



PEGASO

Università Telematica

D.M. 20 04 2006 G.U. n° 118 del 23 05 2006

LINEE GUIDA TUTORATO UNIPEGASO

<i>Approvato in data</i>	<i>20 GENNAIO 2017</i>
<i>Emanato da</i>	<i>PQA</i>

Linee guida tutorato Unipegaso

Indice

Premessa	p. 3
1. Normativa	p. 4
2. Il tutorato nel modello didattico Unipegaso	p. 7
3. Tipologie e funzioni dei tutor	p. 8
4. L'individuazione e la formazione	p. 12

Premessa

Nell'ambito del processo di implementazione del modello didattico di Ateneo, il ruolo dei Tutor, nelle diverse forme e funzioni da questi assunte, assume una valenza fondamentale sia in fase di accompagnamento alla carriera degli studenti, sia nell'ambito della collaborazione che essi svolgono con i docenti e con le strutture didattiche dell'Università.

Obiettivo di questo documento è fornire le linee guida per la gestione del processo di tutorato, soprattutto in considerazione della rilevanza strategica e delle peculiarità che tale funzione assume in un processo formativo di tipo telematico.

Il documento individua le tipologie e le funzioni dei tutor, le principali attività a essi assegnate, i criteri di individuazione delle risorse, la formazione in ingresso e in itinere, la corrispondenza con i requisiti previsti dalla normativa vigente.

L'utilizzo di tecnologie informatiche e le procedure tipiche della didattica telematica richiedono di affiancare lo studente con figure specialistiche, appositamente formate per supportare i discenti sia sugli aspetti contenutistici e metodologico-didattici, sia nella risoluzione di eventuali problemi di natura tecnologica.

1. Normativa

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 :

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 – ANVUR.**

Anvur definisce il Tutor come segue:

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.*

- **Il DM 987/2016.**

Il Decreto indica in particolare:

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 [...].*

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 categoria) deve essere riportato
nella scheda SUA-CdS il curriculum vitae e gli eventuali titoli scientifici.*

2. Il tutorato nel modello didattico Unipegaso

Università Pegaso considera il tutorato un elemento fondamentale della propria struttura e della modalità di offerta e accompagnamento alla carriera che è in grado di offrire agli studenti.

Per queste ragioni, sin dalla sua istituzione ha prestato particolare attenzione alla qualificazione dei tutor, nelle loro diverse tipologie, e alla formazione continua cui essi devono essere sottoposti.

Parimenti, particolare attenzione è posta al raccordo tra i tutor e il personale docente e amministrativi, sia per quanto concerne i contenuti della didattica, sia per la sua organizzazione complessiva.

Il Regolamento Didattico Unipegaso disciplina agli art. 19 e 45 i doveri e i compiti dei tutor. Maggiori dettagli si possono ritrovare all'interno dei singoli regolamenti dei CDS, nonché nella carta dei servizi.

3. Tipologie e funzioni dei tutor Unipegaso

Il modello di tutoraggio di Unipegaso è coerente con la normativa sopra ricordata e per molti aspetti esso era già ampiamente aderente ai criteri previsti dal D.M. 987/2016 ancora prima della sua emanazione.

Questo perché la metodologia e-Learning ha tra i suoi punti di forza le modalità di progettazione dei percorsi didattici e il sistema di tutoraggio a distanza.

Alla luce delle evoluzioni normative sopra descritte, Unipegaso individua tre principali categorie di tutor per ciascun Corso di Studi:

a) **Tutor metodologico o di CDS**

Il Tutor metodologico 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 studenti. Inoltre, 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
- comunicare con gli allievi in diverse modalità (mail, forum, aula virtuale, ecc)
- 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.

b) **Tutor disciplinare**

Il Tutor disciplinare, è un esperto della materia, è scelto, di norma, tra coloro che hanno ottenuto una nomina di cultore della materia (nomina prevista da parte del preside di Facoltà su segnalazione del titolare dell'insegnamento) e si confronta con il docente a cui è affidato 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 il buon andamento del corso, si confronta con il tutor metodologico.

I suoi compiti principali sono:

- Predisporre e aggiornare i sussidi didattici virtuali con il coordinamento del docente di materia;
- Monitorare l'avanzamento dell'apprendimento;
- Predisporre congiuntamente con il docente, le opportune misure compensative nel caso di peggioramento dell'andamento dei risultati del corso, valutandone l'andamento statistico dell'insegnamento.

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 o formazione post laurea;
- propendere alla comunicazione attraverso strumenti informatici;
- lavorare per obiettivi, con flessibilità degli orari di lavoro;
- attitudine e dimestichezza all'utilizzo delle tecnologie informatiche.

c) **Tutor tecnologico**

Il Tutor tecnologico si occupa della risoluzione dei problemi legati all'uso della piattaforma software e garantisce un'assistenza tecnica on-line costante ai docenti, tutor e studenti.

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.

Più in generale, principali compiti dei tutor, nelle diverse tipologie, sono:

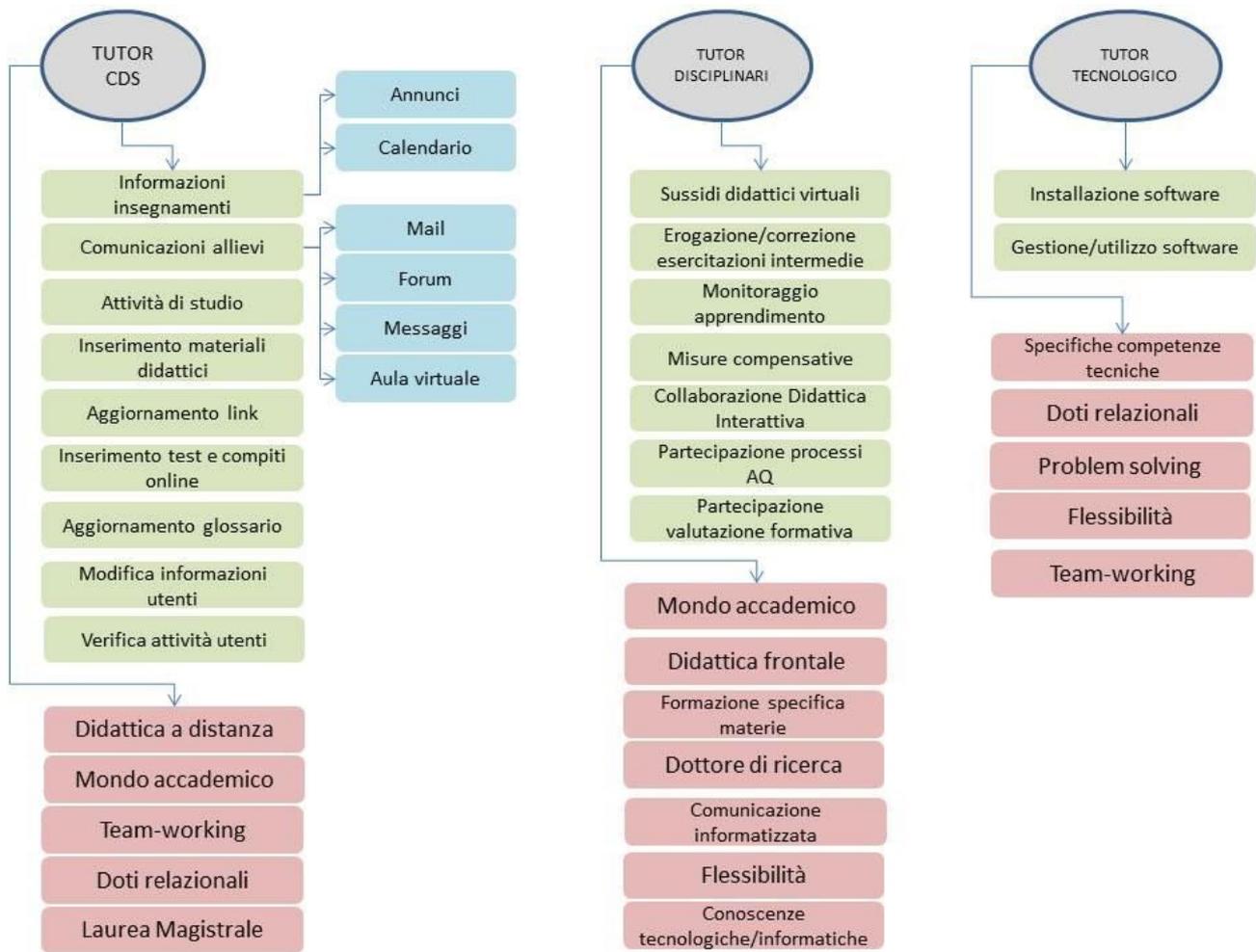
- ✓ relazionarsi coi singoli studenti;
- ✓ monitorare la progressione didattica e i risultati degli studenti;
- ✓ erogare le esercitazioni e, nel caso di esercitazioni a risposta aperta, correggere i risultati;
- ✓ organizzare i momenti di interazione sincrona e asincrona con gli studenti pianificandoli 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.

I tutor metodologici e tecnologici partecipano alle riunioni mensili presso l'Area Didattica per svolgere attività formative, di raccordo e di gestione del Corso di Studio.

L'elenco dei tutor di ogni Corso di studio è riportato nella SUA-CDS.

Il Consiglio di CDS è chiamato a verificare periodicamente, in collaborazione con gli uffici di coordinamento della didattica e gli altri organismi di Ateneo preposti, la qualificazione dei tutor e l'assegnazione alle materie dei tutor disciplinari.

Lo 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

4. L'individuazione e la formazione

L'individuazione

Tutti i prerequisiti precedentemente descritti sono presi in considerazione durante le fasi di individuazione delle risorse umane che devono ricoprire i diversi ruoli di tutoraggio, al fine di garantire elevati standard di qualità e di efficienza nella gestione dei corsi di studio.

Per l'individuazione dei tutor disciplinari sono criteri preferenziali il possesso del dottorato di ricerca o di formazione specialistica post lauream. Nell'ottica di migliorare ulteriormente la qualificazione di questa figura professionale e in ottemperanza alla normativa nazionale, è obiettivo dell'Ateneo adeguare progressivamente a tali criteri anche le assegnazioni per le altre due figure tutoriali.

A seguito dell'analisi dei prerequisiti posseduti e della motivazione espressa, l'Università verifica sia le competenze relative alla materia/e del potenziale tutor, 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 Pegaso sono trasferite per mezzo di specifiche sessioni di formazione, realizzate a cura dei tecnici che gestiscono le soluzioni tecnologiche.

Al fine di individuare la numerosità dei tutor si farà riferimento al DM 987/2016 che definisce la numerosità minima dei tutor correlandoli altresì alla numerosità degli studenti e alle esigenze didattiche e gestionali dei singoli cds.

La formazione

La formazione dei tutor è un elemento essenziale e imprescindibile non solo della qualificazione dei singoli, ma anche della complessiva capacità dell'Ateneo di corrispondere alle esigenze degli studenti che si iscrivono a un corso di studio telematico.

Al fine di favorire al meglio l'impatto sull'attività tutoriale e al fine di valorizzare tutte le competenze e le potenzialità dei singoli, l'Università offre ai tutor percorsi di formazione in ingresso e di formazione continua.

La formazione in ingresso

La formazione in ingresso viene garantita da un corso specifico di formazione con cui il tutor acquisisce le competenze pedagogiche, tecnologiche, sociali, organizzative e di teamwork per supportare gli studenti nei percorsi formativi online. In questo modo il tutor in formazione può 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.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di:

- acquisire familiarità con le tecnologie e gli strumenti dell'e-learning;
- 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.

La formazione continua

Obiettivo dell'Università Telematica Pegaso è favorire l'aggiornamento costante dei tutor attraverso una pluralità di iniziative che consentano di migliorare la capacità dei tutor di corrispondere alle proprie funzioni e di coordinarsi con i docenti e il personale tecnico-amministrativo.

Questo avviene tramite iniziative:

- promosse e organizzate dall'Ateneo;
- promosse e organizzate dalle Facoltà;
- promosse e organizzate dai Corsi di Studio.

Tali iniziative si possono focalizzare, tra le altre cose e in via prioritaria, sui seguenti temi:

- aggiornamento attività didattica, sotto il profilo dei contenuti delle discipline;
- aggiornamento attività didattica, sotto il profilo metodologico;
- aggiornamento all'utilizzo della piattaforma e-learning;
- aggiornamento normativa nazionale;
- aggiornamento sugli obiettivi programmatici dell'Ateneo e in generale sullo sviluppo delle attività Unipegaso;
- partecipazione al percorso di Assicurazione Qualità dell'Ateneo.

I Corsi di studio, quali luogo di prima comunicazione e interfaccia sull'attività didattica tra l'Ateneo, il suo personale e gli studenti, sono chiamati a predisporre all'inizio dell'Anno Accademico un calendario di iniziative di aggiornamento e formazione funzionale a favorire la formazione dei tutor e il migliore coordinamento tra questi e i docenti del CDS.

Infine, i Tutor nominati devono seguire, ove richiesto, i master di formazione predisposti dall'Ateneo e prendere parte agli incontri di formazione/aggiornamento organizzati dal Cds e da altri organi di Ateneo nel corso dell'anno accademico.