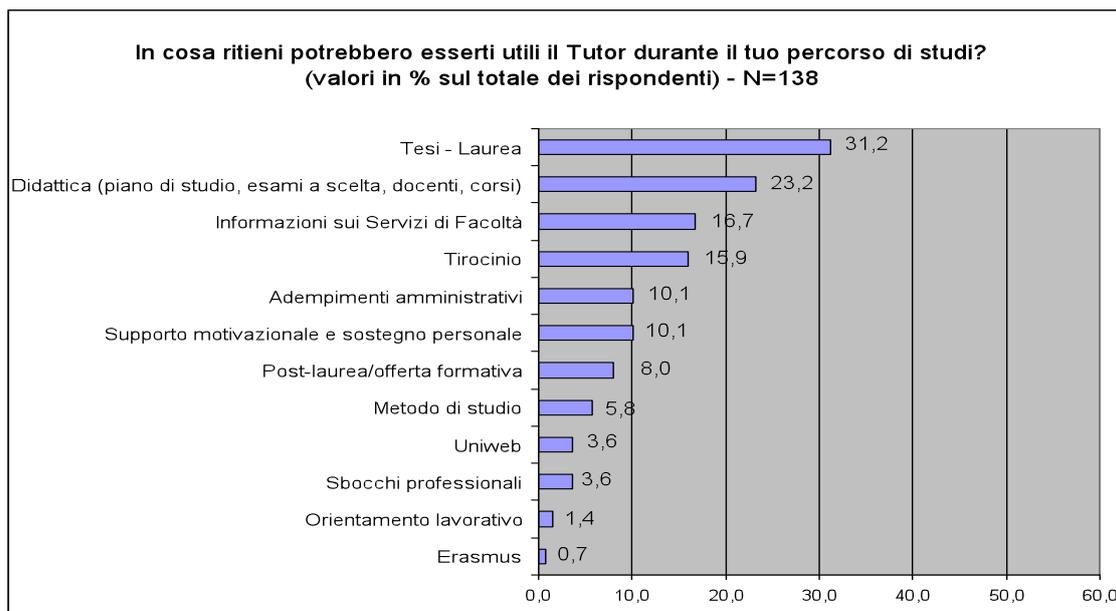
- l'aver risolto la questione per la quale si erano rivolti al servizio,
- la modalità di relazione e la disponibilità dei tutor,
- gli orari e le modalità di contatto con i tutor,
- la pagina web,
- la soddisfazione generale.

La soddisfazione generale è mediamente di 7.2 (in una scala che va da 1 a 10) con deviazione standard di 2. Viene valutata in maniera maggiormente positiva la disponibilità dei Tutor e il tipo di relazione che instaurano con gli studenti (7,4), seguita dal gradimento degli orari di apertura del servizio (7,1), dalle modalità di contatto con i Tutor Junior (7) e dall'aver risolto la questione per cui si sono rivolti al servizio (6,9). Sopra la sufficienza la valutazione circa la pagina web dei Tutor Junior (6.3).



Graf. 8.: Livello medio di gradimento del Servizio Tutorato

Il questionario si è concluso con una domanda aperta: “In cosa ritieni potrebbero esserti utili i Tutor Junior durante il tuo percorso di studi?” (grafico 9). Sono state analizzate le 138 proposte dei rispondenti. Sintetizzando, possiamo dire che, dai dati raccolti, emerge una richiesta di tipo didattico (ricevere maggiori informazioni circa la tesi e la laurea, i piani di studio, gli esami a scelta, i docenti, avere più sostegno riguardo di metodo di studio), una necessità di tipo amministrativo (informazioni sui servizi di Facoltà ed adempimenti amministrativi di vario tipo), ed una richiesta di orientamento in uscita (offerta formativa post-lauream, possibili sbocchi professionali, orientamento lavorativo).



**Graf. 9.: Esigenze e bisogni degli studenti rispetto al Servizio Tutorato**

Dalle risposte, emergono vari tipi di esigenze da parte degli studenti: non è detto comunque che a tutte debbano rispondere direttamente i Tutor Junior. Inoltre, in questi dati non vengono presentate le esigenze degli studenti non frequentanti (essendo stati i questionari somministrati ad un collettivo di studenti frequentanti) e degli studenti-lavoratori, che per la Facoltà di Scienze della Formazione risultano essere una presenza importante, come emerge da altre indagini svolte in precedenza dalla Facoltà.

## 7. Conclusioni: “Buone” Pratiche e Proposte

Tra i servizi di Tutorato delle 13 ex Facoltà dell’Università di Padova emerge una macro distinzione tra le Facoltà di tipo scientifico e quelle umanistiche: le prime utilizzano i Tutor maggiormente come “sussidio alla didattica” (gruppi studio, approfondimento, rinforzo di abilità e concetti), le seconde utilizzano i tutor maggiormente come risorsa per l’orientamento in itinere degli studenti e come “mediatore universitario”, ossia come un ponte tra docenti, studenti e sistema universitario. Esiste una forte eterogeneità delle attività e delle funzioni svolte dai Tutor Junior.

Il Tutor Junior svolge funzioni diverse a seconda delle necessità che gli studenti manifestano. Solitamente, si valutano tali esigenze per Corso di Laurea, in quanto nella stessa Facoltà,

possono coesistere percorsi di studio molto diversi tra di loro. Il valore aggiunto dell'azione del Tutor Junior sta, oltre che nella relazione alla pari con lo studente, anche nella possibilità di valutare, organizzare e promuovere nuove attività in itinere durante l'anno accademico, in modo da poter soddisfare i bisogni degli studenti in difficoltà.

Dai dati analizzati emerge come il ruolo del Tutor, nel contesto della didattica universitaria, possa divenire strategico se abbinato a tre precise funzioni: quale “ponte” tra gli studenti ed il mondo universitario (Tutor come mediatore); quale “elemento di monitoraggio” dei bisogni degli studenti (Tutor come supervisore) e quale “mediatore didattico” nella gestione della comunicazione e dell'apprendimento, ossia come *expertise* in attività laboratoriali didattiche, di gestione di gruppi studio e di esercitazioni e come guida operativa nella personalizzazione di percorsi formativi (Tutor come facilitatore).

Attraverso questa ricerca, il Servizio Tutorato della Facoltà di Scienze della Formazione di Padova ha promosso alcuni interventi tra cui un'azione di coordinamento delle attività e la progettazione di nuove azioni e strumenti, con particolare riferimento agli studenti a rischio di abbandono universitario. Alcuni interventi attuati possono essere presentati come “buone” pratiche. L'analisi dei dati raccolti, grazie alla somministrazione dei questionari che hanno valutato la percezione degli studenti, ha evidenziato dei punti di forza e delle criticità degli interventi introdotti.

Dai dati emerge che, rispetto all'a.a. precedente, nel 2010-2011, anno in cui sono stati realizzati gli interventi di potenziamento del servizio; si è verificato un incremento del 45% dell'affluenza degli studenti al servizio, inoltre, è stata riscontrata una maggiore partecipazione al servizio da parte di studenti-lavoratori, studenti fuori corso e di studenti Erasmus.

Va evidenziato, anche, rispetto all'anno precedente, un potenziamento delle risorse strumentali (nuovi pc e telefoni) ed un miglioramento logistico: questo ha consentito una vicinanza strategica con gli altri servizi della Facoltà e, di conseguenza, una maggiore condivisione delle informazioni.

Dai dati emersi e dalle riflessioni fin qui sviluppate, possiamo ipotizzare delle ulteriori proposte di miglioramento del Servizio:

- la creazione, a livello sperimentale, di uno sportello informativo telematico (tramite Skype) per agevolare gli studenti fuori sede e gli studenti-lavoratori in tre momenti della settimana: in orario tardo pomeridiano, durante la pausa pranzo e il sabato mattina;
- il potenziamento del tutorato didattico, ad esempio, organizzando degli incontri circa la stesura della tesi e le procedure che portano alla laurea. Dai dati raccolti emerge la necessità da parte degli studenti, di avere maggiori informazioni circa questi argomenti;
- il potenziamento della promozione del Servizio, soprattutto circa le attività che svolgono i Tutor Junior, in modo da orientare subito gli studenti su quali possono essere le attività che i Tutor svolgono e a quali altri servizi, invece, far riferimento;
- il miglioramento del sito web, aggiungendo delle Faq di Facoltà, allegando i materiali che i Tutor Junior hanno creato in modo da renderli fruibili agli studenti anche on line;
- una maggiore flessibilità dei Tutor: i Tutor Junior potrebbero raggiungendo direttamente gli studenti in aula a fine lezione, durante le pause tra le lezioni o la pausa pranzo. Questo potrebbe consentire, a chi non avesse la possibilità di raggiungere i Tutor in ufficio, di incontrarli direttamente per avere chiarimenti e per risolvere dubbi.

## Riferimenti bibliografici

- Alcon E. (2003). Tutoria personalizada y pedagogia reflexiva en el contexto universitario. In F. Michavila, J. Garcia Delgado (Ed.), *La tutoria y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*. Madrid: Catedra Unesco.
- Arbizu F., Lobato C., del Castillo L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de Psicodidáctica*, 10, 1, pp. 7-21.
- Arbizu F. (1994). *La funziòn docente del profesorado universitario*. Bilbao: Universidad del Pais Vasco
- Arcuri S., Paggin N., Zago P. (a cura di) (2002). *Una parte per il tutor*. Padova: Cleup.
- Barrows H. S. (1996). Problem-based learning in medicine and beyond: A brief overview. In L. Wilkerson, W.H. Gijsselaers (Eds.), *New directions for teaching and learning*, vol. 68. *Bringing problem-based learning to higher education: Theory and practice* (pp. 3-13). San Francisco: Jossey-Bass.
- Binetti P., Pontalti I., Santini D. (1999). *Il tutorato, modelli ed esperienze nella didattica universitaria*. Roma: SEU.
- Binetti P. (1999). Il Tutorato: modelli a confronto. *Cort quaderni*, 1, pp. 29-40
- Codato M. (2008). Report per la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Padova. *Progetto di tutorato di lungimiranza Ci piace guardare lontano*, Padova.
- Conseill de L'Europe (2004). *Domino a manual to use peer group education as a means to fight racism, xenophobia, anti-semitism and intolerance*. Hungary.
- Crui (1995). *Orientamento e Tutorato*. From: [www.crui.it](http://www.crui.it)
- Crui (2000). *Sul tutorato nelle università*. From: [www.crui.it](http://www.crui.it)
- Da Re L., Zago G. (2011). *Academic tutoring and dispersion: a project of research of the university of Padua*. Atti del convegno ICERI 2011. International Conference of Education, Research and Innovation (pp. 1457-1467). Madrid, 14-16 Novembre 2011.
- Fenizia R., Pasquino F., Spasiano M.R. (1994). *Il tutorato: esperienze universitarie*. Napoli: E.DI.S.U.
- Galliani L. (2011). La riforma universitaria e le responsabilità dei docenti. In L. Galliani (a cura di), *Il Docente Universitario. Una professione tra ricerca, didattica e governance degli atenei* (pp. 3-9). Atti della VIII Biennale Internazionale sulla Didattica Universitaria, Padova, 2 e 3 dicembre 2010. Lecce-Brescia: Pensa MultiMedia.
- Gemma C. et al. (2010). *Percorsi di orientamento e pratiche di tutorato, l'esperienza della Facoltà di Scienze della Formazione di Bari*. Lecce-Brescia: Pensa MultiMedia.
- Laneve C. (2000). Il tutorato un'istanza emergente. *Scuola e Didattica*, 4, pp. 20-21
- Lucangeli D., Mirandola A., De Gasperi M., Rota G., Vanin C., Zago P. (2009). Il bisogno di orientamento prima, durante e dopo gli studi. In L. Fabbris (a cura di), *I servizi a supporto degli studenti universitari* (pp. 107-138). Cleup: Padova
- Lázaro A. (1997). La acción tutorial de la función docente universitaria (2ª parte). *Revista Complutense de Educacion.*, 8, 2, pp. 109-128.
- Messeri A. (2010). Orientamento e tutorato nell'Università italiana. *Georivista.it*.
- Mundina J., Pombo N., Ruiz E. (2007). Dimension convergente de la tutoria en la universidad: tutoria entre iguales. *V Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria*. Alicante, pp. 68-76
- Pedicchio M.C., Fontana I. (eds.). (2000). *Tutoring in European Universities*. Trieste: Commissione Europea.
- Pierre A., Wilson V., Harden R.M. Elsegood, J. (1998). Promoting cohesive practice in health care. *Medical Teacher*, 20, 5, pp. 409-416.
- Sarkin R. T., Greenberg L., Wilking A. P. (1997). Twelve tips for a successful clerkship. *Medical Teacher*, 19, 3, pp. 95-98.
- Snadden D., Thomas M. (1998). Amee Guide n. 11. The use of portfolio learning in medical education. *Medical Educacion*, 20, 1, pp. 192-199.
- [www.unipd.it/tutorato](http://www.unipd.it/tutorato)
- Zabalza M.A. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Narcea.
- Zaggia C. (2008). *L'Università delle competenze. Progettazione e valutazione dei corsi di laurea nel processo di Bologna*. Milano: Franco Angeli.