



**Università
degli Studi
di Palermo**

TLC - SIMDU
Teaching and Learning Centre
Centro per l'innovazione e
il miglioramento
della didattica universitaria

PERCORSO FORMATIVO PER TUTOR E PERSONALE ACCADEMICO IMPEGNATO NEI CORSI DI STUDIO TELEMATICI DELL'ATENEO

Qualità e tecniche di tutoraggio.

Metodi per il miglioramento continuo nei Corsi di studio a distanza

Dott.ssa Chiara Venturella

Responsabile U.O. Didattica e Internazionalizzazione

Dipartimento DEMS



Tecniche e strategie per il tutoraggio online

Tutor Vs E-tutor

Tutoring o tutorship (dal latino, *tutus* = sicuro): relazione duale tra un soggetto in formazione e un esperto, con il compito di facilitare la conversione delle informazioni e delle conoscenze in *know-how* (Quaglino, 2005).

Tutor

Favorisce il processo di apprendimento, sostituendo, almeno in parte, la funzione istruttiva centrata sul docente, con una serie di interazioni più complesse.

E-tutor o tutor online

Aggiunge alle competenze disciplinari, didattico-comunicative quelle tecnologico-gestionali (gestione della comunicazione sincrona e asincrona, organizzazione).

Attività di tutoring nella formazione e-learning

➤ Ruolo essenziale nella formazione online/**requisito ministeriale**.

*D.M. 14 ottobre 2021, n. 1154 → LT: 3 tutor di cui almeno 2 disciplinari, LM: 2 tutor di cui almeno 1 disciplinare

➤ Supporta e **orienta lo studente** da un punto di vista metodologico-didattico, motivazionale e tecnico.

➤ Contribuisce a **migliorare le performance** e le possibilità di successo formativo degli studenti.

➤ Svolge un ruolo centrale nel creare un ambiente di apprendimento efficace e motivante.

➤ **Interlocutore principale** degli studenti e intermediario tra docenti, amministrazione e studenti.

➤ **Riduce la distanza tra studenti, tra studente e docenti, e tra studente e università.**

L'e-tutor supera i limiti derivanti dalla separazione spazio-temporale tra studente e docente mediante gli interscambi comunicativi che avvengono nei *learning space*, attraverso gruppi di discussione, chat o forum, intensificando la relazione fra i soggetti coinvolti.

Tutor didattico

- **Segue lo studente e lo guida durante l'intero percorso formativo**, svolgendo un compito di orientamento e supporto all'utilizzo dell'ambiente e-learning e degli strumenti messi a disposizione
- Fornisce allo studente i consigli ed i suggerimenti necessari per guidarlo nell'apprendimento dei contenuti disciplinari

Tutor disciplinare

- Supporto alla **progettazione degli insegnamenti**
- Supporto alla **creazione e pubblicazione di contenuti didattici**
- Animazione dei forum
- Gestione di laboratori collaborativi
- **Monitoraggio dell'andamento delle attività**
- **Validazione e valutazione e-tivities**
- Gestione attività sincrone e supporto ai moduli disciplinari
- **Correzione e feedback**

Tutor tecnologico

- Fornisce **assistenza tecnica** agli studenti e ai docenti nell'uso delle piattaforme di e-learning (LMS), risolvendo eventuali problemi tecnici.
- Garantisce la registrazione degli accessi, il salvataggio e la conservazione dei materiali didattici.
- **Monitora l'erogazione della didattica** intervenendo tempestivamente in caso di difficoltà.
- Aiuta gli studenti e i docenti a **familiarizzare con l'ambiente tecnologico della piattaforma e-learning**, anche mediante webinar, FAQ, forum e tutorial.

(cfr. D.M. 1154/2021)

Tutorato/Autoapprendimento

In base al livello di coinvolgimento del docente o del tutor, distinguiamo le attività di formazione in **tutorate** o in **autoapprendimento**.

1. Se lo studente svolge una certa attività didattica solo con il supporto o la presenza del docente o di un tutor, questa verrà definita **Tutorata**.
2. Se lo studente può svolgere in piena autonomia una certa attività didattica, il meccanismo messo in atto è di **Autoapprendimento**.

EDUNEXT: In fase di progettazione, il docente distingue le attività da svolgere in modalità tutorata o autoapprendimento rispondendo agli obiettivi formativi del corso e valorizzando i presupposti di flessibilità dei percorsi formativi.

Apprendimento attivo e collaborativo

Il docente/tutor:

- **progetta esercizi, problemi o casi di studio** che permettano agli studenti di applicare le conoscenze acquisite in contesti simulati;
- **fornisce feedback dettagliato e tempestivo per ciascun compito/attività**, facilitando il riconoscimento degli errori e il miglioramento;
- **personalizza il supporto in base alle esigenze individuali degli studenti**, utilizzando dati raccolti tramite valutazioni formative e sommative.

Apprendimento attivo e collaborativo

Il docente/tutor:

- organizza **discussioni di gruppo per approfondire i temi trattati**, basandosi ad esempio su metodologie cooperative che favoriscono l'apprendimento dialogico;
- promuove lo **sviluppo delle capacità comunicative e di pensiero critico** attraverso il confronto e l'interazione tra pari;
- **facilita il feedback** costruttivo sia da parte del docente sia dei colleghi di corso, per incidere sulla comprensione e sulle competenze.

Apprendimento attivo e collaborativo

Il docente/tutor:

- organizza **sessioni di revisione tra pari** per il reciproco scambio di feedback, stimolando l'autonomia e la riflessione metacognitiva;
- assegna **progetti di gruppo** che permettano di applicare le conoscenze in maniera creativa e collaborativa, utilizzando ad esempio tecniche di problem-based learning;
- crea **griglie di autovalutazione** per orientare gli studenti nella **riflessione sui propri progressi** e nell'individuazione delle **aree di miglioramento**.

Cooperazione tutor –ID–personale TA

Condivisione e messa a
sistema strategie e
azioni di intervento

Programmazione e
avvio attività

Monitoraggio periodico

Condivisione e messa a sistema strategie e azioni di intervento

- Specifiche per ogni Dipartimento e corso di studio.
- Devono tener conto delle peculiarità dei soggetti coinvolti (docenti, studenti).
- Definizione strumenti di lavoro, ruoli e competenze.

Programmazione e avvio attività

Riunione operativa coordinatore-personale TA-tutor e programmazione attività:

- Passaggio di consegne
- Definizione attività e deadline
- Studio/analisi calendario didattico Ateneo, Linee guida corsi di studio a distanza, Carta dei Servizi, Regolamenti Dipartimento e CdS
- Studio/analisi popolazione studentesca
- Suddivisione di ruoli e competenze

Cooperazione tutor-personale TA

Interazione e condivisione costante tutor-personale TA:

- I tutor dovranno **informare** costantemente il personale TA responsabile dei CdS erogati a distanza.
- Il personale TA, d'intesa con il coordinatore, dovrà **monitorare periodicamente** il lavoro dei tutor e intervenire con richieste specifiche, ove necessario.
- Il personale TA dovrà **trasmettere** ai tutor tutte le informazioni necessarie nel corso dell'anno accademico (comunicazioni per gli studenti, calendari esami, calendari lauree, ecc.).

(cfr. D.M. 1154/2021)

Modalità di tutoraggio

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

1. **Guida/consulenza**
2. **Monitoraggio dell'andamento complessivo della classe**
3. **Coordinamento del gruppo di studenti**

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) **che sincrone**.

Guida/consulenza

- **Consiste nel fornire supporto allo studente per migliorare la comprensione dei contenuti e/o facilitare la comunicazione con i docenti e il personale TA per aspetti di tipo didattico/amministrativo.**

- **Può essere svolta attraverso:**
 - **Creazione di spazi virtuali di interattività** uno a molti, sincroni ed asincroni (forum, web conference, sessioni live, ecc.)
 - **Supporto individuale** (es. via e-mail/chat)

Strumenti di interazione

- **FAQ:** 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 utilizzati per periodici «ricevimenti virtuali» in cui gli studenti pongono attraverso la chat (e/o con l'eventuale supporto degli altri strumenti condivisi) i loro quesiti ai tutor.

Creazione strumenti di lavoro



Documento di lavoro tutor

Orientamento in entrata e in itinere: linee guida per studenti italiani e stranieri

CdS a distanza UniPa

CORSI DI STUDIO EROGATI IN LINGUA ITALIANA

- Target: studenti italiani ma anche studenti stranieri (con titolo d'accesso conseguito all'estero o in Italia) e con competenze in lingua italiana
- Lingua di lavoro: italiano

CORSI DI STUDIO EROGATI IN LINGUA STRANIERA

- Target: studenti stranieri ma anche studenti italiani (con titolo d'accesso conseguito all'estero o in Italia)
- Lingua di lavoro: inglese
- Docenti internazionali e non

Benessere e ambiente virtuale

- E' fondamentale che gli studenti si sentano accolti, monitorati e supportati fin dai primi giorni
- Contatta in modo proattivo gli studenti periodicamente
- Riscontra le domande in modo accogliente e tempestivo
- Fai in modo che le richieste vengano esaminate in modo approfondito e tempestivo
- Invia comunicazioni mirate e tempestive
- Connetti studenti ammessi, studenti attuali ed ex studenti online per incoraggiare la partecipazione
- Supporta l'organizzazione di eventi specifici e incoraggia le visite al campus (ove possibile)
- Offri comunicazioni convincenti e istruzioni chiare agli studenti
- Tieni traccia dei risultati
- Assicurati che gli studenti si iscrivano e seguano i corsi ogni semestre
- Monitora il completamento dei corsi e intervieni attuando azioni correttive
- Tieni traccia dei progressi degli studenti verso la laurea
- Metti in contatto gli studenti con il personale accademico (docente e TA)



Università
degli Studi
di Palermo

TLC - CIMDU
Teaching and Learning Centre
Centro per l'innovazione e
il miglioramento
della didattica universitaria

Accoglienza virtuale degli studenti

Progettazione e ideazione

- Guida per gli studenti
- Gruppo MS Teams
- Messaggio di benvenuto



Creazione Guida per gli studenti

Elementi fondamentali

- Alta qualità grafica
- Chiarezza
- Completezza
- Efficacia

La guida potrebbe essere accompagnata anche da brevi video di presentazione del corso e dei suoi aspetti principali.

Cosa deve contenere?

Panoramica del programma: Descrizione generale del corso di laurea, degli obiettivi formativi e dei principali temi trattati.

Struttura del corso: Syllabus, insegnamenti, suddivisione in semestri e annualità, durata complessiva del programma.



	I semester (starting on September 23rd)	II semester (starting on March 3rd)
I year	• International Trade Law (2 modules, 1 exam) • Business English • International Transport Law and Logistics	• Global politics • Business strategy • Foreign direct investments and golden powers • Workshop
II year	• International economics and economic history (2 modules, 1 exam) • Competition law and intellectual property rights • International customs law and corporate tax	• Supply chain management • African History and Institutions • Global history • Final thesis

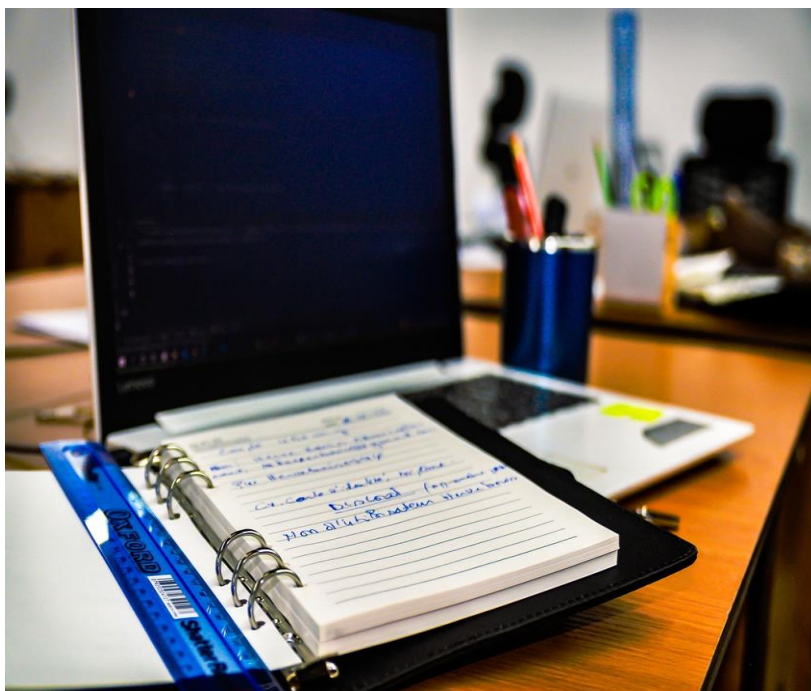


Cosa deve contenere?

- **Info per l'accesso alla piattaforma e-learning:** come registrarsi, accedere e navigare nella piattaforma online.
- **Strumenti per le lezioni online:** utilizzo di video lezioni, chat, forum di discussione, ecc.
- **Info per la gestione di compiti e scadenze:** come accedere ai materiali didattici ed extra, test di fine Unità Didattiche, e-tivities, ecc.



Cosa deve contenere?



Suggerimenti per organizzare il proprio tempo: tecniche di gestione del tempo come la pianificazione delle attività quotidiane, la suddivisione delle attività in piccoli passi, l'uso di calendari digitali.



Strategie di studio: consigli su come concentrarsi e studiare in modo autonomo ed efficace.

Cosa deve contenere?



*Strumenti di comunicazione per interagire
con il corpo docente, tutor, personale TA e
altri studenti*

- **Contatti tutor:** è preferibile sensibilizzare gli studenti all'uso della chat Moodle
- **Contatti supporto tecnico:** supporto-elearning@unipa.it
- **Contatti referenti corso di studio:** coordinatore, eventuali delegati, personale TA e/o Segreteria didattica corso di studio
- **Info MS Teams:** come effettuare login e registrazione sul gruppo del corso di studi
- **Info accesso servizi e applicativi Unipa**

Cosa deve contenere?

Risorse per lo studio

- **Biblioteche e risorse online:** come accedere a librerie digitali, database accademici e risorse esterne -- [Unipa Discovery Service](#)
- **Materiale didattico aggiuntivo:** Raccomandazioni su accesso materiali didattici extra, video tutorial, esercitazioni pratiche e laboratori online.

Cosa deve contenere?

Esami di profitto e di laurea

- Modalità
- Tempistiche
- Procedure registrazione



Cosa deve contenere?



Link a pagina FAQ (problemi
tecnici, amministrativi o didattici)



Gruppo Microsoft Teams

Struttura e contenuti

- Suddivisione per CdS
- Suddivisione per annualità
- Utile per comunicazioni istituzionali e/o condivisione contenuti didattici
- Utile per condivisione link e-tivities o simili



Messaggio di benvenuto

Welcoming e-mail

Contenuti:

- ☐ Info accesso piattaforma Moodle e link
- ☐ Link Carta dei Servizi
- ☐ Link/allegato Guida per gli studenti
- ☐ Presentazione e contatti tutor

L'e-mail potrà essere inviata all'account di posta personale dello/a studente/ssa.

Contatti tutor su piattaforma Moodle

Tutor Didattici:



Felicia Modica
Tutor

 [Profilo Moodle](#)

 [Messaggio Privato](#)

 [Email](#)

<https://elearning.unipa.it/course/index.php?categoryid=1375>

Coordinamento con la segreteria amministrativa

- **Condivisione di informazioni:** i tutor si assicurano che la condivisione delle informazioni con la segreteria amministrativa sia costante e aggiornata. Allo stesso modo, la segreteria tiene i tutor informati riguardo eventuali modifiche amministrative che potrebbero influire sullo svolgimento dei corsi.
- **Aggiornamenti sulle attività degli studenti:** i tutor monitorano e comunicano alla segreteria eventuali problematiche che potrebbero richiedere interventi amministrativi.

Pianificazione e organizzazione

- **Supporto nella gestione delle richieste:** i tutor agiscono come punto di riferimento per le richieste degli studenti e le inoltrano tempestivamente alla segreteria per un'eventuale approvazione o modifica.
- **Orientamento riguardo le procedure amministrative:** i tutor forniscono supporto agli studenti, rispondendo alle domande relative alle procedure amministrative. Quando necessario, indirizzano gli studenti alla segreteria per approfondimenti o risoluzioni specifiche.
- **Gestione delle problematiche individuali:** i tutor sono i primi a rilevare problematiche relative a studenti in difficoltà con i processi amministrativi e collaborano con la segreteria per trovare soluzioni tempestive.

Instant messaging

Strategie

Risposta rapida e puntuale: garantire tempi di risposta brevi per mantenere alta la motivazione e risolvere dubbi immediatamente

Personalizzazione: usare un tono amichevole e adattato al singolo studente per migliorare il coinvolgimento

Monitoraggio continuo: tenere traccia delle richieste per individuare problemi ricorrenti e migliorare il servizio

Instant messaging

Strumenti

Piattaforme di messaggistica integrate: WhatsApp, Microsoft Teams

Chatbot per supporto base: risposte automatiche a FAQ comuni, smistamento delle richieste più complesse

Helpdesk IT: SIA e tutor tecnologico

Engagement e motivazione

Coinvolgimento studenti

- Sessioni di tutoraggio online, forum di discussione, e-mail e altre piattaforme di comunicazione
- Monitoraggio del progresso degli studenti e comunicazione continua
- Feedback tempestivi e costruttivi
- Motivazione e coaching
- Facilitazione dell'interazione fra studenti attraverso la creazione di gruppi di studio, l'invito a discussioni online e altre attività collaborative che arricchiscono l'esperienza di apprendimento (es. e-tivity)
- Programmazione finestre periodiche di tutoraggio per promuovere l'interazione con gli studenti e lo svolgimento di e-tivity
- Inclusione e personalizzazione dei percorsi formativi

Role playing di tutoraggio



Simulazione di un colloquio di supporto/tutoraggio con uno studente in difficoltà

Obiettivo: Identificare le difficoltà dello studente (es. metodo di studio inefficace, scarsi risultati agli esami, difficoltà a rispettare scadenze, ostacoli legati ad aspetti amministrativi, ecc.) e definire insieme strategie di miglioramento

Partecipanti: Lo studente universitario e il tutor accademico o docente referente

Luogo: Online

Modalità: Colloquio informale

Motivazione del colloquio:

- Lo studente ha mostrato calo nel rendimento o ha segnalato difficoltà specifiche
- È stato segnalato dai docenti/tutor
- Ha richiesto autonomamente supporto

Grazie per l'attenzione!
