

# **LINEE GUIDA TUTORATO**

<i>Codice del Documento</i>	<i>E11</i>
<i>Approvato in data</i>	<i>25 maggio 2017</i>
<i>Emanato da</i>	<i>Senato Accademico</i>

## Sommario

Obiettivo del documento .....	3
Prescrizioni normative vigenti .....	3
Ruolo del tutorato nel modello di Mercatorum .....	4
Tipologia di tutor, funzioni correlate e processi presidiati.....	5
Linee guida per la copertura numerica.....	8
Modalita' di selezione .....	9
Formazione iniziale e continua .....	10
Periodo transitorio .....	11

## OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del presente documento è quello di fornire idonee linee guida per la gestione del processo di tutorato, in considerazione della rilevanza strategica che tale funzione assume in un processo formativo di tipo telematico.

L'utilizzo di tecnologie informatiche e la distanza spazio - temporale, caratteristica peculiare dei percorsi di laurea proposti dall'Università telematica, impone che lo Studente sia opportunamente affiancato da figure specialistiche in grado di supportarlo con continuità sugli aspetti contenutistici e metodologico - didattici, e di aiutarlo nella risoluzione di eventuali problemi di natura tecnologica che possono insorgere.

## PRESCRIZIONI NORMATIVE VIGENTI

Le funzioni di tutor nelle Università telematiche sono disciplinate in molte fonti normative

- Decreto 17 aprile 2003 - Criteri e procedure di accreditamento dei corsi di studio a distanza delle università statali e non statali e delle istituzioni universitarie abilitate a rilasciare titoli accademici di cui all'art. 3 del decreto 3 novembre 1999, n. 509 - G.U. n. 98 del 29/04/2003. L'Allegato tecnico della norma citata prevede quanto segue :

### 1.3. Modalità di tutoraggio

*Le modalità di tutoraggio devono essere progettate in base a un criterio di interattività che concili un adeguato supporto agli studenti, con un impegno efficiente delle risorse di tutoraggio. Il tutoraggio deve essere esercitato da esperti dei contenuti formati appositamente agli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica on line. I compiti del tutor sono indicati nella Carta dei Servizi e chiaramente esemplificati agli utenti del corso prima dell'avvio dello stesso.*

*L'interattività studenti-tutor si realizza principalmente in tre forme:*

- guida/consulenza ;
- monitoraggio dell'andamento complessivo della classe;
- coordinamento del gruppo di studenti.

*Il ruolo di guida/consulenza consiste sostanzialmente in un supporto allo studente per migliorare la comprensione dei contenuti.*

*Tale attività può essere svolta attraverso la creazione di spazi virtuali di interattività uno a molti sincroni ed asincroni (forum, web conference, sessioni live, ecc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via e-mail.*

*Strumenti di interazione utilizzabili per chiarimenti:*

- *sistema di FAQ: si tratta di un sistema di e-mail guidate sulla base dell'indice degli argomenti del corso che consenta di costruire una sorta di archivio di Frequently Asked Question che gli studenti andranno a consultare prima di inviare le proprie richieste;*
- *forum: i tutor individuano i temi più significativi del corso e aprono periodicamente temi di discussione nei forum in cui invitano gli studenti a segnalare i loro problemi e sollecitano gli studenti a risponderli a vicenda;*
- *incontri virtuali: gli strumenti di interazione sincrona possono essere utilizzata periodici "ricevimenti virtuali" in cui gli studenti pongono attraverso la chat (e con l'eventuale supporto degli altri strumenti condivisi) i loro quesiti ai tutor.*

*Le attività di monitoraggio del gruppo da parte dei tutor hanno l'obiettivo di verificare periodicamente l'avanzamento complessivo del gruppo stesso in modo da consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento). Può essere realizzato con:*

- *lo sviluppo di test on line periodici. I test potranno essere sincroni (cioè richiedere allo studente di collegarsi online ad un'ora precisa e di svolgerli in un tempo limitato) oppure asincroni (lo studente dovrà svolgerli e consegnarli in un certo lasso di tempo);*
- *la realizzazione di interrogazioni virtuali sia asincrone attraverso i forum (nei quali il tutor potrà porre un quesito specifico per poi verificare la reazione da parte degli studenti) sia sincrone.*

→ Linee Guida AVA 2 emanate da ANVUR

*Tutor: figura che, nel caso di CdS prevalentemente convenzionale, viene impiegata in attività di sostegno alle attività formative in presenza o di orientamento. Nel caso invece di CdS prevalentemente a distanza, (di cui alle tipologie c) e d) del D.M. 635/2016) le tipologie di tutor sono le seguenti:*

*a. di sistema: personale T/A di sostegno alla didattica per la quota in presenza e un sistema di helpdesk on line e telefonico per le problematiche di accesso alle piattaforme, ai contenuti e alle attività formative in modalità telematica;*

*b. di orientamento: esperti, personale T/A o docenti incardinati nel CdS;*

*c. disciplinare: un esperto qualificato nella disciplina che affianca e aggiunge le proprie funzioni a quelle del docente titolare dell'insegnamento.*

→ DM 987/2016

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 (laurea magistrale nel caso di tutor disciplinari). Per i tutor disciplinari e dei corsi di studio, il titolo deve essere coerente 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.

## RUOLO DEL TUTORATO NEL MODELLO DI MERCATORUM

Universitas Mercatorum fin dalla propria istituzione ha prestato notevole attenzione alla funzione di tutorato: lo testimonia il documento "Allegato 3 - Documento tecnico sui requisiti e le caratteristiche del processo formativo e delle soluzioni tecnologiche: la piattaforma tecnologica e il modello di tutoring - Sezione B" inviato al MIUR in data 19 dicembre 2005 insieme alla documentazione istitutiva dell'Università. Il documento individuava tre tipologie di tutor.

- **Tutor disciplinare:** raggruppa in sé le funzioni tipiche di un tutor di classe, a cui vengono assegnati al massimo 40 studenti, e di un tutor di materia, in possesso di una formazione specifica nell'insegnamento per cui espleta la funzione di tutoraggio. Il ruolo può essere ricoperto da un ricercatore junior o cultore della materia. Riveste funzioni di coordinamento, assistenza e monitoraggio, circoscritte al/i insegnamento/i di cui è il referente. Ha, inoltre, il fondamentale compito di fungere da filtro tra gli Studenti e i Docenti, nel caso in cui lo specifico docente non funga anche da tutor di materia.
- **Tutor dei metodologico-didattico:** ha funzioni di assistenza, coordinamento e monitoraggio dei tutor d'area/di materia (di seguito descritti).

- **Tutor tecnico:** si occupa della risoluzione dei problemi legati all'uso della piattaforma informatica e garantisce un'assistenza tecnica on-line costante a docenti, tutor e studenti, via mail o telefono in orari d'ufficio.

Il Regolamento Didattico vigente di Universitas Mercatorum disciplina all'art. 29 il tutorato.

#### **Art. 29 - Tutorato**

1. Il tutor è un esperto dotato di specifiche competenze inerenti alla gestione della didattica on-line. Egli guida ed offre supporto allo studente o al gruppo di studenti impegnati in un corso a distanza, assicurando la migliore e più proficua comprensione dei contenuti formativi. Svolge attività di coordinamento e raccordo tra le istanze degli studenti ed i docenti. I requisiti di ingresso preferenziali dei tutor sono i seguenti:

- ◆ Laurea in discipline coerenti con la materia oggetto di tutoraggio e/o nell'ambito di erogazione di attività formative a distanza
- ◆ Esperienza documentata di studio e ricerca almeno biennale nelle materie di indagine
- ◆ Esperienza documentata con Università (assegni di ricerca, borse di tutorato e simili)
- ◆ Saranno considerati titoli preferenziali la collaborazione strutturata con enti di ricerca e Università nonché il numero di eventuali pubblicazioni all'attivo

2. Il tutor svolge inoltre supporto tecnico alla docenza nel monitoraggio dell'andamento complessivo della classe e nella verifica periodica dell'avanzamento del gruppo al fine di eliminare eventuali criticità o profili problematici attraverso l'adozione di adeguati correttivi. Il monitoraggio e la verifica si realizzano attraverso forme di valutazione o autovalutazione.

## **TIPOLOGIA DI TUTOR, FUNZIONI CORRELATE E PROCESSI PRESIDATI**

Universitas ha mantenuto nel tempo questa attenzione costante al tutoraggio e anzi si può affermare che il proprio modello era coerente con le norme attuali già prima dell'emanazione del D.M. 987/2016.

La metodologia e-Learning ha il suo punto di forza nelle modalità di progettazione dei percorsi didattici e nel sistema di tutoraggio a distanza sostenuto dalla piattaforma informativa per la gestione dell'aula virtuale.

Il tutor è, di fatto, l'elemento discriminante tra auto-formazione e formazione a distanza. Questo attore fondamentale della metodologia e-Learning rappresenta non solo il collegamento tra docenti e studenti, ma ha anche la responsabilità di monitorare costantemente sia l'avanzamento nell'apprendimento dei partecipanti, sia di tenere sotto controllo eventuali carenze motivazionali, attuando immediatamente le misure correttive ritenute più idonee.

Principali compiti dei tutor, nelle diverse tipologie, sono:

- ➔ relazionarsi coi singoli studenti;
- ➔ monitorare la progressione didattica e i risultati degli studenti;
- ➔ erogare le esercitazioni e, nel caso di esercitazioni a risposta aperta, correggere i risultati;
- ➔ organizzare i momenti di interazione sincrona e asincrona con gli studenti pianificandoli con i docenti;
- ➔ stimolare e sostenere la motivazione degli studenti;
- ➔ dare feedback alla direzione didattica e al docente interessato sull'esigenza / opportunità di

- modificare / individualizzare il percorso didattico sulla base di feedback raccolti dal gruppo-classe.
- predisporre e aggiornare i sussidi didattici con il coordinamento del docente di materia;
- erogare e correggere le esercitazioni intermedie;
- monitorare costantemente l'avanzamento dell'apprendimento;
- predisporre, congiuntamente al docente, le opportune misure compensative nel caso di cali della motivazione o di ritardi / problemi di apprendimento.

In tal modo si garantisce un collegamento stretto fra il tutor, che ha compiti di assistenza allo studio, e il docente del singolo insegnamento.

Alla luce delle evoluzioni tecnologiche e normative si individuano le funzioni connesse alle differenti tipologie di tutor che l'Ateneo deve attivare, per ciascun Corso di Studi:

- **Tutor del Corso di Studi**
- **Tutor disciplinari**
- **Tutor Tecnologico**

Ogni tutor deve espletare specifiche funzioni, descritte di seguito nel dettaglio.

#### **Tutor del Corso di Studi**

Coordina le attività del corso di laurea supervisionando il percorso formativo e confrontandosi costantemente con i vari attori dell'azione formativa: docenti, tutor d'area e allievi. Monitora l'attività formativa in tutte le sue fasi (sia didattiche che organizzative) al fine di garantire la qualità del corso. Attraverso l'utilizzo delle funzionalità messe a disposizione dalla piattaforma il Tutor potrà:

- dare informazioni sull'insegnamento tramite:
  - annunci
  - calendario
- comunicare con gli allievi in diverse modalità:
  - mail
  - forum
  - messaggi
  - aula virtuale
- predisporre le attività di studio degli allievi
- inserire/aggiornare i materiali didattici
- inserire/aggiornare link interessanti
- inserire/aggiornare test/compiti on line
- inserire/aggiornare il glossario
- modificare le informazioni degli utenti
- verificare le attività svolte dallo studente on line

I prerequisiti fondamentali che deve possedere questa figura sono:

- laurea magistrale;
- solida preparazione sulla metodologia di didattica a distanza;
- conoscenza delle peculiarità del mondo accademico ;
- capacità di interazione e di team work, non solo con i docenti e gli altri tutor, ma anche con i tecnici informatici che si occupano della gestione della piattaforma;

- possesso di buone competenze relazionali e di gestione dei gruppi.

### **Tutor disciplinare**

Differenziato per Area/materia, fa riferimento ai docenti universitari per le questioni connesse ai contenuti dei vari insegnamenti e le modalità di erogazione e apprendimento, mentre per le questioni di carattere organizzativo e, più in generale, inerenti al buon andamento del corso, si confronta con il tutor del Corso di Studio. Prerequisiti fondamentali per ricoprire questo ruolo sono:

- avere uno stretto legame con il mondo accademico;
- avere maturato esperienze di didattica frontale, preferibilmente in ambito universitario;
- possedere una formazione specifica nelle materie per le quali espleta le funzioni di tutoring on line;
- possedere il titolo di Dottore di Ricerca
- propendere alla comunicazione attraverso strumenti informatici;
- lavorare per obiettivi, con flessibilità degli orari di lavoro;
- attitudine e dimestichezza all'utilizzo delle tecnologie informatiche.

I suoi compiti principali sono:

- la predisposizione e l'aggiornamento dei sussidi didattici virtuali con il coordinamento del docente di materia;
- l'erogazione e la correzione delle esercitazioni intermedie;
- il costante monitoraggio dell'avanzamento dell'apprendimento;
- la predisposizione, congiuntamente al docente, delle opportune misure compensative nel caso di cali della motivazione o di ritardi/problemi di apprendimento;
- la collaborazione con il docente nell'erogazione nella didattica interattiva;
- il coordinamento con gli altri tutor e con i docenti nei processi di AQ;
- la collaborazione con il docente nei processi di valutazione formativa.

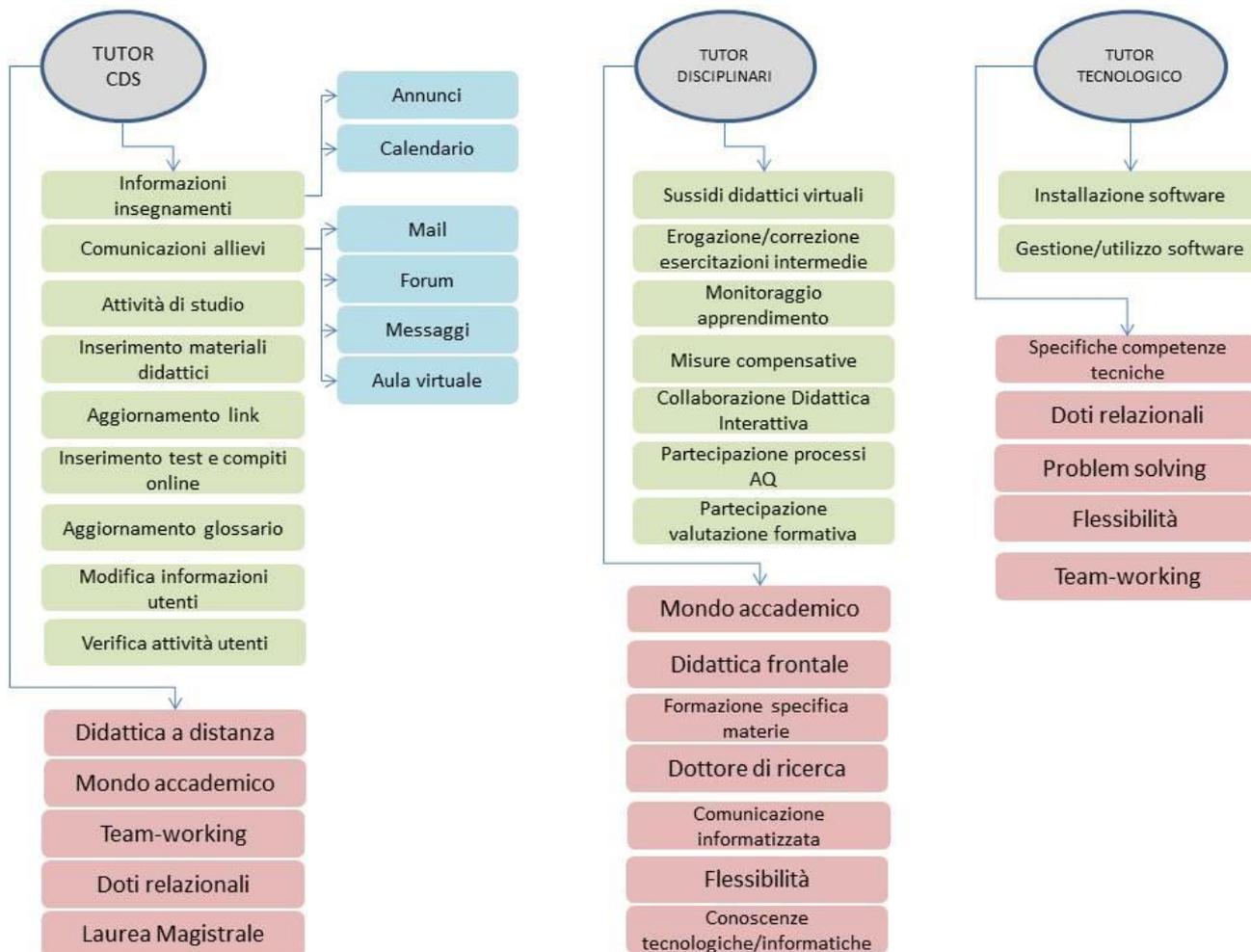
### **Tutor tecnologico**

Deve possedere competenze specifiche in ambito informatico, sia per quanto riguarda l'installazione, la gestione e l'utilizzo di software e sistemi operativi, sia per quanto riguarda la gestione delle reti e la programmazioni web.

I prerequisiti necessari per ricoprire questo ruolo sono, prevalentemente:

- possesso di specifiche competenze tecniche;
- buona predisposizione ai rapporti interpersonali;
- facilità di comprensione dei problemi posti dagli utenti;
- flessibilità nel proporre le soluzioni;
- attitudine al lavoro di gruppo.

La schema che segue dà conto delle funzioni e dei processi presidiati dai tutor.



### Legenda

Verde: funzioni e processi

Rosso: hard e soft skills richieste

Celeste: strumenti del tutor

## LINEE GUIDA PER LA COPERTURA NUMERICA

Il DM 987/2016 definisce la numerosità minima dei tutor secondo la tabella che segue, correlandoli altresì alla numerosità degli studenti.

### Corsi di studio con modalità di erogazione prevalentemente o integralmente a distanza (riff. tipologie c) e d) dell'allegato 3 del DM n. 635/2016)

CORSI	N. docenti	di cui professori a tempo indet. (almeno)	Figure aggiuntive: TUTOR
Laurea	7	3	3 di cui almeno 2 disciplinari
Laurea magistrale	5	2	2 di cui almeno 1 disciplinare
Laurea magistrale a ciclo unico di 5 anni	12	5	5 di cui almeno 3 disciplinari

Unimerceptorum ritiene di dover garantire la seguente numerosità minima correlata alla numerosità di riferimento, al di sopra delle indicazioni ministeriali, da attivare anche dopo la chiusura della Scheda SUA ma comunque prima dell'avvio dell'Anno Accademico.

TIPOLOGIA DI CORSO	STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO	TUTOR CDS	TUTOR DISCIPLINARE	TUTOR TECNOLOGICO
Laurea Triennale	Fino a 200	1	2	1
	Da 201 a 350	2	3	2
	Da 350 a 500	3	4	2
Laurea Magistrale	Fino a 100	1	1	1
	Da 101 a 200	2	2	1

Resta intesa l'applicazione della formula di numerosità prevista dal D.M. 987/2016. Spetterà ai CdS stabilire l'articolazione dei tutor per aree didattiche significative.

## MODALITA' DI SELEZIONE

Tutti i prerequisiti precedentemente descritti saranno presi in considerazione durante le fasi di selezione delle risorse che dovranno ricoprire i diversi ruoli di tutoraggio.

Si ritiene, infatti, che solo un'accurata selezione delle risorse possa garantire elevati standard di qualità e di efficienza nella gestione del corso, anche in considerazione del fatto che i tutor, qualsiasi sia il ruolo ricoperto, rappresentano l'interfaccia tra gli Studenti e l'Università Telematica. E' nella natura dell'Università Telematica basare il proprio servizio su una comunicazione a distanza, riducendo al minimo i momenti di presenza. Pertanto è necessario che le modalità di comunicazione siano ineccepibili, in modo da evitare l'insorgere di incomprensioni e di insoddisfazione da parte degli utenti.

In estrema sintesi, in questo specifico caso, più che in altri, è necessario garantire un'adeguata sensibilità accademica, la disponibilità all'ascolto e il recepimento di eventuali problemi, unitamente alla rapidità nel proporre soluzioni efficaci.

A seguito dell'analisi dei prerequisiti posseduti e della motivazione espressa, verranno accuratamente verificate sia le competenze relative alla materia/e per le quali il candidato tutor si propone, sia le competenze/capacità di utilizzo degli strumenti informatici (in particolare Internet, posta elettronica, forum, chat).

Le competenze specifiche richieste per utilizzare al meglio la piattaforma dell'Università Telematica verranno trasferite per mezzo di sessioni di formazione progettate ad hoc e realizzate a cura dei tecnici che gestiscono le soluzioni tecnologiche.

Per tutta la durata del corso i tutor d'area/di materia saranno supervisionati dai docenti in collaborazione con il tutor metodologico - didattico.

In considerazione della natura pubblica dell'Ateneo, prima del cambio di governance i tutor (tutti attualmente ancora in servizio presso Mercatorum), sono stati selezionati sulla base di un bando pubblicato sul sito dell'Ateneo, la cui valutazione comparativa è stata assicurata da una Commissione di nomina Rettorale.

Attualmente, in considerazione della caratterizzazione privata dell'Ateneo, non si intende dar luogo al bando pubblico, fermo restando l'accertamento dei requisiti di ingresso e la compilazione di una Scheda profilo.

## FORMAZIONE INIZIALE E CONTINUA

Lo svolgimento consapevole del ruolo di tutor non può prescindere da una formazione particolareggiata orientata al ruolo professionale. Si indicano di seguito i requisiti minimi della formazione in ingresso e della formazione continua

### FORMAZIONE IN INGRESSO

#### Obiettivi

La formazione in ingresso viene garantita da un corso della durata di 3 giorni che ha l'obiettivo di fare acquisire le competenze pedagogiche, tecnologiche, sociali, organizzative e di teamwork per supportare gli studenti nei percorsi formativi online. Il corso "immerge" il tutor in formazione nell'ambiente virtuale dove potrà sperimentare direttamente l'ambiente di apprendimento online all'interno di una piattaforma e-learning, osservare le tecniche di tutoraggio online modellate da e-tutor esperti e confrontarsi e riflettere sulle problematiche dell'e-tutoring.

#### Macroaree di Apprendimento

- ➔ Familiarizzazione con l'ambiente di apprendimento, uso degli strumenti necessari al percorso didattico, introduzione agli argomenti del corso.
- ➔ La formazione online e il ruolo dell' e-tutor
- ➔ Tipologie di corsi online
- ➔ Competenze pedagogiche dell' e-tutor
- ➔ Il ruolo del tutor nel sistema AVA2
- ➔ La piattaforma di Universitas Mercatorum
- ➔ Il ruolo del tutor nel contesto organizzativo dell'Ateneo

#### Risultati di apprendimento attesi

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- acquisire familiarità con le tecnologie e gli strumenti dell'e-learning per saper selezionare e gestire gli strumenti per operare in un ambiente online;
- acquisire e praticare le competenze sociali e relazionali per gestire le problematiche sociali e psicologiche dell'interazione in rete e per agevolare la costruzione e gestione di una comunità di apprendimento online;
- conoscere alcuni modelli didattici utilizzati per la formazione online;
- acquisire competenze pedagogiche di modellamento, coaching scaffolding per supportare l'apprendimento online;
- acquisire e praticare abilità organizzative, progettuali e di teamwork online necessarie nella gestione delle attività formative.

### FORMAZIONE CONTINUA

#### Obiettivi

Aggiornare attraverso un'iniziativa di una giornata a semestre le competenze in funzione

- ➔ dello sviluppo dell'Ateneo
- ➔ dell'implementazione di nuovi servizi in piattaforma
- ➔ delle modifiche normative e procedurali di fonte ANVUR o ministeriale

Gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento sono declinati annualmente dal PQA sentiti il Rettore, il Preside e i CdS.

## PERIODO TRANSITORIO

In sede di prima applicazione delle Linee Guida compete al Senato Accademico proporre adeguamenti della struttura e della numerosità dei tutor.