

# **Per un dialogo sull'orientamento**

## **Primo incontro delle Università marchigiane: Ancona, Camerino, Macerata, Urbino**

**Urbino, 12 Aprile 2013**

Contributi di

Carla Bufalini, Glauco Ceccarelli, Maria Gabriella Ceravolo, Lucia Compagnoni,  
Sauro Longhi, Rosella Mariotti, Tonino Pencarelli, Stefano Polenta, Gian Mario  
Raggetti, Flora Sisti, Elisabetta Torregiani

A cura di Glauco Ceccarelli  
Università degli Studi di Urbino "Carlo Bo" – Marzo 2014

## **4.2. I servizi allo studente nel percorso universitario: tutorato e ri-orientamento**

*Flora Sisti*

Il servizio di tutorato dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo" è stato affidato alla *Commissione Tutorato e Innovazione Didattica* (TID) di Ateneo a partire dall'AA. 2010-11. Fino a quella data ogni Facoltà aveva gestito in piena autonomia le azioni volte al recupero degli studenti in ritardo con gli studi e quelle organizzate per fornire la prima accoglienza alle matricole. La decisione di attuare un piano di azione comune, organico e ben strutturato nasce dall'esigenza di potenziare un servizio ritenuto importante per il percorso formativo dello studente, un servizio tuttavia che in alcune Facoltà era sotto stimato e poco utilizzato dagli iscritti.

Lo *scopo* del tutorato è di consentire allo studente il raggiungimento di uno stato di benessere personale, relazionale e ambientale durante gli anni di studio universitario. Ogni singolo iscritto dovrebbe cioè poter studiare in un clima sereno, in piena sintonia con l'ambiente in cui vive e con i compagni, cercando di realizzare le proprie aspirazioni personali e professionali. Il servizio di tutorato ha dunque il compito di rimuovere i possibili ostacoli che il mondo accademico potrebbe presentare tramite specifiche attività di consulenza diretta e supporto alla didattica o grazie al ricorso ad altri servizi quali le segreterie, gli sportelli dell'ERSU (Ente Regionale per lo Studio Universitario), il servizio di consulenza psicologica o di ri-orientamento agli studi, gli uffici stage e il centro di *Job Placement* di Ateneo. Tali attività non vogliono condizionare le scelte personali ma piuttosto sostenerle, accompagnarle e guidarle così da rendere lo studente sempre più autonomo e capace di reagire agli eventi esterni in modo consapevole e responsabile.

I principali *soggetti* che concorrono al raggiungimento di questo obiettivo sono i delegati di Dipartimento nella commissione TID, i docenti coordinatori designati dalle singole Scuole e gli studenti-tutor iscritti ai corsi di laurea magistrale o al quarto e quinto anno dei corsi a ciclo unico, selezionati tramite un bando di concorso. La rete di rapporti di collaborazione tra i vari soggetti coinvolti si è dimostrata decisiva per il successo del servizio: gli studenti sono infatti guidati e coordinati, all'interno delle Scuole a cui afferiscono, da docenti che svolgono l'importante ruolo di raccordo tra il collegio della struttura didattica e i tutor e, a loro volta, i docenti coordinatori stabiliscono tra loro e con il delegato di Dipartimento in commissione TID una linea di condotta il più possibile organica e condivisa a livello di Ateneo.

L'*attività* dei tutor inizia ancor prima dell'avvio dell'anno accademico con la fase di consulenza alle matricole che precede l'iscrizione. Fin dal periodo estivo i tutor sono infatti a disposizione degli studenti per informarli sui percorsi formativi delle singole Scuole, in collaborazione con i servizi di front office e orientamento dell'Ateneo. Successivamente, nel mese di settembre, possono essere coinvolti nell'organizzazione del test di verifica della preparazione iniziale delle matricole

(VPI) e nei relativi corsi di preparazione e di recupero degli eventuali debiti formativi. Tali corsi possono essere sia di contenuto prettamente disciplinare sia relativi alle strategie di apprendimento, con annessi laboratori di studio assistito. I tutor inoltre forniscono le prime informazioni durante le giornate di accoglienza e sono a disposizione delle matricole per indicazioni riguardanti la logistica e l'organizzazione dei corsi, i materiali di studio e le pratiche di perfezionamento dell'iscrizione fungendo spesso da intermediari con gli altri servizi di ateneo come le segreterie degli studenti e gli sportelli dell'ERSU.

Anche gli iscritti agli anni successivi al primo possono trovare un valido sostegno nel servizio di consulenza del tutorato, sia per problemi relativi alla eventuale rimodulazione del piano degli studi e alle questioni relative alla convalida dei CFU, sia per i casi di difficoltà e rallentamento del percorso di studi. A tale scopo è stato recentemente istituito un *servizio di ri-orientamento* agli studi rivolto agli studenti in difficoltà ai quali è consigliato di riconsiderare le proprie scelte alla luce di altre possibilità offerte sia all'interno dell'ateneo urbinato sia in altre strutture universitarie o nel mondo del lavoro. Ancora una volta il ruolo del tutor è di informare lo studente dell'esistenza dei servizi offerti dalla "Carlo Bo" quali lo sportello di ri-orientamento, quello di consulenza psicologica e l'ufficio *Job Placement*.

Un altro importante progetto promosso dalla commissione TID è quello volto al "*Recupero degli studenti in ritardo con gli esami*" che prevede laboratori collettivi di studio assistito e singoli colloqui intesi ad individuare difficoltà personali. Lo scopo è di identificare le aree di difficoltà dei singoli insegnamenti e di sostenere gli studenti fuori corso con attività mirate al recupero della motivazione e al superamento delle prove d'esame. I tutor svolgono un ruolo attivo anche in questo progetto nel quale si sono spesso dimostrati insostituibili per la vicinanza d'età e di interessi con gli studenti coinvolti. Inoltre essi collaborano all'organizzazione e gestione di corsi di formazione in itinere sia di tipo disciplinare sia riguardanti abilità trasversali quali i metodi di ricerca bibliografica, l'uso di corpora o banche dati, la redazione di elaborati e tesine.

Nella fase conclusiva del percorso di studio il servizio tutorato aiuta lo studente con attività di consulenza mirate prevalentemente alla preparazione della dissertazione finale e volte ad orientare gli studenti verso scelte didattiche (dottorato, master, lauree di secondo livello) o professionali (ufficio stage, *Job Placement*) post lauream. Ogni anno nel nostro Ateneo si svolge, infatti, un breve seminario per gli studenti in procinto di preparare la tesi di laurea: i tutor sono coinvolti nella pubblicizzazione e organizzazione dell'evento e nella distribuzione dei materiali all'interno delle singole Scuole. Altre occasioni comuni sono inoltre le giornate dedicate alle aziende: *Career Days*; le giornate di orientamento di Ateneo: *Open Days* e, da quest'anno, i saloni di orientamento nazionali oltre che gli incontri di orientamento negli istituti d'istruzione superiore.

Queste attività, come stabilito nel bando di concorso per la selezione dei tutor, sono svolte secondo orari concordati con i docenti coordinatori e presso le sedi individuate dal Dipartimento di afferenza ma la consulenza è gestita sia *in presenza* sia *online*. Sono state infatti predisposte pagine web e ambienti virtuali formali ed informali (*chat rooms*, *blogs*) nei quali gli studenti possono incontrare i propri

tutor. Ogni Dipartimento ha un indirizzo e-mail, un account *Skype* e un profilo *Facebook* dedicati ai servizi di tutorato ma molte altre *community* si formano e sciolgono autonomamente. I tutor sono chiamati a gestire gli ambienti ufficiali nel loro orario di servizio ma sono invitati anche a monitorare e ad intervenire, se opportuno, nelle *community* gestite dagli studenti qualora le informazioni circolanti siano inesatte o incomplete. A loro è anche spesso affidato il compito di implementare la didattica online coadiuvando i docenti nel trasferimento dei materiali sul Web e di collaborare con i *webmaster* dei singoli Dipartimenti nell'organizzazione delle pagine web delle Scuole. A questo proposito è fondamentale lavorare in stretta sintonia con gli altri tutor e con i tecnici responsabili delle pagine Web di Ateneo per assicurare la coerenza dei contenuti ed evitare la proliferazione di documenti paralleli.

Per garantire la qualità del servizio di tutorato da qualche anno la commissione TID organizza dei brevi incontri di *formazione* per i neo-tutor con l'intento di informare i candidati selezionati sui servizi offerti dall'ERSU e dal sistema bibliotecario di Ateneo oltre che per prepararli sul piano relazionale e di gestione dei *social networks*. Gli incontri si aprono con la presentazione del personale amministrativo dell'ufficio front office e orientamento di Ateneo e proseguono con una lezione tenuta dal webmaster di Ateneo che illustra brevemente ai tutor l'impianto organizzativo del sito UNIURB e le aree nelle quali reperire le diverse tipologie di informazioni. Si continua con la presentazione del sistema di rilevazione degli interventi e di valutazione del servizio – di cui si parlerà in seguito – e con tutte le principali informazioni riguardanti il diritto allo studio nonché le agevolazioni concesse agli studenti dall'ERSU. Grazie alla preziosa collaborazione di docenti esperti dei settori si passa poi alla trattazione di temi connessi alla consulenza online: questioni relative alla privacy e all'utilizzo corretto dei diversi ambienti digitali; e all'area relazionale con una formazione teorico-pratica riguardante l'accoglienza e l'ascolto. Ai tutor viene richiesto di simulare incontri con potenziali studenti per praticare le proprie strategie comunicative e di supporto empatico. Dopo questa prima esperienza comune di preparazione all'importante ruolo che li attende i tutor sono affidati ai vari Dipartimenti nei quali sono organizzati altri incontri specifici per illustrare la struttura dei vari corsi di studio e le dinamiche legate alle Scuole.

Considerata l'importanza attribuita a questo servizio, nel corso degli anni si è ritenuto opportuno valutarne la *qualità* e la diffusione con lo scopo di individuare anche eventuali azioni correttive e migliorative. I tutor a questo proposito sono invitati a compilare una breve scheda in cui sono raccolte informazioni statistiche di base sullo studente che si rivolge al servizio di tutorato, sul canale utilizzato (E-mail, telefono, in presenza, *Facebook*, *social networks*, ecc.) e sulle richieste formulate. I principali argomenti trattati vanno poi a costituire una lista di Frequently Asked Questions specifica per ogni Dipartimento. Lo studente che si rivolge al tutor è inoltre sollecitato (in presenza e poi con un *reminder* che arriva al suo indirizzo mail d'ateneo) a compilare un questionario di gradimento che valuta orari, spazi, risposte fornite, accoglienza ricevuta, ed efficacia dell'intervento; oltre a comprendere campi aperti per raccogliere suggerimenti ed eventuali

critiche al servizio. Questa scheda di rilevazione della qualità percepita si è rivelata un ottimo strumento di valutazione del servizio oltre che un incentivo per gli studenti-tutor a lavorare al meglio delle loro possibilità.

A questo proposito si è rivelata molto importante una stretta collaborazione tra tutor uscenti e nuovi assunti non solamente all'interno dello stesso Dipartimento. A partire da quest'anno verrà, perciò, istituito un nuovo gruppo *Facebook* grazie al quale tutti i 37 tutor di Ateneo potranno mantenersi costantemente in contatto. L'esperienza dei tutor uscenti è inoltre illustrata nel corso di formazione iniziale nel quale è previsto un momento di dibattito informale per condividere dubbi, esperienze e problematiche. Ecco la testimonianza di una studentessa che ha vissuto questa esperienza:

*Cari Tutor,*

*sono S.A., tutor per lo scorso anno accademico alla Facoltà di Scienze e Tecnologie. Non sono potuta essere presente personalmente al corso di formazione per portarvi la mia testimonianza e ho voluto scrivervi queste parole.*

*State per intraprendere un'esperienza unica e formativa che vi cambierà profondamente, sia come studenti universitari sia dal punto di vista personale. All'inizio sarà normale farsi prendere dalle preoccupazioni e dal peso delle responsabilità, ma questo sarà sostituito dalla gratificazione nel seguire e aiutare gli studenti dall'orientamento fino al post-laurea.*

*Per riuscire a conciliare le attività di tutor e di studente sarà fondamentale collaborare con gli altri vostri colleghi tutor e comprendere, fin da subito, le funzioni degli organi istituzionali e individuare le figure di riferimento del personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo. Quest'anno accademico sarà molto delicato per il passaggio dalle Facoltà ai Dipartimenti, con la relativa riorganizzazione delle strutture e i nuovi regolamenti. Sarà molto importante la suddivisione dei compiti e delle problematiche tra i tutor di ogni Dipartimento, per evitare che ci siano delle sovrapposizioni con relative perdite di tempo. Per questo sarà utile utilizzare tutti i mezzi di comunicazione a vostra disposizione. Inoltre vi consiglio di suddividere con cura i servizi in presenza e on-line, per evitare di terminare le ore di servizio prima della scadenza del contratto. Anche la collaborazione con i docenti e il personale amministrativo sarà cruciale per svolgere al meglio il servizio. Inoltre per alcune problematiche nei rapporti degli studenti con i docenti e le amministrazioni sarà utile la collaborazione con i rappresentanti degli studenti nominati alle ultime elezioni.*

*Tenete presente che voi sarete l'interfaccia primaria degli studenti, che vi sottoporranno una vasta tipologia di problemi. Alcuni, con le vostre conoscenze e competenze, sarete in grado di risolverli personalmente per altri dovrete conoscere quali siano le strutture universitarie e i relativi referenti ai quali consigliare di rivolgersi. Per non farvi prendere dal panico, soprattutto nel primo periodo di attività, sappiate che potete prendere del tempo per informarvi meglio. Ora ricoprite un ruolo all'interno del Dipartimento, quindi le informazioni che darete dovranno essere affidabili e fondate, come quelle fornite dagli altri organi amministrativi.*

*Per stabilire una continuità sarà utile instaurare un iniziale rapporto con i precedenti tutor, che potranno darvi le informazioni specifiche sui Dipartimenti e sullo*

*svolgimento del servizio. Ricordatevi di promuovere il servizio tutor, utilizzando vari canali di comunicazione dai social networks alle locandine appese nei luoghi maggiormente frequentati, in modo che gli studenti siano a conoscenza dell'importante compito che state svolgendo e sappiano come potersi rivolgere a voi.*

*L'esperienza da tutor sarà ricca di soddisfazioni, vi permetterà di conoscere le realtà dei singoli studenti ed essere parte attiva nella loro vita universitaria, avrete modo di conoscere in maniera approfondita il mondo accademico e farete tante esperienze che vi faranno crescere e acquisire molte competenze.*

*Vi lascio con un grande in bocca al lupo!*

## *I Relatori*

Carla Bufalini –

Glauco Ceccarelli – Delegato Rettorale all’Orientamento – Università di Urbino “Carlo Bo”

Maria Gabriella Ceravolo –

Lucia Compagnoni –

Sauro Longhi –

Rosella Mariotti –

Tonino Pencarelli – Delegato Rettorale ai Tirocini formativi e al Job Placement – Università di Urbino “Carlo Bo”

Stefano Polenta –

Gian Mario Raggetti –

Flora Sisti – Delegato Rettorale al Tutorato e all’Innovazione Didattica – Università di Urbino “Carlo Bo”

Elisabetta Torregiani –