



Linee Guida di Ateneo per la Tutoria

A cura del Comitato Tecnico Ordinatore

Maggio 2019

Indice

Scopo

Sommario

1. Tipologie di tutor
 - 1.1. Compiti, caratteristiche e competenze dei tutor
 - 1.1.1. Tutor Disciplinari
 - 1.1.2. Tutor di Corso di Studio
 - 1.1.3. Tutor Tecnici
 - 1.2. Composizione quantitativa
 - 1.3. Modalità di selezione
 - 1.3.1. Selezione dei TD e affidamento al ruolo
 - 1.3.2. Selezione dei TOL e affidamento al ruolo
2. Formazione
3. Interazione tra figure responsabili della didattica e monitoraggio

Scopo

L'obiettivo delle Linee Guida di Ateneo per la tutoria (di seguito Linee Guida) è fornire l'indirizzo per la gestione del processo di tutorato, in considerazione della rilevanza che tale funzione assume in un processo formativo di tipo telematico.

La didattica erogata in modalità online e l'organizzazione delle attività in presenza (ad esempio laboratori e tirocini) impone che lo studente sia opportunamente affiancato da figure specialistiche in grado di supportarlo con continuità, orientarlo nel percorso di studi e nell'utilizzo della piattaforma informatica, affiancandolo sugli aspetti contenutistici e metodologico-didattici e dal punto di vista motivazionale.

Nelle presenti Linee Guida vengono specificate le caratteristiche e le competenze possedute dai tutor, la loro composizione quantitativa e le modalità per la selezione. Vengono inoltre specificate le procedure per la formazione, l'aggiornamento, l'interazione tra le varie figure coinvolte nella didattica e il monitoraggio di tali processi.

Sommario

Nel primo paragrafo sono descritte le Tipologie di tutor presenti nel modello eCampus, in linea con il D.M. 6/2019. Per ogni tipologia di tutor vengono descritti compiti, caratteristiche e competenze, composizione quantitativa e modalità di selezione.

Il secondo paragrafo è dedicato alla formazione dei tutor, mentre nel terzo paragrafo sono definite le modalità di interazione tra le figure responsabili della didattica ed il relativo monitoraggio.

1. Tipologie di Tutor

La funzione e le caratteristiche dei tutor sono disciplinate dal D.M. 6/2019, che, in riferimento ai tutor per i corsi a distanza, specificato quanto segue:

“iv. Tutor per i corsi a distanza. I Tutor di riferimento sono riconducibili a:

- a. tutor disciplinari, che svolgono la loro attività nelle classi virtuali;*
- b. tutor dei corsi di studio, con funzioni di orientamento e monitoraggio;*
- c. tutor tecnici, con funzione di supporto tecnico (introduzione e familiarizzazione dello studente con l'ambiente tecnologico, registrazione degli accessi, salvataggio, conservazione materiali, assistenza tecnica in itinere).*

I tutor di riferimento devono possedere almeno un titolo di studio universitario. Nel caso di tutor disciplinari si richiede per i corsi di laurea, la laurea magistrale, per i corsi di laurea magistrale, il titolo di Master universitario di II livello o, alternativamente, l'ammissione al dottorato di ricerca. Per i tutor disciplinari e dei corsi di studio, i titoli devono essere coerenti con i SSD delle attività formative di base o caratterizzanti del corso a cui partecipano. Per ciascun tutor (appartenenti a tutte le categorie) deve essere riportato nella scheda SUA-CdS il curriculum vitae e gli eventuali titoli scientifici.”

All'interno del modello di tutoria eCampus:

- a) i Tutor Disciplinari (TD) sono parte dell'organico dell'Ateneo;
- b) i Tutor On Line (TOL), a cui sono affidate sia le attività dei Tutor di Corso di Studio che dei Tutor Tecnici, sono gestiti dalla società esterna Studium S.r.l. a Socio Unico, in regime di convenzione¹. L'Ateneo, in merito ai TOL stabilisce compiti, caratteristiche, competenze, composizione quantitativa, modalità di selezione, formazione e modalità di interazione, come descritto nelle presenti Linee Guida.

Vengono di seguito specificate le caratteristiche e le competenze possedute dai tutor dei tre livelli all'interno del modello eCampus, la loro composizione quantitativa e le modalità per la selezione.

1.1. Compiti, caratteristiche e competenze dei Tutor

1.1.1. Tutor Disciplinari

I TD, esperti dei contenuti e formati sugli aspetti tecnico-comunicativi della didattica on line, hanno il compito di affiancare il docente nelle attività di didattica.

In particolare:

- I. collaborano con i docenti del SSD di loro afferenza per la corretta predisposizione dei materiali didattici;
- II. contribuiscono al miglioramento continuo della qualità degli insegnamenti (ivi compresa la verifica della qualità del materiale didattico), del servizio offerto agli studenti e dell'apprendimento degli studenti, al fine di garantire alti standard qualitativi e ridurre i tassi di abbandono, migliorare la durata media degli studi e di contenere il numero degli studenti fuori corso;

¹ La Convenzione, nel rispetto della L. 341/90 prevede che i Servizi Didattici siano erogati dal Convenzionato con criteri concordati assicurando forme di coordinamento didattico tra tutoria Studium, il corpo docente eCampus e la Direzione dei Corsi di Studio (Art. 2 della Convenzione) e avvalendosi di tutores che abbiano svolto appositi corsi di qualificazione (art. 3 della Convenzione).

- III. supportano il corpo docente e contribuiscono allo svolgimento delle attività Didattica Interattiva (DI) e relative all'apprendimento in situazione:
 - i. svolgono attività didattica nelle classi virtuali o comunque mediante l'uso della piattaforma d'Ateneo;
 - ii. favoriscono il corretto svolgimento e monitoraggio delle attività didattiche a distanza effettuate dagli studenti;
 - iii. supportano gli studenti nella comprensione dei contenuti e nello sviluppo di elaborati ed esercitazioni;
 - iv. incoraggiano e supportano le forme di collaborazione on line basate su strumenti sincroni e asincroni;
 - v. collaborano con i docenti nell'organizzare, progettare e realizzare le attività presenziali;
- IV. su indicazione del Coordinatore di Corso di Studio (CdS) di riferimento, e dei docenti interessati, supportano gli studenti che abbiano riscontrato particolari difficoltà nello studio di un insegnamento, anche a seguito di esito negativo nella prova d'esame, mediante specifici incontri in aula virtuale di carattere metodologico e contenutistico;
- V. possono supportare il corpo docente, a richiesta del medesimo, nelle attività di verifica di preparazione degli studenti e possono partecipare alle sessioni d'esame in qualità di membro della commissione d'esame;
- VI. di concerto con i Coordinatori di CdS ed i singoli docenti interessati, forniscono un supporto metodologico e di indirizzamento in itinere agli studenti che presentino particolari difficoltà nell'impostazione del lavoro di tesi.

Le attività del TD, in relazione alla natura delle attività enumerate, possono svolgersi sia in presenza sia avvalendosi di strumenti telematici (mail, aula virtuale, sistema di messaggistica, ecc.).

In linea con quanto previsto dalla normativa nazionale applicabile i TD devono essere in possesso dei seguenti requisiti curriculari:

- 1) per i TD che svolgono la loro attività con riferimento esclusivo a Corsi di Laurea Triennale: possesso di un titolo di laurea magistrale coerente con i Settori Scientifico Disciplinari (SSD) delle attività formative di base o caratterizzanti del corso;
- 2) per i TD che svolgono la loro attività anche con riferimento a Corsi di Laurea Magistrale e Magistrale a ciclo unico: possesso di un titolo di Master universitario di II livello, di Dottorato o l'ammissione al dottorato di ricerca, in ambiti comunque coerenti con i SSD delle attività formative di base o caratterizzanti del CdS.

Fermo restando i requisiti curriculari sopra enumerati, possono ricoprire il ruolo di TD esclusivamente:

- a) I Ricercatori a Tempo determinato o indeterminato in forza presso l'Ateneo;
- b) I docenti in forza presso l'Ateneo titolari di un contratto ai sensi dell'art. 23 della legge 240/10 e che siano stati selezionati in conformità a quanto previsto dall'articolo Regolamento per la chiamata e rinnovo dei docenti a contratto;
- c) Soggetti che siano stati selezionati ai sensi del successivo punto 1.3.

Competenze necessarie per ricoprire il ruolo di TD sono:

- competenze metodologiche e didattiche;
- competenze nell'utilizzo della piattaforma informatica di Ateneo e degli strumenti di DI;
- competenze metodologiche e didattiche per la conduzione di gruppi di apprendimento;
- competenze tecniche e metodologiche per le attività seminariali e laboratoriali in presenza;

- predisposizione ai rapporti interpersonali;
- capacità di lavorare per obiettivi e di gestire tempi e scadenze in maniera adeguata;
- capacità di interagire efficacemente con i docenti e gli altri tutor e il personale tecnico-amministrativo;
- attitudine al lavoro in gruppo;
- essere in grado di fornire un efficace feedback allo studente e al proprio coordinatore.

1.1.2. Tutor di Corso di Studio

Nel modello di tutoria eCampus i TOL svolgono le attività dei Tutor di Corso di Studio.

I TOL hanno l'obiettivo di supportare la motivazione dello studente lungo tutto il percorso didattico, modulare adeguatamente il percorso di studi alle caratteristiche di ciascuno studente e promuovere il suo ruolo attivo, favorendo la comprensione del contesto in cui si sviluppa il suo percorso formativo. In particolare la funzione del TOL è finalizzata a:

- a) progettare assieme allo studente un piano di programmazione didattica individuale e personalizzato, fornendo un supporto nell'organizzazione temporale dell'attività dello studente;
- b) fornire allo studente indicazioni sulle modalità d'esame e sull'articolazione dei singoli insegnamenti: Didattica Erogativa (audio e video lezioni, aule virtuali, ecc.), Didattica Interattiva (esercitazioni, forum, attività collaborative, esercitazioni nelle aule virtuali, ecc.) ed eventuale attività laboratoriale/pratica in presenza;
- c) discutere assieme allo studente la metodologia e la programmazione dello studio, incoraggiando la partecipazione alle forme di didattica interattiva;
- d) fornire agli studenti informazioni ed orientamento sui calendari e sui contenuti delle aule virtuali e delle eventuali attività laboratoriali/pratiche in presenza associate ai diversi insegnamenti;
- e) monitorare periodicamente l'avanzamento del percorso di apprendimento dello studente;
- f) supportare lo studente nelle attività di segreteria;
- g) garantire il necessario supporto motivazionale.

Al fine di garantire un'uniforme e più efficace gestione del processo, a partire dal 2016, è stata istituita la figura dei Coordinatore dei TOL, distinti per Facoltà, che hanno l'obiettivo di organizzare e rafforzare il rapporto tra docenti e TOL.

I Coordinatori dei TOL svolgono le seguenti funzioni:

- a) forniscono ai TOL informazioni su docenze, materiali didattici e altre informazioni relative ai CdS;
- b) monitorano l'efficacia ed efficienza dell'operato dei singoli TOL nella gestione delle attività;
- c) si adoperano per risolvere le eventuali criticità, lavorando di concerto, a seconda dei casi, con Direzione Didattica, Coordinatori di CdS o Docenti;
- d) sono incaricati della formazione iniziale dei TOL junior e dell'aggiornamento in itinere dei TOL senior.

I TOL che vengono inseriti come tutor di riferimento nella SUA-CdS, in linea con quanto previsto dalla normativa, devono possedere un titolo di studio universitario coerente con i SSD delle attività formative di base o caratterizzanti del corso a cui partecipano.

Per ricoprire il ruolo di TOL caratteristica necessaria è il possesso di un titolo di studio universitario di norma coerente con i SSD delle attività formative di base o caratterizzanti del corso a cui partecipano.

Competenze necessarie sono:

- a) competenze metodologiche per la didattica a distanza;
- b) competenze nell'utilizzo della piattaforma informatica di Ateneo e dei servizi connessi;
- c) conoscenza del processo di apprendimento e capacità di utilizzo delle varie tecniche di monitoraggio e valutazione nelle diverse fasi di apprendimento;
- d) capacità di motivare gli studenti nelle diverse fasi del percorso formativo;
- e) capacità di progettare ed eventualmente riprogettare un piano formativo in relazione ad esigenze particolari, eventi esterni, necessità contingenti;
- f) essere in grado di fornire un efficace feed-back allo studente e al proprio coordinatore;
- g) predisposizione ai rapporti interpersonali;
- h) capacità di lavorare per obiettivi e di gestire tempi e scadenze in maniera adeguata;
- i) capacità di interagire efficacemente con i docenti e gli altri tutor e il personale tecnico-amministrativo;
- j) attitudine al lavoro in gruppo.

1.1.3. Tutor Tecnici

I TOL svolgono le attività dei Tutor Tecnici e in particolare:

- a. si occupano dell'introduzione e della familiarizzazione dello studente con il sito web di Ateneo e le sue funzionalità all'inizio del percorso di studi;
- b. forniscono allo studente supporto tecnico in itinere nell'utilizzo del Virtual Learning Environment (VLE);
- c. orientare, dove opportuno, lo studente al helpdesk tecnico.

Per ricoprire il ruolo di TOL caratteristica necessaria è il possesso di un titolo di studio universitario di norma coerente con i SSD delle attività formative di base o caratterizzanti del corso a cui partecipano.

Competenze necessarie sono:

- a) predisposizione ai rapporti interpersonali e problem solving;
- b) predisposizione ai rapporti interpersonali;
- c) capacità di lavorare per obiettivi e di gestire tempi e scadenze in maniera adeguata;
- d) capacità di interagire efficacemente con i docenti e gli altri tutor e il personale tecnico-amministrativo;
- e) attitudine al lavoro in gruppo.

1.2 Composizione quantitativa

Il DM 6/2019 definisce la numerosità dei tutor di riferimento indicati nella SUA-CdS in base alla seguente tabella:

Corsi di Studio	Tutor
Laurea	3 di cui almeno 2 disciplinari
Laurea magistrale	2 di cui almeno 1 disciplinare
Laurea magistrale a ciclo unico di 5 anni	5 di cui almeno 3 disciplinari

L'organico dei TD, sotto il profilo quantitativo, è definito in base alle indicazioni ministeriali.

L'organico dei TOL è stabilito secondo il criterio di 1 TOL ogni 100 studenti, tra i quali vengono individuati i tutor di riferimento, che rispondono ai criteri quantitativi/qualitativi indicati dalla normativa, che vengono inseriti nella SUA-CdS.

1.3 Modalità di selezione

Le modalità di selezione, coerenti con i profili sopra indicati, sono di seguito specificate.

1.3.1. Selezione dei TD e affidamento del ruolo

I soggetti che non rientrano nelle categorie di cui alle lettere a) e b) del precedente paragrafo 1.1.1. possono essere selezionati esclusivamente in base alla procedura selettiva concorsuale descritta all'articolo 8 del Regolamento per la chiamata e rinnovo dei docenti a contratto.

Possono essere affidati, con delibera del CTO, le funzioni di TD ai soggetti che rientrano nelle categorie di cui alle lettere a) e b) del precedente paragrafo 1.1.1., se in possesso dei requisiti richiesti nel medesimo punto.

1.3.2. Selezione dei TOL e affidamento del ruolo

Il reclutamento dei TOL, che svolgono le attività dei Tutor di Corso di Studio e dei Tutor Tecnici, viene effettuato tramite:

1. procedura selettiva concorsuale svolta con le modalità di cui all'articolo 8 del Regolamento per la chiamata e rinnovo dei docenti a contratto (procedura concorsuale);
2. procedura selettiva NON concorsuale svolta sulla base dei requisiti previsti dalle presenti linee guida e con le modalità di cui alla lettera c) dell'articolo 6 del Regolamento per la chiamata e rinnovo dei docenti a contratto (chiamata diretta) a seguito di un colloquio di verifica delle caratteristiche e delle competenze, specificati nei paragrafi 1.1.2. e 1.1.3. delle presenti Linee Guida.

2. Formazione

Per l'Università telematica eCampus la formazione dei tutor riveste un'importanza cruciale. Oltre alla formazione iniziale, vengono previste attività formative per l'aggiornamento metodologico e tecnologico per la produzione materiali didattici multimediali, per lo svolgimento della didattica online e per l'utilizzo delle tecnologie.

Inoltre l'attuazione del piano di formazione, coerente con gli obiettivi formativi dei CdS, con le tecnologie e le metodologie adottate, deve essere documentata per tutti gli attori coinvolti.

La formazione in ingresso dei TD viene effettuata con un corso di inserimento e formazione strutturato in 2 parti:

- 1) Corso di Base, tenuto dalla Direzione Generale e dai Coordinatori di CdS, avente ad oggetto:
 - a. presentazione dell'Ateneo e organizzazione generale dell'Università;
 - b. ruoli e funzioni didattiche ed amministrative;
 - c. specifiche per metodologie e strumenti di interazione con gli studenti e per la produzione e la gestione dei materiali didattici multimediali, in particolar modo relativi alla DI;
 - d. organizzazione delle Aule Virtuali.
- 2) Corso Avanzato, tenuto dai Coordinatori di CdS, avente ad oggetto:
 - a. utilizzo degli strumenti informatici dell'Ateneo;
 - b. specificità tecniche dei singoli CdS;
 - c. specifiche su gestione della DI del singolo CdS.

Per la formazione continua dei TD, nel corso dell'anno accademico, sono programmati periodicamente dei corsi di aggiornamento aventi ad oggetto eventuali modifiche procedurali, tecniche e didattiche, con lo scopo di informare tempestivamente i tutor ed uniformare lo svolgimento delle loro attività.

La formazione in ingresso per i TOL è effettuata con un corso di inserimento e formazione strutturato in 2 parti:

- 1) Corso di Base, tenuto dai Coordinatori dei TOL, della durata di 2/3 giorni, avente ad oggetto:
 - a) presentazione dell'Ateneo e organizzazione generale dell'Università;
 - b) ruoli e funzioni didattiche ed amministrative;
 - c) offerta Formativa e caratteristiche dei Corsi di studio;
 - d) formazione sull'utilizzo dei principali sistemi informatici d'Ateneo;
 - e) processo didattico e gestione dello studente;
 - f) monitoraggio e riprogrammazione del percorso.
- 2) Affiancamento passivo ed attivo, per ciascuno di loro, della durata di circa 2 settimane, effettuato da un TOL senior avente ad oggetto:
 - a) attivazione studente e programmazione attività;
 - b) tempistiche e scadenze da rispettare;
 - c) specifiche sul singolo CdS.

Per la formazione continua dei TOL, nel corso dell'anno accademico, sono programmati periodicamente dei corsi di aggiornamento aventi ad oggetto eventuali modifiche procedurali e/o accademiche, con lo scopo di informare tempestivamente i tutor ed uniformare lo svolgimento delle loro attività.

3. Interazione tra figure responsabili della didattica e monitoraggio

Ogni CdS deve prevedere incontri tra docenti e TD, al fine di garantire la pianificazione e il coordinamento delle attività didattiche. Tali incontri, con le tempistiche che ogni singolo CdS ritiene più idonee, devono essere verbalizzati e con una frequenza minima di uno all'anno.

I TD, inoltre, possono partecipare come uditori ai Consigli di CdS.

L'interazione didattica e le forme di coinvolgimento tra Coordinatori di CdS, docenti e TD avviene attraverso incontri in presenza, comunicazioni via e-mail e colloqui telefonici, a seconda delle necessità.

Le principali interazioni, in relazione ai compiti assegnati ai TD, sono le seguenti:

- a) i Coordinatori di CdS e i TD, per le attività di miglioramento della qualità degli insegnamenti del supporto metodologico per gli studenti con particolari difficoltà nella preparazione dell'esame o dell'elaborato di tesi (vedi paragrafo 1.1.1. II, IV, VI);
- b) i docenti e i TD (a loro associati dal Coordinatore di CdS, nel rispetto delle caratteristiche degli SSD degli insegnamenti) interagiscono strettamente per l'organizzazione delle attività di DI e di eventuale apprendimento in situazione (vedi paragrafo 1.1.1. punti I, III, IV, VI);
- c) i docenti e i TD interagiscono per l'attività di supporto alle valutazioni intermedie e finali (vedi paragrafo 1.1.1 punto V).

Il Coordinatore di CdS riceve bimestralmente una relazione redatta dai TD sulle attività svolte, attraverso cui monitora l'attività dei TD e la loro interazione con i docenti.

Inoltre, al fine di garantire un collegamento ed un'interazione adeguata con i TOL:

- a) i Coordinatori dei TOL possono partecipare come uditori ai Consigli di CdS e aggiornare i TOL in merito;
- b) in merito alle segnalazioni di problematiche riscontrate dagli studenti:
 - 1) i TOL raccolgono le segnalazioni provenienti dagli studenti e le comunicano ai Coordinatori dei TOL;
 - 2) i Coordinatori dei TOL comunicano le segnalazioni ai Coordinatori dei CdS che a loro volta:
 - se riguardano necessità di supporto alla preparazione didattica si relazionano con il TD;
 - se riguardano problematiche relative al materiale didattico o all'esame si relazionano con il docente;
 - se riguardano problematiche organizzative-gestionali si relazionano con la Direzione didattica o la Direzione generale;
- c) l'Ateneo organizza periodici incontri in presenza con cadenza annuale/biennale tra i docenti, TD, Coordinatori di CdS, Coordinatori dei TOL e TOL con l'obiettivo di favorire l'aggregazione delle figure coinvolte, aggiornamento e discussione delle criticità rilevate ed individuare di strategie per la loro risoluzione;
- d) l'Ateneo promuove incontri telematici iniziative volti a formare/aggiornare le figure coinvolte (docenti, TD, Coordinatori di CdS, Coordinatori dei TOL e TOL) in base ad esigenze specifiche, su singole tematiche, ad esempio presentazioni di Linee Guida o procedure operative.

Per quanto riguarda l'interazione studenti-TOL la sezione "Miei studenti" della piattaforma consente ai docenti e ai TD di accedere all'"Applicativo TOL" e di visualizzare gli scambi di comunicazione registrati dai TOL con ogni singolo studente.