ISSN: 2038-3282

Pubblicato il: 09 Aprile 2014
©Tutti i diritti riservati. Tutti gli articoli possono essere riprodotti con l'unica condizione di mettere in evidenza che il testo riprodotto è tratto da **www.qtimes.it**
Registrazione Tribunale di Frosinone N. 564/09 VG

Tutoring in the European and Italian trayning system
Il tutoraggio nel Sistema Formativo Europeo/Italiano

di Annamaria Maddalone
annamariamaddalone@libero.it

Abstract
La formazione viene riconosciuta come un bene primario poiché è di ausilio ai soggetti al fine di metterli nelle condizioni di saper governare i cambiamenti continui dominanti nell'attuale società della conoscenza in cui la competizione ha acquisito un elevato livello in tutti i campi, da quello economico a quello socio-culturale. Secondo tale scenario, la didattica ha necessità di allontanarsi da un'impostazione di livello generalizzato secondo cui i soggetti apprendono in maniera unidirezionale

Parole chiave: tutoraggio, sistema formativo, Europa, Italia.

Sulla base delle tematiche analizzate in questo saggio, vi sono alcuni temi di fondo che si collegano ad concetto di formazione che riconosce nella dinamicità e nella flessibilità elementi di fondamentale importanza per affrontare le sfide della globalizzazione e della complessità e quotidianità del vivere. La formazione viene riconosciuta come un bene primario poiché è di ausilio ai soggetti al fine di

metterli nelle condizioni di saper governare i cambiamenti continui dominanti nell'attuale società della conoscenza in cui la competizione ha acquisito un elevato livello in tutti i campi, da quello economico a quello socio-culturale. Secondo tale scenario, la didattica ha necessità di allontanarsi da un'impostazione di livello generalizzato secondo cui i soggetti apprendono in maniera unidirezionale. Le nuove proposte aprono alla didattica nuovi orizzonti cosi che i soggetti sono chiamati a cambiamenti continui dettati spesso dall'evoluzione tecnologica che porta a ridefinire i concetti di tempo, spazio, memoria per cui centrale diventa l'autonomia e la flessibilità cognitiva di ciascuna persona. Nel momento in cui la didattica si interseca con le nuove tecnologie e dunque si presta all'utilizzo di questi nuovi strumenti necessari al processo di formazione, bisogna sempre tenere presente che le tecnologie usate in campo educativo devono muoversi secondo una impostazione che sappia salvaguardare un corretto processo di formazione in cui non sono i media ad essere prevalenti e dominanti ma le modalità e il come queste vengono usate per favorire ed agevolare l'apprendimento. Questo sta a significare che non è principalmente la qualità delle tecnologie a produrre e fare aumentare la qualità della formazione ma sono le modalità di organizzazione e strutturazione del percorso formativo e le modalità qualitative della comunicazione e dell'interazione tra i vari corsisti. Si vengono così ad attivare strategie e metodologie didattiche innovative capaci di rappresentare il nuovo scenario socio-culturale formativo che ha come base il ruolo tra didattica e nuove tecnologie. In effetti, i nuovi media che utilizza la didattica non sono dei semplici strumenti di supporto ma sono dei processi e ambienti di apprendimento interdisciplinari derivanti ed espressioni dei risultati della ricerca delle scienze dell'educazione. Tutto sommato è fondamentale ricordare che i nuovi media hanno influenzato le teorie dell'apprendimento e hanno spinto la didattica ad innovarsi tenendo sempre conto dei paradigmi dell'apprendimento. D'altro canto si può affermare che tra le tecnologie e il concetto di apprendimento, si è instaurato un rapporto reciproco e duraturo anche se a volte contraddittorio in un confronto in cui da una parte prevalgono gli approcci teorici e dell'apprendimento a determinare esigenze di natura tecnologica mentre in altri periodi si assiste ad una situazione dove è lo sviluppo tecnologico che si muove in maniera più indipendente fino a modificare approcci di natura teorica dell'apprendimento. Le trasformazioni avvenute nei modi di produrre e comunicare hanno profondamente modificato i modi di apprendere e di erogare il sapere. In questo quadro prospettico i sistemi formativi non sempre sono stati capaci di rapportarsi alle nuove tecnologie e al nuovo modo di fare formazione on line o in modalità integrata di blended learning per rispondere adeguatamente alle diverse esigenze formative e alle pressanti richieste sociali di una determinata utenza.

La figura del tutor e l'attività di tutoring solo di recente sono entrati a fare parte dell'esperienza quotidiana sia nel linguaggio che nel patrimonio di significati condivisi tipici dei nostri tempi.

In questo panorama, molti studiosi hanno dato una loro specifica interpretazione. Garcia Huz sostiene che il tutoring è un processo che mira ad aiutare lo studente con l'intento di orientarlo e supportarlo nello studio per renderlo autonomo e capace di gestire e coordinare in modo adeguato le diverse situazioni di studio e di apprendimento[1]. Per Ornella Scandella, il tutoring rinvia ad una

[1] Scandella O.,*Tutorship e apprendimento: nuove competenze dei docenti nella scuola che cambia*, La Nuova Italia, Firenze, 1995,p.133.

funzione di supporto e di guida che affianca il processo di crescita dell'individuo. Scarpellini, invece, vede il tutor come colui che sostiene la continuità dei processi formativi, in quanto esercita funzioni di supporto professionali, fornisce i materiali adeguati, offre suggerimenti, accompagna, sostiene, aiuta l'attivazione dei processi formativi e stimola l'attenzione aiutando l'acquisizione delle conoscenze in modo consapevole[2].

Cenni Storici

Per comprendere, pertanto, le radici storiche della nascita e dell'attività di tutoring e comprendere, nello stesso tempo, come, durante questi anni, *il tutoring* sia entrato a far parte del sistema formativo, è necessario rifarsi ad una prospettiva di ricerca che postula la complessità come dimensione fondante, in quanto dà importanza all'intero contesto di una situazione educativa.
L'attività di tutoring si svolge in un contesto in cui i soggetti effettuano scambi cooperativi con i propri compagni in una situazione sociale che richiama i principi di una società democratica. In questo contesto e situazione sociale, i procedimenti messi in atto costituiscono dei percorsi per favorire la costruzione di forme e strutture mentali, mediante i metodi dell'attivismo, privilegiando cioè il protagonismo dei soggetti in formazione e facilitando e stabilendo rapporti reciproci tra i soggetti che sono parte integrante e coinvolti nello stesso processo e percorso di formazione. Per questo motivo è necessario individuare delle strategie che siano efficaci a produrre apprendimento all'interno di gruppi eterogenei di soggetti, favorendo, nel contempo, lo sviluppo di abilità sociali ed interpersonali. *Le tecniche e strategie di insegnamento (compresa l'attività di tutoring e l'apprendimento cooperativo dove sono raccomandate come metodo di supporto all'insegnamento in quanto sin dalle loro origini sono nati con obiettivi ben precisi perché favoriscono le relazioni tra pari, in quanto:*

1. contribuiscono a sviluppare la relazionalità, ossia strette relazioni con gli altri;
2. promuovono lo sviluppo di abilità sociali, promuovendo appunto l'interazione con gli altri.
3. migliorano la capacità di comprensione di se stessi e degli altri, attraverso il dialogo e la conversazione tra pari.

Tale strategia parte dal principio pedagogico-didattico che considera il soggetto in formazione come portatore di esperienze diverse che devono interagire, integrarsi ed interrelarsi al percorso formativo, tenendo presente che l'assunzione di ruoli diversi sviluppa competenze differenziate. L'aiuto reciproco è riconosciuto come una tecnica e modalità di istruzione e apprendimento individualizzato, basata sulla creazione di situazioni organizzate nelle quali prevalente diventa sia l'impegno d'insegnare che d'imparare. In questo contesto situazionale assume notevole rilevanza il ruolo del tutore che in questo percorso diventa determinante. I ruoli tra chi aiuta e supporta e chi

[2] Scarpellini C., *Il significato di tutoring in università. In Assessorato Istruzione e Formazione professionale della Regione Lombarda (a cura di) il significato di tutoring in università*, Trento Erickson, 1985.

riceve aiuto e supporto sono scambievoli e possono favorire lo sviluppo di nuove risorse e di nuove potenzialità. In questo ampio scenario, gli elementi centrali che caratterizzano l'attività di tutoring riguardano da un lato l'azione richiesta agli allievi in ogni fase dell'attività, sia quando aiuta che quando riceve aiuto sia quando si determinano gli obiettivi da perseguire, che devono essere adeguati alle potenzialità del soggetto, non tanto in termini di conoscenze già possedute ma di interesse verso l'attività per affrontare la sfida caratterizzata dalla gestione dell'esperienza. In effetti, si tratta di favorire una situazione di equilibrio tra gli allievi, esaltando e riconoscendo il ruolo del tutore che gestisce, valuta e orienta il percorso compiuto dai soggetti.
Il riconoscimento delle proprie capacità e delle aspettative condivise e la raccolta sistematica di questi elementi è propedeutica per comprendere come gli obiettivi dell'attività di tutoring introducono una nuova prospettiva dell'apprendere e possono verificare e rivedere il proprio ruolo sviluppando uno spirito di collaborazione non solo tra i soggetti-allievi ma anche tra i soggetti-colleghi stessi. Tutto si concentra sul come raggiungere gli obiettivi, organizzando l'attività e il contesto del processo d'insegnamento-apprendimento, che si fonda sui cambiamenti da apportare nell'impostare la programmazione delle attività didattiche, nell'assegnare compiti e ruoli, nell'organizzare gli spazi sulla base del principio metodologico del mutuo insegnamento. Promuovendo lo spirito collaborativo e riconoscendo al soggetto un ruolo diversificato nel processo di apprendimento si può arrivare all'instaurazione di una comunicazione aperta in grado di superare le difficoltà culturali, le diversità gerarchiche e giungere all'apertura della scuola verso la comunità locale. Il processo di tutoring, si presenta come una strategia e attività didattica che poggia su questi precisi obiettivi:

- attenzione intelligente, motivata e significativa del tutor verso l'allievo;
- adeguamento dei contenuti e dell'insegnamento ai bisogni reali di chi apprende;
- possibilità di prendere come punto di riferimento positivo il tutor;
- sviluppo della motivazione, del senso di autonomia e dell'autostima in riferimento alle proprie capacità personali;
- rielaborazione del ruolo dell'insegnante in grado di responsabilizzare il tutore e permettere, allestendo le condizioni ottimali, che si sviluppi un atteggiamento cooperativo.

Il Tutoring in Europa

In Gran Bretagna, gli obiettivi del tutoring sono tre[3]:

- *consulenza individuale alla scelta della professione ;*
- *informazione e realizzazione di iniziative per un adeguato e proficuo collegamento con il mercato del lavoro;*

[3] Vi è un ulteriore forma di consulenza personale di carattere affettivo, familiare ed economico (definita pastoral-care) non direttamente legata, tuttavia, alla frequenza all'università (Galli 1991).

- *inserimento personalizzato nella vita attiva*.

La funzione di tutor viene svolta da un docente che si occupa, normalmente, della supervisione del lavoro ed è responsabile delle attività apprenditive dello studente. Ciò sembra giustificare la scelta di non annoverare tra le funzioni principali del tutoring quella relativa al sostegno contro la dispersione universitaria e i relativi abbandoni che si possono colmare grazie al ruolo della funzione tutoriale. Questa funzione è chiamata a rappresentare, oltre ad una funzione di guida e si supporto per lo stesso studente, il perno portante che favorisce il processo di apprendimento, che cura la valutazione e la gestione delle strategie apprenditive.
In Francia**,** invece, come tutor vengono utilizzati gli studenti più grandi che si prendono cura, dal punto di vista organizzativo e cognitivo, degli studenti più giovani e con meno esperienza (*peer tutoring*). Questi studenti-tutor, sono (vengono) selezionati in base a dei requisiti ben precisi e sono utilizzati per favorire nel neo-iscritto la conoscenza dell'ambiente e le capacità di organizzare lo studio[4]. Viene, in Francia, posta massima attenzione alla prevenzione del fenomeno degli abbandoni durante i primi anni di università, per cui le finalità del servizio di tutoring riguardano quelli di:

- informare gli studenti delle scuole sulle prospettive universitarie.
- assisterli lungo il corso degli studi, assicurando e garantendo loro un servizio aggiornato di documentazione che riguarda informazione dell'opinione pubblica tramite i mass media e su come questi nuovi strumenti di comunicazione entrano a far parte nel contesto scolastico per far comprendere meglio quale tipo di rapporto si interpone tra la didattica e le nuove tecnologie.
- favorire la ricerca sui problemi legati alla transizione dalla scuola superiore;
- valutare il sistema universitario in relazione agli sbocchi professionali;
- instaurare legami col mondo del lavoro, mediante stage, attività di tirocinio e quanto altro utile.

In Spagna**,** i modelli di azione tutoriali, sono sviluppati tenendo conto di alcune esperienze già maturate in precedenza e fanno riferimento alle esperienze inglesi. La funzione del tutor, svolta da un docente, e la specificità dell'azione tutoriale consiste nel fare uso di una *interpersonal relationship* che comporta un costante dialogo tra tutor e studente, in modo da instaurare un rapporto di fiducia reciproca in direzione della crescita del soggetto in formazione.
In Germania**,** il servizio di tutoring è presente da quasi mezzo secolo. Il tutor, in tale realtà, non è un docente, contrariamente a quanto avviene nei paesi anglosassoni, ma è una figura intermedia, di collegamento e di interazione tra lo studente e il docente. Le forme principali di tutoring in Germania sono: assistenza, integrativa e forma autonoma.

*La forma assistenziale***,** ha lo scopo di fare sì che lo studente superi l'anonimato e si integri in modo coerente ed adeguato nel contesto di cui fa parte. In questo caso il tutor fornisce nozioni elementari essenziali circa la materia studiata; aiuta ad acquisire un metodo di lavoro e di studio intellettuale; costituisce piccoli gruppi che fungono da tessuto sociale; promuove riflessioni e spunti sulle aspettative dello studente anche di natura professionale.

[4] Scandella O, *Pensare alla tutorship*. *Riflessioni su una funzione emergente*, Adultità, n 20, ottobre 2004 a.

La forma integrativa, è rivolta anche agli studenti più grandi. Ha lo scopo, attraverso un'attività più complessa e dettagliata, di far conseguire gli obiettivi didattici dell'applicazione, dell'analisi e della capacità di sintesi delle materie studiate, aiutando cosi il soggetto ad acquisire un metodo di lavoro intellettuale e promuovendo riflessioni su motivi e aspettative anche professionali che inducono i giovani allo studio.

La forma autonoma, invece, affronta uno studio non più fondato sull'acquisizione di un sapere nozionistico di semplici informazioni, ma apre nuovi orizzonti che permettono al soggetto di spaziare nell'acquisizione delle nuove conoscenze.

Le esperienze di tutoring in Italia

Il compito del tutoring è finalizzato ad assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi, aiutandoli a superare gli eventuali disagi e a rimuovere i potenziali ostacoli per una proficua frequenza dei corsi. Nel fare questo, chi dirige l'attività di tutoring deve tener conto delle esigenze e delle attitudini dei singoli. Tale attività è regolata dalla legge n. 341 del 1990, che, oltre a regolamentare la riforma degli ordinamenti didattici universitari, indica funzioni, ruoli e finalità dei tutor, mirata a guidare il processo di formazione culturale dello studente durante il suo percorso di studio. In effetti, prevede come l'attività di tutoring deve essere sviluppata tenendo conto di tre precisi ambiti: il *primo* riguarda la *decisionalità*, non nel senso di decidere per l'altro, sostituendosi in tal modo allo studente, ma solo di assisterlo e guidarlo verso una propria autonomia ed in tal modo allenare e affinare la sua capacità decisionale; il *secondo ambito* riguarda l'*autonomia* attraverso cui il tutor deve tendere allo sviluppo dell'autonomia dello studente guidandolo all'autonomia per fargli raggiungere una certa maturità e indipendenza; il *terzo* e ultimo *ambito* riguarda la *responsabilità*. Il tutor, tende cosi a sviluppare nello studente l'assunzione della responsabilità personale circa le decisioni prese e da prendere e le attività svolte e da svolgere.
In base a queste piccole indicazioni, si comprendere bene come l'attività di tutoring sia in realtà molto complessa perché adempie a dei compiti centrali per l'orientamento tanto che, per questo specifico motivo, la figura professionale del tutor e l'attività di tutoring vivono tra di loro un rapporto sincronico perché perseguono il comune obiettivo di supportare il soggetto in tutto il suo percorso di formazione e di orientarlo in tutte le sua fasi cogliendone sia gli aspetti positivi che negativi. Da qui, si percepisce come l'idea di orientamento si interseca con le aspettative della didattica. Si tratta di un lavoro di costruzione dell'identità professionale del soggetto che richiede la maturazione di alcune capacità tra cui ricordiamo: la disponibilità ad apprendere, la capacità di autoregolare il proprio percorso formativo, di contestualizzare le conoscenze teoriche e di tradurle nella pratica operativa, di lavorare per risolvere i problemi riguardo la gestione delle negoziazioni. Lo sviluppo di tali capacità deve tramutarsi in un'azione di sistema che attraversa e impermea la didattica in modo integrato. Si tratta di passare dalla semplice sommatoria di azioni ad un processo di *orientamento* che consenta di creare occasioni di comunicazione tra gli attori del sistema per poter dare visibilità alle domande degli studenti e ai loro dubbi e perplessità.

Verso gli studenti	***Verso l'università***
Sostenere gli studenti nell'organizzazione del loro percorso di apprendimento, nella pianificazione degli esami e nell'individuare una metodologia di studio più efficace	*Monitorare la vita universitaria degli studenti; grado di socializzazione, isolamento modalità di frequenza dei corsi di organizzazione e di tutti gli altri servizi.*
Fornire indicazioni per orientarsi nelle diverse proposte offerte dal cotesto in cui il soggetto si trova ad operare.	*Segnalare problemi, difficoltà, ostacoli relativi all'apprendimento.*
Individuare gli eventuali ostacoli che possono bloccare il percorso di apprendimento.	*Identificare i fattori di insuccesso.*
Realizzare un accompagnamento individualizzato con gli studenti che mostrano maggiore difficoltà e promuovere i supporti idonei ai problemi specifici riscontrati.	*Utilizzare le giuste strategie per il miglioramento delle difficoltà riscontrate dal soggetto durante il suo percorso di apprendimento.*

Tutto questo rappresenta il giusto modo per comprendere la didattica tutoriale attraverso un contesto formativo che sia capace di facilitare la costruzione di un'identità professionale. Ciò è possibile solo se la didattica tutoriale viene organizzata in modo tale da sperimentare una sana e proficua relazione di qualcuno che affianca lo studente nel suo percorso di apprendimento, in modo da consentirgli un apprendimento di una situazione concreta, ossia dell'esperienza[5]. Attraverso un rapporto più vicino e personalizzato è possibile aiutare lo studente a rivedere i propri modelli interiorizzati di rapporto con la conoscenza, a riflettere su ciò che fa e su come lo fa, ad elaborare la fatica emotiva connessa all'apprendere, ad interrogarsi sui propri obiettivi personali, sviluppando così la capacità di sentirsi regista del proprio apprendimento e di utilizzare in modo proattivo i servizi di supporto formativo.
E' stato constatato come i protagonisti principali dell'attività di tutoring sono gli studenti i quali hanno bisogno di essere orientati. In effetti schema sopra citato illustra le modalità che vengono applicate al fine di favorire nel migliore dei modi questo servizio di orientamento.

La presente tabella, illustra come l'attività di tutoring si svolge seguendo delle specifiche fasi e tenendo conto di specifici elementi tra cui:

[5] Per un approfondimento degli aspetti relazionali connessi al proprio processo di apprendimento si veda Blandino e Granieri , *" La disponibilità ad apprendere: dimensioni educative nella scuola e formazione degli insegnanti",* Editore Cortina Raffaello, Milano, 1995.

- *affidare ad un tutor un gruppo di studenti per essere seguiti dall'inizio del loro percorso apprenditivo;*
- *delineare un ruolo di tutor attivo, impegnato a creare relazioni con gli studenti e a non porsi soltanto in una posizione di attesa;*
- *coinvolgere in questo processo i docenti soprattutto nelle fasi di progettazione, gestione e valutazione delle iniziative di tutorato.*

A tal fine, è stata sperimentata una struttura organizzativa nella quale i diversi attori impegnati nella realizzazione del servizio sono coinvolti in modo da ridurre i rischi di una scissione tra la componente amministrativa e quella didattica. Questo fa comprendere come il servizio di tutoring sia nato in una logica sperimentale e da subito si è dotato di strumenti di verifica del proprio processo di funzionamento. La sua estensione ha richiesto, inoltre, di curare con particolare attenzione le modalità di realizzazione delle attività in modo da poter definire l'identità specifica di questa figura, accogliendo, all'interno di queste linee comuni, le eventuali differenze e specificità di ogni contesto.

Sperimentazione del servizio di tutoring

Tenendo conto di tutti gli elementi emersi con le procedure di analisi di contesto precedentemente illustrate e alla luce delle informazioni emerse attraverso lo studio delle esigenze di tutoring, il modello di servizio di tutoring proposto è concepito come fondato su un insieme di processi organizzativi tra cui si ricorda il processo di individuare i processi primari qualificanti il servizio tout-court. Il servizio di tutoring si compone di due processi. Il primo si rivolge, in maniera diretta, all'utente finale ed è costituito dalle attività di tutoring che i tutor svolgono nei confronti degli studenti. Il secondo processo, invece, è meno visibile rispetto a quello primario ma altrettanto necessario nello sviluppo del servizio di tutoring e, a volte, anche propedeutico per la gestione del servizio.

In quest'ottica, per comprendere il funzionamento del modello di tutoring, è necessario descrivere brevemente le diverse figure e gli organi coinvolti nella gestione del servizio. Non bisogna infatti pensare al servizio di tutoring circoscrivendolo alla sola figura del tutor o alla sua attività. Il tutor è l'elemento manifesto del servizio, ossia colui che gestisce il front-office con lo studente, ma la struttura organizzativa di un servizio di tutoring efficace, presuppone l'esistenza di altre figure chiave coinvolte in una serie di relazioni e di processi a supporto dell'erogazione del servizio stesso. Il tutor è anche il supervisore che presiede al processo di formazione in itinere del gruppo dei tutor e a verificarne l'andamento nel corso dell'anno. Dopo le opportune iniziative dedicate alla promozione e al lancio del servizio di "tutoring", si procede sperimentalmente con la gestione operativa del servizio. Si parte cosi da quelle attività di tutoring più immediatamente riconducibili all'erogazione del servizio mediata dal rapporto tra tutor e studenti nell'ambito di servizi di front-office. In questo scenario, si percepisce come ai fini di una valutazione organica dei risultati e delle performance del servizio di tutoring è stato definito un apposito sistema di indicatori[6] che

[6] Gli indicatori, in generale, sono parametri di sintesi che consentono di programmare e valutare e monitorare le performance e i risultati dell'oggetto dell'analisi. Essi , hanno inoltre la funzione di aumentare l'informazione che proviene dai dati osservati e risultano adatti per promuovere indagini su specifici aspetti della gestione rappresentando

permettono di comprendere il ruolo del servizio di tutoring nei suoi specifici dettagli.
Il primo compito del tutor è quello di avvicinare lo studente alla conoscenza dei diversi aspetti del mondo dello studio, dell'Università e di organizzazione delle attività di studio. Sulla base di queste prime informazioni, cercare di rendere lo studente consapevole delle proprie potenzialità e della propria professionalità di studente universitario. Successivamente si supporta lo studente nell'elaborazione dei suoi dati utili allo sviluppo del suo percorso di insegnamento-apprendimento.
Fin dalla fase di progettazione, il servizio di tutoring ha necessità di assolvere a diverse funzioni tra cui si ricordano:

- l'analisi dei bisogni, inteso come un processo di *conoscenza* attraverso il quale vengono rilevate le necessità, le aspettative, i bisogni, i desideri e le criticità dei soggetti interessati;
- l'analisi dei bisogni, inteso come processo di *integrazione* e *mediazione* attraverso il quale vengono esplorati i diversi punti di vista ed i margini di intersecazione tra i bisogni espressi dai diversi interlocutori internazionali.

L'insieme di questa due funzioni, consente di definire un progetto operativo individuando, tra le diverse opzioni e offerte possibili, quelle che meglio rispondono alle necessità rilevate e che maggiormente integrano le diverse istanze presentate da ciascuno dei due poli all'interno di un sistema letto unitariamente[7]. Il servizio di tutoring progettato, attraverso le sue diverse tipologie di servizio, dovrebbe, inoltre, promuovere lo sviluppo di questa competenza negli studenti, favorendo una riflessione sulle possibili modalità di apprendimento; sollecitando modifiche nella rappresentazione della Facoltà, intesa come luogo in cui si possono apprendere "cose" diverse; o elaborando, in modo diverso e personalizzato, gli insegnamenti ricevuti; promuovendo una ridefinizione della relazione con l'organizzazione, intesa questa come luogo in cui si può chiedere e non solo ricevere; sviluppando domande competenti per sé e per gli altri e formulando domande per interventi di–in gruppo.
Il terzo livello, infine, concerne la possibilità che il servizio di tutoring si proponga come strumento atto a sostenere una riflessione sul sistema organizzativo, facilitando in tal modo il processo di apprendimento organizzativo[8]. Non bisogna sottovalutare che numerosi elementi consentono al servizio di assolvere all'ulteriore funzione indiretta di sviluppare apprendimenti organizzativi. Si richiama il fatto che la sua istituzione sancisce l'esistenza di uno spazio preposto ad accogliere le domande degli studenti relative all'evoluzione dei loro percorsi formativi, definendo dunque problematiche le scelte di cui il sistema deve farsi carico e ancora meglio come il servizio di tutoring debba proporsi come interfaccia tra il sistema istituzionale e gli utenti per sviluppare una

pertanto un utile strumento per effettuare confronti sull'evoluzione dei risultati. Il valore di un indicatore può rappresentare lo standard o l'obiettivo di riferimento su cui programmare le attività. Pertanto, le analisi degli scostamenti rispetto agli standard definiti permettono di concentrarsi su motivi e cause che li hanno determinati.

[7] Avallone F. e Quaglino G.P., *Modelli, strumenti ed esperienze a confronto*, ISFOL, Franco Angeli, Milano 2002.

[8] Con questo costrutto di due autori Argyris e Schon fanno riferimento a quei processi di apprendimento che appartengono non solo ai singoli individui, ma alla stessa organizzazione; ossia a quei processi attraverso i quali l'apprendimento degli individui o dei gruppi, assume un valore di cambiamento condiviso per l'organizzazione e ha un impatto sulle strategie o sui suoi valori: " si può dire che un'organizzazione apprende quando i suoi membri apprendono nel suo interesse, realizzando un processo di indagine che dà luogo ad un prodotto di apprendimento" (1996,p.24).

relazione con gli studenti che non si esplichi esclusivamente attraverso rappresentanze formali.

Obiettivi specifici e funzioni del servizio di tutoring

Sulla base delle analisi effettuate e delle considerazioni finora esposte, sono stati individuati per il servizio di tutoring due possibili obiettivi specifici in relazione a diverse tipologie di utenti potenziali. Il principale obiettivo da perseguire con gli studenti, all'inizio del loro percorso, consiste prevalentemente nel fornire loro servizi di accoglienza e di orientamento, finalizzati a facilitare la comprensione del sistema formativo, con cui si stanno confrontando; la formulazione di scelte e l'organizzazione operativa del percorso didattico; il superamento delle difficoltà connesse alla nuova esperienza.
In relazione a questo obiettivo, la prima funzione è direttamente connessa a favorire il processo di apprendimento degli studenti. Consiste, pertanto, nel supportare ed implementare il processo di apprendimento del soggetto da un punto di vista metodologico. Il servizio di tutoring, cioè, svolge un ruolo di monitoraggio nei confronti dell'efficacia formativa del soggetto ed è in questa attività che si identifica la funzione fondamentale del tutor, il quale dovrebbe assolvere a dei compiti ben precisi:

- di sostegno agli studenti nell'individuazione di un metodo di studio personale, idoneo, coerente, adeguato e correlato agli studi accademici;
- di individuazione degli eventuali ostacoli che potrebbero presentarsi durante il processo di apprendimento e che potrebbero bloccarlo;
- di facilitazione degli scambi relazionali con altri soggetti in formazione e con i docenti;
- di promozione e sviluppo di specifiche competenze trasversali, favorenti l'acquisizione di capacità personali e professionali come relazionarsi in lavori di gruppo, e di autonomia decisionale e progettualità;

Il secondo obiettivo, riguarda quello di accogliere i bisogni e le domande relative alle difficoltà che si potrebbero incontrare nello studio. A questo obiettivo è legata una funzione, strettamente connessa alla prima, consistente nel definire il servizio di tutoring come luogo e persone a cui gli studenti possono rivolgersi per esprimere e condividere eventuali difficoltà riscontrate. In questo contesto il tutor può proporsi come punto di riferimento stabile per gli studenti, in quanto capace di promuovere supporti idonei ai problemi specifici riscontrati e di realizzare un accompagnamento individualizzato per gli studenti con maggiore difficoltà. Egli svolgerà altresì la funzione di organizzatore di spazi di riflessione e di sviluppo di competenza metodologiche circa le modalità di apprendimento e le possibili criticità nello studio. Da qui l'esigenza di fare riferimento costante alle categorie didattiche della *dialogicità*, della *riflessibilità* e della *criticità*[9].
Sempre in questo contesto, il tutor si occupa anche della funzione di *orientamento degli studenti*, compreso il compito di fornire le informazioni non più in modo limitato, ma in direzione dell'acquisizione e sviluppo di competenze relative all'assunzione di nuove informazioni e allo sviluppo di processi decisionali e di scelta. In questo scenario, si comprende bene che la funzione di

[9] Piu C., *Riflessioni di natura didattica*, Roma, Monolite, 2007.

sostegno del sistema di tutoring può essere perseguito dai tutor attraverso la gestione e implementazione della base informativa e la comunicazione e condivisione degli elementi salienti con le figure istituzionali di riferimento; l'autovalutazione dell'operato del servizio e dei singoli tutor attraverso sessioni di supervisione e strumenti di verifica individuati dal coordinatore di riferimento.

A queste due funzioni individuate per il *servizio di tutoring*, fin qui descritte, se ne aggiunge una terza che è stata assolta ugualmente pur non appartenendo alle finalità esplicite del servizio. Tale funzione, concerne lo sviluppo di competenze specifiche e l'incremento delle professionalità dei tutor coinvolti nella gestione dei servizi.

A partire dalla definizione delle funzioni previste per il servizio di tutoring, sopra delineate, ed in base all'analisi delle attività e dei compiti specifici ai quali è richiesto l'impegno del tutor, è possibile delineare il *set* di esperienze, conoscenze e competenze che si ritiene debbano caratterizzare a pieno il ruolo tutoriale. Il termine tutor ha il significato di "proteggere, difendere e custodire" e il termine era usato nel linguaggio giuridico per indicare la cura prestata a individui deboli fisicamente e socialmente. Analogamente, nella lingua italiana, il termine tutore indica colui che, per testamento, è deputato alla difesa o alla custodia di un altro soggetto. Il suo ruolo viene dunque ad indicare il processo di accompagnamento dell'individuo nella sua crescita, nello sviluppo delle sue potenzialità, nella conquista dell'autonomia, con particolare riferimento ai contesti formativi di apprendimento. Si è, pertanto, modificata la connotazione di tutela, di dipendenza di un soggetto da un altro e il termine è stato sempre più spesso associato a funzioni educative e formative, fino al significato attuale, che attribuisce al tutor un ruolo di sostegno, di accompagnamento e di facilitazione che, nel tempo, si è focalizzato sul raggiungimento di obiettivi formativi, che possono variare rispetto ai contesti, ovvero al tipo di utenza e alla natura degli interventi, ma anche alla cultura di riferimento che ogni società esprime e, sulla cui base, poggia e si fonda il senso e il valore da assegnare alla formazione[10]. Il Thesaurus europeo dell'educazione, a tal proposito, inserisce, tra le professioni educative, quella di tutore della formazione, per indicare una figura differente da quella dell'insegnante, in quanto incaricata di seguire il percorso di sviluppo dei soggetti in formazione. A tale figura viene affidato il compito di sostenere in modo personalizzato l'apprendimento degli alunni, affiancando l'opera educativa e creativa dell'insegnante e aiutando i singoli allievi nell'apprendimento.

Non è tuttavia semplice arrivare ad una definizione univoca del termine tutor. Alcuni autori, pongono, di volta in volta, l'accento e sul tutor e sul tutorato come funzione che si propone, sul rapporto tra il ruolo di guida e le responsabilità educativa, di rendere il soggetto in formazione responsabile e autonomo nell'apprendere e nel proseguire con profitto il suo percorso di studio. La funzione del tutor, viene poi sovrapposta o più spesso confusa con quella di altre figure quali il mentore, il coach, il couselor, rendendo ulteriormente più difficile delimitarne i confini.

In effetti se si vuole identificare il ruolo del tutor e le sue finalità, si può parlare di uno sviluppo di competenze individuali, acquisizione di informazioni e integrazioni di competenze tecniche e trasversali; lo sviluppo di competenze di gruppo e omogeneizzazione delle metodologie, contestualizzando le conoscenze già possedute in funzione dell'ambito specifico di intervento.

[10] Scandella O. Tutorship, in Cerini G., Spinosi M., (a cura di) *Voci della scuola*, Tecnodid, Napoli 2005.

Queste finalità si legano a quelle della supervisione, tanto da potersi affermare che la formazione, realizzata nelle sessioni di supervisione, oltre ad assolvere ad una funzione generale di sostegno metodologico, assolve anche una funzione di orientamento dell'azione individuale e collettiva, in quanto intende perseguire i seguenti obiettivi:

- monitorare le attività di tutoring;
- agevolare lo scambio reciproco di informazioni.
- potenziare le competenze trasversali ed individuali.

Parallelamente a queste funzioni, la figura del tutor si denota complessa perché svolge azioni complementari, ponendo attenzione al come avvengono le relazioni tra i soggetti che sono parte integrante del percorso di formazione e assistenza educativa che, sviluppandosi nell'ambito del rapporto personalizzato, mira ad aiutare l'allievo ad assumersi le responsabilità della propria formazione. Questi elementi rappresentano i presupposti per far comprendere come la figura tutoriale sia complessa in quanto sfiora e abbraccia molte dimensioni del soggetto cercando di fornirgli anche sostegno emotivo, aiutandolo nello studio e orientandolo in ciò che fa durante il suo percorso, educandolo ed allenandolo alla scelta più giusta e adeguata.
Queste caratteristiche sono comuni per i tutor in tutto il mondo ma, in Italia, è una figura molto complessa con dei ruoli diversi e con un profilo di elevata professionalità.